

SISTEMA PQRS

ATENCIÓN DE USUARIOS Y RESPUESTA A PQRS



► Atención de usuarios y respuestas a PQRS

Incluyente

El servicio debe ser de la misma calidad para todos los usuarios reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas que acceden a derechos.

Efectivo

El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el usuario.

Empático

Comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Confiable

Las respuestas y resultados deben ser certeras basadas en normas y procedimientos.

Respetuoso

Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.

Amable

Ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los usuarios.

Oportuno

Todas las respuestas deben darse en el momento adecuado, cumpliendo los términos de ley.



► Atención de usuarios y respuestas a PQRS

TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE RESPONDER:

1

Ser coherente, no generar expectativas, ya que una mala respuesta puede generar una nueva solicitud.

2

Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la información solicitada, a través del derecho de petición.

3

Dar alternativas que ayuden a solucionar el derecho de petición y muestren la intención de prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones



► Atención de usuarios y respuestas a PQRS

TIEMPOS PARA RESPONDER



10

Derecho petición de información o documentos

30

Derecho petición de consulta

15

Derecho de petición en interés particular y en interés general
Quejas, Reclamos y Sugerencias

SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS

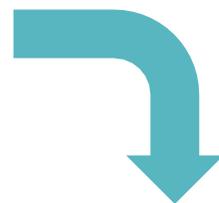


En los siguientes casos:

- ✓ Los fines de semana y días festivos.
- ✓ Los días laborales de semana santa, que hayan sido autorizados institucionalmente.
- ✓ En el periodo de vacaciones colectivas de la Institución.
- ✓ Por alteración del orden público en la Universidad, que interrumpa la prestación del servicio.
- ✓ Fallas técnicas (red, servidores, seguridad, etc.)

► Respuestas a PQRS

La respuesta que se proporcione debe ser eficaz y que incluya información relevante acerca de la solicitud y las razones suficientes para la decisión que se haya tomado.



USUARIOS SATISFECHOS



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