

**Plan de mejora del sistema de PQRSF del área de admisiones de la  
Corporación universitaria Minuto de Dios sede Villavicencio**



Claudia Lorena Castro Rodríguez, Luisa Fernanda Coy Vargas

Septiembre de 2022.

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Ingeniería Industrial

Programa Ingeniería Industrial

**Plan de mejoramiento en el manejo de las PQR del área de admisiones  
de la Corporación universitaria Minuto de Dios**

Claudia Lorena Castro Rodríguez, Luisa Fernanda Coy Vargas

Septiembre 2022.

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Ingeniería Industrial

Programa Ingeniería Industrial

### **Notas del autor**

Claudia Lorena Castro Rodríguez, Facultad de Ingeniería Industrial,  
Universidad Antonio Nariño, Villavicencio.

Luisa Fernanda Coy Vargas, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad  
Antonio Nariño, Villavicencio.

El proyecto de tesis de grado contó con la colaboración de la Corporación  
universitaria Minuto de Dios.

## Nota de Aceptación

Nombre y firma jurado 1

---

Nombre y firma jurado 2

---

Nombre y firma presidente

---

Nombre y firma secretario

---

## **Dedicatoria**

### **Claudia Lorena Castro Rodríguez**

Dedico esta tesis, que con mucho esfuerzo y entrega se ejecutó, a mí, a mis hijos y esposo, por tolerar y respaldarme cuando les quite tiempo de esposa y madre en el hogar, los amo.

### **Luisa Fernanda Coy Vargas**

Esta tesis se la dedico a mi madre Sandra Vargas quién me apoyó en toda la trayectoria de la carrera, a mi familia por siempre creer en mí, y a mis amigas que siempre estuvieron dándome palabras de apoyo y no me dejaron renunciar.

## **Agradecimientos**

### **Claudia Lorena Castro Rodríguez**

Jesucristo, gracias por permitir este logro que con mucha consagración hoy presento, a mi familia, hijos, esposo, compañeros, y a todos mis maestros que hicieron parte de esta enseñanza y creación de una persona profesional.

### **Luisa Fernanda Coy Vargas**

Primeramente doy gracias a Dios por permitirme cumplir este logro, por nunca dejarme renunciar a todo, a los docentes quienes compartieron su conocimiento y su tiempo, a mis compañeros quienes siempre estaban dispuestos a brindar ayuda, a mi tutora de grado la ingeniera Daniela Saldaña por tenernos paciencia y orientarnos en este proceso fundamental para nosotras, a mis amigas por siempre estar en mis momentos de frustración, por apoyarme y enseñarme a nunca conformarme, a mi familia por siempre apoyarme.

## Resumen

Los sistemas de gestión PQRSF dentro de las organizaciones son una fuente de información del nivel de satisfacción de los grupos de interés con respecto a un producto o servicio prestado por la organización, durante el desarrollo del presente trabajo se espera conocer con mayor profundidad sobre el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por medio de la percepción de los clientes y trabajadores del servicio ofrecido por la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

El presente trabajo corresponde a la propuesta de mejora realizada a la universidad sobre su sistema de manejo y gestión de las PQRSF, por lo cual se realizó una encuesta con el fin de diagnosticar la situación actual en el manejo e identificar la insatisfacción que tienen los usuarios y demás grupos de interés, que para este caso los estudiantes en los tiempos de respuesta por parte del área de admisiones, posteriormente junto con la norma ISO 10002: 2018 se hizo un análisis de brechas, con el fin de identificar las oportunidades de mejora.

Posteriormente, se realizó una propuesta de mejora, para ello se hizo una diagramación y caracterización de cómo se debía realizar el proceso, se definieron indicadores y se sugirió incluir el área de admisiones dentro del mapa de procesos, teniendo en cuenta el sistema de gestión de calidad.

***Palabras Clave:*** Sistema de gestión, indicador, mejora, satisfacción, proceso

### **Abstract**

The PQRSF management systems within the organizations are a source of information on the level of satisfaction of the stakeholders with respect to a product or service provided by the organization, during the development of this work it is expected to learn more about the system of requests, complaints, claims, suggestions and congratulations through the perception of customers and employees of the service offered by the Corporación Universitaria Minuto de Dios.

The present work corresponds to the improvement proposal made to the university on its handling and management system of the PQRSF, for which a survey was conducted in order to diagnose the current situation in the management and identify the dissatisfaction that users and other stakeholders have, which for this case the students in the response times by the admissions area, subsequently together with the ISO 10002: 2018 standard a gap analysis was made, in order to identify opportunities for improvement.

Subsequently, an improvement proposal was made, for which a diagramming and characterization of how the process should be carried out was made, indicators were defined and it was suggested to include the admissions area within the process map, taking into account the quality management system.

***Key words:*** *Management system, indicator, improvement, satisfaction, process.*

## Tabla de Contenidos

Dedicatoria .....	5
Agradecimientos .....	6
Resumen.....	7
Abstract .....	8
Tabla de Contenidos .....	9
Introducción .....	14
Planteamiento del Problema .....	16
Descripción del Problema .....	17
Formulación del Problema.....	18
Justificación .....	19
Objetivos.....	20
General.....	20
Específicos .....	20
Marco Referencial.....	21
Marco Teórico.....	26
Marco Conceptual.....	33
Marco Geográfico .....	35
Marco Legal .....	36
Diseño Metodológico.....	39
Tipo y Enfoques de Investigación.....	39
Variables de Medición .....	40

Unidad de Estudio o Muestra.....	42
Fases y Actividades Metodológicas.....	43
Realizar un diagnóstico de la situación actual en el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSF).....	45
Identificar los requisitos de la norma ISO 10002:2018 que permita un análisis de brechas .....	59
Elaborar una propuesta de mejoramiento, para el trámite de las PQRSF del área de admisiones con el fin de cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.....	66
Conclusiones.....	74
Recomendaciones .....	75
Lista de referencias .....	76
Anexos .....	79

**Lista de Tablas**

Tabla 1 .....	37
Tabla 2 .....	40
Tabla 3 .....	58
Tabla 4 .....	60
Tabla 5 .....	68
Tabla 6 .....	72

**Lista de Figuras**

Figura 1 .....	36
Figura 2 .....	42
Figura 3 .....	45
Figura 4 .....	46
Figura 5 .....	47
Figura 6 .....	47
Figura 7 .....	48
Figura 8 .....	49
Figura 9 .....	49
Figura 10 .....	50
Figura 11 .....	51
Figura 12 .....	51
Figura 13 .....	53
Figura 14 .....	54
Figura 15 .....	54
Figura 16 .....	55
Figura 17 .....	56
Figura 18 .....	57
Figura 19 .....	68

**Lista de Anexos**

Anexo 1.....	79
Anexo 2.....	82
Anexo 3.....	84
Anexo 4.....	86

## **Introducción**

Los sistemas PQRSF constituyen una fuente de información para las organizaciones respecto a sus actividades, productos o servicios, así como permiten medir el nivel de satisfacción que tienen los grupos de interés especialmente sus clientes respecto al producto o servicio que prestan, esta herramienta de ayuda gerencial permite realizar control y mejoramiento continuo de los productos y/o servicios ofrecidos, así se puede consolidar información de lo que está sucediendo respecto al trámite y tiempo de respuesta sobre las peticiones sean quejas, inquietudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones respecto de los estudiantes en este caso por los servicios prestados por la Corporación Universitaria Minuto de Dios Uniminuto.

La gestión de las PQRSF para cualquier organización determina la calidad del producto o servicio que presta, así como el interés que tiene por sus clientes quienes son la razón de ser, de allí la importancia de prestar un buen servicio en atención al cliente, de allí la importancia de que dicha atención sea dinámica, flexible y se adapte a las necesidades de la organización, siempre orientada a mejorar sus procesos y a satisfacer al cliente, lo que garantiza la estabilidad de las empresas, además se debe tener en cuenta que para ser competitiva en el mercado debe contar con capacidad de reinventarse de manera que cada procedimiento cumpla con las expectativas y necesidades actuales de la sociedad y la industria.

El presente trabajo plantea una propuesta de mejora en el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sustentada en los resultados obtenidos a través de herramientas como la encuesta, donde se hizo una evaluación del manejo dado a este sistema, para mejorar los niveles de satisfacción, la calidad en la atención, así como la percepción general que tienen los estudiantes de la

universidad, dado que durante el primer trimestre del año 2018 se incrementó el número de PQRS a un 30%.

## **Planteamiento del Problema**

El servicio al cliente se define como la asistencia que una organización ofrece a sus clientes antes o después de que compren o utilicen productos o servicios, es un mecanismo que impulsa la fidelización del cliente, lo cual permite a la organización ser sustentable y perdurar en el tiempo, de igual manera mejora la experiencia de compra, al encontrar una buena atención frente a un buen servicio o producto, traduciéndose en un aumento de ventas. (Da Silva & Web Content & SEO Associate, 2021)

Cada vez más los entornos empresariales son muy competitivos y competidos, se elevan irregularmente los estándares de exigencia y demandas de valores agregados por los clientes, siendo susceptibles a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por clientes inconformes o insatisfechos, las cuales son situaciones que, de no recibir un manejo adecuado, pueden generar impactos negativos a la compañía. (Vélez Granda, 2021)

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS F) es una herramienta parametrizable de control y mejoramiento de los productos o servicios que ofrece una organización, permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para fortalecer los productos o servicios; fomenta la participación de clientes y usuarios para el mejoramiento continuo de los procesos en las empresas o entidades, es un aliado de las organizaciones en el mejoramiento continuo. (Novasoft, s.f.)

La Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO es una Institución de Educación Superior que cuenta con cerca de 30 años de trayectoria en el departamento del Meta a través de la Vicerrectoría para la Orinoquía tiene como propósito “ofrecer educación superior de alta calidad y pertinente con opción preferencial para quienes no tienen oportunidades de acceder a ella, a través de un modelo innovador, integral y flexible”, esta misión centra su

esfuerzo en brindar un servicio que se adapte a las necesidades del entorno, de manera que la comunidad académica cuente con herramientas que faciliten todos los procesos; cuenta con una población estudiantil que para el año en curso alcanzó los 7422 estudiantes, lo cual los convierte en potenciales clientes para los servicios asociados al área de admisiones fomentando cuestionamientos asociados a procesos académicos que tal vez desconocen y que no son de eficiente gestión. (Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2021)

### **Descripción del Problema**

Cuando una organización se enfrenta a clientes insatisfechos, las PQRSF reflejan el trabajo que se ha realizado en todas las áreas que integran la organización, así como el valor agregado a los procesos claves al interior de ésta; puesto que toda persona tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias (PQRS), sobre los servicios o productos que presta la empresa, tal como se contempla en la Constitución Política de Colombia y en el Código Contencioso Administrativo. (Da Silva & Web Content & SEO Associate, 2021)

La Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO cuenta con una población estudiantil de 7422 estudiantes, los cuales han realizado su ingreso por el área de admisiones; la cual es una dependencia de la Vicerrectoría Académica y tiene a su cargo acompañar y orientar de manera integral a los aspirantes, garantizando la alta calidad en los procesos de ingreso, selección y admisión de los futuros estudiantes de pregrado y posgrado, aquí se realiza la entrega de documentos que respaldan el alcance académico de los aspirantes, de acuerdo con el nivel de formación del programa.

En el año 2020 se presentaron durante el primer trimestre 1100 solicitudes, de las cuales 350 fueron derecho de petición, 300 quejas, 150 reclamos 150 sugerencias y 150 felicitaciones (según el histórico revisado y dado por el área de admisiones de la universidad), sin embargo, el

número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSF) en el histórico revisado aumentaron en un 30% durante el primer trimestre del año 2021, es decir se recibieron 1430, donde 400 fueron derechos de petición, 500 quejas, 300 reclamos, 180 sugerencias y 50 felicitaciones; en algunos casos dichas solicitudes fueron puestas en su gran mayoría por los estudiantes, los cuales se sienten insatisfechos por las no respuestas a tiempo en cuanto a solicitud de información o trámites en matrícula de asignaturas, ésta situación para la universidad en algunos casos se convierte en un proceso tedioso, que no cumple a satisfacción con las expectativas de los clientes que para este caso son los estudiantes o acudientes en algunos casos; actualmente no se tiene definidas estrategias, procedimientos, ni pasos lógicos secuenciales para resolver los inconvenientes que son presentados.

Actualmente el subproceso de PQRSF hace parte del proceso de admisiones, donde se recibe un promedio mensual de 350 entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, las cuales son presentadas por los diferentes medios disponibles para los estudiantes: internet, vía telefónica y/o buzón de sugerencias, la demora radica en ocasiones en el trámite interno y en otras en la demora de la misma, o en la calidad de la respuesta que no satisface al estudiante o usuario.

### **Formulación del Problema**

La anterior problemática descrita conlleva a formular el siguiente interrogante: ¿Cómo controlar los tiempos de respuesta y trámite interno en la gestión de las PQRS registradas en el área de admisiones de la Corporación Universitaria Minuto de Dios?

## **Justificación**

Hoy en día, la satisfacción de los clientes va unida al crecimiento de las empresas y al aumento de sus utilidades; debido a ello, es importante identificar las causas raíz de la pérdida de clientes y diseñar estrategias que se adapten a las necesidades de cada modelo de negocio al menor costo posible y con la mayor calidad esperada, orientando los procesos internos en la innovación y satisfacción de las cambiantes necesidades del cliente enfocados en prestar un excelente servicio al cliente (Gómez Montoya & Martínez Laguna, 2018)

Es por ello, se plantea la implementación de la atención oportuna y satisfactoria de las PQRSF como parte fundamental de cualquier empresa interesada en posicionarse y crecer en un mercado, es por esta razón que, para la Corporación Universitaria Minuto de Dios, percibe la necesidad de iniciar estrategias basadas en la atención a los clientes con base en un análisis previo de la imagen de las PQRSF.

Con la mejora en el Subproceso de PQRSF se aumenta la satisfacción del cliente y comunidad en general, pues ayuda a canalizar cualquier conflicto que surja con relación al producto o servicio que adquiere el cliente y se puede resolver de forma equitativa para el cliente y la organización, para el cliente ese Subproceso es la herramienta que tiene de acceso para poderse comunicar con la empresa, acelerando así procesos de mejora, colas y esperas prolongadas.

Desde la pertinencia de la disciplina de la ingeniería industrial, las problemáticas de las empresas son oportunidades para los ingenieros industriales donde se tiene la posibilidad de mejorar procesos críticos, mediante herramientas de calidad y de ingeniería. (Tobón, 2018)

## **Objetivos**

### **General**

Diseñar una propuesta de mejora para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) para los usuarios y clientes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

### **Específicos**

1. Realizar un diagnóstico del manejo actual dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSF).
2. Identificar los requisitos de la norma ISO 10002:2018 que permita un análisis de brechas.
3. Elaborar una propuesta de mejoramiento, para el trámite de las PQRSF del área de admisiones con el fin de cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.

## Marco Referencial

### Antecedentes

Los antecedentes asociados al manejo de las PQRSF se enmarcan en el servicio al cliente y centran el manejo de información en actividades relacionadas en su gran mayoría con servicios como educación, servicios públicos o financieros, aunque en general, los procesos son de atención a las personas con fines de mejorar los procesos y procedimientos que llevan a cabo las empresas, es por esto, que la investigación se apoya en distintas investigaciones que denotan aplicación de sistemas de PQR en diversas organizaciones y cuyo objeto general es la mejora continua de las mismas.

Un primer caso se enfoca en el tratamiento a la información arrojada de las PQR lo cual lleva al desarrollo de estrategias que para las compañías se convierten en elementos de apoyo, uno de estos ejemplo fue propuesto por Chitiva Bernal (2021) quien a través de su trabajo de grado titulado “Diseño de un sistema de gestión de calidad total para el área de PQR de la Empresa Claro”, propone la implementación de un sistema que involucre las PQR considerando un ejercicio de buenas prácticas laborales que lleven a la reducción de los costos para la empresa.

Mientras tanto Rivera, López Cardona & López Arango (2020) en el trabajo “Análisis a la gestión de PQR en las oficinas de atención al cliente de Empresas Públicas de Medellín del oriente antioqueño”, proponen un modelo para el tratamiento de la PQR en las Empresas Públicas de Medellín mediante la implementación de programas de mejoramiento para el talento humano mediante actividades de capacitación, inducción y reinducción, la actualización de los software que maneja la compañía, incluso llegar a una estandarización de las temáticas que se manejan como PQR haciendo más eficiente el sistema y proponiendo una amplia sinergia con otras dependencias de la organización.

Una nueva perspectiva presentan Caicedo Linares y Gómez Montoya (2020) al denotar que la investigación es llevada a cabo en una de las oficinas del Banco Caja Social en la ciudad de Bogotá, Colombia se centra en el concepto que maneja el cliente de la actividad, si bien, se evidenciaron una efectiva sinergia entre los diferentes procesos, alcanzado niveles de satisfacción de los clientes hasta del 85%, encuentran estrategias que llevan a la mejora de los indicadores alcanzados y con ello, potenciar el posicionamiento tanto de la oficina como de la marca bancaria.

Por otra parte, la incursión de la tecnología ha traído consigo la puesta en marcha de nuevas maneras de gestionar la información asociada a las PQR, un ejemplo de esto lo han llevado a cabo Bermúdez Hernández & Valencia Arias (2018) en su trabajo titulado Innovación en los servicios: aceptación del uso de aplicaciones móviles de PQR en estudiantes universitarios bancarizados; plantean como un elemento innovador la puesta en marcha de aplicaciones para el uso de sistemas de PQR, más aún, en un entorno educativo, lo cual denota en un acceso sencillo y un manejo fácil de las herramientas en razón a que las nuevas generaciones traen consigo ese chip tecnológico; adicionalmente, han puesto en consideración que las aplicaciones no son empleadas únicamente en un solo sector, sino que se han ido aperturando nuevos entornos en los cuales se pueden aplicar estas herramientas.

El siguiente artículo “La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué”, Colombia cuyos autores Rodríguez Barrero, Buitrago Mejía, Varón Triana & Quintero García (2019), el estudio realizado fue descriptivo con enfoque cuantitativo, la población seleccionada para este trabajo fue constituida por los afiliados al sistema de salud en la ciudad los resultados obtenidos mostraron que el 44.5% de los usuarios están satisfechos con los

servicios de salud y el 29% no están satisfechos, se concluyó e identificó las principales fallas como falta de comunicación, infraestructura, humanización y tiempo de espera.

El trabajo titulado “Plan de mejoramiento en el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) mediante la aplicación del ciclo PHVA en Thyssenkrupp Elevadores S.A”, realizado por Toloza Ortega & Peña Mejía (2018) debido a que en la empresa se evidenció un problema, un incremento al 30% en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), lo cual causó desviación negativa en la política de calidad dado el incumplimiento en el indicador del área de servicio al cliente.

En el trabajo “Sitio Web sobre el desarrollo del PQR para la atención de las inquietudes de los usuarios del acueducto” del municipio realizado por Ospina Ortiz (2018), se propuso utilizar software libre, como PHP y MySQL como motor gestor de bases de datos, dada la infraestructura de desarrollo, se usaron dos equipos para el desarrollo y un servidor de área local, por lo cual la inversión realizada es pequeña y se pudo obtener un producto de calidad para el mejoramiento continuo de los procesos internos del Acueducto de Facatativá.

Adicionalmente el trabajo realizado por Ardila Durán (2022) a cerca de Asistente virtual (Chatbot) para la atención de clientes de una empresa de calzado. Caso de estudio Grupo Empresarial la Moda, para ello se realizó primero un diagnóstico, donde se usaron unos elementos de recolección de información como lo son la encuesta, que se le aplicó a 20 empresas del área de calzado y la entrevista y, que se solicitó a la persona encargada de dar respuesta a los PQR's. Con la información recolectada se propuso una aplicación de Chatbots para dar un mejor manejo de los PQR's, de esta manera los usuarios puedan recibir una mejor atención al momento de hacer una solicitud; Dialogflow es la API elegida para hacer la aplicación y donde se desarrolla un 80% del proyecto.

Así mismo se observó que el artículo “Aplicación de la metodología Six Sigma a las quejas del sector financiero en Colombia en el lapso de 2018 2019”, realizado por Pérez Severiche & Zapateiro Altamar (2020), se estableció una metodología para mejorar la gestión de las quejas y reclamos recibidos por entidades financieras, bajo los criterios de Seis sigma, realizando el análisis en el intervalo establecido respecto a las inconformidades presentadas por los usuarios, se evaluó el manejo de sus procesos administrativos de atención al cliente, el resultado permitió conocer que el rendimiento de las entidades bancarias durante el periodo estuvo por encima del 90,5%.

El trabajo “Diseño de una metodología analítica para el tratamiento de quejas y reclamos para el sector hogares y movilidad ETB” Espinel Farías, Amórtegui Aros & Rincón Martínez (2019) para ello usaron modelos analíticos, para identificar el área donde se dará respuesta a la solicitud, se usó modelos de regresión logística multinomial, random forest, decision tree, redes neuronales, para obtener mejora del 18% en la etapa de clasificación de la petición, para mejorar y controlar los tiempos de respuesta a los clientes.

Zambrano Martínez (2021) en su trabajo “Gestión de procesos en la utilización de indicadores en la gerencia de operaciones de Avianca S.A mediante Power Bi”, Se promueve implementar en Avianca Holdings una forma eficaz en la ejecución y seguimiento a los indicadores de PQR y vacaciones registradas por la tripulación de vuelo, permitiendo la visualización actualizada de datos, aumentando la eficiencia administrativa y facilitando a la dirección una solución a la gestión de datos e informes, para ello se utilizó un método cualitativo nuevo en donde los auxiliares de sala, coordinadores y líderes de equipo trabajen en la alimentación de los datos mediante un manual instructivo que será implementado como parte del plan de gestión administrativo del mencionado proceso.

Suarez Espinel y Pérez Sánchez (2018) realizaron una propuesta en su trabajo titulado “Diagnóstico y formulación de propuesta de mejoramiento para el área comercial de la empresa industrial y comercial de servicios públicos del municipio de Villa del Rosario EICVIRO ESP” en su proceso específico de PQR, se generó una propuesta de mejora en cuanto al tratamiento de las peticiones, quejas y reclamos. Esta investigación es de tipo cuantitativa bajo el modelo de proyecto factible, el cual consiste en un modelo operativo, descriptivo, analítico y evaluativo del proceso de peticiones, quejas y reclamos, los datos se obtuvieron de la matriz de perfil de capacidad interna, la matriz DOFA, las Cinco Fuerzas de Porter, matriz de caracterización de las partes interesadas a el proceso, diagrama de Pareto. Se contó con una muestra la cual está conformada por 26 empleados quienes son los que hacen parte del área comercial de la empresa EICVIRO ESP y quienes son los directamente encargados del proceso.

La propuesta planteada en el trabajo de Gómez Marín (2022) propuesta de mejoramiento del sistema de gestión documental y procesos en el área de PQRS y Atención al cliente de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. esta propuesta permitió que la empresa realizará un manejo documental del año 2020 y 2021, pudiera complementar con sus respectivos soportes y ser llevados a la segunda etapa de su ciclo vital, es decir tener un vínculo más cercano con los usuarios con el tema de la implementación del QR y por supuesto mejorando el sistema de gestión documental, seguimiento y control en el tema de los PQRS.

La propuesta de Rivas Ibarra, Rodríguez Rojas & Romero Pulido (2018) plan de mejora del sistema de PQR de la dirección seccional de impuestos y aduanas DIAN seccional Pereira. Se formuló una propuesta con el objetivo de disminuir las falencias encontradas, desde mejorar el clima organizacional, establecer control a la labor de los funcionarios, así como sugerir realizar

reestructuración en la plataforma WEB y en la interfaz con el usuario interno, buscando hacerla más amigable.

### **Marco Teórico**

#### **Área de servicio al cliente en las organizaciones.**

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de estas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias (Alvarez, 2006).

De acuerdo con Arias (2018), el servicio de atención al cliente ha sufrido cambios, de la mano con la tecnología, en sus inicios la comunicación, dada por el teléfono donde la facilidad y rapidez de comunicarse la empresa con el cliente, era inmediata, este medio permitió acortar distancias y se amplió los canales de comunicación, produciendo satisfacción en los clientes; posteriormente la llegada del Internet y el correo electrónico como medio de comunicación, permitió una comunicación aún más ágil, por la certeza de la respuesta y el soporte dejado por la misma.

El servicio de atención al cliente es un factor de medición y competitividad entre las organizaciones y un apoyo para el sector económico con un alto porcentaje de utilización por parte de las mismas, logrando ser una de las áreas de mayor influencia en las organizaciones, tanto para las que prestan servicios, como las industrias de productos; el servicio al cliente es un factor importante en la economía, le añade un valor agregado al producto y/o servicio post-venta, lo cual se convierte en un elemento diferenciador con relación a los bienes ofrecidos por la competencia (García Valcárcel, 2001)

Para la mayoría de los autores y entre ellos Ferré Trenzano (2003) argumentaron sobre la importancia del área de servicio al cliente, como factor clave y decisivo de competencia entre las organizaciones, ubicando al consumidor como el centro o personaje principal de las empresas, por ello se elaboran estrategias que satisfagan las necesidades del cliente, buscando una posición dentro del mercado como componente indispensable, ofreciendo un servicio de calidad, cumpliendo con las expectativas que se generan a los clientes por el producto o servicio ofrecido.

Según Gómez de García (2011) El servicio al cliente combina la motivación y los resultados del esfuerzo y esfuerzo de la organización para lograr las metas asociadas a cada cliente, y transforma esta área de la empresa en una cultura organizacional que brinda un excelente servicio, teniendo en cuenta la importancia de cada campo asociado para la empresa, el rol debe centrarse en satisfacer el deseo del cliente de una mayor satisfacción.

El servicio, como lo precisa Albrecht y Zemke (1991), “no es un estímulo competitivo, es el estímulo competitivo, y la gente no compra cosas, también compran expectativas; es decir que se producen los beneficios que el vendedor prometió. Sus investigaciones, han demostrado que las empresas orientadas al cliente han crecido en promedio un 10 %, mientras que las que no, prácticamente no han crecido”

De allí que la calidad del servicio, precio y calidad, son factores ponderantes que determinan la competencia entre las organizaciones, por lo que el cliente no solo adquiere un servicio o un producto, sino que a su vez se le dé una excelente atención y un precio accesible.

### **El manejo adecuado de los reclamos en las organizaciones.**

Los autores, Puente & López, (2007), argumentan que la gestión de reclamos eficiente requiere una etapa en la que se prevean los recursos humanos y físicos necesarios, además de las tareas y responsabilidades de los empleados, se habla sobre la importancia de entrenar al

personal para estas tareas; alrededor del 20% reclaman una indemnización económica y el 18 %, quiere ser escuchado, hay quienes esperan las dos situaciones, no solo cuenta la intención, al contrario, debe tenerse en cuenta factores adicionales”

La gestión eficiente de reclamos, según Johnston, (2001), genera beneficios económicos para las organizaciones, que provienen tanto de la lealtad de los clientes como del desempeño interno.

### **Mejoramiento continuo en las organizaciones.**

Basado en la definición de Ricardo Cabrera et al. (2017):

La mejora continua se traduce en un grupo de actividades del día a día que hacen que los procedimientos y las empresas sean más competentes en términos de satisfacer al cliente, por otro lado, la mejora continua es importante dentro de la cultura de calidad, ser filosofía de vida y trabajo de la organización. Por lo tanto, afecta directamente la tasa de cambio. Asegura que para que ocurra el cambio cultural, debe haber: personas convencidas de los beneficios de la mejora, alta dirección motivando a todos, equipándolos con procedimientos y tecnología, y la autoridad para tomar decisiones y actuar para hacer los cambios necesarios.

Cabrera (2009), reconstruye la definición, empleando los conceptos de varios gurús de la calidad, tales como: Ishikawa (1985), Deming (1989), Goldratt (1995), y Harrington (1991), quienes detallan otras formas de cómo mejorar los procesos de una forma paulatina, enfocadas y congruentes con la calidad: Según ellos, el mejoramiento del proceso en la empresa, es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de elegir sus procesos, con esta metodología se eliminan los desperdicios y la burocracia, así como se simplifica y moderniza sus funciones asegurando a sus clientes internos y externos productos de calidad.

Los principales objetivos de una organización son asegurar que sus procesos: prevengan errores, reduzcan retrasos, maximicen la utilización de recursos, promuevan la conciencia, sean fáciles de usar, amigables con el estudiante, se adapten a las expectativas y necesidades de los clientes, le den a la organización una ventaja sobre las demás.

### **Gestión por procesos**

Efectivamente, como se dispone en Fernández (2003):

La gestión por procesos consiste en la administración de los procesos o transacciones fundamentales de la empresa. Requiere funciones predefinidas, sus posibles decisiones y la escala que se considera aceptable. No hay duda de que una gestión eficaz de los procesos requiere un método para identificarlos y caracterizarlos destacándolos. Se basa en determinar la responsabilidad de gestión de cada proceso en la empresa. Entonces el método combina los medios y la gestión, el objetivo alcanzable.

Según antecedentes, Martínez y Cegarra (2014), definen el concepto de sistema como el problema de las partes y el todo. Es una relación entre elementos de distinta naturaleza, conectados en una organización cuyo estado es:

Es una medida general que da una idea del tamaño y espacio de un sistema, debe haber múltiples actores interrelacionados que trabajen hacia el mismo fin, los participantes deben proporcionar herramientas de valor para el logro de los objetivos y deben poder distinguir las inputs, los procesos y los outputs del sistema.

### **Gestión de Indicadores de calidad del servicio.**

Ultimamente y después de la crisis mundial, han surgido muchas organizaciones, pero la mayoría no logra dar ese salto hacia el éxito, una de las razones por las que esto suele ocurrir es la falta de procesos y métodos de control efectivos. Esta es la única manera de lograr la mejora

continua de los procesos midiéndolos, Drucker (2017), “el indicador proporcionará información cuantitativa que permitirá conocer el comportamiento del proceso de tratamiento de quejas y efectuará una comparación entre el objetivo propuesto y su valor actual, dando así la oportunidad de tomar decisiones para mejorar la satisfacción del cliente, la calidad del proceso y asegurar la mejora continua del proceso de tratamiento de queja”.

### **Finalidad del indicador.**

Según Salguiero (2001):

El indicador es una presentación cuantitativa del desempeño del proceso, que como parte de su finalidad es distinguir la trayectoria que está teniendo el proceso, y de manera general la empresa; de esta manera, se puede formular acciones que encaminen a una mejora continua. Así mismo los indicadores permiten identificar problemas y a través de ellos establecer mejoras, se conoce más del proceso, permite el control, es cuantitativo y se conoce la mejor forma de lograr la satisfacción del cliente

### **Formulación de los indicadores**

Para la formulación de un correcto indicador, Pérez (2002), se debe tomar en cuenta algunos requisitos que permitan la comprensión y uso de éste, entre ellos se tiene:

Simplicidad, su objetivo es ser comprensible y el uso de los recursos no debe ser costoso.

Valido en el tiempo, debe ser definido por el tiempo que se requiera, es decir por un periodo.

Ser adecuado, fácil para describir lo que se quiere medir.

Utilidad, orientarse a buscar por qué toma un valor en particular.

Oportuno, para la recolección de la información, análisis y toma de decisiones.

Confiable, debe tener atributos estadísticos, son indispensables en la evaluación, seguimiento y predecir las posibles tendencias, así como para valorar el desempeño institucional encaminado a lograr las metas y objetivos fijados según el caso.

De allí los grandes interrogantes como: ¿qué se quiere medir?, para identificar actividades y proceso a controlar; a su vez, frecuencia en la que se va a medir, indicando tiempos para obtener información y ¿con qué va a ser comparado?, es decir la línea base para su comparación y su análisis. (servicios, 2019)

### **Nuevas tendencias en tecnologías aplicativas en servicio al cliente**

Existen paradigmas sobre la atención al cliente, es necesario evolucionar y aprovechar las oportunidades que la tecnología brinda. (GalussoThemes.com)

Multitud de canales de comunicación con el cliente - el secreto de la excelencia. App (Aplicaciones móviles) diseñados para la atención al cliente.

Redes sociales como canal de comunicación con el cliente en tiempo real. WhatsApp como revolución

Atención al cliente 24/7

Chats personalizados

Customer Experience

Personalización de la atención al cliente

Recurrencia.

La nube, una solución a la atención al cliente

En la última década, las apps móviles se han posicionado como unas de las herramientas más eficaces para las empresas, las aplicaciones de consumo han pasado por un proceso de

transformación de acuerdo con la evolución de los sistemas operativos, debido al proceso de globalización que ha tenido la sociedad en la última década (Peña Martín, 2019).

### **Norma técnica Colombiana ISO 10002**

Según Vargas (2017), Esta Norma Internacional orienta sobre el diseño e implementación del proceso de manejo de peticiones y gestión de la calidad de manera efectiva, asegura la satisfacción del cliente con la información que se recopila en el proceso de manejo de solicitudes o peticiones, lo cual puede mejorar el servicio, ya que un manejo adecuado de las quejas puede mejorar la reputación de la organización, ya que proporciona los medios para manejar las quejas de los clientes con confianza, el manejo de quejas utilizando los procesos descritos en los estándares internacionales mencionados anteriormente pueden mejorar la satisfacción del cliente, brinda oportunidades de mantener o aumentar la lealtad y el reconocimiento del usuario, y aumenta la competencia entre las organizaciones a nivel nacional e internacional.

#### **Objetivo de aplicación de la NTC ISO 10002.**

Conforme a la Guía técnica colombiana, ICONTEC (2018):

El objetivo es proporcionar orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las reclamaciones eficaz y eficiente, que puede llevar a la mejora en los productos y servicios, la satisfacción y la fidelidad de los clientes, así como en la reputación.

**Ventajas de la NTC ISO 10002.** Según Naranjo (2015), “una ventaja en la gestión eficiente de las quejas es cuando se incrementa la satisfacción del usuario mediante la creación de un ambiente que se enfoque al cliente, aumentando la capacidad de la organización para mejorar su servicio”.

Martínez (2015) dice que: “Enfocarse a gestionar la calidad a través del manejo de quejas, crea valor para el cliente porque éste elegirá aquella oferta comercial con mayor

capacidad efectiva para solucionar sus necesidades y generar satisfacción”, de esta manera se aumenta el grado de competencia, con lo cual se logra una mayor participación en el mercado, teniendo un elemento que es diferencia y es el enfocarse en los usuarios. Con base en Torres (2016), “La información que la empresa obtiene del tratamiento de las quejas, puede ser muy valiosa para poder plantear procesos de mejora en los productos y en los clientes”, es decir el manejo de quejas está enfocado en conocer la opinión del cliente para mejorar su experiencia.

### **Marco Conceptual**

Para facilitar la comprensión del presente trabajo, es indispensable relacionar algunos conceptos claves que son fundamentales para el desarrollo de este.

#### **Enfoque al cliente**

Es llamado también Customer Centric, es una estrategia cuya finalidad es alinear la cultura, la logística, los procesos, la comercialización y la tecnología de una empresa con las necesidades y aspiraciones de sus clientes, por ello la organización debe adoptar un enfoque al cliente, ser receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de estas (beetrack.com, 2020).

#### **Petición de Consultas.**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad u organización relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución, el término de respuesta es de 30 días hábiles siguientes a la recepción (Secretaría del Habitat, 2020).

#### **Petición de Documentación.**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad u organización, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad, el término de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la recepción (Secretaría Distrital de Gobernación, 2019).

### **PQRSF**

PQRSF es la sigla que recoge las 5 expresiones típicas que un usuario hace sobre su percepción del servicio, corresponde a la abreviatura de Petición, Queja, Sugerencia o solicitudes y Felicitación (Universidad Javeriana, 2018).

### **Queja.**

Manifestación verbal o escrita de no satisfacción realizada por cualquier persona para mostrar su inconformidad respecto a la prestación de servicios o adquisición de productos que no satisfacen la necesidad del cliente (Universidad Javeriana, 2018).

### **Reclamo.**

Manifestación verbal o escrita sobre irregularidades de las características del producto o servicio ofrecido por la organización, término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción (Función pública, 2016).

### **Satisfacción del cliente.**

Perspectiva que tiene el cliente respecto del grado en el que se han cumplido sus necesidades formalizadas por medio de requisitos cual sería un indicador de baja satisfacción (Efficyers, 2021).

### **Servicio.**

Es aquella “actividad que consiste en la realización de ciertas acciones o constitución de ciertos hechos que se corresponden a los requerimientos de una persona (en este caso cliente o

usuario) para llenar un requerimiento” Por tal razón, se puede decir que es un trabajo realizado hacia otra persona, o también se puede definir como una función que desempeña un objeto o bien (Sánchez Galán, 2022).

### **Servicio al cliente.**

El concepto de servicio al cliente incluye entender que es la relación que una empresa establece con sus consumidores, consiste en brindar todo el apoyo que el comprador de tus productos o el contratista de tus servicios necesita para tener una buena experiencia en todas las etapas del proceso de compra (Douglas da Silva, 2021).

### **Sugerencia.**

Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio (Intertek, 2021).

### **Marco Geográfico**

La comuna siete se divide en tres sectores, donde se desarrollará el proyecto corresponde al sector 3, está conformado por 12 barrios nombres: Bosque de rosa blanca, San Sebastian, Portal Casibare, Casibarito, Maporal, Santa marta, Remansos de rosa blanca, Amarilo, Bulevar Codem, Rosita y el sector Chorillano, el cual está caracterizado por ser una zona residencial con establecimientos comerciales como hoteles, institutos de educación preescolar y primaria y una Corporación Universitaria Minuto de Dios (Lozano y Mojica, 2018). La figura 1, se evidencia la ubicación de la Universidad.

## Figura 1

### *Ubicación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios*



*Nota.* Ubicación del centro universitario. Google Maps (2022).

## Marco Legal

A continuación, se presenta las leyes, normas, decretos por los cuales una institución se debe regir para el trámite de los derechos de petición, a continuación, se evidencia un resumen de las normas más importantes.

Tabla 1

*Marco Legal*

<b>Tipo, Número y fecha</b>	<b>Nombre y entidad que lo expide</b>	<b>Artículos</b>	<b>Impacto en el proyecto</b>
<b>Constitución Política de Colombia</b>	Corte constitucional	23	Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución.
		74	Las personas tienen derecho de conocer los documentos públicos
<b>Decreto 1166 de 2016 Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente</b>	Presidencia de la República	2.2.3.12.2.	La importancia de recepcionar las peticiones que se les formulen verbalmente de manera presencial o no y contar con una la línea de atención al cliente.
		2.2.3.12.3.	Se debe dejar certificación y radicar las solicitudes de forma verbal que se hagan a través de algún medio y garantice el contacto con la empresa.
		2.2.3.12.4.	El derecho a la respuesta de la petición verbal y darse en los plazos que determina la Ley
		2.2.3.12.8.	
		2.2.3.12.9.	La radicación de las peticiones presentadas verbalmente por personas en situación vulnerable, en especial protección, género y edad.
		2.2.3.12.13.	Pueden presentar peticiones personas en su lengua o dialecto. La protección de la información de quienes presentan solicitudes.
<b>Ley 1755 de 2015</b>	Congreso de la República	13	El derecho de toda persona para realizar solicitudes de manera respetuosa, de acuerdo a los criterios establecidos.
		14	

		17	Los términos para resolver las diferentes peticiones. Sobre las peticiones incompletas, cuando estas se presenten así, se les puede solicitar que adjunten la información requerida.
<b>Ley 30 de 1992</b>	Congreso de la República	Todos	Reglamenta la organización del servicio público de la educación superior
<b>Ley 115 de 1994</b>	Congreso de la República	Todos	Regula la normatividad del Servicio Público de la Educación
<b>Ley 715 de 2001</b>	Congreso de la República	Todos	Organización de los servicios de salud y educación
<b>Acuerdo No. 308 del 5 de junio de 2020</b>	Consejo de Fundadores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios -Uniminuto	Todos	Expide el código de ética y buen gobierno
<b>Acuerdo 342 del 13 de agosto de 2021</b>	Consejo de Fundadores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios -Uniminuto	Todos	Donde se aprobaron las políticas institucionales, referentes a las áreas de gobierno, gestión institucional y las funciones sustantivas
<b>Acuerdo No. 339 del 26 de marzo de 2021</b>	Consejo de Fundadores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, en uso de sus atribuciones Estatutarias, con fundamento en la Ley 30 de 1992, demás normas vigentes y,	Todos	Reglamentación que incluye deberes y derechos.

*Nota.* Se describe el marco Legal acerca de la normatividad. Elaboración propia (2022).

## **Diseño Metodológico**

En este capítulo se describe los métodos y herramientas que se utilizaron para la recolección de información durante el desarrollo del presente trabajo.

### **Tipo y Enfoques de Investigación**

Este proyecto utilizó un enfoque mixto de investigación (cuantitativo y cualitativo), es decir, se miden hechos sociales y ofrece una expresión cifrada a los datos y se analizan con métodos estadísticos” (Deslauries, 2004) es cualitativa recopila y analiza datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, con los significados que las personas les atribuyen. (Deslauries, 2004 , p 22).

(Gómez, Deslauries, & Alzate, 2010) al respecto exponen que “hoy es posible encontrar y concebir, como se ha planteado, metodologías mixtas donde los datos cualitativos están relacionados con los datos cuantitativos con el fin de enriquecer la metodología y, eventualmente, los resultados de la investigación”

La investigación es de tipo descriptiva, “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis” (Mendoza, 2017). Para hacer este tipo de investigación descriptiva se acude a técnicas de recolección de información tales como “la observación, entrevistas y encuestas, las cuales son sometidas a diferentes análisis para poder realizar las diferentes conclusiones sobre el tema objeto de estudio”, esta metodología se aplicó para la descripción de los procesos realizados en el área de Admisiones de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (Coy et. al, 2017).

El método de investigación utilizado es el inductivo-deductivo, se obtiene información de estudios y observaciones reales, en este caso se inicia con un diagnóstico de la situación actual

del servicio prestado por la Corporación Universitaria Minuto de Dios y lo que quieren los clientes, posteriormente se identifican los factores desfavorables y las acciones que se realizaran para hacer una propuesta para mejorar la gestión del servicio de atención a clientes.

De acuerdo con la intención del investigador, el diseño es no experimental, no requieren de la manipulación de alguna variable, solo se recopila información en su estado natural, según Hernández et al. (2010) se pueden definir como: gráficas estructuradas de un proyecto que no solo involucran las interrogantes formuladas, sino principalmente trazan la ruta que se debe seguir en el trabajo de medición de las variables, como se pretende en este trabajo la información se recolectará la información del área de PQRSF.

### **Variables de Medición**

La siguiente tabla muestra las variables a utilizar para el desarrollo del presente trabajo.

**Tabla 2**

*Variables para utilizar*

Nombre	Clasificación	Tipo	Descripción
Fecha de radicación de la solicitud	Cualitativa	Ordinal	Indica la fecha en la cual se radico la PQRSF
Fecha de cierre de la solicitud	Cualitativa	Ordinal	Fecha final en la que termina la gestión de la solicitud PQRSF
Tipo de solicitud	Cualitativa	Nominal	Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación
Tiempo de gestión PQRSF	Cualitativa	Ordinal	Tiempo en el que se dio respuesta

Área o servicio donde se generó la solicitud	Cualitativa	Nominal	Sitio de la universidad que genera la solicitud
Número de solicitudes recibidas	Cuantitativa	Discreta	Cantidad de PQRSF recibidas por mes

Nota. Elaboración propia (2022).

Dentro de las herramientas a utilizar para la realización de este trabajo, se seleccionaron las siguientes:

### **Observación**

Capacidad del ser humano de mirar con atención y de distinguir un objeto, una persona o una situación, a través del sentido de la vista. Es uno de los métodos de percepción y de captación de información acerca del mundo que rodea al individuo (Uriarte, 2021). Esta técnica se utilizará durante el desarrollo del presente trabajo y cuando se revise el histórico de las PQRS presentadas en el año 2021.

### **Encuesta a Personal del área de sistemas**

Con esta encuesta se evalúa el conocimiento y actividades que realizan el personal en dicha área (son cinco funcionarios) y las acciones que se llevan a cabo cuando se recibe una PQRSF, las respuestas que se obtengan, evidencian la percepción que tienen del manejo de las PQRSF.

### **Encuesta dirigida a los estudiantes de la universidad**

Acorde con su elaboración, esta encuesta se centra en identificar necesidades y expectativas de los clientes, así como recibieron la atención y el tiempo de solución de las PQRSF, aquí se conocerá la percepción netamente del encuestado, se recopilará la experiencia

obtenida junto con el tratamiento de PQRSF actual, así como conocer los pasos que se realizan para la atención de las solicitudes en cada una, así como si la oportunidad de mejora.

### **Unidad de Estudio o Muestra**

Se inicia La corporación universitaria Uniminuto tiene una población de 7422 estudiantes distribuidos en los programas de Comunicación social y periodismo, comunicación visual, Ingeniería Agroecológica, Periodismo, los sábados Trabajo social, Administración de empresas y las tecnologías en comunicación gráfica y desarrollo de software.

Para el cálculo de la muestra en esta investigación, se realizó a través del cálculo de la muestra de una población finita.

### **Figura 2**

*Ecuación para calcular la muestra*

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Nota. Describe la ecuación.

Donde:

N= Total de la población

$Z^2\alpha = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (se usará un 5%).

$$n = \frac{7422 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (7422 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$0.03^2 * (7422 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95$$

$$n = 197$$

## **Fases y Actividades Metodológicas**

Para dar respuesta a la problemática planteada, se diseñaron tres etapas:

**Etapla 1: Realizar un diagnóstico del manejo actual dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSF).** Se hizo una revisión documental en el área de admisiones, buscando procedimientos y registros de encuestas de satisfacción realizados al cliente, así como la revisión de indicadores de medición, con lo cual se obtuvo información suficiente para realizar el cuadro de las fortalezas y oportunidades de mejora para la universidad.

**Encuesta a Personal del área de admisiones:** Se encuestó al personal encargado del área de admisiones que tiene bajo su responsabilidad el manejo de las mismas, su aplicación permitirá evaluar el conocimiento y las actividades llevadas a cabo por el personal cuando se recibe una PQRSF, para ello el formulario se hará en google forms, se encuestará a las 5 personas responsables del proceso. Anexo No.1

**Encuesta dirigida a estudiantes de la universidad:** Se conocieron las necesidades y expectativas de los clientes. Anexo No. 2

**Etapla 2: Identificar los requisitos de la norma ISO 10002:2018 que permita un análisis de brechas.** Con este estudio se identificó las falencias que tiene la Corporación Uniminuto, al compararla con el tratamiento de PQRSF según la norma ISO 10002:2018, con lo cual se obtiene sugerencias para la mejora en el manejo de peticiones.

Para realizar el estudio de desigualdades se establecieron los requisitos dados en la norma ISO 10002:2018, desde literal 4 al 8, con lo cual se establecieron las actividades que la corporación debe llevar a cabo, para ello se clasificaron así: (Planificación (Pla), Proceso (P), Procedimiento (Pto), Documento (Doc) y/ Registro (Reg)); para ello se utilizará la siguiente matriz. Anexo 3

Establecido el diagnóstico del manejo de las solicitudes del área de admisiones, se establecerá lineamientos de diseño del proceso de mejora de las PQRSF.

**Etapas 3: Elaborar una propuesta de mejoramiento, para el trámite de las PQRSF del área de admisiones con el fin de cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.**

Para la construcción del proceso de tratamiento de quejas se tendrá en cuenta los requisitos señalados por la norma para realizar una gestión de quejas, teniendo como base la norma de calidad implementada en la empresa, para así realizar una asignación de recursos, responsables, con lo cual se logra un sistema eficiente para tramitar las solicitudes o peticiones; de tal manera que el tiempo de respuesta y la atención cumpla con lo esperado por el cliente.

Así mismo, se diseñó el diagrama de flujo para el modelo de gestión de tratamiento de PQRSF, teniendo en cuenta el momento en el que inicia el proceso, los diversos pasos, la caracterización del proceso, establecimiento de indicadores.

Para caracterizar el proceso de tratamiento de PQRSF se utilizó el formato ANSI; por ser una metodología de fácil comprensión al establecer una secuencia ordenada de actividades que se dan en el proceso; así mismo, se identificaron las que no aportan valor; así como actividades críticas o problemas que están causando para la insatisfacción al estudiante, con lo cual se dé la oportunidad de corregir el proceso y mejorarlo continuamente.

Un mecanismo para lograr el éxito es la medición de la calidad de los procesos para plantear una mejora continua en los mismos, (Drucker, 2017); de modo que, los indicadores proporcionan información cuantitativa que permite conocer el comportamiento del proceso de tratamiento de PQRS.

**Realizar un diagnóstico de la situación actual en el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSF).**

**Revisión documental**

Al realizar la revisión documental de los procedimientos utilizados por la universidad y los registros de encuestas de satisfacción al cliente y demás documentos, se obtuvo información con la cual se elaboró una tabla con fortalezas y oportunidades de mejora para la universidad.

Después de realizada dicha revisión documental y teniendo en cuenta las respuestas dadas por los trabajadores del área de admisiones, se obtuvo, la universidad no tiene registros completos por lo cual la información obtenida es poco confiable, convirtiéndose en un obstáculo para el seguimiento y construcción de la mejora de sus procesos.

**Aplicación de los instrumentos seleccionados**

Se estructuraron y aplicaron dos instrumentos tipo cuestionario.

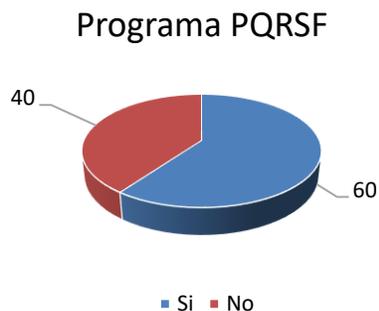
**Encuesta a Personal del área de admisiones**

Con la encuesta se logró evaluar el conocimiento que tienen, así como las actividades que llevó a cabo el personal del área de admisiones cuando se recibía una solicitud o petición, las respuestas, permitieron evidenciar diversas posiciones acordes con la gestión realizada y el conocimiento adquirido durante el proceso de gestión por parte de los trabajadores que allí laboran, la encuesta tiene 10 preguntas, las cuales se representaron en cada una de las figuras a continuación.

Para la pregunta No. 1 Existe un programa de servicio al usuario, claramente establecido, es decir donde el usuario en este caso el estudiante pueda presentar sus PQRSF, la Figura No. 3 muestra el resultado obtenido de la encuesta aplicada al personal encargado del área.

**Figura 3**

### *Conocimiento del programa de PQRSF*



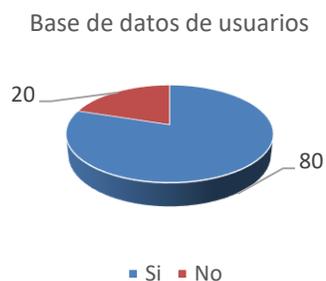
Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal a cargo del área.

Como se puede observar el 60% conoce que existe un programa de servicio al usuario o cliente en la universidad, donde colocan en conocimiento sus PQRSF, mientras que el 40% desconoce la existencia de dicho programa, consideran que no es claro y completo para dar respuesta y atención oportuna a los requerimientos solicitados a la entidad.

Para la pregunta No 2 si se cuenta con una base de datos de los usuarios (internos y externos) de la organización, los resultados obtenidos se encuentran en la figura No. 4

### **Figura 4**

#### *Conocimiento de la base de datos de los usuarios*



Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de servicio al cliente.

Corporación Universitaria Minuto de Dios.

La figura No. 4 muestra que el 80% si conoce la existencia de la base de datos, mientras que el 20% no, lo cual se debe a que hay un nuevo empleado y aún no ha recibido la capacitación requerida.

Para la pregunta No. 3 si se hace seguimiento a los usuarios de manera continua, el personal de dicha área respondió, lo cual se observa en la figura No. 5

**Figura 5**

*Seguimiento a usuarios*



Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de servicio al cliente.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

El 80% de los encuestados del personal de servicio al cliente, considera que, si se hace seguimiento a los usuarios de la corporación, debido al compromiso por parte de la alta dirección y el personal interno de la entidad, mientras el 20% desconoce este proceso.

En cuanto a la pregunta sobre el mecanismo para hacer el seguimiento a los usuarios, de las respuestas dadas a los interesados, los resultados obtenidos, se observan en la Figura No. 6.

**Figura 6**

*Mecanismo para realizar el seguimiento*



Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área encargada de las PQRSF dentro del área de servicio al cliente. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Como se observa en la figura anterior todos coinciden en que la mejor manera de realizar el seguimiento es de manera telefónica, es decir el 100%, el segundo mecanismo corresponde a las encuestas con un 60%, el 20% considera que se debe hacer por correo electrónico, mientras el 0% no mencionan como alternativa el sistema PQRSF.

La pregunta sobre la frecuencia a la cual se debe hacer el seguimiento al usuario para medir su satisfacción, los resultados obtenidos de la encuesta al personal del área de servicio al cliente, se observa en la Figura No. 7.

### Figura 7

#### *Frecuencia de medición del servicio prestado*



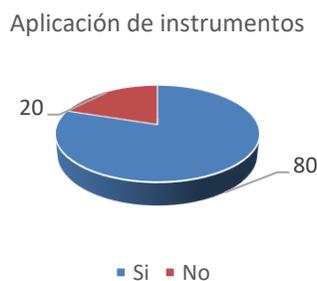
Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área encargada de las PQRSF dentro del área de servicio al cliente. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Como se observa en la figura anterior todos coinciden en que la frecuencia con la cual se debe realizar el seguimiento es mensual, es decir el 100%.

A la pregunta si se aplican instrumentos de medición para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a las PQRSF colocadas, las respuestas obtenidas se muestran en la figura No. 8

### **Figura 8**

#### *Aplicación de instrumentos de medición*



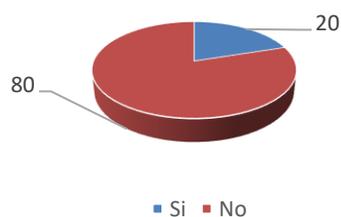
Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área encargada de las PQRSF dentro del área de servicio al cliente. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

La empresa cuenta con un plan de acción para el mejoramiento del proceso de PQRSF, conocido por todo el personal, a esta pregunta respondieron los empleados y los resultados se observan en la figura No. 9

### **Figura 9**

#### *Plan de acción para el mejoramiento del proceso de PQRSF*

Plan de acción para el mejoramiento



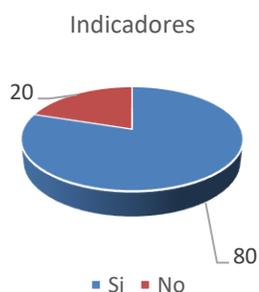
Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área encargada de las PQRSF dentro del área de servicio al cliente. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Como se pudo observar en la figura anterior sólo el 20% sabe de la existencia de un plan de mejora, mientras el 80% desconoce el plan de mejora.

Cuando se realiza un proceso de mejora, se tienen en cuenta los indicadores claves de la empresa para realizar el proceso de mejora, fue otra de las preguntas realizada en la encuesta, los resultados obtenidos se observan en la figura No. 10.

### Figura 10

Indicadores claves en el proceso de mejora



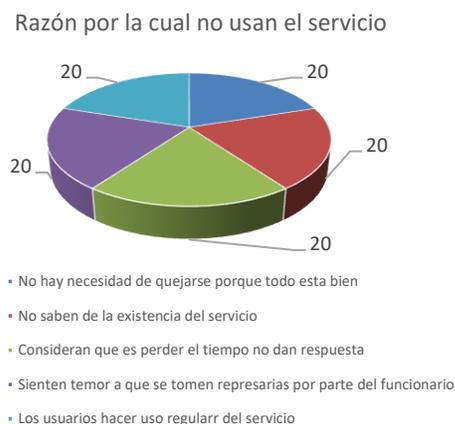
Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área encargada de las PQRSF dentro del área de servicio al cliente. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Como se observa al igual que en la pregunta anterior solo el 20% sabe que se utilizan indicadores para realizar el proceso de mejora.

En cuanto a la pregunta cuál de las siguientes opciones considera usted que es la principal razón por la cual los usuarios, NO hacen uso de este servicio ofrecido por Uniminuto, las respuestas a este interrogante se observan en la Figura No. 11

**Figura 11**

*Razones por las cuales no se usa el servicio al cliente*



Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área encargada de las PQRSF dentro del área de servicio al cliente. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Los cinco encuestados cada uno tiene una visión de la causa por la cual no utilizan regularmente el servicio de PQRSF, lo cual se traduce en un 20% para cada opción, consideraron las principales razones por las cuales los usuarios no usen el servicio de atención al cliente, es por no requerir el uso regular, desconocen la existencia del servicio en algunos casos y consideran una pérdida de tiempo utilizar dicho servicio.

A la pregunta qué tan importante es para usted conocer y hacer uso de servicio de PQRSF, los datos obtenidos se muestran en la figura No. 12

**Figura 12**

*Uso del servicio de PQRSF*



Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área encargada de las PQRSF dentro del área de servicio al cliente. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

De las cuatro opciones según los que trabajan en el área de servicio al cliente y más específicamente en el manejo de las PQRSF consideran importante y muy importante en un porcentaje de 20% y 80% respectivamente hacer uso de este servicio.

En síntesis, para el personal que labora en el área donde se radican las PQRSF, de los cinco trabajadores, cuatro conocen la existencia del programa que maneja la Corporación Universitaria Minuto de Dios, así como la base de datos; mientras el trabajador que aún no conoce la existencia de dicho programa por tratarse de un empleado recién contratado, no conoce dicha base de datos, cuatro de los encuestados del personal de servicio al cliente, considera que, si se hace seguimiento a los usuarios de la corporación, debido al compromiso de la alta dirección y el personal interno de la entidad, mientras el 20% desconoce este proceso y el 100% asegura que la mejor manera de realizar el seguimiento es de manera telefónica y con una frecuencia mensual, sólo un trabajador sabe de la existencia de un plan de mejora con la utilización de indicadores para realizar el proceso de mejora.

Los cinco encuestados identificaron las razones por las cuales los estudiantes no usan el servicio de atención al cliente, por razones como el desconocimiento del servicio que presta la

universidad, consideran que pierden tiempo porque la no respuesta y otros consideran que es muy importante hacer uso de este servicio.

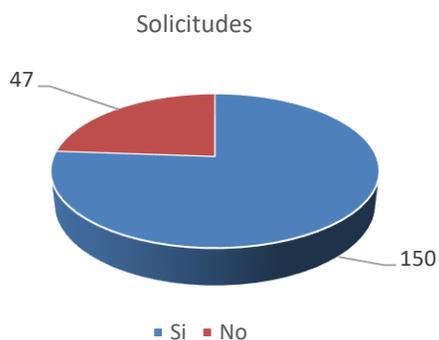
### **Encuesta dirigida a los estudiantes de la Universidad**

Para la aplicación de la encuesta, ésta se llevó a través de correo electrónico, donde se envió la encuesta a 210 estudiantes, esperando que por lo menos que la muestra es decir 197 contestaran, con esta encuesta se identificó necesidades y expectativas de los clientes, y en cómo quieren recibir la atención y la solución a las peticiones.

Para la primera pregunta realizada a los usuarios sobre si ha presentado usted una PQRSF durante el tiempo que lleva vinculado con la Corporación Uniminuto, los encuestados respondieron y se plasmó en la figura No. 13

### **Figura 13**

*Presentación de solicitudes al área*



Nota: Encuesta aplicada a los estudiantes, sobre el proceso de las solicitudes realizadas al área de PQRSF en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Actualmente, se debe incentivar y promover en los estudiantes, el uso de este servicio en la universidad, es por ello que el 73,14% si presentó solicitudes ante esa área, mientras el 26,86% aún no ha utilizado el servicio.

La pregunta en cuánto tiempo cree que es el apropiado para que pueda ser atendido luego de reportar una PQRSF, los encuestados respondieron a este interrogante y sus respuestas se plasmaron en la figura No. 14

**Figura 14**

*Tiempo de atención de la solicitud*



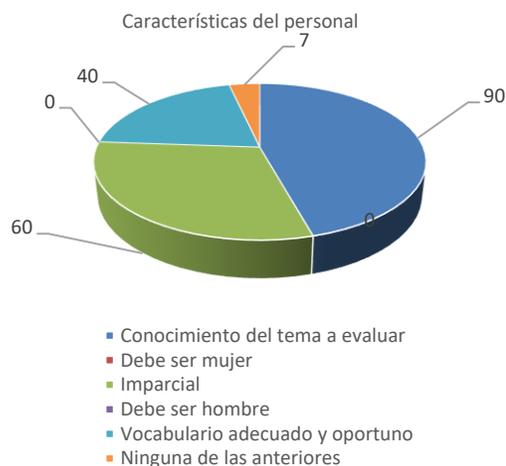
Nota: Encuesta aplicada a los estudiantes, sobre el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas al área de PQRSF en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Con base en la anterior figura, el 81,2% de las personas encuestadas argumentan el tiempo de respuesta de una PQRSF, debe ser máximo 5 días y el 18,8% consideran que debe ser semanal; mientras tanto el personal que recibió la queja deberá evaluar, clasificar y dar seguimiento a la petición antes de darle solución a los estudiantes.

La pregunta si considera que el personal responsable de la PQRSF debe tener una característica en especial, las respuestas se plasmaron en la Figura No. 15

**Figura 15**

*Característica del personal responsable del área de PQRSF*



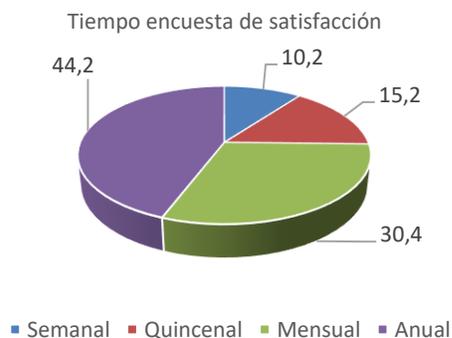
Nota: Encuesta aplicada a los estudiantes, sobre las características del personal que labora en el área de PQRSF en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Como se observa en la figura, los usuarios manifiestan que la principal característica del personal que labora en ésta área es tener conocimiento del tema a evaluar, ser imparcial, manejar un vocabulario adecuado, no discrepan, si es hombre o mujer y un porcentaje mínimo del 7% considera que no hay para seleccionar las características adecuadas.

A la pregunta cada cuanto quiere recibir una encuesta de satisfacción, los resultados obtenidos se encuentran en la figura No. 16

### **Figura 16**

*Tiempo para recibir una encuesta de satisfacción*



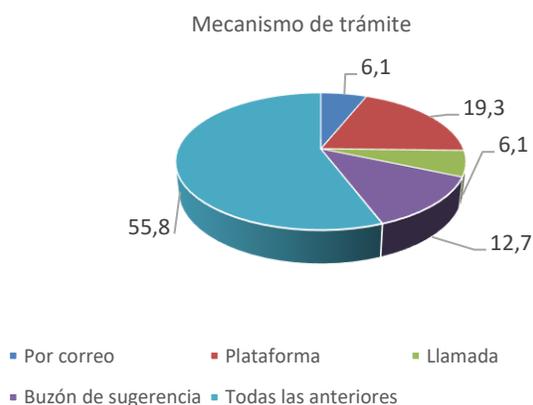
Nota: Encuesta aplicada a los estudiantes, sobre el tiempo para recibir la encuesta de satisfacción en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

En la anterior figura, el 44,2% de los encuestados quieren recibir la encuesta de satisfacción cada año y el 30,4% considera que debe hacerse mensual, es necesario evaluar la satisfacción de sus clientes bien sea anual o cada mes.

La pregunta sobre cuál es el mejor mecanismo para colocar las PQRSF, las respuestas obtenidas se plasmaron en la figura No. 17

### Figura 17

*Mecanismo para registrar una PQRSF*



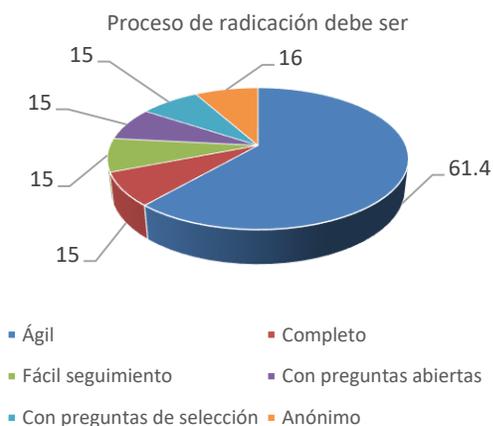
Nota: Encuesta aplicada a los estudiantes, sobre las características del personal que labora en el área de PQRSF en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Como se observa en a figura el 55,8% de los encuestados considera que la empresa debe tener todas las opciones para radicar las PQRSF, el 19.3% le gustaría realizar las solicitudes por plataforma, el 12.7% considera que es mejor por buzón y el 6.1% prefiere realizarlo por llamada y por correo electrónico.

La última pregunta correspondió cuando necesita radicar una PQRSF quiere que el proceso sea, a lo cual respondieron según la figura No. 18

**Figura 18**

*Proceso de radicación*



Nota: Encuesta aplicada a los estudiantes, sobre cómo debe ser el proceso de radicación de las solicitudes en el área de PQRSF en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

La mayoría de los encuestados consideran que el proceso de radicación debe ser ágil en un 61,4%, el 16% prefiere que el proceso sea anónimo y el resto un 15% consideran que debe ser de fácil seguimiento, completo y el tipo de preguntas no es importante.

En la siguiente tabla No. 3 se muestra las debilidades encontradas y las posibles oportunidades de mejora.

Tabla 3

*Debilidades y Oportunidades de mejora identificadas en las encuestas realizadas*

<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades de mejora</b>
<b>No se aplican encuestas de satisfacción para el proceso de PQRSF.</b>	Es necesario planificar el control y frecuencia en la cual se van a aplicar encuestas de satisfacción para los estudiantes, lo cual permite realizar mejoras en los procesos internos de la empresa
<b>No se cuenta con registros de indicadores de gestión y sus mediciones.</b>	Se deben elaborar indicadores y posteriormente realizar la medición de satisfacción, para conocer las expectativas de los clientes.
<b>El personal del área de admisiones desconoce el proceso de tratamiento de PQRSF.</b>	Se debe hacer inducción y reinducción al personal que allí labora y dar a conocer el manejo del proceso a toda la universidad, posterior a su implementación.
<b>La universidad no tiene herramientas de gestión y control, para hacer seguimiento de las peticiones efectivamente.</b>	Es necesario hacer control sobre la gestión de las solicitudes, estadísticas, registros históricos y cuadros de mando para el área de admisiones.
<b>Las peticiones no se radican debido a la falta de cultura o porque se pueden resolver de forma</b>	Todas las PQRS deben quedar registradas en un aplicativo o formato de registro, para obtener información de las solicitudes, así como de los

---

**inmediata para que el estudiante no registre** indicadores, para que sea consistente con el número de peticiones atendidas.

**dichas peticiones, según observación de los trabajadores.** Las peticiones cuando se les da respuesta, deben quedar con el radicado de entrada a la universidad, para poder darle trazabilidad a los resultados.

---

**No se han establecido responsables de cada una de las actividades que forman parte del proceso, no se clasifican las solicitudes.** Se debe fortalecer la clasificación que se le da a la solicitud del ciudadano, porque se observó no acorde la clasificación del trámite con el tipo de solicitud. Tener presente identificada el área responsable de atender la solicitud al momento de radicación de la solicitud, por ello se debe tener en cuenta el área que debe dar respuesta .

---

**La universidad no ha realizado informes y por ello no mide el rendimiento del proceso por indicadores de gestión, porque no los hay** Se debe establecer un protocolo o sistema que genere reportes de acuerdo al seguimiento realizado, teniendo en cuenta lo solicitado por la ISO 10002:2018.

---

Nota: Elaboración propia

### **Identificar los requisitos de la norma ISO 10002:2018 que permita un análisis de brechas**

Para el estudio de brechas se tomaron los requisitos establecidos en la norma ISO 10002:2018 dónde desde literal 4 al 8 y a través de una lista de chequeo, se establecieron actividades por ejecutar, dando cumplimiento a los requerimientos, se clasificaron (Planificación

(Pla), Proceso (P), Procedimiento (Pto), Documento (Doc) y/o Registro (Reg), el resultado de esta lista aplicada se observa en la tabla No. 4

**Tabla 4**

*Identificación de requisitos según la norma ISO 10002:2018*

Requisitos	Pla	P	Pto	Doc	Reg	Que tiene la organización	Actividad a realizar
4. Principios de orientación							
4.2				Si		No definido	Elaborar documento con la información visible y accesible sobre el proceso de tratamiento de PQRS, tanto para el personal como para el cliente.  Ubicar en zonas estratégicas la información o por medio de plataformas digitales dar a conocer el proceso de PQRS.  Diseñar el proceso de tratamiento de quejas.  Diseñar el proceso de tratamiento de quejas  Mantener la confidencialidad existente con el cliente en el proceso de tratamiento de quejas  Los registros de cada PQRS deben ser confidencial  Mantener un costo cero para el cliente.
4.3		Si				No definido	
4.4			Si			No definido	
4.5			Si			No definido	
4.6				Si	Si	No definido	
4.7		Si				Se da prioridad a clientes	
4.8	Si					No aplican costos ni cargos si se soluciona una queja.	
4.9			Si			No definido	
4.10			Si	Si		No definido	
4.11					Si	Hay un enfoque de calidez hacia el cliente	
4.12		Si			Si	No definido	
4.13					Si	No hay evidencia de una mejora continua en el tratamiento de quejas	
4.14		Si			Si	No definido	
4.15					Si	No definido	

					Fortalecer la cultura de atención de la universidad, a través de capacitaciones.
					Las quejas se tratan equitativa e imparcialmente
					Elaborar formatos con los perfiles de cargo, ejecutar plan de capacitaciones y documentar.
					Implementación del proceso de tratamiento de quejas, medirlo e identificar acciones de mejora al proceso
5. Marco de referencia para las quejas					
5.1	Contexto de la organización	Si		No está definido	Para ello se elabora un esquema con las partes interesadas, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.
					Identificar cuestiones internas y externas del proceso
5.2	Liderazgo y compromiso		Si	Está definido	Establecer el liderazgo de la alta dirección y del personal que participa en el proceso, a través de charlas y /o capacitaciones
5.3	Política	Si	Si	No se han definido políticas para el manejo de peticiones.	Establecer políticas para el manejo de solicitudes
5.4	Responsabilidad y autoridad	Si	SI	No hay definición de responsabilidades	Definir responsabilidades del personal del área de admisiones.
6. Planificación, diseño y desarrollo					
6.2	Objetivos	Si		No se conoce los objetivos para el	Definir objetivos para el tratamiento de solicitudes

					manejo de las PQRSF	Diseñar e implementar el proceso de tratamiento de solicitudes.
6.3	Actividades		Si	Si	No hay establecidas para el tratamiento de PQRSF	Caracterizar el proceso de acuerdo con el ciclo de PHVA.  Asignar recursos requeridos para el proceso de tratamiento de peticiones.
6.4	Recursos	Si			Definir recursos a utilizar en el proceso de tratamiento de peticiones.	Involucrar dentro del mapa de procesos de la universidad el área PQRSF
7. Operación del proceso de tratamiento de quejas						
7.1	Comunicación		Si		No hay información de acceso visible sobre el tratamiento de quejas	Diseñar un modelo de tratamiento de peticiones para facilidad del cliente y el personal
7.2	Recepción de las quejas		Si	Si	Se realiza generalmente de manera verbal	Establecer los medios de recepción de las peticiones (canales de comunicación, formularios, buzones, etc.)
7.3	Seguimiento de las quejas		Si	Si	No se realiza seguimiento de la petición.	Identificar cada petición con un código que lo haga único y mantener informado al estudiante o cliente el estado de su solicitud.
7.4	Acuse de recibo de las quejas		Si	Si	No definido	Definir en el proceso la notificación al estudiante o cliente sobre el estado de su petición
7.5	Evaluación inicial de las quejas		Si	Si	Hay una evaluación de la queja	Registrar la queja, de acuerdo con los parámetros de seguridad, complejidad,

					impacto, necesidad, acción inmediata
7.6	Investigación de las quejas	Si	Si	No definido	Identificar las causas aplicando herramientas de ingeniería.
7.7	Respuesta a las quejas	Si	Si	No hay respuesta formal	Formalizar la respuesta que se le da al estudiante o cliente.
7.8	Comunicación de la decisión	Si	Si	No definido	Comunicar con anterioridad al estudiante o cliente la resolución de la petición e identificar el grado de conformidad.
7.9	Cierre de las quejas	Si	Si	No definido	Realizar seguimiento a la solicitud, verificar la conformidad del estudiante o cliente y cerrar el proceso con un informe.
<b>8. Mantenimiento y mejora</b>					
8.1	Recopilación de información	Si	Si	No hay información sobre el tratamiento de quejas	Estandarizar los métodos de evaluar y analizar los datos obtenidos
8.2	Análisis y evaluación de las quejas	Si	Si	No se clasifican las quejas	Registrar la información de la solicitud, protegiendo la confidencialidad del estudiante o cliente
8.3	Evaluación de la satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas	Si	Si	No hay seguimiento de la satisfacción o no con el proceso de tratamiento de quejas	Definir metodología para medir la satisfacción de los clientes  Diseñar encuestas para medir la satisfacción con el proceso de tratamiento de queja

Nota: Elaboración propia; adaptado de ICONTEC, I. (2018). NTC ISO 10002:2018.

Luego de aplicada la lista de chequeo se observó en el numeral 4, de identificaron las siguientes falencias, a pesar de darle prioridad a clientes y no aplicar costos ni cargos cuando se soluciona una queja, la universidad se caracteriza por tener un enfoque de calidez hacia el cliente, pero no hay evidencia de una mejora continua en el tratamiento de quejas, por lo cual se le sugiere a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, realizar las siguientes actividades, las cuales se sugieren en la tabla anterior

Se debe elaborar un documento que contenga información clara sobre el proceso de tratamiento de PQRSF, tanto para el personal que labora en el área de admisiones como para el cliente (usuarios universidad y demás público en general) y se debe colocar de manera visible o a través de plataformas digitales dando a conocer el manejo de PQRSF, es necesario rediseñar el proceso de tratamiento de peticiones, que incluya la información al cliente como lo prevé la norma ISO 10002:2018 y no olvidar los registros de cada PQRSF deben ser confidencial y no generar costo al usuario, seguir fortaleciendo la cultura de calidez en atención enfocado al proceso de tratamiento de las solicitudes, mediante capacitaciones, recordar deben ser tratadas de manera equitativa e imparcial y mantener la confidencialidad del cliente en el proceso de tratamiento de quejas.

Para el numeral 5 se encontraron aspectos positivos como el compromiso de la alta Dirección y la disposición del personal, entre las falencias se identificó no estar definidas las políticas acerca del tratamiento de quejas, ni existir un responsable definido, lo cual da origen a que se salten responsabilidades, de igual manera no está definido el contexto de la organización en sus sistema de calidad, por lo cual se sugiere a la empresa: la elaboración de un gráfico con los grupos de interés, identificando necesidades y expectativas con base en el proceso de PQRSF, así como la identificación de las cuestiones internas y externas del proceso, es necesario definir

las políticas para el proceso de tratamiento de quejas y definir las responsabilidades del personal a cargo del proceso de tratamiento de quejas, seguir manteniendo el compromiso de la alta dirección y del personal a través de charlas, retroalimentaciones, capacitaciones.

En el numeral 6 se encontró que no se conoce los objetivos para el tratamiento de las PQRSF, ni las actividades para el tratamiento de las misma, no se han definido los recursos a implementar dentro del proceso de tratamiento de quejas, se sugiere que la universidad defina objetivos del proceso de manejo de las peticiones y diseñar e implementar el proceso de tratamiento de quejas para aumentar la satisfacción del cliente, se hizo una caracterización del proceso, donde se plasmó objetivo, metodología, actividades y recursos a usar, con base en el ciclo de PHVA e incluir dentro del mapa de procesos el nuevo proceso de tratamiento de PQRSF.

Para el numeral 7 se identificaron fallas como no hay información accesible ni visible sobre un tratamiento de quejas, el tratamiento se realiza de manera informal, a través de llamada pero la mayoría es de forma verbal, no se realiza seguimiento de la queja o solicitud; para lo cual se sugiere diseño del modelo de tratamiento de queja de fácil comprensión y muy accesible para el cliente o estudiante y el personal, así como se estableció claramente los medios para recibir quejas (canales de comunicación, formularios, buzones, etc.), asignación de un número único, para poder informar al cliente sobre el estado de su petición; se debe formalizar la respuesta dada al cliente, registrando su conformidad con ésta y se comunica respuesta la petición, para identificar la conformidad del cliente y poder realizar monitoreo a la queja para cerrar el proceso mediante un informe o resolución.

En el numeral 8 se identificaron falencias como no hay información sobre el tratamiento de quejas, la ausencia del seguimiento para la satisfacción del usuario con el proceso

dado al tratamiento de la solicitud y no hay clasificación de quejas o solicitudes; por lo cual se sugiere estandarizar los métodos de evaluación y análisis de los datos obtenidos. registrar la información pertinente a la queja o solicitud, asegurando en todo momento la confidencialidad del cliente y definir metodología para medir la satisfacción de los clientes o usuarios.

**Elaborar una propuesta de mejoramiento, para el trámite de las PQRSF del área de admisiones con el fin de cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.**

La norma ISO 10002: 2018 permite a las organizaciones realizar una adecuada gestión de las PQRSF, como la asignación de recursos, responsables para lograr una comunicación efectiva y asertiva, lo cual da como resultado un sistema donde el personal del área y los clientes conocen cual es el método para tramitar dichas peticiones; garantizando el tiempo de respuesta y la misma cumplan con las expectativas del cliente.

Los lineamientos de la norma ISO 10002:2018, sugiere a las empresas tener políticas para el tratamiento de PQRS, para apoyar la mejora del proceso y las cuales sirven como guía para el personal involucrado, garantizando así una atención amable y oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, logrando así ofrecer al usuario un servicio de calidad, gestionando la mejora continua de los procesos.

Se pueden incluir las siguientes políticas en la Corporación Universitaria Minuto de Dios dentro del tratamiento que se le da a las PQRSF, acorde con la ISO 10002:2018.

Se recibirá toda petición que realice el cliente por el servicio o producto ofrecido.

El proceso de manejo de quejas se debe difundir en toda la universidad a través de carteleras, folletos, comunicación directa, redes sociales y personal.

Las soluciones que se le den a las peticiones presentadas deben ser conformes para el cliente.

Se debe dar una respuesta a todas las peticiones presentadas.

Es necesario informar a todo el personal sobre el tratamiento de PQRSF.

El trato hacia el cliente será con amabilidad hacia el cliente o solicitante.

Toda acción que se haga para el tratamiento de PQRSF estará enfocada al cliente

Debe haber confidencialidad del cliente.

No se aplicarán cargos o costos al cliente.

El proceso de tratamiento de PQRSF no debe buscar culpables, sólo garantizar soluciones.

Debe existir una participación activa de la alta gerencia, incluyendo la formación del personal de esta área.

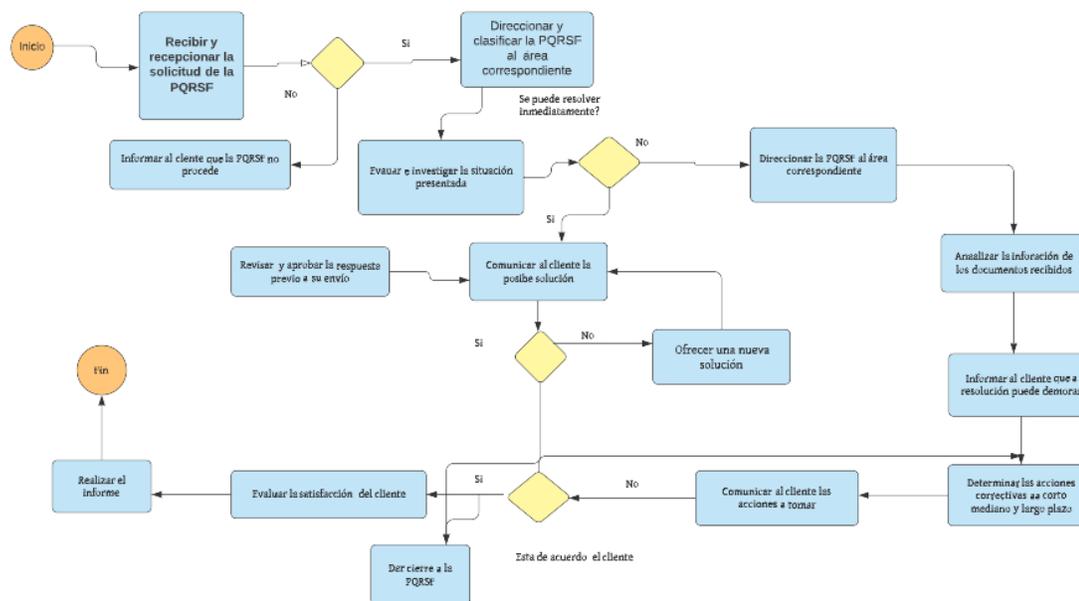
Es importante dentro del proceso de tratamiento de quejas identificar los medios de comunicación de la Universidad con los clientes, responsables de cada una de las actividades que se realizan en el proceso, tiempo estimado de duración, con la finalidad de brindar respuestas oportunas a los usuarios; de allí se requiere que el tratamiento de PQRSF en el área de admisiones debe abarcar todas las actividades que se realizan desde recibir la petición hasta la respuesta y solución, genere satisfacción en el cliente; así como destinar recursos requeridos, áreas involucradas, personal responsable, y control del tratamiento de las peticiones o solicitudes.

Por ello, se contempló la posibilidad de diseñar el diagrama de flujo del modelo de gestión para el tratamiento de las PQRSF con el fin de mostrar una secuencia ordenada de actividades dadas durante el proceso, se facilita la oportunidad de mejora.

La siguiente figura No. 19 muestra el diagrama de flujo a implementar en la Corporación universitaria Minuto de Dios.

Figura 19

Diagrama de flujo del proceso de tratamiento de quejas



Nota: Diagrama sugerido a implementar en el área de admisiones. Fuente: propia

Posteriormente se realizó la caracterización del proceso de atención de PQRSF, la tabla No. 5 muestra dicha caracterización.

Tabla 5

Caracterización del proceso de atención PQRSF

Nombre del Proceso	Proceso de atención de PQRSF	Responsable o líder del Proceso	Coordinador del área de admisiones
Tipo	Misional		
Objetivo del proceso	Asegurar la atención cordial y oportuna de las peticiones con el objetivo de ofrecer al estudiante o cliente un servicio de calidad, gestionando así la mejora del proceso.		
Alcance del proceso	El proceso inicia con la recepción y radicación de la solicitud por los diferentes medios de comunicación que se hayan dispuesto para tal fin, posteriormente con la respuesta se da el cierre y se evalúa el servicio prestado.		
Descripción del proceso	Planear	Hacer	Verificar  Actuar

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIOS	REQUISITOS NORMATIVOS
<b>Direccionamiento estratégico</b>	Encuestas de satisfacción de clientes	Definir la política y los objetivos para el proceso de atención de PQRS	Política del servicio al cliente Objetivos del servicio al cliente	Estudiantes y grupos de interés	8.1 ISO 9001:2015 8.2 ISO 9001:2015 5.3 ISO 1002:2018 6.2 ISO 1002:2018
<b>Estudiantes y comunidad en general</b>	Solicitudes, PQRSF Encuestas de satisfacción diligenciadas	Brindar directrices para la respuesta oportuna y seguimiento a las PQRSF	Comunicaciones oficiales	Comunidad en general	
<b>Direccionamiento estratégico</b>	Normativa vigente	Planificar los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos para la prestación adecuada del servicio	Recursos definidos	Todos los procesos	6.4 ISO 1002:2018
<b>Direccionamiento estratégico</b>	Normativa vigente	Definir las responsabilidades del personal a cargo del proceso de atención PQRSF	Cargos y responsabilidades del servicio de atención de PQRSF	Comunidad en general	5.4 ISO 1002:2018
<b>Direccionamiento estratégico</b>	Respuestas a requerimientos	Generar estrategias para la difusión de la información	Comunicaciones internas	Dependencias de la organización	4.5 4.7 7.1 ISO 1002:2018
<b>Direccionamiento estratégico</b>	Partes interesadas	Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los clientes	Atención de PQRSF	Comunidad en general	4.10 4.11 5.1 ISO 1002:2018
<b>Estudiantes y comunidad en general</b>	PQRSF	Recibir el reclamo o queja por	Registrar la solicitud	Responsable del proceso	7.2, 7.3,7.4,7.5,7.6,7

			los diferentes medios de comunicación			.7,7.8,7.9 ISO 1002:2018
Responsable del proceso	Registro de PQRSF	Registro de PQRSF	Analizar la petición solicitada cumple con los requisitos para su gestión	Registrar la queja al sistema	Responsable del proceso	Registro de PQRS
Responsable del proceso	Registro de PQRSF	Registro de PQRSF	Realizar la atención al cliente, en caso de no procesar la queja o reclamo	Analizar el cumplimiento de los requisitos para su gestión	Área de admisiones de servicio al cliente	Registro de PQRS 7.3,7.4,7.5,7.6,7.7,7.8,7.9 ISO 1002:2018
Responsable del proceso	Registro de PQRSF	Registro de PQRSF	Realizar la atención al área competente	Analizar el cumplimiento de los requisitos para su gestión	Área de admisiones de servicio al cliente	Registro de PQRS
Responsable del proceso	Registro de PQRSF	Registro de PQRSF	Realizar la información de la PQRSF	Analizar el cumplimiento de los requisitos para su gestión	Área de admisiones de servicio al cliente	Registro de PQRS
Responsable del proceso	Registro de PQRSF	Registro de PQRSF	Determinar si el problema puede resolverse inmediatamente	Analizar el cumplimiento de los requisitos para su gestión	Área de admisiones de servicio al cliente	Registro de PQRS
<b>Responsable del proceso</b>	Solución inmediata		Comunicar al cliente de la solución que se propone	Cliente informado	Estudiante o cliente	
<b>Estudiante o cliente</b>	Comunicación con el cliente		Recibir la decisión del cliente frente a la solución dada.	Aplicación de la solución propuesta.	Estudiante o cliente	
<b>Estudiante o cliente</b>	Satisfacción de respuesta de PQRSF		Cierre de las PQRSF	PQRS cerrada	Estudiante o cliente	
<b>Responsable del proceso</b>	Información al estudiante o cliente		Evaluar la satisfacción mediante	Encuesta de satisfacción	Estudiante, cliente	8.1, 8.2,8.3,8.4 ISO 1002:2018

		una encuesta rápida	n diligenciada		
<b>Responsable del proceso</b>	Encuestas de satisfacción Registro de PQRSF	Elaborar Indicadores que permitan hacer la medición y seguimiento	Indicadores de gestión medidos	Todos los procesos	
<b>Estudiante o cliente</b>	Opinión del estudiante o cliente	Realizar el informe de resolución de la PQRSF y registrarlo	Informe de resolución de PQRSF elaborado	Responsable del proceso	
<b>Proceso de PQRSF</b>	Proceso de PQRSF	Evaluar el proceso de tratamiento de quejas regularmente para alcanzar los objetivos que se han propuesto mediante planes de auditoría	Auditoría interna del proceso PQRSF ejecutadas	Responsable del proceso	8.5 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas. ISO 1002:2018
<b>Responsable del proceso</b>	Análisis de documentos de PQRSF	identificar acciones correctivas a corto, mediano o largo plazo, de acuerdo al problema	Acciones correctivas planeadas	Responsable del proceso	8.6, 8.7 ISO 1002:2018
<b>Responsable del proceso</b>	Proceso de PQRSF	Implementar el proceso propuesto de manejo de solicitudes, para medirlo y si se requiere aplicar acciones para mejorar el proceso	Proceso mejorado	Todos los procesos	
<b>INDICADORES</b>		<b>FRECUENCIA</b>	<b>META</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>Nivel de satisfacción de clientes con base en el proceso PQRS</b>		Cuando lo considere la	95% de cumplimiento	Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 10002:2018	

	empresa necesario	Documentos de respaldo del análisis de PQRS Informe de resolución de la PQRS		
RECURSOS				
HUMANOS	FINANCIEROS	INFORMÁTICOS	TÉCNICOS	OTROS
<b>Manual de funciones del área de admisiones</b>	Según presupuesto de la entidad	Sistema Información Gestión PQRS Sistema de Gestión Documental Base de datos	Internet Equipos de cómputo	NA

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las organizaciones es importante realizar la medición de la calidad de los procesos para plantear acciones de mejora continua; de allí la importancia de establecer indicadores que proporcionen información cuantitativa para conocer el comportamiento del proceso de tratamiento de PQRSF.

Se estableció los siguientes indicadores, enfocados a actividades críticas que generan valor para el proceso de tratamiento de PQRSF, en la siguiente tabla No. 6.

**Tabla 6**

*Descripción de indicadores propuestos para la Corporación Universitaria Minuto de Dios.*

Indicador	Descripción	Cuantificador
<b>PQRSF resueltas.</b>	Identifica el total de las PQRSF resueltas vs el número de PQRSF que fueron radicadas	<i>No. de PQRSF resueltas al mes/ No. PQRSF ingresadas x 100</i>
<b>PQRSF por Áreas</b>	Determina el total de PQRS que corresponden a cada área vs el total de PQRSF	<i>No. de PQRSF por área/No. PQRSF ingresadas x 100</i>

<b>PQRSF comunes</b>	Identifica PQRSF más frecuentes, lo cual permite el análisis de tendencias que dan lugar ese tipo de PQRS	$No. \text{ PQRSF ingresadas al mes } \times 100$
<b>Eficacia de las acciones correctivas en las PQRSF cerradas.</b>	Identifica la eficacia de las acciones correctivas implementadas con respecto al total de PQRSF reingresadas	$No. \text{ total de PQRSF reingresadas/No. de PQRSF cerradas } \times 100$
<b>Tiempo de resolución</b>	Establece tiempo en que la PQRSF se le dio respuesta.	$No. \text{ de documentos gestionados/No. total de PQRSF ingresadas } \times 100$

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores requieren ser documentados para realizar el seguimiento al sistema de gestión de PQRSF, permitan identificar la eficiencia del sistema, las acciones a implementar, la efectividad de las mismas y la mejora continua de dicho sistema.

Igualmente, es necesario modificar el mapa de procesos anexando el proceso de tratamiento de PQRSF, dentro de los procesos misionales, dándole la importancia al cliente quien en este caso es el estudiante o comunidad en general.

## Conclusiones

Dentro del diagnóstico realizado a la Corporación universitaria Uniminuto, se evidencio que no aplican encuestas de satisfacción a los estudiantes o clientes para el proceso de PQRSF, por no haber registros de indicadores de gestión e informes de sus mediciones.

Adicionalmente, el personal del área que trabaja en admisiones del sistema PQRSF desconoce el tratamiento de las solicitudes, orientaciones dadas, además, no hay herramienta de control y seguimiento de las PQRSF; se evidenció errores en la radicación de quejas ya sea por tiempo, o por solución inmediata para que el usuario no presente su petición, según la información recolectada en la encuesta aplicada al personal de dicha área, no hay responsables de las actividades que conforman el proceso, no hay clasificación de la petición o solicitud, no se tiene el nivel de conocimiento.

El análisis de brechas de la Corporación universitaria Minuto de Dios frente a los requisitos que la norma ISO 10002:2018, permitió evidenciar los puntos a mejorar, los criterios más representativos fueron: la no visibilidad y dificultad en el acceso al proceso de tratamiento de peticiones, es importante que el estudiante o cliente pueda dar a conocer su inconformidad por lo cual se requiere el conocimiento pleno de dicho proceso y lograr transformar esa inconformidad en una experiencia satisfactoria.

Con el diseño propuesto se beneficiará al estudiante y demás grupos de interés, así como a la universidad puesto que será una herramienta que permitirá cumplir con los requerimientos de las normas, tanto la de calidad como la del manejo del proceso de PQRSF, logrando en un futuro una eficiencia en dicho sistema, mejorando así la calidad de su servicio.

### **Recomendaciones**

Se recomienda incorporar la norma ISO 10002:2018 y cumplir con sus requerimientos para desarrollar un adecuado proceso de tratamiento de las peticiones o solicitudes, puesto que cada ítem de la norma señala requisitos para que el proceso se de en forma óptima, asegurando la satisfacción del cliente.

Se recomienda mejorar la cultura de trabajo en equipo dentro de la universidad, de manera que cada área donde se requiera intervención, se realice y se disminuyan las brechas existentes entre lo que el estudiante percibe y lo que espera, por ello se debe tener monitoreo de los indicadores establecidos, lo cual permitirá una mejora continua y ayudará a tomar decisiones que permitan un tratamiento de quejas eficaz y eficiente.

Se sugiere capacitar al personal que realiza el proceso de manejo de PQRSF, sobre los controles existentes en el proceso, conceptos básicos de la ISO 10002:2018; logrando así la implementación de la cultura de mejora continua.

Para disminuir los posibles riesgos en el manejo de las peticiones o solicitudes, se debe realizar control y seguimiento, siguiendo la propuesta presentada, para ello se deberá hacer un rediseño del proceso, sin olvidar la participación de la alta dirección de manera activa al conocer necesidades y expectativas de los clientes, dándoles un efectivo sistema de PQRSF fácil de usar.

## Lista de referencias

Albrecht, K., y Zemke, R. (1991). El imperativo del servicio. En *Gerencia del servicio: ¿Cómo hacer negocios en la Nueva Economía?* Fondo Editorial LEGIS.

<https://es.slideshare.net/albertogaitan87/gerencia-del-servicio-karl-albrecht-ron-zamk>

Alvarez, J. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad.* . España: Ideas propias.

American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). (M. G. Frías, Trad.) México, México: El Manual Moderno.

beetrack.com. (30 de Agosto de 2020). *beetrack.com*.

<https://www.beetrack.com/es/blog/enfoque-al-cliente-logistica>

Corporación Universitaria Minuto de Dios. (2021). *Corporación Universitaria Minuto de Dios*.

<https://www.uniminuto.edu/mision>

Da Silva, D., & Web Content & SEO Associate, L. (28 de Abril de 2021).

<https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/>

Douglas da Silva, W. C. (28 de Abril de 2021). *Zendesk.com*.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/>

Efficyers. (5 de Septiembre de 2021). *efficy.com*. <https://www.efficy.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/>

Función pública. (2016). *Función pública.gov.co*. <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Reclamo>

García Valcárcel, I. (2001). *CRM, gestión de la relación con los clientes*. España: Fundación Confemetal.

Gómez Montoya, K. P., & Martínez Laguna, A. E. (2018). *Propuesta de estrategia de mejoramiento del servicio al cliente en empresas Pymes en Bogotá*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Intertek. (2021). <https://www.intertek.com.co/sistema-PQRS>

Novasoft. (s.f.). *Novasoft.com*. <https://www.novasoft.com.co/pqrsf-la-herramienta-para-el-mejoramiento-del-servicio-al-cliente/>

Peña Martín, G. A. (2019). *Transformación del uso de las Apps Móviles en el consumo alimentario*. Villavicencio.

Sánchez Galán, J. (26 de Julio de 2022). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Secretaría del Habitat. (2020). *habitatbogota.gov.co*. <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/preguntas-frecuentes/5-cuantos-dias-tardan-responder-derecho-peticion>

Secretaría Distrital de Gobernación. (2019). *Gobierno bogota*.

<https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/derecho-peticion-informacion#>

servicios, G. y. (18 de Marzo de 2019). <https://www.gestionyservicios.com.co/lo-que-no-se-mide-no-se-puede-mejorar/>

Tobón, T. (4 de Marzo de 2018). *Slideshare*. <https://es.slideshare.net/tomastobon/caracterizacin-de-procesos-59085738>

Universidad Javeriana. (2018). <https://www.javerianacali.edu.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones#>

Uriarte, J. M. (9 de Junio de 2021). *Humanidades.com*. <https://humanidades.com/observacion/>

Vélez Granda, B. (2021). ¿Cómo gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias “PQR’S” de tu empresa? *Herramientas empresariales*, 6.

## Anexos

### Anexo 1

Encuesta dirigida al personal que labora en el área de admisiones

Objetivo: Validar el conocimiento del proceso de tratamiento de las PQRSF en el área de admisiones de la Corporación Universitaria Minuto de Dios -Uniminuto-.

#### Tratamiento de las PQRSF - área de admisiones

El objetivo de esta encuesta es validar el conocimiento del proceso de tratamiento de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones) en el área de admisiones de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - Uniminuto.

Icoy06@uan.edu.co (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)

1. Existe un programa de servicio al usuario claramente establecido?

Sí

No

2. Se cuenta con una base de datos de los usuarios (internos y externos) de la organización?

Sí

No

3. Se hace seguimiento a los usuarios de manera continua?

Sí

No

A veces

4. De qué manera se debe hacer seguimiento a los usuarios?

Telefónicamente

Encuestas

Correo electrónico

PQRSF

Otro: \_\_\_\_\_

5. Con qué frecuencia se debe hacer el seguimiento al usuario para medir su satisfacción

15 días

Mensual

Anual

No se hace

6. Se aplican instrumentos de medición (solicitudes de mejoramiento) para evaluar el nivel de satisfacción

- Sí
- No
- Otro: \_\_\_\_\_

7. Se tienen en cuenta los indicadores claves de la empresa para realizar el proceso de mejora?

- Sí
- No
- A veces

8. La empresa cuenta con un plan de acción para el mejoramiento del proceso de PQRSF, conocido por todo el personal?

- Sí
- No

9.Cuál de las siguientes opciones considera usted que es la principal razón por la cuál los usuarios, NO hacen uso de este servicio ofrecido por la Uniminuto?

- No hay necesidad de quejarse porque todo esta bien
- No saben la existencia del servicio
- Consideran que es perder el tiempo porque nunca les dan respuesta
- Sienten temor a que se tomen represalias por parte del funcionario involucrado
- Otro: \_\_\_\_\_

10. Que tan importante es para usted conocer y hacer uso de servicio de PQRSF?

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Antonio Nariño.

[Notificar uso inadecuado](#)



Google Formularios



Nota: Elaboración propia, adaptado de Naranjo Arellano, R. T. (2015). Modelo de gestión para el tratamiento de quejas en la empresa logística Ecuatoriana S.A. Logistecsa, basado en la Norma ISO 10002:2004. (Trabajo de Maestría), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9945>.

## Anexo 2

Encuesta dirigida a los clientes de la Corporación Uniminuto

**Objetivo:** Validar el conocimiento para la construcción de la mejora del proceso de tratamiento de las PQRSF

### Tratamiento de las PQRSF

El objetivo de esta encuesta es validar su conocimiento para la construcción de la mejora continua del proceso de tratamiento de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones) de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - Uniminuto

[lc0y06@uan.edu.co](mailto:lc0y06@uan.edu.co) (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)

1. Ha presentado usted una PQRSF durante el tiempo que lleva vinculado con la Corporación Uniminuto?

Sí

No

2. Cuánto tiempo cree que es el apropiado para que pueda ser atendido luego de reportar una PQRSF

Inmediatamente

30 minutos

1 hora

5 días

7 días

3. Considera que el personal responsable de las PQRSF debe tener...

Conocimiento del tema

Debe ser mujer

Ser imparcial

Debe ser hombre

Vocabulario adecuado y oportuno

Ninguna de las anteriores

Otro: \_\_\_\_\_

4. Ve oportuno el recibir encuestas de satisfacción de nuestros servicios

Sí

No

5. Cada cuánto quiere recibir una encuesta de satisfacción

Semanal

Quincenal

Mensual

Anual

6.Cuál es el mejor mecanismo para colocar las PQRSF?

Por correo

Plataforma

Llamada

Escrita

7. Cuando necesita radicar una PQRSF quiere que el proceso sea..

Ágil

Completo

Fácil seguimiento

Con preguntas abiertas

Con preguntas de selección

Anónimo

Otro: \_\_\_\_\_

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Antonio Nariño.  
[Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

Nota: Tomado de Quintana, (2018). Desarrollo de un prototipo para gestión y control de PQR generadas a la empresa TV satélite Arauca, de manera que se les pueda dar trazabilidad de forma ágil y efectiva, (Trabajo de Diplomado E-commerce e innovación para la región).Universidad Cooperativa de Colombia UCC. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/8034?locale=es>

### Anexo 3

#### Identificación de los requisitos de la norma ISO 10002:2018

Requisitos	Pla	P	Pto	Doc	Reg	Que tiene la organización	Actividad a realizar
<b>4. Principios de orientación</b>							
4.2						Compromiso	
4.3						Capacidad	
4.4						Transparencia	
4.5						Accesibilidad	
4.6						Capacidad de respuesta	
4.7						Objetividad	
4.8						Costos	
4.9						Integridad de la información	
4.10						Confidencialidad	
4.11						Enfoque al cliente	
4.12						Rendición de cuentas	
4.13						Mejora	
4.14						Competencia	
4.15						Rápidez	
<b>5. Marco de referencia para las quejas</b>							
5.1						Contexto de la organización	
5.2						Liderazgo y compromiso	
5.3						Política	
5.4						Responsabilidad y autoridad	
<b>6. Planificación, diseño y desarrollo</b>							
6.2						Objetivos	
6.3						Actividades	
6.4						Recursos	
<b>7. Operación del proceso de tratamiento de quejas</b>							
7.1						Comunicación	
7.2						Recepción de las quejas	
7.3						Seguimiento de las quejas	
7.4						Acuse de recibo de las quejas	
7.5						Evaluación inicial de las quejas	
7.6						Investigación de las quejas	
7.7						Respuesta a las quejas	

---

<b>7.8</b>	Comunicación de la decisión
<b>7.9</b>	Cierre de las quejas
<b>8. Mantenimiento y mejora</b>	
<b>8.1</b>	Recopilación de información
<b>8.2</b>	Análisis y evaluación de la quejas
<b>8.3</b>	Evaluación de la satisfacción con el proceso de tratamiento de las queja

---

Nota: Tomada del trabajo realizado por Castellanos Portillo, ( 2020). Diseño del proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la empresa caudales y muestras S.A.S

## Anexo 4

### *Carta de autorización de la Corporación Universitaria Minuto de Dios*

Villavicencio 11 de noviembre de 2022

Doctora,  
**SAMIRA ALEJANDRA VILLA ALMEIDA**  
 Directora de Planeación y Desarrollo  
 CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
 Sede Villavicencio

**ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA INICIAR EL DESARROLLO DEL PROYECTO.**

Respetada doctora Samira,

En atención a la presentación realizada por el ingeniero, JUAN PABLO ZULUAGA HUERTAS, docente coordinador de la facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Antonio Nariño; respetuosamente me permito solicitar su autorización para iniciar con la aplicación y el respectivo desarrollo del proyecto que tiene como título: *Plan de mejora del sistema de PQRSF del área de admisiones de la Corporación Universitaria Minuto De Dios Sede Villavicencio.*

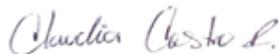
Proyecto, que tiene el propósito de encontrar las falencias en el área y activar un plan de mejora, para prestar un servicio óptimo y que deje una experiencia de satisfacción en los usuarios.

Dicho lo anterior, me permito mencionar los nombres de las estudiantes que estaremos aplicando el proyecto propuesto:

- **LUISA FERNANDA COY VARGAS**, identificada con cedula de ciudadanía número 1.193.571.906 y código estudiantil N° 20411811585 y,
- **CLAUDIA LORENA CASTRO RODRÍGUEZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 1.124.854.363 y código estudiantil N° 20411512999.

Agradezco su amable gestión y estaremos atentas a su respuesta al correo electrónico ccastro63@uan.edu.com

Atentamente,



**CLAUDIA LORENA CASTRO RODRÍGUEZ**



**LUISA FERNANDA COY VARGAS**



**SAMIRA ALEJANDRA VILLA ALMEIDA**  
 Directora de Planeación y Desarrollo  
 CORPORACIÓN UNIVERSITARIA  
 MINUTO DE DIOS  
 Sede Villavicencio