

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

Información de la Reunión:	
Fecha:	02 de diciembre de 2025
Acta #:	20
Lugar:	UNILAB S.A.S Sede XXXXXXXX
Hora:	6:30 am
Duración:	10 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 6:30 am del día 2 de diciembre de 2025, en Unilab S.A.S sede Popayán, 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 Marbellí Vásquez Montenegro, 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

	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

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

REALIZA:  MARBELLI VASQUEZ MONTENEGRO AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO	APRUEBA:  ANA MARIA MARTINEZ COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO
--	--

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: Popayan			FECHA: 9-12-2025			
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: PQRSF			RESPONSABLE: Marbelli Vasquez Montenegro			
#	NOMBRE COMPLETO	N° DE IDENTIFICACION	EPS	DIRECCION	N° DE CELULAR	FIRMA
1	Andy Juliana Ochoa	1061788035	Emssanar	Pueblito	3146007545	Juliana
2	Emmanuel Vasquez	1061787647	Emssanar	Pueblito	3146007545	Emmanuel
3	Lucinto Acosta	34445765	Emssanar	Popayan	3217106559	Lucinto Acosta
4	Pablo Reyes	25566615	Emssanar	Bellavista	312848857	Pablo
5	Angelly Katherine Ortiz	1061801695	Emssanar	Popayan	3148371840	Katherine Ortiz
6	Lina Sofia Daza	1059240524	Asme salud	Bl Gloria	3187897463	Lina Sofia Daza
7	MARIA GONZALEZ P	25268199	EMSSANAR	ALFONSOHOPE	3122070203	Maria Gonzale
8	Marco Antonio Hoyas G	5274742	Emssanar	Empedrado	3142589827	Marco Antonio
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						