

# ASOCIACIÓN DE USUARIOS LABORATORIO CLINICO NANCY SANDOVAL IPS SAS


<b>NÚMERO DE ACTA</b>	<b>FECHA</b>
003-2025	24 de julio de 2025

## ASUNTO

1. Verificación Quorum
2. Conocer consolidado resultados PQRASF del periodo enero a junio de 2025
3. Conocer consolidado encuesta se satisfacción periodo enero a junio de 2025

## DESARROLLO

1. Se llama a lista y se encuentran presentes todos los integrantes de la Asociación de Usuarios del Laboratorio Clínico Nancy Snadoval IPS.
2. La encargada de la oficina de Información y atención al usuario (Kelly Cristina Guzman) procede a suministrar el consolidado de las PQRSF que se han presentado en el laboratorio en el periodo enero a junio, así:

	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	PAG. 1 - 1
	REGISTRO DE RADICACIÓN DE PQRSF	VERSION 01

### DATOS BÁSICOS DEL REGISTRO DE RADICACIÓN DE PQRSF

Número de radicado	Fecha de radicación D/M/A	Nombre y apellidos de quien presenta la manifestación	Número de identificación de quien presenta la manifestación	Tipo de manifestación				Clasificación de la respuesta				Fecha de contestación de la respuesta D/M/A	Firma del recibido de la respuesta		
				P	Q	R	S	F	U	P	NP			A	
Via buzón	27/06/2025	Cesar Augusto Guzmán García	No registra				x				X			01/07/2025	Enviado WhatsApp

Teniendo en cuenta el total de pacientes atendidos en el periodo de enero a junio el indicar de PQRSF presentadas equivalen al 0.047%, es decir que es un resultado satisfactorio.

3. El consolidado de las encuesta se satisfacción es el siguiente:

MES	PARTICULARES	ENCUESTAS	MB	B	% MB	%B	DF SI	%DF SI	PRB SI	% PRB SI
ENERO	300	54	48	6	88,89%	11,11%	50	92,59%	4	7,41%
FEBRERO	432	56	51	5	91,07%	8,93%	53	94,64%	3	5,36%
MARZO	334	65	60	5	92,31%	7,69%	61	93,85%	4	6,15%
ABRIL	282	56	53	3	94,64%	5,36%	55	98,21%	1	1,79%
MAYO	427	71	67	4	94,37%	5,63%	70	98,59%	1	1,41%
JUNIO	338	34	31	3	91,18%	8,82%	33	97,06%	1	2,94%
SUMAN		336	310	26			322		14	

Kelly Critina, también manifiesta a los integrantes de la Asociación de Usuarios que el formulario de encuesta de satisfacción se encuentra disponible en la página web del laboratorio y que el personal también cuenta con el enlace en el cual se puede acceder a dicho formulario.

Se comenta por otro lado que se utiliza el televisor que se encuentra en sala de espera para suministrar información sobre condiciones que se deben cumplir para toma de los exámenes de laboratorio y demás información de interés sobre autocuidado de los pacientes.

El presidente de la asociación de usuarios manifiesta que ningún usuario se ha comunicado con él para darle a conocer situaciones relacionadas con una mala atención por parte del personal de la IPS.

No habiendo más asuntos por tratar, se da por finalizada la reunión, firmando para constancia los asistentes.

Asistentes:

- Alexander Ome Hurtatis
- María Fernanda Coneo Flórez
- Andi Julieth Ramírez Santafé
- Kelly Cristina Guzman

Firmas:

Alexander Ome Hurtatis  
 M<sup>ra</sup> Fernanda Coneo  
 Andi Julieth Ramirez Santafe  
 Kelly Cristina Guzman