
 Municipio de Tuluá	ACADEMIA MILITAR GENERAL CARLOS JULIO GIL COLORADO	
	"FORMANDO HOMBRES Y MUJERES DE BIEN PARA UNA NUEVA NACIÓN"	
	Resolución N° 310.059.0212 del 18/03/2021 S.E.M. Tuluá Resolución No. 4660 del 19/09 2011 Min. Defensa Nacional	

¿Qué es el sistema PQRSDF?

PQRSDF hace referencia al proceso mediante el cual una empresa gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones que realizan los clientes. En términos generales, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente que responden a las necesidades más imperantes del mismo.

A continuación, detallaremos sus componentes

FORMULARIO DE PQRSDF

El formulario virtual de PQRSDF es uno de los canales dispuestos por la Academia Militar General Carlos Julio Gil Colorado para recibir requerimientos de nuestra comunidad educativa.

Nota: Conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013 –Habeas Data, la Academia Militar General Carlos Julio Gil Colorado en cumplimiento a su Política de Protección de Datos Personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se recopilen a través del formato virtual de PQRSDF, sin perjuicio a los derechos de los titulares a conocer, actualizar, rectificar o suprimir estos datos.

DEFINICIONES

Petición: Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar una petición de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5to. y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

Queja: Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente por una entidad. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios.

Reclamo: Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el



PATRIA HONOR LEALTAD

Callejón San Benito La Rivera; Calle 27 kilómetro uno (1), 500 metros detrás de la Clínica María Ángel Teléfonos: 316-6925198-3165259211

Correo electrónico academiamilitargeneralgilcolorado@hotmail.com

Página Web: www.academiamilitargeneralgilcolorado.edu.co

Tuluá, Valle del Cauca Colombia.

 Municipio de Tuluá	ACADEMIA MILITAR GENERAL CARLOS JULIO GIL COLORADO	
	"FORMANDO HOMBRES Y MUJERES DE BIEN PARA UNA NUEVA NACIÓN"	
	Resolución N° 310.059.0212 del 18/03/2021 S.E.M. Tuluá Resolución No. 4660 del 19/09 2011 Min. Defensa Nacional	

ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio. Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención.

Sugerencia: Acto de proponer, recomendar, una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad.

Denuncia: Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.

Felicitaciones: Reconocimiento por desempeño, atención a cualquier miembro de la institución.

OTROS CONCEPTOS

Solicitud anónima Es toda solicitud de interés general o particular en temas de competencia de la Academia Militar General Carlos Julio Gil Colorado, que puede presentar una persona que no desea identificarse o ser identificada.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser **respetuosa**. Respecto de peticiones **reiterativas ya resueltas**, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

TÉRMINOS DE RESPUESTA

Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Peticiones de consulta	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Atención Prioritaria/ Reconocimiento derechos fundamentales/menores/periodistas	Dentro de 5 días hábiles

NOTA: La Ley 2207 del 17 de mayo del 2022, derogó el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 2020, razón por la cual ya no se cuenta con la ampliación en los términos para atender los derechos de petición y en consecuencia se retorna a la aplicación de los términos consagrados en la Ley 1437 del 2011, artículo 14 y en la Ley 1755 del 2015, artículo 14.





Callejón San Benito La Rivera; Calle 27 kilómetro uno (1), 500 metros detrás de la Clínica María Ángel Teléfonos: 316-6925198-3165259211

Correo electrónico academiamilitargeneralgilcolorado@hotmail.com

Página Web: www.academiamilitargeneralgilcolorado.edu.co

Tuluá, Valle del Cauca Colombia.

 Municipio de Tuluá	ACADEMIA MILITAR GENERAL CARLOS JULIO GIL COLORADO	
	"FORMANDO HOMBRES Y MUJERES DE BIEN PARA UNA NUEVA NACIÓN"	
	Resolución N° 310.059.0212 del 18/03/2021 S.E.M. Tuluá Resolución No. 4660 del 19/09 2011 Min. Defensa Nacional	

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	DESCRIPCIÓN
Personalmente (Escrita o verbal)	Buzones
Telefónico	3166925198
Formulario virtual PQRSDF	El Sistema en la página de la Academia Militar para gestionar las PQRSDF que son competencia de la entidad, presentadas por la comunidad educativa.
Correo electrónico institucional	el correo institucional de la Academia también sirve de medio para recibir cualquier información o requerimiento de acuerdo al sistema PQRSDF academiamilitargeneralgilcolorado@hotmail.com

¿Para qué sirve un sistema PQRSDF?

Algunos de los beneficios más importantes de implementar un sistema PQRSDF son:

Ayuda a identificar las oportunidades de mejora a través de la retroalimentación del cliente, quien, además de haber adquirido un producto o servicio, decide invertir su tiempo y atención en dar a conocer los puntos débiles que deben ser atendidos por el negocio.

Permite mejorar la capacidad de registro y control de solicitudes, respuestas e interacciones entre los clientes y los colaboradores que se encargan de atender estos requerimientos, enriqueciendo así el proceso de atención.

La implantación de un sistema PQRSDF ayuda a aumentar la satisfacción de la comunidad educativa, pues ayuda a canalizar cualquier conflicto que haya surgido con relación al servicio educativo adquirido y a resolverlo de forma justa para ambas partes.

Le proporciona al establecimiento educativo una importante herramienta de comunicación con la comunidad educativa, acelerando así muchos procesos. Si



PATRIA HONOR LEALTAD

Callejón San Benito La Rivera; Calle 27 kilómetro uno (1), 500 metros detrás de la Clínica María Ángel Teléfonos: 316-6925198-3165259211

Correo electrónico academiamilitargeneralgilcolorado@hotmail.com

Página Web: www.academiamilitargeneralgilcolorado.edu.co

Tuluá, Valle del Cauca Colombia.

 Municipio de Tuluá	ACADEMIA MILITAR GENERAL CARLOS JULIO GIL COLORADO	
	"FORMANDO HOMBRES Y MUJERES DE BIEN PARA UNA NUEVA NACIÓN"	
	Resolución N° 310.059.0212 del 18/03/2021 S.E.M. Tuluá Resolución No. 4660 del 19/09 2011 Min. Defensa Nacional	

este sistema se implementa a través de una herramienta online, el padre de familia y/o acudiente puede realizar las mismas acciones desde la comodidad de su casa o desde cualquier lugar que cuente con acceso a internet.

Características de un buen sistema PQRSDF

Dar solución a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y/o felicitaciones es el pan de cada día en el servicio educativo, pero también uno de los retos más difíciles si no se cuenta con un procedimiento estandarizado.

Por ello, es importante que se pueda desarrollar un buen sistema PQRSDF que ayude a gestionar todas las inconformidades de forma fluida y con ello evitar las consecuencias de un padre de familia y/o acudiente insatisfecho.

Algunas características de un buen sistema PQRSDF son:

Canales de atención definidos: Dependiendo del tema a tratar se debe designar cuáles serán los mejores canales de comunicación con el cliente para continuar conversación, por ejemplo, si será vía telefónica o por correo electrónico.

Trato adecuado: Un buen servicio al cliente siempre tiene como objetivo ofrecer al cliente un trato adecuado y hacerlos sentir cómodos. Por ello, es importante escuchar al cliente y prestar atención a lo que quiere expresar.

Monitoreo de las opiniones: El éxito está en saber percibir lo que los clientes están diciendo de tus productos o servicios, por lo que será importante poder llevar un seguimiento de cada venta o transacción, por ejemplo, a través de encuestas de satisfacción.

Análisis de los comentarios: Es importante contar con herramientas que ayuden a realizar un análisis cualitativo de los comentarios de la comunidad educativa para identificar las principales problemáticas que se presentan, por ejemplo, a través del análisis de las situaciones presentadas.

Conoce las ventajas de tener un software para análisis de datos cualitativos.

Uso de lenguaje moderado: Un buen sistema PQRSDF debe utilizar un lenguaje amigable, nunca de forma automática. El personal debe poder brindar respuestas cuidadosas y evitar el tartamudeo o la distracción al momento de interactuar con el padre de familia y/o acudiente.





Callejón San Benito La Rivera; Calle 27 kilómetro uno (1), 500 metros detrás de la Clínica María Ángel Teléfonos: 316-6925198-3165259211

Correo electrónico academiamilitargeneralgilcolorado@hotmail.com

Página Web: www.academiamilitargeneralgilcolorado.edu.co

Tuluá, Valle del Cauca Colombia.

 Municipio de Tuluá	ACADEMIA MILITAR GENERAL CARLOS JULIO GIL COLORADO	
	"FORMANDO HOMBRES Y MUJERES DE BIEN PARA UNA NUEVA NACIÓN"	
	Resolución N° 310.059.0212 del 18/03/2021 S.E.M. Tuluá Resolución No. 4660 del 19/09 2011 Min. Defensa Nacional	

No discutir: con el padre de familia y/o acudiente, por el contrario, lo ideal es pedir disculpas por el inconveniente y solucionar el problema de manera efectiva, así como asegurarse de que la información se ha entendido correctamente.

No volverse personal: Es muy importante mantener la calma a la hora de solucionar quejas o reclamos, así como mantener un tono profesional.

Responder de forma oportuna. Si no se tiene la respuesta de manera inmediata, es recomendable hacer saber al padre de familia y/o acudiente que se le está prestando la atención debida y que próximamente se le solucionará el inconveniente.

Aquí algunas frases de servicio al cliente que te pueden ser de utilidad.

Aceptar las críticas: El sistema PQRSDF debe permitir que se realicen críticas, ya que de estas pueden salir soluciones a inconvenientes más grandes o generar ideas útiles para mejorar la percepción de los padres de familia y/o acudientes para con la Academia Militar.

Escoger bien al personal que atenderá las PQRSDF. Las cualidades de las personas que se encarguen de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones serán determinantes, por lo que deberán ser seleccionadas a conciencia.

PATRIA HONOR LEALTAD

Callejón San Benito La Rivera; Calle 27 kilómetro uno (1), 500 metros detrás de la Clínica María Ángel Teléfonos: 316-6925198-3165259211

Correo electrónico academiamilitargeneralgilcolorado@hotmail.com

Página Web: www.academiamilitargeneralgilcolorado.edu.co

Tuluá, Valle del Cauca Colombia.