



CLÍNICA  
**FOSCAL**  
ESPERANZA DE VIDA

## REUNIÓN MES DE SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 2025 CLÍNICA  
FOSCAL SANTA CRUZ DE LA LOMA**

**DISTRIBUCIÓN DE PQRS Y FELICITACIONES**

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>RECLAMOS</b>       | <b>61</b> |
| <b>SUGERENCIAS</b>    | <b>14</b> |
| <b>FELICITACIONES</b> | <b>4</b>  |
| <b>TOTAL</b>          | <b>79</b> |

# PQRS MES DE SEPTIEMBRE



| ÁREA                          | PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO   | SUGERENCIA | FELICITACIÓN |
|-------------------------------|----------|-------|-----------|------------|--------------|
| ADMINISTRATIVA                | 0        | 0     | 0         | <b>0</b>   | 0            |
| FACTURACIÓN                   | 0        | 0     | 0         | 0          | 0            |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS     | 0        | 0     | <b>2</b>  | <b>1</b>   | <b>1</b>     |
| SERVICIO ADMISIONES           | 0        | 0     | <b>3</b>  | 0          | 0            |
| SERVICIO DE APOYO ASISTENCIAL | 0        | 0     | <b>47</b> | <b>3</b>   | <b>2</b>     |
| RX                            | 0        | 0     | 0         | <b>1</b>   | 0            |
| LABORATORIO                   | 0        | 0     | <b>1</b>  | <b>9</b>   | 0            |
| HOSPITALIZACIÓN               | 0        | 0     | <b>1</b>  | 0          | <b>1</b>     |
| URGENCIAS                     | 0        | 0     | <b>5</b>  | 0          | <b>0</b>     |
| ODONTOLOGÍA                   | 0        | 0     | <b>1</b>  | 0          | 0            |
| AUDITORÍA                     | 0        | 0     | 0         | 0          | 0            |
| LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN       | 0        | 0     | <b>1</b>  | 0          | 0            |
| TOTAL                         | 0        | 0     | <b>61</b> | <b>14</b>  | <b>4</b>     |

## MOTIVOS PQRS MES DE SEPTIEMBRE 2025

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MOTIVO PQRS</b>    | <b>Demorar en la asignación de citas para consulta de urología, neurología, dermatología, fisioterapia, 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>-Demora en la hora de atención en las consulta de especialista</li> <li>-Falta de orientación y capacitación a los funcionarios</li> <li>-Inconformidad por la higiene de los baños del área de laboratorio</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>- Que este todo personal del servicio de linea de frente al medio día.</li> <li>-Que en el servicio de urgencias se tenga prioridad con los adultos mayores.</li> <li>-Ampliar el tamaño de las letras de los módulos 6 y 7 de laboratorio- y se publique el horario de atención de laboratorio.</li> <li>-Que las citas de endocrino sean unicamente de manera presencial</li> <li>-Que los resultados de radiografiaras se puedan descargar por medio de una plataforma.</li> </ul> |

## **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2025**

|                                                                        |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Califique su experiencia global en la atención en el servicio recibido | El 94,1% de los usuarios respondieron que es muy buena y buena. |
| ¿Recomendaría a sus familiares y amigos este servicio?                 | El 98,7% respondieron probablemente si y definitivamente si.    |

Total de encuestas aplicadas para el mes de septiembre:372

## ASPECTOS DE MEJORA MES DE SEPTIEMBRE 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.
  - Fortalecer la supervisión del servicio de limpieza y realizar controles más frecuentes para garantizar condiciones óptimas de aseo.

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

**Competitividad**  
Transparencia  
**Social**  
**Calidad**  
Buen Clima Laboral  
Desarrollo Humano

**Compromiso**  
**Seguridad**  
Continuidad

**Gestión del riesgo**  
**Liderazgo**  
Satisfacción  
Gestión de tecnología

**Honestidad**  
**Pertinencia**  
**Eficacia**



GRACIAS