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

### Informe de encuestas de satisfacción de usuarios, cuarto trimestre de 2025


Durante la vigencia del cuarto trimestre de 2025, se aplicaron 1312 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 cuarto 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	OCTUBRE	72	0	0	0	0	0	72
	NOVIEMBRE	68	2	0	0	0	0	70
	DICIEMBRE	41	3	0	0	0	1	45
	<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>187</b>
LA CRUZ	OCTUBRE	61	10	0	0	0	0	71
	NOVIEMBRE	65	5	0	0	0	0	70
	DICIEMBRE	59	11	0	0	0	0	70
	<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>211</b>
EL BORDO	OCTUBRE	45	5	0	0	0	0	50
	NOVIEMBRE	38	2	0	0	0	0	40
	DICIEMBRE	36	2	0	0	0	0	38
	<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>128</b>
BOLIVAR	OCTUBRE	32	1	0	0	0	0	33

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


	NOVIEMBRE	15	0	0	0	0	0	15
	DICIEMBRE	13	0	0	0	0	0	13
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>61</b>
ROSAS	OCTUBRE	17	28	0	0	0	0	45
	NOVIEMBRE	0	31	0	0	0	0	31
	DICIEMBRE	0	29	0	0	0	0	29
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>105</b>
SAN PABLO	OCTUBRE	31	1	0	0	0	0	32
	NOVIEMBRE	26	1	0	0	0	0	27
	DICIEMBRE							0
	<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>
MERCADERES	OCTUBRE	16	13	0	0	0	0	29
	NOVIEMBRE	8	9	0	0	0	0	17
	DICIEMBRE	8	2	0	0	0	0	10
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>
SAN JOSE	OCTUBRE	17	13	0	0	0	0	30
	NOVIEMBRE	13	8	0	0	0	0	21
	DICIEMBRE	16	12	0	0	0	0	28
	<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>
BALBOA	OCTUBRE	55	14	0	0	0	1	70
	NOVIEMBRE	60	10	0	0	0	0	70
	DICIEMBRE	48	13	0	0	0	0	61
	<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>201</b>
ARGELIA	OCTUBRE	37	12	2	0	0	0	51
	NOVIEMBRE	16	5	0	0	0	0	21
	DICIEMBRE	24	2	0	0	0	0	26
	<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>
POPAYAN	OCTUBRE	44	2	0	0	0	0	46
	NOVIEMBRE	49	2	0	0	0	0	51
	DICIEMBRE	27	3	0	0	0	0	30
	<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>127</b>

<b>TOTAL FINAL</b>								<b>1312</b>
--------------------	--	--	--	--	--	--	--	-------------

Nota. Fuente base de datos de tabulación de encuestas cuarto 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 se evidencia para el municipio de La Unión Nariño, que el 96.8% de los usuarios manifiestan un muy buena, el 2.7% buena y el 0.5% no respondieron a la pregunta, lo que permite identificar que un mayor porcentaje de usuario perciben como

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
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

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 87.7% perciben como muy buena y el 12.3% 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 El Bordo Cauca, el 93% perciben como muy buena y el 7% 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 Bolívar Cauca, el 98.3% perciben como muy buena la atención y el 1.6% 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 16.2% perciben como muy buena y el 83.8% 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 96.6% perciben como muy buena y el 3.4% 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 57.1% perciben como muy buena y el 42.6% 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 58.2% perciben como muy buena y el 41.7% 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 81.1% perciben como muy buena, el 18.4% buena y 0.49 no respondieron a la pregunta, 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 78.6% perciben como muy buena, el 19.4% buena y el 2% 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 Popayán Cauca, el 94.5 % perciben como muy buena y el 5.5% 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.

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
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	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 cuarto 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	72	0	0	0	0	0	72
	69	1	0	0	0	0	70
	41	3	0	0	0	1	45
	<b>182</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>187</b>
LA CRUZ	64	7	0	0	0	0	71
	60	10	0	0	0	0	70
	58	12	0	0	0	0	70
	<b>182</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>211</b>
EL BORDO	45	5	0	0	0	0	50
	38	2	0	0	0	0	40
	36	2	0	0	0	0	38
	<b>119</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>128</b>
BOLIVAR	32	1	0	0	0	0	33
	15	0	0	0	0	0	15
	13	0	0	0	0	0	13
	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>61</b>
ROSAS	12	31	0	0	0	2	45
	0	31	0	0	0	0	31
	0	29	0	0	0	0	29
	<b>12</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>105</b>
SAN PABLO	32	0	0	0	0	0	32
	24	3	0	0	0	0	27
							0
	<b>56</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>
MERCADERES	14	15	0	0	0	0	29
	6	11	0	0	0	0	17
	8	2	0	0	0	0	10
	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>

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
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

SAN JOSE	18	12	0	0	0	0	30
	14	7	0	0	0	0	21
	18	10	0	0	0	0	28
	<b>50</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>
BALBOA	55	14	0	0	0	1	70
	53	17	0	0	0	0	70
	48	13	0	0	0	0	61
	<b>156</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>201</b>
ARGELIA	35	14	2	0	0	0	51
	17	4	0	0	0	0	21
	18	8	0	0	0	0	26
	<b>70</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>
POPAYAN	41	5	0	0	0	0	46
	46	5	0	0	0	0	51
	27	3	0	0	0	0	30
	<b>114</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>127</b>
<b>TOTAL FINAL</b>							<b>1312</b>

*Nota. Fuente base de datos de tabulación de encuestas cuarto 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 97.3% de los usuarios manifiestan una muy buena confidencialidad, el 2.1% buena y el 0.5% respondieron regular 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 86.3% perciben como muy buena y el 13.7% 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 93% perciben como muy buena y el 7% 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 Bolívar Cauca, el 98.4% perciben como muy buena y el 1.6% 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.

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
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

Para el municipio de Rosas Cauca, el 11.4% perciben como muy buena, el 86.6% buena y el 1.9% no respondieron a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la confidencialidad de la información de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S.

Para el municipio de San Pablo Nariño, el 95% perciben como muy buena y el 5% como buena, lo que significa que el total de los 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 50% perciben como muy buena y el 50% 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 63.3% perciben como muy buena y el 36.7% 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 77.6% perciben como muy buena, el 22% buena y el 0.49% 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 71.4% perciben como muy buena, el 26.6% buena y el 2% respondieron como regular 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 Popayán Cauca, el 89.8% perciben como muy buena y el 10.23% 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

### **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 cuarto trimestre de 2025.

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

	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	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	72	0	0	0	0	0	72
	68	2	0	0	0	0	70
	41	3	0	0	0	1	45
	<b>181</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>187</b>
LA CRUZ	62	9	0	0	0	0	71
	60	10	0	0	0	0	70
	62	7	1	0	0	0	70
	<b>184</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>211</b>
EL BORDO	45	5	0	0	0	0	50
	38	2	0	0	0	0	40
	36	2	0	0	0	0	38
	<b>119</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>128</b>
BOLIVAR	32	1	0	0	0	0	33
	15	0	0	0	0	0	15
	13	0	0	0	0	0	13
	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>61</b>
ROSAS	16	29	0	0	0	0	45
	0	31	0	0	0	0	31
	0	29	0	0	0	0	29
	<b>16</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>105</b>
SAN PABLO	32	0	0	0	0	0	32
	23	4	0	0	0	0	27
							0
	<b>55</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>
MERCADERES	13	16	0	0	0	0	29
	6	11	0	0	0	0	17
	8	2	0	0	0	0	10
	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>
SAN JOSE	18	12	0	0	0	0	30
	14	7	0	0	0	0	21
	18	10	0	0	0	0	28
	<b>50</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>
BALBOA	50	19	0	0	0	1	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
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

	50	20	0	0	0	0	70
	45	16	0	0	0	0	61
	<b>145</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>201</b>
ARGELIA	37	14	0	0	0	0	51
	16	5	0	0	0	0	21
	18	8	0	0	0	0	26
	<b>71</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>
POPAYAN	43	3	0	0	0	0	46
	45	6	0	0	0	0	51
	27	3	0	0	0	0	30
	<b>115</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>127</b>
<b>TOTAL FINAL</b>							<b>1312</b>

*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 96.8% de los usuarios manifiestan un muy buena, el 2.7% buena y el 0.5% no responde a la pregunta, 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 87.4% 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 93% perciben como muy buena y el 0.7% 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 Bolívar Cauca, el 98.3% perciben como muy buena y el 1.6% 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 15% perciben como muy buena y el 85% 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 93.2% perciben como muy buena y el 6.8% como buena lo que

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
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

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 Mercaderes Cauca, el 48.2% perciben como muy buena y el 51.8% 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 José de Alban Nariño, el 63.3% perciben como muy buena y el 36.7% 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 72.1% perciben como muy buena y el 27.4% buena, y el 0.5% 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 72.4% perciben como muy buena y el 27.6% 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.

Para el municipio de Popayán Cauca, el 90.6% perciben como muy buena y el 9.4% 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


#### 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 cuarto 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	72	0	0	0	0	0	72
	67	3	0	0	0	0	70
	41	3	0	0	0	1	45
	<b>180</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>187</b>
LA CRUZ	64	6	1	0	0	0	71

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
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

	62	8	0	0	0	0	70
	61	9	0	0	0	0	70
	<b>187</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>211</b>
EL BORDO	45	5	0	0	0	0	50
	37	3	0	0	0	0	40
	36	2	0	0	0	0	38
	<b>118</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>128</b>
BOLIVAR	32	1	0	0	0	0	33
	15	0	0	0	0	0	15
	13	0	0	0	0	0	13
	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>61</b>
ROSAS	15	30	0	0	0	0	45
	0	31	0	0	0	0	31
	0	29	0	0	0	0	29
	<b>15</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>105</b>
SAN PABLO	32	0	0	0	0	0	32
	25	2	0	0	0	0	27
							0
	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>
MERCADERES	15	14	0	0	0	0	29
	7	10	0	0	0	0	17
	7	3	0	0	0	0	10
	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>
SAN JOSE	16	14	0	0	0	0	30
	13	8	0	0	0	0	21
	14	14	0	0	0	0	28
	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>
BALBOA	43	26	0	0	0	1	70
	59	11	0	0	0	0	70
	39	22	0	0	0	0	61
	<b>141</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>201</b>
ARGELIA	30	19	1	1	0	0	51
	15	6	0	0	0	0	21
	19	7	0	0	0	0	26
	<b>64</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>
POPAYAN	40	6	0	0	0	0	46
	46	5	0	0	0	0	51
	27	2	1	0	0	0	30
	<b>113</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>127</b>



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

Para el municipio de Argelia Cauca, el 65.3% perciben como muy buena, el 32.7% buena, el 1% regular, y el 1% de los usuarios respondieron mala 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 Popayán Cauca, el 88.8% perciben como muy buena, el 10.2% buena y el 0.8% 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


### 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 cuarto 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	72	0	0	0	0	0	72
	67	3	0	0	0	0	70
	41	3	0	0	0	1	45
	<b>180</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>187</b>
LA CRUZ	58	12	1	0	0	0	71
	55	13	2	0	0	0	70
	53	15	1	0	0	1	70
	<b>166</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>211</b>
EL BORDO	44	6	0	0	0	0	50
	37	3	0	0	0	0	40
	36	2	0	0	0	0	38
	<b>117</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>128</b>
BOLIVAR	32	1	0	0	0	0	33
	15	0	0	0	0	0	15
	13	0	0	0	0	0	13
	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>61</b>
ROSAS	16	29	0	0	0	0	45

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
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1

	0	31	0	0	0	0	31
	0	29	0	0	0	0	29
	<b>16</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>105</b>
SAN PABLO	28	4	0	0	0	0	32
	22	5	0	0	0	0	27
							0
	<b>50</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>
MERCADERES	14	15	0	0	0	0	29
	5	12	0	0	0	0	17
	10	0	0	0	0	0	10
	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>
SAN JOSE	14	15	0	0	0	1	30
	12	9	0	0	0	0	21
	13	14	0	0	0	1	28
	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>79</b>
BALBOA	46	24	0	0	0	1	70
	56	14	0	0	0	0	70
	42	19	0	0	0	0	61
	<b>144</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>201</b>
ARGELIA	29	17	4	1	0	0	51
	14	5	2	0	0	0	21
	17	8	1	0	0	0	26
	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>
POPAYAN	39	7	0	0	0	0	46
	48	3	0	0	0	0	51
	27	3	0	0	0	0	30
	<b>114</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>127</b>

<b>TOTAL FINAL</b>							<b>1312</b>
--------------------	--	--	--	--	--	--	-------------

*Nota. Fuente base de datos de tabulación de encuestas cuarto 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 96.3% de los usuarios manifiestan muy bueno, el 3.2% bueno y el 0.53% no respondieron a la pregunta, lo que permite identificar que un mayor porcentaje de usuario perciben como muy bueno el tiempo y condiciones de espera (agilidad y comodidad).

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

Para el municipio de La Cruz Nariño, el 78.7% perciben como muy bueno, el 19% como bueno y el 1,9% como regular, 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 91.4% perciben como muy bueno y el 8.6% 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 Bolívar Cauca, el 92.2% perciben como muy buena y el 7.8% como 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 15.2% perciben como muy bueno, el 86.4% bueno y el 1.5%, 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 San Pablo Nariño, el 84.7% perciben como muy bueno y el 15.3% como bueno, 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 Mercaderes Cauca, el 58.7% perciben como muy bueno, y el 41.3% bueno, 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 49.4% perciben como muy bueno, el 48.1% bueno y el 2.5% no responden 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 Balboa Cauca, el 71.6% perciben como muy bueno, el 28.4% bueno y el 0.45% 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 61.2% perciben como muy bueno, el 30.6% bueno, el 7.1% regular y 1% 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).

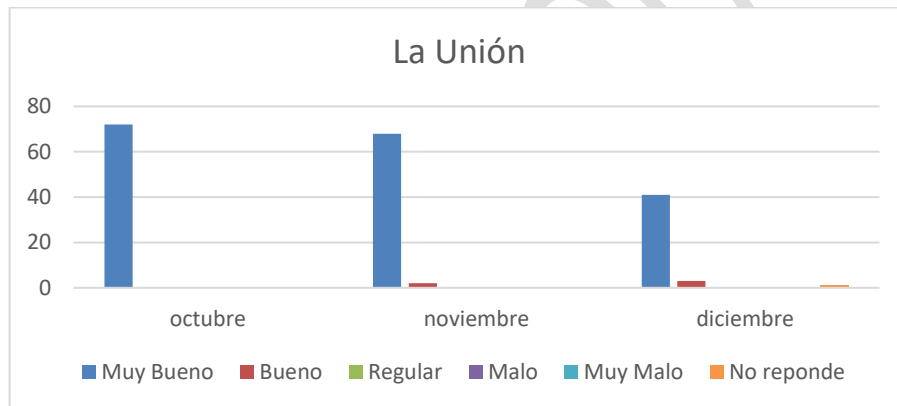
Para el municipio de Popayán Cauca, el 89.8% perciben como muy buena y el 10.2% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la atención y trato de los funcionarios del Unilab laboratorio clínico y citológico S.A.S

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

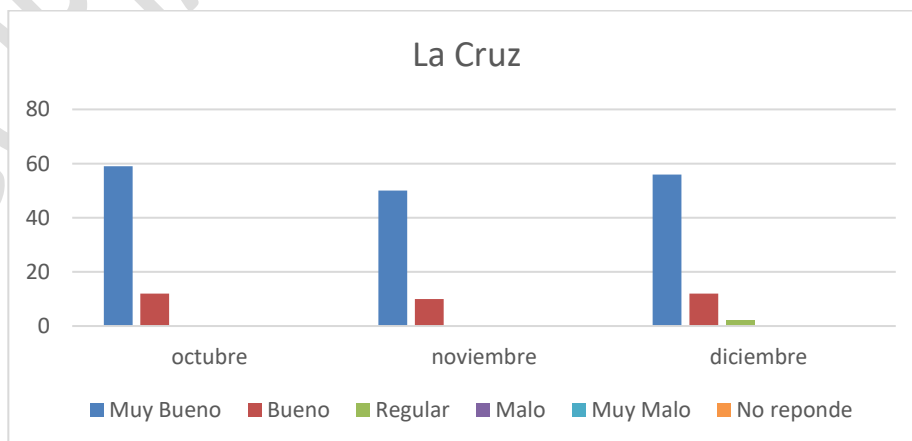
**6. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS UNILAB SAS?.**


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 cuarto trimestre de 2025.

Para la sede de La Unión Nariño, el 96.8% perciben como muy buena, el 2.7% bueno, y el 0.5% no responde a 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.

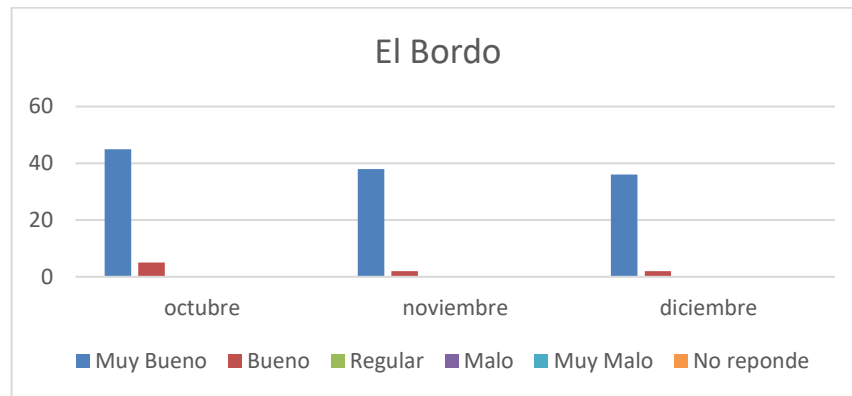


Para el municipio de La Cruz Nariño, el 82.9% perciben como muy buena, el 16.1% buena y el 0.94% como regular, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

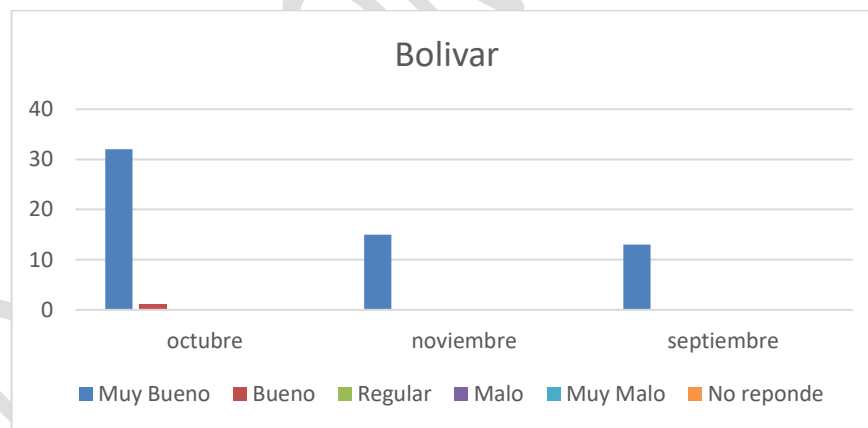


	UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. IAU-RC008
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	Vigencia: 3/3/2025
	PROCESO: ATENCION AL USUARIO	Versión: 1


Para el municipio del Bordo Cauca, el 93% perciben como muy buena y el 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.

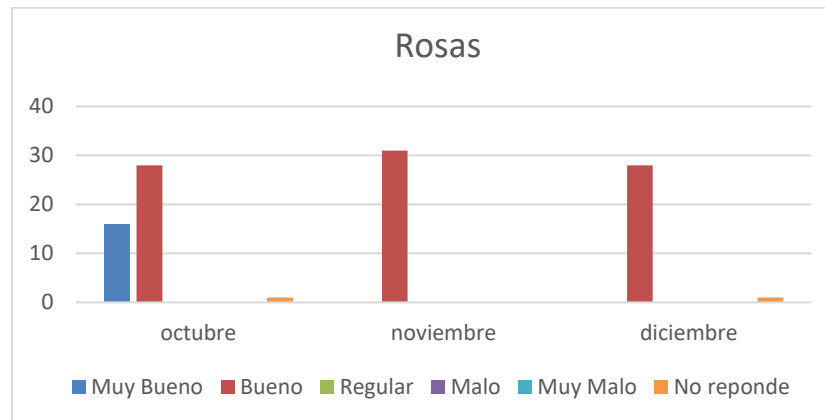


Para el municipio del Bolívar Cauca, el 98.4% perciben como muy buena y el 1.6% como buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

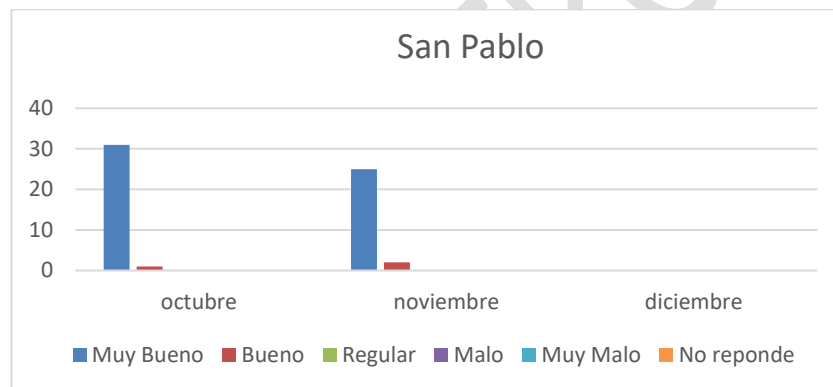


Para el municipio de Rosas Cauca, el 15.2% perciben como muy buena, el 82.9% buena, y el 1.9% no responde a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.


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

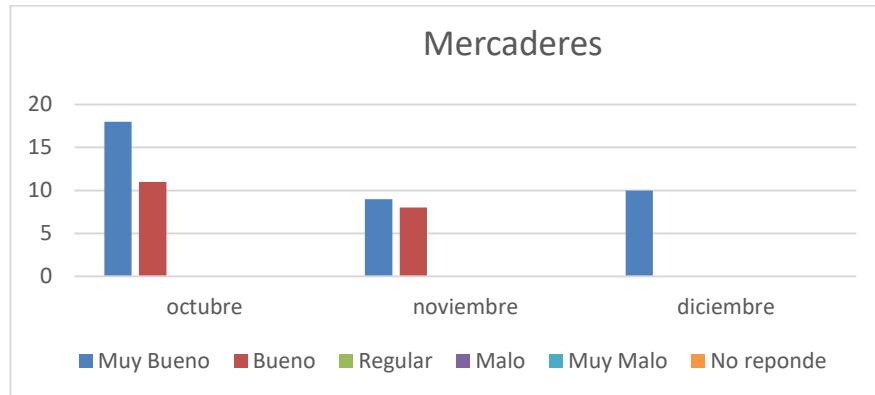


- Para el municipio de San Pablo Nariño, el 94.9 % perciben como muy buena y 5% como buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

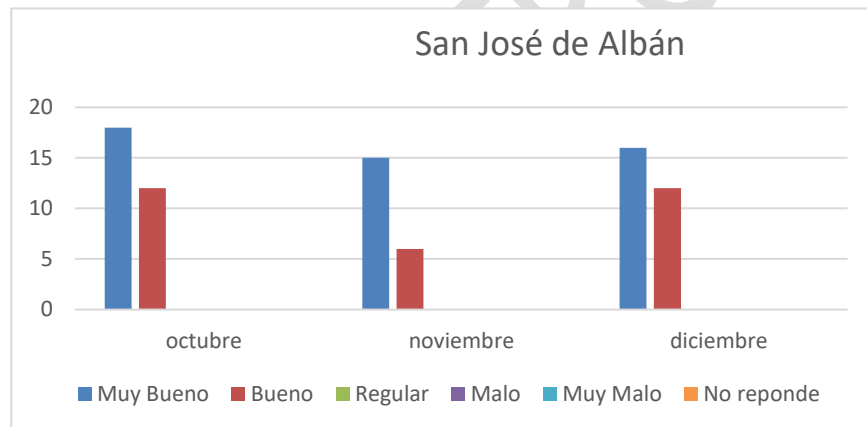


- Para el municipio de Mercaderes Cauca, el 66% perciben como muy buena y el 33.9% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.


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

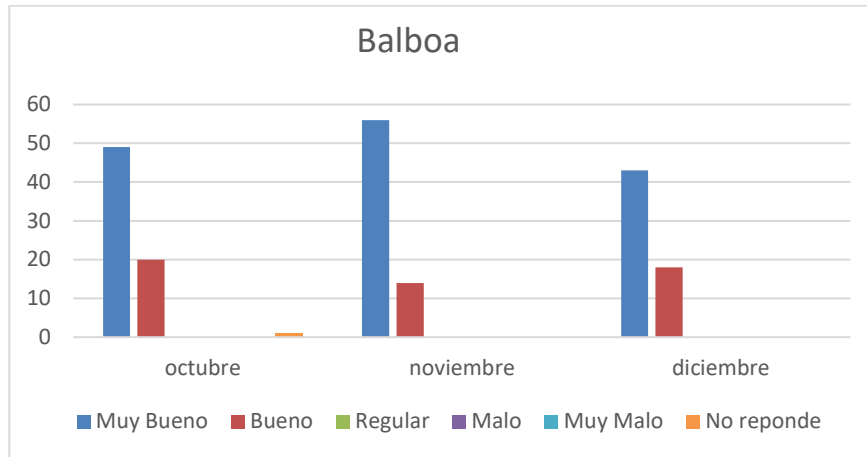


Para el municipio de San José de Albán Nariño, el 62% perciben como muy buena y el 38% buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

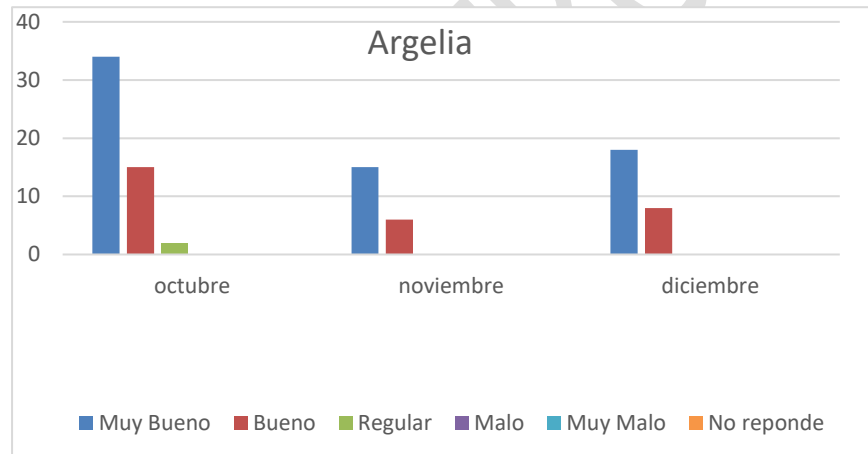


Para la sede de Balboa Cauca, el 73.6% perciben como muy buena, el 25.9% bueno, y el 0.5% no responde a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como muy buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.


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

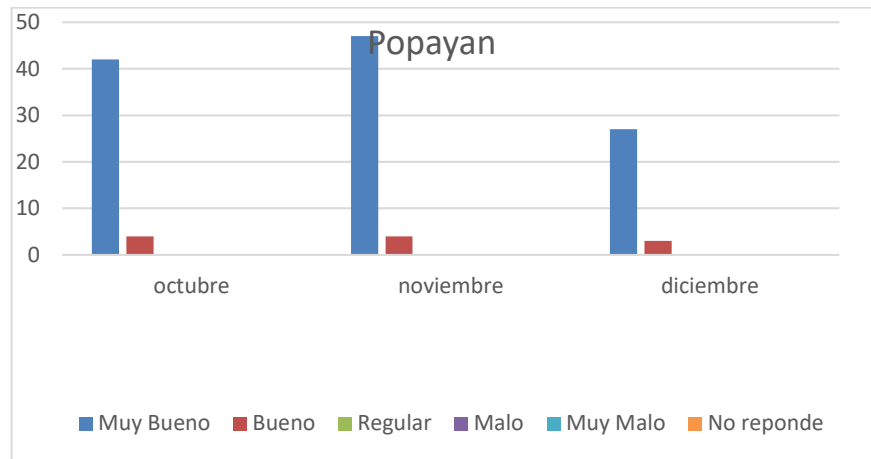


Para la sede de Argelia Cauca, el 68.4% perciben como muy buena, el 29.6% bueno y el 2% regular, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.



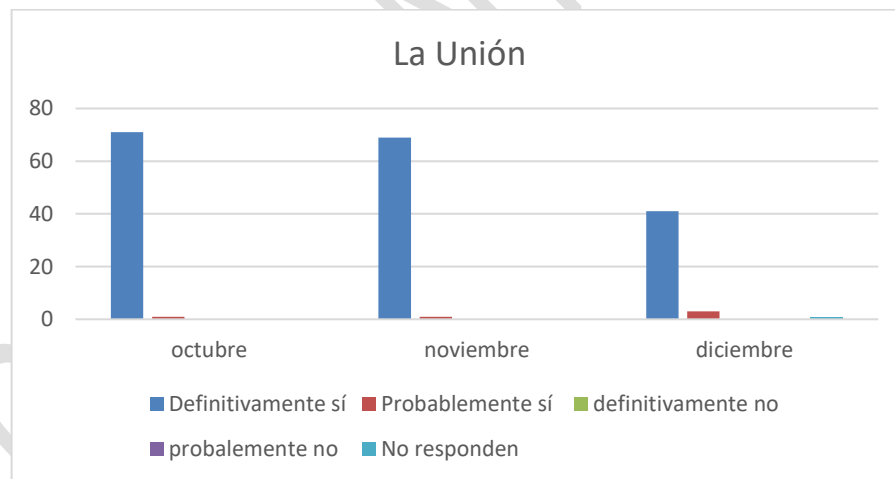
Para la sede de Popayán Cauca, el 91.3% perciben como muy buena, y el 8.7% como buena, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como buena la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

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




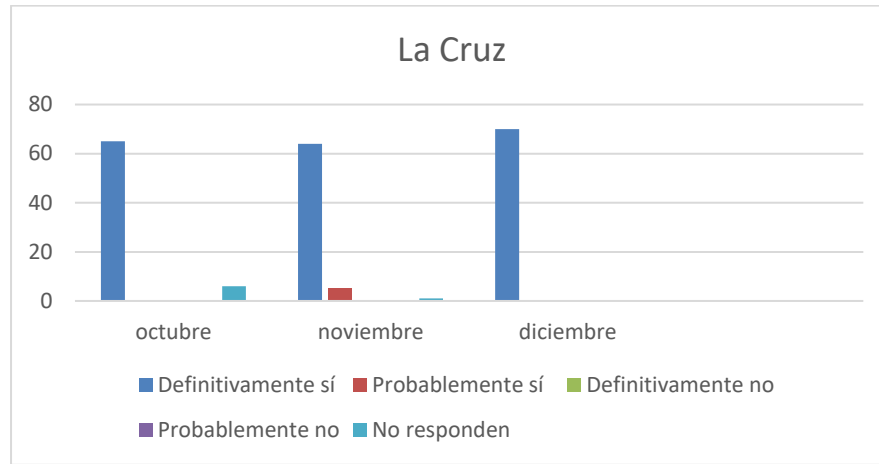
- En séptima pregunta relacionada con ¿Recomendarías a sus familiares y amigos esta IPS?, se anexa la gráfica de respuestas por cada sede, teniendo en cuenta el cuarto trimestre de 2025.

Para la sede de La Unión Nariño, el 96.8% perciben como definitivamente sí, el 2.7% probablemente sí y el 0.5% no responde a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

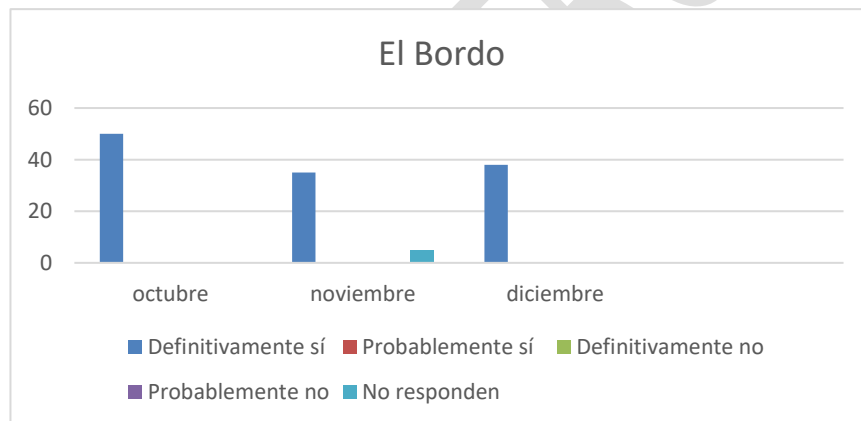


Para la sede de La Cruz Nariño, el 94.3% perciben como definitivamente sí, el 2.4% probablemente sí y el 3.3% no respondieron a la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.


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

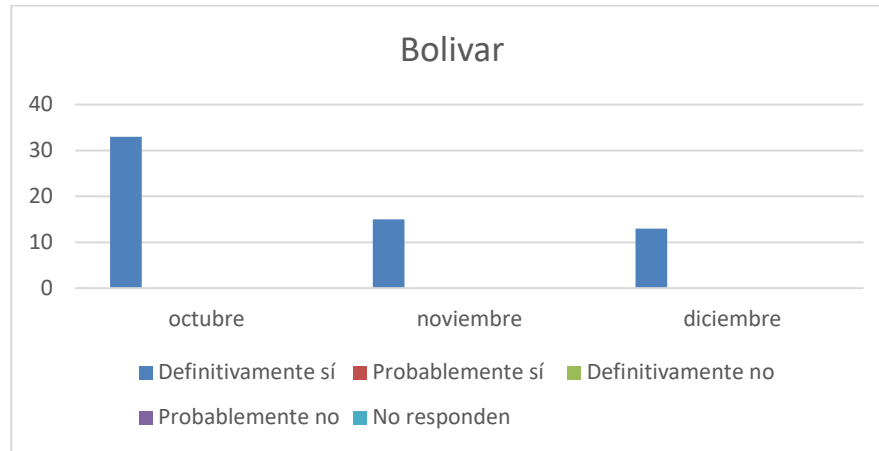


Para la sede El Bordo Cauca, el 96% perciben como definitivamente sí, el 3.9% no respondieron la pregunta, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.

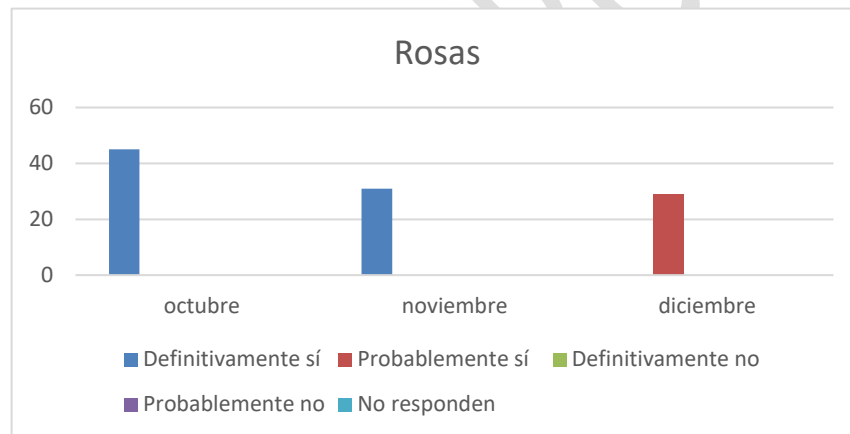


Para la sede de Bolívar Cauca, el 100% perciben como definitivamente sí, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.


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

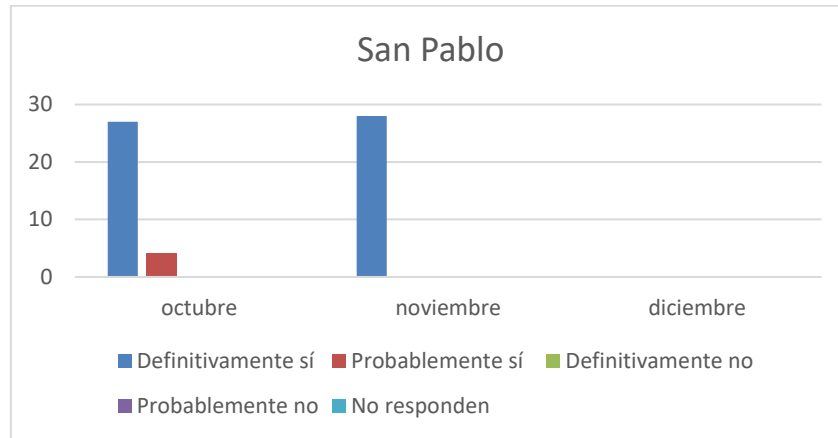


Para la sede de Rosas Cauca, el 72.3% perciben como definitivamente sí y el 27.6% probablemente sí, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

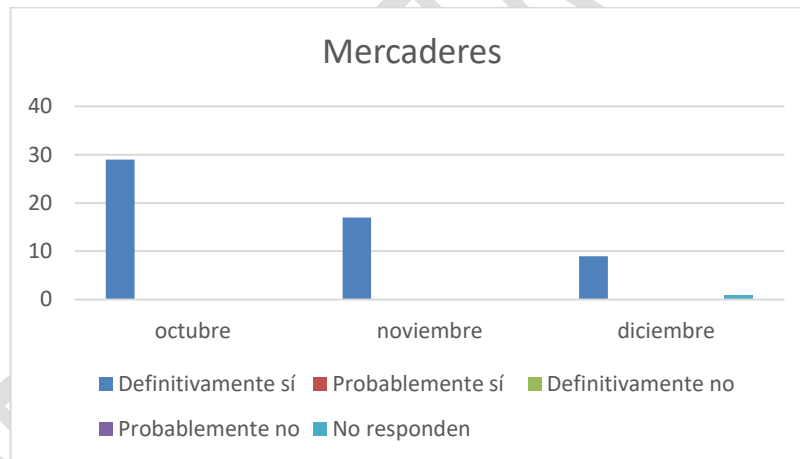


Para la sede de San Pablo Nariño, el 93.2% perciben como definitivamente sí y el 6.8% probablemente sí, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS


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

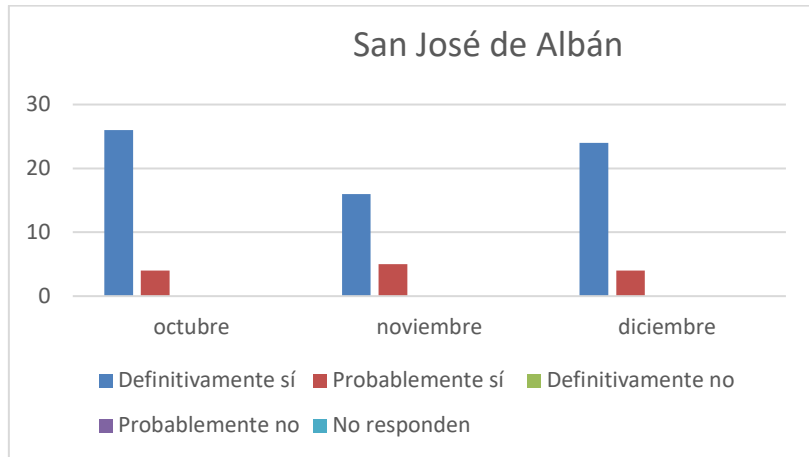


- Para la sede de Mercaderes Cauca, el 98.2% perciben como definitivamente sí a la pregunta y el 1.8% no responde a la pregunta lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

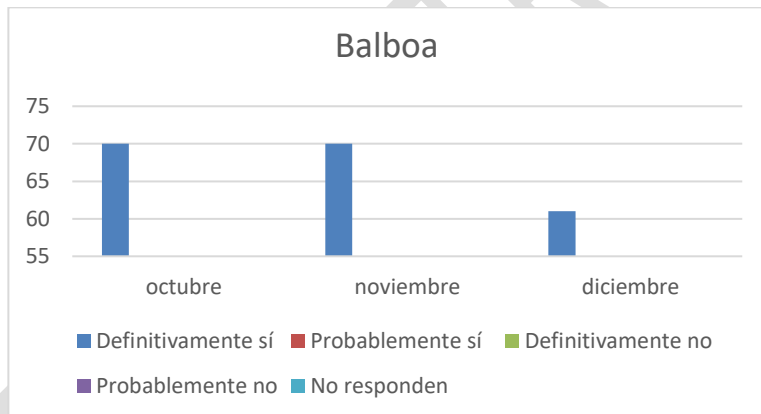


Para la sede San José de Albán Nariño, el 83.5% perciben como definitivamente sí y el 16.5% probablemente sí, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.


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

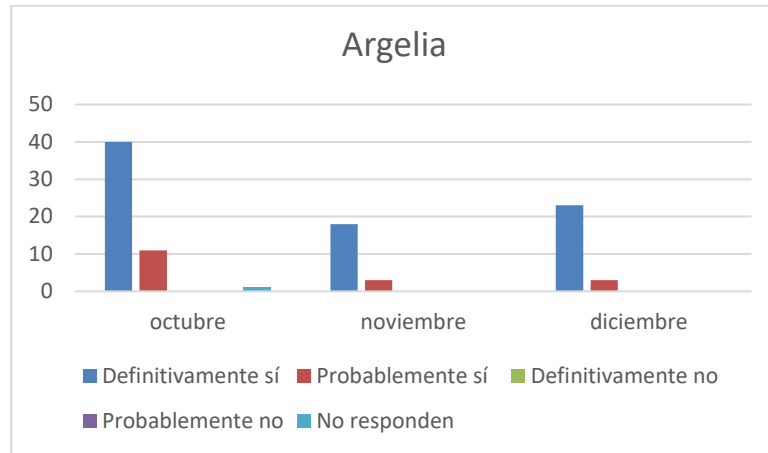


Para la sede Balboa Cauca, el 100% perciben como definitivamente sí, lo que significa que toda la población de porcentaje de usuarios percibe como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.

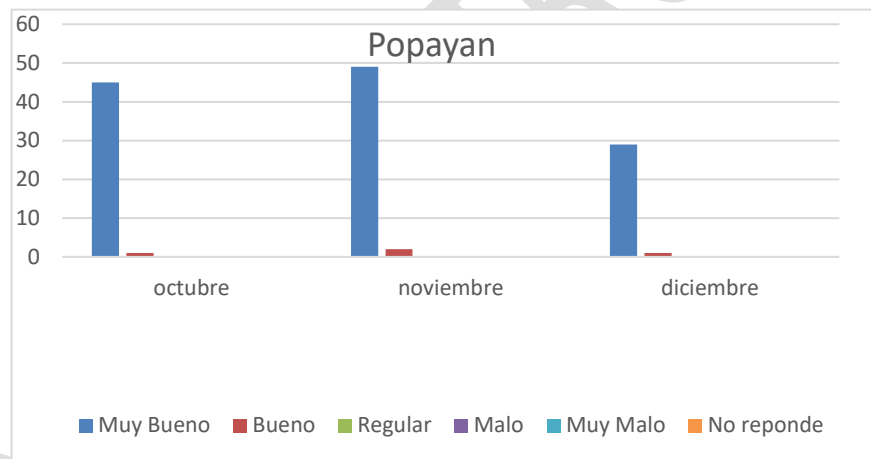


Para la sede de Argelia Cauca el 82.7% perciben como definitivamente sí y el 17.3% probablemente sí, lo que significa que un mayor porcentaje de usuarios perciben como definitivamente sí recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.

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



Para la sede de Popayán Cauca, el 96.9% perciben como muy buena, 3.1% como 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.



**Proyectado por:** Ana María Martínez Castillo

Coordinadora de atención al usuario