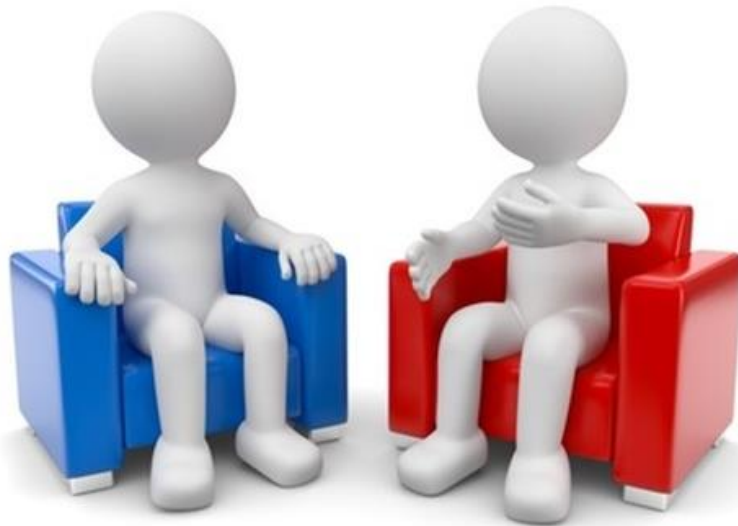




## ATENCIÓN DE LOS USUARIOS



Con el fin de disminuir las quejas y reclamos que los usuarios interponen se sugiere:

**Tener un trato cordial, educado, resolutivo, eficiente, rápido y personalizado para procurar un servicio de calidad.**



# Sistema PQRS

## RESPUESTA A PQRS

Tener en  
cuenta al  
momento de  
responder a los  
usuarios

¿Qué quiere el  
usuario?



La respuesta que se proporcione debe ser clara y precisa y que no genere ambigüedades.



## RESPUESTA A PQRS



Garantizar un servicio con calidad por medio de un trato cordial, amable, resolutivo y eficaz.

Dar una solución oportuna a lo manifestado por el usuario, que realmente quede satisfecho.

Ser coherente, no generar expectativas, ya que una mala respuesta puede generar una nueva solicitud.



## RESPUESTA A PQRS



Garantizar un servicio con calidad por medio de un trato cordial, amable, resolutivo y eficaz.

Dar una solución oportuna a lo manifestado por el usuario, que realmente quede satisfecho.

Ser coherente, no generar expectativas, ya que una mala respuesta puede generar una nueva solicitud.





# Sistema PQRS

## RESPUESTA A PQRS

La respuesta que se proporcione debe ser eficaz y que incluya información relevante acerca de la solicitud y las razones suficientes para la decisión que se haya tomado.

Una respuesta inadecuada al PQRS, puede generar una nueva queja o reclamo, verifique que la respuesta sea adecuada y que corresponda a expectativas realistas.

