

GUÍA PARA CONSTRUIR UN CANAL DE ATENCIÓN A LAS PQRS

Quando hablamos de PQRS estamos haciendo referencia al sistema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Se trata de un proceso que tiene lugar en cualquier organización independientemente de su tamaño, actividad y sector.

Este documento tiene como propósito brindar una serie de pasos y recomendaciones para construir un sistema o proceso de atención de las PQRS.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	¿QUÉ PREGUNTA DEBES HACERTE ?	RECOMENDACIONES
1 DEFINIR EL CANAL DE ATENCIÓN RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LA PQR	Es fundamental definir un canal de atención para la gestión de las PQRS, ya que permite canalizarlas y dar respuesta al cliente de manera oportuna. (Acceso: será fácil para todos los cliente el reporte de la PQR el canal se debe monitorear que si funcione).	<p>¿Qué conocimiento tengo de mis clientes?</p> <p>¿Qué fuentes de información tengo?</p> <p>¿Qué puede ser fácil para que un cliente pueda reportar una PQR?</p> <p>¿Cuál es el estado de los canales de atención actuales?</p> <p>¿Cuál es el canal de atención recomendado?</p>	<p>A partir del conocimiento del cliente (Mediciones de satisfacción - Observación - Segmentación - Registro de compras), analiza cuáles son los canales de fácil acceso, simples y claros para la atención de quejas y reclamos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista los canales activos en tu empresa, analiza la información y volumen de casos que se reciben. • Declara un canal y comunícalo a los clientes (acciones dentro del plan de comunicación). <p>Recuerda que la información es confidencial. Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del usuario cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la PQRS dentro de la organización y no será divulgada sin el consentimiento expreso del cliente o usuario.</p>
2 ASIGNACIÓN RESPONSABLE DEL CANAL DE ATENCIÓN	Tener una persona o equipo responsable de la gestión de las PQR, que le de un orden y agilidad al proceso. La recepción de cada PQR será reconocida de manera inmediata a través de un radicado de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas establecidos por la empresa.	<p>¿Quién debe responder la queja?</p> <p>¿Qué permisos o aplicativos debe tener a disposición para resolver la PQR?</p> <p>¿Qué responsabilidades tiene?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos y formación de PQR. • El responsable debe ser una persona que tenga dentro de sus funciones la adecuada gestión de las solicitudes de acuerdo al cumplimiento de la norma. Con conocimientos básicos sobre las definiciones de PQRS PQRS, competencias y habilidades de atención al cliente. • Realizar una lectura de las solicitudes en un periodo de tiempo. • Llevar un registro de la recepción de PQRS. • Jerarquizar solicitudes de acuerdo a importancia. • Dar respuesta a la solicitud y tramitarla. <p>Siempre se debe informar al cliente la respuesta o seguimiento de su PQR.</p>
3 GESTIÓN, TRÁMITE, RESOLUCIÓN Y CIERRE DE LA RESPUESTA DE LA PQRS	Contar con un proceso simple de recepción, asignación, gestión y resolución de una solicitud, queja o reclamo. Entender la necesidad del cliente antes de responder la PQR. Las respuestas deben ser claras, completas, concretas y de fondo.	<p>¿Qué responsabilidades tiene?</p> <p>¿Cuál es el proceso para gestionar las PQRS?</p> <p>¿Cuál es la respuesta ideal? Términos o lenguaje</p> <p>¿Cómo y cuándo responder?</p> <p>¿Qué vamos hacer con ese cliente posteriormente?</p> <p>¿Cómo conecto con otros procesos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definir la política de PQRS (condiciones de acuerdo al canal). • Diseñar el proceso, definir los tiempos de respuesta, guiones de respuesta y estrategias de resarcimiento. • Hacer banco de preguntas y posibles respuestas para futuros requerimientos, de esta forma se logra más agilidad de respuesta. • Realizar un monitoreo del proceso. • Realizar reportes de gestión de PQR para el seguimiento por canal (área encargada) o por tipo de solicitud. • Conexión con modelo operativo - gestión de procesos (Tableros centralizados) - Estrategias de retos y seguimiento al cumplimiento de los indicadores. <p>Tener un protocolo de atención de acuerdo a las políticas de la compañía.</p>
4 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN	Es la herramienta que permite llevar la trazabilidad de las PQR.	<p>¿Qué otras herramientas (gratis) se pueden utilizar para el registro de PQRS?</p> <p>¿Puedo utilizar formularios de drive?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Excel (No. de radicado, descripción del caso, persona que tramita). • CRM. • Mediciones de experiencias básicas. • Comparativo o recomendaciones de herramientas.
5 ESTADÍSTICAS E INDICADORES PARA IMPLEMENTAR PLANES DE MEJORA	Nos permite fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.	<p>¿Qué quiero lograr?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de oportunidad. • Indicador de calidad.