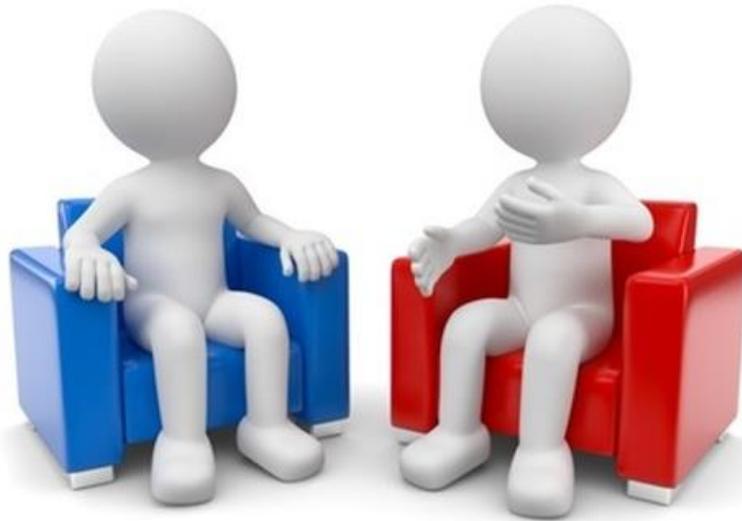


Sistema PQRS

ATENCIÓN DE USUARIOS Y RESPUESTA A PQRS





Con el fin de disminuir las quejas y reclamos que los usuarios interponen se sugiere:

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



Atención de usuarios

Sistema

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.

Respetuoso

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

Efectivo

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

Amable

Es ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.

Empático

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

Oportuno

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

Confiable

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

USUARIOS



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”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.



Utilice lenguaje claro y formal

Personas alteradas ¿Qué hacer?

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

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



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

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



¿Qué quiere el usuario?



Pregunta



Respuesta



Debe proporcionarse de forma clara y precisa y que no genere ambigüedades.



Respuesta a PQRS

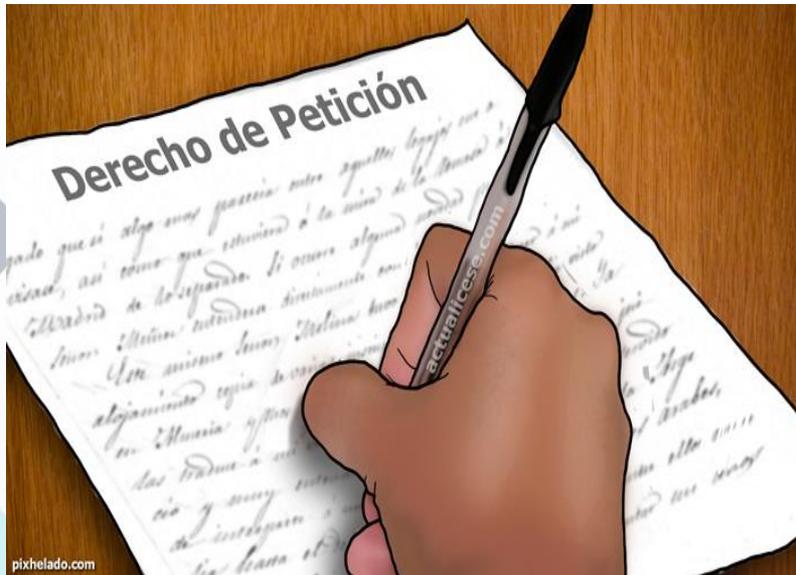
Sistema PQRS



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

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

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



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**.

Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario quiere, ayuden a solucionar aceptablemente el derecho de petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.



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.

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

