



# Sistema PQRS



## Repuesta a PQRS

Debe tener en cuenta  
al momento de  
responder a los  
usuarios

¿Qué quiere  
el usuario?





# Sistema PQRS



## Repuesta a PQRS

Debe tener en cuenta  
al momento de  
responder a los  
usuarios

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





# Sistema PQRS

## Repuesta a PQRS

Debe tener en cuenta  
al momento de  
responder a los  
usuarios

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





# Sistema PQRS

## EJEMPLOS DE RESPUESTAS INADECUADAS

*Cualquier inquietud frente a este tema debe escribir al correo del funcionario “Pepito Perez”.*

*He trasladado su queja a la dirección del programa, y les encargué su pronta respuesta.*

*Se procederá a revisar el caso en el consejo de facultad con el oficio radicado que envió la estudiante y remitir la respuesta a la facultad, a la cual pertenece el docente.*

*Este derecho de petición no compete a esta dependencia favor enviarlo a Rectoría.*





# Sistema PQRS

## EJEMPLOS DE RESPUESTAS INADECUADAS

Relacionadas con las quejas contra funcionarios:

*En atención a su reclamo, me permito anexar la respuesta enviada por el docente, donde hace los descargos a sus inquietudes.*

*Hicimos traslado de esta queja al funcionario que usted menciona, quien es la persona que debe darle la respectiva respuesta a lo expresado por usted.*

*Adjunto enviamos respuesta del docente, se complementara el envío de archivos a su email.*





# Sistema PQRS

## RESPUESTA EFICAZ

Relacionadas con las quejas contra funcionarios:

Es importante que la respuesta, sea clara, concisa y en ella se expliquen las razones o aclaraciones del por qué se presentó la situación, ***la justificación que da el funcionario implicado en la situación puede ser anexo a la respuesta como complemento, más no la respuesta misma.***

*Recuerde que una respuesta oportuna y clara, demuestra el interés por parte de la Institución y sus directivas en atender los requerimientos de sus usuarios, redundando de esta manera en una adecuada prestación de los servicios.*

