



Laboratorio Médico
Echavarría

Seguimiento Actividades PPS 2025

16/02/2026

Objetivo

Socializar las evidencias y el impacto de la Política de Participación Social en Salud 2025 en el LME, asegurando su divulgación efectiva entre los usuarios y la comunidad.




Eje estratégico #1: Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación.

E1La

M01A01

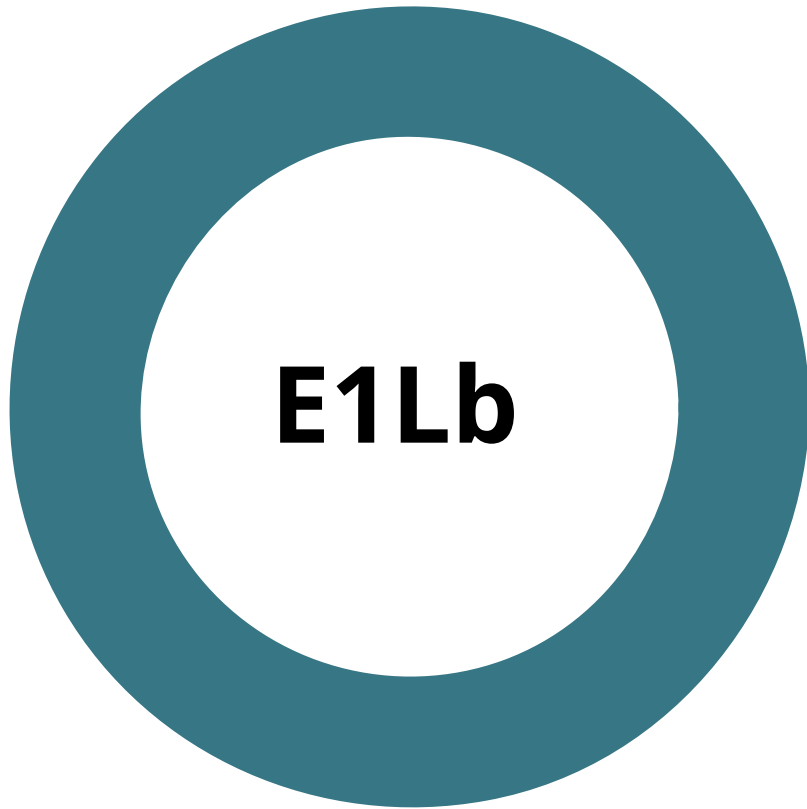
Disponemos del personal idóneo para la **implementación, operación y seguimiento** de la política de participación social en salud.

 Laboratorio Médico Echavarría	Formato para registro	Código: 06P1Fr27
	Descripción y Perfil del Cargo	Versión: 07 Vigencia: 28/10/2025

Código del Perfil 06P1Pf14

IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Analista de Servicio al Cliente
Área o Dirección:	Científica
Cargo del Superior:	Coordinación de laboratorio
Personal a Cargo	Auxiliar de servicio al cliente y auxiliar de Contact center

PROPOSITO
Liderar las estrategias para la mejora continua de la experiencia de los usuarios, con la prestación de servicios por parte del laboratorio, incluyendo la gestión integral de las manifestaciones, el proceso de medición de la satisfacción y de atención a través del contact center.



Eje estratégico #1: Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación.

M01A01

Formamos a nuestro personal por medio de procesos de inducción y reinducción periódica con el fin de afianzar los conocimientos en PPSS.



Laboratorio Médico
Echavarría

Eje estratégico #1: Fortalecimiento institucional.
Eje estratégico #2: Empoderamiento ciudadanía.
Eje estratégico #4: Control social en salud.

 Laboratorio Médico Echavarría
CONVOCATORIA 2025

¡Únete y Fortalece Nuestra Asociación de Usuarios!

Inscríbete en el curso virtual del SENA:
"Implementación de la Política de Participación Social en Salud"



100% Virtual 48 Horas Certificado

¡Tu participación es clave para el desarrollo de nuestras actividades!

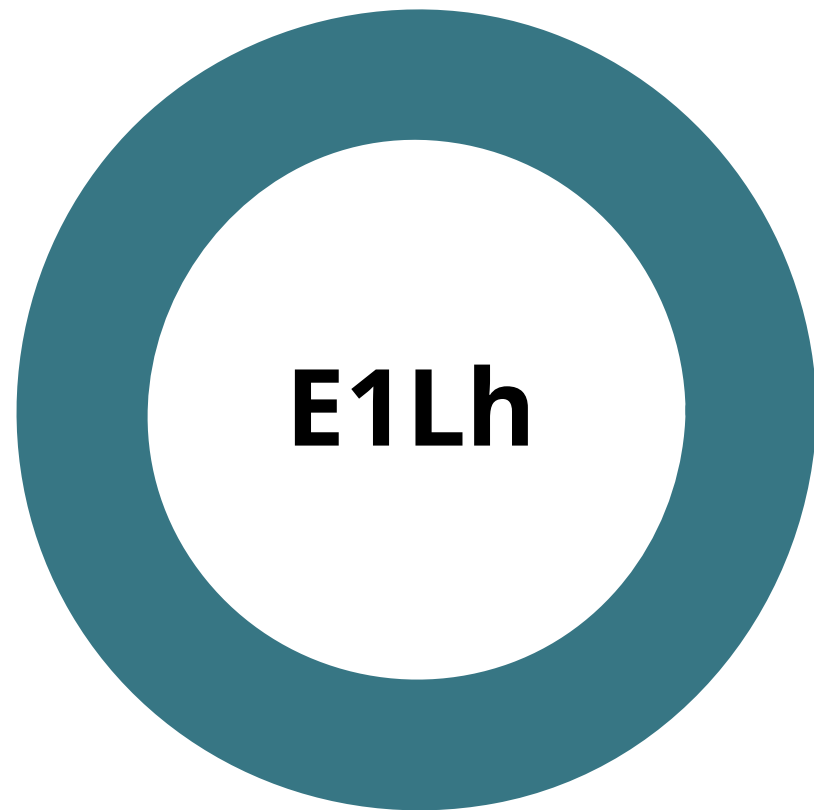
M01A01

Promovimos la **formación** de nuestros usuarios en temas de participación, control y seguimiento social en salud.

E1Le
E2La
E4La
E4Ld



Laboratorio Médico
Echavarría



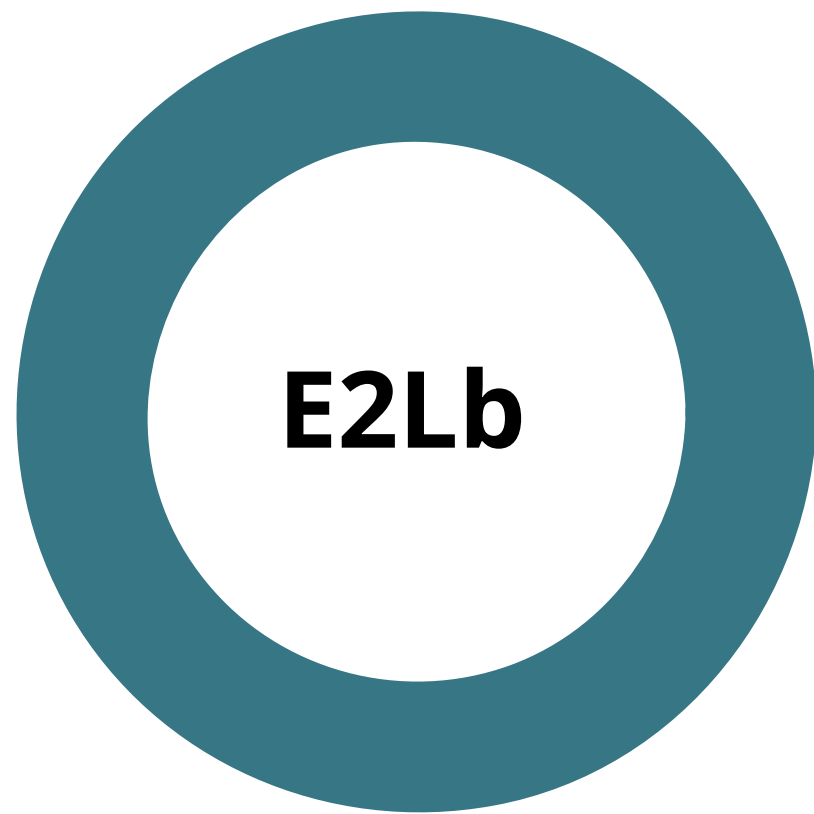
Eje estratégico #1: Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación.

LABORATORIO MÉDICO Echavarría		Formato para registro		Código: OGP1FR08
		Registro de Asistencia		Versión: 07
				Vigencia: 30-01-2017
Fecha:	D M A 20 10 25	Duración: 30 min	Capacitación Socialización x	
Proceso:	Servicio al cliente	Ciudad: Medellín	Sede: EMMSA	
Tema:	Humanización y enfoque diferencial			
Objetivo:	Fomentar la atención humanizada, empática y respetuosa.			
Facilitador:	Juan Camilo Gomez	Interno x Externo		
Nº	Identificación	Nombre Completo	Cargo	Sede
				Firma

M01A01

Realizamos espacios de **socialización del protocolo de atención con enfoque diferencial** a todo el personal del laboratorio.





M01A01

Entregamos **reconocimientos** a los usuarios que se **vinculan** activamente en la participación social en salud en el laboratorio.

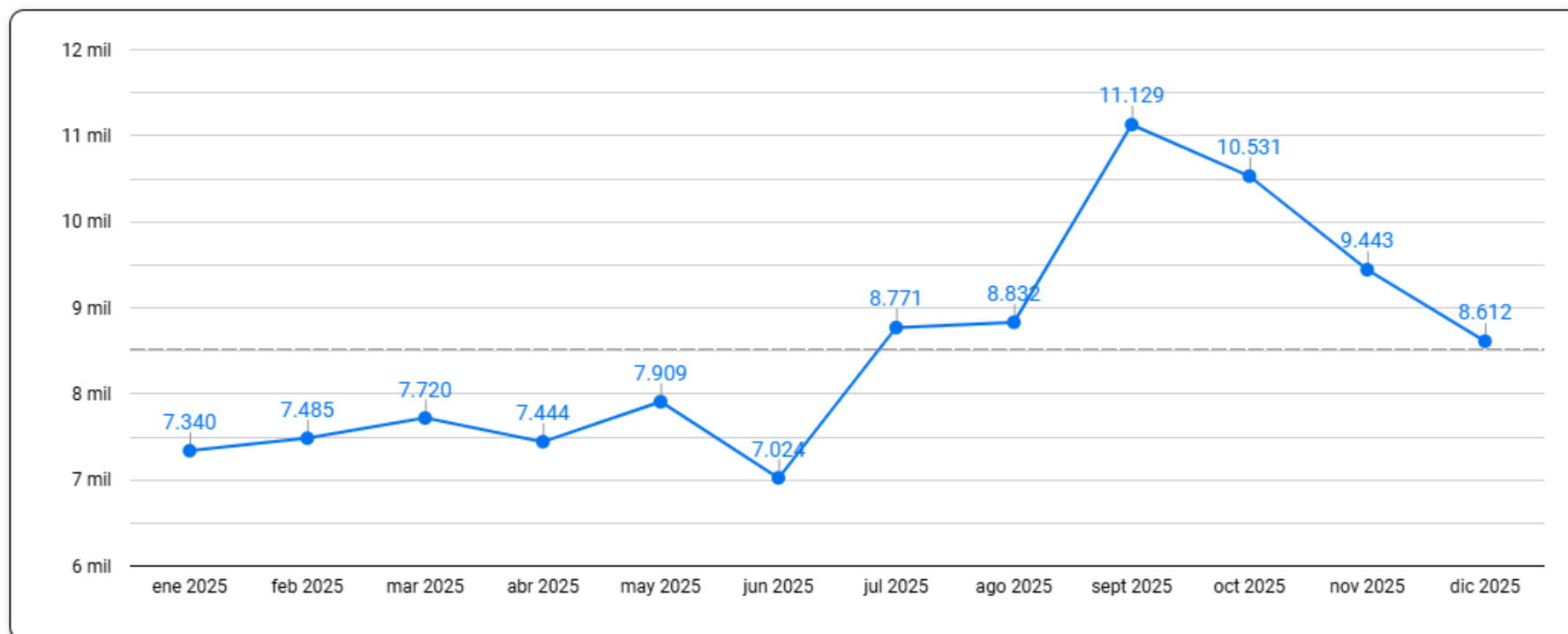
Eje estratégico #2: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud.



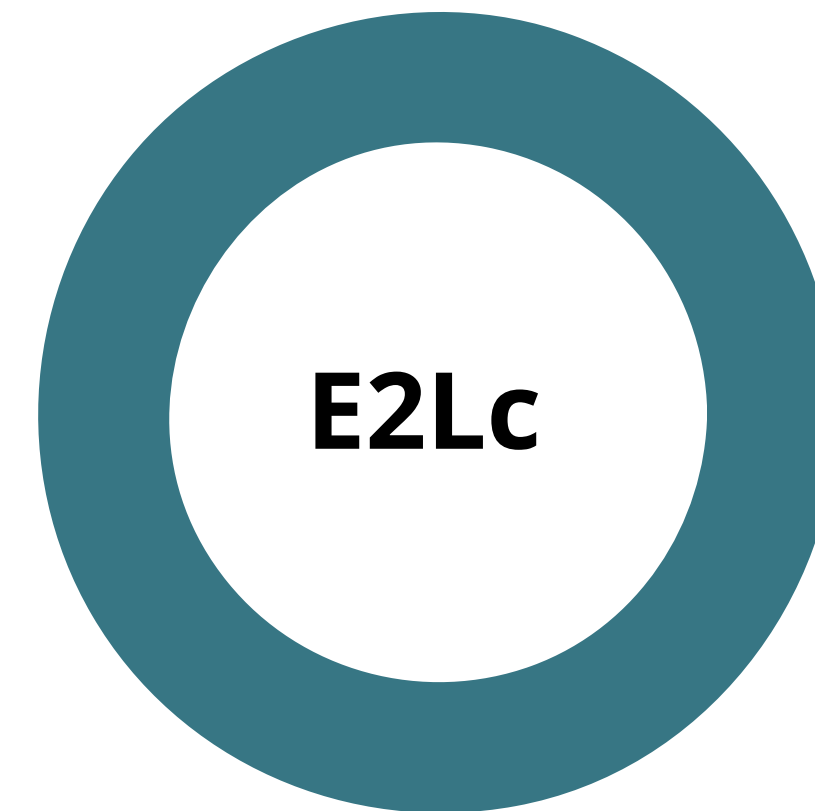
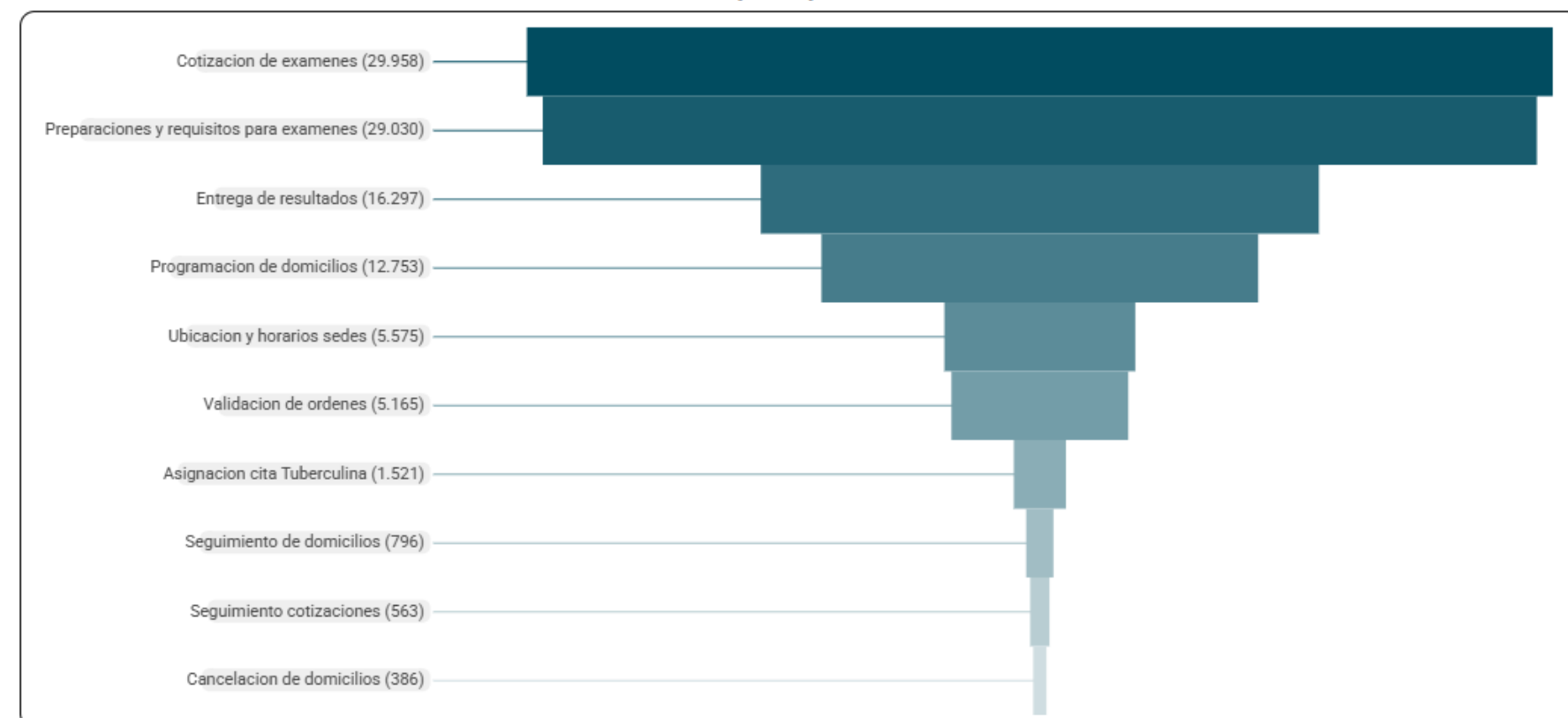
Laboratorio Médico
Echavarría

Eje estratégico #2: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud.

Cantidad de Interacciones por Mes



Distribución por Tipo de Interacción



M01A01

Asesoramos constantemente a los usuarios del laboratorio sobre los diferentes canales habilitados en la institución para la consulta de información y descarga de resultados en línea.



Laboratorio Médico
Echavarría



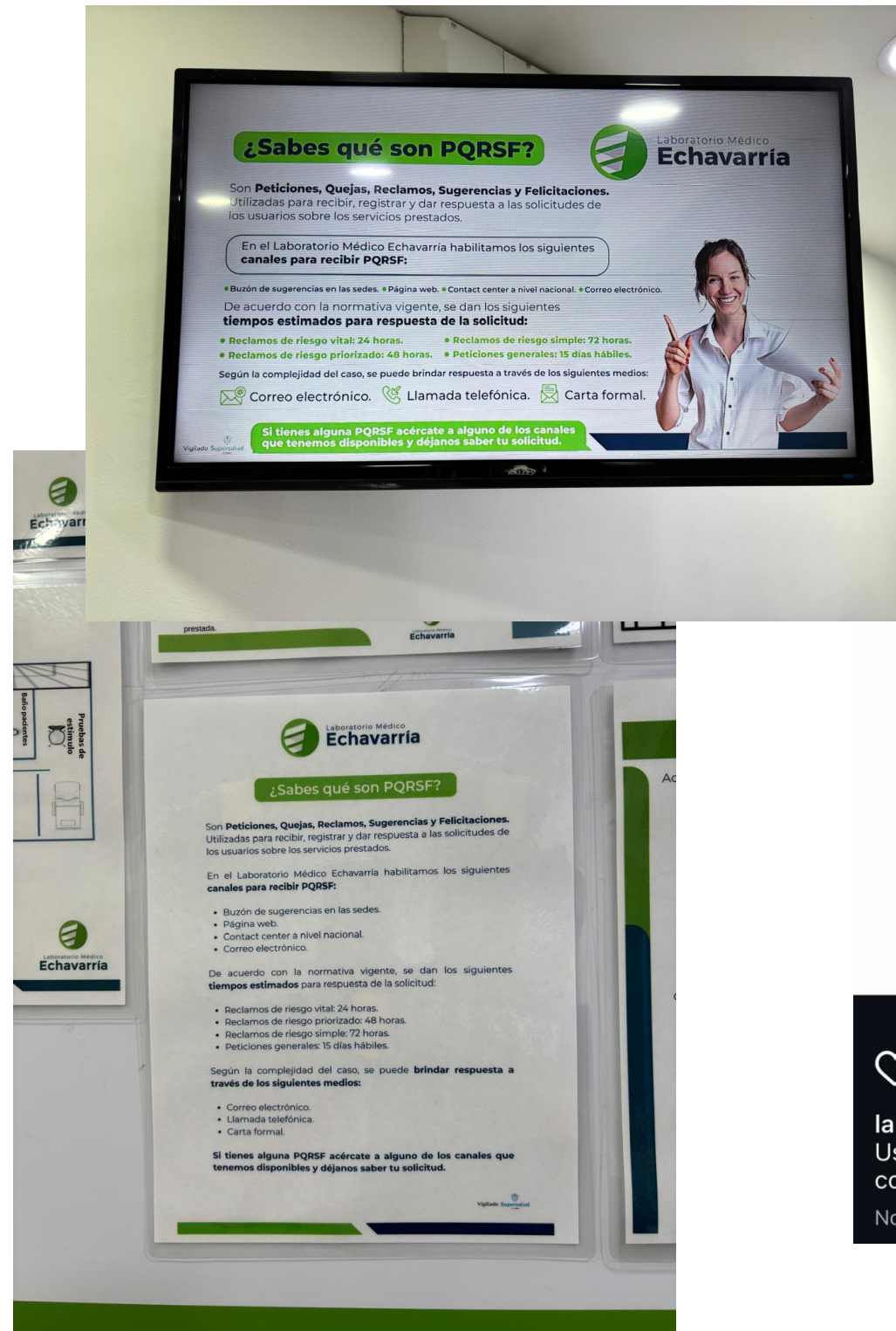
M01A01

Publicamos de manera periódica boletines de **temas de interés** para la comunidad por medio del blog de la página web del laboratorio.

Eje estratégico #2: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud.



Eje estratégico #2: Empoderamiento ciudadanía.
Eje estratégico #4: Control social en salud.



labmedechavarria
Medellín, Antioquia

Laboratorio Médico
Echavarría

¿Cómo puedes ser parte de la asociación de usuarios?

Si eres usuario del Laboratorio puedes inscribirte para ser parte de nuestra asociación de usuarios.

Escribenos al correo:
servicioalcliente@labechavarria.com

Vigilado Supersalud

labmedechavarria Conoce sobre la Asociación de Usuarios, sus funciones y cómo puedes unirse para contribuir a la mejora de nuestros servicios. ... more
November 17, 2025



M01A01

Promovimos la participación social de nuestros usuarios por medio de publicaciones en carteleras de sedes y nuestras redes sociales.



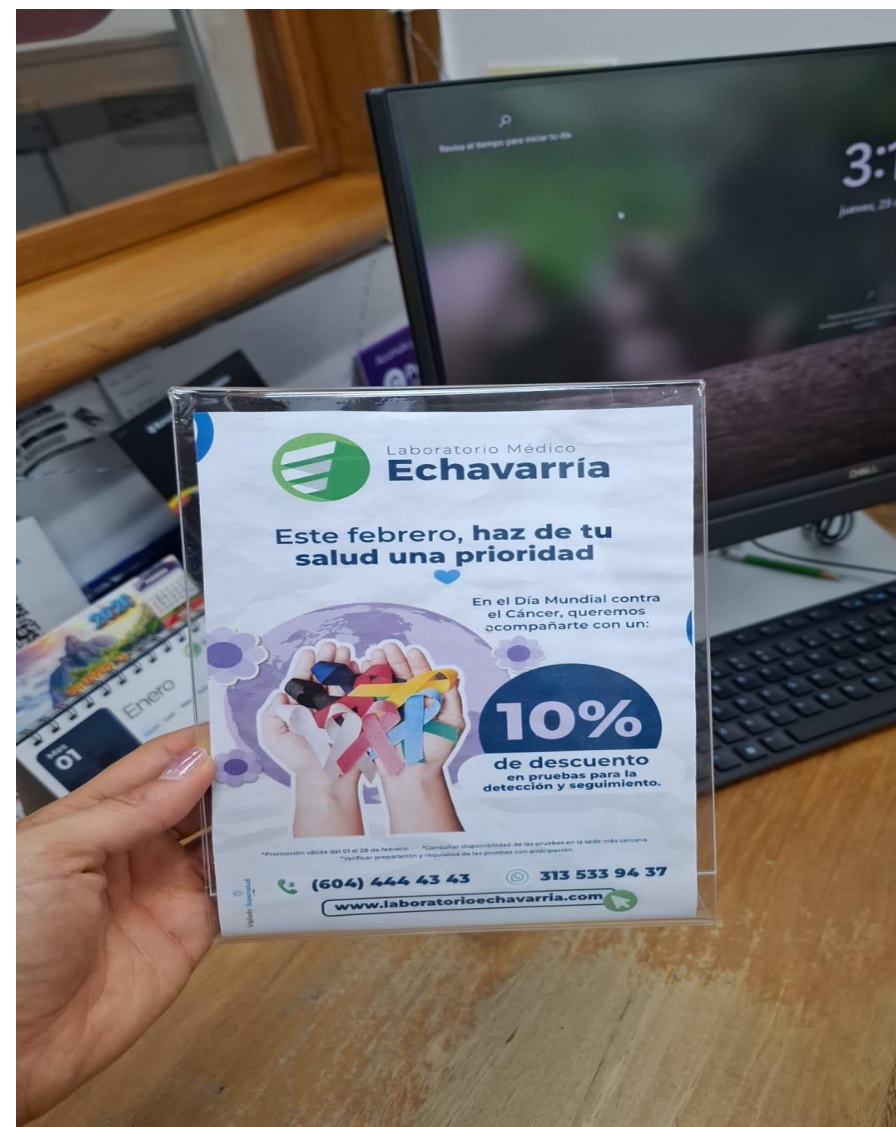
Laboratorio Médico
Echavarría

Eje estratégico #3: Impulso a la cultura de la salud

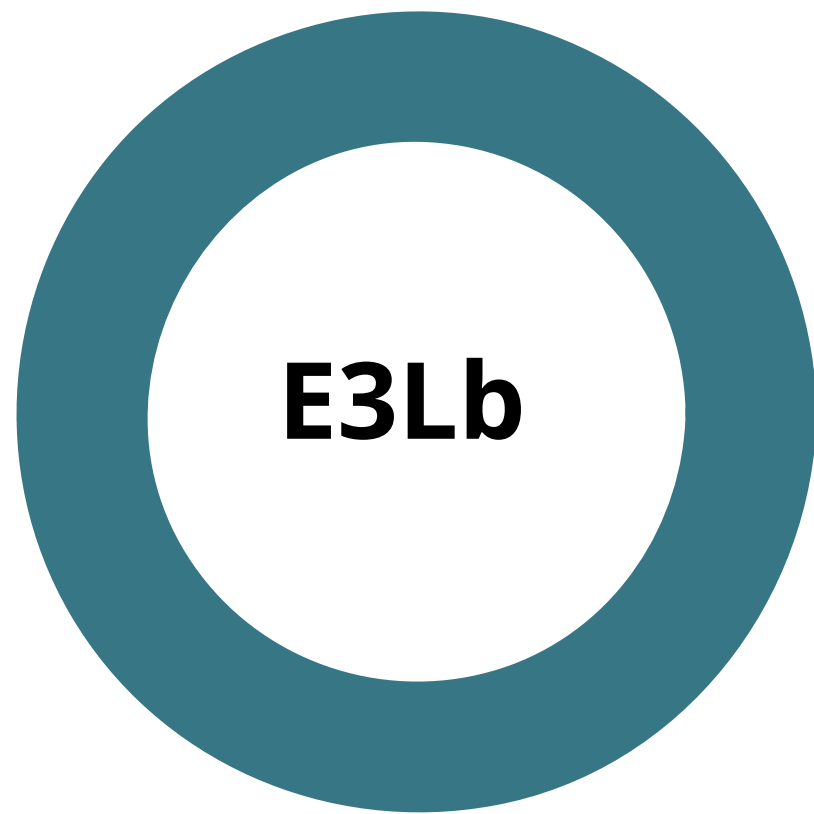


M01A01

Divulgamos información para promover el **cuidado de la salud y prevención de enfermedades** comunes por medio nuestras carteleras en sedes.



Laboratorio Médico
Echavarría



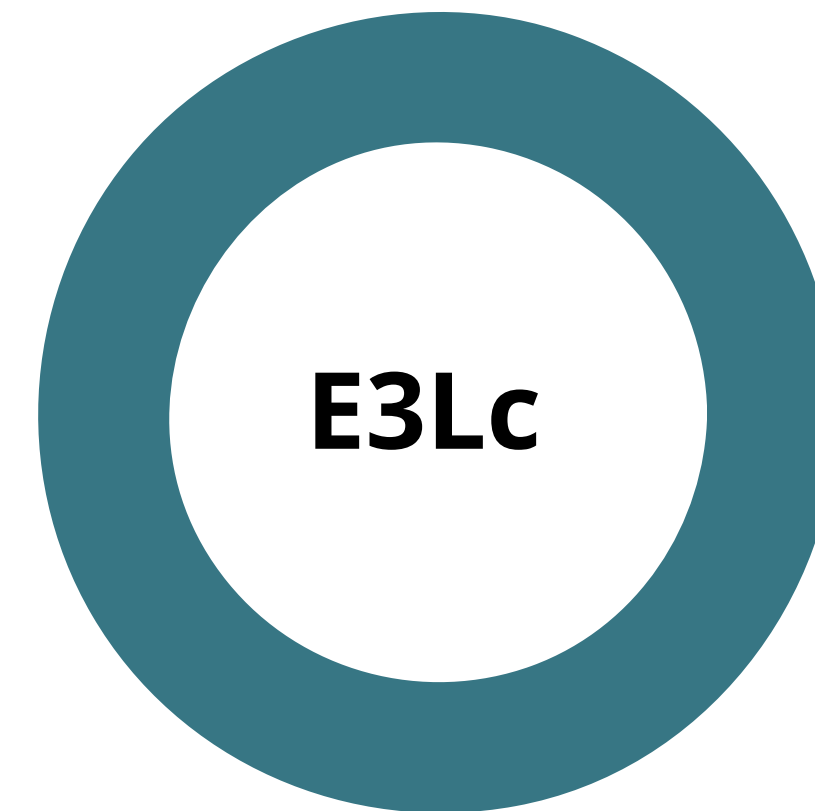
M01A01

Realizamos campañas de comunicación por medio de redes sociales invitando al **autocuidado** y promocionando la **cultura de bienestar y salud** en fechas especiales.

Eje estratégico #3: Impulso a la cultura de la salud



Eje estratégico #3: Impulso a la cultura de la salud



Laboratorio Médico
Echavarría

WEBINAR
GRATUITO

Diagnóstico Avanzado:
Interpretación de Test de Hidrógeno, Metano
y Dióxido de Carbono en **Salud Digestiva**

Miércoles 26
de noviembre
6:00 p.m.

Modalidad
virtual.

Duración:
60 - 75 min.

Por:
Jairo Rios Castro
Especialista en test de aliento Isomed Pharma.
25 años de experiencia en la industria
farmacéutica y 4 años como director Latam
de promoción médica en Isomed Pharma.

REGÍSTRATE AHORA

*Diligencia el formulario de registro para reservar tu cupo.

En alianza con: **isomed**
COLOMBIA
Inspiring health

(604) 444 43 43 313 533 94 37
www.laboratorioechavarría.com

M01A01

Se llevo a cabo un espacio de **formación** para la comunidad en general abordando el tema de **autocuidado** en salud.



Laboratorio Médico
Echavarría



M01A01

Realizamos campañas de comunicación por medio de redes sociales promocionando nuestros **chequeos de cuidado de la salud** para fortalecer la cultura del **autocuidado**.

Eje estratégico #3: Impulso a la cultura de la salud

labmedechavarria Colombia

Laboratorio Médico Echavarría

¡Marzo es un mes para cuidarnos!

Celebramos el Día de la Mujer y el Día del Hombre cuidándote.

Aprovecha **10% de descuento** en pruebas esenciales para ti.

- Antígeno específico de próstata [PSA]. Único marcador disponible para el tamizaje del cáncer de próstata.
- Citología en base líquida. Detecta a tiempo el cáncer de cuello uterino.

#SaludParaTodos #PrevenciónEsVida #DíaDeLaMujer #DíaDelHombre

labmedechavarria **Marzo, un mes para cuidarte**

En el Día de la Mujer y el Día del Hombre, te... more

March 1, 2025

labmedechavarria

Laboratorio Médico Echavarría

¿Ya te realizaste tu chequeo de salud sexual?

Chequeo Seguro Salud Sexual

Incluye las pruebas:

- VIH 1 y 2
- Hepatitis B, Antígeno de superficie [AG HBs] & *
- Hepatitis C, anticuerpo [ANTI-HVC] & *
- Serología (Prueba no treponémica) RPR & en suero.

Para la detección de enfermedades como VIH, Hepatitis B, Hepatitis C y Sífilis.

\$137.750

labmedechavarria **Llevar una vida sexual responsable también es cuidar tu salud.**

Con nuestro Chequeo Seguro: Salud Sexual... more

October 1, 2025

Eje estratégico #4: Control Social en salud. Elemento crucial del Derecho a la salud



M01A01

Diseñamos una nueva página web más amigable e intuitiva para la fácil navegación en la misma y mejor **acceso a la información.**




Laboratorio Médico
Echavarría



M01A01

Definimos un protocolo de **comunicación participativa** que fortalece la interacción con nuestros usuarios.

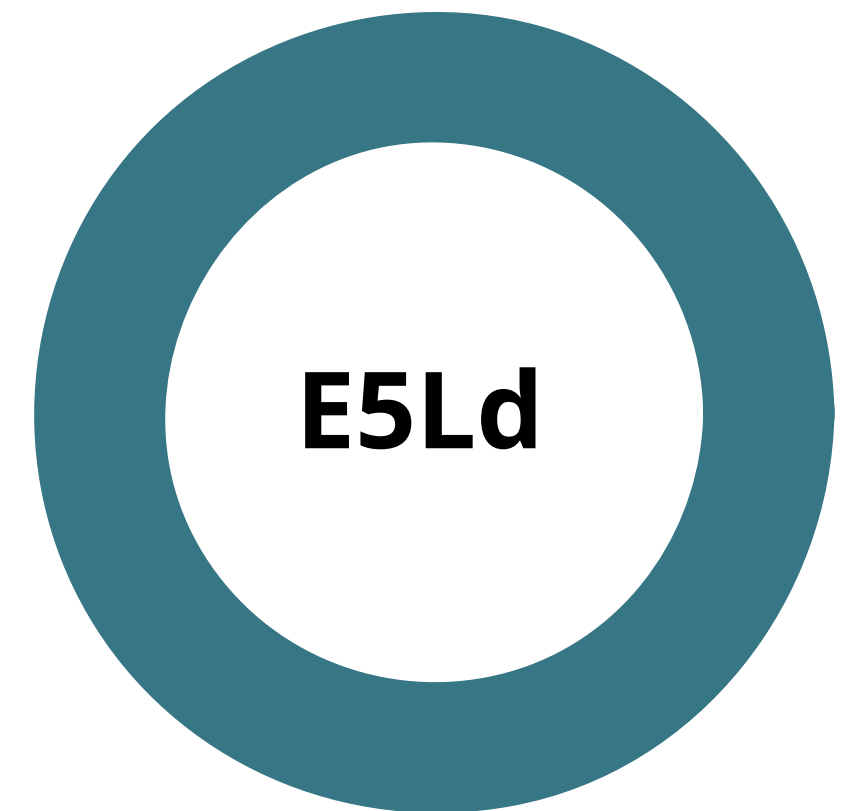
Eje estratégico #5: Gestión y garantía en salud

 Laboratorio Médico Echavarría	Protocolo Contact Center	
Código: 05P1Pt02	Versión: 10	Página 1 de 29
1. GENERALIDADES		
<ul style="list-style-type: none">• Objetivo: Establecer un protocolo de atención en el contact center que asegure una experiencia del usuario excepcional mediante un servicio eficiente, consistente y resolutivo. Este protocolo se centrará en brindar una atención personalizada y proactiva que anticipe las necesidades del cliente, fomente la comunicación empática y clara y la resolución ágil de las diferentes solicitudes. Asimismo, garantizará el cumplimiento de las normas aplicables y las políticas internas, la optimización de recursos y la mejora continua, promoviendo una cultura de excelencia en el servicio y la fidelización del cliente.		



Laboratorio Médico
Echavarría

Eje estratégico #5: Gestión y garantía en salud



M01A01

Promovimos el uso de la encuesta de satisfacción como **escenario de participación** para los usuarios del laboratorio que permite tener incidencia en la toma de decisiones para la mejora del servicio.





Laboratorio Médico
Echavarría

**Nos inspira brindarte el mejor
servicio.**