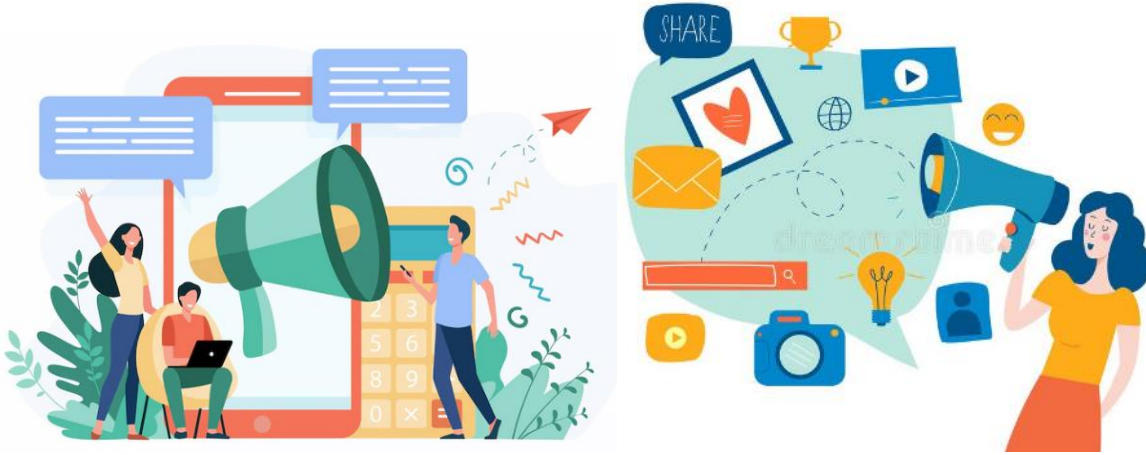


MECANISMOS DE COMUNICACIÓN



1. Buzón de Sugerencias

Estos se encuentran ubicados en las diferentes salas de espera de la institución y en ellos se dispone de los formularios para la presentación de la solicitud.

2. Página Web

Otra manera efectiva en que el usuario puede establecer comunicación con la institución es a través de la página Web. Para la recepción de estas solicitudes (PQRS-F), existe una persona responsable de la administración de la página Web quien redirecciona los correos al jefe de área quien deba dar respuesta al requerimiento, o si se trata de un reclamo, felicitación o sugerencia lo envía al área de Atención al Usuario.

Por medio de esta herramienta digital, podrá acceder a los servicios disponibles y conocer su ubicación en dirección y a nivel de infraestructura como a su vez el portafolio de procedimientos y horarios de atención.

3. Encuesta de Satisfacción del Usuario

Documentos que permiten evaluar la percepción del usuario frente a los servicios prestados, su imagen, el trato recibido, la infraestructura, entre otros. Estas encuestas se realizan durante todo el año y se tabulan de forma mensual.

4. Área de Atención al Usuario

Queda ubicado en la entrada principal de la institución y permite al usuario resolver dudas e inquietudes frente a trámites, servicios prestados y/o realizar los procesos de colocar una PQRS-F, esta área es atendida por el profesional de atención al usuario.

“Crecer y permanecer, compromiso de todos.”