	UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. GTH-RC026
	<b>ACTA DE CAPACITACIONES</b>	Vigencia: 06/06/2022
	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1

**NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN:** Procedimiento de atención al proceso de PQRSF

**CAPACITADOR:** Ana María Martínez Castillo

**LUGAR DE CAPACITACIÓN:** Vía meet

<b>FECHA:</b> 21 de octubre de 2025	<b>HORA INICIO:</b> 2:00 pm	<b>HORA FINAL:</b> 3:00 pm
-------------------------------------	-----------------------------	----------------------------

**PROPÓSITO DE LA CAPACITACIÓN:** Socializar con el personal de atención al usuario, el procedimiento de atención de las PQRSF, la importancia de su inmediatez y comunicación asertiva.

**DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN:**

Se da inicio a la capacitación siendo las 2:00 p.m., del día 21 de octubre de 2025, se inicia con la presentación de la coordinadora Ana María Martínez y se continúa con el desarrollo de la temática. A modo general se brinda un concepto de a que refiere el termino de PQRSF, su importancia y el origen de su aplicabilidad, posteriormente se da una pequeña explicación sobre la referencia de cada inicial de las siglas PQRSF.

### ¿QUÉ SON LAS PQRSF?

Son una manifestación o expresión de los usuarios del Laboratorio con el fin de garantizar la calidad, mejorar continuamente y fortalecer el servicio.



designed by freepik



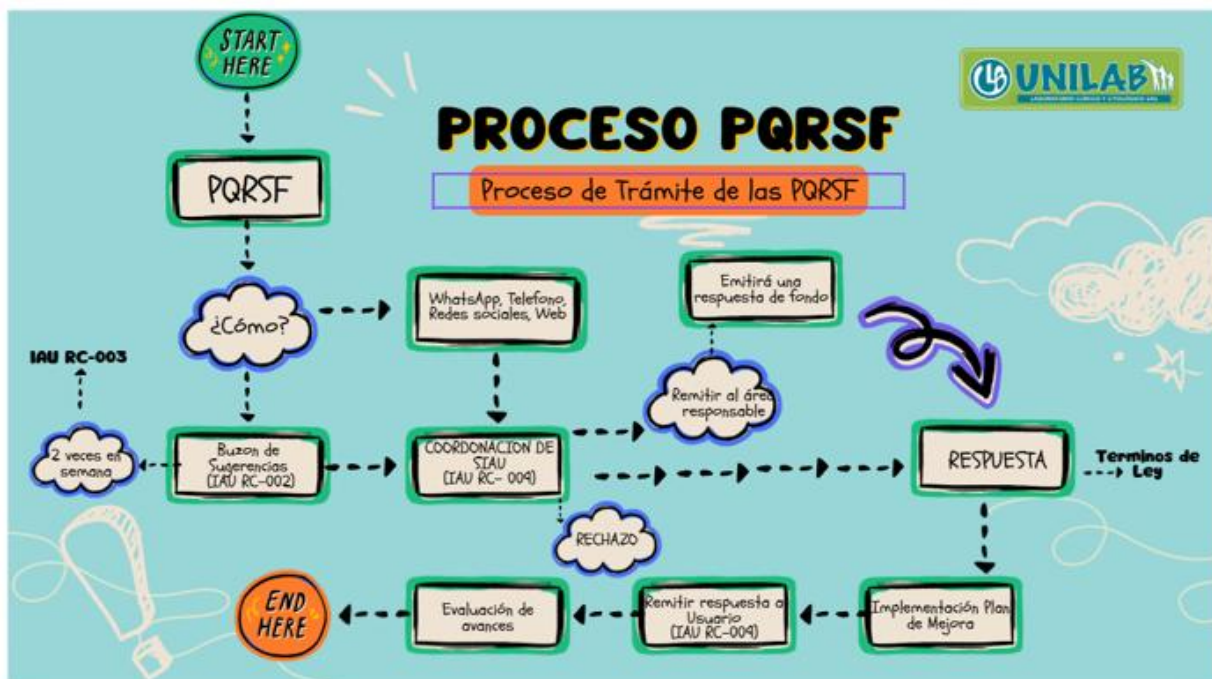
**PALABRAS CLAVE:**

PETICION  
QUEJA  
RECLAMO

SUGERENCIA  
FELICITACION



Una vez comprendida la significancia de la sigla PQRSF y su importancia en el desarrollo de la prestación del servicio, se da paso a dar a conocer cual es el proceso de las PQRSF, explicándose el inicio del proceso que surge con la radicación de una PQRSF por cualquiera de sus medios, el trámite para la emisión de una respuesta, los planes de acción de ser necesario y la respuesta emitida.



Posteriormente y antes de culminada la reunión, se da a conocer otros aspectos importantes y que requieren de un trámite inmediato y/o diferente, como es las quejas contra la libertad, integridad y delitos, el trámite de sugerencias y felicitaciones, las quejas anónimas y de personas en condiciones especiales.



**IMPORTANTE**

Queja contra libertad, Integridad y Delitos.

Tratamiento de Sugerencias y Felicitación.

Quejas Anónimas.

Quejas por personas en condiciones especiales.

UNILAB  
LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS


Se usa la ocasión para manifestarle a los auxiliares de los diferentes puntos, la necesidad de la presencia de la coordinación para la apertura de los buzones como uno de los medios de presentación de PQRSF, puesto que se ha percatado de que esta actividad no está siendo ejecutada debidamente, iniciándose su aplicabilidad a partir del día 22 de octubre del presente.

Abordados estos temas, se da paso a interrogantes, los que no se han presentado, por cuanto se concluye con el encierro.

#### **ANÁLISIS DE LA ASISTENCIA Y RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS:**

En cuanto a la asistencia, participaron las siguientes personas:

1. LEANDRA RIVAS
2. ANA LUCELY PORTILLA VALDEZ
3. YOISI MENESES
4. VIVÍ YULIANA IMBACHI CRIOLLO
5. MIRANZA HOYOS DIAZ

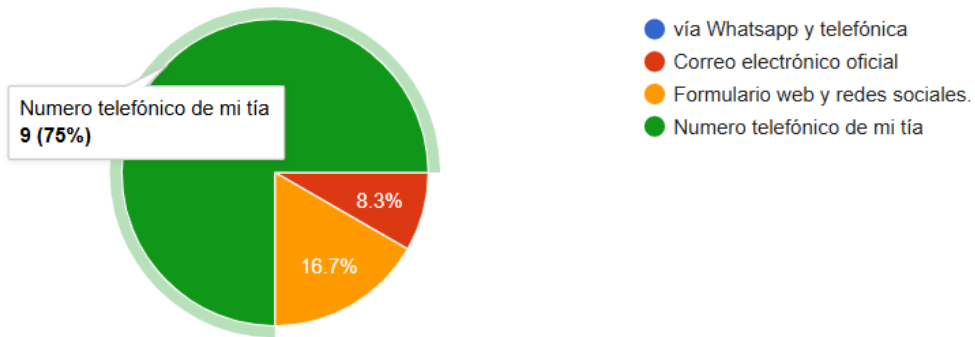
	UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. GTH-RC026
	<b>ACTA DE CAPACITACIONES</b>	Vigencia: 06/06/2022
	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1

6. LEIVY CATHERINE PATIÑO SANCHEZ
7. CLAUDIA ALEJANDRA MENESES PAZ
8. ESTEFANIA GILON
9. FABIOLA SAMBONY ORTIZ
10. LEIDY PATRICIA HOYOS PIPICANO
11. DAYANA GUERRERO CÓRDOBA
12. MARBELLI VASQUEZ MONTENEGRO

En cuanto a la evaluación de conocimientos se puede analizar la siguiente información.

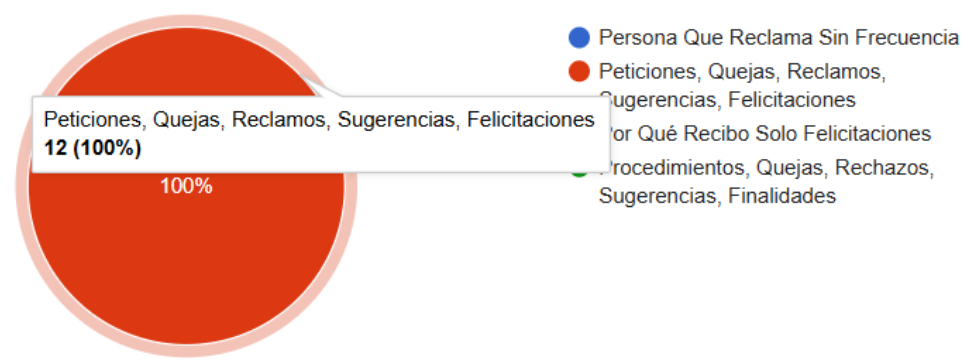
**Pregunta 1:** Existen diferentes medios para la presentación de PQRSF por parte de los usuarios. Señala que canales no son oficiales en el Laboratorio para la radicación de PQRSF

12 responses



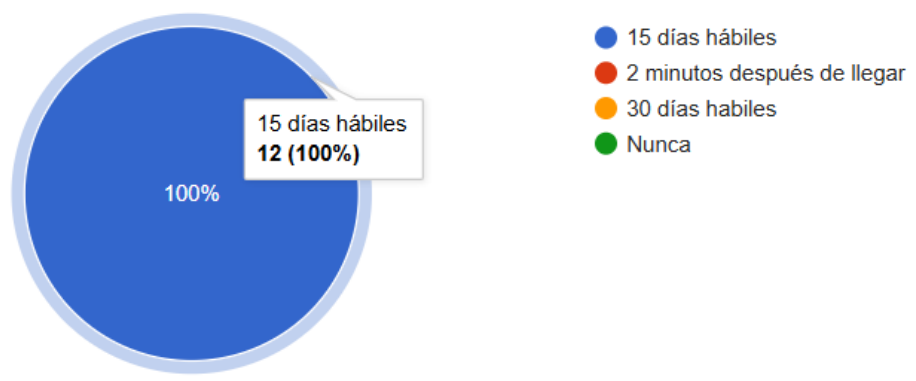
La anterior grafria nos permite identificar que un 75% correspondiente a 9 asistentes comprendieron que existen diferentes medios de presentacion de las PQRSF, y que, estos incluyen medios fisicos y digitales, siendo la mayoría quienes comprendieron el mensaje y dandose la necesidad de recalcar los medios de presentacion de los PQRSF.

**Pregunta 2:** ¿Qué significa PQRSF?



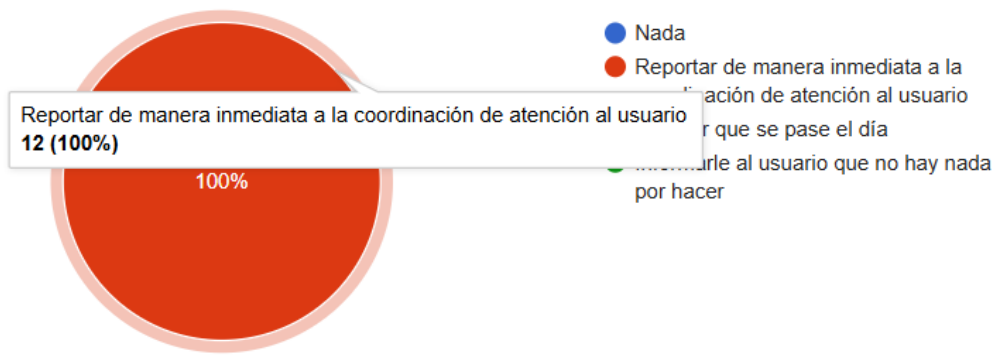
La anterior gráfica indica que el 100% (12 asistentes) respondieron correctamente a la pregunta, identificándose el conocimiento apropiado de la sigla PQRSF y su significado.

**Pregunta 3:** ¿Las peticiones generales, en cuanto tiempo debemos tramitarlas?



La anterior gráfica indica que el 100% (12 asistentes) respondieron correctamente a la pregunta, identificándose que los auxiliares identifican el periodo de la respuesta de las PQRSF, independiente de su tipo de petición.

**Pregunta 4:** ¿Qué debo hacer cuando recibo una PQRSF?



La anterior gráfica indica que el 100% (12 asistentes) respondieron correctamente, identificando que debe remitirse inmediatamente a la coordinación la recepción de un PQRSF.

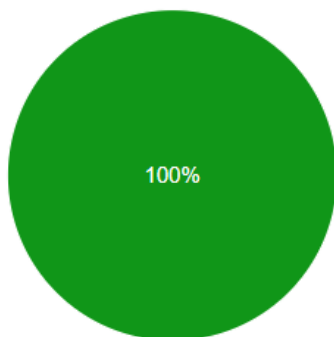
**Pregunta 5:** ¿Cuál de las siguientes es una FELICITACION y no una queja?



- "Gracias por la atención oportuna, me sorprendieron"
- "Otra vez me dejaron esperando, como siempre"
- "No me responden nada, pésimo servicio"
- "Esto es increíblemente malo, gracias por la poca colaboración"

La grafica nos permite identificar que el 100% de los asistentes comprendieron la identificación de los diferentes tipos de PQRSF.

**Pregunta 6:** ¿Cuál es el proceso de resolución de una PQRSF?



- Recibo la PQRSF, no le notifico a la coordinación de SIAU, me quedo callado
- Destruyo el formato de la PQRSF diligenciado de manera inmediata para que nadie se entere
- Recibo la PQRSF, le notifico a la coordinación de SIAU, respondo
- Recibo la PQRSF, le notifico a la coordinación de SIAU, espero el tra...

El 100% de los asistentes entendieron el proceso de atención de las PQRSF.

### COMPROMISOS DE APLICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

Los compromisos adquiridos refieren a la vinculación de la coordinación en la apertura del buzón de sugerencias cada miércoles y sábado.

### ANEXOS:

Registro de Asistencia

Registro Fotográfico

Soportes de la evaluación aplicada



UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS

Cód. GTH-RC026

**ACTA DE CAPACITACIONES**

Vigencia: 06/06/2022

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Versión: 1

Realizado por:

Revisado por:

Original firmado

Original firmado

**Ana María Martínez Castillo**

**Deiver Alexander Andrade**

Capacitador


Supervisor o Jefe Inmediato del Capacitador

Aprobado por:

Original firmado

**Yilver Salazar**

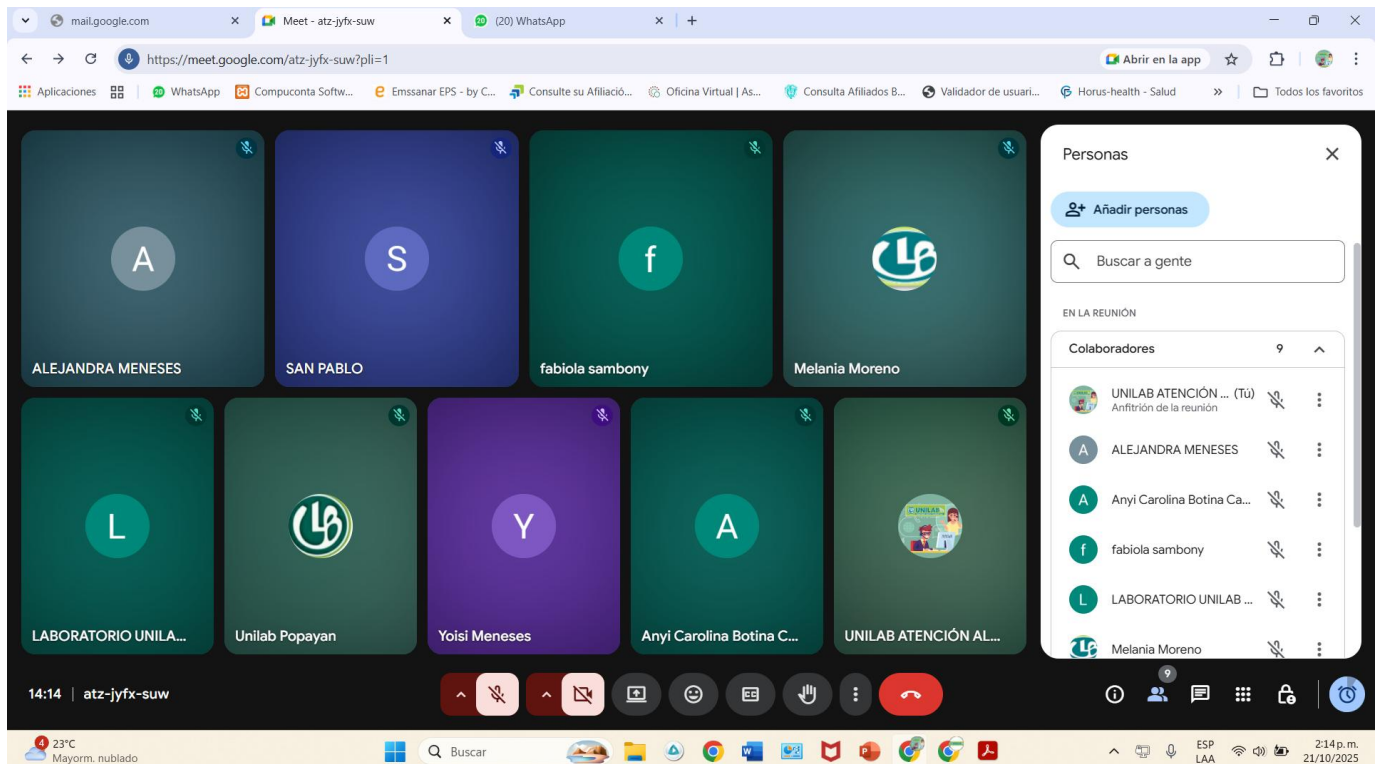
Coordinador de Talento Humano

	UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. GTH-RC026
	<b>ACTA DE CAPACITACIONES</b>	Vigencia: 06/06/2022
	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1


### Registro de asistencia

H	I
¿Cuál es tu nombre?	¿A qué sede perteneces?
r ANA LUCELY PORTILLA VALDEZ	SAN PÁBLO
r Viví Yuliana imbachi criollo	Argelia.
r Dayana Guerrero Córdoba	Sede San José de Albán
r Leandra Rivas	San José
r Claudia Alejandra Meneses paz	Argelia
r ESTEFANIA GILON	SEDE MERCADERES
r LEIDY PATRICIA HOYOS PIPICANO	ROSAS CAUCA
r YOISI MENESES	EL BORDO CAUCA
r Marbelli vasquez Montenegro	POPAYAN
r MIRANZA HOYOS DIAZ	BOLIVAR
r FABIOLA SAMBONY ORTIZ	SEDE 12 LA CRUZ NARIÑO
r leivy catherine patíño sanchez	la union

### Registro fotográfico



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 CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. GTH-RC026
	<b>ACTA DE CAPACITACIONES</b>	Vigencia: 06/06/2022
	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1

## Soportes de evaluación de conocimientos



## ATENCIÓN DE PQRSF

El presente formulario pretende comprender el nivel de interpretación de la capacitación de atención de PQRSF impartida y la identificación de posibles fallas en su tramite.

1. Existen diferentes medios para la presentación de PQRSF por parte de los usuarios. Señala que canales no son oficiales en el Laboratorio para la radicación de PQRSF

*Mark only one oval.*

- vía Whatsapp y telefónica
- Correo electrónico oficial
- Formulario web y redes sociales.
- Numero telefónico de mi tía

2. ¿Qué significa PQRSF?

*Mark only one oval.*

- Persona Que Reclama Sin Frecuencia
- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones
- Por Qué Recibo Solo Felicitaciones
- Procedimientos, Quejas, Rechazos, Sugerencias, Finalidades

3. ¿Las peticiones generales, en cuanto tiempo debemos tramitarlas?

*Mark only one oval.*

- 15 días hábiles
- 2 minutos después de llegar
- 30 días hábiles
- Nunca



4. ¿Qué debo hacer cuando recibo una PQRSF?

*Mark only one oval.*

- Nada
- Reportar de manera inmediata a la coordinación de atención al usuario
- Esperar que se pase el día
- Informarle al usuario que no hay nada por hacer

5. ¿Cuál de las siguientes es una FELICITACION y no una queja?

*Mark only one oval.*

- "Gracias por la atención oportuna, me sorprendieron"
- "Otra vez me dejaron esperando, como siempre"
- "No me responden nada, pésimo servicio"
- "Esto es increíblemente malo, gracias por la poca colaboración"

6. ¿Cuál es el proceso de resolución de una PQRSF?

*Mark only one oval.*

- Recibo la PQRSF, no le notifico a la coordinación de SIAU, me quedo callado
- Destruyo el formato de la PQRSF diligenciado de manera inmediata para que nadie se entere
- Recibo la PQRSF, le notifico a la coordinación de SIAU, respondo
- Recibo la PQRSF, le notifico a la coordinación de SIAU, espero el tramite adelantado para su respuesta, remito la respuesta y aplico el proceso de mejora según el caso

7. ¿Cuál es tu nombre?

\_\_\_\_\_



UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS

Cód. GTH-RC026

**ACTA DE CAPACITACIONES**

Vigencia: 06/06/2022

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Versión: 1

8. ¿A qué sede perteneces?

---

---

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms