

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA
GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
INTERNAS DE LA EMPRESA INBIOS S.A.S.

Elaborado por:

Santiago Patiño Muñoz



Asesor Metodológico:

Isis Miosotis Álvarez Flórez

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MEDELLÍN

2022

Resumen

El presente texto expone la sistematización de la experiencia de la práctica profesional en la organización Inbios S.A.S y, a partir de ella se pudo generar una propuesta para la gestión de las PQRSF en la página web de la compañía. Esto con el propósito de establecer una comunicación directa y asertiva entre los colaboradores y el área de proyectos que será la responsable de administrarlo, respondiendo a una necesidad explicitada por el área. En tal sentido, se establece una fase de diseño donde se planifica, estructura y detalla el sistema de PQRSF delimitando el proyecto hasta la fase de desarrollo e implementación.

Palabras clave: PQRSF, Sistema de gestión, comunicación interna.

Abstract

This text exposes the systematization of the experience of the professional practice in the organization Inbios S.A.S. and, from it, it was possible to generate a proposal for the management of the PQRSF in the company's website. This with the purpose of establishing a direct and assertive communication between the collaborators and the project area that will be responsible for managing it, responding to a need expressed by the area. In this sense, a design phase is established where the PQRSF system is planned, structured and detailed, delimiting the project until the development and implementation phase.

Key words: PQRSF, management system, internal communication.

Tabla de contenido

Resumen.....	1
Abstract.....	1
Índice de tablas.....	3
Índice de figuras	4
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Características Generales de la Empresa	5
1.2 Funciones Centrales de la Práctica.....	6
1.3 Tiempo de la Práctica	7
1.4 Hitos del proceso.....	8
2. DESARROLLO	9
2.1 Ejes de problematización a partir de la experiencia	9
2.1.1 Acciones de la organización	11
2.1.2 Acciones del practicante.....	11
2.2 Contexto teórico.....	12
2.2.1 Sistemas de gestión	12
2.2.2 Gestión de procesos: Comunicación Interna	12
2.2.3 Comunicación Asertiva	13
2.2.4 Importancia del Sistema de PQRSF.....	14
2.2.5 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)	14

	3
2.2.6 Sistema de Información en las PQRSF	16
2.3 Técnicas para la recolección de información	17
2.3.1 Estado actual del manejo interno de la información	18
2.3.2. Acciones para la estandarización de las PQRSF.....	35
2.4 Niveles de análisis	37
3. CONCLUSIONES	39
3.1 Reflexiones finales	39
3.2 Propuestas para la organización	40
3.2.1 Proceso de recepción PQRSF	41
3.2.2 Radicación PQRSF.....	42
3.2.3 Clasificación de las PQRSF.....	43
3.2.4 Cuadro tiempos de respuestas PQRSF	44
3.2.5 Seguimiento, monitoreo y gestión a PQRSF	44
4. REFERENCIAS	45

Índice de tablas

Tabla 1: Funciones Centrales de la Práctica	7
Tabla 2. Diagrama de Gantt – Proyecto de Grados.....	35
Tabla 3. Diagrama de Gantt – Proyecto PQRSF.....	36
Tabla 4. Diagrama de Gantt – Proyecto PQRSF Subtareas	37

Índice de figuras

Figura 1. Hitos de la práctica	9
Figura 2. Evaluación Comunicación Interna INBIOS S.A.S.....	19
Figura 3. Apoyo por parte de INBIOS SAS.....	20
Figura 4. Conoce al Equipo Encargado de las PQRSF en INBIOS S.A.S	21
Figura 5. Medios para Establecer PQRSF en INBIOS S.A.S	22
Figura 6. Tiempo de Respuesta PQRSF INBIOS S.A.S.....	23
Figura 7. Claridad de las Respuestas por INBIOS S.A.S	24
Figura 8. Evaluación Seguimiento PQRSF en INBIOS S.A.S	25
Figura 9. Conoce la Página Web de INBIOS S.A.S.....	26
Figura 10. Uso Página Web empresarial en INBIOS S.A.S.	26
Figura 11. Automatización PQRSF en INBIOS SAS.....	27
Figura 12. Proceso PQRSF.....	41
Figura 13. Medios de recepción PQRSF	43
Figura 14. Tiempos de respuesta PQRSF	44

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Características Generales de la Empresa

International Biomedical Solutions (de ahora en adelante Inbios) está identificada con el NIT 900418415-3 como sociedad por acciones simplificadas, fue matriculada el jueves 3 de marzo de 2011 y su domicilio se encuentra registrado en la ciudad de Medellín, Colombia. Es una empresa dedicada a la comercialización al por mayor de varios tipos de maquinaria y equipo no clasificado previamente (N.C.P), los cuales son usados para el tratamiento de fracturas y/o fisuras de huesos humanos. La empresa provee dichos insumos para pacientes, profesionales de la salud, IPS y aseguradoras con proveedores de talla mundial. Asimismo, *Inbios* cuenta con la distribución exclusiva para Colombia de Newclip Technics y Astrolabe Medical; y con la marca registrada llamada Terapia BioVac®.

Actualmente, la compañía cuenta con 26 empleados activos vinculados y 17 soportes técnicos por prestación de servicios. Cabe resaltar, que la compañía se encuentra en un proceso de crecimiento a nivel nacional, debido al aumento de clientes y su demanda, por esta razón, se crean los cargos de Líder de Proyectos y el Líder de Logística Nacional, al igual que una Auxiliar Contable. Asimismo, algunos de los empleados están ascendidos en sus respectivas áreas, por lo que en los últimos meses han ingresado 6 empleados nuevos, y están en proceso de selección otros dos.

La compañía dirige sus esfuerzos con base en tres pilares, que son:

- Innovación I+D. Con su sistema de bloqueo en Ángulo variable PROTEGIDO, estos ganaron el primer puesto en el concurso del Ministerio de Desarrollo de Francia. DUAL TEC SYSTEM DTS ®.

- Calidad Mejoramiento continuo con los más altos estándares de calidad. Certificación ISO 13485: 2003. FDA, CE.
- Desempeño Implantes + Instrumental: Equipos de última tecnología que les permite llenar las expectativas de los especialistas y lograr los objetivos clínicos esperados. (Inbios, 2022)

1.2 Funciones Centrales de la Práctica

Durante el periodo inicial de las prácticas profesionales, se asignó la función de archivar los documentos que habían represados desde inicios del año 2020, ya que la pandemia obligó a la empresa a realizar labores desde casa, lo que ayudó a la acumulación de documentos y carpetas que quedaron pendientes por archivar, para lo cual se tenían proyectados dos meses y posteriormente brindar apoyo al área administrativa.

Sin embargo, la empresa presentó una coyuntura a partir de la renuncia por parte de la jefa de almacén, para lo cual fue requerido un apoyo como practicante a dicha área, cargo en el cual las funciones principales son recibir solicitudes e ingresarlas al sistema Megavas, el cual es un software para remisionar solicitudes y llevar un control de inventarios, para así gestionar los procesos operacionales como la recepción de productos importados o despachar una orden a una IPS.

No obstante, con la contratación de dos auxiliares de despacho, se da el ascenso del auxiliar de almacén a coordinador de almacén, e igualmente se da el ascenso de un auxiliar de despacho a auxiliar de almacén, por lo que el practicante se dispone a desarrollar un proyecto de la mano del líder de proyectos, el cual tiene como propósito la creación de un canal oficial de información para Inbios, ya que se ha identificado la necesidad de este.

Tabla 1: Funciones Centrales de la Práctica

Funciones Estratégicas	Funciones Operativas	Estratégicos-operativos
Elaborar un sistema de PQRSF para la compañía que sea transversal a todas las áreas.	Archivar la documentación represada desde el 2020 a causa de la pandemia por el COVID-19	Darle apoyo al área de almacén, en la cual se refinan procesos y se hacen funciones operativas como el ingreso de las solicitudes al sistema, contestar correos, entre otros.
Realizar un formato de Excel en el cuál las personas del área comercial puedan ingresar datos y este les arroje alarmas.	Recepción del material importado, el cuál consta de la verificación de este, ubicación en el lugar adecuado y generar copias para las áreas encargadas.	Realizar y organizar una carpeta con la documentación de los empleados activos, para la toma de decisiones.
Desarrollo y rediseño de la página web existente, desde el programa WordPress	Realizar un <i>check-list</i> para el área técnica, en el cuál quedan reflejados todos los implementos necesarios para la realización de un congreso.	
Evidenciar las necesidades que tienen las diferentes áreas de la compañía para generar soluciones e ideas.		

Fuente: Elaboración propia a partir de las funciones entregadas (junio 2022)

1.3 Tiempo de la Práctica

Según el contrato de aprendizaje, la práctica profesional para ejercer el cargo de practicante administrativo tiene una duración de seis meses, llevados a cabo desde el día 01 de

febrero de 2022, fecha en la cual el practicante ingresa a la organización, hasta el día 31 de Julio de 2022.

1.4 Hitos del proceso

Los diferentes hechos que conllevaron a identificar la necesidad de implementar un sistema que permitiera a la organización *Inbios* gestionar sus PQRSF, se evidencian a través del siguiente gráfico con los hitos más representativos durante el periodo de prácticas en la organización:

Figura 1. Hitos de la práctica



2. DESARROLLO

2.1 Ejes de problematización a partir de la experiencia

Inbios S.A.S es una empresa con un gran reconocimiento en el mercado de implantes biomédicos en Colombia que ofrece a diferentes Institutos Prestadores de Salud (IPS) a nivel nacional; siendo una de las empresas con mayor proyección ya que cuenta con la distribución

exclusiva de *Newclip Technologies* y *Astrolabe*, marcas acreditadas a nivel mundial por la calidad en la fabricación de equipos biomédicos de última tecnología, tales como placas y tornillos para el tratamiento de fracturas y/o fisuras de huesos humanos.

Ahora bien, teniendo en cuenta que *Inbios SAS* se encuentra en un proceso de crecimiento, esto ha requerido realizar cambios en su estructura organizacional, lo cual ha repercutido en dificultades para el adecuado proceso de comunicación interna, conllevando a presentar problemas como deficiencias en el flujo de la información, desconocimiento del organigrama y funciones de cada área, escasez en espacios de colaboración, mal clima laboral, no tomar en cuenta las nuevas ideas y el no involucrar a los trabajadores en los objetivos de la compañía.

Cabe resaltar, que el proceso de comunicación interna en la empresa está siendo llevado a cabo a través de canales de comunicación como el correo electrónico y el WhatsApp, sin embargo, constantemente se han presentado casos donde la información se maneja de manera informal y se disipa al ser dirigida a otras áreas que no corresponden con ciertos requerimientos, conllevando a retrasos en los procesos internos y a su vez en el servicio prestado.

Según lo anterior, en la empresa se evidencia la necesidad de crear un módulo o canal oficial que permita a los empleados (tanto vinculados como no vinculados) hacer el seguimiento de cada una de sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, y a su vez permita a la organización hacer una trazabilidad de la información para así evitar posibles inconvenientes.

Por consiguiente, se realiza la siguiente pregunta: ¿Qué estrategia debe generarse en la organización *Inbios S.A.S* para la gestión de las PQRSF con el fin de optimizar la comunicación interna a partir de 2022-2?

2.1.1 Acciones de la organización

En virtud de la situación presentada y a través de la gestión por parte del líder de proyectos, *Inbios* ha decidido agregar un *plugin* al software de su plataforma, este es un complemento informático que funciona como añadido y permite funcionalidades extra a un programa original, como es el caso de *WordPress*, el sistema de gestión de contenidos digitales con el que la página web de *Inbios* ha sido desarrollada.

El *plugin* adquirido es llamado *Fluent Support*, que permite añadir una serie de *tickets* que funcionan como una herramienta para la gestión de PQRSF (de ahora en adelante solicitudes) desde el portal digital de la organización; sin embargo, debido a la falta de un responsable para desarrollar e implementar dicho *plugin* desde cero, se decide contratar a un practicante para llevarlo a cabo, se plantea que este lo ejecute en la página web e integre a los diferentes aplicativos (WhatsApp, correo electrónico, entre otros) y así lograr automatizar los requerimientos al máximo y darles una oportuna gestión.

2.1.2 Acciones del practicante

El practicante va a sistematizar la práctica profesional a partir del diseño del proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias internas de la empresa *Inbios S.A.S*. Para ello se plantean las siguientes acciones:

- Identificar el estado actual de la organización en cuanto al manejo de la información y la gestión de las PQRSF a nivel interno.
- Definir las acciones que apoyen la estandarización de las PQRSF a través de parámetros de recepción, trámite y gestión de las solicitudes.
- Diseñar un piloto a partir de las PQRSF internas.

2.2 Contexto teórico

La presente sistematización de experiencias se trabaja a partir de los sistemas de gestión, en particular en la gestión por procesos, enfocadas principalmente hacia los sistemas de PQRSF en las empresas y así fomentar la propuesta que se pretende presentar a la organización *Inbios S.A.S.* Según Castro y Sánchez (2006), el mejoramiento continuo de las empresas se ha convertido en uno de los factores fundamentales para el desarrollo de la calidad tanto en sus productos como servicios; cuyo origen podría atribuirse al enfoque de Shewhart, quien planteaba la importancia de orientarse hacia la reducción de la inestabilidad en los procesos, ya que este factor sería el principal causante de la falta de calidad, en un momento histórico donde la estandarización comenzaba a ser la plataforma para la apertura de la industria.

2.2.1 Sistemas de gestión

Un sistema de gestión es una herramienta que permite controlar, planificar, organizar y automatizar las tareas administrativas de una organización. Un sistema de gestión analiza los rendimientos y los riesgos de una empresa, con el fin de otorgar un ambiente laboral más eficiente y sostenible. (EvaluandoERP, 2022)

2.2.2 Gestión de procesos: Comunicación Interna

Teniendo en cuenta que todas las actividades alrededor de la actividad principal de una empresa requieren un direccionamiento, es importante resaltar cómo la gestión de los procesos involucra un mecanismo de análisis para observar, medir, controlar y lograr la optimización, la cual será la que delimite el modo de operación de la organización (Meléndez, 2012).

Por lo tanto, gestionar los procesos es una de las herramientas empresariales más efectivas para todo tipo de organización, y como afirma Carraher (2013), esta permite mejorar la

eficiencia y la productividad, reducir costos, minimizar errores y proporcionar visibilidad sobre el negocio en el cumplimiento de los objetivos.

Por ejemplo, gestionar un proceso como lo es el servicio se ha convertido en una de las mayores ventajas competitivas que una entidad puede aplicar, ya que un buen servicio fomenta la retención de sus clientes. Sin embargo, allí cumple un papel fundamental la comunicación interna que exista en la compañía, pues es a través de dicho intercambio de información donde se estipulan los parámetros bajo los cuales será llevado a cabo dicho proceso.

Según Pizzolante (2004), la comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global.

2.2.3 Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que se expresan las ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila y honesta, al mismo tiempo que se es empático y respetuoso con las otras personas. De acuerdo con la Universidad de Warwick en el Reino Unido, se comunica de forma asertiva cuando el sujeto es capaz de decir lo que quiere decir, cuando es el momento de decirlo y se siente bien por hacerlo. (Amayaco, 2022)

Así, la comunicación asertiva toma en consideración elementos inherentes a la comunicación verbal como pueden ser el tono de voz, el ritmo de habla, pero también otros aspectos como el lenguaje corporal, para desarrollar cierta inteligencia comunicativa en el emisor que vaya en mejoría sustancial de su capacidad de dar a entender el mensaje. (Etecé, 2021)

2.2.4 Importancia del Sistema de PQRSF

Dentro del fortalecimiento de la comunicación interna y a su vez del servicio que preste una organización es importante conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen ciertos grupos de interés y así tener la oportunidad de tener alertas tempranas para dar respuesta a inquietudes y establecer acciones para enfrentar las debilidades o amenazas para la empresa. Por esta razón es imprescindible contar con un Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF), al ser una herramienta gerencial que permite obtener información de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas o sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos de la organización. (Intertek, 2022)

Por lo tanto, el subproceso de PQRSF es un instrumento que posibilita la identificación de conformidades e inconformidades y así es posible brindar la respuesta de acuerdo con cada situación. Al tener un seguimiento de estas por medio de un software, permitirá obtener los informes respectivos de la organización, con el fin de realizar acciones de mejora y tomar las mejores decisiones para la empresa.

Los beneficios de un sistema de PQRSF dentro de las empresas es que éste permite prestar un servicio con calidad por medio de la automatización de los procesos, además influye en la reducción de costos de la empresa, mejora la satisfacción del usuario y favorece la comunicación entre las partes involucradas. (Aranda, 2017).

2.2.5 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)

Petición, como expone Intertek (2022) es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación de un servicio. Existen varios tipos de peticiones como lo son: 1. La petición de información,

donde se solicita información y orientación relacionada con los servicios propios de la empresa; 2. La petición de documentación, es la solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la empresa; y 3. La petición de consultas, es el requerimiento relacionado con temas a cargo de la empresa y dentro del marco de su competencia.

Queja, según el Servicio Geológico Colombiano (2009) es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta de un funcionario de una entidad en desarrollo de sus funciones. Además, como afirman Flórez & Ramírez (2016), dicha declaración de insatisfacción puede ser realizada de forma verbal o escrita y también puede referirse a la prestación de servicios o adquisición de productos que no satisfagan la necesidad del cliente.

Reclamo, es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. (Flórez & Ramírez, 2016). Asimismo, el Servicio Geológico Colombiano (2009), afirma que un Reclamo es un derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia, como afirman Flórez y Ramírez (2016), es la propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la organización. De esta forma, se convierte también en un mecanismo escrito o verbal, debidamente oficializado, para corregir el servicio o la gestión de la empresa.

Felicitación, es una expresión o declaración positiva en las que la persona reconoce que percibe un buen servicio y se siente satisfecho con el mismo (Javeriana, 2022)

2.2.6 Sistema de Información en las PQRSF

Laudon y Laudon (2004), definen un sistema de información desde una perspectiva técnica como un “conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución”.

Cabe indicar, que los tiempos de respuesta de acuerdo con cada subproceso de PQRSF deben ir acorde a cada uno y es importante cumplir con ellos para no incurrir en sanciones o molestias por parte de los clientes. Por esta razón, el objetivo de un *software* como parte de la gestión del servicio (el cual debe basarse en una excelente atención al usuario), es apoyar dicho proceso y en conjunto desarrollar la eficiencia, calidad y el crecimiento de una organización. (Aranda, 2017).

WordPress es un sistema de gestión de contenidos web (CMS o *content management system*), que en pocas palabras es un sistema para publicar contenido en la web de forma sencilla. Es un *software* de código abierto (se puede tener acceso a todo el código) que además se puede tratar de mejorar dentro de su comunidad. Por lo tanto, *WordPress* es gratuito y se puede descargar desde sus servidores. (School, 2022)

Fluent Support es el *plugin* de soporte más versátil y con más funciones para *WordPress*. Proporciona soporte y gestiona las consultas de los clientes directamente desde el panel de control de *WordPress*. *Fluent Support* es un *plugin* para el servicio de asistencia y la gestión de *tickets* que puede igualar las características premium de las soluciones SAAS como Zendesk, Helpscout o FreshDesk. (LLC, 2022)

Un *plugin*, como indica Maria Coppola, (2021) es un componente de código con el que se pueden sumar funciones a un programa o una herramienta. Es un archivo que no funciona de manera independiente, sino que se agrega, por ejemplo, a un gestor de contenidos, y así tienes la posibilidad de mejorar la experiencia del usuario y añadir acciones que son útiles para conocer el desempeño del sitio web y sus páginas. A través de estos es posible integrar nuevos lenguajes de programación en desarrollos integrados, que son aplicaciones que permiten agrupar un conjunto de herramientas para que la creación de un programa sea más sencilla a medida que sus funciones se van haciendo más complejas.

Gracias a estos *plugins*, es posible agregar botones para compartir de manera más inmediata los contenidos de un sitio web directamente en el perfil de un usuario, si así lo decide, en su red social de preferencia; y a su vez ayudan a gestionar la recepción y envío de correos, así como darles seguimiento a campañas de *email marketing*, crear firmas para los integrantes de equipos en una empresa, dar el seguimiento adecuado a los mensajes que son importantes, pero pueden perderse entre otros.

2.3 Técnicas para la recolección de información

Este ejercicio se enmarca en la sistematización de experiencias, que se concibe como la reconstrucción y reflexión analítica de una experiencia mediante la cual se interpreta lo sucedido para comprenderlo; por lo tanto, esta permite obtener conocimientos consistentes y sustentados, comunicarlos, confrontar la experiencia con otras y con el conocimiento teórico existente, y así contribuir a una acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica. Sistematizar es detenerse, mirar hacia atrás, ver de dónde venimos, qué es lo que hemos hecho, qué errores hemos cometido, cómo los corregimos para orientar el rumbo, y luego generar nuevos

conocimientos, producto de la crítica y la autocrítica, que es la dialéctica, para transformar la realidad. (Expósito UD, 2017)

Las técnicas usadas en esta sistematización para la recolección y análisis de los datos en el presente trabajo de grado fueron la revisión documental, observación participante, la encuesta y la herramienta cronograma de Gantt; entre ellos permitieron responder a cada una de las acciones del practicante para generar la propuesta de un sistema de PQRSF en pro de la comunicación interna de *Inbios S.A.S.*

2.3.1 Estado actual del manejo interno de la información

Para identificar el estado actual de la organización frente al manejo de la información a nivel interno, fue necesario la implementación de la técnica de la encuesta, que Hernández Sampieri (2003) define como un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos.

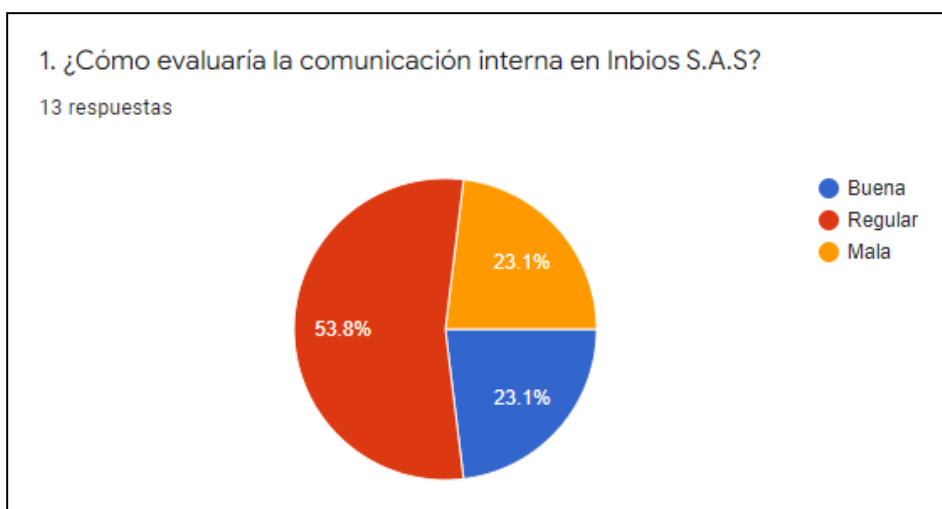
La encuesta tiene una serie de ventajas como: permitir la generalización del resultado a una población definida; es útil en caso de no poder usar la técnica de observación directa por factores económicos o contextuales; y finalmente, porque permite recoger opiniones, creencias o actitudes. De igual forma tiene unas desventajas como: las dificultades para establecer relaciones causales, y el hecho de no tomar en cuenta los factores contextuales que pueden interferir en las respuestas del sujeto.

La encuesta aplicada a nivel interno en la organización *Inbios*, tiene por objeto conocer la percepción que tienen las 13 personas que están implicadas directamente en el proceso de la gestión de PQRSF, y de esta forma contribuir a examinar oportunidades que podrían favorecer la comunicación interna de la organización.

A continuación, se evidencian las respuestas de las diez (10) preguntas realizadas a través de la encuesta, con los respectivos análisis de sus respuestas:

Frente a la pregunta 1, ¿Cómo evaluaría la comunicación interna en *Inbios S.A.S?*, las personas encuestadas dan cuenta de la respuesta a partir de la siguiente figura

Figura 2. Evaluación Comunicación Interna INBIOS S.A.S.



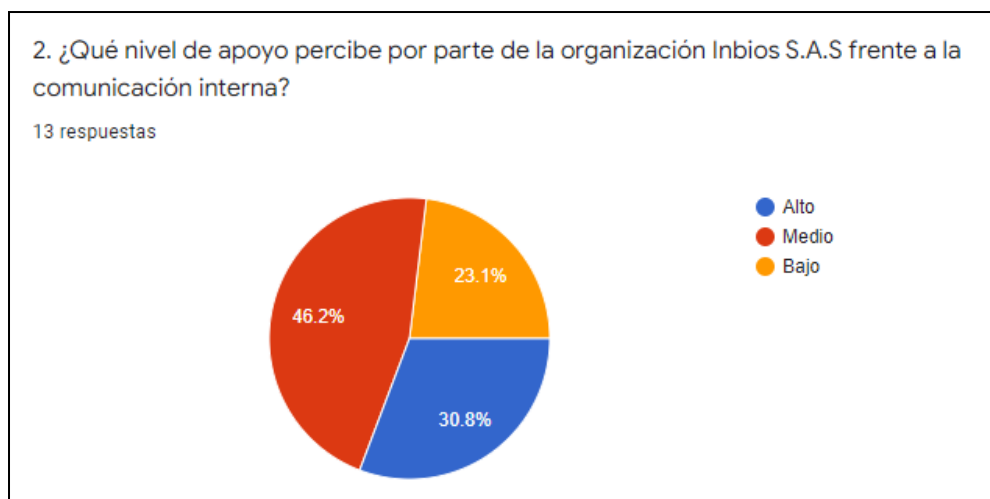
Fuente: Elaboración propia con información de Google Forms (abril 2022).

De acuerdo con la figura 2, se evidencia que hay percepciones divididas en la compañía, lo que demuestra y sustenta la necesidad de mejorar este aspecto, puesto que un poco más de la mitad (53.8%) de los encuestados la evalúa como un tipo de comunicación regular, y el 23.1% la califica como mala, lo que quiere decir que solo el 23.1% restante la califica como buena, esto es

un nivel bastante bajo para la compañía, y se deben tomar medidas para corregirlo. (respuestas divididas tal como lo evidencia la figura 1)

Frente a la pregunta 2, ¿Qué nivel de apoyo percibe por parte de la organización *Inbios S.A.S* frente a la comunicación interna? las personas encuestadas dan cuenta de la respuesta a partir de la siguiente figura

Figura 3. Apoyo por parte de INBIOS SAS.



Elaboración propia a través de Google Forms (abril 2022).

De acuerdo con la figura 3, se evidencia la influencia que tiene el manejo administrativo de la organización sobre el manejo de la información, a través de la cual se logra percibir que la mayoría (46.2%) de encuestados consideran medio el apoyo recibido, esto quiere decir que no les parece ni bueno ni malo, simplemente aceptable, el 30.8% considera que la compañía les brinda un apoyo frente a sus requerimientos, y el 23.1% considera que se le hace poco o ningún seguimiento a sus requerimientos, lo que es bastante preocupante, ya que más de la mitad de la organización no percibe un apoyo por parte de la organización, esto genera incertidumbre.

Frente a la pregunta 3, ¿Conoce usted el equipo que hace seguimiento a las PQRSF de *Inbios S.A.S*? las personas encuestadas dan cuenta de la respuesta a partir de la siguiente figura

Figura 4. Conoce al Equipo Encargado de las PQRSF en INBIOS S.A.S

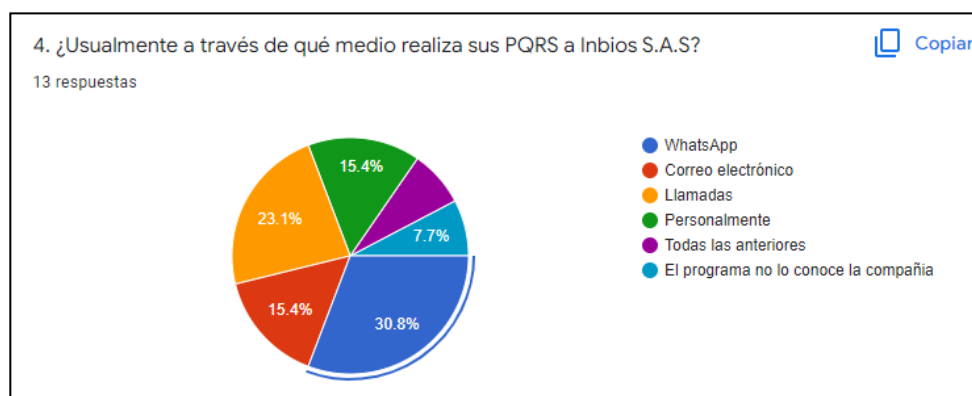


Elaboración propia a través de Google Forms (abril 2022).

De acuerdo con la figura 4, se identifica que aproximadamente la mitad de encuestados desconoce al equipo de trabajo encargado de gestionar sus requerimientos, puesto que este no existe, y aún más preocupante, el 53.8% dice conocer al equipo, cuando dicho equipo no existe, lo que demuestra una vez más la falta de comunicación en el interior de Inbios. Esto permite deducir que estos requerimientos sean dirigidos a otras áreas no correspondientes a dicha solicitud e influya en una incongruente comunicación interna, como se evidenció en el planteamiento del problema.

Frente a la pregunta 4, ¿Usualmente a través de qué medio realiza sus PQRSF a *Inbios S.A.S*? las personas encuestadas dan cuenta de la respuesta a partir de la siguiente figura

Figura 5. Medios para Establecer PQRSF en INBIOS S.A.S

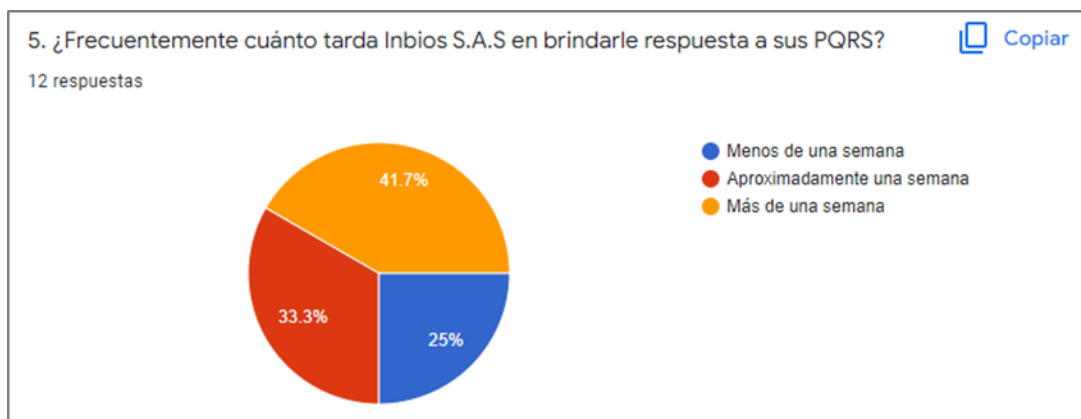


Elaboración propia a través de Google Forms (abril 2022).

De acuerdo con la figura 5, se evidencia un resultado múltiple en el cual no se logra identificar un solo medio de comunicación como la modalidad a través de la cual se lleva a cabo la gestión de sus requerimientos. En este se evidencia que un 30,8% usa WhatsApp, un 15,4% usa correo electrónico, un 23,1% lo hace a través de llamadas, el 15,4% de forma personal y un 7,7% desconoce a través de qué medio hacerlo. Por lo tanto, es posible deducir que la comunicación no cuenta con un canal específico y ello conlleva a que la información se disperse a través de diferentes medios.

Frente a la pregunta 5, ¿Frecuentemente cuánto tarda *Inbios S.A.S* en brindarle respuesta a sus PQRSF?, las personas encuestadas dan cuenta de la respuesta a partir de la siguiente figura

Figura 6. Tiempo de Respuesta PQRSF INBIOS S.A.S.

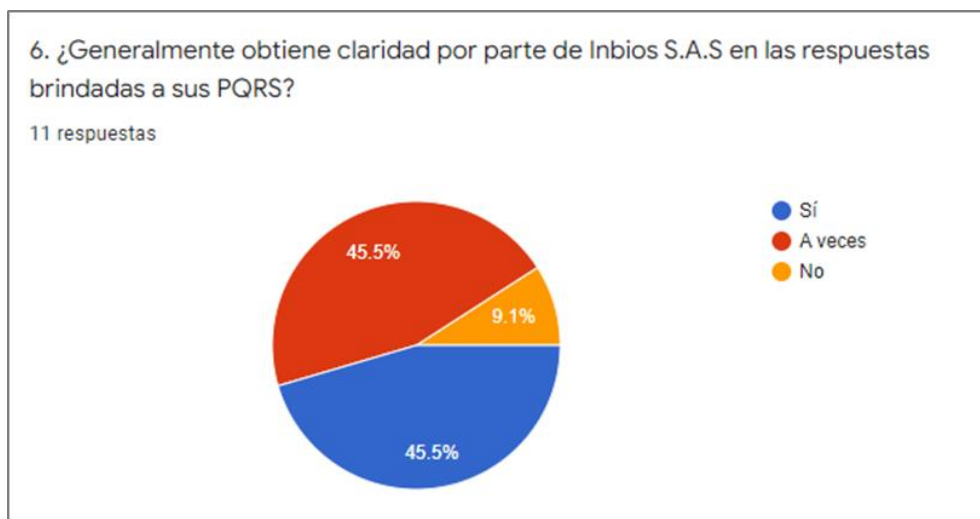


Elaboración propia a través de Google Forms (abril 2022).

De acuerdo con la figura 6, logró identificarse que la mayoría de los empleados suelen recibir apoyo para la gestión de los requerimientos por parte de la organización alrededor de un periodo mayor a una semana, y teniendo en cuenta que hay casos donde ciertas PQRSF son de carácter urgente dicho tiempo podría ser bastante extenso para ser gestionadas.

Frente a la pregunta 6, ¿Generalmente obtiene claridad por parte de *Inbios S.A.S* en las respuestas brindadas a sus PQRSF?, las personas encuestadas dan cuenta de la respuesta a partir de la siguiente figura

Figura 7. Claridad de las Respuestas por INBIOS S.A.S



Elaboración propia a través de Google Forms (abril 2022).

De acuerdo con la figura 7, se arrojó que un poco más de la mitad (54.6%) de los casos no existe claridad frente a la respuesta obtenida frente a sus inquietudes, esto es un problema grave de comunicación, puesto que se debería tener un índice de respuesta y solicitudes respondidas de forma clara en alrededor de 90%, el presente resultado es negativo, lo cual puede repercutir a raíz del manejo que se le están dando a éstas, se evidencia en las preguntas anteriores.

Frente a la pregunta 7, ¿Cómo evaluaría el seguimiento dado a sus PQRSF por parte de *Inbios S.A.S?*, las personas encuestadas dan cuenta de la respuesta a partir de la siguiente figura

Figura 8. Evaluación Seguimiento PQRSF en INBIOS S.A.S

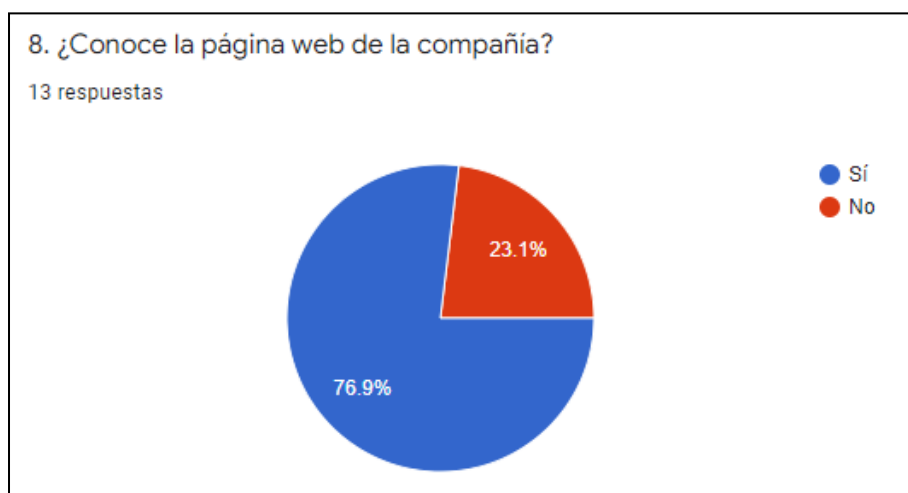


Elaboración propia a través de Google Forms (abril 2022).

De acuerdo con la figura 8, es posible percibir que más de la mitad (54.5%) de los encuestados considera que el seguimiento brindado a sus requerimientos por parte de la organización es bajo. El 18.2% considera que es medio, es decir, cumple con lo encomendado, pero podría mejorar, y el 27.3% restante considera que es alto, este es un porcentaje bastante bajo, puesto que representa la minoría. Esto al igual que en la pregunta seis puede representarse debido a la inexistencia de un área responsable de las mismas un debido proceso y gestión de las PQRSF.

Frente a la pregunta 8, ¿Conoce la página web de la compañía?, las personas encuestadas dan cuenta de la respuesta a partir de la siguiente figura

Figura 9. Conoce la Página Web de INBIOS S.A.S

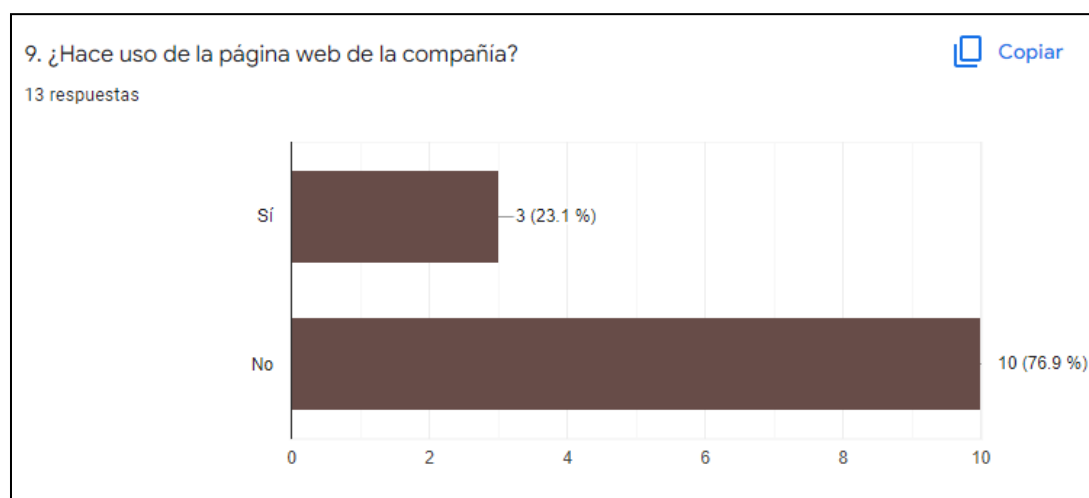


Elaboración propia a través de Google Forms (abril 2022)

De acuerdo con la figura 9, se evidencia que un 76% de los encuestados conoce la plataforma de la organización y un 23,1% la desconoce. Esto permite indicar la necesidad de dar a conocer la existencia de la página web a todo su personal y otorgarle un mayor uso a esta herramienta.

Frente a la pregunta 9, ¿Hace uso de la página web de la compañía?, las personas encuestadas dan cuenta de la respuesta a partir de la siguiente figura

Figura 10. Uso Página Web empresarial en INBIOS S.A.S.

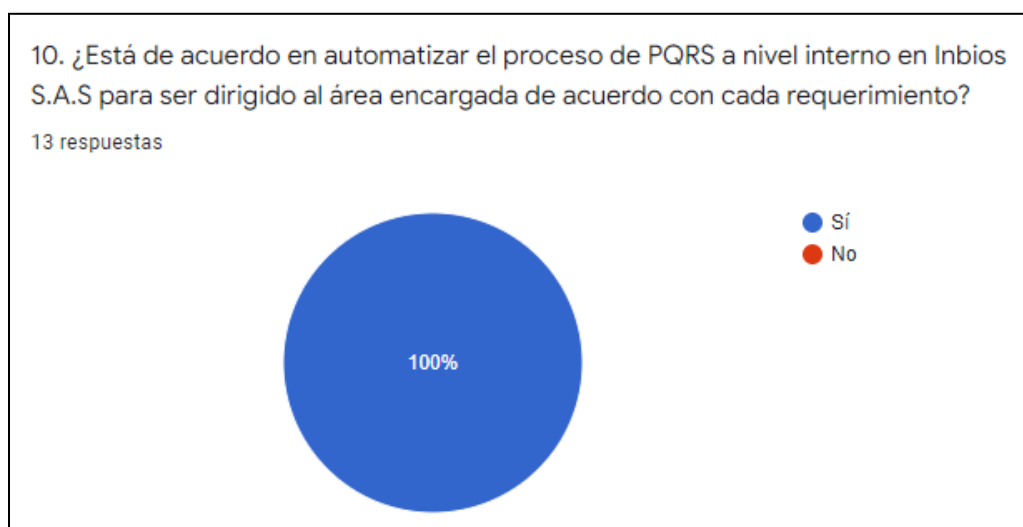


Elaboración propia a través de Google Forms (abril 2022)

De acuerdo con la figura 10, es posible identificar que un 23,1% de los encuestados hace uso de la plataforma virtual, y un 76,9% de ellos no la usa. Este resultado arroja que la mayor parte del personal no hace uso de la página web a pesar de conocerla como se evidencia en la pregunta anterior, y esto puede indicar que es una herramienta que no se usa para ninguno de los procesos.

Finalmente, frente a pregunta 10, ¿Está de acuerdo en automatizar el proceso de PQRSF a nivel interno en Inbios S.A.S para ser dirigido al área encargada de acuerdo con cada requerimiento?, las personas encuestadas dan cuenta de la respuesta a partir de la siguiente figura

Figura 11. Automatización PQRSF en INBIOS SAS.



Elaboración propia a través de Google Forms (abril 2022)

De acuerdo con la figura 11, arrojó que la totalidad de encuestados está de acuerdo con desarrollar un sistema a través del cual se gestionen los requerimientos internos. Esto justifica y

representa la necesidad de mejorar el orden que se lleva para el manejo de la información y la disposición que tiene el equipo de trabajo para ordenar dicho proceso.

Según los resultados obtenidos a través de las preguntas realizadas se pueden observar 2 grupos, los que creen que la comunicación interna está bien lograda, y los que no creen que lo está, los grupos se pueden inferir por las respuestas dadas, por ejemplo, en la figura 8 se observa que el 54.5% considera bajo, el seguimiento a sus solicitudes, esto muestra que hay división en las opiniones, a pesar de estar en la misma organización y ser la misma problemática. La encuesta brinda información para elegir un camino a seguir, pero no da profundidad en algunos temas, por ejemplo, no muestra casos concretos, lo que dificulta el proceso.

También, se puede inferir que el problema de comunicación es de todas las partes involucradas, puesto que al consultarse si se conoce al equipo de PQRSF se da una respuesta positiva, aun cuando este no existe. Asimismo, se denota que los colaboradores no hacen uso de la página web, lo que dificultaría implementar la herramienta por este medio, se debe hacer por lo menos 4 capacitaciones para el uso de este.

Además, se puede evidenciar que, todos coinciden en crear un conducto regular para el manejo de la información, ya que, como se muestra en la figura 5, la comunicación se lleva a cabo por muchos medios, lo que dificulta el proceso y manejo de esta. La encuesta es de gran utilidad para recolectar información, pero esta se queda corta, ya que, al ser preguntas prediseñadas, con respuestas múltiples, las personas encuestadas no pueden dar respuestas escritas y específicas, por lo que se hace pertinente utilizar otras técnicas para tener más claridad de la situación.

Para complementar esta información, se procede con una revisión documental, que pretende consolidar y confrontar la información ofrecida por la encuesta con otra información interna para concluir cual es el estado actual de la organización en cuanto al manejo de la información a nivel interno. La revisión permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos; rastrear preguntas y objetivos de investigación; observar las estéticas de los procedimientos (metodologías de abordaje); establecer semejanzas y diferencias entre los trabajos y las ideas del investigador; categorizar experiencias; distinguir los elementos más abordados con sus esquemas observacionales; y precisar ámbitos no explorados. (López, 2022)

Para realizar la revisión documental, se estableció un paso a paso, empezando por el **inventariado de fuentes**, este paso consiste en seleccionar todo tipo de material que pueda ser útil para la sistematización, para este caso se seleccionaron los correos electrónicos del dominio info@inbios.com.co, chat de WhatsApp de la línea de almacén, línea administrativa y posteriormente línea de PQRSF, también la encuesta aplicada, asimismo el acceso a las licencias y permisos que tramitan los empleados alojados en el disco duro del área administrativa y en los archivos físicos, estos constan de permisos como vacaciones, salidas temprano, llegadas tarde, días compensatorios, entre algunos otros, las muestras tomadas para el inventariado de fuentes se dan desde el 1 de enero de 2022 hasta la fecha.

El siguiente paso es la **revisión**, en esta se verifica el material copilado en el paso anterior, para así filtrar y separar la información innecesaria para la sistematización. En este paso se encontró con bastante información repesada en los correos electrónicos, y saturación de los chats de WhatsApp por lo que filtrar la información se hizo bastante complejo. En los correos

electrónicos y los chats de WhatsApp se logró encontrar muchas solicitudes sin respuesta, correos en *spam*, al igual que correos y chats sin abrir, asimismo, en los archivos de la compañía se veía que no existía un orden específico para documentar y archivar las solicitudes, del modo que muchas de estas aún se encontraban sin archivar o trasapeladas. Al revisar esta información se pudo evidenciar que esta no era igual, por lo que se necesita realizar una comparación.

En el siguiente paso se procede con la **comparación**, esta permite organizar el material anteriormente recopilado. Se compara la información obtenida por medio de correos electrónicos, WhatsApp y archivos de la compañía con la información evidenciada verbalmente y por medio de la encuesta diligenciada por los colaboradores, gracias a esto se encuentra que existen tanto peticiones, como quejas y reclamos, y no existe una diferenciación de las mismas, por lo que a todas se les da el mismo tratamiento, esta situación hace evidente la necesidad de hacer la diferenciación de estos, ya que conllevan un tratamiento diferente. Igualmente se pudo observar que había largos periodos para dar respuesta a un requerimiento, la solicitud llegaba un día x y se demoraba alrededor de 20 días para dar respuesta. Esto se da básicamente porque no hay un tiempo establecido para dar respuesta, normalmente se procede a responder cuando ya se había creado un problema o el remitente presentaba inconformidad al no tener respuesta.

Para profundizar se procede a la **interpretación de la información**, esta permite hacer una lectura crítica y analítica del material comparado para poder avanzar en la preparación de las opiniones y las deducciones. Al hacer esto se aclaran dudas respecto a la comunicación interna. Al interpretar se demuestra que el problema con la comunicación interna se da por múltiples factores, el principal es la falta de un conducto regular para el manejo de esta, puesto que, al existir muchos medios informales para el trámite de la información es complejo para los demás darle respuesta a los mismos. También se hizo evidente que el malestar se generaliza en la

compañía a pesar de ser problemas de comunicación de diferente índole, y se da porque todas tienen algo en común, no pasan por un conducto regular y se pierden o malinterpretan en el camino. Por lo que a veces los colaboradores prefieren no establecer una solicitud.

Esto se pudo observar, en un caso en el cual hubo un problema con una licitación, la cual no se entregó a tiempo y varias personas intentaban dar solución a este problema, cuando solo una era requerida. Este problema se da porque la persona encargada de esta licitación negaba haber recibido la información por medio del correo electrónico, cuando este si se había enviado y entregado. Esto evidenció que las personas negaban sus responsabilidades de acuerdo con el proceso.

Para continuar, y como paso final se procede a elaborar las **conclusiones**, gracias a la información obtenida y a la encuesta aplicada, se pudo concluir que es necesario la implementación de un sistema PQRSF dentro de la organización ya que no existe un canal oficial, la información se está perdiendo y muchas veces no cuentan con una respuesta oportuna, estos problemas de comunicación se hacían aún más evidentes en casos verbales, esto se pudo evidenciar en un caso específico, en que la empresa estaba buscando un lugar para trasladarse, en una reunión informal se había dado por concluida la búsqueda ya que no era necesario el traslado, pero algunas personas siguieron con la búsqueda perdiendo su tiempo de trabajo, esto se da porque la información no queda depositada de forma escrita y queda sujeta a interpretaciones.

Otro claro ejemplo, fue cuando un trabajador iba a solicitar el permiso para medio día de descanso por haber ejercido el derecho al voto, este lo hizo primero verbalmente, después por medio de correo electrónico y por último envía un WhatsApp para recordar la respuesta a su requerimiento ya que el tiempo para redimir este beneficio se estaba agotando. Esto denota que no hay claridad sobre si la información entrante es una petición, una queja, un reclamo o una

solicitud, y mucho menos cuánto tiempo lleva dar respuesta a cada una, por lo que hacer un sistema que diferencia las mismas se hace ideal para este caso. En este sistema se podrán hacer peticiones de todas las áreas, para así hacer llegar la información a quien corresponda y en los tiempos previamente establecidos.

Gracias a la información recolectada mediante la encuesta y la revisión documental y anteriormente expuesta se logra hacer un análisis por medio de una **matriz DOFA**, teniendo en cuenta, además, el proceso y procedimientos asociados a la gestión, análisis y toma de PQRSF en la compañía Inbios S.A.S.

Debilidades

1. *Inbios S.A.S* carece de una política derivada desde la gerencia que involucre la satisfacción del usuario (tanto interno como externo) en los servicios prestados.
2. Se desconoce el enfoque del proceso, carece de procedimientos con puntos de control asociados a la gestión de las PQRSF.
3. La plataforma, es decir el *plugin Fluent Support* y sus resultados son susceptibles a ser modificados. Esto genera un subregistro, o el no registro y el sesgo de la información obtenida.
4. Se desconocen los perfiles idóneos y relacionados con la ejecución, toma y análisis de PQRSF. Se evidencia un poco capacitación continua del personal, y no hay socialización del proceso.
5. No hay medición del impacto, es decir, no hay indicadores asociados a la gestión de las PQRSF.

6. Pobre retroalimentación del proceso, no hay un proceso establecido y asociado al análisis y retroalimentación de la medición. Esto no permite la creación de estrategias ni evidencia el estado real de la información obtenida, no hay mecanismos de mejora continua.
7. Rotación alta de personal, que impide una estructuración del proceso de forma adecuada.
8. Pobre seguimiento a la gestión de PQRSF, no hay estrategias de seguimiento de estas, no hay sensibilización ni se provee al usuario información clara, pertinente y veraz.

Fortalezas

1. Sistema de información (*plugin*), que permite discriminar y tipificar los requerimientos de los usuarios, asimismo consolidar el trámite de las mismas.
2. Acceso adecuado para realizar el trámite y gestión de PQRSF por parte de los usuarios en los canales creados.
3. Reconocimiento de la institución, lo que permite dar credibilidad a la prestación del servicio.
4. Presencia de canales de atención para la gestión de PQRSF, distintos a lo presencial, como lo son WhatsApp, correo electrónico y página web.
5. Infraestructura, la compañía cuenta con un portafolio de productos amplio, que le puede permitir de forma costo efectiva la apertura de servicios que impacten de manera positiva en la reducción de su demanda.

6. Cuenta con una red externa contratada según las necesidades de cada región, lo cual, si es usado de forma correcta, permitirá dar la atención prioritaria a quienes lo necesiten.

Amenazas

1. Constante insatisfacción del usuario, actualmente, el usuario a pesar de estar descontento por la atención no estipula la raíz de su malestar.
2. Desconocimiento por parte de los implicados en sus obligaciones como usuarios del sistema PQRSF.
3. Desconocimiento del usuario sobre los procesos y mecanismos para su atención, llevando a generar desinformación y saltándose el mecanismo determinado para este fin.

Oportunidades

1. Misionalidad de la institución, esto permite enfatizar en la adecuada gestión de recursos por medio de aspectos como la transparencia
2. Modernización del sistema, se relaciona con la normatividad que surge ya que, en ella, exhorta a las instituciones a prestar un servicio de calidad.
3. Estabilidad y longevidad del sistema, lo cual puede ayudar a establecer una visión a largo plazo encaminada en los criterios de calidad
4. Ejecución de planes de desarrollo asociado a las tecnologías en salud, esto ayudará a mejorar plataformas de información y otros aspectos relacionados a optimizar la calidad de prestación del servicio.

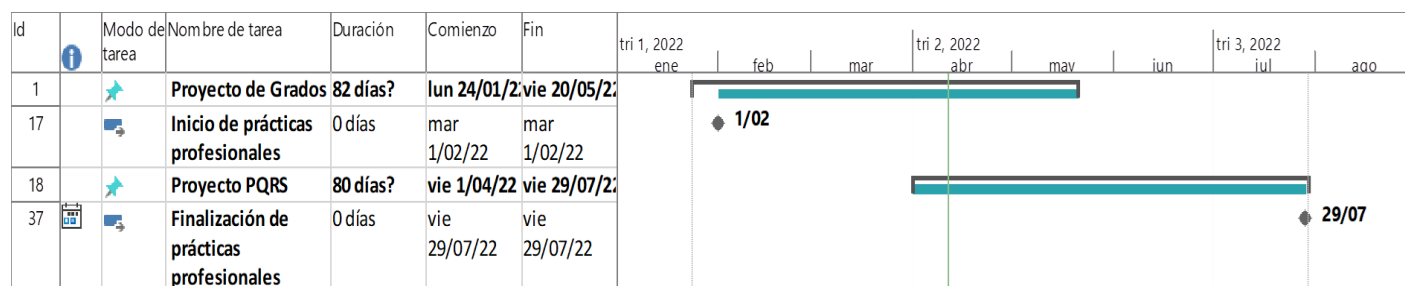
5. Realización de mecanismos asociados a una mejora de la prestación del servicio.

2.3.2. Acciones para la estandarización de las PQRSF

Para dar respuesta a la acción 2 se procede a diseñar un **diagrama de Gantt**, éste es un sistema de coordenadas con dos ejes esenciales: en el eje vertical se ubican las tareas a realizar desde el inicio hasta el fin del proyecto, mientras en el horizontal se ponen los tiempos; y en función del tipo de actividades que conformen el proyecto, los valores ubicados en el eje horizontal deben definirse en días, semanas, meses, semestres o, incluso, años. En una etapa posterior, se le asigna a cada tarea un bloque rectangular que indique su grado de progreso y el tiempo restante para su ejecución plena.

Este diagrama desarrollado por Henry Laurence Gantt a inicios del Siglo XX, es una herramienta para planificar y programar tareas a lo largo de un período determinado gracias a una visualización de las acciones previstas para realizar el seguimiento y control del progreso de cada una de las etapas de un proyecto, además, reproduce gráficamente las tareas y su duración, secuencia o calendario general del proyecto.

Tabla 2. Diagrama de Gantt – Proyecto de Grados

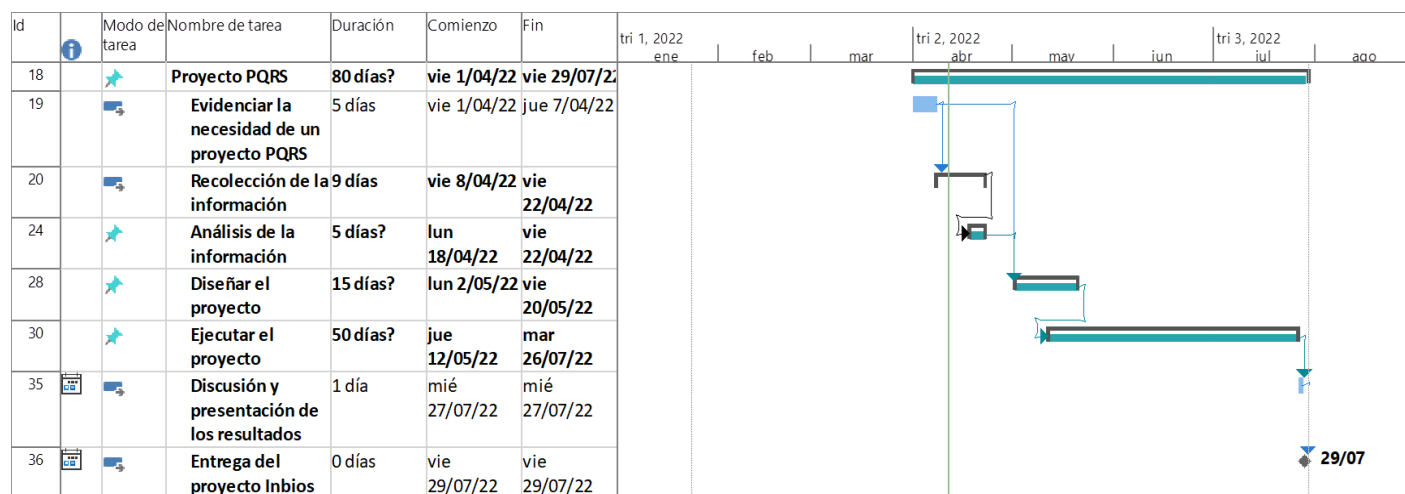


Fuente: Elaboración Propia – Microsoft Project (abril 2022).

A través de un gráfico de barras horizontales ordenadas por actividades a realizar en lapsos de tiempo establecidas. De esta forma, las acciones entre sí quedan vinculadas por su

posición en el cronograma, y se reflejan aquellas cuyo desarrollo transcurre de forma paralela para asignar a cada actividad los recursos que ésta necesita con el fin de controlar los costes y personal requeridos.

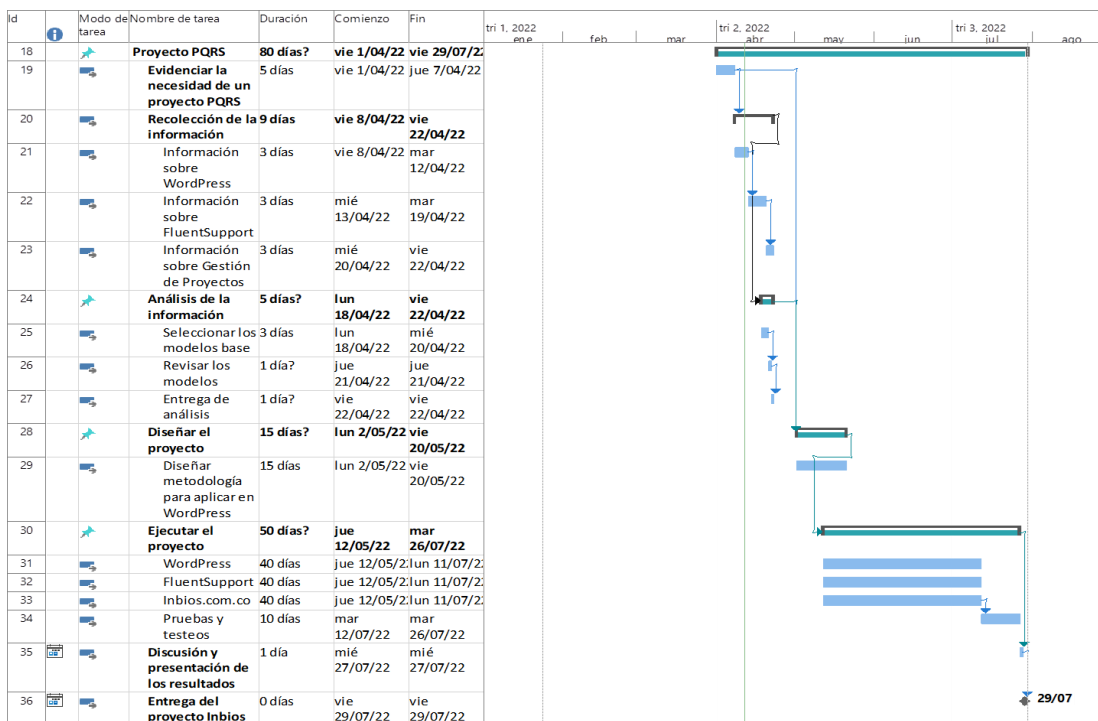
Tabla 3. Diagrama de Gantt – Proyecto PQRSF



Fuente: Elaboración Propia – Microsoft Project (abril 2022)

Con estos diagramas de Gantt, se evidencian los pasos a seguir, con los tiempos establecidos, tanto del proyecto de grados, como del proyecto PQRSF dentro de la compañía *Inbios S.A.S.* Para la elaboración de estos se implementa la herramienta *Microsoft Project*, la cual permite elaborar los diagramas con más detalles, desde los componentes básicos de un proyecto, hasta las tareas más pequeñas y gestionables, al igual el tiempo que conlleva la realización de cada una y los responsables. Estos pasos se establecen de acuerdo con lo requerido para cada proyecto, con supervisión y asesoría del jefe inmediato, el cual da el visto bueno para el desarrollo de este, de acuerdo con los pasos y tiempos propuestos.

Tabla 4. Diagrama de Gantt – Proyecto PQRSF Subtareas



Fuente: Elaboración Propia – Microsoft Project (abril 2022)

Al proporcionar una vista general de las tareas programadas, el diagrama de Gantt nos permite saber que tareas deben completarse y en que fechas, por lo que el desarrollo del proyecto se estandariza. De este modo, los proyectos complejos (con más de 15 actividades) como el Proyecto PQRSF, puede ser visualizado a través de la tarea más costosa y refleja los plazos, teniendo en cuenta los factores determinantes, así la compañía puede prever, controlar y organizar todas las actividades desarrolladas por el practicante para la elaboración de este.

2.4 Niveles de análisis

Frente a la problemática presentada, la organización *Inbios S.A.S* designa al practicante administrativo como el encargado del desarrollo del sistema PQRSF, tanto la parte teórica como el desarrollo e implementación de este, esta designación se da con la supervisión y apoyo del

área de proyectos. Para el desarrollo del proyecto la organización pone a disposición del practicante un cubículo de trabajo dotado con recursos tecnológicos como computador, internet, impresora, celular, entre otros. Igualmente, pone a disposición del practicante todo el tiempo laboral, relegándolo de realizar otras actividades. Asimismo, designa a Jhon Miranda (líder de proyectos) como tutor y supervisor del proyecto. El proceder de la organización en cuanto a los recursos y las designaciones fue correcto, ya que se entregaron las herramientas necesarias y se puso a disposición del practicante lo que fuese necesario para el desarrollo del proyecto, pero las decisiones se tomaron tardíamente, ya que la decisión del desarrollo del proyecto PQRSF se da después de 2 meses y medio de comenzadas las prácticas profesionales, lo que produjo un retardo en los tiempos y el proceso.

Mi labor como practicante se vio marcada por varios acontecimientos y momentos dentro de la organización, cuando comencé las prácticas no se tenía una hoja de ruta o una asignación de labores definida, se asignaban tareas a medida que transcurría el tiempo o se daban en el momento, esto al principio me generó incertidumbre, porque a veces llegaba a la organización sin idea de que hacer, hablo con mi jefe inmediato y se me asigna la labor de organizar el archivo, la cual cumplo en menos de 2 meses. Después, la organización me sugiere proponer 4 proyectos que pueda implementar en la organización en el tiempo que queda, se procede a presentar los proyectos y se escoge el desarrollo del sistema PQRSF porque ya el área de proyectos tiene unas bases en el tema.

Esta decisión me generó incertidumbre, puesto que, el único condicionante que tenía era desarrollar sobre las bases, en este caso *Fluent Support* y *WordPress*, este sentimiento se genera porque nunca había utilizado estas herramientas y suponía un gran reto para mí. En muchos momentos me sentí desconcertado porque sentí estar desarrollando algo que no me correspondía,

no lo veía muy afín a mi carrera, esto me llevo a tener que tomar cursos en línea para aprender sobre desarrollo web. Gracias a esta experiencia pude aprender sobre desarrollo web, y al tener bases de administración de empresas pude darle un enfoque administrativo al proyecto, lo que genera un plus. Esta fue una experiencia bastante enriquecedora, porque el desarrollo del proyecto fue en un 95% propio, también gracias a mis conocimientos pude aportar nuevas ideas en la organización, como la digitalización y sistemas de gestión. El proyecto no quedó implementado en su totalidad debido al tiempo, pero ya está listo para el uso, lo que me genera satisfacción del deber cumplido, y me siento preparado para afrontar situaciones similares.

3. CONCLUSIONES

3.1 Reflexiones finales

Inbios S.A.S es una compañía que me acogió muy bien durante todo el proceso de las prácticas profesionales, poniendo a mi alcance recursos tecnológicos, espacios de capacitación y compañeros de los cuáles me llevo muchos conocimientos. En cuanto a la situación presentada, el comportamiento de la organización estuvo bien, pero pudo haber sido mejor, ya que en 2 meses de la práctica se trabajó sin un plan previamente estructurado, esto genera desorden en el proceso y confusión, pero ya una vez definido el proyecto todo se encaminó de la mejor manera para que el desarrollo fuera beneficioso tanto para la compañía como para el practicante.

Para mí, como practicante administrativo esto supuso un gran reto, porque muchas de las funciones que me fueron entregadas eran totalmente nuevas, y nunca habían sido tratadas dentro del proceso de aprendizaje, esto al principio me hizo generar un rechazo hacia el proyecto, porque no lo veía afín a mis conocimientos y también porque hubo un problema de comunicación sobre las funciones, pero con diálogo y manejo pudimos llegar a un punto donde todos salíamos beneficiados, yo por mi parte con conocimientos nuevos y la empresa con un

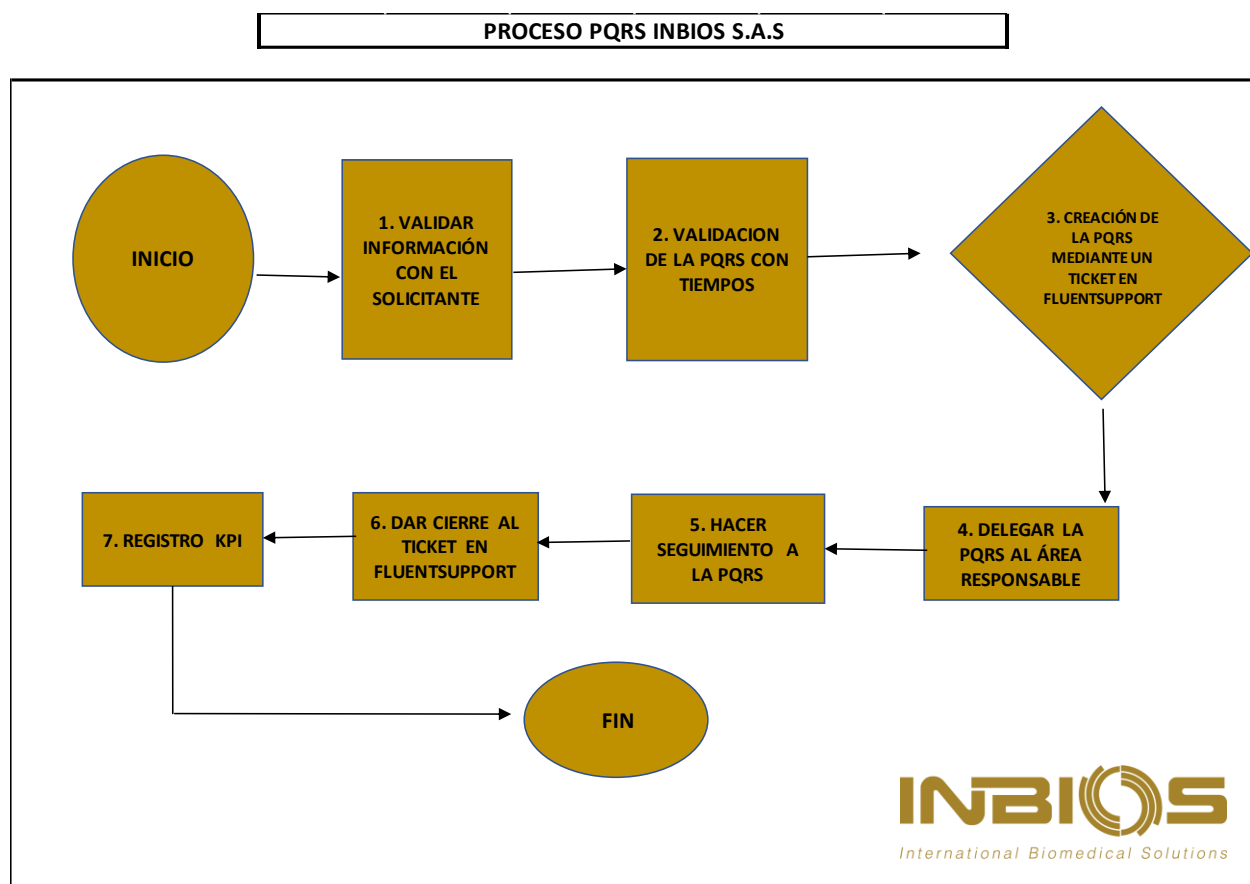
sistema PQRSF funcional. Esto me llevo a explorar un mundo totalmente nuevo, como lo es el desarrollo web, no obstante, cabe resaltar que a medida que más aprendía al respecto, más ligado lo veía a mi carrera profesional, porque un administrador de empresas también debe ser un administrador digital y estar a la vanguardia. Trabajar en una empresa pequeña te enseña a trabajar en equipo y apoyarme de mis compañeros cuando sea necesario. Fue una experiencia enriquecedora la cual me servirá para mi futuro profesional.

3.2 Propuestas para la organización

Es sabido que el problema en la comunicación interna en *Inbios S.A.S* no queda solucionado con el desarrollo del sistema PQRSF, porque este vas más allá de un sistema en funcionamiento, sin embargo, el sistema brinda un avance para mejorar la comunicación entre los colaboradores, y poder así mejorar de cara hacia el futuro. Teniendo en cuenta esto se le sugiere, en cuanto al manejo y tratamiento de las PQRSF por medio del *plugin Fluent Support* seguir las siguientes propuestas:

3.2.1 Proceso de recepción PQRSF

Figura 12. Proceso PQRSF



Fuente: Elaboración Propia – Microsoft Excel (junio 2022)

Inicio

Su principal tarea es recibir las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, por medio de los canales dispuestos (Correo Electrónico, WhatsApp y Página Web) de los clientes internos y externos, para de esta manera ser resueltos con prontitud y eficiencia.

Validación Externa

Validar los detalles de la PQRSF recibida por parte del solicitante y pedir información adicional en caso de ser requerida.

Validación Interna

Realizar una validación del tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo o Solicitud) y el tiempo de respuesta según su clasificación (Urgente, Prioritaria, No Prioritaria)

Creación de la PQRSF

Se debe realizar un registro detallado en *FluentSupport*, mediante la creación de un ticket, de esta manera la PQRSF entrará en registro y se podrá tener trazabilidad de la misma. En el registro se debe poner el tipo de requerimiento, el tiempo de respuesta estimado y los responsables.

Delegar

Delegar al área responsable del trámite de la PQRSF entrante, informando fecha, medio por el que se recibió, tiempo de respuesta y personas responsables.

Seguimiento y cierre

Hacer un seguimiento constante al estado de la PQRSF, para dar registro en *FluentSupport*. Asimismo, se debe recordar a los responsables el trámite de la PQRSF. Una vez tramitada la PQRSF se procede a dar cierre al *ticket* en *FluentSupport*.

KPI

Se llevará registro de las PQRSF para determinar el cumplimiento de estas, cuales fueron canceladas y las causas.

3.2.2 Radicación PQRSF

Inbios S.A.S pone a disposición de los empleados tanto directo como por prestación de servicios un sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSF) el cual permitirá

conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y la comunicación interna.

Los medios para la recepción y trámite de PQRSF que dispone Inbios S.A.S son:

Figura 13: Medios de recepción PQRSF

MEDIO	CONTACTO
Página Web	www.inbios.com.co/pqrs
Correo Electrónico	info@inbios.com.co
WhatsApp	310 2292720

Fuente: Elaboración Propia – Microsoft Excel (junio 2022)

3.2.3 Clasificación de las PQRSF

Los medios dispuestos en la compañía *Inbios S.A.S* realiza la recepción de las quejas y/o sugerencias y se clasifican para determinar cuáles de ellas deben ser gestionadas por una instancia diferente.

Los criterios para la clasificación de las quejas y reclamos son:

De acuerdo con la inmediatez de respuesta:

- **Urgente:** Trámite inmediato (PQRSF por servicios o situaciones que pongan en riesgo la vida del paciente. Todas las PQRSF relacionada con las cirugías).
- **Prioritaria:** La respuesta se tramita en 5 días hábiles (cuyo atributo de calidad afectado sea acceso y/o oportunidad)
- **No prioritaria:** La respuesta se tramita en un plazo no mayor a quien días calendario. (Todas las PQRSF que no son urgentes ni prioritarias – las que no estén incluidas en las descritas anteriormente).

3.2.4 Cuadro tiempos de respuestas PQRSF

Figura 14: Tiempos de respuesta PQRSF

CLASIFICACIÓN PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA
Urgente	Inmediato
Prioritaria	5 días
No Prioritaria	15 días

Fuente: Elaboración Propia – Microsoft Excel (junio 2022)

3.2.5 Seguimiento, monitoreo y gestión a PQRSF

El seguimiento se realiza a través de la revisión de las planillas de radicación de PQRSF, a través de la herramienta *Fluent Support*, con el fin de evidenciar que se esté realizando el proceso de radicación y respuesta de manera oportuna. También se verifica que se haya seleccionado la categoría que se ajusta a la PQR y que la respuesta sea clara y resuelva la necesidad de quien interpone la PQRSF.

Se hace la gestión con los jefes de área para dar solución a los posibles requerimientos y/o solicitudes. Cuando se evidencia la necesidad de asesoría y solución por parte de los jefes de área, se notifica a través de correo electrónico. Se realiza monitoreo específico a las PQRSF de *Inbios S.A.S*, descargando la base de la plataforma para evidenciar el porcentaje de solicitudes cerradas y abiertas, con el fin de que se realice el cierre correspondiente y con los soportes que evidencien la solución.

4. REFERENCIAS

Amayaco. (20 de Septiembre de 2022). *Qué es la comunicación asertiva*. Obtenido de Amayaco:

<https://amayaco.com/comunicacion-asertiva/que-es-la-comunicacion-asertiva>

Etecé, E. (05 de Agosto de 2021). *Comunicación asertiva*. Obtenido de Concepto:

<https://concepto.de/comunicacion-asertiva/#ixzz7fRPtQ4B1>

EvaluandoERP. (06 de Junio de 2022). Obtenido de Sistema de gestión ¿Qué es? ¿Cuántos tipos

hay? : <https://www.evaluandoerp.com/software-erp/sistema-de-gestion/>

Expósito UD, G. V. (2017). *Sistematización de experiencias como método de investigación*.

Vancouver: Gaceta Médica Espirituana.

Flórez, R. A., & Ramírez, N. J. (2016). *SISTEMA PARA LA GESTION DE PQRS QUE*

IMPLEMENTA BUSINESS INTELLIGENCE PARA OPTIMIZAR LAS ACCIONES

CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO EN LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

Cartagena de Indias: FACULTAD DE INGENIERÍA PROGRAMA DE INGENIERÍA

DE SISTEMAS.

Inbios. (15 de Febrero de 2022). *Nosotros*. Obtenido de Inbios: www.inbios.com.co

Intertek. (01 de Enero de 2022). *Acerca de nosotros: Sistema PQRS Intertek Colombia*. Obtenido

de Intertek Colombia: <https://www.intertek.com.co/sistema-PQRS/>

Javeriana. (20 de Septiembre de 2022). *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y*

Felicitaciones. Obtenido de Potificia Universidad Javeriana Cali:

<https://www.javerianacali.edu.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones>

Laudon, K. C., & Laudon, J. (2004). *Sistemas de Información Gerencial. Octava Edición.*
México: Prentice Hall Latinoamericana.

LLC, W. (18 de Febrero de 2022). *Fluent Support – WordPress Helpdesk and Customer Support Ticket Plugin.* Obtenido de Word Press: <https://wordpress.org/plugins/fluent-support/>

López, V. E. (2022). *REVISIÓN DOCUMENTAL EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.*
Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.

School, C. B. (15 de 01 de 2022). *¿Qué es WordPress, Para Qué Sirve y Cómo Funciona?*
Obtenido de Instituto de estudios Cajasol: <https://institutocajasol.com/que-es-wordpress-y-como-funciona/>