	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

Informe de encuestas de satisfacción de usuarios, segundo trimestre de 2025

Durante la vigencia del segundo trimestre de 2025, se aplicaron 1646 encuestas de satisfacción de usuarios, la aplicación se realizó en todos los puntos adscritos al departamento de Nariño y Cauca. La sistematización de las encuestas se realiza de manera mensual y los informes 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 92,1% de satisfacción de los usuarios.


1. Atención y trato hacia usted.

En cuanto a la primera pregunta relacionada con la atención y trato a usted, se anexa la tabla de respuestas por cada sede, teniendo en cuenta el segundo trimestre de 2025.

Tabla 1. Atención y trato hacia usted.

SEDE	MESES	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: Atención y trato a usted	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: Atención y trato a usted	Número de usuarios que respondieron "regular": Atención y trato a usted	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: Atención y trato a usted	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: Atención y trato a usted	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: Atención y trato a usted	TOTAL
LA UNION	ABRIL	60	21	0	0	0	1	82
	MAYO	42	29	0	0	0	0	71
	JUNIO	61	9	0	0	0	0	70
	TOTAL	163	59	0	0	0	1	223
LA CRUZ	ABRIL	59	9	1	0	0	0	69
	MAYO	58	13	0	0	0	0	71
	JUNIO	60	10	0	0	0	0	70
	TOTAL	177	32	1	0	0	0	210
EL BORDO	ABRIL	46	20	0	0	0	0	66
	MAYO	31	13	0	0	0	0	44
	JUNIO	41	13	0	0	0	1	55
	TOTAL	118	46	0	0	0	1	165
BOLIVAR	ABRIL	51	0	0	0	0	0	51
	MAYO	113	0	0	0	0	0	113
	JUNIO	85	2	0	0	0	0	87
	TOTAL	249	2	0	0	0	0	251
ROSAS	ABRIL	2	23	0	0	0	0	25

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas 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 LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

	MAYO	0	42	0	0	0	0	42
	JUNIO	0	25	0	0	0	0	25
	TOTAL	2	90	0	0	0	0	92
SAN PABLO	ABRIL	37	0	0	0	0	0	37
	MAYO	32	0	0	0	0	0	32
	JUNIO	26	0	0	0	0	0	26
	TOTAL	95	0	0	0	0	0	95
MERCADERES	ABRIL	27	13	0	0	0	0	40
	MAYO	35	5	0	0	0	0	40
	JUNIO	50	0	0	0	0	0	50
	TOTAL	112	18	0	0	0	0	130
SAN JOSE	ABRIL	19	5	0	0	0	0	24
	MAYO	19	5	0	0	0	0	24
	JUNIO	23	5	0	0	0	0	28
	TOTAL	61	15	0	0	0	0	76
BALBOA	ABRIL	60	10	0	0	0	0	70
	MAYO	46	23	0	0	0	1	70
	JUNIO	45	24	0	0	0	1	70
	TOTAL	151	57	0	0	0	2	210
ARGELIA	ABRIL	46	30	0	0	0	0	76
	MAYO	44	17	1	0	0	0	62
	JUNIO	42	13	1	0	0	0	56
	TOTAL	132	60	2	0	0	0	194

TOTAL FINAL	1260	379	3	0	0	4	1646
--------------------	------	-----	---	---	---	---	------


Nota. Fuente base de datos de tabulación de encuestas segundo trimestre 2025

La tabla anterior, muestra el total de la población encuestada en relación a la pregunta de atención y trato hacia usted, la aplicación se realizó de manera presencial y virtual, donde de evidencia para el municipio de La Unión Nariño, que el 73% de los usuarios manifiestan un muy buena y el 27% buena, lo que permite identificar que un mayor porcentaje de usuario perciben como muy buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de La Cruz Nariño, el 84.2% perciben como muy buena, el 15.2% buena y el 0,47% regular, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de El Bordo Cauca, el 71.5% perciben como muy buena y el 27.8% como buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas 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 LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

Para el municipio de Bolívar Cauca, el 99% perciben como muy buena la atención y el 0.79% como buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de Rosas Cauca, el 27.17% perciben como muy buena y el 72.8% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.


Para el municipio de San Pablo Nariño, el 100% perciben como muy buena, lo que significa los usuarios perciben como muy buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de Mercaderes Cauca, el 86.15% perciben como muy buena y el 13.8% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de San José de Alban Nariño, el 80.2% perciben como muy buena y el 19.7% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de Balboa Cauca, el 71.9% perciben como muy buena y el 27.14% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de Argelia Cauca, el 68% perciben como muy buena, el 30.9% buena y el 1% regular, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1


2. Confidencialidad y privacidad en la atención.

En cuanto a la segunda pregunta relacionada con confidencialidad de la información, se anexa la tabla de respuestas por cada sede, teniendo en cuenta el segundo trimestre de 2025.

Tabla 2 Confidencialidad de la información

SEDE	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: Confidencialidad de la información	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: Confidencialidad de la información	Número de usuarios que respondieron "regular": Confidencialidad de la información	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: Confidencialidad de la información	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: Confidencialidad de la información	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: Confidencialidad de la información	TOTAL
LA UNION	55	26	0	0	0	1	82
	43	28	0	0	0	0	71
	62	8	0	0	0	0	70
	160	62	0	0	0	1	223
LA CRUZ	53	16	0	0	0	0	69
	56	15	0	0	0	0	71
	58	12	0	0	0	0	70
	167	43	0	0	0	0	210
EL BORDO	46	20	0	0	0	0	66
	31	13	0	0	0	0	44
	41	13	0	0	0	1	55
	118	46	0	0	0	1	165
BOLIVAR	51	0	0	0	0	0	51
	113	0	0	0	0	0	113
	85	2	0	0	0	0	87
	249	2	0	0	0	0	251
ROSAS	25	0	0	0	0	0	25
	0	42	0	0	0	0	42
	0	25	0	0	0	0	25
	25	67	0	0	0	0	92
SAN PABLO	36	1	0	0	0	0	37
	32	0	0	0	0	0	32
	26	0	0	0	0	0	26
	94	1	0	0	0	0	95
MERCADERES	26	14	0	0	0	0	40
	34	6	0	0	0	0	40
	50	0	0	0	0	0	50

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas 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 LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

	110	20	0	0	0	0	130
SAN JOSE	19	5	0	0	0	0	24
	19	5	0	0	0	0	24
	23	5	0	0	0	0	28
	61	15	0	0	0	0	76
BALBOA	59	11	0	0	0	0	70
	46	24	0	0	0	0	70
	43	26	0	0	0	1	70
	148	61	0	0	0	1	210
ARGELIA	40	31	3	0	0	2	76
	41	20	1	0	0	0	62
	37	19	0	0	0	0	56
	118	70	4	0	0	2	194
TOTAL FINAL	1250	387	4	0	0	5	1646

Nota. Fuente base de datos de tabulación de encuestas segundo trimestre 2025

La tabla anterior, muestra el total de la población encuestada en relación a la pregunta confidencialidad de la información, la aplicación se realizó de manera presencial y virtual, donde de evidencia para el municipio de La Unión Nariño, que el 71.7% de los usuarios manifiestan un muy buena, el 27.8% buena y el 0.4% no responden a la pregunta, lo que permite identificar que un mayor porcentaje de usuario perciben como muy buena la confidencialidad de la información de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.


Para el municipio de La Cruz Nariño, el 79.5% perciben como muy buena y el 20.4% como buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la confidencialidad de la información de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de El Bordo Cauca, el 71.5% perciben como muy buena, el 27.8% como buena y el 06% no responden a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la confidencialidad de la información de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de Bolívar Cauca, el 99.2% perciben como muy buena y el 0.79% como buena lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la confidencialidad de la información de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de Rosas Cauca, el 27.17% perciben como muy buena y el 72.8% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la confidencialidad de la información de los

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas 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 LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de San Pablo Nariño, el 98,9% perciben como muy buena y el 1% como buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la confidencialidad de la información de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de Mercaderes Cauca, el 84.6% perciben como muy buena y el 15.4% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la atención la confidencialidad de la información de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de San José de Alban Nariño, el 80.2% perciben como muy buena y el 19.7% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la confidencialidad de la información de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.


Para el municipio de Balboa Cauca, el 70.5% perciben como muy buena, el 29% buena y el 0.47% de los usuarios no respondieron a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la confidencialidad de la información de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de Argelia Cauca, el 60.8% perciben como muy buena, el 36.08% buena y el 1.03% no respondió a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la confidencialidad de la información de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

3. Claridad de la Información y comunicación del proceso de atención.


En cuanto a la tercera pregunta relacionada con claridad de la información y comunicación del proceso de atención, se anexa la tabla de respuestas por cada sede, teniendo en cuenta el segundo trimestre de 2025.

Tabla 3 Claridad de la información y comunicación del proceso de atención

	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

SEDE	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: Claridad de la infomación y comunicación del proceso de atención	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: Claridad de la infomación y comunicación del proceso de atención	Número de usuarios que respondieron "regular": Claridad de la infomación y comunicación del proceso de atención	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: Claridad de la infomación y comunicación del proceso de atención	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: Claridad de la infomación y comunicación del proceso de atención	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: Claridad de la infomación y comunicación del proceso de atención	TOTAL
LA UNION	54	27	1	0	0	0	82
	42	29	0	0	0	0	71
	62	8	0	0	0	0	70
	158	64	1	0	0	0	223
LA CRUZ	53	14	2	0	0	0	69
	57	13	1	0	0	0	71
	56	13	1	0	0	0	70
	166	40	4	0	0	0	210
EL BORDO	46	20	0	0	0	0	66
	31	13	0	0	0	0	44
	41	13	0	0	0	1	55
	118	46	0	0	0	1	165
BOLIVAR	51	0	0	0	0	0	51
	113	0	0	0	0	0	113
	85	2	0	0	0	0	87
	249	2	0	0	0	0	251
ROSAS	25	0	0	0	0	0	25
	0	42	0	0	0	0	42
	0	25	0	0	0	0	25
	25	67	0	0	0	0	92
SAN PABLO	37	0	0	0	0	0	37
	32	0	0	0	0	0	32
	26	0	0	0	0	0	26
	95	0	0	0	0	0	95
MERCADERES	25	15	0	0	0	0	40
	36	4	0	0	0	0	40
	50	0	0	0	0	0	50
	111	19	0	0	0	0	130
SAN JOSE	19	5	0	0	0	0	24
	19	5	0	0	0	0	24
	23	5	0	0	0	0	28
	61	15	0	0	0	0	76
BALBOA	46	24	0	0	0	0	70

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas 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 LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

	45	25	0	0	0	0	70
	29	40	0	0	0	1	70
	120	89	0	0	0	1	210
ARGELIA	44	27	4	0	0	1	76
	42	20	0	0	0	0	62
	38	18	0	0	0	0	56
	124	65	4	0	0	1	194

TOTAL FINAL	1227	407	9	0	0	3	1646
--------------------	------	-----	---	---	---	---	------

Nota. Fuente base de datos de tabulación de encuestas primer trimestre 2025

La tabla anterior, muestra el total de la población encuestada en relación a la pregunta claridad de la información y comunicación del proceso de atención, la aplicación se realizó de manera presencial y virtual, donde de evidencia para el municipio de La Unión Nariño, que el 70.85% de los usuarios manifiestan un muy buena, el 28.69% buena y el 0.44% regular, lo que permite identificar que un mayor porcentaje de usuario perciben como muy buena la claridad de la información y comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de La Cruz Nariño, el 79.04% perciben como muy buena, el 19.04% como buena, y el 1.9% como regular lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la claridad de la información y comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de El Bordo Cauca, el 71.5% perciben como muy buena y el 27.8% como buena, el 0.6% de los usuarios no respondió la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la claridad de la información y comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.


Para el municipio de Bolívar Cauca, el 99% perciben como muy buena y el 0.79% como buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la claridad de la información y comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de Rosas Cauca, el 27.17% perciben como muy buena y el 72.8% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la claridad de la información y comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de San Pablo Nariño, el 100% perciben como muy buena la claridad de la información y comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de Mercaderes Cauca, el 85.3% perciben como muy buena y el 14.6% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la claridad de la información y comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas 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 LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de San José de Alban Nariño, el 80.2% perciben como muy buena y el 19.7% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la claridad de la información y comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de Balboa Cauca, el 57.14% perciben como muy buena y el 42.38% buena, y el 047% no respondieron a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la claridad de la información y comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de Argelia Cauca, el 63.9% perciben como muy buena, el 33.5% buena y el 2,0% regular, y el 0.5% de los usuarios no respondieron a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la claridad de la información y comunicación del proceso de atención del laboratorio Unilab S.A.S.


4. Limpieza, orden y aseo de las instalaciones:

En cuanto a la cuarta pregunta relacionada con limpieza, orden y aseo de las instalaciones, se anexa la tabla de respuestas por cada sede, teniendo en cuenta el segundo trimestre de 2025.

Tabla 4 Limpieza, orden y aseo de las instalaciones.

SEDE	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: Limpieza, orden y aseo de las instalaciones	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: Limpieza, orden y aseo de las instalaciones	Número de usuarios que respondieron "regular": Limpieza, orden y aseo de las instalaciones	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: Limpieza, orden y aseo de las instalaciones	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: Limpieza, orden y aseo de las instalaciones	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: Limpieza, orden y aseo de las instalaciones	TOTAL
LA UNION	55	26	1	0	0	0	82
	45	26	0	0	0	0	71
	62	8	0	0	0	0	70
	162	60	1	0	0	0	223
LA CRUZ	54	11	4	0	0	0	69
	58	13	0	0	0	0	71
	59	11	0	0	0	0	70
	171	35	4	0	0	0	210
EL BORDO	46	20	0	0	0	0	66
	31	13	0	0	0	0	44
	41	13	0	0	0	1	55
	118	46	0	0	0	1	165
BOLIVAR	51	0	0	0	0	0	51
	113	0	0	0	0	0	113

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas 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 LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

	85	2	0	0	0	0	87
	249	2	0	0	0	0	251
ROSAS	25	0	0	0	0	0	25
	0	42	0	0	0	0	42
	0	25	0	0	0	0	25
	25	67	0	0	0	0	92
SAN PABLO	37	0	0	0	0	0	37
	32	0	0	0	0	0	32
	26	0	0	0	0	0	26
	95	0	0	0	0	0	95
MERCADERES	28	12	0	0	0	0	40
	37	3	0	0	0	0	40
	50	0	0	0	0	0	50
	115	15	0	0	0	0	130
SAN JOSE	19	5	0	0	0	0	24
	19	5	0	0	0	0	24
	23	5	0	0	0	0	28
	61	15	0	0	0	0	76
BALBOA	42	28	0	0	0	0	70
	42	28	0	0	0	0	70
	28	41	0	0	0	1	70
	112	97	0	0	0	1	210
ARGELIA	47	27	2	0	0	0	76
	37	20	2	0	0	3	62
	39	17	0	0	0	0	56
	123	64	4	0	0	3	194
TOTAL FINAL	1231	401	9	0	0	5	1646

Nota. Fuente base de datos de tabulación de encuestas segundo trimestre 2025

La tabla anterior, muestra el total de la población encuestada en relación a la pregunta Limpieza, orden y aseo de las instalaciones, la aplicación se realizó de manera presencial y virtual, donde de evidencia para el municipio de La Unión Nariño, que el 72.6% de los usuarios manifiestan un muy buena, el 26.9% buena y el 0.44% regular, lo que permite identificar que un mayor porcentaje de usuario perciben como muy buena la limpieza, orden y aseo de las instalaciones del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de La Cruz Nariño, el 81.4% perciben como muy buena, el 16.6% como buena, y el 1.9% como regular lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la limpieza, orden y aseo de las instalaciones del laboratorio Unilab S.A.S.

	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

Para el municipio de El Bordo Cauca, el 71.5% perciben como muy buena y el 27.87% como buena, el 0.6% de los usuarios no respondieron, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la limpieza, orden y aseo de las instalaciones del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de Bolívar Cauca, el 99.2% perciben como muy buen y el 0.79% como buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la limpieza, orden y aseo de las instalaciones del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de Rosas Cauca, el 27% perciben como muy buena y el 72.8% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la limpieza, orden y aseo de las instalaciones del laboratorio Unilab S.A.S.


Para el municipio de San Pablo Nariño, el 100% perciben como muy buena la limpieza, orden y aseo de las instalaciones del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de Mercaderes Cauca, el 88.4% perciben como muy buena y el 11.53% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la limpieza, orden y aseo de las instalaciones del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de San José de Alban Nariño, el 80% perciben como muy buena y el 19.7% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la limpieza, orden y aseo de las instalaciones del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de Balboa Cauca, el 53% perciben como muy buena, el 46% buena, y el 047% de los usuarios no respondieron a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la limpieza, orden y aseo de las instalaciones del laboratorio Unilab S.A.S.

Para el municipio de Argelia Cauca, el 63.4% perciben como muy buena, el 32.9% buena, el 2,06% regular, y el 1.5% de los usuarios no respondieron a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la limpieza, orden y aseo de las instalaciones del laboratorio Unilab S.A.S.

	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1


5. Tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad)

En cuanto a la quinta pregunta relacionada con tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad), se anexa la tabla de respuestas por cada sede, teniendo en cuenta el segundo trimestre de 2025.

Tabla 5 Tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

SEDE	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: Tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad)	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: Tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad)	Número de usuarios que respondieron "regular": Tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad)	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: Tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad)	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: Tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad)	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: Tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad)	TOTAL
LA UNION	50	30	1	1	0	2	82
	42	29	0	0	0	0	71
	62	8	0	0	0	0	70
	154	67	1	1	0	2	223
LA CRUZ	43	20	3	3	0	0	69
	50	20	1	0	0	0	71
	48	22	0	0	0	0	70
	141	62	4	3	0	0	210
EL BORDO	46	20	0	0	0	0	66
	31	13	0	0	0	0	44
	41	13	0	0	0	1	55
	118	46	0	0	0	1	165
BOLIVAR	51	0	0	0	0	0	51
	113	0	0	0	0	0	113
	85	2	0	0	0	0	87
	249	2	0	0	0	0	251
ROSAS	24	1	0	0	0	0	25
	0	42	0	0	0	0	42
	0	25	0	0	0	0	25
	24	68	0	0	0	0	92
SAN PABLO	37	0	0	0	0	0	37
	32	0	0	0	0	0	32
	23	3	0	0	0	0	26
	92	3	0	0	0	0	95
MERCADERES	26	13	1	0	0	0	40
	34	6	0	0	0	0	40
	50	0	0	0	0	0	50

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas 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 LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

	110	19	1	0	0	0	130
SAN JOSE	19	5	0	0	0	0	24
	19	5	0	0	0	0	24
	23	5	0	0	0	0	28
	61	15	0	0	0	0	76
BALBOA	46	24	0	0	0	0	70
	41	29	0	0	0	0	70
	27	42	0	0	0	1	69
	114	95	0	0	0	1	210
ARGELIA	37	29	8	0	0	2	76
	29	21	10	2	0	0	62
	37	16	3	0	0	0	56
	103	66	21	2	0	2	194
TOTAL FINAL	1063	377	6	4	0	4	1646

Nota. Fuente base de datos de tabulación de encuestas segundo trimestre 2025


La tabla anterior, muestra el total de la población encuestada en relación a la pregunta tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad), la aplicación se realizó de manera presencial y virtual, donde de evidencia para el municipio de La Unión Nariño, que el 69.05% de los usuarios manifiestan muy bueno, el 30.04% bueno, el 0.44% regular y el 0.44% mala, lo que permite identificar que un mayor porcentaje de usuario perciben como muy bueno el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

Para el municipio de La Cruz Nariño, el 67.14% perciben como muy bueno, el 29.52% como bueno, el 1,9% como regular y el 1.42% como mala, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy bueno el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

Para el municipio de El Bordo Cauca, el 71.5% perciben como muy bueno, el 27.8% como bueno, y el 0.6% como no respondió a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy bueno el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

Para el municipio de Bolívar Cauca, el 99,2% perciben como muy buena y el 0,79% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

Para el municipio de Rosas Cauca, el 26.08% perciben como muy bueno y el 73.9% bueno, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy bueno el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

Para el municipio de San Pablo Nariño, el 96.84% perciben como muy bueno y el 3.15% como bueno, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy bueno el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

Para el municipio de Mercaderes Cauca, el 84.6% perciben como muy bueno, el 14.61% bueno, y el 0.76% como regular, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como bueno el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

Para el municipio de San José de Alban Nariño, el 80.26% perciben como muy bueno y el 19.73% bueno, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy bueno el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).


Para el municipio de Balboa Cauca, el 54.28% perciben como muy bueno, el 45.2% bueno y el 0.47% no responde a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy bueno el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

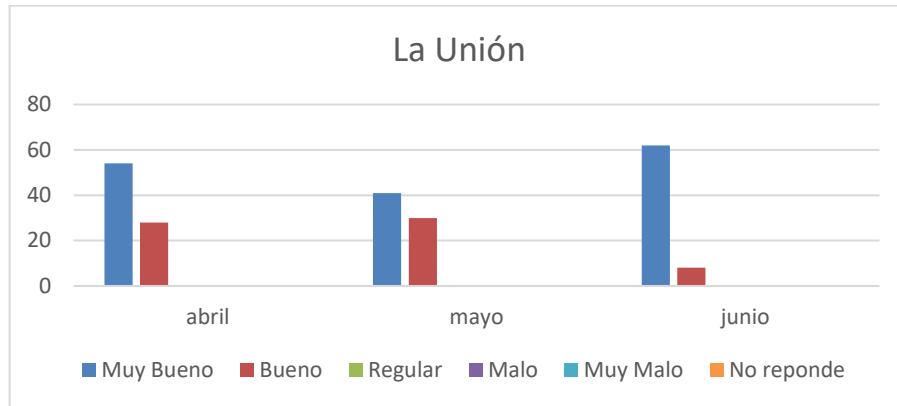
Para el municipio de Argelia Cauca, el 53,09% perciben como muy bueno, el 34.02% bueno, el 10.82% regular, 1.03% y el 1.03% no respondió a la pregunta como malo lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy bueno el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

6. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS UNILAB SAS?.

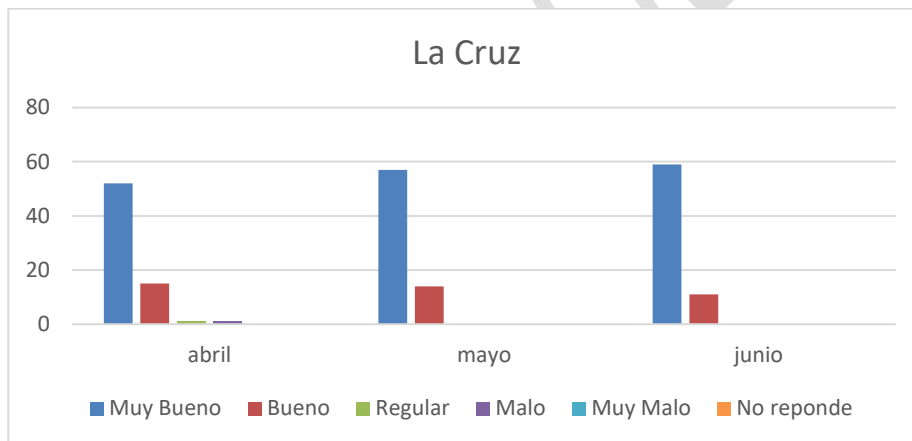
En sexta pregunta relacionada con ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, se anexa la gráfica de respuestas por cada sede, teniendo en cuenta el segundo trimestre de 2025.

Para la sede de La Unión Nariño, el 70.4% perciben como muy buena y el 29.5% bueno, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.


	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

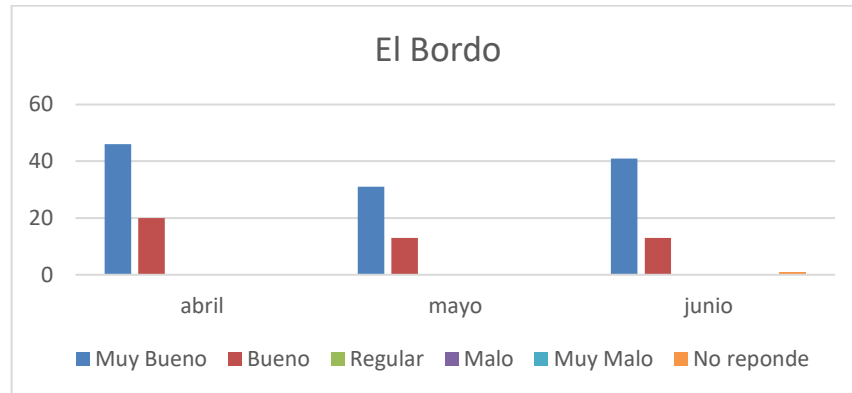


Para el municipio de La Cruz Nariño, el 80% perciben como muy buena, el 19% buena, el 0.47% como regular y el 0.47% como mala, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

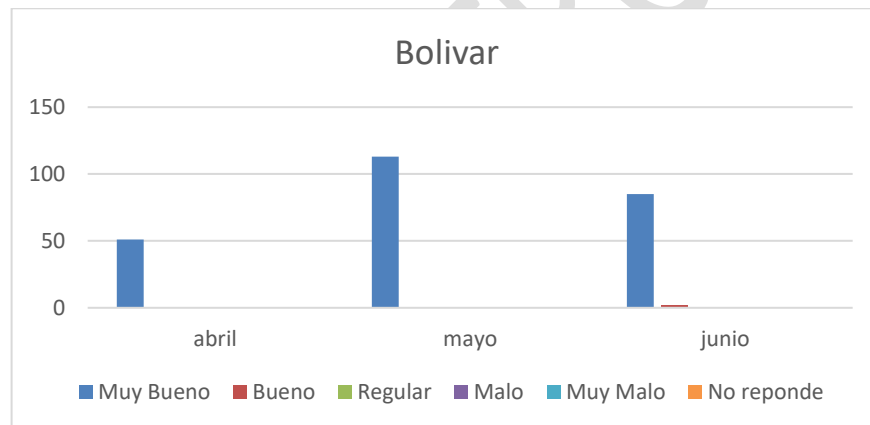


Para el municipio del Bordo Cauca, el 71.5% perciben como muy buena, el 27.8% buena, y el 0,6 no respondió la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.


	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

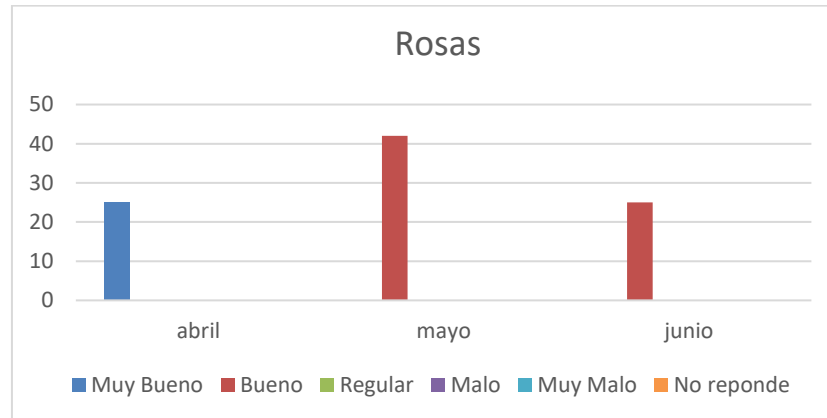


Para el municipio del Bolívar Cauca, el 99% perciben como muy buena y el 0.79% como buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

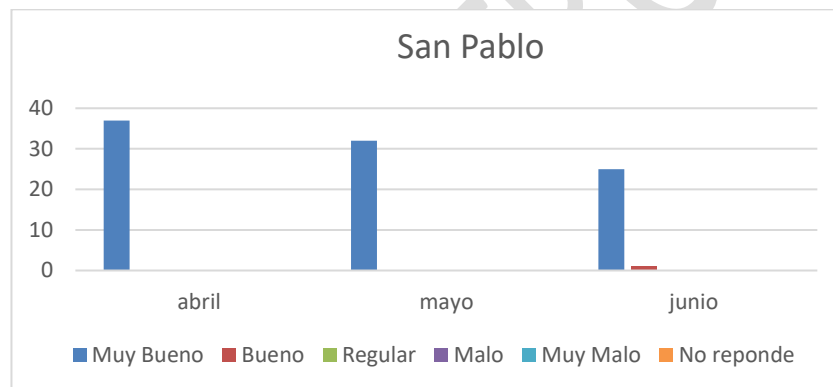


Para el municipio de Rosas Cauca, el 27.13% perciben como muy buena y el 72.82% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.


	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

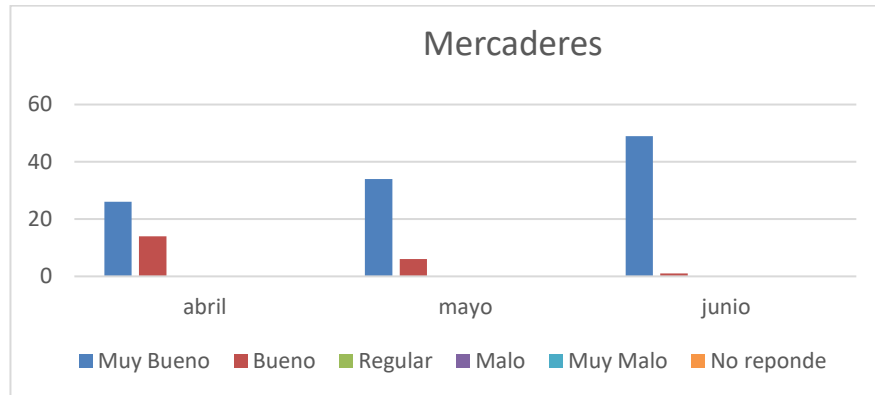


- Para el municipio de San Pablo Nariño, el 98.9 % perciben como muy buena y el 1% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

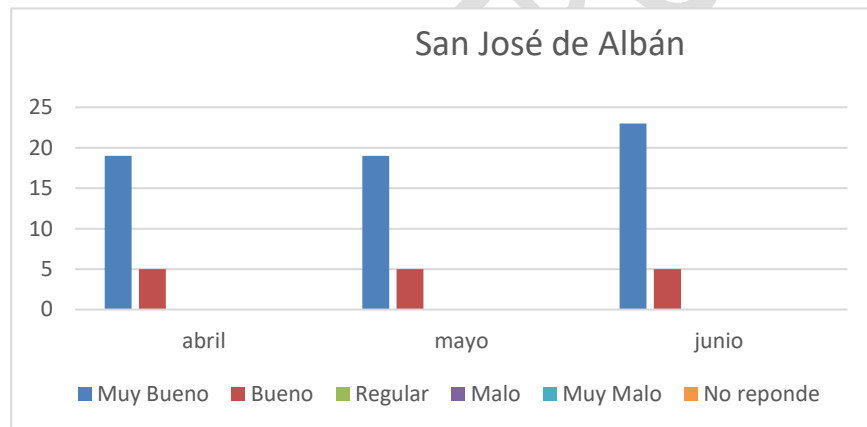


- Para el municipio de Mercaderes Cauca, el 83.8% perciben como muy buena y el 16.15% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.


	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

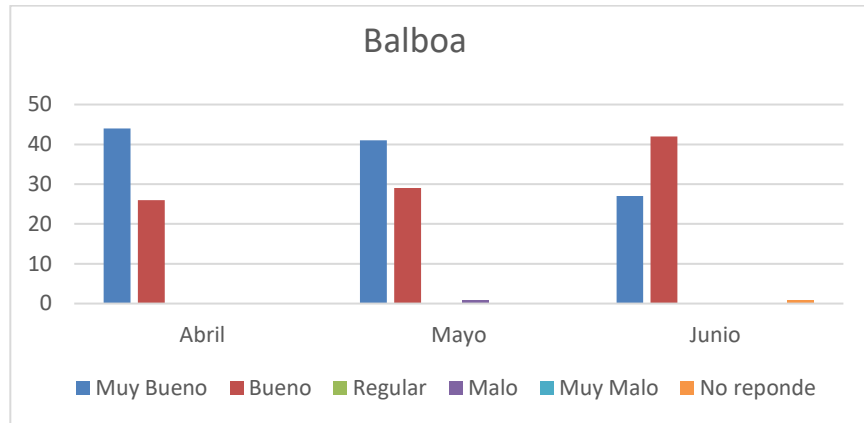


Para el municipio de San José de Albán Nariño, el 80 % perciben como muy buena y el 19.7% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

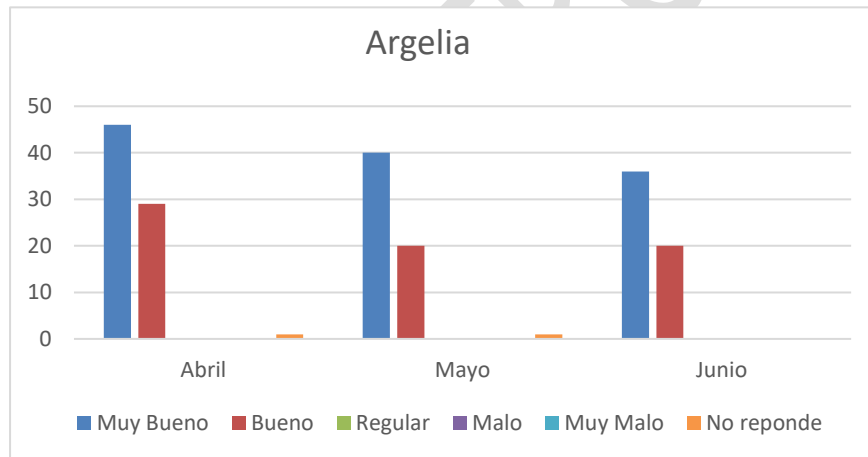


Para la sede de Balboa Cauca, el 53.3% perciben como muy buena, el 46.1% bueno y el 0,47% no respondieron la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1




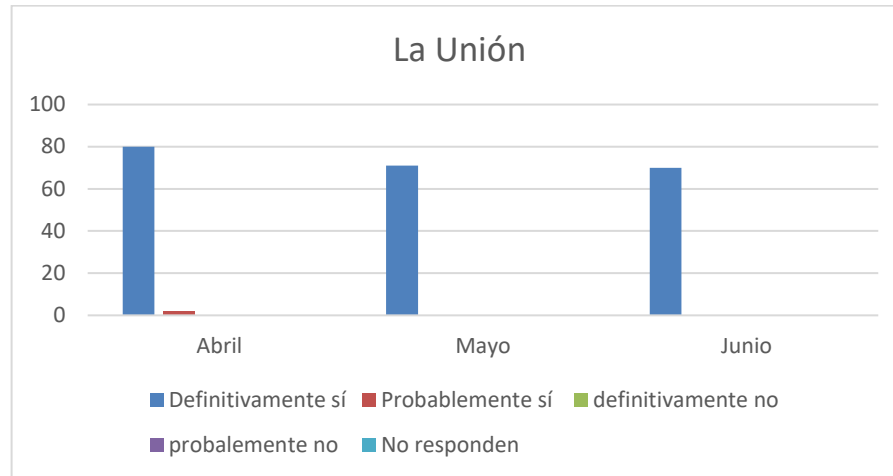
Para la sede de Argelia Cauca, el 62.8% perciben como muy buena, el 35.5% bueno, el 0.51% mala, y el 1% no respondió a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.



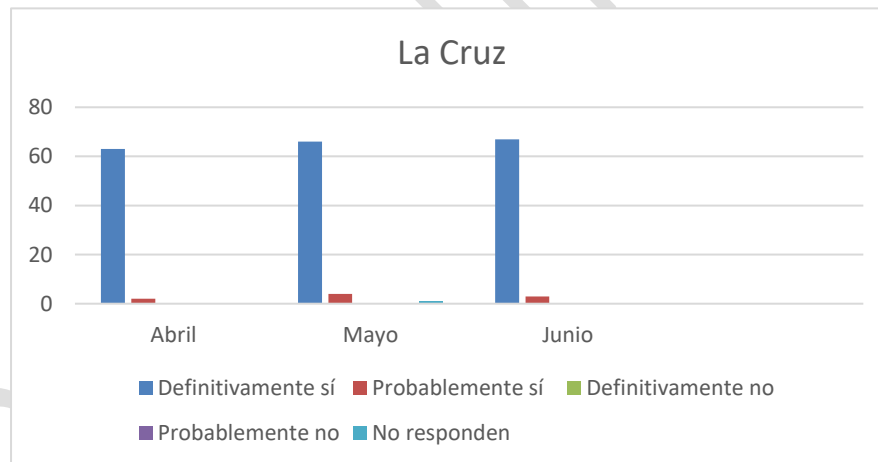
- En séptima pregunta relacionada con ¿Recomendarías a sus familiares y amigos esta IPS?, se anexa la gráfica de respuestas por cada sede, teniendo en cuenta el segundo trimestre de 2025.

Para la sede de La Unión Nariño, el 97,5% perciben como definitivamente sí y el 2.4% probablemente sí, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS


	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

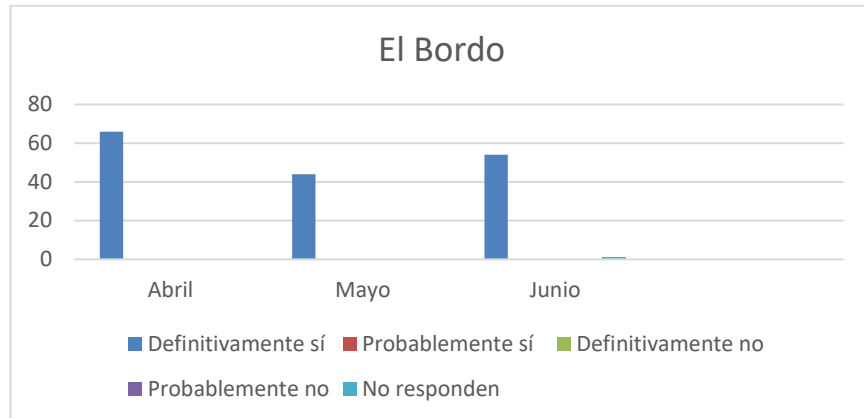


Para la sede de La Cruz Nariño, el 93.3% perciben como definitivamente sí, el 6.2% probablemente sí y el 0.47% no respondieron a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.

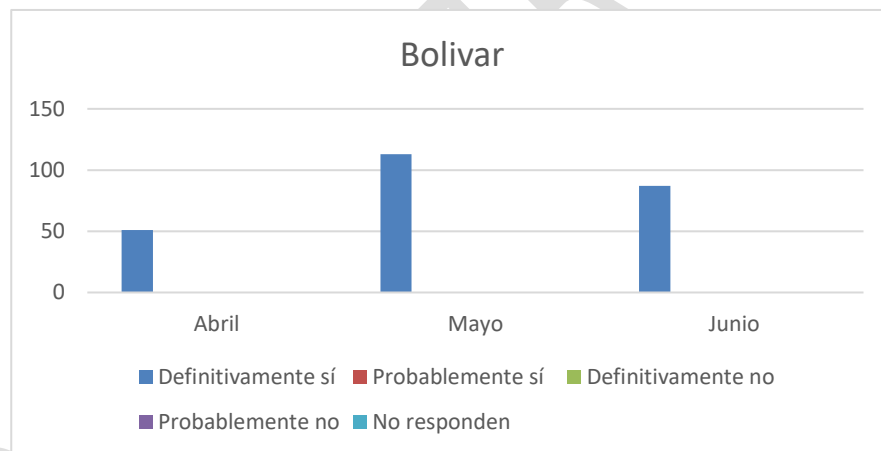


Para la sede El Bordo Cauca, el 99,4% perciben como definitivamente sí, el 1,0% probablemente sí y 0.6% no respondieron la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.


	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

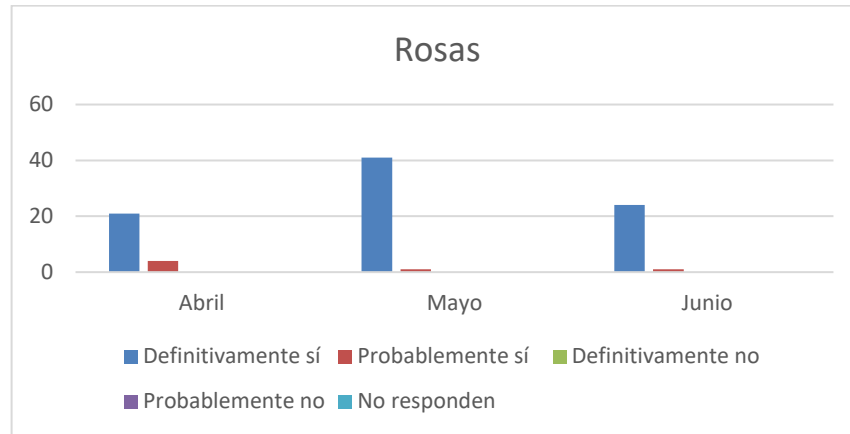


Para la sede de Bolívar Cauca, el 100% perciben como definitivamente sí, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.

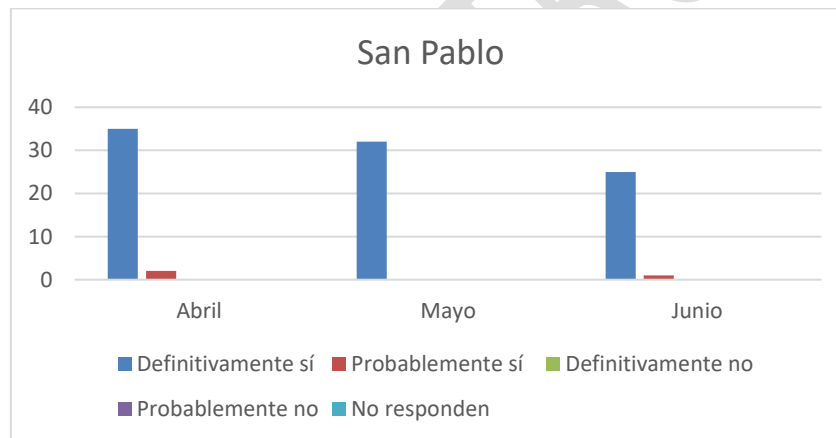


Para la sede de Rosas Cauca, el 93,47% perciben como definitivamente sí y el 6,5% probablemente sí, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS


	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

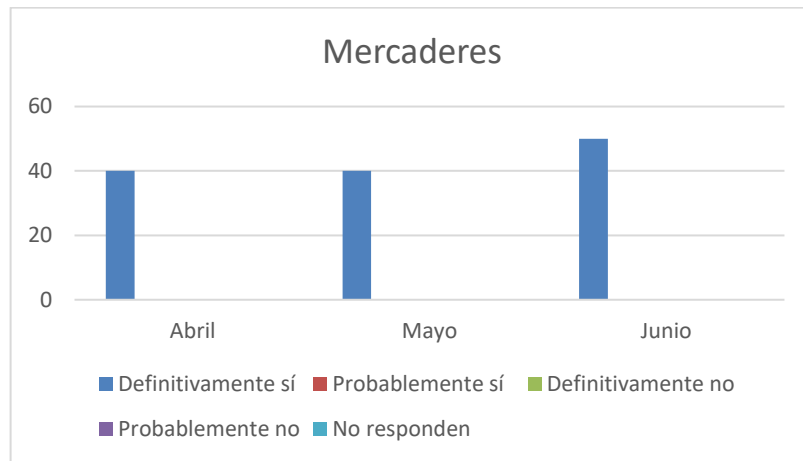


Para la sede de San Pablo Nariño, el 96.8% perciben como definitivamente sí y el 3.2% probablemente sí, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

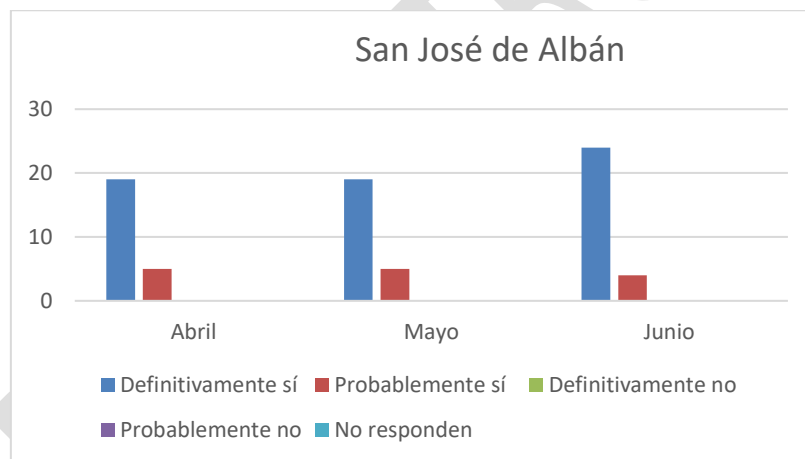


- Para la sede de Mercaderes Cauca, el 100% perciben como definitivamente sí a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS


	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

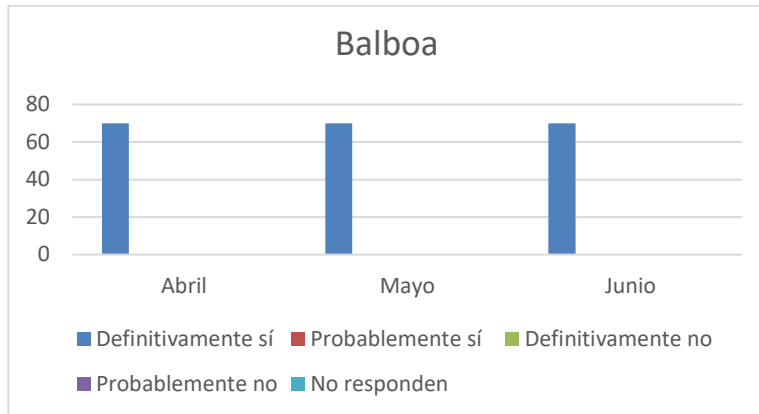


Para la sede San José de Albán Nariño, el 81.6% perciben como definitivamente sí y el 18.4% probablemente sí, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.

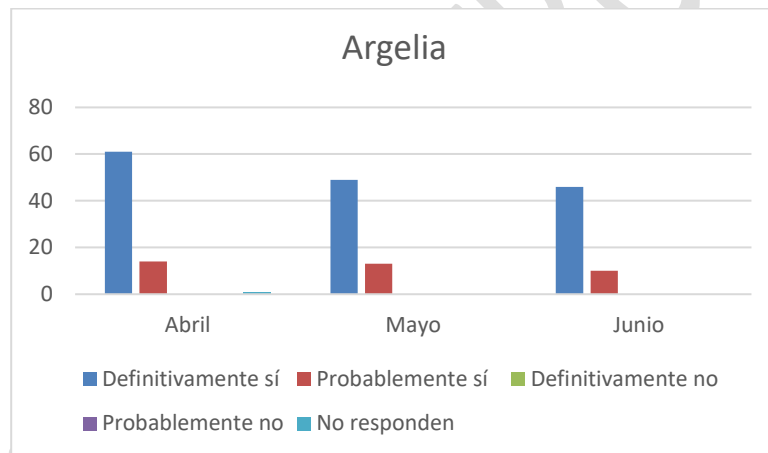


Para la sede Balboa Cauca, el 100% perciben como definitivamente sí, lo que significa que toda la población de porcentaje de usuarios percibe como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.

	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1



Para la sede de Argelia Cauca el 80.4% perciben como definitivamente sí, el 19.07% probablemente sí, el 0.5% no respondieron a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.



Proyectado por: Ana María Martínez Castillo

Coordinadora de atención al usuario