

SISTEMA PQRS

ATENCIÓN DE LOS USUARIOS



¿Qué quiere el usuario?

Debe tener en cuenta al momento de responder a los usuarios

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

Que la respuesta que se proporcione sea **eficaz** y que incluya información relevante acerca de la PQRS y las razones suficientes para la decisión que se haya tomado.