



CLÍNICA
FOSCAL
ESPERANZA DE VIDA

REUNIÓN MES DE OCTUBRE 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 acto anterior.
- **2.**Intervención, integrantes de la alianza.
- **3.**Informe mes de septiembre desde el área de Coordinación Experiencia del Servicio.
- **4.** Seguimiento a compromisos reunión anterior.

PQRS MES DE OCTUBRE 2025 CLÍNICA FOSCAL SANTA CRUZ DE LA LOMA

DISTRIBUCIÓN DE PQRS Y FELICITACIONES

RECLAMOS	19
PETICIONES	1
QUEJAS	1
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	4
TOTAL	28

PQRS MES DE OCTUBRE



ÁREA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0
FACTURACIÓN	0	0	0	0	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	2	1	1
SERVICIO ADMISIONES	0	0	1	0	0
SERVICIO DE APOYO ASISTENCIAL	0	0	12	2	2
RX	0	0	0	0	0
LABORATORIO	0	0	1	1	0
HOSPITALIZACIÓN	0	1	1	0	1
URGENCIAS	0	0	2	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0
AUDITORÍA	0	0	0	0	0
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	19	3	4

MOTIVOS PQRS MES DE OCTUBRE 2025

MOTIVO PQRS	Demorar en la asignación de citas para consulta de urología, neurología, dermatología, electromiografía y neuroconducción
MOTIVO PQRS	-Mejorar la atención en el servicio de urgencias -Demora en la hora de atención en las consulta de especialista -Falta de orientación y capacitación a los funcionarios
FELICITACIONES	Satisfacción por los servicios recibidos: calidez – humanización (Área Administrativa y Asistencial)
SUGERENCIAS	-Que en el servicio de urgencias se tenga prioridad con los adultos mayores. -Que las citas de endocrino sean unicamente de manera presencial

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN EL MES DE OCTUBRE DE 2025

Califique su experiencia global en la atención en el servicio recibido	El 97,6% de los usuarios respondieron que es muy buena y buena.
¿Recomendaría a sus familiares y amigos este servicio?	El 99,4% respondieron probablemente si y definitivamente si.

Total de encuestas aplicadas para el mes de septiembre:374

ASPECTOS DE MEJORA MES DE OCTUBRE 2025

- Implementar estrategias para reducir los tiempos de espera en las especialidades de urología, neurología, dermatología, fisioterapia, 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