



CLÍNICA  
**FOSCAL**  
ESPERANZA DE VIDA

## REUNIÓN MES DE NOVIEMBRE ALIANZA DE USUARIOS CLÍNICA SANTA CRUZ DE LA LOMA. 2025- 2027.

DIRIGIDO POR : KAROLAIN ARDILA FLOREZ  
COORDINADORA EXPERIENCIA DEL SERVICIO

# ORDEN DEL DÍA



- **1.**Saludo y lectura del acta anterior.
- **2.**Intervención, integrantes de la alianza.
- **3.**Informe mes de noviembre desde el área de Coordinación Experiencia del Servicio.
- **4.** Seguimiento a compromisos reunión anterior.

## **PQRS MES DE NOVIEMBRE 2025 CLÍNICA FOSCAL SANTA CRUZ DE LA LOMA**

### **DISTRIBUCIÓN DE PQRS Y FELICITACIONES**

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>RECLAMOS</b>       | <b>40</b> |
| <b>SUGERENCIAS</b>    | <b>3</b>  |
| <b>FELICITACIONES</b> | <b>3</b>  |
| <b>PETICIONES</b>     | <b>1</b>  |
| <b>TOTAL</b>          | <b>47</b> |

# PQRS MES DE NOVIEMBRE



| ÁREA                          | PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO   | SUGERENCIA | FELICITACIÓN |
|-------------------------------|----------|-------|-----------|------------|--------------|
| ADMINISTRATIVA                | 0        | 0     | 0         | <b>0</b>   | 0            |
| FACTURACIÓN                   | 0        | 0     | <b>1</b>  | 0          | <b>1</b>     |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS     | 0        | 0     | <b>1</b>  | <b>1</b>   | 0            |
| SERVICIO ADMISIONES           | 0        | 0     | <b>2</b>  | 0          | <b>1</b>     |
| SERVICIO DE APOYO ASISTENCIAL | 0        | 0     | <b>19</b> | 0          | 0            |
| RX                            | 0        | 0     | <b>3</b>  | 0          | 0            |
| LABORATORIO                   | 0        | 0     | <b>5</b>  | <b>2</b>   | 0            |
| HOSPITALIZACIÓN               | 0        | 0     | <b>3</b>  | 0          | <b>1</b>     |
| URGENCIAS                     | 0        | 0     | <b>3</b>  | 0          | <b>0</b>     |
| ODONTOLOGÍA                   | 0        | 0     | 0         | 0          | 0            |
| PYM                           | 0        | 0     | <b>3</b>  | 0          | 0            |
| LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN       | 0        | 0     | 0         | 0          | 0            |
| TOTAL                         | <b>1</b> | 0     | <b>40</b> | <b>3</b>   | <b>3</b>     |

## MOTIVOS PQRS MES DE NOVIEMBRE 2025

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MOTIVO PQRS</b>    | <b>Demorar en la asignación de citas para consulta de urología, neurología, electromiografía y neuroconducción</b>                                                                                                                                                                                                               |
| <b>MOTIVO PQRS</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejorar la atención en el servicio de urgencias</li> <li>-Falta de oportunidad para asignación de citas para retiro de puntos y curaciones.</li> <li>-Falta de orientación y capacitación a los funcionarios</li> <li>-Demora en la atención prioritaria con el digiturno.</li> </ul>    |
| <b>FELICITACIONES</b> | <b>Satisfacción por los servicios recibidos: calidez – humanización (Área Administrativa y Asistencial)</b>                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SUGERENCIAS</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retirar los separadores o ventanillas del personal de linea de frente.</li> <li>-Mejorar la estrategia de llamado de los pacientes en el área de laboratorio para la toma de exámenes.</li> <li>-Mejorar el sistema de la plataforma para descargar el resultado de exámenes</li> </ul> |

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2025

|                                                                        |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Califique su experiencia global en la atención en el servicio recibido | El 99,5% de los usuarios respondieron que es muy buena y buena. |
| ¿Recomendaría a sus familiares y amigos este servicio?                 | El 99,7% respondieron probablemente si y definitivamente si.    |

Total de encuestas aplicadas para el mes de septiembre:373

## **ASPECTOS DE MEJORA MES DE NOVIEMBRE 2025**

- Implementar estrategias para reducir los tiempos de espera en las especialidades de urología, neurología, electromiografía y neuroconducción.
- Evaluar la posibilidad de ampliar la oferta de agendas o reforzar el recurso médico disponible.
- Realizar procesos de capacitación al personal asistencial y administrativo sobre atención humanizada, priorización y flujo eficiente de pacientes.
- Reforzar la atención preferencial para adultos mayores, garantizando una atención oportuna y prioritaria.
- Desarrollar jornadas de formación continua sobre comunicación efectiva, trato al usuario y manejo de situaciones críticas.
- Mejorar los canales de información para orientar adecuadamente a los pacientes y familiares.

**Excelencia**  
Accesibilidad  
Servicio  
**Responsabilidad**  
Efectividad  
Profesionalismo  
Respeto  
Confianza  
Oportunidad

**Competitividad**  
Transparencia  
**Social**  
**Calidad**  
Buen Clima Laboral  
**Gestión del riesgo**  
**Liderazgo**  
Satisfacción  
Gestión de tecnología  
Pertinencia  
Eficacia

**Humanización**  
Compromiso  
**Seguridad**  
Continuidad

Honestidad  
Desarrollo Humano



GRACIAS