

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

Información de la Reunión:	
Fecha:	10 de octubre de 2025
Acta #:	29
Lugar:	UNILAB S.A.S Sede Argelia
Hora:	7:20 am
Duración:	20 minutos
Organiza:	Auxiliar de atención al usuario – Educación a usuarios

Tema de la Reunión:
Atención de PQRSF

Invitados
Usuarios UNILAB S.A.S

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

Desarrollo de la reunión
1) Presentación y saludo por parte de la de la auxiliar de atención al usuario de UNILAB S.A.S Siendo las 7:20 am del día 10 de octubre de 2025, en Unilab S.A.S sede Argelia, se procede a realizar educación en el tema “La información y atención de PQRS”, se inicia con la presentación de la auxiliar de atención al usuario Claudia Alejandra Meneses Paz, quien da un saludo de bienvenida y explica la importancia de conocer nuestro formulario de PQRSF 2) Atención de PQRSF Se realiza educación sobre el tema atención de PQRSF, donde se explica como diligenciar dicho formulario cuando existe una petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación y el campo de descripción donde el usuario argumentara según sea su caso. Posterior a dar la respectiva presentación, se continua la capacitación entregando a los presentes, los respectivos volantes informativos sobre canales e información para PQRSF, y se explica la importancia de radicar las PQRSF para manifestar necesidades, problemas o satisfacción durante el proceso de atención, después de esto se menciona a los usuarios cual es el manejo de la PQRSF de la siguiente manera: Recepción: Se recibe la PQRSF a través de diferentes canales (correo, teléfono, formulario en línea, etc.). Es fundamental garantizar que todos los usuarios tengan acceso a estos canales. Registro: La PQRSF se documenta en un sistema para llevar un control. Esto incluye registrar datos como el nombre del remitente, fecha, tipo de PQRSF y una breve descripción. Clasificación: Se clasifica la PQRSF según su naturaleza: petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación. Esto ayuda a dirigir la respuesta adecuada. Análisis: Se evalúa la PQRSF para determinar su origen, contexto y posible impacto. Esto puede implicar consultar con otros departamentos si es necesario. Respuesta: Se elabora una respuesta adecuada, que puede ser una solución a un problema, una aclaración o un agradecimiento. Es importante que la respuesta sea clara, concisa y esté en un tiempo razonable.

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

Comunicación:

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

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

Durante esta actividad de revisión, se da paso a recordar con los usuarios cuales son nuestros canales de radicación de PQRSF: Presencial, vía WhatsApp, llamada telefónica o por correo electrónico.

3) Registro fotográfico



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




En UNILAB S.A.S.
Pensamos en ti y en tus necesidades.

¿Tienes una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación?

Usa nuestros canales oficiales para comunicarte.

-  Buzones de sugerencia, ubicados en todas nuestras sedes.
-  Página web WWW.UNILABSAS.COM en el ítem de PQRSF
-  Atención presencial en todas nuestras sedes

Recuerda ser específico, e incluir la mayor cantidad de datos de identificación, así podremos darte una solución.

Más información
 ☎ 3113161954 - LA UNIÓN NARIÑO
 ✉ atencionalusuario.unilab@gmail.com
 f UNILAB Laboratorio Clínico y Citológico S.A.S.

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

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

				
PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN

Servicio donde fue atendido:

Atención al usuario	Facturación	Toma de Muestras	Laboratorio Clínico	Laboratorio Citológico	Otro(¿Cuál? _____)
---------------------	-------------	------------------	---------------------	------------------------	--------------------

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

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

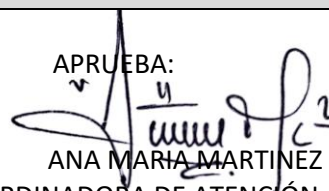
Firmas de aprobación

REALIZA:

Claudia Alejandra Meneses

CLAUDIA ALEJANDRA MENESES PAZ
AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO

APRUEBA:



ANA MARIA MARTINEZ
COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

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

4) Registro de asistencia

		LABORATORIO CLINICO Y CITOLÓGICO SAS		Cód. IAU-RC013		
		REGISTRO DE ASISTENCIA COMUNITARIA		Vigencia: 18/10/2023		
		PROCESO: ATENCION AL USUARIO		Versión: 1		
SEDE: Argelia				FECHA: 10- octubre - 2025		
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Atencion de PORSE				RESPONSABLE: Claudia Alejandra Ofeneses		
#	NOMBRE COMPLETO	N° DE IDENTIFICACION	EPS	DIRECCION	N° DE CELULAR	FIRMA
1	Ana Yisney Ruano	1058674642	Asmed	Coyazon	3157779780	Ana Ruano
2	Alba Lucia Hoyos	34572882	Asmet	B/ Modelo	3165578296	Alba Lucia Hoyos
3	Anny Velarde Diaz	1058675665	Asmet	La V. del gaitero	3218680715	Anny Velarde
4	Blanca Yorni Hoyos	29757604	Asmet	V/S. Florida	3117030525	Blanca Y Hoyos
5	Neptali Norvaez	76274608	ASMET	el Mango	3228026827	Neptali Norvaez
6	Yelini Solano Martinez	1002791296	Nueva EPS	El Porvenir	3185155174	Yelini P. Solano M.
7	Julieth Burbano	1002836339	Asmet	S. Florida	3175230861	Julieth Burbano
8	Ramiro Burbano	2708262	Asmet	Los Perlas	3175230861	Ramiro Burbano
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						