

# SISTEMA PQRS

## RECUERDE:



Revisar **diariamente** el sitio web de PQRS y estar atento a las alertas que llegan a los correos electrónicos relacionadas con casos nuevos o próximos a vencerse la respuesta.

Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que formulen los usuarios y responder dentro de los términos establecidos por la ley.

Analizar las no conformidades repetitivas por quejas y establecer acciones correctivas que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.

Se podrán tomar acciones, cuando se considere pertinente o en caso de:

- PQRS donde el asunto es reiterativo.
- Prestación de mal servicio o este no haya sido oportuno.
- Se haya impedido o atropellado los derechos de los usuarios.

Una respuesta oportuna y eficaz, conlleva a usuarios satisfechos