

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A	
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(44)	

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	<b>KATERINE MAYERLY YARURO JAIME</b>
FACULTAD	<b>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>
PLAN DE ESTUDIOS	<b>TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA</b>
DIRECTOR	<b>LEIGDY PATRICIA ORTIZ BACCA</b>
TÍTULO DE LA TESIS	<b>DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE RETROALIMENTACION DEL CLIENTE-PQRS- EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE REGIONAL S.A. EN OCAÑA NORTE DE SANTANDER.</b>

#### RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

**SE ELABORA EL DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE PQRS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE REGIONAL S.A. EN OCAÑA NORTE DE SANTANDER, YA QUE ESTA EMPRESA LLEVA 15 AÑOS DE FUNDADA, NETAMENTE OCAÑERA AL SERVICIO DE TRANSPORTE EN ESTA CIUDAD Y CON SEDE EN CINCO CIUDADES PRINCIPALES (BARRANQUILLA, BOGOTÁ, BUCARAMANGA, CÚCUTA Y MEDELLÍN) Y ES FUNDAMENTAL LA ATENCIÓN DEL CLIENTE; POR ESO SURGE ESTA NECESIDAD DE ELABORAR EL PROCEDIMIENTO PQRS PARA LA OBTENCIÓN DE UNA COMUNICACIÓN DIRECTA CON LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Y ASÍ PODER GENERAR COMO RESULTADO UN ÓPTIMO SERVICIO A TOTAL SATISFACCIÓN.**

**EN EL DESARROLLO DEL DISEÑO SE PRESENTA LA PROPUESTA DE UN BUZÓN DE SUGERENCIAS, UN PENDÓN INFORMATIVO, EL ENLACE EN LA PÁGINA WEB Y LOS DIFERENTES FORMATOS DE ACUERDO A LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. GESTIÓN DE CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES. ISO 10002:2004.**

#### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 44	PLANOS:00	ILUSTRACIONES:00	CD-ROM:01
-------------	-----------	------------------	-----------



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL, OCAÑA N. DE S.  
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088  
[www.ufpso.edu.co](http://www.ufpso.edu.co)



**DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE RETROALIMENTACION DEL CLIENTE -  
PQRS- EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE REGIONAL S.A EN OCAÑA  
NORTE DE SANTANDER**

**KATERINE MAYERLY YARURO JAIME**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA  
OCAÑA  
2016**

**DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE RETROALIMENTACION DEL CLIENTE -  
PQRS- EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE REGIONAL S.A EN OCAÑA  
NORTE DE SANTANDER**

**KATERINE MAYERLY YARURO JAIME**

**Director  
LEIGDY PATRICIA ORTIZ BACCA  
Administradora de Empresas  
Especialista Práctica en Docencia Universitaria**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA  
OCAÑA  
2016**

## TABLA DE CONTENIDO

### RESUMEN

### INTRODUCCION

12

### 1. RETROALIMENTACION DEL CLIENTE -PQRS- EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE REGIONAL S.A EN OCAÑA NORTE DE SANTANDER

13

#### 1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA.

13

##### 1.1.1 Misión.

13

##### 1.1.2 Visión..

13

##### 1.1.3 Objetivos de la Empresa.

13

##### 1.1.4 Descripción de la estructura organizacional..

14

##### 1.1.5 Descripción de la dependencia de Despachos

15

#### 1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA.

15

##### 1.2.1 Planteamiento del problema..

18

##### 1.2.2 Específicos.

19

#### 1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA.

19

##### 1.3.1 General

19

##### 1.3.2 Específicos.

19

#### 1.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

19

#### 1.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

20

### 2. ENFOQUES REFERENCIALES

22

#### 2.1. ENFOQUE CONCEPTUAL

22

##### 2.1.1 Departamento de Despachos1.

22

##### 2.1.2 Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)2..

22

##### 2.1.3 Alcance Sistema PQRS3.

23

##### 2.1.4 Funciones específicas del Sistema PQRS4..

23

##### 2.1.5 Características del sistema PQRS5..

23

##### 2.1.6 Diagrama De Flujo del Sistema PQRS.

23

#### 2.2 ENFOQUE LEGAL

25

##### 2.2.1 Enfoque Legal del Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

25

### 3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

26

#### 3.1 DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

26

##### 3.1.1. Planificación del Diagnóstico.

26

##### 3.1.2 Diseño de los formatos PQRS.

31

#### 3.2 SATISFACCION DEL CLIENTE

35

##### 3.2.1 Diseño del formato de Satisfacción del cliente..

35

##### 3.2.2 Acciones preventivas y correctivas.

36

### 4. DIAGNOSTICO FINAL

37

<b><u>5. CONCLUSIONES</u></b>	<b>38</b>
<b><u>6. RECOMENDACIONES</u></b>	<b>39</b>
<b><u>BIBLIOGRAFIA</u></b>	<b>40</b>
<b><u>ANEXOS</u></b>	<b>41</b>

## LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Matriz DOFA del Diagnóstico de la dependencia de Despachos. ....	16
Cuadro 2. Descripción de las Actividades a realizar.....	19
Cuadro 3. Cronograma de Actividades .....	20
Cuadro 4. Valor designado a cada pregunta.....	26
Cuadro 5. Formato de PQRS de Transregional S.A.....	32
Cuadro 6. Formulario de seguimiento de quejas.....	33
Cuadro 7. Cuadro de Satisfacción de Cliente.....	36

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama .....	10
Figura 2. Diagrama de flujo del sistema PQRS. ....	24
Figura 3. Ejemplo de Etiqueta para el Buzón de sugerencias. ....	27
Figura 4. Ejemplo de pendón para el buzón de sugerencias .....	28

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Circular .....	42
Anexo 2. Encuesta Diagnóstico Inicial del sistema PQRS .....	43

## RESUMEN

El presente informe plasma toda la información pertinente a las actividades ejecutadas durante 16 semanas en la empresa Transregional S.A. en la ciudad de Ocaña, ubicada en la calle 7#29-113 Avenida Francisco Fernández de Contreras; esta empresa está dedicada a prestar el servicio de transporte de mercancías y encomiendas en todo el territorio nacional con su oficina principal ubicada en la ciudad de Ocaña y cinco sucursales en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cúcuta y Medellín.

Para la realización del informe final se realizó una descripción detallada de las actividades desarrolladas en la Pasantía efectuada en Transregional s.a.; estas consistieron en la documentación e implementación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Satisfacción del cliente, además presentando aquí la fundamentación teórica, conceptual y legal de dichos temas.

Este proyecto inició con la realización de un Diagnóstico Inicial el cual dio a conocer el estado en el que se encontraba la oficina de Despachos de la empresa Transregional s.a., en cuanto al desarrollo y cumplimiento de los requisitos del Sistema PQRS y así como en lo concerniente a la satisfacción del cliente, en el cual se identificaron fortalezas y debilidades que influyen tanto positiva como negativamente en el funcionamiento interno de la Administración. Luego de esto se generaron las estrategias y propuestas para el diseño o ajustes de cada uno de los elementos del sistema PQRS, desarrollándose mediante la documentación y planes de sociabilización sobre el sistema de PQRS, la implementación del manual PQRS y de los formatos del PQRS y satisfacción del cliente; así mismo brindado la capacitación de la aplicación del mismo. En la etapa de documentación se describen las metodologías, instrumentos y actividades que se realizaron, mostrando los respectivos productos o resultados obtenidos.

Por último se realiza un diagnóstico final que describe los aspectos que mejoró y que faltaron por mejorar.

Es relevante admitir que el desarrollo en el campo laboral mediante el cumplimiento de las pasantías es de gran importancia, ya que es la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional de manera satisfactoria, además de adquirir nuevos conocimientos a través de la experiencia del desarrollo de la misma que son de gran importancia para el comienzo del ejercicio de la profesión; Aparte de cumplir con el objetivo primordial que consiste en brindar a la Entidad un apoyo profesional en cuanto al desarrollo de sus actividades y búsqueda de soluciones a sus problemas.

## INTRODUCCION

La empresa Transportadora Regional Transregional S.A. trabaja en el transporte de mercancía masiva o paqueteo en la región y en varias ciudades del país como Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Medellín y Cúcuta prestando un servicio oportuno y confiable; es por esto que la empresa Transregional en cabeza de su Gerente General y los gerentes seccionales están comprometidos en convertir el servicio que presta en un servicio eficiente, efectivo, eficaz, seguro y oportuno, generando beneficios tales como el posicionamiento de la empresa, el crecimiento operativo y el impacto a su clientela.

Por el cumplimiento de sus objetivos, toda entidad debe ejecutar diversos procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento, teniendo siempre presente que todo estos empiezan y terminan en el cliente interno o externo, es por esto que es importante que cada uno de los responsables conozcan cómo interactúan sus actividades con los demás y cómo impacta en el resultado final.

El presente informe se refleja en el desarrollo de la pasantía realizada en la Empresa de Transportes Transregional s.a. de Ocaña, la cual tiene como objetivo que el estudiante se involucre profesionalmente en los procesos Administrativos de dicha empresa.

Por lo tanto, en desarrollo de la pasantía se diseñaron estrategias administrativas y de mejoramiento y seguimiento continuo del sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y la implementación de un sistema de medición de satisfacción que sirva como base para el mejoramiento de la empresa Transregional de Ocaña, especialmente en la prestación de sus servicios; donde se destacan los procesos y avances que se ejecutaron en las actividades que se encuentran descritas en los diferentes ítems, las cuales fueron desarrolladas con absoluta responsabilidad y con la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria, que a su vez reflejan la contribución por parte del pasante en la reducción de la carga trabajo del funcionario competente; dando cumplimiento a las sugerencias y procedimientos emitidos por el Jefe de Despachos de la empresa para llegar a un feliz término del trabajo en equipo.

En el cumplimiento de las pasantías el fin es contribuir de manera óptima con los procesos Administrativos que se llevan a cabo en la oficina de despachos y de esta manera ayudar al cumplimiento de los objetivos propuestos por la misma, y a su vez aportar nuevos conocimientos que puedan ser de utilidad para el progreso de las labores que se desarrollan en la empresa Transregional S.A. y de este modo mejorar la eficiencia y eficacia del desempeño de la misma.

## **1. RETROALIMENTACION DEL CLIENTE -PORS- EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE REGIONAL S.A EN OCAÑA NORTE DE SANTANDER**

### **1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA.**

La Empresa de Transporte Regional S.A. es una empresa de sociedad anónima de transporte terrestre de carga masiva y paqueteo, habilitada el 30 de Abril del 2001 emanada del Ministerio de Transporte, creada por Ocañeros pensando en el prestar el servicio a nivel nacional.

Tal como lo indica el Artículo 1031-1032 del código del comercio, la empresa de Transporte Regional S.A, asume todo riesgo de transporte hasta por el valor declarado de la mercancía desde el momento del despacho.

No transporta maquinaria pesada, equipo para petroleras, mercancía y maquinaria usada, productos explosivos, inflamables y de combustión espontánea, animales vivos, algodón en pacas, valores y títulos en general, armas y municiones, computadores y equipos electrónicos en general.

Transregional S.A. se reserva los derechos de retención sobre las mercancías transportadas según lo previsto en los Artículos 1033 y 1034 del código de comercio.

Cuenta con una Póliza automática de transporte de mercancías de la compañía La Previsora S.A. N° 1000022.

**1.1.1 Misión.** Transportadora Regional S.A., tiene como misión brindar el mejor servicio en el transporte de carga masivo, semi masivo, paqueteo y encomiendas, permitiendo de esta manera satisfacer las necesidades de nuestros clientes, de una manera eficaz, eficiente y profesional.

**1.1.2 Visión.** En transportadora Regional S.A., queremos ser un modelo de empresa líder en el servicio de transporte de carga, por la seguridad, el cubrimiento, la tranquilidad que brindamos, la competitividad y por nuestro deseo de crecer cada día, optimizando nuestros recursos técnicos y humanos para ofrecer el mejor servicio.

#### **1.1.3 Objetivos de la Empresa.**

Tener el mayor cubrimiento a nivel nacional para el transporte de mercancías.

Prestar el mejor servicio de entrega a tiempo y seguro.

Manejar las mejores tarifas de nuestros servicios.

Servicio de transporte de Carga masiva y encomiendas rápido y seguro.

Prestar el servicio de carga suficiente y actualizado, afiliados con 6,10,18 y 35 toneladas.

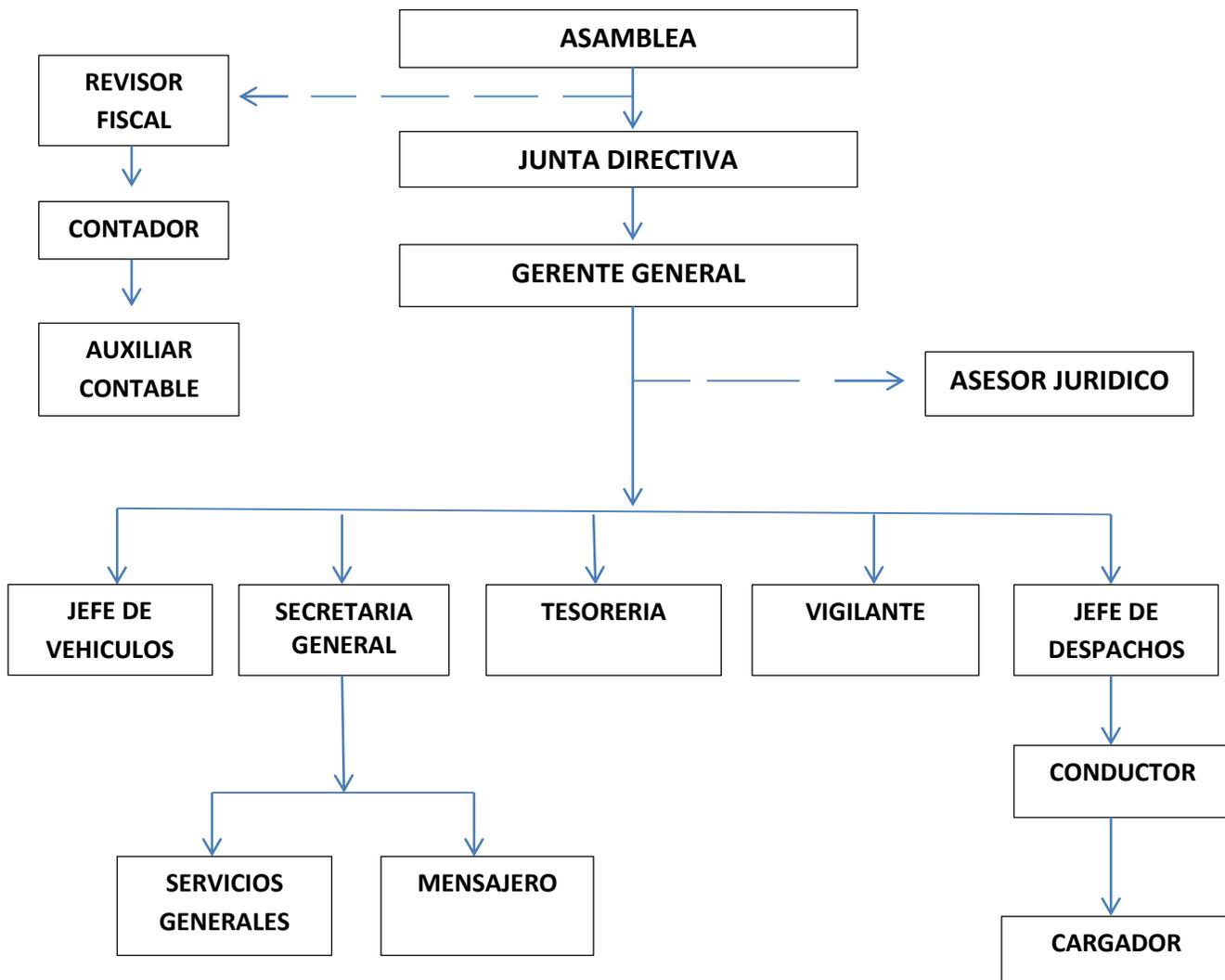
Fuente: Transregional S.A.

Contar con personal administrativo y operativo debidamente seleccionado y capacitado para el desarrollo de sus funciones y prestar un excelente servicio.

Prestar el servicio de puestos de control las rutas con la compañía Rastrak S.A.

**1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.** La Empresa de Transporte Regional S.A, cuenta con una junta directiva, las cuales lo conforman:-El Gerente, El Revisor Fiscal, un Contador y Auxiliar Contable, Un tesorera, Secretaria General, El Jefe de Despachos, Gerentes Seccionales, Secretarias de Agencia y Mensajera.

**Figura 1.** Organigrama



**Fuente:** Transporte Regional S.A

**1.1.5 Descripción de la dependencia de Despachos:** Teniendo como referencia el manual de funciones, el departamento de despacho es el encargado de velar por la consecución y recepción de carga para ser entregada al transportador y la mercancía, para reexpedir y entregar al cliente; se encarga de revisar el GPS para darle seguimiento a los vehículos propios de la empresa, Velar por el buen servicio de transporte de Carga, elabora las planillas, carta portes y ordenes de entrega correspondientes, cuidando que cumpla con los requisitos exigidos y la relación de planillaje para la sección de contabilidad.

Además acuerda el valor de los fletes cuando se trate de aquellos pagaderos por destinatario o en caso contrario por remitentes y exigir todos los documentos de identificación del conductor y vehículo. Si es de otra empresa que acredite la carta para transportar por otra empresa.

Cumple las planillas velando porque todos sus documentos estén en regla y a la fecha de pago tengan mínimo 3 días de cumplidas según lo establecido.

Entrega la relación de cumplidos a la secretaria general para enviar a las sucursales todos los viernes o cuando sea necesario.

Es la encargada de revisar la oportuna dotación de papelería impresa y útiles de oficina para la oficina principal y agencias.

Controla las camionetas llevando el registro de mantenimiento.

Coordina junto con la gerencia el despacho diario de las camionetas.

Lleva el libro de control de llegada y salida de conductores.

## **1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA.**

La Empresa de Transporte Regional S.A. cuenta con la dependencia de despacho, y dentro de su estructura y funciones es la encargada de atención al cliente, entre otras funciones, por lo que cual es necesario contribuir a mejorar las actividades de comunicación con el cliente. En la actualidad la empresa no cuenta con mecanismos de comunicación con el cliente, desconociendo la percepción que estos tengan sobre la empresa y los servicios que se ofrecen. Y a nivel interno la comunicación se hace de manera directa con la gerencia, lo que en ocasiones hace que los trabajadores no expresen de manera confiable sugerencias y mejoras que puedan contribuir para mejorar las funciones y servicios de la empresa.

Por lo tanto, Transregional S.A. estudia la posibilidad de aplicar la Norma Técnica Colombiana NTC 10002:2004 ya que la aplicación de ésta puede incrementar la satisfacción del cliente, alentando la retroalimentación del mismo, incluyendo quejas si los clientes no están satisfechos, se pueden ofrecer oportunidades para conservar o incrementar la lealtad y aprobación.

**Cuadro 1.** Matriz DOFA del Diagnóstico de la dependencia de Despachos.

AMBIENTE INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>AMBIENTE EXTERNO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La dependencia cuenta con el apoyo constante de Gerencia y junta directiva para realizar los ajustes necesarios, para mejorar las comunicaciones con los clientes.</li> <li>➤ La empresa cuenta con trayectoria y reconocimiento a nivel local y nacional.</li> <li>➤ Se cuenta con vehículos propios y afiliados que están prestando constantemente el servicio.</li> <li>➤ Todo el personal administrativo tiene experiencia en cuanto a los servicios que ofrece la empresa, y tienen buena disponibilidad en mejorar las funciones ofrecidas, sobre todo en el área de despacho y atención al cliente.</li> <li>➤ Transregional S.A. cuenta con el servicio de transporte en cinco ciudades con oficinas propias que despachan hacia Ocaña teniendo mayor cobertura: (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Medellín)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La poca disponibilidad de tiempo del despachador para hacer seguimiento a la atención del cliente y conocer la apreciación de los mismos, en cuanto a los servicios ofrecidos.</li> <li>➤ Se cuenta con una página Web, <a href="http://www.transregional.com.co/">www.transregional.com.co/</a>, pero no está siendo actualizada, ni cuenta con registro de seguimiento y comunicación, y el link de “contáctenos” está en su proceso de construcción.</li> <li>➤ La empresa tiene dentro de sus proyecciones implementar la Norma Técnica de calidad, pero no ha sido adoptada por resolución ni acto administrativo.</li> <li>➤ No se cuenta con procedimientos, guías, instructivos para establecer mecanismos de comunicación con los clientes internos y externos.</li> </ul>

OPORTUNIDADES	FO(MAXI-MINI)	DO(MINI-MAXI)
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La demanda de recibo de mercancías de otras ciudades hacia Ocaña ha venido creciendo considerablemente obligando a la utilización más frecuente del servicio de encomienda y paqueteo.</li> <li>➤ Permiten que sean orientados por estudiantes de la Universidad, en el modo de pasantías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar la implementación del procedimientos de retroalimentación con el clientes, apoyado con la NTC GP 10002:2004</li> <li>➤ Permitir el apoyo de un pasante en el apoyo para el área de despacho, con el objetivo que contribuya a mejorar los canales de comunicación con los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer medios de comunicación con los clientes como buzón de sugerencias; página electrónica de la entidad actualizada.</li> <li>➤ Facilitar la comunicación del cliente con la entidad.</li> <li>➤ Socializar a nivel interno el sistema de comunicación de PQRS, para que sea herramienta de comunicación y mejora continua entre la parte administrativa, la gerencia y junta directiva</li> </ul>
AMENAZAS	FA(MAXI-MINI)	DA(MINI-MINI)
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La no implementación de sistemas de calidad, que permita mejorar los servicios y competir con las empresas actuales de manera más eficiente.</li> <li>➤ No contar con seguimiento de los clientes y desconocer que percepción tienen con relación a los servicios y atención prestada.</li> <li>➤ Existen nuevas empresas que prestan los mismos servicios con precios poco competitivos.</li> <li>➤ No esta establecidos los procesos orientados a la medición de la satisfacción del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar mecanismo eficiente y eficaz para la comunicación con los clientes.</li> <li>➤ Contar con un mapa de procesos donde se especifique la interacción de los procesos.</li> </ul>	<p>Garantizar que mediante el establecimiento de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos se difunda la información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente a los diferentes grupos de interés (clientes y partes interesadas), dando cumplimiento al principio constitucional de la publicidad y transparencia.</p>

Fuente: Pasante del proyecto

**1.2.1 Planteamiento del problema.** Partiendo de la necesidad que la empresa de Transportes Regional S.A. tiene de incluir dentro de sus funciones y procedimientos, un procedimiento para el seguimiento y atención al cliente, proporcionando herramientas como el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, y de manera conjunta mejorar los medios de comunicación ya existentes como es la página [www.transregional.com.co](http://www.transregional.com.co) se estudia la necesidad de utilizar las normas que nos proporcionen la suficiente dirección para la mejora de dicha necesidad.

Tomando como referencia las generalidades de la Norma Técnica Colombiana ISO 10002:2004 donde se define: Esta Norma Internacional proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico. Está destinada a beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas.

Se evidencia que el adoptar este tipo de reglamentaciones le proporciona a las empresas grandes herramientas para ayudar a mejorar cada día los servicios; teniendo como principal objetivo los clientes.

Este tipo de herramientas y/o servicios son de gran ayuda para los clientes internos y externos, ya que basándonos en los principios de la norma en mención, el enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas. Y sea útil para los clientes internos y externos.

Adicional a este tipo de mejoras, y partiendo que día a día existen más empresas que ofrecen este mismo servicio, en la actualidad la modalidad de competir es mejorar e innovando los servicios, y esto se debe constituir con una comunicación más eficiente, efectiva y veraz con los clientes.

Así mismo la evolución tecnológica y el desenfreno avance de la globalización han hecho que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) faciliten la vida cotidiana, profesional y empresarial, ya ofrece múltiples ventajas para mejorar procesos manuales por digitales, el ahorro de tiempo y energía, lo cual permite servicios adicionales como comercializar y mejorar los servicios de la empresas, mejorar las comunicaciones con los clientes, alcanzar nuevos clientes y mercados.

### 1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA.

**1.3.1 General.** Diseñar el procedimiento de retroalimentación del cliente -PQRS- en la empresa de Transporte Regional S.A. en Ocaña norte de Santander

**1.3.2 Específicos.** Definir los mecanismos de comunicación para determinar la percepción de los clientes.

Realizar socialización a los funcionarios de la empresa, para dar a conocer los beneficios que ofrece las PQRS, como un canal de comunicación interno, y sobre la importancia de los clientes para la empresa.

Analizar y Evaluar las quejas con respecto a la mejora del servicio y de la calidad del servicio al cliente.

### 1.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

**Cuadro 2.** Descripción de las Actividades a realizar

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>actividades a desarrollar</b>
Diseño del procedimiento de retroalimentación del cliente -PQRS- en la empresa de Transporte Regional S.A. en Ocaña norte de Santander	Definir los mecanismos de comunicación para determinar la percepción de los clientes.	Analizar y Evaluar las quejas utilizando los mecanismos de comunicación como lo son el buzón de sugerencias, pagina web, etc. Documentar de acuerdo a las normas internas el procedimientos de PQRS, con sus respectivos formatos
	Realizar socialización a los funcionarios de la empresa, para dar a conocer los beneficios que ofrece las PQRS, como un canal de comunicación interno, y sobre la importancia de los clientes para la empresa	Proponer que servicios se pueden incluir para mejorar los servicios de comunicación a través de la página Web.  Presentar a todos los funcionarios administrativos el nuevo sistema de comunicación mediante un comunicado luego de ser aprobado por la Junta Directiva.

	Analizar y Evaluar las quejas con respecto a la mejora del servicio y de la calidad del servicio al cliente	Capacitar a una persona que se encargue de recibir, analizar y evaluar las quejas para darle el debido procedimiento de respuesta y/o solución.

Fuente: Pasante del proyecto.

### 1.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

**Cuadro 3.** Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA																	
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Analizar y Evaluar las quejas utilizando los mecanismos de comunicación como lo son el buzón de sugerencias, pagina web, etc.																
Definir los parámetros de medición y comunicación por los cuales se va a realizar la percepción de los clientes.	Documentar de acuerdo a las normas internas el procedimientos de PQRS, con sus respectivos formatos																



## 2. ENFOQUES REFERENCIALES

### 2.1. ENFOQUE CONCEPTUAL

**2.1.1 Departamento de Despachos**<sup>1</sup>. El departamento de despacho es el encargado de velar por la consecución y recepción de carga para ser entregada al transportador y la mercancía, para reexpedir y entregar al cliente

**2.1.2 Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)**<sup>2</sup>. Una petición, queja, reclamo o sugerencia, es un servicio que se ofrece a toda la ciudadanía en general con el fin de abrir un espacio para recibir las diferentes inquietudes que se presenten en torno a los servicios en general que presta la empresa en general. Lo anterior permite que el cliente pueda tener contacto directo con los funcionarios de la empresa y recibir respuesta de manera más eficiente a sus inquietudes.

**2.1.3 Alcance Sistema PQRS**<sup>3</sup>. El Alcance del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS se establece como la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los grupos de interés que satisfaga las necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento interno de las instituciones. El sistema estará soportado sobre cuatro ejes fundamentales:

1. **Petición:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la empresa.
2. **Queja:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.
3. **Reclamo:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.
4. **Sugerencias:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Se debe tener en cuenta las siguientes definiciones: **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

**Derecho de información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la empresa y a que se expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos

---

<sup>1</sup> Reglamento Interno Transregional S.A.

<sup>2</sup> y <sup>3</sup> NTC ISO 10002:2004 Norma Técnica Colombiana: Sistema de Gestión de la Calidad.

conforme a la constitución, a la Ley y las disposiciones de la Institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

**Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

**2.1.4 Funciones específicas del Sistema PQRS<sup>4</sup>.** Recibir, radicar y dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos, presentadas por los usuarios, dentro de los términos legales establecidos.

Recibir las respuestas dadas a las peticiones, quejas y reclamos, por los funcionarios competentes y enviarla oportunamente vía correo o entregarla personalmente al destinatario, cuando este se acerque a recibirla.

Vigilar que se dé respuestas oportunas y eficaces a cada una de las peticiones, quejas y reclamos formuladas por los usuarios de la entidad.

En caso de detectar que el funcionario responsable de dar la respuesta a la petición, queja o reclamo, según el caso, ha omitido el cumplimiento de tal deber, informarlo oportunamente a su jefe inmediato, con el fin de tomar los correctivos del caso.

Archivar las peticiones, quejas y reclamos con sus respectivas respuestas, de acuerdo con el área responsable.

Brindar información y orientación al usuario, en todo lo relacionado con el sistema de peticiones, quejas y reclamos.

Analizar periódicamente la información recibida por medio de las peticiones, quejas y reclamos, para establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la entidad

**2.1.5 Características del sistema PQRS<sup>5</sup>.** Servir de herramienta para la toma de decisiones operativas que se conviertan en acciones correctivas y preventivas.

Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos.

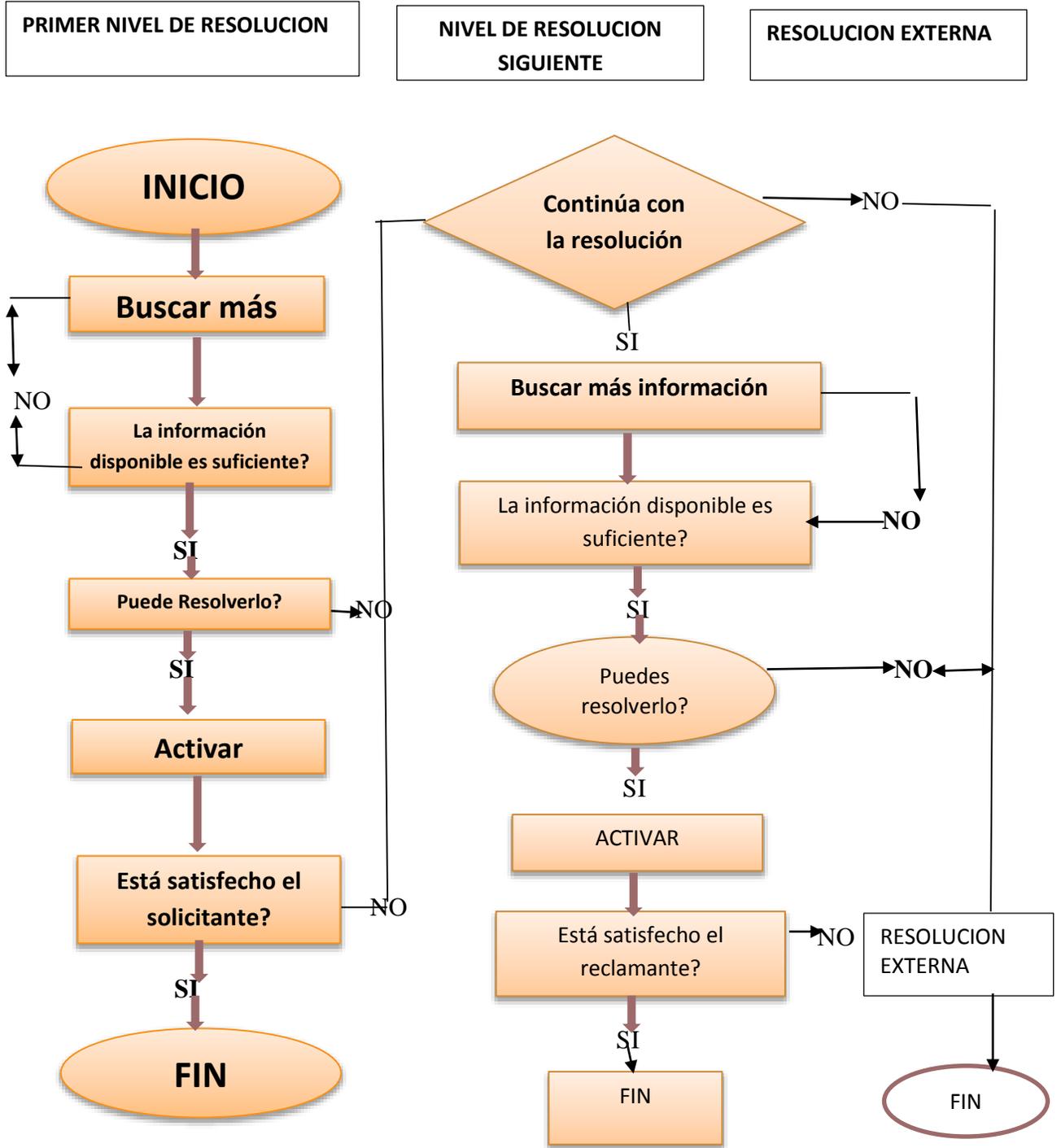
Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.

Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la institución. Contribuir al logro de los objetivos institucionales.

**2.1.6 Diagrama De Flujo del Sistema PQRS.** Procedimiento de manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

<sup>4</sup> y <sup>5</sup> NTC ISO 10002:2004 Norma Técnica Colombiana: Sistema de Gestión de la Calidad.

**Figura 2.** Diagrama de flujo del sistema PQRS.



**Fuente.** Manual de Procedimientos Sistema PQRS NORMA ISO 10002:2004

## **2.2 ENFOQUE LEGAL**

### **2.2.1 Enfoque Legal del Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).**

La ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición, medios tecnológicos o electrónicos disponibles (ley 962 de 2005) para la atención a las peticiones, quejas, reclamaciones o sugerencias.

Así mismo, expresa la obligación de contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la empresa.

### 3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

#### 3.1 DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el desarrollo del autodiagnóstico del sistema PQRS en la empresa de Transportes Transregional S.A. de la ciudad de Ocaña, se aplicó la encuesta diseñada para el Diagnóstico Inicial del Sistema PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

**3.1.1. Planificación del Diagnóstico.** Para llevar a cabo esta actividad se hizo un documento informativo (circular, Ver anexo 1) a todas las agencias de la empresa para explicar el manejo de la encuesta, cómo diligenciarla y solucionar dudas.

Para realizar el diagnóstico se tuvo en cuenta la encuesta de diagnóstico Inicial de PQRS.( Ver Anexo2), la determinación de la unidad maestra y las herramientas estadísticas para el análisis de los resultados.

Estas actividades de diagnóstico se realizaron con los funcionarios de las agencias de la empresa, los Gerentes Seccionales y secretarios el día 12 de febrero, enviadas las encuestas por correo electrónico y devolviendo las mismas escaneadas por el mismo medio; se aplicó a ellos ya que son los empleados con mayor conocimiento de la empresa y con mayor trayectoria laboral.

**3.1.1.1 Ejecución del Diagnóstico.** En esta etapa se recopiló la información necesaria para medir que tan lejos estaba la empresa Transregional de cumplir con los requisitos exigidos para el sistema PQRS. Se determinó la exigencia o no del Buzón de Sugerencias y los formatos, y si están siendo utilizados adecuadamente para su mejoramiento continuo.

Cada pregunta de la encuesta se le asignó un valor de cumplimiento para que los funcionarios lo asignaran a su juicio como lo indica el Cuadro 4

**Cuadro 4.** Valor designado a cada pregunta

VALOR	INTERPRETACION
0	No Sabe
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

Fuente: Pasante del Proyecto

### 3.1.1.2 Plan de implementación del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

El proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se describe como un sistema que capta la satisfacción del usuario, después de recibir el servicio, por distintos medios que la empresa Transregional S.A. debe proveer. Esa manifestación del usuario es recibida, registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsables de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el procesos debe ofrecer una respuesta y retroalimentación a los usuarios.

Esta actividad nos permite recolectar información importantísima para determinar aspectos relevantes como, las necesidades del usuario, fallas en los procesos, aspectos de mejora entre otros aspectos. Este no podría tener una visión integral sino cierra el ciclo y es allí donde debe ser el inicio para el proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios.

**3.1.1.3 Buzón de sugerencias.** Para llevar a cabo esta actividad se hizo una reunión para las PQRS con la Gerencia General, Secretaria, el Jefe del departamento de Despachos y la estudiante pasante de UFPS.

Se hizo un análisis de la viabilidad de la implantación de buzones en cada una de las agencias, donde periódicamente ellos enviarán a la oficina principal dichas PQRS para darle el debido proceso como se plantea en el presente trabajo.

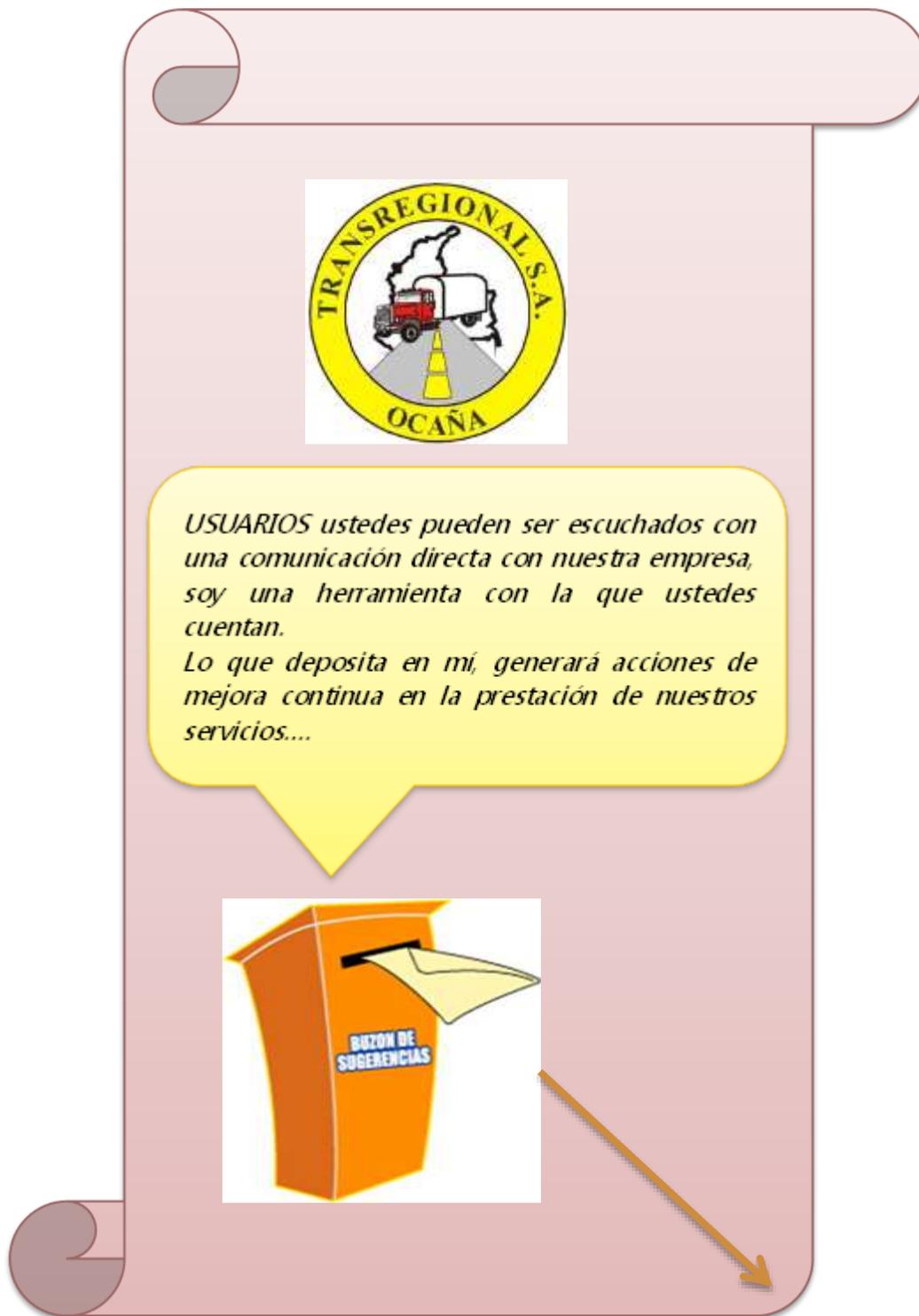
Se acordó realizar una socialización a los funcionarios de la empresa, para dar a conocer los beneficios que ofrece las PQRS, como un canal de comunicación interno sobre la importancia de los clientes para la empresa.

**Figura 3.**Ejemplo de Etiqueta para el Buzón de sugerencias.



Fuente: Autor del proyecto.

**Figura 4.** Ejemplo de pendón para el buzón de sugerencias



**3.1.1.4 Recepción y Direccionamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.** El departamento de Despachos en la oficina principal es la dependencia encargada de recibir, tramitar y direccionar las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias, a las distintas agencias.

La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias se compone de las siguientes Actividades:

1. Recepción de la queja: Esta debería registrarse con la información de apoyo y con un código único de identificación. El registro de la queja inicial debería identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la queja.
2. Seguimiento de la queja: La queja debería seguirse a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada.
3. Acuse de recibo de la queja: la recepción de cada queja debería ser notificada inmediatamente al reclamante.
4. Evaluación inicial de la queja: después de recibida, cada queja debería evaluarse inicialmente en términos de criterios tales como severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.
5. Investigación de las quejas: deberían hacerse todos los esfuerzos para investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de una queja. El nivel de investigación debería ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja.
6. Respuesta de las quejas: siguiendo una apropiada investigación, la empresa debería ofrecer una respuesta (ver anexo)
7. Comunicación de la decisión: la decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debería comunicarse tan pronto como se tome.
8. Cierre de la queja: si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces esta se debería realizar y registrar.

Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debería permanecer abierta. Esto debería registrar y el reclamante debería ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas.

La empresa debería realizar el seguimiento del proceso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante queda satisfecho.

9. El departamento de despachos semestral rendirá un informe a la gerencia de la estadística de reporte de PQRS, sobre el total de las recepcionadas. Cuantas se cerraron,

abierta, en estudio y que nivel de funcionalidad brindó para la mejora del servicio de la empresa.

En las agencias se deberán implementar los diferentes medios para captar las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

**Escrito:** En los casos en que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se hagan por este medio, el documento debe hacerse llegar a la oficina principal, el cual lo reenvía de acuerdo a su contenido.

**Contacto directo:** El usuario se dirige a la oficina correspondiente de cada agencia para manifestar su PQRS.

**Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:** Los usuarios depositan en el buzón el formato de PQRS de la atención recibida con la empresa diligenciado.

En el buzón deberán permanecer copias del formato mencionado, un lapicero y una breve explicación del uso que se debe dar al buzón, para el uso de los clientes.

**Página Web y correos institucionales:** En la página web de Transregional debe existir un espacio en el cual los clientes pueden colocar sus PQRS sin necesidad de dirigirse hasta la empresa y a través de este mismo medio puede recibir su respuesta. Las PQRS pueden llegar directamente a los correos de las agencias para ser atendidas, en el caso que lleguen al correo de la página web en link peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se re direccionará PQRS al departamento competente.

Los funcionarios asignados en cada oficina revisarán diariamente el correo electrónico.

**Teléfono:** Esta es otra forma en la cual los usuarios pueden colocar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, sin necesidad de dirigirse hasta la entidad.

Pueden comunicarse directamente a las agencias, o la llamada puede ser recibida por el departamento de despacho, en todo caso se dejara un registro en la base de datos.

En los casos en los que se deban diligenciar los formatos y el usuario no pueda hacerlo, el funcionario que recibe la PQRS deberá colaborarle en el diligenciamiento del mismo.

**3.1.1.5 Requisitos para formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.** Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, podrán ser presentadas por cualquier persona en forma verbal, por escrito o vía internet y deberán contener:

Datos personales de solicitante nombre, apellido, documento de identidad, dirección, correo electrónico y teléfono.

El objeto de la petición, queja, reclamo y sugerencia, debidamente sustentado.

La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.

Nombre legible del peticionario, si es solicitud presencial o por escrito.

Si se actúa por medio de apoderado, deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.

Si la petición, queja, reclamo y sugerencia, afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan citar o la afirmación de desconocerla.

**3.1.1.6 Recepción de las peticiones, quejas, reclamo y sugerencias.** la empresa Transregional s.a. de Ocaña resolverá las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, que se formulen ya sea por escrito, verbal o correo electrónico.

**3.1.1.7 Términos.** El término para resolver las quejas, reclamos, sugerencias, será de tres (3) días hábiles requeridos para trasladar la queja a la dependencia correspondiente y cuatro (4) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver la petición dentro de dicho termino, se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que la dependencia contra la cual está dirigida la queja, reclamo, sugerencia, dé respuesta a la misma.

**3.1.1.8 Responsabilidades.** La responsabilidad de la implementación y puesta en funcionamiento del diseño del procedimiento es de la empresa Transregional S.A. para efectos de vigilar, controla y hacer cumplir lo estipulado en la norma.

Implementar el buzón, poner en funcionamiento, actualizar y divulgar el procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Es responsabilidad del despachador, funcionario de Transregional S.A.

Recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio, dar oportuno traslado y velar por la pronta solución de los mismos.

Elaborar informe semestral para presentar a la Gerencia.

Hacer seguimiento a la oportuna respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias.

Archivar las quejas, reclamos y sugerencias.

**3.1.2 Diseño de los formatos PQRS.** Se realizó una reunión donde se habló la importancia y necesidad de implementar el procedimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la cual es una herramienta que sirve para agilizar y mejorar la relación entre los clientes y la empresa, por lo tanto se trató el tema de la implementación de nuevos formatos para la recepción de las PQRS y el seguimiento de los mismos.

Con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia del procedimiento de la entidad y por consiguiente dar un servicio confiable y participativo a la comunidad se estudiaron las siguientes propuestas:

Se presentaron 3 formatos de PQRS, para analizarlas y estudiarlas con los presentes, de los tres formatos el más acorde a la empresa, teniendo en cuenta que este formato fuera de fácil comprensión por unanimidad se decidió por el formato no. 2 (Cuadro No.5)

Implementar el buzón PQRS, con el formato número 2. Acordado por unanimidad de los presentes.

La oficina de despachos se encargara de hacer una cartelera con los conceptos claros de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y pegarlo en su oficina.

Abrir el buzón 2 días a la semana, miércoles y viernes en la apertura debe estar presentes la Gerencia y el despachador. El departamento de despachos se encargara de remitir las PQRS a las dependencias o agencias que le corresponda dar la información. Para esto se diseñó un formato de seguimientos de las PQRS recibidas. Ver cuadro 6

Las dependencias tendrán 3 días para dar respuesta a la gerencia. La gerencia envía las respuestas a despachos para que se encargue de hacer la entrega inmediata.

Se acordó que el proceso debe durar 7 días hábiles. Así mismo la gerencia se comprometió a dar a conocer por medios de comunicación, a los clientes que Transregional dispone de métodos para que expongan sus PQRS.

**Cuadro 5.** Formato de PQRS de Transregional S.A.

<b><i>FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ATENCION RECIBIDA POR LA EMPRESA TRANSREGIONAL S.A.</i></b>	
Transportadora Regional S.A calle 7#29-113 Avenida Francisco Fernández de Contreras Teléfonos 5610575-6510891 <a href="mailto:gerenciageneral@transregional.com.co">gerenciageneral@transregional.com.co</a>	
Problema encontrado	
Descripción:	_____

Fecha de Ocurrencia:	<input type="text" value="DIA"/>	<input type="text" value="MES"/>	<input type="text" value="AÑO"/>
Solicita una solución?	<input type="text" value="SI"/>	<input type="text" value="NO"/>	
Adjuntos:	<input type="text" value="SI"/>	<input type="text" value="NO"/>	
FIRMA			
Cedula			
Teléfono			
Dirección			

Fuente: Norma ISO 10002:2004

**Cuadro 6.** Formulario de seguimiento de quejas

<b>FORMULARIO DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS</b>			
Transportadora Regional S.A calle 7#29-113 Avenida Francisco Fernández de Contreras Teléfonos 5610575-6510891 <a href="mailto:gerenciageneral@transregional.com.co">gerenciageneral@transregional.com.co</a>			
<i>1. Datos del Receptor de la queja</i>			
Fecha:	<input type="text" value="DIA"/>	<input type="text" value="MES"/>	<input type="text" value="AÑO"/>
Hora:	<input type="text"/>		
Nombre del Receptor:			
<i>2. Medio de la queja:</i>			
Teléfono:	<input type="text"/>	correo electrónico	<input type="text"/>
internet	<input type="text"/>	en persona	<input type="text"/>

Correo postal

otro

3. *Datos del Reclamante:*  
VEASE EL FORMATO DE  
QUEJAS

4. *Problema encontrado:*

Problema recurrente?

5. *Categoría del problema:*

- 1. Producto no entregado
- 2. Servicio mal prestado
- 3. Averías y/o faltantes
- 4. Retraso en la entrega
- 5. Precio
- 6. Cargos injustificados
- 7. Incumplimiento de los compromisos
- 8. Trato del empleado

Información adicional:

6. *Evaluación de la queja:*

Severidad

Complejidad

Impacto

Necesidad de Acción inmediata

Posibilidad de acción inmediata

Probabilidad de compensación

7. *Resolución de la queja:*

Acción a tomar:

- 1. Entrega del producto
- 2. Corrección del servicio prestado
- 3. Pago de la avería y/o faltante

4. Corrección de tiempos			
5. Renegociación de precio			
6. Descuento por cargos injustificados			
7. cumplimiento de compromisos			
8. Llamado de atención al empleado			
9. Pedir disculpas			
10. Facilidades de pago			
11. Otras acciones			

8. *Evaluación de la queja:*

Acción tomada	Fecha	Nombre	Observaciones
Acuse de recibo de la queja al reclamante			
Evaluación de la queja			
Investigación de la queja			
solución de la queja			
Información al reclamante			
Corrección			
Corrección verificada			
Cierre de la queja			

Fuente: pasante del proyecto.

### 3.2 SATISFACCION DEL CLIENTE

Tener al cliente en cuenta no solo en Transregional S.A. sino en cualquier entidad es de vital importancia, pues el cliente o usuario es la razón de ser de las organizaciones, además tener al cliente en cuenta en las actividades que se desarrollan en Transregional, permite recopilar información muy importante que servirá para la retroalimentación de los procesos y de cierto modo permite evaluar la presentación del servicio que se brinda.

**3.2.1 Diseño del formato de Satisfacción del cliente.** Para medir la satisfacción del cliente se diseñó un FORMTO DE SATISFACCION DE LA ATENCION RECIBIDA (Cuadro no. 7) en donde el cliente determinará el grado en que se han cumplido sus expectativas y sus requerimientos.

**Cuadro 7.** Cuadro de Satisfacción de Cliente.

			
<b>CUADRO DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>			
FECHA			
DEPENDENCIA VISITADA			
Clasifique la atencion recibida teniendo en cuenta los siguientes pasos (marque con una X su respuesta)			
<b>Aspectos</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Trato del funcionario			
Informacion y orientacion brindada			
Calidad del Servicio Resibido			
<i>Sugerencias para mejorar:</i>			
<i>Gracias por su opinion!</i>			

Fuente: pasante del proyecto.

**3.2.2 Acciones preventivas y correctivas.** La implementación del buzón de Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencias es una herramienta eficiente para recolectar información sobre falencias u oportunidades de mejorar que se puedan dar por eso, la toma de acciones correctivas y preventivas son esenciales para que se puedan hacer correcciones o prevenir que sucedan nuevos inconvenientes y así lograr la satisfacción del cliente.

#### 4. DIAGNOSTICO FINAL

Al finalizar la Pasantía en la empresa Transregional S.A. se puede ver el gran interés de la empresa en querer implementar el diseño hecho del procedimiento de retroalimentación del cliente PQRS ya que es considerado como una herramienta muy útil que la información obtenida a través del proceso de tratamiento de las quejas puede llevar a la mejora en el servicio y donde las quejas sean tratadas apropiadamente pueden mejorar la reputación de la empresa

Se observó la intención de compromiso por parte de los empleados de la empresa, principalmente por parte de los Gerentes seccionales ya que son los más afectados con las inconformidades de los clientes.

El tratamiento de las quejas a través de un proceso como está descrito en la Norma ISO 10002:2004 puede incrementar la satisfacción del cliente que es lo que lleva al aumento del requerimiento de los servicios que presta Transregional S.A.; alentando la retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas si los clientes no están satisfechos, se pueden ofrecer oportunidades para conservar o incrementar la lealtad y aprobación del cliente, y mejora de la competitividad.

La elaboración de este diseño permitió la aplicación de conceptos y conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera y dieron muestra de las capacidades con las que se cuentan para afrontar un camino laboral, que de hecho ya se está desarrollando puesto que aparte de ser pasante soy empleada de la empresa y me ha permitido desarrollarme profesionalmente, igualmente se genera estrategias administrativas en los procesos de implementación del sistema PQRS y el diseño de formatos de dicho sistema y de satisfacción del cliente y se conoció como se maneja procesos y funciones, es una realidad que finalmente es a la que se enfrenta un profesional, contribuyendo con esto a la adquisición de nuevos conceptos, dándonos un punto de vista más práctico y real del campo laboral.

## 5. CONCLUSIONES

El diseño del procedimiento de retroalimentación del cliente PQRS era necesario hacerlo porque éste lleva a la empresa a afianzar la comunicación directa con los clientes permitiendo la percepción de los mismos acerca de la prestación del servicio, proporcionar al cliente reclamante acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo.

Además si se implementa puede incrementar la capacidad de la empresa de responder a las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y de la empresa.

La socialización hecha a los funcionarios de la empresa dando a conocer los beneficios que ofrece las PQRS como canal de comunicación interno permitió que se generara un mayor compromiso por satisfacer al cliente, por prestar un mejor servicio ya que de esta forma la empresa y ellos mismos se ven beneficiados en caso de que se implemente el diseño.

La empresa obtendrá la habilidad de identificar, analizar y evaluar las quejas, eliminar las causas de las quejas y mejorar las actividades para la mejora de resultados.

Finalmente se puede concluir que la pasantía fue desarrollada profesionalmente por lo que satisface las expectativas propuestas ya que se consiguió el objetivo planteado en el inicio de las pasantías el cual fue el de diseñar el procedimiento de retroalimentación del cliente PQRS basados en la Norma ISO 10002:2004.

## 6. RECOMENDACIONES

La empresa si toma la decisión de implementar el diseño del procedimiento de retroalimentación del cliente PQRS debe iniciar un proceso de capacitación a los funcionarios para que tomen a conciencia la importancia de este proceso y lleven la continuidad del trabajo y compromiso obteniendo así los resultados propuestos.

Es necesario involucrar a todo el equipo a las actividades de mantenimiento del sistema PQRS. Ésta no debe ser una tarea de una o dos personas, porque a largo plazo la gente no sentirá que hace parte del sistema y que sus responsabilidades llegan simplemente a la realización de unas tareas establecidas.

En caso de la implementación del diseño se debe hacer un mayor seguimiento al sistema PQRS, utilizando el formato de seguimiento de la queja y generar las acciones preventivas y correctivas que sean necesarias para su funcionamiento adecuado.

Realizar la encuesta de satisfacción del cliente o usuario por lo menos una vez al año, para mantener contacto con la comunidad y determinar el nivel de prestación del servicio.

## BIBLIOGRAFIA

ISO10002:2004 Norma Técnica Colombiana. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

## ANEXOS

## Anexo 1. Circular



TRANSPORTADORA REGIONAL S.A.

**TRANSREGIONAL**

NET. 807.005.607-0

OFICINA PRINCIPAL OCASA, N. DE 8.  
Calle T No. 23-113 Avenida Francisco Ferrández de Córdoba.  
Tel. 3510510 Fax. 3510891 Gerencia General Cel.3155952291, Jefe de Despachos Cel.3155857328.  
Jefe de Mercadeo Cel.3158521078  
Resolución de Habilitación No. 00118-30-04-2001 Radio de Acción Nacional  
Parámetro Jurídico N° 4810.353-4-2001

<b>BARRANQUILLA</b> Calle 21 No. 17-95 Tel.301914 Cel.3156887327	<b>BOGOTÁ</b> Cra. 21 No. 10-40 Tel.3714812 Fax.3071800 Cel.3152501803	<b>BUCARAMANGA</b> Calle 22 No. 17-57 Tel.6162136 Fax.3334487 Cel.3156857327	<b>OSCURA</b> Av. T No. 089-50 Local 11 Piso 1 Código Comercial en Caribonero Ciénega Tel.5181868 Cel.3155827322	<b>MEDULLÍN</b> Cra. 24 No. 46-27 Tel.3384806 Fax.3022008 Cel.3156857323	<b>EL RIOCO</b> Cra. 45A No. 55 9876.3116140
--	--	--	--	--	--

### CIRCULAR No.007

**FECHA:** 12 DE FEBRERO DE 2015  
**DE:** GERENCIA GENERAL  
**PARA:** AGENCIAS TRANSREGIONAL  
**REF:** ENCUESTA

Cordial saludo;

Con el fin de llevar a cabo el desarrollo de diseñar el procedimiento de retroalimentación del cliente-PQRS- en la empresa Transregional S.A., me permito informarles que se les estará enviando vía e-mail una encuesta que deberán diligenciar respondiendo a cada pregunta allí planteada, firmar y devolver escaneada por el mismo medio.

Cualquier inquietud al respecto estará presta a atenderles.

Atentamente,

  
MIRELLA JAIME C.  
Gerente General



UNA EMPRESA OCAÑERA TRANSPORTANDO CALIDAD

## Anexo 2. Encuesta Diagnóstico Inicial del sistema PQRS



**TRANSPORTADORA REGIONAL S.A.**  
**TRANSREGIONAL**  
NIT. 807.005.607-0

**OFICINA PRINCIPAL OCAÑA, N. DE S.**  
Calle 7 No. 25-313 Avenida Francisco Ferrnández de Córdoba  
Fno. 3810870 Fax. 3810891 Gerencia General Cel.3155852291, Jefe de Despacho Cel.3155857338,  
Jefe de Vehículos Cel.3155521578  
Resolución de Habilitación No. 00118-30-04-2021 Radio de Acción Nacional  
Personería Jurídica N° 48710.383-4-2001

<b>BARRANDELLA</b> Calle 21 No.17-05 Tel.3812114 Cel.316887321	<b>BOGOTÁ</b> Cra. 31 No. 10-30 Tel.2774832 Fax.2471933 Cel.315551953	<b>BUCARAMANGA</b> Calle 23 No. 17-17 Tel.5203126 Fax.5204827 Cel.3155857327	<b>COGITA</b> Av. 7 No.086-18 Local 11 Piso 1 Cedro Comunal la Candelaria (Tercera) Tel.5781988 Cel.3155857322	<b>MEDELLÍN</b> Calle 24 No. 48-27 Tel.2324809 Fax.3022036 Cel.3155857323	<b>EL NECOE</b> Cra. 45A No. 35- 35Tel.5116140
--	---	--	--	---	--

### ENCUESTA DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)

Gracias empleados de Transregional S.A. por realizar el diligenciamiento de la Encuesta Diagnóstico inicial del sistema PQRS.

FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

Valore de 0 a 5 los siguientes ítems:

- 0: No sabe
- 1: No se cumple
- 2: se cumple insatisfactoriamente
- 3: Se cumple aceptablemente
- 4: se cumple en alto grado
- 5: se cumple plenamente

	ITEMS	CALIFICACION					
		0	1	2	3	4	5
1	¿Existen procesos de divulgación y capacitación tendientes a fortalecer el uso del sistema PQRS?						
2	¿Se reciben con frecuencia peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los clientes en su agencia?						
3	¿Se encuentra disponible y de fácil acceso el buzón de sugerencia en la Agencia?						
4	¿Existe un formato claro para la realizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?						
5	¿Existen formatos de registro de atención de las sugerencias, quejas o reclamos recibidos por los clientes?						

*UNA EMPRESA OCAÑERA TRANSPORTANDO CALIDAD*

6	¿Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, peticiones y sugerencias,(posterior a la prestación del servicio)?						
7	¿Se da oportuna respuesta al cliente de su PQRS?						
8	¿Se han establecido los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente?						
9	¿Se mantienen registros de las acciones correctivas y preventivas tomadas y de sus resultados?						
10	¿se cuentan con métodos, procedimientos y herramientas que apoyen los procesos de evaluación del sistema PQRS?						