

**PLAN PILOTO PARA ATENDER Y TRAMITAR PQRS EN OFICINA  
PRINCIPAL CLARO DE PASTO – NARIÑO 2023**

ESTEBAN DAVID ROSERO MELO

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA- ESAP  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL  
PASTO  
2023

**PLAN PILOTO PARA ATENDER Y TRAMITAR PQRS EN OFICINA  
PRINCIPAL CLARO DE PASTO – NARIÑO 2023**

ESTEBAN DAVID ROSERO MELO

Asesor ESAP: Mg. ANTONIO BASTIDAS UNIGARRO

Asesor compañía CLARO: MONICA PAZU

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP TERRITORIAL  
NARIÑO – ALTO PUTUMAYO

PREGRADO

PASTO

2023

## Tabla de contenido

Resumen.....	5
Abstract.....	5
Introducción .....	7
1. Capítulo 1: ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.....	8
1.1. Planteamiento del problema.....	8
1.2. Formulación del problema .....	9
1.3. Pregunta de investigación.....	9
2. Objetivo general.....	9
3. Objetivos específicos .....	10
4. Justificación .....	10
5. Marco espacial.....	12
Misión.....	14
Visión.....	14
6. Marco teórico.....	14
7. Marco institucional .....	17
8. Metodología .....	18
8.1. Matriz DOFA .....	21
2. Capítulo 2: PRACTICA ADMINISTRATIVA .....	22
2.1. ESTRATEGIAS .....	22
2.2. Propuestas realizadas.....	23
2.3. Actividades realizadas como apoyo en la empresa claro .....	29
Conclusiones.....	33
Recomendaciones .....	34
Bibliografía.....	35

4

3. Anexos ..... 38

### **Índice de Gráficos**

Gráfico 1 Organigrama ..... 13  
Gráfico 2 Pregunta 1 ..... 24  
Gráfico 3 Pregunta 2 ..... 25

## **Resumen**

El objetivo de este trabajo es elaborar un plan piloto para proponer una posible solución al tema de entrega radicación y respuesta de PQRS en la compañía Claro, recalando que los canales de atención de PQRS son importantes para todas las organizaciones, al punto de convertirse en el medio de comunicación formal para el personal interno y externo (Gacharna, 2017) por este problema hace que la empresa perdiera la fidelidad de sus clientes porque no cuentan con las herramientas o sistemas de (PQRS). Se concluyó que los servicios brindados no fueron realizados de manera oportuna, eficiente y con poca administración requerida por parte de la empresa, esto ayudó a determinar la necesidad de implementar un plan piloto para estandarizar el proceso de PQRS de la compañía.

Este plan permitió demostrar la importancia de un buen servicio al cliente e identificar las brechas que se encuentran en el proceso para fortalecer con estrategias el proceso y garantizar la permanencia y la generación de experiencias positivas a los clientes internos y externos.

Es por esto por lo que la atención al cliente se convierte en el punto de partida de la satisfacción en una empresa, un cliente conforme trae como resultado un intercambio de experiencias acerca de la calidad en el servicio. (Aranda, 2018)

## **Abstract**

The objective of this work is to develop a pilot plan to provide a solution to the issue of delivery, filing and timely response to the issue of PQRS in the company of course, emphasizing that the channels for handling requests, complaints, claims, requests and congratulations (PQRSF) are important for all organizations to the point of becoming the formal means of communication for internal and external personnel. However, technological advances make it necessary to rethink that the service channels allow for the active involvement of all staff, so that the management of service quality is effectively articulated to respond to institutional needs. (Aranda & Gacharna, 2017) This problem causes the company to lose the loyalty of its customers because they do not have the tools or systems (PQRS). It was concluded that the services provided were not performed. In a timely, efficient manner, and with little

administration required from the company, this helped determine the need to implement a pilot plan to standardize the company's PQRS process.

This plan allowed us to demonstrate the importance of good customer service and identify the gaps found in the process to strengthen the process with strategies and guarantee permanence and the generation of positive experiences for internal and external customers.

This is why customer service becomes the starting point of satisfaction in a company, a satisfied customer results in an exchange of experiences with other people about the quality of the service. (Aranda & Gacharna, 2017)

**PALABRAS CLAVES:** PQRS, plan piloto, atención al cliente, petición, particulares, servicio público domiciliario.

**KEY WORDS:** PQRS, pilot plan, customer service, individual requests, public home service.

## **Introducción**

Sin duda la tecnología se ha convertido en un elemento esencial en el mundo personal y empresarial, y no cabe duda de que nos encontramos en un mundo globalizado y dinámico donde las organizaciones deben responder rápidamente a los cambios y utilizar todos los recursos de manera eficiente para satisfacer todas sus necesidades, son muchas las organizaciones que se han beneficiado del uso de la tecnología, lo que se traduce en procesos más optimizados, mayor productividad, competitividad en el mercado y toma de decisiones, permitiendo a las empresas llegar a más personas en menos tiempo, eliminando la necesidad de interactuar con barreras de comunicación con los proveedores, clientes y/o aliados comerciales. Teniendo en cuenta lo anterior, con el objetivo de Diseñar un plan piloto para el tratamiento de solicitudes, quejas para la gestión oportuna de trámites, consultas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) realizadas por los clientes de la empresa para garantizar un adecuado control y cumplimiento de los servicios con el fin de brindar respuestas oportunas.

Teniendo en cuenta lo anterior, este proyecto es desarrollado con el objetivo de diseñar un plan piloto para el tratamiento de solicitudes, quejas para la gestión oportuna de trámites, consultas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) realizadas por los clientes de la empresa. Garantizando así un adecuado control y cumplimiento de los servicios para brindar respuesta, seguimiento y atención oportuna. Gestionarlos permite mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Este programa de plan piloto es un apoyo importante para lograr el objetivo de diseñar un plan piloto para el tratamiento de solicitudes, quejas para la gestión oportuna de trámites, consultas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), a medida que se desarrolla este programa piloto, busca registrar, controlar y dar seguimiento a las quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias que los usuarios internos y externos quieran presentar. Su propósito es apoyar todo el proceso de solicitud de atención del usuario para que todas las actividades y pasos presentados en la evaluación de la atención del usuario estén representados de la manera más realista y objetiva. Este ejercicio permite demostrar la importancia de una buena atención al cliente e identificar brechas en el proceso, fortalecer el proceso con estrategias que garanticen durabilidad y generen una experiencia positiva tanto para los clientes internos como externos.

## **1. Capítulo 1: ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA**

### **1.1.Planteamiento del problema**

Este estudio comienza con una aproximación al concepto de disposición a servir. Un buen servicio al cliente no se trata de responder a las preguntas del cliente o a lo que el cliente quiere escuchar, sino anticipar lo que necesita para atender eficazmente su petición, queja o reclamo, involucrando aspectos como la amabilidad, la calidad y el entusiasmo, que también influyen en los servicios que se brindan. ( (Bella, 2016)

Este proceso puede involucrar diferentes etapas relacionadas con el momento en que el cliente obtiene el producto o servicio, pero el proceso ocurre antes, durante y después de la obtención del producto o servicio. Asimismo, una organización se basa en una cadena de valor que consta de estrategia, misión y procesos de apoyo. Es importante comprender que los clientes son parte de la organización a la que se entrega un producto o resultado, ya sea que el producto o resultado sea bueno o no. o servicios. (PAIS, 2022)

Hoy, en el desarrollo de tecnologías que benefician a las empresas, las ventas y los servicios empresariales, la experiencia de usuario de calidad se ha vuelto aún más importante e importante, sobre todo porque se ha transformado de una herramienta complementaria a una parte decisiva de la rentabilidad, la competitividad y el liderazgo. (Barea, 2022)

Considerando lo anterior, los servicios al cliente están en constante evolución a nivel internacional debido al entorno altamente competitivo y la globalización, lo que hace que las organizaciones se orienten al mercado y traten a los clientes como activos estratégicos para incrementar la rentabilidad del negocio y lograr competencia y competencia. Ventaja Sostenible (Sandoval Cuervo y Cabrera Mora, 2013)

Con base en lo anterior, toda organización y/o empresa debe fortalecer los procesos y procedimientos internos a través de la retroalimentación de la comunidad con opiniones o sugerencias para potenciar tiempos de respuesta prolongados para resolver problemas de clientes



internos y externos de una determinada región, identificación de solicitudes y definición de roles y perfiles para emitir respuestas, ya que este tipo de incidentes pueden provocar retrasos en el servicio e insatisfacción del cliente. Por lo tanto, para cultivar clientes satisfechos, es importante implementar estrategias diseñadas para lograr sus objetivos, reinventarse y encontrar formas de involucrar a sus clientes para continuar fortaleciendo la relación. Todo lo anterior, junto con la evaluación continua y la atención a las recomendaciones, alinearán la misión y estrategia de la compañía con las expectativas del cliente.

### **1.2. Formulación del problema**

Debido a esta la problemática evidenciada en la compañía claro en la atención tardía en la respuesta y solución en peticiones quejas y reclamos y donde los usuarios no hacen uso adecuado o no están informados de esta área. Se busca la implementación de un plan piloto para la atención oportuna de PQRS.

### **1.3. Pregunta de investigación**

¿Qué mecanismo se debe diseñar para tramitar y dar solución al tema de PQRS en busca de obtener un control y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

## **2. Objetivo general**

Diseñar un plan piloto para el tratamiento de solicitudes, quejas y para la gestión oportuna de trámites, consultas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) realizadas por los clientes de la empresa.

### **3. Objetivos específicos**

- Identificar las necesidades actuales del uso de los canales de atención de peticiones, quejas, reclamos y (PQRS) desde el modelo de servicio que ha implementado la empresa claro
- Proponer el control, gestión, y cumplimiento oportuno de las PQRS, con el fin de mitigar situaciones que generen impactos negativos en la compañía.

### **4. Justificación**

En el competitivo mundo empresarial actual, un buen servicio al cliente se convierte en un factor clave para promover el éxito y el crecimiento de una empresa, por lo que es importante que la gestión del servicio sea adecuada, porque la Empresa se encuentra en una industria muy competitiva, dinámica y agresiva. Como tal, se esfuerza por mejorar el proceso de PQRS asegurando una atención adecuada y la alineación de los servicios para que las respuestas se reciban de manera oportuna.

Este proyecto considera los fundamentos básicos para implementar procesos de automatización en la empresa de claro, como el diseño adecuado de modelos de procesos, la observación de debilidades mediante matriz FODA y la implementación de un plan piloto de procesos para la gestión de PQRS. Analizando amenazas, oportunidades este plan piloto asegurará que el proceso se ejecute de manera eficiente, se gestione de manera controlada y monitoreada, con el personal adecuado a cada PQRS y facilite el proceso. Recepción y atención oportuna por parte de funcionarios y contratistas. Con el respectivo proceso para quejas y sugerencias que los clientes interpongan a la empresa, donde frente a este proceso se les proporciona respuestas claras sobre lo requerido y les permite seguir las instrucciones correspondientes.

De acuerdo con lo anterior y con base en casos de éxito investigados, se pueden identificar los siguientes beneficios:

- Facilita la generación de reportes y por ende el análisis de la información.
- Genera eficiencia en el proceso, en la medida en que agiliza el proceso con calidad.

- Permite el monitoreo del proceso, mostrando alertas de cumplimiento de cada fase del proceso.
- Tiene la capacidad de centralizar la información, lo que evita distintas fuentes que pueden dañar la fidelidad de los datos.
- Disminuye los tiempos de respuesta al ciudadano lo que aumenta la satisfacción de empleados y ciudadanos.
- Reduce el riesgo de errores de digitación, errores estadísticos en los informes y errores ofimáticos, ya que se puede parametrizar y crear puntos de control.

Con la realización de la práctica universitaria se brinda a la compañía claro, la oportunidad de mejorar y/o controlar el proceso PQRS, ya que le permite reducir el tiempo de los respuestas donde se tiene operaciones efectivas y de monitoreo de acuerdo con las definiciones identificadas por la alta gerencia, y También le permite mantener el registro y monitorear cada escala se aplica en el proceso de implementación un proceso, y brindar la capacidad de hacer un seguimiento del original en cada proceso,.

A mí como estudiante aplicar todos los conocimientos adquiridos en la universidad, desarrollar el nivel de liderazgo ante la comunidad en general, desarrollar habilidades y actitudes para logre un desempeño profesional competente, demostrar mis conocimientos fuera de las aulas y así alcanzar un reconocimiento en el sector tanto público como privado, el trabajo en equipo la organización, responsabilidad, compromiso, disciplina y demás.

Este plan piloto le aporta a la empresa claro la oportunidad de mejorar y/o controlar el proceso de PQRS, ya que le permite disminuir los tiempos de respuesta, tener procedimientos eficientes y controlados conforme a las definiciones establecidas por la alta dirección.

así mismo permite llevar un registro y monitoreo de cada uno de los pasos realizados al ejecutar un proceso, dando trazabilidad en cada uno de los procesos, aprovechando herramientas masivas como la tecnología al alcance de nuestras manos, esto permite ahorrar costos y tiempos de traslado a los ciudadanos hasta las oficinas de atención al ciudadano de la entidad, optimizando el proceso transversal de esta área para toda la organización dado lo anterior, se ha

identificado que esta propuesta de plan piloto PQRS, permite optimizar los recursos y procesos por medio de la integración e involucramiento de las diferentes de áreas responsables, haciéndolas partícipes de la gestión transversal de la entidad; también se ha identificado que permite la eliminación de reproceso provocados por información incompleta, mejorando la productividad de cada una de las áreas, por medio de la asignación de tiempos de atención a los requerimientos y monitoreo de los procesos. Para cumplir con metas y objetivos mayor brevedad posible.

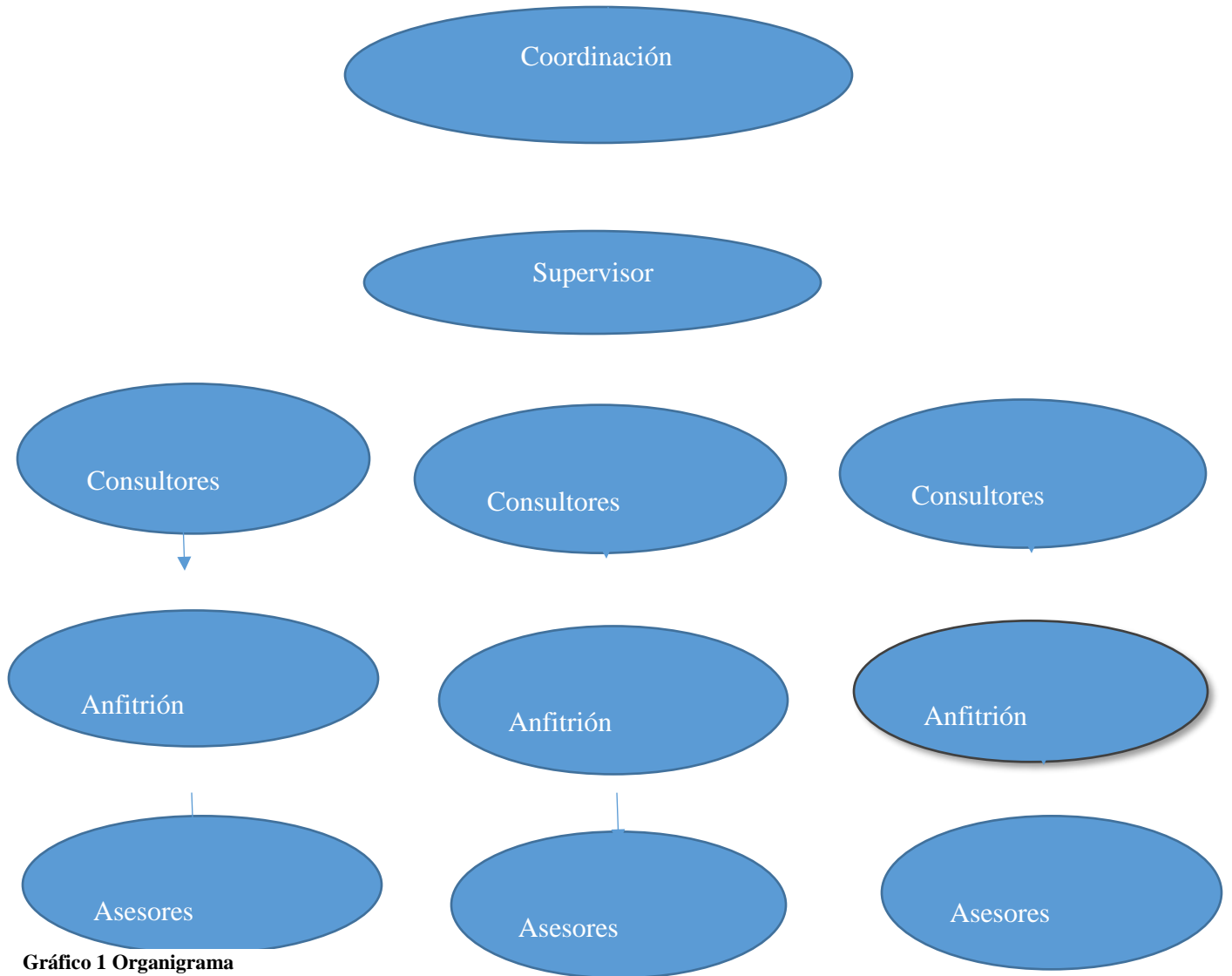
## **5. Marco espacial.**

La Oficina principal de claro (CAV), se encuentra ubicada en carrera 32 calle 19 esquina, antigua AMOREL de la avenida barrio las cuadras de la ciudad de Pasto, Nariño.

Con la finalidad de ofrecer a los clientes internos y externos estándares altos de servicio y satisfacción permanente de sus necesidades, (Ramos, 2019) establece como compromisos orientados a garantizar el Sistema de Gestión de Calidad, los siguientes lineamientos enmarcados en un modelo de Calidad mundial y Normas Internacionales ISO.

- Ofrecer soluciones de conectividad y tecnologías de la información que satisfagan las necesidades de la población.
- Contar con un equipo humano competente y comprometido con la innovación y el mejoramiento continuo.
- Brindar un servicio que cumpla con las expectativas de nuestros clientes en oportunidad y calidad.
- Establecer la identificación y comprensión de las necesidades de nuestros clientes como un generador de mejora continua de nuestros productos y servicios.

Organigrama de la oficina en la cual se desempeña la práctica universitaria



**Gráfico 1 Organigrama**

Fuente: Elaboración propia

## **Misión**

Nuestra misión como practicantes de la escuela superior de administración pública es ofrecer a la compañía ya los clientes la mejor y más cómoda experiencia de atención en temas relacionados con peticiones quejas y reclamos. Para promover el acceso a soluciones y servicios de conectividad de alta calidad que acerquen cada día a más personas y transformen positivamente sus vidas.

## **Visión**

Realización e implementación del plan piloto de PQRS para la gestión oportuna de peticiones quejas y reclamos en la compañía claro pasto. La consolidación como un agente de cambio al proporcionar soluciones servicios de conectividad y alta tecnología; preservando nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones y reafirmando nuestro compromiso con las personas para hacer un mundo más próspero para todos.

## **6. Marco teórico**

Es fundamental comprender los antecedentes del Servicio al Cliente y cómo estos afectan tanto al mercado como a las empresas para el desarrollo de este proyecto. Además, las teorías de la Ingeniería Industrial contribuyen al análisis, la documentación, la mejora y la optimización de los modelos utilizados en los procesos de manufactura y administrativos, con el objetivo de elevar la calidad de los productos y/o servicios en todas las organizaciones. El análisis del problema comienza con un enfoque clave en el estudio de los métodos de trabajo en los procesos administrativos, específicamente en el servicio al cliente. Este enfoque nos ayuda a identificar los desperdicios en el método existente para el modelo de atención de quejas y reclamos, con el objetivo de encontrar acciones de mejora adecuadas para resolver el problema inicial. Es crucial comenzar a buscar información y teorías que la ingeniería industrial nos brinda constantemente. Además, es fundamental.

En sus primeros años, el teléfono dominó la comunicación debido a su facilidad y rapidez para conectar a las empresas con sus clientes. Este medio de comunicación reducía las distancias y aumentaba la satisfacción. El servicio al cliente es un factor crucial en la economía, ya que agrega valor al producto o servicio después de la venta. Este valor busca diferenciar los bienes ofrecidos por la competencia, y también es fundamental para atraer nuevos clientes. Según (Ortiz, 2000) el servicio al cliente es crucial para la competitividad de las empresas, ya que coloca al consumidor en el centro de su función. Por lo tanto, es fundamental desarrollar estrategias que se enfoquen en satisfacer las necesidades de los clientes, brindarles una experiencia única, lograr un buen posicionamiento en el mercado y ofrecer un servicio de alta calidad. Se destaca que, para alcanzar el objetivo principal de satisfacción al cliente, poniendo al cliente en el centro, es crucial cumplir completamente con los acuerdos de servicio establecidos entre las partes, adaptando los procesos a las especificaciones de los clientes y satisfaciendo en gran medida las expectativas generadas por los clientes para el producto o servicio ofrecido.

Los autores llevan a cabo un estudio sobre empresas que han adoptado la mejora continua en el servicio al cliente. En este estudio se destacan las empresas de telecomunicaciones, que ofrece a sus clientes cobertura a nivel nacional, bienestar, confianza, seguridad, atención las 24 horas del día y los 7 días de la semana, eficiencia ágil y, sobre todo, supera las expectativas de los clientes.

Los clientes son atendidos a través de la actitud y disposición de cada uno de los colaboradores. Según (Gómez, s.f.) El servicio al cliente incluye la motivación y la recompensa por los esfuerzos y la dedicación que una empresa realiza para lograr sus objetivos con cada cliente. Esto convierte al servicio al cliente en una parte fundamental de la cultura organizacional, con el fin de brindar servicios de calidad. (Gómez, s.f.) Argumenta que todas las áreas y roles dentro de una empresa deben tener como meta cumplir con las expectativas de los clientes para aumentar su nivel de satisfacción.

El sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamos es fundamental en el proceso de servicio al cliente. Las QRs (Quejas y Reclamos) son atendidas y gestionadas por las oficinas comerciales para proporcionar respuestas oportunas a las necesidades y requerimientos de los clientes. Según (MARRUGO, 2022), al proporcionar soluciones eficientes a los requerimientos, se asegura un mantenimiento operativo excepcional en los servicios ofrecidos. Según (Serrano,

2017), un servicio al cliente que resuelve eficazmente quejas y reclamos puede aumentar sus beneficios. Los clientes que tienen la oportunidad de expresar sus quejas y recibir soluciones efectivas, tienden a hablar menos sobre los problemas que hayan experimentado con el servicio en sus círculos sociales. El motivo principal es establecer un sistema para manejar las solicitudes, quejas y reclamos. Solicitud: Se refiere a la petición hecha por un cliente para obtener información o consultar inquietudes o necesidades específicas o generales de manera oportuna. Un reclamo es cuando un cliente presenta una demanda debido a la falta, irregularidad o mala calidad del servicio o atención proporcionada por la empresa. Además, el reclamo implica una solicitud de compensación por los daños o perjuicios sufridos, y puede ser expresado verbalmente, por escrito o a través de medios electrónicos (Lopez-Guayasamin, 2017-2022). (González Ortiz, 2022-2023) Indica que, en respuesta a la creciente necesidad de mantener informados y satisfechos a los clientes, las empresas han creado diferentes herramientas que trabajan juntas para satisfacer la demanda de información, conocidas como sistemas de servicio al cliente. Es importante que las empresas establezcan métodos para monitorear la satisfacción y las preferencias de sus clientes, y puedan responder a preguntas como ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Quién? y ¿Cuándo? se obtiene y se utiliza la información relevante, incluyendo requisitos, opiniones, encuestas y necesidades del mercado.

(riana Restrepo, 2020)Plantea que las organizaciones siempre buscan alcanzar metas y objetivos. Para lograr esto, es necesario identificar el grado de cumplimiento de cada acuerdo establecido con el cliente. En la actualidad, mejorar la satisfacción del cliente es una de las principales metas, por lo que se buscan indicadores que midan su nivel de satisfacción. Además, se busca fomentar la lealtad, establecer relaciones a largo plazo y obtener recomendaciones de otros clientes que puedan ser estratégicos para la organización.

Pues bien, al respecto, (Chandler, 1962) analiza la relación entre la estrategia y la estructura organizativa de las empresas estadounidenses durante el período comprendido entre la década de 1850 y la década de 1920. Él, argumenta que la estrategia de la empresa debe estar en consonancia con su estructura organizativa para lograr el éxito a largo plazo, porque la estructura organizativa de una empresa es el resultado de su estrategia y no al revés. El autor explica cómo las empresas estadounidenses, en particular las empresas de ferrocarriles desarrollaron una estructura organizativa jerárquica en respuesta a la necesidad de coordinar y controlar una



empresa, Chandler describe cómo estas empresas adoptaron una estrategia de expansión horizontal mediante la adquisición de otras empresas y la diversificación de sus negocios, y cómo esto llevó a una estructura organizativa más compleja y descentralizada. (Chandler, 1962), también, analiza la forma en que las empresas adoptaron una estrategia de integración vertical en respuesta a la competencia y a los cambios en el entorno empresarial.

## **7. Marco institucional**

La aplicación del modelo plan piloto para atender y tramitar PQRS se desarrolla en la cav principal de claro en la parte administrativa de quejas y reclamos.

La Oficina principal de claro (CAV), se encuentra ubicada en carrera 32 calle 19 esquina, antigua AMOREL de la avenida barrio las cuadras de la ciudad de Pasto-Nariño.

Establecida en 1957, Claro comenzó como una pequeña tienda bienes y servicios, en la ciudad de Nueva York. En la actualidad, hay más de 800 tiendas departamentales de Claro en todo el mundo, repartidas en 15 países. Claro tiene más de 125.000 empleados.

Lo que empezó con un compromiso de productos de alta calidad a precios justos, continúa hasta el día de hoy en Claro, con las mismas marcas y los mismos estilos, en los que nuestros clientes confían en nuestras tiendas, a su disposición las 24 horas del día.

Claro Colombia es una compañía que distribuye servicios de telefonía celular, telefonía fija, televisión e Internet. Nació como resultado de la integración de Comunicación Celular S.A. y Telmex Colombia S.A. Al cierre de 2014 Claro ya contaba con 2 millones de suscriptores a sus servicios de televisión, 1,6 de usuarios de internet banda ancha y 1,4 millones de telefonía fija. Donde la misión es lograr que la población de cada uno de los países en donde se opera tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios accesibles, para acercar cada día más a las personas, Con una responsabilidad que promueve la vida saludable en todos los aspectos Desde nuestra iniciativa de "Comunidades seguras" hasta nuestro proyecto de sostenibilidad ambiental, que enorgullece la responsabilidad con clientes, su diversidad, sus comunidades y su salud y seguridad.

## 8. Metodología

Para lograr el objetivo, se llevará a cabo una investigación de tipo documental y de alcance descriptivo. Según (Sampieri, 2006) consiste en medir, evaluar o recolectar datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones, o componentes. En este caso, se plantea una descripción de los procesos que inciden en comunicación y manejo del cliente en la compañía de claro, esta metodología permite identificar temas comunes y presentes en las organizaciones con la intención de identificar oportunidades en la mejora de su calidad”. El presente trabajo adopta un enfoque cualitativo, permitiendo la recolección de datos sin medición numérica. Con relación a la muestra y al diseño del muestreo, se tomará de tipo no probabilístico. (Rodríguez, 2019) La define como “una parte de la población, o sea un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo” De este modo la muestra es variada y será del mismo tamaño de la población, la cual estará conformada por: Primera por empleados del área de soporte y segunda por los clientes de la empresa, tal como lo plantea (Sampieri, 2006)

Fuentes de información.

Para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, se utilizarán como fuentes de información e instrumentos de recolección de datos las siguientes técnicas: Como fuente primaria, se realizará una observación directa de la compañía claro donde es pertinente revisar la documentación interna de la empresa como: instructivos, encuestas de satisfacción, procedimientos e indicadores de calidad. Seguidamente, el cotejo de los resultados de cuestionarios tipo encuesta, aplicados previamente a los clientes y personal del área de soporte de la compañía. Como fuentes secundarias se hará una revisión bibliográfica en base datos, revistas especializadas, libros, páginas web certificadas entre otras; todas referentes a nuestra área de estudio. A partir de esta revisión bibliográfica se estructura el marco teórico.

Actividades detalladas

Revisión de la documentación actual de la empresa y los procesos establecidos.

➤ Revisar y adaptar encuestas para posterior aplicación.

- Aplicación de encuestas correspondientes
- Identificación de carencias de la compañía.

Todo esto con el fin de implementar una ventaja competitiva, posicionamiento en el mercado y sobre todo fidelización del cliente.

## **Resultados**

Para comprender mejor el problema y cómo se implementa cada proceso, se debe obtener información entrevistando y encuestando a los responsables directos del área de PQRS. Por tanto, es posible definir cómo se realiza cada proceso. El proceso de administración de PQRS comienza cuando un individuo u organización desea realizar una pregunta, queja, reclamo o sugerencia respecto de un producto o servicio adquirido en CAV Claro Pasto.

Frente a este proceso se lleva a cabo un diagnóstico actual

Diagnóstico actual del caso de estudio frente al tratamiento de PQRS. Este apartado se dividió en dos etapas:

### **A: Revisión documental**

Por medio de una revisión documental de instructivos, procedimientos y registros de encuestas de satisfacción al cliente, entrevistas no estructuradas al personal a cargo del área, y la revisión de indicadores de medición de satisfacción del cliente, se obtuvo información suficiente para la construcción de las fortalezas y oportunidades de mejora para la empresa como primera medida para el diagnóstico.

Según el análisis realizado a la documentación y las respuestas dadas por los trabajadores, la empresa no cuenta con registros completos y al día, convirtiendo la información, poco veraz y confiable, lo que marca esta situación como una amenaza para las próximas actividades de seguimiento y construcción de la mejora de sus procesos. Se recomienda, formular, elaborar y llevar registros documentados de cada una de estas actividades.

### **B: Aplicación de instrumentos**

Como segunda medida y a partir de la inmersión inicial en la compañía claro, y la información obtenida en el diagnóstico, se estructuraron dos instrumentos tipo cuestionarios, aplicados a una muestra variada, no probabilística; compuesta por el personal del área de soporte y clientes de la empresa. Los instrumentos utilizados fueron validados según Quintana (2018), a partir de este estudio, se hicieron adaptaciones y modificaciones, Estas encuestas fueron realizadas y enviadas por medio de correo electrónico y de forma física. Al inicio de cada encuesta, se realizó una presentación general, agradeciendo siempre por el tiempo brindado para la realización de la encuesta y resaltando la importancia que tenían cada una de estas.

La matriz DOFA o FADO nos permite identificar oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas en un proyecto específico en este caso el plan piloto para atender PQRS con esta herramienta se puede planificar estratégicamente posibles soluciones.

A)-Elaboración de matriz DOFA

B)-estrategias

### 8.1.Matriz DOFA

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*talento humano calificado</li> <li>*Experiencia</li> <li>*Espíritu innovador</li> <li>*Conocimiento de mercado y necesidades de los usuarios</li> <li>*Atención personalizada</li> <li>*Trabajo en equipo</li> </ul> <p>+</p>	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Insatisfacción de clientes</li> <li>*Demora en las respuestas</li> <li>*Falta de capacitaciones del personal</li> <li>*competencia con servicios similares</li> <li>*Falta de escucha y empatía con los clientes</li> <li>*Falta de seguimiento de PQRS</li> </ul>
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Ubicación geoestratégica</li> <li>*Demanda de nuevos servicios</li> <li>*Avances tecnológicos</li> <li>*Reconocimientos en las grandes empresas</li> </ul>	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Pérdida de clientes</li> <li>*Competencia</li> <li>*Mala publicidad</li> </ul>

Tabla 1 Matriz DOFA

Fuente: Elaboración propia

## 2. Capítulo 2: PRACTICA ADMINISTRATIVA

### 2.1. ESTRATEGIAS

- Aprovechar las herramientas tecnológicas y electrónicas para un servicio de calidad logrando posicionamiento dentro del mercado de telecomunicaciones.
- Capacitar periódicamente al talento humano en el área de servicio al cliente
- Usar periódicamente el nivel de satisfacción
- Realizar capacitaciones al personal de contactar respecto a herramientas tecnológicas en busca de brindar un mejor servicio hacia nuestros clientes logrando apasionamiento dentro del mercado de telecomunicaciones
- Aprovechar las herramientas tecnológicas y electrónicas para un servicio de calidad logrando posicionamiento dentro del mercado de telecomunicaciones.
- Capacitar periódicamente al talento humano en el área de servicio al cliente
- Usar periódicamente el nivel de satisfacción
- Realizar capacitaciones al personal de contactar respecto a herramientas tecnológicas en busca de brindar un mejor servicio hacia nuestros clientes logrando posicionamiento dentro del mercado de telecomunicaciones
- Proponer cursos que permitan desarrollar las capacidades de los colaboradores y estos a su vez se sientan motivados con incentivos emocionales.
- Desarrollar planes de mejora continua en los procesos especialmente en el proceso, de servicio y atención al cliente.
- garantizar al cliente un servicio de calidad con una carta de presentación única y real.
- Diseñar la propuesta de mejora en el servicio al cliente dentro de la organización

➤ Mantener al personal en capacitación continua e informando cambios en el mercado

## **2.2.Propuestas realizadas**

En el análisis y desarrollo de mejoras para el proceso de atención a las quejas y reclamos se coincide en tomar la metodología de (CRUELLES, 2018) por medio del estudio de un proceso administrativo, debido a que el objeto de estudio es un proceso administrativo y no operativo como se ha evidenciado en el desarrollo del proyecto y tomando en cuenta Lean Office que Godínez expone. Por otro lado, se coincide también en la realización del estudio de tiempos para determinar el tiempo estándar promedio ejecutado en la tarea y continuar con la teoría que brinda la OIT, en cuanto al estudio del método de trabajo y los coeficientes de despilfarro existente. Para el desarrollo de este proyecto fue utilizado un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que como se ha mencionado anteriormente el seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos, desde su registro hasta el cierre del caso se enfoca cualitativamente, por otro lado, el desarrollo de este proyecto tendra a realizar diseños de mejora para el modelo y estos se basan en las características que tiene 39 este proceso administrativo y que no se logra por medio de cálculos cuantitativos, sin embargo, la medición de los casos se lleva a cabo por medio de los indicadores de proyecciones de la viabilidad del diseño que se miden cuantitativamente, puesto que el objeto problema del proyecto está basado en el diseño. Esto tiene como finalidad lograr el objetivo general del proyecto de la práctica empresarial, con los diseños de mejora que se puedan efectuar para este proceso. A continuación, se nombran las actividades a ejecutar para el análisis del proceso de atención a quejas y reclamos buscando causantes de despilfarros en el tiempo que afectan la debida y oportuna atención a los clientes para lograr encontrar mejoras que optimicen el proceso:

1. Identificación de las tareas para registro de QR: En esta etapa se coincide con el estudio del trabajo en procesos administrativos, que aporta gran importancia para el entendimiento del proceso a analizar.

2. Efectuando un trabajo de campo por medio de observaciones y como se recolectarán los datos e información del proceso a analizar tal y como la contextualización y definiciones que

la OIT (CRUELLES, 2018) brindan sobre el estudio de tiempos con cronometro, con el fin de establecer el tiempo estándar para la realización del proceso.

3. Con el trabajo de campo realizado se registrarán los datos encontrados por medio de una planilla de estudio de tiempos en servicio al cliente, para proceder a realizar un análisis relacionado a los datos hallados.

Su aplicación permitió evaluar el conocimiento y las actividades llevadas a cabo por el personal que tiene relación directa con el cliente en esta área cuando se recibe una PQRS. Dentro de las respuestas, se evidencia los diferentes puntos de vista y percepción de acuerdo con la gestión y conocimiento adquirido dentro del proceso de PQRS de cada uno de los funcionarios de la entidad.

La encuesta cuenta preguntas cerradas y proporciona la siguiente información, la cual se representa en cada una de las figuras, detalladas a continuación:

➤ Pregunta 1 de encuesta dirigida al personal de soporte

¿Existe un programa de servicio al usuario Claramente establecido?



**Gráfico 2 Pregunta 1**

Fuente: Elaboración propia

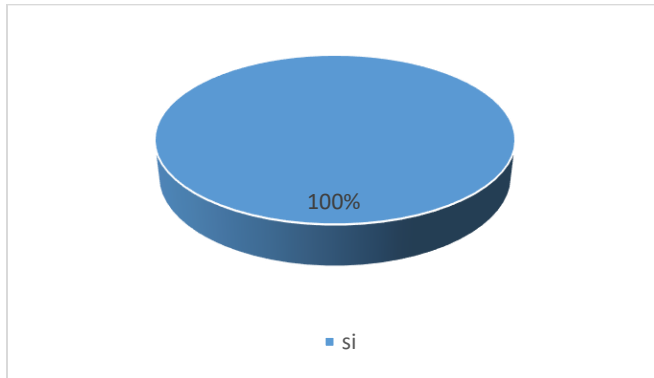
El 50% del personal actual del área de soporte reconoce que existe un programa básico de atención al usuario, en el cual se describe de forma general el proceso actual de la empresa, no



obstante, el otro 50% de la población considera que el programa no es claro y completo para dar respuesta y atención oportuna a las PQRS de la compañía.

➤ Pregunta 2 de encuesta dirigida al personal de soporte de compañía claro

¿La empresa cuenta con una base de datos de usuarios internos como externos?



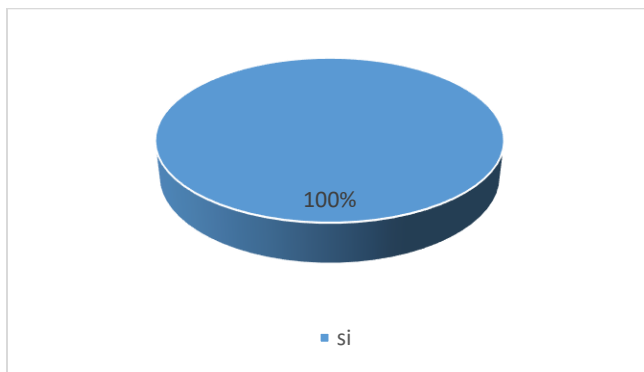
**Gráfico 3 Pregunta 2**

Fuente: Elaboración propia

En la anterior figura, el 100% de los encuestados afirman que la empresa si cuenta con una base de datos de usuarios internos como externos de la organización, lo cual favorecerá al seguimiento y construcción de la mejora continua del proceso de PQRS.

➤ Pregunta 3

¿Se resuelven las peticiones quejas y reclamos de manera oportuna?



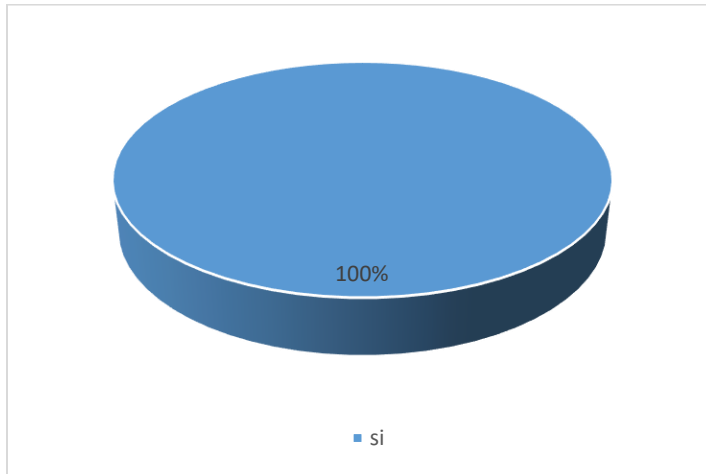
**Gráfico 4 pregunta 3**

Fuente: Elaboración propia

El 100% de la población encuestada, considera que las PQRS han sido resueltas algunas veces de forma no oportuna. Se sugiere mitigar el tiempo y dar respuesta clara y completa al usuario en todas las posibles PQRS del futuro.

➤ Pregunta 4

¿Con que frecuencia se debe medir la satisfacción de un cliente?



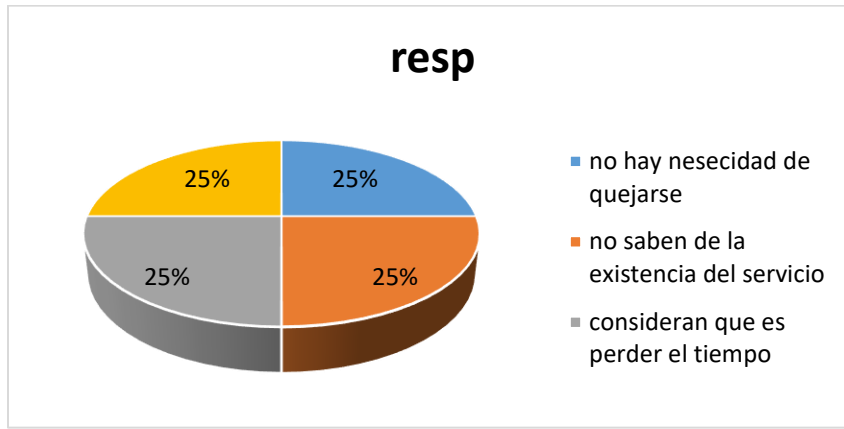
**Gráfico 5 pregunta 4**

Fuente: Elaboración propia

Referente a esta pregunta, el 100% de los encuestados coinciden en que, mensual es la frecuencia para medir la satisfacción de los clientes. La periodicidad con que hay que realizar estas herramientas de medición, depende, de la necesidad de obtener datos y la capacidad que se tenga de obtenerlos y analizarlos. Muchas veces esta necesidad dependerá, de la rapidez con que cambie lo que estamos midiendo. Solo necesitamos medir lo que cambia, debido a que es ineficiente medir lo que sabemos que se mantiene constante.

➤ Pregunta 5

¿Cuál de las siguientes opciones considera usted que es la principal razón por la cual los usuarios no hagan uso de este servicio ofrecidos por la compañía claro?



**Grafico 6 pregunta 5**

Fuente: Elaboración propia

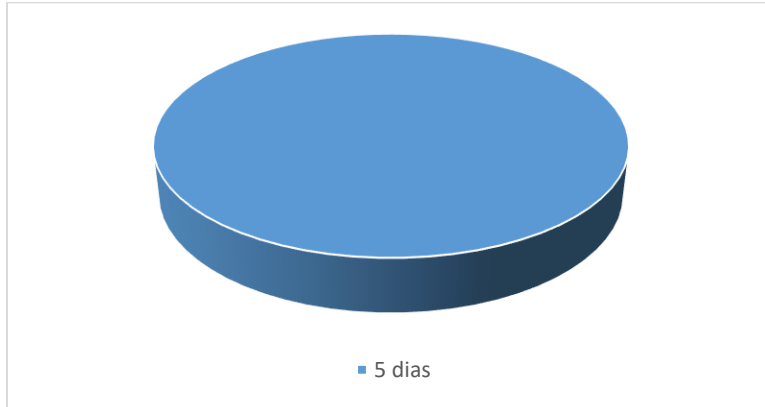
Los encuestados consideran, que las principales razones de que los usuarios no usen el servicio de atención al cliente, es debido a que desconocen la existencia del servicio, olvidan el tema y lo dan por no realizado, no requieren el uso regular del servicio y/o consideran que es perder el tiempo porque nunca les dan respuesta. Referente a estas situaciones, es necesario implementar modelos de comunicación rápidos, fáciles y llamativos para los clientes, con base en el uso y radicación de una solicitud de PQRS. También se pretende incentivar a los clientes y fomentar el mejoramiento de los procesos internos de la empresa con cada aporte.

Conforme a su elaboración tuvo centralidad en identificar factores claves, necesidades y expectativas de los clientes, en el cómo se quiere recibir la atención y solución de las PQRS. Percepción netamente del encuestado y parte interesada de la empresa.

Se quiso recopilar la experiencia obtenida del tratamiento de PQRS actual de la empresa, indagar acerca de los pasos que siguen para la atención de las PQRS en cada una, tener en cuenta si existe oportunidades de mejora y reconocer a partir de esas experiencias, posibles recomendaciones para el proceso que implementará la empresa.

## ➤ Pregunta 1

¿Cuánto tiempo cree usted que es el apropiado para dar respuesta a una PQRS reportada?



**Gráfico 7 pregunta 1 encuesta dos**

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados concuerdan que el tiempo de respuesta de una PQRS, es máximo en 5 días. Dentro de este tiempo el personal responsable deberá recibir, evaluar, clasificar y dar seguimiento a la solicitud, antes de comunicar la solución a los clientes. No existe un tiempo estipulado para resolver una PQRS, lo que recomiendan es resolverla tan pronto como sea posible.

A continuación se presenta oportunidades de mejora

oportunidades de mejora
-------------------------

<p>➤ Llevar un control y frecuencia establecida para la aplicación de encuestas de satisfacción de los clientes, mejora los procesos internos de la empresa</p>
---

<p>➤ Se debe capacitar al personal y dar a conocer el proceso a toda la organización para dar una respuesta oportuna</p>
--

<p>➤ Formular y medir indicadores de satisfacción, permite conocer las necesidades de los clientes y llevar una constante mejora de nuestros procesos internos.</p>
---

Con el desarrollo de esta práctica se satisficieron los requerimientos expresados por la compañía (CAV CLARO) En la ciudad de pasto a través de su área de talento humano, para dar tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que recibe la organización, y al haber realizado este seguimiento a cada una de las solicitudes que llegan al departamento de quejas y reclamos se apoyaron las acciones correctivas y de mejoramiento para las PQRS, optimizando así los resultados que se obtienen en dicha dependencia .

### **2.3.Actividades realizadas como apoyo en la empresa claro**

-atención queja las cuales se presentan con frecuencia y fueron solucionadas con calidad y respuesta inmediata para garantizar el servicio de claro

QUEJAS	PETICIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Queja inconforme con la compensación</li> <li>➤ Queja inconformidad con la facturación</li> <li>➤ Queja inconformidad con la modificación del contrato</li> <li>➤ Queja inconformidad con la publicidad</li> <li>➤ Queja inconformidad con la terminación de contrato</li> <li>➤ Queja inconformidad reposición de equipos terminales</li> <li>➤ Queja inconformidad pagos no abonados</li> <li>➤ Queja inconformidad hurto de celulares</li> <li>➤ Queja inconformidad pagos no abonados (equipos)</li> <li>➤ Queja inconformidad cambio de prepago a pospago</li> <li>➤ Queja inconformidad plazo inicio de prestación de servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Petición información vigencias de tarjetas prepago</li> <li>➤ Petición intento de llamada no exitosa</li> <li>➤ Petición ley 1699 dto. Militares y familiares</li> <li>➤ Petición medios de atención al usuario</li> <li>➤ Petición modificación de condiciones del contrato</li> <li>➤ Petición portabilidad numérica</li> <li>➤ Petición plan corporativo</li> <li>➤ Petición no dé traslado a nuevo domicilio</li> <li>➤ Petición reconocimiento de subsidios</li> <li>➤ Petición no utilizar CAVS</li> <li>➤ Petición reposición de equipos</li> <li>➤ Petición actualización de datos</li> </ul>

--	--

**Plan piloto para el tratamiento de solicitudes, quejas y para la gestión oportuna de (PQRS) realizadas por los clientes de la empresa.**

En vista al contexto de la problemática de la recepción y respuesta en PQRS en la compañía claro, se tomó como iniciativa presentar un plan piloto como practica universitaria, que consiste por medio de la solución y atención oportuna a quejas, reclamos, peticiones y sugerencias, con el cual se da cumplimiento al objetivo del tratamiento de solicitudes, quejas y para la gestión oportuna de trámites, consultas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) realizadas por los clientes de la empresa y así la compañía podrá garantizar el servicio a cada de los clientes . Esto permitiría implementar planes de acercamiento de usuarios al personal para poder dar solución a cada uno de los trámites.

Sin embargo, se debía realizar ciertas verificaciones para continuar con este modelo de plan piloto

1. Verificación e implementación del plan piloto en la compañía QR.
2. Disponibilidad del personal de planta para capacitaciones en temas relacionados a atención al cliente
3. Elección de los territorios para la aplicabilidad del plan piloto.
4. Tramite de quejas y sugerencias en el sistema
5. Capacitaciones continuas a funcionarios OPS y de planta en la compañía
6. Encuestas de satisfacción a usuarios

El desarrollo y responsabilidad bajo este plan piloto, consiste en presentar, capacitar y la aplicabilidad del plan piloto para el tratamiento de solicitudes, quejas, sugerencias y reclamos. Adaptar a los trabajadores involucrados con la categoría de tramites en temas relacionados de, en primera instancia Se desarrolló varios seguimientos del comportamiento de las clientes frente a

tramites y solicitudes, con la recepción de datos y encuestas realizadas a clientes y funcionarios ya se dio el desarrollo para cumplir con el objetivo propuesto



## Conclusiones

En el presente se describen las conclusiones del proyecto dando respuesta a cada uno de los objetivos planteados, adicionalmente se brindan algunas recomendaciones derivadas del desarrollo.

El objetivo principal de este proyecto es el diseño de un plan piloto para el tratamiento de solicitudes, quejas y para la gestión oportuna de trámites de clientes, consultas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) realizadas por los clientes. Esto con el fin de facilitar el control monitoreo y mejorar la eficiencia de servicio a la ciudadanía; lo cual se logró mediante la construcción del modelo de plan piloto que contiene toda la estructura y pasos necesarios para cubrir las necesidades de la compañía.

Además, para lograr el objetivo principal fue necesario realizar el diagnóstico del proceso actual de PQRS en la compañía de claro, realizando recopilación de información mediante entrevistas, revisión y análisis documental, lo que llevó a esclarecer y afirmar falencias del proceso PQRS relacionadas en la justificación de este proyecto y con los resultados del análisis a encontrar las características y beneficios del proceso propuesto.

Otro aspecto importante que nos llevó al desarrollo y cumplimiento de este proyecto fue el apoyo constante de asesores de práctica de la universidad y personal de planta de la compañía.

Y como propuesta a la principal debilidad que se identificó es de orientar el direccionamiento de las PQRS en estas áreas es que la mayoría de los ciudadanos y funcionarios están teniendo problemas para elegir una solicitud, queja, reclamo su opinión, por lo que no se explica e identifica todas las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias allí plasmadas. Un diseño el cual sea entendido por los usuarios para que pueda desarrollarse y distribuirse adecuadamente

## **Recomendaciones**

Es importante mantener comunicación con todos los involucrados del proceso de PQRS antes, durante y después de la implementación, para conocer las necesidades y poder satisfacerlas.

La atención al ciudadano es la cara de la compañía claro, pero además es el área más importante para la entidad dada que es la puerta de entrada para conocer las PQRS de los ciudadanos, lo que permite a la alta dirección tomar decisiones para mejorar el servicio.

De otra parte, es importante que el área de atención al ciudadano, implemente políticas de operación que estén soportadas bajo la normativa de atención a los PQRS como es la ley 1755 de 2015, la cual obliga a todas las entidades del estado a dar respuesta a las PQRS en los términos establecidos sin importar el medio de comunicación en el que se reciba. Adicionalmente, dichas políticas deben estar enfocadas a que todas las solicitudes sin excepción deben estar radicadas en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Adicionalmente y de acuerdo, se recomienda a la compañía, darle seguimiento al plan piloto para quejas y reclamos de PQRS y diseñar un plan de trabajo detallado que permita proyectar el tiempo y discriminar las tareas con los respectivos responsables para mitigar el impacto dentro de la entidad, diseñar un plan de riesgos y utilizar la medición de la satisfacción del ciudadano que tienen actualmente para que a partir de los resultados, generen propuestas de mejoramiento continuo, aplicando herramientas que aporten soluciones.

## Bibliografía

- Aranda, G. &. (2018). *https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/1537*.  
Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/1537>
- Barea, E. R. (2022). *ER Barea - 2022 - books.google.com*. Obtenido de ER Barea - 2022 - books.google.com
- Bella, S. (2016). *https://elifesciences.org/articles/27706*. Obtenido de <https://elifesciences.org/articles/27706>
- Chandler, A. (1962). *http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300083&script=sci\_arttext&tlng=pt*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300083&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300083&script=sci_arttext&tlng=pt)  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300083&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300083&script=sci_arttext&tlng=pt)
- CRUELLES. (2018).  
*https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/3293*. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/3293>
- Díaz Sepúlveda, J. S. ((2021)).  
*https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/ca8c77f4-66b8-4d65-ad05-4fd6d485ba5b/content*. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/ca8c77f4-66b8-4d65-ad05-4fd6d485ba5b/content>
- Gacharna, A. &. (2017). *https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/1537*.  
Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/1537>
- Gómez. (s.f.). *redined.educacion.gob.es*. Obtenido de [redined.educacion.gob.es](http://redined.educacion.gob.es)
- González Ortiz, L. M. (2022-2023). *repository.unad.edu.co*. Obtenido de [repository.unad.edu.co](http://repository.unad.edu.co)
- Lopez-Guayasamin, M. R.-M. (2017-2022). *books.google.com*. Obtenido de [books.google.com](http://books.google.com)

MARRUGO. (2022).

<http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/download/114/150>. Obtenido de <http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/download/114/150>:  
<http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/download/114/150>

Martillo, K. y. (05 de 2016). *tandfonline*. Obtenido de

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3109/09638288.2014.913702>

Ortiz, P. y. (2000). *F Contreras Torres*. Obtenido de Diversitas..., 2012 - [scielo.org.co](http://scielo.org.co)

PAIS, E. (2022). <https://www.colesp.org/images/pdfs/biblio/recursos/guerrero.pdf>.

Obtenido de <https://www.colesp.org/images/pdfs/biblio/recursos/guerrero.pdf>

Ramos, D. C. (2019).

<http://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1652/Proyecto%20Danna%20Ioanna%20Cort%C3%A9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Obtenido de <http://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1652/Proyecto%20Danna%20Ioanna%20Cort%C3%A9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>:  
<http://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1652/Proyecto%20Danna%20Ioanna%20Cort%C3%A9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

riana Restrepo, V. &. (2020). *red.uao.edu.co*. Obtenido de [red.uao.edu.co](http://red.uao.edu.co)

Rodríguez. (2019). <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/53213/ESHPA19-3-1-003-Carrasco-Ramirez-Gamified-Bachillerato.pdf?sequence=4>.

Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/53213/ESHPA19-3-1-003-Carrasco-Ramirez-Gamified-Bachillerato.pdf?sequence=4>:  
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/53213/ESHPA19-3-1-003-Carrasco-Ramirez-Gamified-Bachillerato.pdf?sequence=4>

Sampieri, H. (2006).

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05\\_S4\\_Analisis\\_de\\_datos.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S4_Analisis_de_datos.pdf). Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05\\_S4\\_Analisis\\_de\\_datos.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S4_Analisis_de_datos.pdf):  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05\\_S4\\_Analisis\\_de\\_datos.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S4_Analisis_de_datos.pdf)

Sandoval Cuervo y Cabrera Mora. (2013).

*[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-87712016000100046&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-87712016000100046&script=sci_arttext)*.

Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-87712016000100046&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-87712016000100046&script=sci_arttext)

Serrano. (2017). *zagan.unizar.es*. Obtenido de [zagan.unizar.es](http://zagan.unizar.es)

### 3. Anexos

#### Anexo 1 Registro Fotográfico

Fotografías relacionadas con la ejecución de actividades dentro de la oficina compañía claro



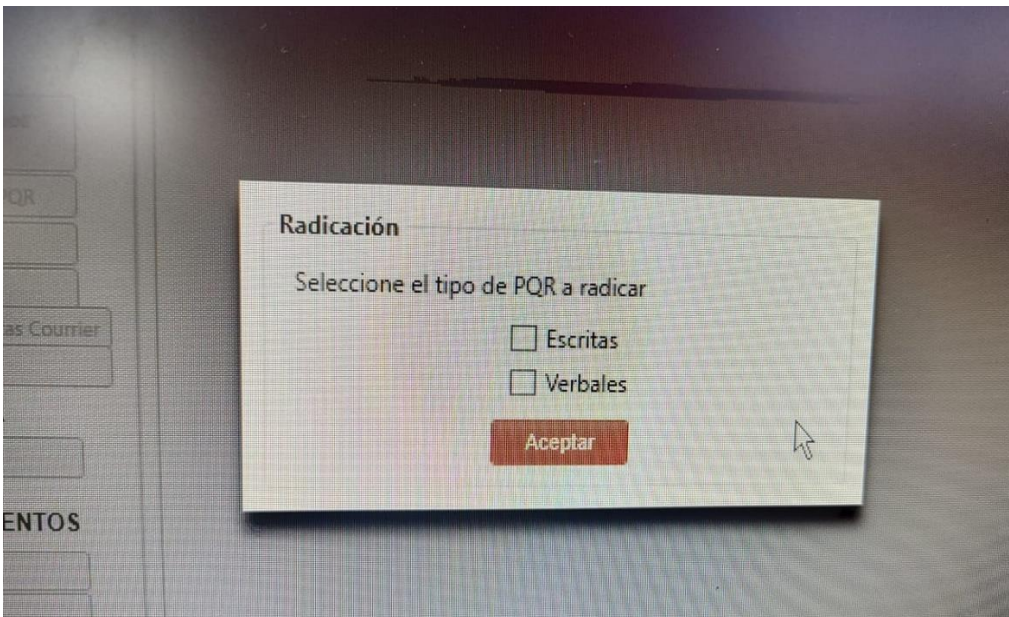
#### Capacitación funcionarios para tramites de PQRS



#### Socialización plan piloto



Agradecimientos a la compañía por la oportunidad de diseñar un plan piloto para PQRS



Realizando la radicación de PQRS en la compañía



Formulario de quejas con campos: No. Identificación, Apellidos, Tipo, NARIÑO, Ciudad, Queja, NR/CUN. Menú desplegable de quejas: Qja. Investigación / Negación de Línea, Qja. Investigación / Negación de Línea DOC. INCOMP, Qja. Medios de atención al usuario, Qja. Negación de Consumos, Qja. Negación Repo Camb.IMEI SIM Migración, Qja. No controles de consumo Roaming Internacional, Qja. No Traslado A Nuevo Domicilio, Qja. Orquestador de Servicios E, Qja. Plan Corporativo, Qja. Portación No Autorizada, Qja. Reclamación TRAFICO LDI SALIENTE, Qja. Reclamación WEB Queja (No autorizado CACs), Qja. Reclamación WEB Recurso (No autorizado CACs), Qja. Transferencia de saldo, Qja. Traslado Ope. Llamadas LDI 00444 (Infrace), Traslado Pqrs Convergentes E (No usar 611 ni CAV).

respectivo seguimiento a cada una de las quejas presentadas

Formulario con campos: Plan, Dpto. (NARIÑO), Ciudad (<SELECCIONAR>), T. PQR (Queja), Tipología (<SELECCIONAR>), Solicitud (<SELECCIONAR>), Recibido de. Menú desplegable de Solicitud: ATENCION QUEJA, CONTRATO PRIVADO, GESTION RECAPEL (No utilizar CAVs), INCONFORMIDAD CENTRALES DE RIESGO - Escrita, INCONFORMIDAD EQ. TERMINAL LEY 1480 - Escrita, INCONFORMIDAD POLIZA EQ. PROTECCION MOVIL -Escrita, SILENCIO ADMINISTRATIVO.

respectivo seguimiento a cada una de las quejas presentadas

Anexo 2

Preguntas realizadas en las entrevistas para personal interno toca dar respuesta a las preguntas a las preguntas



➤ ¿Usted sabe o recuerda cómo y cuándo nació la necesidad de implementar el proceso de PQRS en la compañía?

Respuesta: cuando la solución no fue contestada de manera oportuna.

➤ ¿Recuerda ejemplos de problemas que se estuvieran presentando con respecto a PQRS?

Respuesta: la falta de cumplimiento ante una solución de satisfacción de los usuario de servicio de comunicación celular.

➤ ¿Qué recuerda sobre las falencias que presentaba la compañía en sistema de información?

Respuesta: los formatos y los medios tecnológicos al presentar su petición queja o reclamo.

➤ ¿Qué mejoras piensa usted que requiere en este momento el sistema de información?

Respuesta: la tranquilidad y confianza para resolver todo tipo de problemas y darles solución en el tiempo posible.

➤ ¿Cómo funcionaba el proceso de PQRS?

Respuesta: este proceso era centralizado y contestado por documentos físicos con guías de recolección domiciliaria que demoraban mucho en la contestación y solución y respuesta al usuario y la entidad.

➤ ¿Nos puede explicar cómo funcionan los canales de respuesta y la respuesta de las peticiones por cada uno de los canales?

Respuesta: los canales fueron de manera escrita en documentos carbón y se degradaban al momento de cruzar información porque se despachaban a proceso de solución central.

➤ ¿Cada canal tiene definido un proceso específico o cómo funciona?

Respuesta: cada canal tiene área de prevención y solución de acuerdo a la complejidad del caso, ejemplo una negación de servicio, o en su defecto interés en la factura todo proceso tiene una área encargada de solución.

➤ ¿Cuántas solicitudes aproximadamente llegan en el mes?

Respuesta: en la oficina cav pasto llega alrededor de 800 PQRS aproximadamente según el estadístico que arrego FODA.

➤ ¿Qué dificultades recuerda que se hayan presentado durante en estos últimos 5 años en la compañía sobre quejas y reclamos?

Respuesta: que a pesar de las tecnologías y las nuevas herramientas las soluciones siempre son tardías porque se cae el sistema por que la documentación requerida nos legible, la compañía pierde mucho en la satisfacción y seguridad del producto o servicio.