

# SISTEMA PQRS

## ATENCIÓN DE USUARIOS Y RESPUESTA A PQRS



## ► Atención de usuarios y respuestas a PQRS



Con el fin de disminuir las quejas y reclamos que los usuarios presentan en la UTP, se sugiere:

**Tener un trato cordial, educado, resolutivo, eficiente, rápido y personalizado para procurar un servicio de calidad.**

# ► Atención de usuarios y respuestas a PQRS

## ¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR PQRS ANTE LA UNIVERSIDAD?

Todas las personas pueden presentar peticiones respetuosas ante la Universidad, inclusive los menores de edad.



Las formas de presentar PQRS ante la Universidad por parte de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general son:

- Verbal (presencial o teléfono).
- Escrito (correo físico, correo postal, o correos electrónicos con dominio @utp.edu.co definidos por la Universidad).
- Sitio web PQRS definido por la Universidad.

# ► Atención de usuarios y respuestas a PQRS

## TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE RESPONDER

Una respuesta inadecuada al PQRS, puede generar una nueva solicitud, verifique que la respuesta sea adecuada y que corresponda a expectativas realistas.

Ofrecer un trato adecuado, formal y con un lenguaje amigable.

La respuesta debe ser clara y precisa y que no genere ambigüedades.

¿Qué quiere el usuario?

1



2

3

4

5

Dar una solución oportuna a lo manifestado por el usuario, que realmente quede satisfecho.



# ► Atención de usuarios y respuestas a PQRS

## USUARIOS ALTERADOS ¿QUÉ HACER?

Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle nunca, que se calme.

No perder el control, si usted conserva la calma es probable que el usuario también se calme.

No tomar la situación como algo personal: El usuario se queja de un servicio, no de la persona.



# ► Atención de usuarios y respuestas a PQRS

## IMPORTANTE RECORDAR AL RESPONDER LOS PQRS

Cuidar el tono de la voz:  
Muchas veces no cuenta tanto  
qué se dice, sino cómo se  
dice.

Usar frases como “lo  
comprendo”, “qué pena”,  
“claro que sí”, demuestran  
consciencia de la causa y el  
malestar del usuario.



Dar una solución oportuna a lo  
manifestado por el usuario,  
que realmente quede  
satisfecho.

Garantizar un servicio con  
calidad por medio de un trato  
cordial, amable, resolutivo y  
eficaz.

## ► Atención de usuarios y respuestas a PQRS

### RECUERDE QUE LOS **PQRS** SE PUEDEN RECLASIFICAR ANTES DE RESPONDER

A partir de los procesos de mejoramiento que se realizan a nivel institucional, se hace necesario enfatizar sobre la importancia de **reclasificar quejas y reclamos**, por tanto, se recomienda que antes de responder la solicitud del usuario, verifique si esta se debe reclasificar, todo esto considerando, que el usuario tipifica su solicitud como “reclamo”, cuando en realidad es una queja.

La relevancia de estos indicadores recae sobre la obligatoriedad que tiene la Universidad en reportar a los entes de control de manera periódica.



Solicitar reclasificación cuando usted considere que:

- Una queja es: derecho de petición, reclamo o sugerencia.
- Un **reclamo** es: derecho de petición, sugerencia o **queja**.
- Una sugerencia es: derecho de petición, queja o reclamo.

## ► Atención de usuarios y respuestas a PQRS

### CUANDO NO ES POSIBLE DAR RESPUESTA A UN PQRS DENTRO DEL PLAZO PREVISTO:

Cuando no sea posible responder los PQRS en los tiempos establecidos: Se debe informar al usuario, con copia a [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co), la situación, indicándole el motivo de la demora y el día que se le dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.





## ► Atención de usuarios y respuestas a PQRS



La Oficina de Control Interno reportará a la Oficina de Control Interno Disciplinario los casos conocidos en los cuales **el funcionario responsable no haya dado respuesta de manera oportuna y correcta a los derechos de petición interpuestos por los ciudadanos.**

La Oficina de Control Interno Disciplinario **iniciará la indagación preliminar para determinar si archiva el proceso o existen méritos para dar apertura a una investigación.**