

## E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA, UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ

### INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

PERIODO

II TRIMESTRE 2024

2024

## INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

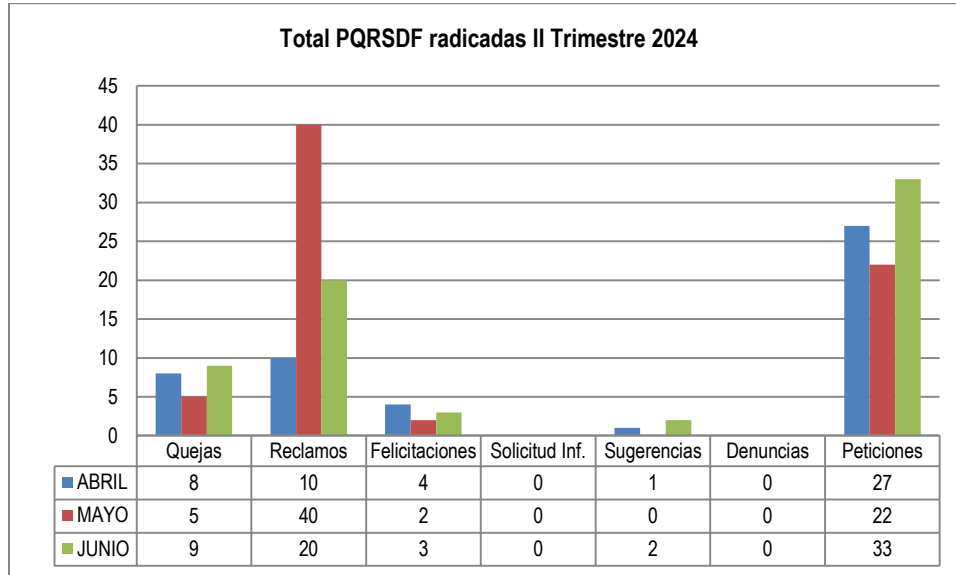
El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSDF), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSDF, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por Atención al Usuario, área que adelanta la gestión de las peticiones de nuestros usuarios (Paciente / familia) que incluye recepción, trámite, análisis, conclusiones y respuesta final al peticionario y toma de acciones de mejora a que haya lugar para el mejoramiento continuo de la atención, al igual que reconocer las necesidades de los usuarios frente a la misma, dentro del marco de la Política de Servicio al Ciudadano, Política de Humanización, demás institucionales y el respeto por los derechos del usuario, Ciudadano y Familia.

### TOTAL DE PETICIONES RADICADAS DURANTE II TRIMESTRE AÑO 2024

PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2024				
CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Quejas	8	5	9	22
Reclamos	10	40	20	70
Felicitaciones	4	2	3	9
Solicitud Inf.	0	0	0	0
Sugerencias	1	0	2	3
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	27	22	33	82
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>186</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

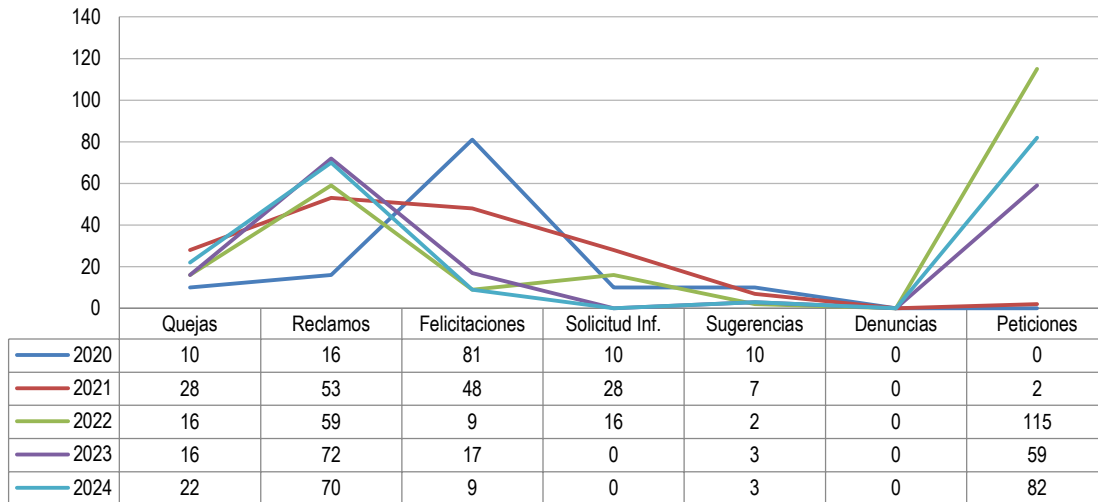


Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante el II trimestre del año 2024 se recibió, clasificó y tramitó 186 PQRSDF de las cuales el 44% corresponde a peticiones con 82 registros, el 38% corresponde a reclamos con 70 registros, el 12% corresponde a quejas con 22 registros, el 5% corresponde a felicitaciones con 9 registros y el 2% corresponden a sugerencias con 3 registros. Cabe destacar el compromiso adquirido de los colaboradores frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se desarrolla en cada uno de los servicios ofertados desde la UFZ.

## COMPORTAMIENTO DE PQRSDF I TRIMESTRE 2024 CON LOS ULTIMOS CUATRO AÑOS

### COMPORTAMIENTO PQRSD II TRIMESTRE DURANTE LOS ULTIMOS CUATRO AÑOS



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un comparativo del segundo trimestre 2024 respecto a los últimos cuatro años se identifica que hubo un aumento en el número de quejas con 22 registros. Es de anotar que la tendencia para cada uno de los procesos involucrados tales como quejas, reclamos y peticiones, aumentó respecto a los años anteriores al 2024; para el caso de felicitaciones los registros disminuyeron a 9 siendo el año 2020 la marcación más alta para este ítem con 81 registros. Los reclamos se presentaron por la falta de calidad que atribuyen la mayoría de los usuarios en el servicio de urgencias, donde sugieren mejorar la atención, la calidez y trato amable.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO

#### SEGUNDO TRIMESTRE 2024

PROCESOS INVOLUCRADO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Hospitalización	3	7	15	25
Ambulatorio	19	15	28	62
Urgencias	7	12	6	25
Hotelería	0	2	2	4
Facturación	6	16	2	24
Imágenes D	0	0	0	0
Apoyo D	8	4	5	17
A. Usuario	0	2	0	2
Farmacia	0	0	0	0

Quirúrgico	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
G. Información	0	0	0	0
Otros Procesos	7	11	9	27
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>186</b>

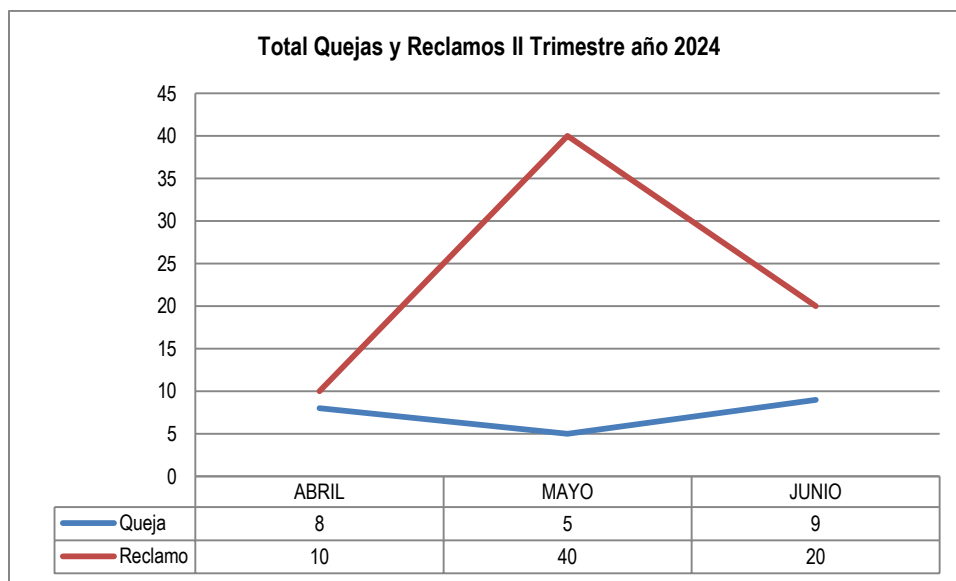
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo al seguimiento a las QR que se recibieron en cada uno de los procesos, se identifica que para el segundo trimestre del año 2024 el servicio con mayor índice de radicaciones fue consulta externa con un total de 62 QR que corresponde a un 24% quejas y 76% reclamos.

Seguido al proceso de consulta externa, se ubica el servicio de urgencias y hospitalización con un total de 25 QR cada servicio, lo cual representa el 29% cada uno, respecto al total de las QR radicadas por demoras en el proceso y calidad en la atención.

En el último mes del II Trimestre de 2024 se evidencia aumento de quejas con respecto a los dos meses anteriores, sin embargo también se puede observar disminución del 50% de reclamos en comparación con el mes de mayo. En cuanto al servicio de facturación los usuarios indican demoras para este ítem se registraron 24 manifestaciones.

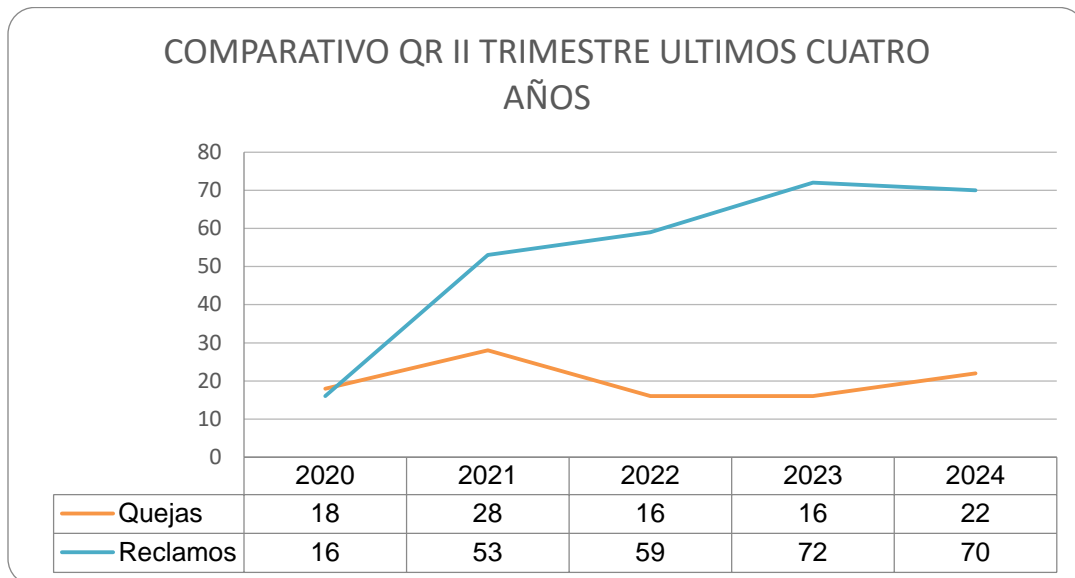
### TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2024



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se evidencia un total de 93 Quejas y Reclamos durante el segundo trimestre de 2024, evidenciándose un aumento en el número de QR, recibidas en el mes de mayo, siendo los reclamos el mayor numero de inconformismos presentados por los usuarios y sus familias.

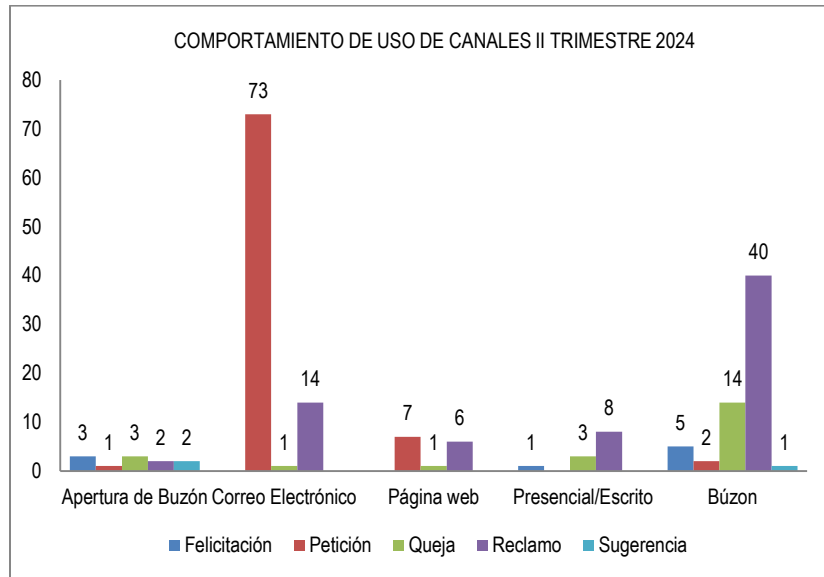
### COMPARATIVO QR I TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se evidencia en la grafica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos cuatro (4) años, se identifica un aumento en los años 2023 y 24 en relación con los años 2020 a 2022 manteniéndose los reclamos durante los últimos años como el inconformismo mayormente presentado por los usuarios.

### COMPORTAMIENTO DE USO DE CANALES II TRIMESTRE 2024



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

### CANAL DE INGRESO PQRSD II TRIMESTRE 2024

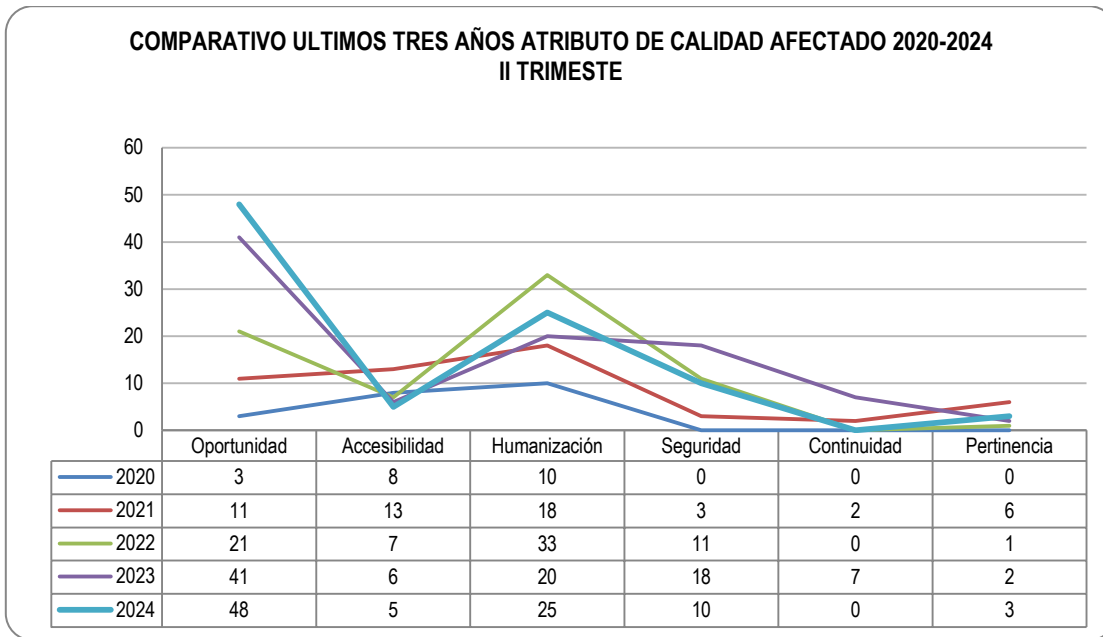
CANAL DE INGRESO PQRSD II TRIM 2024						
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	17	3	0	1	1	22
Reclamos	42	8	0	6	14	70
Felicitaciones	8	1	0	0	0	9
Solicitud de Info.	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	3	0	0	0	0	3
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Peticiones	3	0	0	7	73	83
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>88</b>	<b>187</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2024

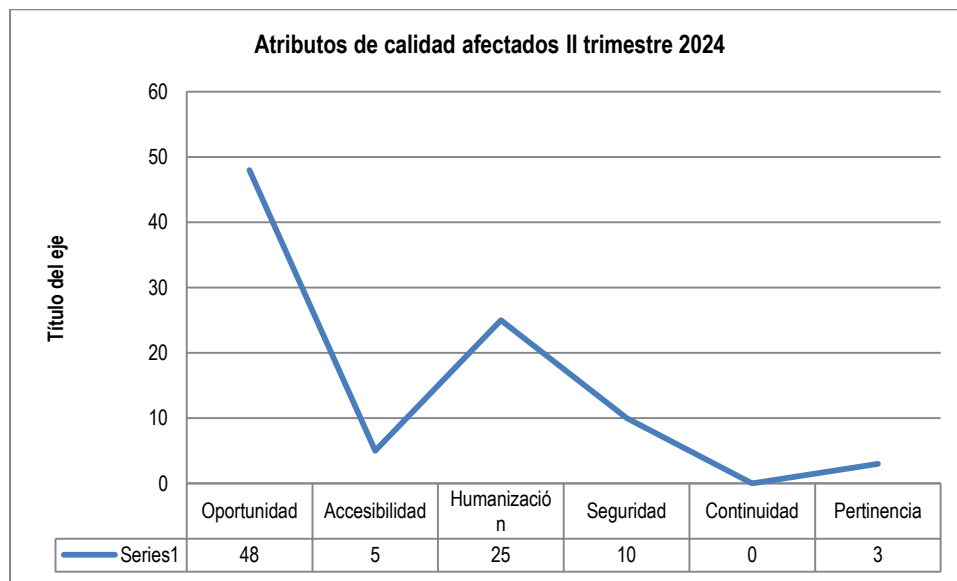
Según la información anterior se evidencia que el canal mas utilizado por los usuarios para interponer las PQRSD en el II trimestre del año 2024 fue el correo electrónico con un total de 88 registros, buzón de sugerencias con 73 registros y pagina web 14 registros. Teniendo en cuenta que la UFZ cuenta con 10 buzones de sugerencias se identificaron 12 registros personales.

Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de sus manifestaciones, 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 peticiones, sugerencias y en pantallas digitales.

### COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE ULTIMOS CUATRO AÑOS (2020-2024)



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

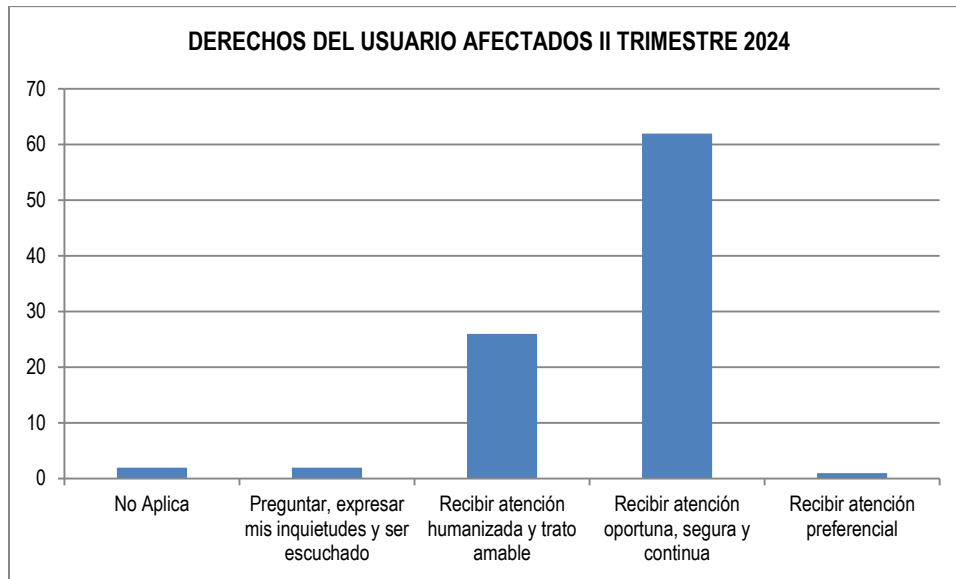


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia



El atributo de calidad más afectado durante el segundo trimestre del año 2024 fue oportunidad con un total de 48 registros que corresponde al 52%, seguido del atributo de humanización con un total de 25 registros, que corresponde al 27%.

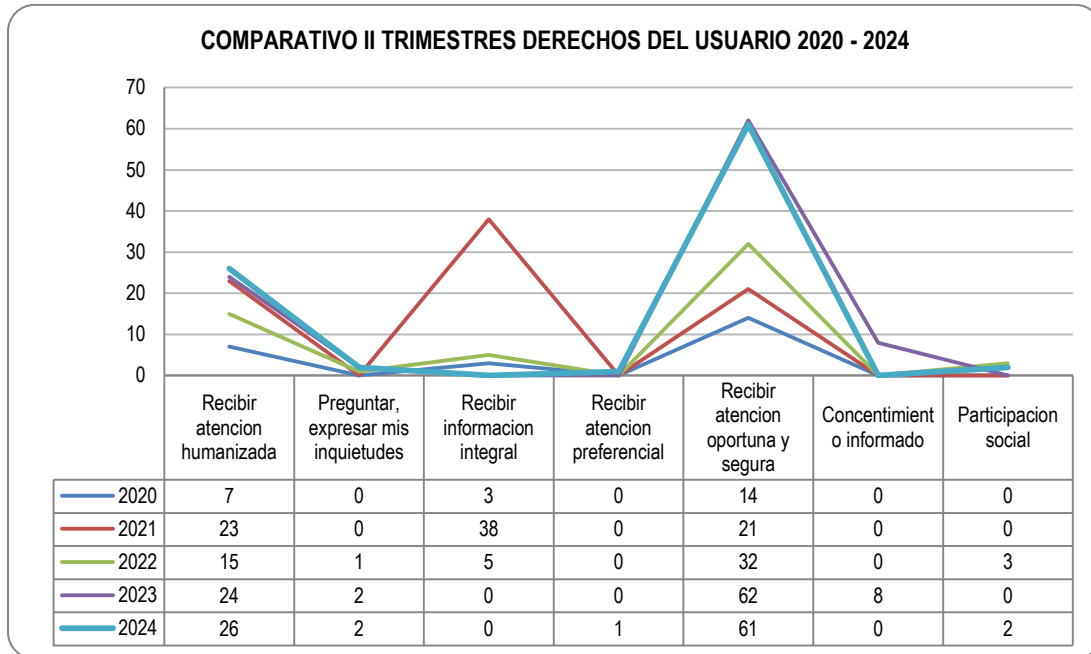
### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS II TRIMESTRE 2024



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Teniendo en cuenta las quejas y reclamos que se radicaron en el II trimestre del año 2024, se evidencia que el 66% de los registros están asociados a la posible vulneración del derecho del usuario a “Recibir una atención oportuna, segura y continua” con 61 registros y el 28% corresponde a “recibir atención humanizada” donde se encuentran 26 registros, se realizó el pacto por el trato amable, se socializo la política y el programa de humanización con el objetivo de fortalecer la cultura y el cambio de actitudes al momento de la atención o prestación del servicio hacia los usuarios y sus familias.

## COMPARATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO ÚLTIMOS CINCO AÑOS (2020-2024)



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo a los datos anteriores se puede identificar que el derecho al usuario a recibir una atención humanizada, aumento sus registros con un total de 26 manifestaciones respecto al año 2023 que fueron 24; y el derecho de recibir una atención oportuna y segura presentó para el II trimestre de 2024 disminuyó con un total de 61 registros, siendo este el más alto de los últimos cinco (5) años, la vulneración de estos derechos se debe a la rotación del personal, carga laboral por falta de personal, sin embargo se continúa con las campañas de sensibilización en humanización a todo el personal.

### CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE AÑO 2024

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
AJ	Falta de calidez y Trato Amable.	1	5	10	16	29%
Q	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC ETC	2	5	4	11	20%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	4	3	3	10	18%

<b>G</b>	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	2	7	0	9	16%
<b>E</b>	Demora en el proceso de facturación (laboratorio clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	1	8	0	9	16%

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Las cinco (5) primeras causas por la cuales se presentaron 93 quejas y reclamos durante el segundo trimestre de 2024 son:

La Primera Causa: Falta de calidez y Trato Amable.. Representa el 29%.

La Segunda Causa: Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC ETC. Representa el 20%

La Tercera Causa: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico Representa el 18%.

La Cuarta Causa: Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro. Representa el 16%.

La Quinta Causa: Demora en el proceso de facturación (laboratorio clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias) representa el 16%

### INDICADOR:

Para el segundo trimestre del año 2024 el número de Quejas y Reclamos radicados es 92 de las cuales son 22 quejas y 70 reclamos.

Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas}}{\text{\# Total de QR radicadas} * 100} = \frac{55}{92} * 100 = 11,9\%$$

### INFORME DE SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2024

Para el segundo trimestre del año 2024 no se presentaron radicaciones por sugerencias en ninguno de los diferentes canales disponibles para ello.

### PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2024

II Trimestre año 2023						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los términos de ley PQRS	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	8	5	9	22	5%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	22	100%
Reclamos	10	40	20	70	16%		70	100%
Solicitud Inf.	0	0	0	0	0%		0	0%
Sugerencias	1	0	2	3	1%		3	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	1%
Peticiones	27	22	33	82	19%		82	100%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>		<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRS año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Del total de registros de PQRSDF, se proporciono respuesta oportuna al 100% de los peticionarios dentro de los 15 primeros días hábiles que corresponde a 177 peticiones, por lo tanto **se concluye que durante el I trimestre 2024, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.**

### Plan Operativo Anual (POA 2024) II TRIMESTRE 2024 PQRSDF

#### Ejecutar el plan de mejora > 90% de las 5 primeras causas de PQRS en el HUS

“Realizar requerimiento, acompañamiento a Líderes de Proceso en el análisis y formulación de planes de mejoramiento (según necesidad o pertinencia)”

#### ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR PQRSDF:

El proceso de PQRSDF se está fortaleciendo a través de solicitud de formulación de planes de mejora para disminuir las 5 primeras causas de las QR.

#### INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO III TRIMESTRE
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 186  = 0* / 0 = 0%

Probabilidad de no formulación ni o ejecución planes de mejora asociados a PQRSD críticas o reiteradas por la misma causa.	Total de planes de mejora formulados por PQRSD / total PQRSD que requieren plan de mejora *100	Total de planes de mejora formulados por PQRSD = 0 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 0 = 0* /0 = 0%
Posibilidad de identificación inoportuna de las necesidades del Usuario en los Puntos de Información y Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información / Total de QR *100	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información = 0 Total de QR = 93 0 / 100 * 93 = 0

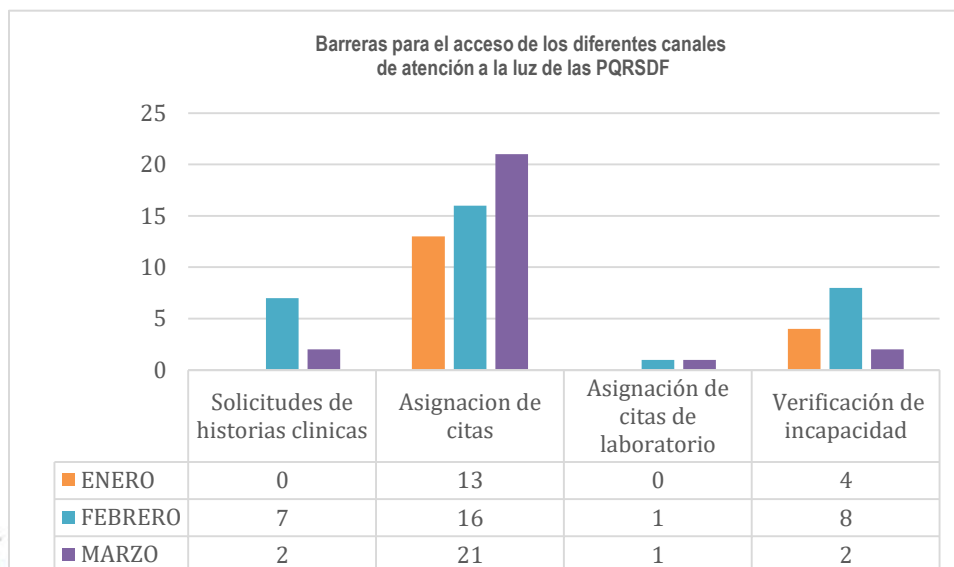
1. A partir de las respuestas brindadas al usuario en el periodo que comprende el segundo trimestre 2024, de 93 QR tramitadas **cero (0)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Las 93 QR interpuestas por pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información cero (0) fueron por orientación al usuario o durante rondas y visitas a pacientes hospitalizados.

## DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Durante el primer trimestre del año 2024, no se presentaron denuncias, como se evidencia en las estadísticas del sistema de información Almera.

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

Durante el primer trimestre del año 2024, teniendo en cuenta las PQRSDF, interpuestas por paciente y familia se identifica que hay barreras de acceso por los siguientes canales de atención:



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se evidencia que en el I trimestre las solicitudes de asignación de citas fue la que presentó un número mayor de registros con un total de 50 manifestaciones, seguido de verificación de incapacidad con 14 manifestaciones y en tercer lugar solicitud de historias clínicas.

### TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT QUE SE IDENTIFICARON COMO INSATISFACCIÓN A TRAVÉS DE LAS PQRSD PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024.

Identificar a través de PQR los trámites que generan insatisfacción en el usuario y su familia, a continuación, se evidencia el dato estadístico para el segundo trimestre del año 2024, de los trámites inscritos en el SUIT que a la luz de las PQRSD interpuestas por paciente y familia generan insatisfacción.

Del total de 187 PQRSD radicadas durante el segundo trimestre del 2024, por trámites inscritos en el SUIT se presentaron un total de 82 peticiones que corresponde a un 37%, del total de las peticiones realizadas, razón por la cual se fortalece la estrategia de información (medios de asignación de citas correo [zpcitas.medicas@hus.org.co](mailto:zpcitas.medicas@hus.org.co) teléfono 6019145956, en ventanilla de lunes a viernes de 7:00am a 4:00 pm con digiturno, en la página web [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co) en la pestaña solicitud de citas, Chatbot WhatsApp con Sam: 3153405937 y la información pertinente a través de las pantallas digitales y en las sala de bienvenida con las informadoras y orientadoras.

### INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSD II TRIMESTRE 2023

SATISFACCION PQRSD RADICADAS POR CANAL DE INGRESO II TRIM 2024								
	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	Total	Insatisfacción	% Satisfacción
Quejas	17	3	0	1	1	22	0	100%
Reclamos	42	8	0	6	14	70	0	100%
Felicitaciones	8	1	0	0	0	9	0	100%
Solicitud de Info.	0	0	0	0	0	0	0	100%
Sugerencias	3	0	0	0	0	3	0	100%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	100%
Peticiones	3	0	0	7	73	83	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>88</b>	<b>187</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Este indicador tiene como objetivo medir la efectividad de las respuestas comparando el número de peticiones con inconformidad en la respuesta frente al total de PQRSD con respuesta emitida en el periodo de medición.

Durante el segundo trimestre del año 2024, se evidenció un total de 187 peticiones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, y por las cuales no se recibieron insatisfacciones.

## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Componente:** Racionalización de trámites

**Subcomponente:** Monitoreo

**Actividad:** Monitoreo de las estrategias de racionalización y reporte de los tramites inscritos en el SUIIT

Desde el área de consulta externa se realizó el respectivo reporte a la subdirectora de consulta externa jefe Alexandra Beltrán

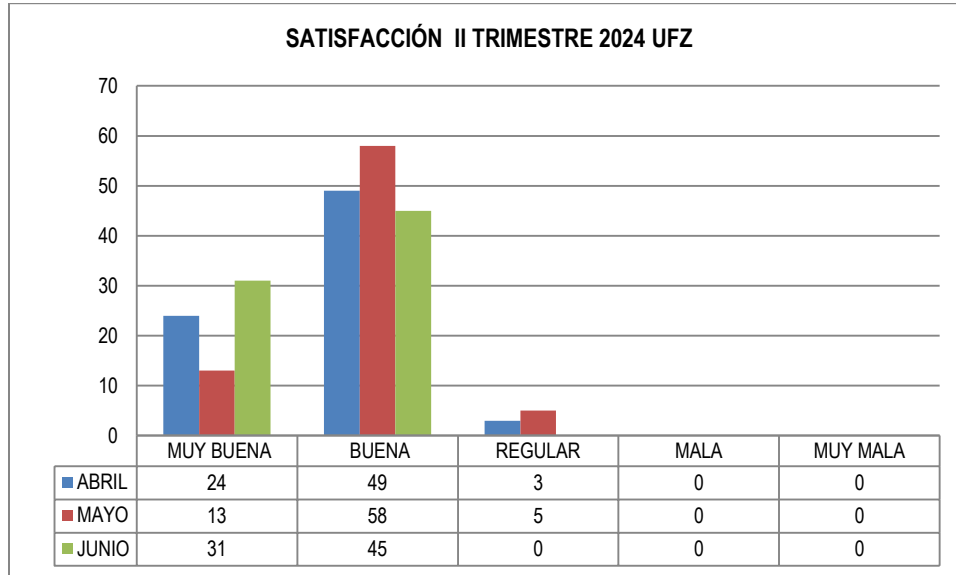
DATOS DE OPERACIÓN SUIIT VIGENCIA 2024				
Pregunta	Abril	Mayo	Junio	II TRIM
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	126	159	179	464
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	748	680	396	1824
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	5963	5051	4793	15807
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	6837	5890	5368	18095
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

**Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al usuario

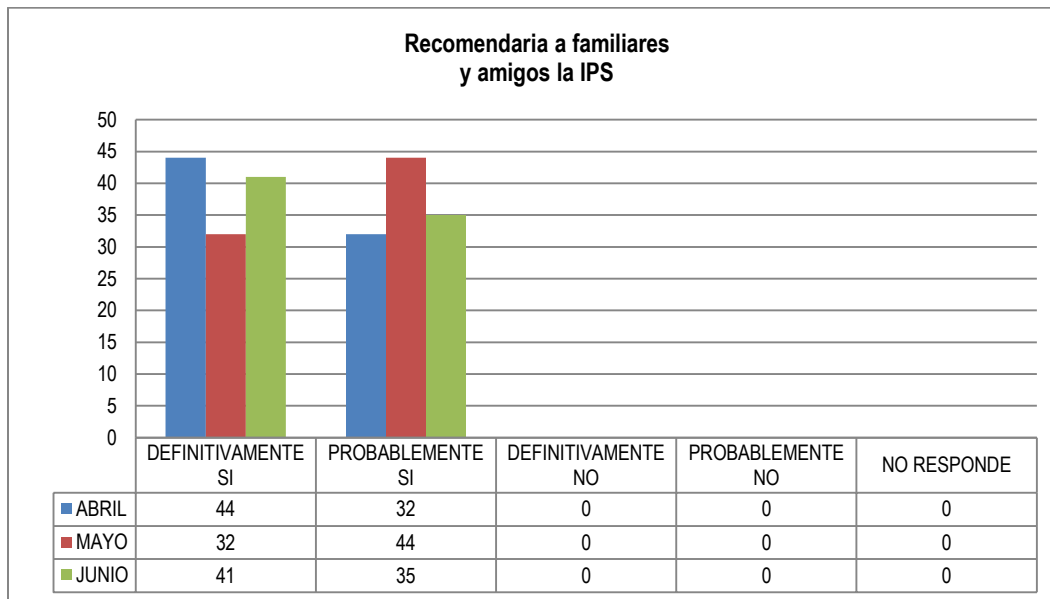
**Subcomponente:** Normativo y Procedimental

**Actividad:** Continuar la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios (paciente y familia) mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción y las reuniones periódicas de la Asociación de Usuarios, Veeduría en Salud, Comité de Ética, y demás formas de Participación.

Se realizó una reunión con la asociación de usuarios donde ellos presentaron un informe con algunas necesidades identificadas en sus recorridos.



Tabulación encuestas de satisfacción II Trimestre 2024



Tabulación encuestas de satisfacción II Trimestre 2024

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior los usuarios si recomiendan la IPS, dado que ninguno de los usuarios encuestados hacen referencia negativa en cuanto a las dos (2) variables negativas “Definitivamente No y Probablemente No”. Para el segundo trimestre de 2024 la percepción de los usuarios fue positiva, lo que demuestra el compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la humanización.



**Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al usuario

**Subcomponente:** Relación con el ciudadano

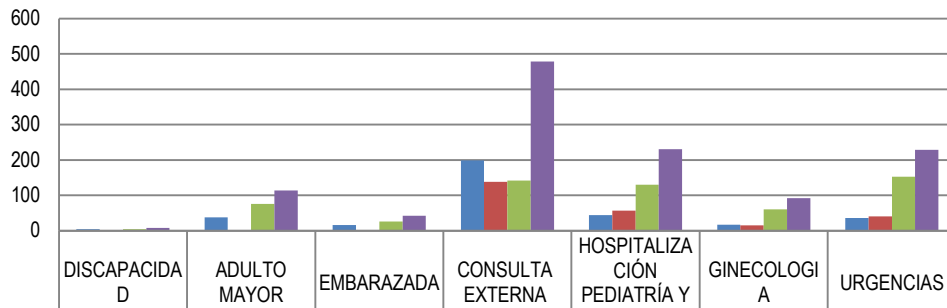
**Actividad:** Continuar socializando al Usuario, Paciente, familia, los canales de comunicación del HUS (incluye las 3 sedes) para la interposición de PQRSD, Programación de Citas Médicas, Consulta Página Web del HUS (Enlace de Atención al Ciudadano), SUIT, etc.

Durante el II Trimestre se realizó un total de 1089 socializaciones frente a los mecanismos de interposición de PQRSD, solicitud de citas, tramites del SUIT.

Abril	Mayo	Junio	Total
354	250	485	1089



**DEBERES Y DERECHOS POR SERVICIOS, RONDAS, GUIA A PACIENTES HOSPITALIZADOS, PACTOS POR EL TRATO AMABLE, CELEBRACION DE CUMPLEAÑOS, SEGUIMIENTO A CASOS ESPECIALES. AÑO 2024**



	DISCAPACIDAD	ADULTO MAYOR	EMBARAZADA	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA Y NEONATOS	GINECOLOGÍA	URGENCIAS
ABRIL	4	38	16	199	44	17	36
MAYO	0	0	0	138	57	15	40
JUNIO	4	76	26	142	130	60	153
TOTAL 2 TRIMESTRE	8	114	42	479	231	92	229

Los servicios donde mas se realizaron socializaciones durante el segundo trimestre del año 2024 fue consulta externa, seguido del servicio de hospitalización, pediatría y neonatos.

**Conclusiones Primer Trimestre 2024**

En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana Unidad Funcional se está fortaleciendo los canales para interponer las PQRSDF a través de las rondas y vistas, y socialización de derechos y deberes, se realiza el análisis en cada una de las manifestaciones y se da respuesta en términos de Ley y solicitar y hacer seguimiento a los planes de mejora que se deriven de las PQRSDF.

En cuanto a Participación ciudadana la Unidad Funcional realizo la convocatoria y Constitución de la Asociación de Usuarios, se promueve cursos frente atención al cliente, lenguaje claro y se socializa la estrategia de racionalización de tramites en las intervenciones de las informadoras y orientadoras.



**ANA CAROLINA SERNA RUBIO**  
Coordinadora General  
Unidad Funcional de Zipaquirá

Elaboro: Laura Buitrago Bulla- Profesional SIAU HUS - UFZ  
Reviso y Aprobó: Ana Carolina Serna Rubio – Coordinadora General HUS - UFZ