

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

**INFORME DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES INFORMACION, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)**

I TRIMESTRE 2025

BOGOTÁ D.C ABRIL DE 2025



051



SC5520-1



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

INTRODUCCIÓN

El trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones, (PQRSDF) recibidas en la Institución se encuentra reglamentada mediante, la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 30” y en cumplimiento a la Resolución No 282 de 2021: “Por la cual se deroga la Resolución N° 393 de 2017 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y artículos denuncias en el Hospital Universitario de la Samaritana – Empresa Social del Estado”, y CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud en la cual realiza clasificación de los tipos de riesgos así, Reclamo de riesgo simple se deben resolver de fondo en un término de máximo de setenta y dos (72) horas, Reclamo de riesgo priorizado no podrá superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, y Reclamo de riesgo vital no podrá superar el término máximo de veinticuatro (24) horas en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSDF.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por la Directora de Atención al Usuario y Subdirección de Defensoría del Usuario (E), área que adelanta la gestión de las peticiones (paciente y su familia), llevando a cabo el proceso de recepción, trámite, análisis, conclusiones y respuesta final al peticionario. Lo cual permite tomar acciones en pro del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios en Salud para los pacientes y su familia, también a través de la PQRSDF se logra identificar las necesidades de los pacientes y su familia frente a la misma.

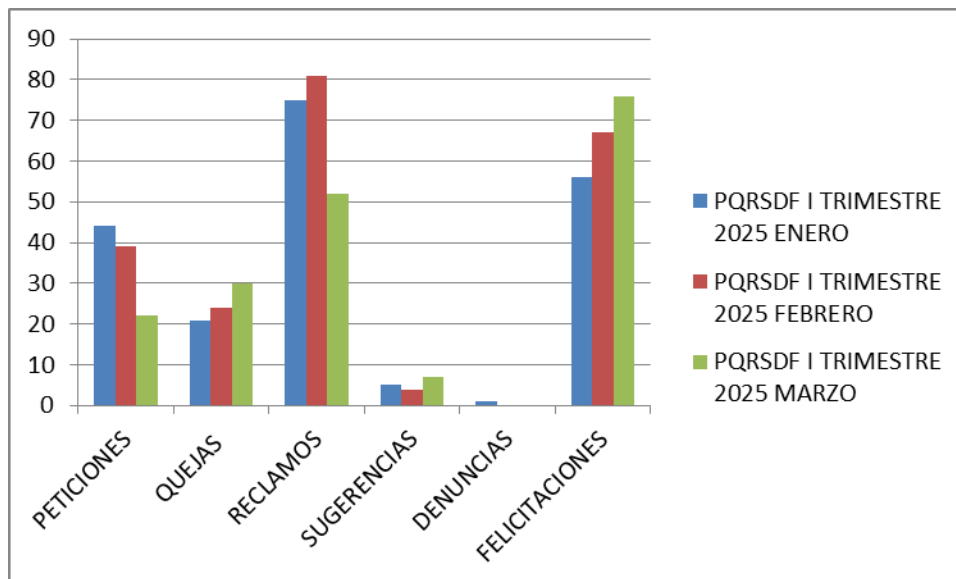
Con la finalidad de cumplir los estándares dentro del marco de la Política de Calidad y Mejoramiento continuo, Política de Humanización de la atención, Política de Prestación del Servicio, Derechos de los usuarios y demás marcos institucionales.

1. TOTAL DE PQRSDF RADICADAS EN EL I TRIMESTRE 2025.

Para el I trimestre del Año 2025 se recibieron, clasificaron y tramitaron 604 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera: Peticiones 17%, Quejas 12%, Reclamos al 34%, Sugerencias al 3%, Denuncias al 0.17% y Felicitaciones al 33%.

PQRSDF I TRIMESTRE 2025				
CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	44	39	22	105
QUEJAS	21	24	30	75
RECLAMOS	75	81	52	208
SUGERENCIAS	5	4	7	16
DENUNCIAS	1	0	0	1
FELICITACIONES	56	67	76	199
TOTAL	202	215	187	604

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almería I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almería I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

Durante el I trimestre del año 2025 se recibieron, clasificaron y tramitaron 604 PQRSDF de las cuales el 17% corresponde a Peticiones con 105 manifestaciones, 12% corresponde a Quejas con 75 manifestaciones, 34% corresponde a Reclamos con 208 manifestaciones, 3% corresponde a Sugerencias con 16 manifestaciones, 0.17% corresponde a Denuncias con 1 manifestación, y 33% corresponde a Felicitaciones con 199 manifestaciones. Es importante resaltar el

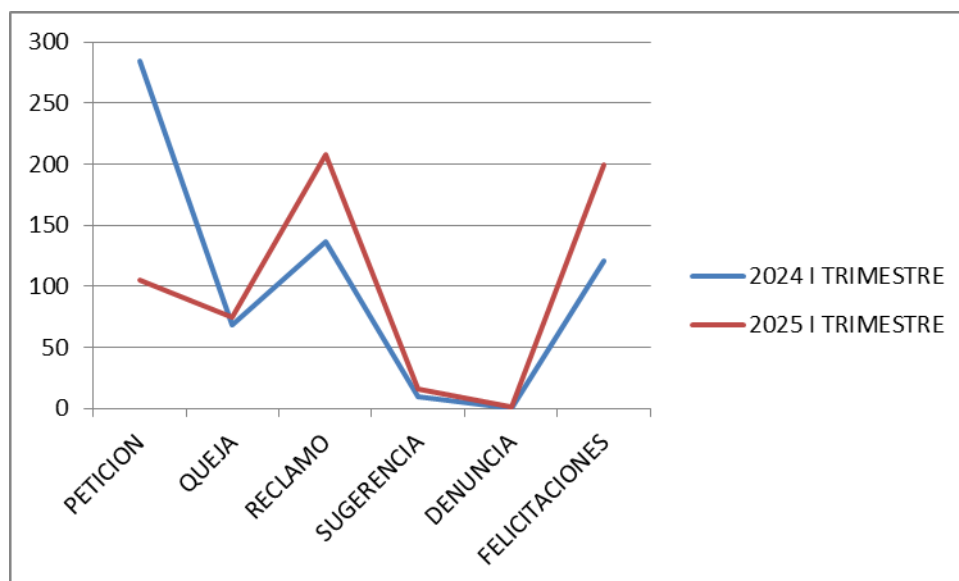
compromiso de los funcionarios frente a la Política de Humanización y el impacto de la estrategia del “POR EL RESPETO AL INDIVIDUO” que se viene desarrollando.

2. COMPARATIVO DE PQRSDF I TRIMESTRE 2024 y 2025.

Realizando un comparativo del I trimestre de 2024 y 2025, se evidencia una disminución de **PQRSDF** en un 2.5% lo que equivale a 16 PQRSDF, sin embargo, se presenta un aumento de Quejas en 1.15% y Reclamos en un 11.7 %. Es importante resaltar que el número de felicitaciones aumento en un 12.9% en comparación con el año anterior, lo que permite visualizar la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

PQRSDF	2024	2025
CLASIFICACION	I TRIMESTRE	I TRIMESTRE
PETICION	284	105
QUEJA	68	75
RECLAMO	137	208
SUGERENCIA	10	16
DENUNCIA	0	1
FELICITACIONES	121	199
TOTAL	620	604

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia



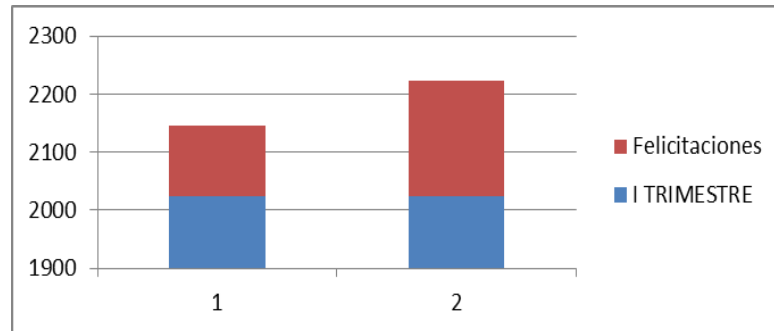
Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

3. COMPARATIVO DE FELICITACIONES I TRIMESTRE 2024 y 2025

Analizando el cuadro comparativo se evidencia el aumento de las felicitaciones en un 12.9% lo que equivale a 78 felicitaciones donde el servicio más involucrado es Enfermería.

I TRIMESTRE	2024	2025
Felicitaciones	121	199

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia



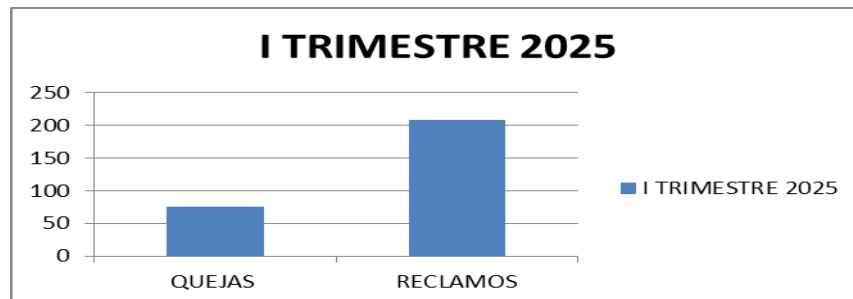
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

4. TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2025

Se presentaron 283 Quejas y Reclamos durante el primer trimestre 2025 lo que corresponde al 47% del total de manifestaciones recibidas en este periodo.

CLASIFICACION	I TRIMESTRE 2025
QUEJAS	75
RECLAMOS	208
TOTAL	283

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia



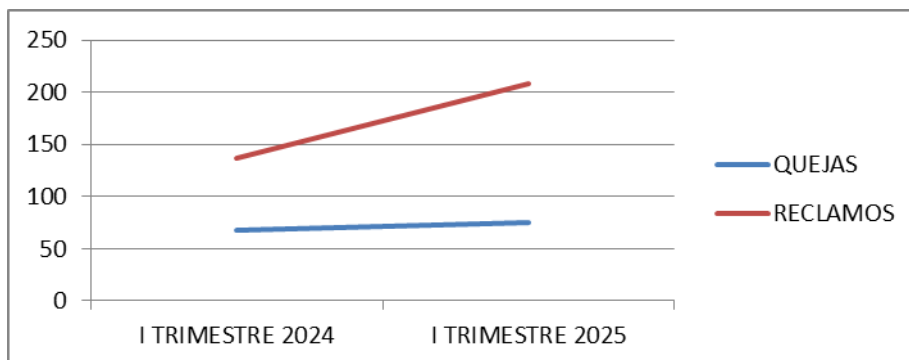
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

5. COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2024 y 2025.

Realizando el comparativo de Quejas y Reclamos I trimestre 2024 y 2025, se evidencia un aumento de Q.R. en un 38%, por consiguiente, se sigue solicitando a cada una de las áreas involucradas planes de mejoramiento para mitigar las Q.R. ya que se evidencio un aumento significativo en este periodo.

CLASIFICACION	I TRIMESTRE 2024	I TRIMESTRE 2025
QUEJAS	68	75
RECLAMOS	137	208
TOTAL	205	283

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

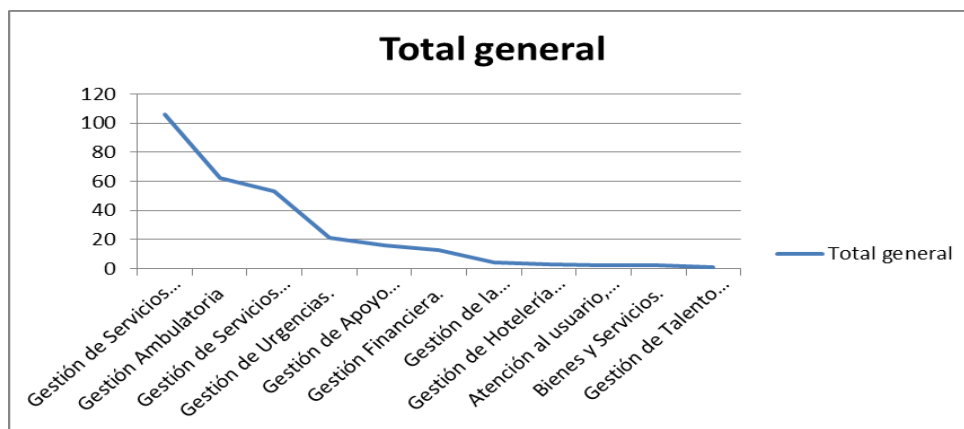
6. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO I TRIMESTRE 2025.

Se realiza seguimiento a las Q.R. interpuestas a cada uno de los procesos, se identifica para el I trimestre del año 2025, que el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de Q.R. fue el de Gestión de Servicios Hospitalarios con un total de 106 Q.R. radicadas las cuales representan un 37% del total de Q.R. recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso de Gestión ambulatoria con un total de 62 Q.R. interpuestas, las cuales representan un 21% del total de las Q.R. y en tercer lugar tenemos Gestión de Servicios Quirúrgicos con un total de 53 Q.R, las cuales representan el 18% del total de las Q.R.

PROCESO INVOLUCRADO	Total general
Gestión de Servicios Hospitalarios.	106
Gestión Ambulatoria	62
Gestión de Servicios Quirúrgicos	53
Gestión de Urgencias.	21
Gestión de Apoyo Diagnostico.	16
Gestión Financiera.	13
Gestión de la Información.	4
Gestión de Hotelería Hospitalaria.	3
Atención al usuario, familia y comunidad	2
Bienes y Servicios.	2
Gestión de Talento Humano.	1
Total general	283

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

7. USO DE CANALES PQRSDF I TRIMESTRE 2025

Se observa que el canal más utilizado por los pacientes y su familia para interponer las PQRSDF es el Buzón de Sugerencias con un (29%) que representa 175 manifestaciones, es importante resaltar que el Hospital Universitario de la Samaritana de Bogotá cuenta con 11 Buzones de Sugerencias ubicados por los distintos pisos y accesibles a los pacientes y su familia, la apertura de buzón se realiza desde el área de Atención al Usuario en presencia de un representante de la comunidad, esta actividad se desarrolla 2 veces por semana y en la tercera semana de cada mes se hace la apertura 3 veces en la semana. Seguido del Presencial / Escrito con 174 manifestaciones (28.8%) y en tercer lugar tenemos el página Web con 138 manifestaciones que representa el (22.8%).

Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de PQRSDF, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la Dirección de Atención al Usuario a través de charlas en las salas de bienvenida del HUS, publicaciones en los Buzones de Sugerencias y en las carteleras, en la página Web (hus.org.co), profesionales de Trabajo Social cuando realizan estudio social y seguimiento, al igual que en las respuestas emitidas a los peticionarios entre otros.

I trimestre 2025	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Apertura de Buzón	0	113	5	24	25	8	175
Correo Electrónico	0	4	45	2	65	1	117
Página web	1	6	51	16	64	0	138
Presencial/Escrito	0	76	4	33	54	7	174
Telefonico	0	0	0	0	0	0	0
Total general	2	199	105	75	208	16	604

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

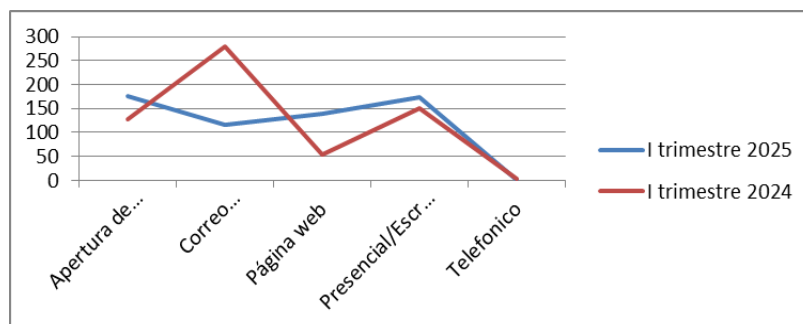
8. COMPORTAMIENTO DE CANALES EN EL I TRIMESTRE 2024 Y 2025

Se analiza que en el comparativo del I trimestre de 2024 y 2025 el canal principal para radicar PQRSDF para el I trimestre 2024 fue el correo electrónico, sin embargo, para el I trimestre 2025 se evidencia que el principal fue Apertura Buzón de Sugerencias tuvo un aumento del 37% lo que equivale a 47 formatos de PQRSDF, para el presente trimestre también se observa un aumento en los canales, Presencial/Escrito en un 16% (24 PQRSDF), Correo Electrónico tuvo una disminución en un 58% (162 PQRSDF), Pagina Web aumento en un 160% (85 PQRSDF) y Telefónico disminuyo en un 100% (0 PQRSDF).

Comparativo I trimestre 2024-2025	Apertura de Buzón	Correo Electrónico	Página web	Presencial/Escrito	Telefonico
I trimestre 2025	175	117	138	174	0

I trimestre 2024	128	279	53	150	4
------------------	-----	-----	----	-----	---

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia



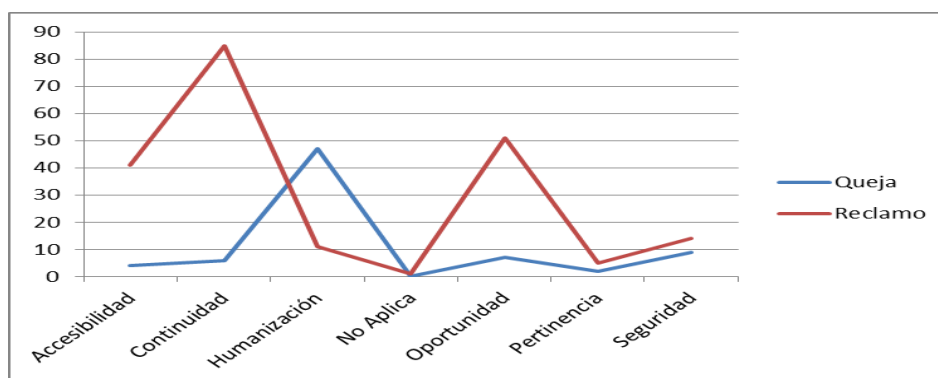
Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

9. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS I TRIMESTRE 2025.

El atributo de calidad más afectado durante el I trimestre del año 2025 es la continuidad con un 32%, seguido de Oportunidad con un 21% y lugar Humanización con 21% del total de los atributos identificados en las Q.R.

Tipo QR	Accesibilidad	Continuidad	Humanización	No Aplica	Oportunidad	Pertinencia	Seguridad	Total
Queja	4	6	47	0	7	2	9	75
Reclamo	41	85	11	1	51	5	14	208
Total	45	91	58	1	58	7	22	283

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia



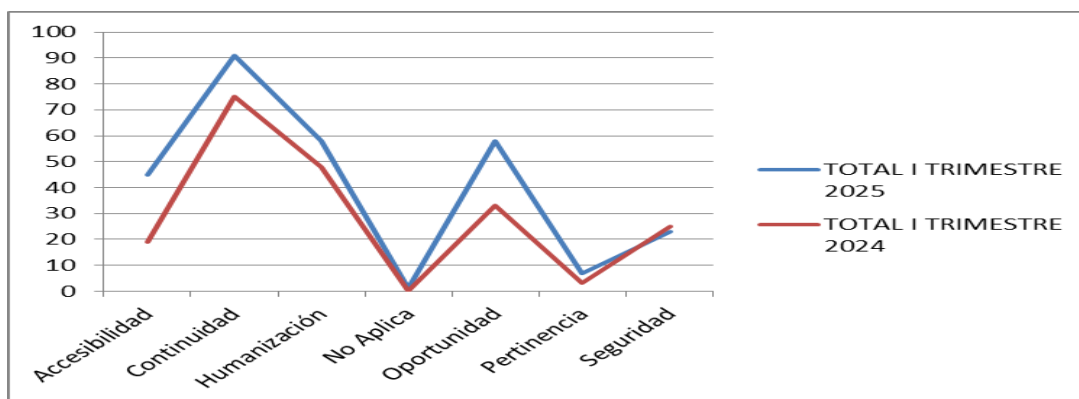
Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

10. COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE 2024 Y 2025.

En el análisis de la gráfica comparativo en el I trimestre se evidencia un aumento en los atributos al paciente y su familia en comparación con el año inmediatamente anterior. El atributo de Accesibilidad aumento en un 58% lo que equivale a 26 Q.R, Oportunidad aumento en un 43% lo que equivale a 25 Q.R y continuidad aumento en un 17% lo que equivale a 16 Q.R.

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL I TRIMESTRE 2025	TOTAL I TRIMESTRE 2024
Accesibilidad	45	19
Continuidad	91	75
Humanización	58	48
No Aplica	1	0
Oportunidad	58	33
Pertinencia	7	3
Seguridad	23	25
Total general	283	203

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

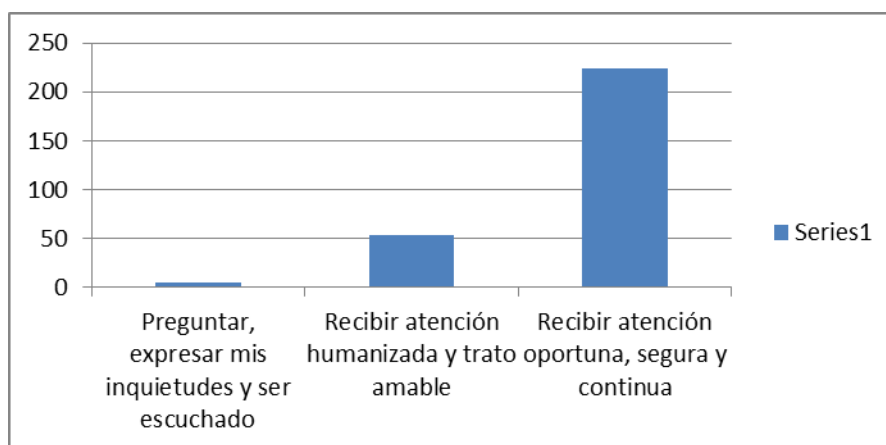
11. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN DERECHO DEL USUARIO AFECTADO EN EL I TRIMESTRE DE 2025.

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el I trimestre 2025 se observa que el 79% de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del Derecho del paciente a “Recibir atención oportuna, segura y continua”, seguido al

Derecho a recibir atención humanizada y trato amable con un 19%. Desde la Dirección de Atención al Usuario se realiza la implementación de la estrategia de Pacto por el trato amable, con el objetivo de sensibilizar y humanizar al personal, teniendo en cuenta los deberes y derechos, líneas estratégicas y demás reglamento interno del Hospital Universitario de la Samaritana.

I trimestre 2025	total
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	5
Recibir atención humanizada y trato amable	54
Recibir atención oportuna, segura y continua	224
Total general	283

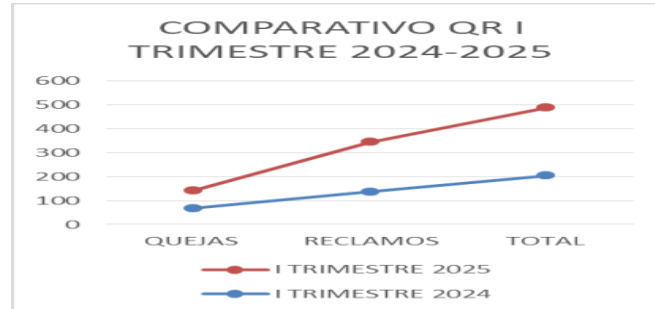
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

12. COMPARATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO 2024-2025.

En el análisis del comparativo 2024 y 2025 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las quejas y reclamos fue recibir atención oportuna, segura y continua con un aumento de 90 manifestaciones, seguida de Recibir atención humanizada y trato amable con un aumento de 9 manifestaciones, al I trimestre de 2025. Por lo cual se continúa con la campaña de sensibilización en humanización a todo el personal.



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

13. CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE 2025.

La causa de quejas y reclamos más afectado durante el I trimestre del año 2025 es la Ñ Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización con un 34%, seguido de AJ Falta de calidez y Trato Amable. Con un 27 % y en tercer lugar R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, presencial, pág web, WhatsApp, correo electrónico con 18% del total de los atributos identificados en las Q.R.

DERECHO VULNERADO 2025	TOTAL
Ñ Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización.	60
AJ Falta de calidez y Trato Amable.	48
R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, presencial, pág. web, WhatsApp, correo electrónico	33
G Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	18
AG Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	15
TOTAL	174

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

14. PORCENTAJE DE PQRSD CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2025

Con respecto al porcentaje de QR con respuesta en el término de ley durante el I trimestre de 2025 el Hospital Universitario de la Samaritana Bogotá ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley.

Del total de radicados de PQRSDF 604, fueron clasificadas así: Peticiones 105 lo que equivalente al 17% se dio respuesta oportuna al peticionario al 100%, dentro de los primeros 10 días hábiles.

Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias se tuvo un total de 300 lo que equivale al 49% se dio respuesta oportuna al peticionario al 100%, dentro de los primeros 15 días hábiles.

En conclusión, se dio respuesta al 100% durante el I trimestre 2025 de todas las PQRSDF en términos de ley.

15. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) I TRIMESTRE 2025 PQRS

Ejecutar en 95% el plan de mejora de PQRS.

1. Realizar solicitud de planes de mejoramiento a los Líderes de Proceso según pertinencia y/o conocer lo que planteen los líderes de proceso como respuesta a las intervenciones de PQRS

Desde la Dirección de Atención al Usuario se solicitaron planes de mejoramiento a las áreas correspondientes a través del correo electrónico.

- Correo enviado el 18 de febrero de 2025 a la Subdirectora de Enfermería y Subdirector de Medicina Interna SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202517216 - POSIBLE NOVEDAD DE SEGUIRDA
- Correo enviado el 18 de febrero de 2025 Subdirectora de Urgencias SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202517176
- Correo enviado el 10 marzo de 2025 a las Subdirectora de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202517612 pérdida de elementos.

Por otra parte, desde la Dirección de Atención al Usuario se solicito se formularon e implementaron acciones correcciones a otras PQRS especialmente a las relacionadas con la atención de enfermería.

2. Realizar seguimiento y Control al cumplimiento de correcciones o acciones correctivas y o de mejoramiento formulados en planes de mejora por parte de los Lideres de los procesos

PETICIONES ORIGEN DE PLANES DE MEJORA 2025				
Petición	Servicio a que se solicita	Asunto de correo solicitado	ID Almera	Observaciones

202413282 202413343 202413406 202413466 202517612	Enfermería	Pérdida de elementos personales	3073	Avance ponderado: 100%
202517176	Urgencias	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias	No se ha formulado	El 18 de febrero de 2025 se solicitó plan de mejoramiento a la Subdirectora de Urgencias, pero a la fecha no se ha formulado.
	Enfermería	Falta de calidez y trato amable	3240	Avance ponderado: 0,0%. Aprobado el 27 de marzo de 2025 pendiente aprobación por Planeación.
	Seguridad del paciente	Novedades de seguridad y PQR	3250	Avance ponderado: 0,0%. Aprobado desde marzo de 2025 pendiente aprobación por Planeación.
	Urgencias	Por administración de medicamentos	3156	Avance ponderado: 33,3%.
	urgencias	Queja por presunta violencia sexual	3267	Avance ponderado: 0,0% 21 de marzo se envió para la oficina de planeación

Fuente: Planes de mejora publicados en Almera fuente PQRS en los diferentes procesos Urgencias y Hospitalización (Enfermería)

Por otra parte, desde la Dirección de Atención al Usuario se solicitó se formularon e implementaron acciones correctivas a otras PQRS especialmente a las relacionadas con la atención de enfermería.

El 07 de febrero de 2025 se solicitó SOPORTES DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE PETICIÓN 202517089 y el 10 de febrero Subdirectora de Enfermería informa que no se le dio continuidad a la contratación en la institución.

El 07 de marzo de 2025 se solicitó a la Subdirectora de Enfermería los SOPORTES de las acciones de mejora PQRS #202517350 y se recibió correo donde se solicitó a la Empresa temporal realizará la intervención o llamado de atención.

16. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el I trimestre del año 2025, no se presentaron denuncias, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

17. CONSOLIDADO DE SOCIALIZACION INFORMATIVA SDU

I TRIMESTRE	Informadora SDU
ENERO	37
FEBRERO	121
MARZO	
TOTAL	158

Fuente: Planilla registro de información, orientación y socialización 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

18. BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION A LA LUZ DE LAS PQRSDF.

Con el objetivo de dar cumplimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública 2025, desde la Subdirección de Defensoría al usuario, se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por paciente y familia, a fin de identificar a través de ellas los trámites que generan barreras de acceso de los pacientes a los servicios que oferta el HUS.

Del total de 604 manifestaciones radicadas durante el I trimestre del año 2025, **282 QR** (Queja/ Reclamo) fueron por inconformidad en el proceso de Atención de las cuales se identificaron como barreras de acceso las siguientes:

- # 60 QR fueron por Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización,
- #33 QR fueron por Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, presencial, pag web, watsapp, correo electrónico y
- 18 QR por Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro..

Una vez revisadas se identifica que el 2do canal que presenta mayor barrera de acceso a los servicios, es el proceso de comunicación telefónica para la solicitud de citas, frente a lo cual desde la Subdirección de Consulta Externa se realizó proceso en conjunto con la Gerencia para cambio de operador de central de citas el cual fue efectivo a mediados del mes de enero de 2025, para dar conocimiento del cambio se realizó publicación en el banner de la página web de los 5 medios por los cuales se puede acceder a citas médicas en el HUS, desde la Dirección de Atención al Usuario se ha venido fortaleciendo estrategias que permitan dar solución efectiva a los requerimientos de los usuarios, gestionando las citas solicitadas por ellos y/o EPS a través de las PQRSDF. Al igual que en la respuesta dada al peticionario en el cuerpo de la respuesta se socializan los medios de solicitud de citas.

Cabe resaltar que en el trimestre se ha observado un aumento significativo de solicitudes de citas por parte de las EPS Famisanar y Coosalud, las cuales se han tramitado directamente con la central de citas y/o se tramitan desde Defensoría, se da respuesta directamente a la EPS y no hacen parte del consolidado de peticiones. Lo anterior es atribuible a que no cuentan con red de servicios.

Dentro de las especialidades más demandadas tanto por los usuarios como las EPS están Hematología, Reumatología, Infectología y Cirugía vascular periférica lo que en la actualidad supera la oferta del HUS, a pesar de que se ha ampliado la oferta de cupos con las especialidades, las agendas continúan copadas y la oportunidad está a largo plazo.

• Logros

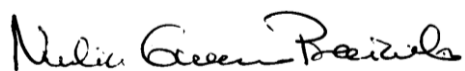
Durante el I trimestre de 2025 se dio trámite, análisis, conclusión y respuesta a todos los radicados por los diferentes medios establecidos dentro de la institución, dentro de los tiempos establecidos en la Ley.

Se cuenta con un equipo de trabajo (auxiliares de Defensoría del Usuario) con talento humano altamente competente y con profesionalismo en el desarrollo de sus funciones.

• Dificultades

Debilidad en la emisión de respuestas internas con oportunidad a los tiempos establecidos por parte de los líderes involucrados

Se evidencia desconocimiento de la normatividad Vigente aplicable de PQRSDF por algunos líderes de proceso por lo cual se hace necesario realizar una socialización del mismo con el fin de lograr adherencia al mismo.



NUBIA DEL CARMEN GUERRERO PRECIADO
DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Elaborado por: Liceth Rodríguez G. (Aux SDU)