	UNILAB IPS SAS	Cód. DES-RC003
	ACTA DE REUNIÓN	Vigencia: 10/02/2021
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 2

Información de la Reunión:	
Fecha:	10 de diciembre de 2024
Acta #:	2
Lugar:	UNILAB S.A.S Sede La Cruz Nariño
Hora:	8:00 am
Duración:	30 minutos
Organiza:	Auxiliar de atención al usuario – Educación a usuarios

Tema de la Reunión:
Información y atención de PQRS

Invitados
Usuarios UNILAB S.A.S

Agenda de la Reunión:
1) Presentación y saludo por parte de la auxiliar de atención al usuario de UNILAB S.A.S 2) Educación sobre la información y atención de PQRS 3) Registro fotográfico 4) Registro de asistencia

Desarrollo de la reunión
<p>1) Presentación y saludo por parte de la de la auxiliar de atención al usuario de UNILAB S.A.S Siendo las 8:00 am del día 10 de diciembre de 2024, en Unilab S.A.S sede La Cruz Nariño, se procede a realizar educación en el tema “La información y atención de PQRS”, se inicia con la presentación de la Auxiliar Fabiola Sambony Ortiz, quien da un saludo de bienvenida y explica la importancia de conocer nuestro formulario de PQRS</p> <p>2) La información y atención de PQRS, Se realiza la capacitación sobre el tema La información y atención de PQRS”, donde se explica como diligenciar dicho formulario cuando existe una petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación y el campo de descripción donde el usuario argumentara según sea su caso. Posterior a dar la respectiva presentación, se continua la capacitación entregando a los presentes, los respectivos volantes informativos sobre canales e información para PQRSF, y se explica la importancia de radicar las PQRSF para manifestar necesidades, problemas o satisfacción durante el proceso de atención, después de esto se menciona a los usuarios cual es el manejo de la PQRSF de la siguiente manera:</p> <p>Recepción: Se recibe la PQRSF a través de diferentes canales (correo, teléfono, formulario en línea, etc.). Es fundamental garantizar que todos los usuarios tengan acceso a estos canales.</p> <p>Registro: La PQRSF se documenta en un sistema para llevar un control. Esto incluye registrar datos como el nombre del remitente, fecha, tipo de PQRSF y una breve descripción.</p> <p>Clasificación: Se clasifica la PQRSF según su naturaleza: petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación. Esto ayuda a dirigir la respuesta adecuada.</p>



UNILAB IPS SAS	Cód. DES-RC003
ACTA DE REUNIÓN	Vigencia: 10/02/2021
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 2

Análisis:

Se evalúa la PQRSF para determinar su origen, contexto y posible impacto. Esto puede implicar consultar con otros departamentos si es necesario.

Respuesta:

Se elabora una respuesta adecuada, que puede ser una solución a un problema, una aclaración o un agradecimiento. Es importante que la respuesta sea clara, concisa y esté en un tiempo razonable.

Comunicación:

La respuesta se envía al remitente. Se debe asegurar que el tono sea profesional y empático, mostrando que se valora la opinión del usuario.

Seguido de esto se revisa en compañía de los presentes el siguiente volante informativo

Durante esta actividad de revisión, se da paso a recordar con los usuarios cuales son nuestros canales de radicación de PQRSF:

El compromiso de la educación es: Poder orientar al usuario sobre el diligenciamiento del formulario de PQRS, además mencionar la importancia que tiene este formulario ya que como empresa es muy importante conocer todas las inquietudes que manejan todos los usuarios para poder mejorar nuestros servicios.

3) Registro fotográfico





UNILAB IPS SAS	Cód. DES-RC003
ACTA DE REUNIÓN	Vigencia: 10/02/2021
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 2



UNILAB IPS SAS	Cód. IAU-RC002
ATENCIÓN DE PQRS	Vigencia: 06/12/2020
PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 2

Fecha: dd / mm / aa	Procedencia:		
EPS:			
Nombre y apellido:			
Cédula:	Tel. contacto:		
Correo Electrónico:			

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN

Servicio donde fue atendido:

<input type="checkbox"/> Atención al usuario	<input type="checkbox"/> Facturación	<input type="checkbox"/> Toma de Muestras	<input type="checkbox"/> Laboratorio Clínico	<input type="checkbox"/> Laboratorio Citológico	<input type="checkbox"/> Otro(¿Cuál? _____)
--	--------------------------------------	---	--	---	---

DESCRIPCIÓN DE LA PQRS (Coloque el nombre del colaborador a quien va dirigida la queja, si aplica)

Documento del sistema integrado de gestión, su copia no autorizada se considera "No controlado", por lo tanto, debe asegurarse que utiliza la última versión aprobada según el listado maestro de documentos del área de calidad

Firmas de aprobación

REALIZA:

FABIOLA SAMBONY ORTIZ
AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO

APRUEBA:


ANGIE NATHALIA ERAZO MORENO
COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Documento del sistema integrado de gestión, su copia no autorizada se considera "No controlado", por lo tanto, debe asegurarse que utiliza la última versión aprobada según el listado maestro de documentos del área de calidad



UNILAB IPS SAS	Cód. DES-RC003
ACTA DE REUNIÓN	Vigencia: 10/02/2021
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 2

4) Registro de asistencia

		LABORATORIO CLINICO Y CITOLÓGICO SAS			Cód. IAU-RC013	
		REGISTRO DE ASISTENCIA COMUNITARIA			Vigencia: 18/10/2023	
SEDE: 12		PROCESO: ATENCION AL USUARIO			Versión: 1	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: INFORMACION Y ATENCION DE PQRS				FECHA: 10-12-24	RESPONSABLE: FABIOLA SAMBONY ORTIZ	
#	NOMBRE COMPLETO	N° DE IDENTIFICACION	EPS	DIRECCION	N° DE CELULAR	FIRMA
1	Maria Yolanda Ortega	27 990 915	Emssanar	Tajumbina		Maria
2	Luz Marina Bolanos	77 278838	Emssanar	Belen	320 968 9987	Luz Marina
3	Luis Pardo Cer	5276283	Sanitas	Belen	320 968 9938	Luis Pardo
4	Anunciación Erazo	77 282854	Emssanar	San Gerardo		Anunciación Erazo
5	Jessica Estefania Gomez	108384728	Sanitas	Belen	3126702102	Estefania Gomez
6	Paola Buesaquillo	34341235	emssanar	La Estancia	3207678005	Paola Buesaquillo
7	Luis Eduardo Lopez	1088972349	emssanar	Las Animas	3227520476	Luis
8	Leonila Lopez	27 274081	Emssanar	Las Animas	3177520476	Leonila Lopez
9	Luz Nañez	27 275 801	Emssanar	La Cruz		Luz Nañez
10	Carmen Nañez	27 452115	Emssanar	La Estancia		Carmen Nañez
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						