	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. DES-RC008
	<b>REGISTRO DE GESTION POR PROCESO</b>	Vigencia: 09/12/2022
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1

**PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO  
PERÍODO DE LA GESTIÓN: 2024**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: Implementar un Sistema de Gestión que permita la mejora continua de los procesos y la satisfacción de los usuarios**

UNILAB Laboratorio Clínico y citológico se encuentra orientado a la garantía de una atención integrada, desarrollada mediante la oportunidad, la satisfacción y la participación del usuario y su familia, con la implementación del sistema de gestión de atención al usuario, donde se contemplan aspectos para fortalecer la prestación de los servicios en salud.

**PROGRAMA: INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN A LOS USUARIOS**

**GESTION REALIZADA**

Realizar educaciones a usuarios sobre temas de interés en salud: Control social, buzón de sugerencias, deberes y derechos, portafolio de servicios, autocuidado de la seguridad, prevención de caídas, lavado de manos, uso adecuado del tapabocas, humanización en la atención en salud, enfoque diferencial, prevención del VPH, horarios de atención y entrega de resultados, cultura de la seguridad del paciente y recomendaciones para una atención segura.

**RESULTADOS ALCANZADOS**

Para la vigencia 2024, se logra realizar educación a usuarios en los temas mencionados, con el fin de garantizar una adecuada información, prestación del servicio y atención al usuario. Por otro lado, se dio cumplimiento del 100% al plan de capacitación comunitaria.

**PROGRAMA: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

**GESTION REALIZADA**


Realizar medición de satisfacción de usuarios en las diferentes sedes adscritas a la empresa, realizar apertura de los buzones de sugerencia, realizar la gestión o el trámite de las PQRSF recepcionadas.

**RESULTADOS ALCANZADOS**

Durante la vigencia 2024, se aplicaron 3300 encuestas de satisfacción de usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016, la aplicación se realizó en todos los puntos adscritos al departamento de Nariño y Cauca. La sistematización de las encuestas se realizó de manera trimestral, las cuales fueron sistematizadas y medidas de manera trimestral, por lo anterior se observa un comportamiento adecuado del indicador frente a la meta anual, teniendo en cuenta que no se observó desviación de riesgo del indicador, definiendo así una meta propuesta del 90% y concluyendo con el logro del 99.4% de satisfacción de los usuarios.

Es importante mencionar también, que frente al componente de satisfacción de usuarios se realizaron los informes respectivos en cuanto a oportunidad, los cuales son exigidos por el Ministerio de Salud y la Protección Social a través de la Resolución 0256 de 2016, así mismo, se realizan los reportes de la Resolución 1552 de 2013 de la empresa sanitas.

Frente a las actividades de gestión de PQRSF se obtuvieron mediante buzones de sugerencia y radicación de documentos un total de 39 PQRSF, sobre las cuales se plantea una meta de respuesta promedio de 7 días hábiles para su respectiva gestión, frente al manejo del indicador se obtiene una sumatoria total de 116 días, sobre 39 PQRSF para un total de 3 días promedio de gestión y respuesta de PQRSF, manteniendo el

	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. DES-RC008
	<b>REGISTRO DE GESTION POR PROCESO</b>	Vigencia: 09/12/2022
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1

cumplimiento del indicador establecido.

**PROGRAMA: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**

**GESTION REALIZADA**

Diseñar el plan de acción de la política de participación social en salud (PPSS), ejecutar el plan de acción de la PPSS, convocar, conformar y orientar la asociación de usuarios en la formulación y ejecución de su plan de acción.

**RESULTADOS ALCANZADOS**

Frente a la política de participación social en salud, se realizó el plan de acción de la PPSS, el cual fue entregado en su respectivo archivo para cague en las plataformas del ministerio de salud y protección social, en el mismo sentido, durante esta vigencia se soportan 20 ítems de ejecución sobre el cual fueron establecidas 20 actividades de las cuales se ejecutaron 19 actividades, definiendo un cumplimiento del 95% frente a la ejecución de la Política de participación social en salud.

Frente a la implementación de asociaciones de usuarios, se continua con 2 asociaciones, dando cumplimientos al plan de acción, de la sede La Cruz Nariño, y la sede de Mercaderes Cauca. En cuanto a la de la sede de La Unión Nariño, por constantes incumplimientos de los miembros de la asociación se procede a resolver la terminación de la asociación, iniciando con una nueva convocatoria desde el mes de diciembre de 2024.

- Asociación de usuarios sedes Nariño - La Unión

Teniendo en cuenta que la comunidad de La Unión Nariño es poco participativa, se realizó una nueva convocatoria ya que, en la primera solo se inscribió un usuario, en relación a la segunda convocatoria, se inscribieron 13 usuarios de los cuales solo dos participaron en la conformación de la asociación, sin embargo, refieren que por cuestión de tiempo no pueden estar presente en todas las reuniones.

**PROGRAMA: SEGUIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS LABORALES DEL TALENTO HUMANO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**GESTIÓN REALIZADA**

Capacitación y fortalecimiento a las competencias del talento humano.


**RESULTADOS ALCANZADOS**

Para el año 2024, el porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones al talento humano, corresponde al 33%, se tenían programadas 6 capacitaciones y solo se realizaron 2, lo que indica que no hay cumplimiento.

**RECOMENDACIONES**

Para la siguiente vigencia se recomienda:

- Dar continuidad a las actividades del proceso de atención al usuario
- Realizar la actualización de documentos con la implementación del nuevo software
- Dar cumplimiento con las capacitaciones al personal de atención al usuario y facturación

	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. DES-RC008
	<b>REGISTRO DE GESTION POR PROCESO</b>	Vigencia: 09/12/2022
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1

- Mejorar la oportunidad en el agendamiento de citas para dar cumplimiento a la resolución 1552 de 2013

### CONCLUSIONES

En el informe proyectado se describió y se relaciono los resultados obtenidos a través de las actividades desarrolladas por la líder del Sistema de Información y Atención al Usuario durante la vigencia 2024.

- En la vigencia 2024, se observa en mayor proporción que los indicadores frente a encuestas de satisfacción, gestión de PQRSF y participación social en salud, se cuenta con un cumplimiento superior al 90%, así mismo, se observa que frente al plan de capacitación comunitaria se obtuvo el 100% de cumplimiento.
- Como resultado de la vigencia 2024, se cuenta con datos confiables, y el histórico de reporte desde atención al usuario de los informes correspondientes a necesidad del Ministerio de Salud y la Protección Social, dejando constancia de la entrega de indicadores trimestrales de satisfacción de usuarios y oportunidad en el agendamiento de citas.
- Se evidencia oportunidad frente al reporte de la resolución 1552 de 2013 a solicitud de EPS sanitas
- Frente a la EPS sanitas, en cuanto a cliente incognito, se evidencia una baja oportunidad de citas, lo que se debe mejorar.
- Para la vigencia 2024, se obtiene como resultado el reporte oportuno de la Política de Participación Social en Salud correspondiente a la resolución 2063 de 2017 y Asociaciones de Usuarios.

### Firma del líder del Proceso:



ANGIE NATHALIA FRAZO MORENO  
Coordinadora de atención al usuario