

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR - CUN

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS VIRTUAL

ASIGNATURA: PROYECTO DE GRADO

Preparado por:

JUAN CARLOS SIERRA ORTEGA

CRISTIAN DAVID PEREZ

Bogotá D.C.

2021

## Tabla de Contenido

Contenido	Pág.
1. Título.....	1
1.1. Resumen.....	1
1. Introducción.....	2
2. Objetivos de la Investigación.....	4
2.1. Objetivo General.....	4
2.2. Objetivos Específicos.....	4
4. Planteamiento del Problema.....	5
5. Metodología.....	8
5.1 Población.....	8
5.2. Instrumentos.....	9
6. Enfoques de Desarrollo.....	12
6.1. Capítulo I: Definición de Conceptos y Teorías de los Sistemas de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	12
6.1.1. <i>Definición de Conceptos:</i> .....	12
6.1.2. <i>Estudios Referentes Sobre el Sistema de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</i>	13
6.2. Capítulo II: Análisis e Interpretación de los Resultados Sobre la Implementación del Sistema de Gestión PQRS.....	16
6.2.1. <i>Análisis e Interpretación de Datos.</i> .....	17

6.3.	Capítulo III: Identificación de las Herramientas Pertinentes a la Implementación de un Sistema de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	21
6.3.1.	<i>Identificación de Softwares de PQRS.</i> .....	22
7.	Resultados.....	27
8.	Conclusiones.....	28

## Tabla de Ilustraciones

Contenido	Pág.
<b>Ilustración 1</b> Encuesta de sistema de gestión PQRS .....	16
<b>Ilustración 2</b> Encuesta de sistema de gestión PQRS .....	16
<b>Ilustración 3</b> Zendesk Support.....	23
<b>Ilustración 4</b> Zoho Desk .....	25

## Tabla de Gráficas

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>Gráfica 1</b> Nivel de frecuencia que los clientes que usan el servicio.....	18
<b>Gráfica 2</b> Satisfacción del cliente por el servicio .....	18
<b>Gráfica 3</b> Escala de satisfacción de los clientes.....	19
<b>Gráfica 4</b> Observaciones de los encuestados .....	20
<b>Gráfica 5</b> Valoración de Zendesk .....	24
<b>Gráfica 6</b> Valoración de Zoho Desk .....	25

## Tabla de Anexos

Contenido	Pág.
<b>Anexo A</b> Parqueadero la Granja.....	29
<b>Anexo B</b> Nombre de los encuestados .....	30

## 1. Título.

Importancia de Implementar un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Dentro del Parqueadero Las Granjas.

### 1.1. Resumen.

El parqueadero Las Granjas es una empresa dedicada al servicio de estacionamiento para vehículos como autos, motos, bicicletas y transporte de carga terrestre, pero en los últimos meses han presentado ciertos inconvenientes por no dar una respuesta formal a la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes que usan el servicio del establecimiento. En este estudio investigativo, se mostrará la importancia del sistema de gestión PQRS en las empresas desde la normativa contemplada en la Constitución Política de 1991 hasta los beneficios en el ámbito gerencial. Además, se identificarán los elementos más relevantes que se deben tener en cuenta antes de implementar el sistema PQRS automatizado y los softwares especializados en la gestión de información empresarial que permitan la satisfacción del cliente con un buen servicio.

**Palabras claves:** Sistema de información, sistema de gestión, satisfacción del cliente, petición, queja, reclamos, sugerencias.

## 2. Introducción.

De acuerdo a la constitución política de Colombia en su Art 23, señala la importancia que tienen los ciudadanos de solicitar información a cualquier entidad que preste un servicio ya sea a particulares o a la ciudadanía en general, partiendo de esta información se reconoce la necesidad que tienen las personas de informar y ser informados, es por ello que muchas entidades prestadoras de servicios se han visto en la necesidad de implementar sistemas de PQRS con el fin de conocer y tramitar las inquietudes de la ciudadanía en general para el mejoramiento continuo de la imagen y el servicio en las mismas. (BIBLIOTECA ENRIQUE LOW MURTRA – BELM, s.f.)

Lo que se busca con este proyecto es identificar los beneficios que se obtendría en el parqueadero las Granjas de la ciudad de Bogotá, con la implementación de un efectivo sistema de PQRS y como por medio de este se pretende dar trámite formal a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias puestas por los clientes que solicitan los servicios, también se busca realizar control y seguimiento con el fin de medir que el servicio vaya en concordancia con las políticas, la misión y visión de la organización.

Los sistemas de gestión PQRS son una de las alternativas que tiene una empresa para obtener información del nivel de satisfacción de los clientes con respectos a un producto o servicio, durante el desarrollo de la investigación se espera conocer con mayor profundidad sobre los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por medio de una revisión literaria, además de cuantificar la percepción de los clientes y trabajadores del servicio ofrecido por el

parqueadero las Granjas y finalmente se identifican herramientas pertinentes PQRS para el establecimiento.

### **3. Objetivos de la Investigación.**

#### **3.1. Objetivo General.**

Definir la importancia de implementar un sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) dentro del parqueadero Las Granjas.

#### **3.2. Objetivos Específicos.**

- Conocer que función cumpliría un sistema PQRS dentro del parqueadero la granja.
- Caracterizar Cuantificar los resultados esperados al implementar el sistema PQRS.
- Seleccionar las herramientas pertinentes a la implementación de un sistema de gestión de petición, quejas, reclamos y sugerencias.

#### 4. Planteamiento del Problema.

El parqueo las Granjas es una empresa se encuentra en la ciudad de Bogotá ubicado en la localidad 9 de Fontibón, el cual su razón social es ofrecer servicio de estacionamiento para vehículos como autos, motos, bicicletas y transporte de carga terrestre. El objetivo es mejorar el servicio al validar la importancia de implementar el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.

De acuerdo a ciertos inconvenientes que se han venido presentado en el último año dentro de las instalaciones del parqueadero Las Granjas en la ciudad de Bogotá, donde se han visto involucrados varios usuarios que han tenido ciertos inconvenientes y no se la ha dado el trámite formal a sus solicitudes, el parqueadero se ve en la necesidad de conocer que beneficios obtendría al momento si llegara a tramitar un efectivo sistema de PQRS dentro de la misma, para profundizar un poco más respecto a este tema es importante definir en que consiste un sistema de PQRS:

Según (GARAY GONZALEZ & AS, 2016) “el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo de los productos y/o servicios organizacionales. El sistema PQSR permite obtener información de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, entidad u organización. Este sistema facilita a la organización tener alertas tempranas para dar respuesta a inquietudes y establecer acciones para enfrentar las debilidades o amenazas para la institución.”

Uno de los propósitos de toda empresa es poder tener un buen contacto con el cliente y de esta manera poder determinar qué tan satisfecho se encuentra el cliente con la utilización del servicio prestado, para así poder fidelizar al cliente y que estos vuelvan a frecuentar la entidad y aprovechar al máximo el servicio ofrecido, es por ello que se quiere implementar este sistema en el parqueadero Las Granjas y así trabajar de la mano con las opiniones de los clientes, de esta manera se logra conocer lo que piensa y le pasa dentro de la entidad, en aras además de tener al cliente complacido y así poder ir poco a poco mejorando todos los servicios de la entidad con la información de que nos brindan nuestros usuarios. (TOLOZA ORTEGA & P.M, 2018)

Una vez conocida la problemática en el parqueadero Las Granjas por la no implementación de un sistema de PQRS y además de conocer los beneficios de implementar el mismo, se procede a identificar el método de medición para determinar el impacto que este ha tenido con los usuarios, dicha medición se recolectará por medio de un estudio estadístico de satisfacción en las objeciones interpuestas en los PQRS que realiza el cliente a la entidad, esto hace que se puedan identificar, analizar y gestionar cada petición, quejas, reclamos y sugerencias, todo este procedimiento tiene como finalidad ayudar al parqueadero de manera que se pueda lograr un sostenimiento e incrementar el volumen de clientes recurrentes en el establecimiento. (CAMPO, M.A (2017))

Algunos de las problemáticas que han manifestado los usuarios con respecto al servicio prestado en el parqueadero y en la cual se ha venido trabajando son las siguientes: poca agilidad para realizar la gestión de cobro en el parqueadero lo que produce una aglomeración significativa, poca empatía por parte de algunos trabajadores del parqueadero hacia los usuarios,

problemas de seguridad y poco espacio para estacionar motos, una vez dada a conocer esta problemática de una manera no formal se han venido implementando acciones correctivas dentro de la organización. (VARGAS VASQUEZ, 2021)

De acuerdo con lo anterior surge la siguiente pregunta problema que se espera responder en el desarrollo de la investigación.

¿Cómo un sistema PQRS obtendría beneficios dentro del parqueadero de la Granja?

## 5. Metodología.

Se pretende alcanzar los objetivos de la investigación mediante la realización de diferentes métodos para alcanzar los resultados esperados. Se prevé una fase de planificación inicial de dos meses de duración en la ciudad donde el equipo de investigación desarrollará y ultimar los métodos de investigación en colaboración con los clientes y trabajadores del establecimiento, seguido de un período de una semana dedicado al análisis y la difusión de los datos.

Cabe resaltar que el enfoque de la investigación es mixto ya que integra ambos (cualitativo y cuantitativo). Según (Creswell, Lieber, & Weisner, 2010) “los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias”.

Con esta metodología se pretende explicar y medir el impacto del proyecto, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos, generando datos confiables y validando su veracidad dentro de la organización. (ESCOBAR, 2016)

### 5.1 Población.

El proyecto de investigación va dirigido a todos los clientes del establecimiento y a todo el personal que allí labora, ya que son los actores principales del establecimiento y además serán los principales beneficiarios con una posible implementación de un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) ya que el proyecto va enfocado a los posibles

beneficios que se lograrían con la implementación de este sistema, ya el poder conocer las opiniones, quejas, reclamos y sugerencias ayudara a tener una percepción más amplia del cliente y los trabajadores con el establecimiento, esto nos ayudara a tomar las medidas correctivas y preventivas pertinentes. (Lam Diaz, 2016)

Es pertinente hablar sobre el parqueo las Granjas se encuentra ubicado en la localidad 9 de Fontibón, este establecimiento tiene como actividad económica la 5221, tiene un área de 17.000m2 y está ubicada sobre la calle 13 # 68- 86 en la ciudad de Bogotá (Anexo A) y cuenta con tres trabajadores en el día. En adición, se establece como muestra a las clientes del establecimiento

## **5.2. Instrumentos.**

Se enfatizan principalmente la importancia de la validación como un proceso articulado que debe trascender de la confiabilidad a la validez, condiciones indispensables en todo proceso de medición en la investigación científica. (SORIANO RODRIGUEZ, 2016)

Para la realización del primer objetivo consiste en “conocer que función cumpliría un sistema PQRS dentro del parqueadero la granja” se procede a una revisión literaria donde se busca aclarar conceptos referentes al tema y aclarar nuevas teorías; en el segundo objetivo se desea “cuantificar los resultados esperados al implementar el sistema PQRS” donde la encuesta es la principal herramienta para la recolección de datos dirigida a trabajadores y clientes del parqueadero; en el tercer objetivo se quiere “identificar las herramientas pertinentes a la implementación de un sistema de gestión de petición, quejas, reclamos y sugerencias” el cual

piensa utilizar la observación de distintas herramientas PQRS, dichas herramientas se validara si la implementación del sistema traerá los beneficios esperados en la población escogida, además se busca conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio prestado.

**Tabla 1**

*Ficha técnica*

<p style="text-align: center;">PARQUEADERO LAS GRANJAS BOGOTÁ D.C</p>	<p style="text-align: center;"><b>FORMATO FICHA TÉCNICA ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES</b></p>
	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO: MEDICION DE LA SATISFACCION DE LA POBLACIÓN ESCOGIDA</p>
<p><b>Dirigido a:</b></p>	<p>Clientes y todo el personal que labora en el parqueadero Las Granjas de la ciudad de Bogotá.</p>
<p><b>Objetivo de la medición:</b></p>	<p>Evaluar la satisfacción de los clientes y mismos empleados al momento de utilizar el servicio ofrecido por el establecimiento.</p>
<p><b>Característica de la encuesta:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de encuesta: La encuesta se realizará de manera virtual y excepcionalmente de manera personal cuando existan dificultades técnicas</li> <li>- Método para aplicar: La encuesta se diseña tipo cuestionario con preguntas cerradas para calificar en escala cualitativa según la percepción del participante, habilitando preguntas abiertas para explicar puntualmente la razón de desacuerdo y/o los aspectos a mejorar cuando se obtenga respuesta “Neutro” o “En desacuerdo”; adicionalmente se incluye una pregunta final no obligatoria para registrar sugerencias u observaciones adicionales que el encuestado considere pertinentes.</li> <li>-</li> </ul>

<b>Frecuencia de la aplicación:</b>	La aplicación de la encuesta será de manera inmediata o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al uso del servicio
<b>Muestra:</b>	<p><b>Población Objetiva:</b> Usuarios del servicio y trabajadores</p> <p><b>Tamaño de la muestra:</b> Se tomará en cuenta teniendo la población objeto que son 50 clientes fijos.</p>
<b>Otros aspectos a tener en cuenta:</b>	En virtud de las políticas ambientales de reducción del consumo de papel, la aplicación de encuestas se realizará de manera virtual y en su debido caso de manera personal.

*Fuente:* Elaboración propia

## 6. Enfoques de Desarrollo.

### 6.1. Capítulo I: Definición de Conceptos y Teorías de los Sistemas de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

#### 6.1.1. Definición de Conceptos:

Partiendo de que el objetivo de este proyecto es a cerca de sistemas de gestión es necesario empezar a definir cada concepto que se desprende de él, de acuerdo con (López & Pinilla, 2011) :

“un sistema es un conjunto de partes que están integradas con el propósito de lograr un objetivo (...) Los datos o información fuente que son introducidos en el sistema, son todas las entradas que necesita él sistema de información para generar como resultado la información que se desea” (p. 29).

Por otra parte, Vento Quiñones (2014) expone que el sistema de gestión de calidad es una “herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades”

En los últimos años las empresas han utilizado el sistema de gestión de petición, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS en sus siglas en español) para mejorar la calidad del servicio o producto con el fin de lograr la satisfacción del cliente, a continuación, se define los siguientes

conceptos con el fin de entender con mayor exactitud el presente proyecto teniendo como referencia al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible:

- **Petición:** es el derecho fundamental de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por razones de interés general o particular y obtener su pronta resolución (MinAmbiente, 2020).
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que realiza una persona en relación con una conducta que considera irregular a uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones (MinAmbiente, 2020).
- **Reclamación:** es el derecho de toda persona a exigir, exigir o exigir una solución, ya sea por motivo general o parcial, respecto de la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud (MinAmbiente, 2020).
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la comunidad (MinAmbiente, 2020).

### ***6.1.2. Estudios Referentes Sobre el Sistema de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.***

Una vez aclarado cada concepto referente al tópico, se procede a realizar una revisión bibliográfica sobre el sistema de gestión PQRS. Un primer estudio presentado por (López & Pinilla, 2011) de la Universidad Libre de Pereira, Colombia. Titulado “*Diseño e implementación de un sistema computacional de peticiones, quejas y reclamos*”, este trabajo expone que la

primera vez que se utiliza un sistema de gestión PQRS fue en el siglo XIV en Francia donde los diputados de la circunscripción realizaban registros en cuadernos en cada asamblea, estos memoriales se llenaban de quejas y peticiones. No obstante, fue en 1789 que esta práctica empieza ser popular en el país y en algunos países de Europa ya que la redacción de estos cuadernos empieza ser manejado por los pueblos y parroquias.

Actualmente, el enfoque principal de muchas organizaciones el mejoramiento continuo en todos los procesos y uno de los pilares fundamentales es la información, la recopilación de datos es esencial para toda empresa si quieres lograr una ventaja competitiva en el mercado que se encuentre, es por lo que saber organizar y analizar grandes volúmenes de datos permite encontrar información relevante para la toma de decisiones.

De acuerdo con Florez y Ramirez (2016), autores de la tesis nombrada “*Sistema para la gestión de PQRS que implementa business intelligence para optimizar las acciones correctivas y de mejoramiento en la Universidad de Cartagena*”, ellos exponen que la mejor manera para optimizar la información es a través del sistema PQRS

“los sistemas PQRS son sólo una de las tantas maneras en que una empresa puede alimentarse de información respecto a sus actividades, productos o servicios y el nivel de satisfacción que tienen sus clientes respecto a estos. Como herramienta gerencial ayudan al control y mejoramiento continuo de los productos y/o servicios ofrecidos, permitiendo obtener información de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas, sugerencias y

felicitaciones que tienen los usuarios de los servicios relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la compañía” (Florez & Ramirez , 2016) (p.12)

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales” se consagra el Derecho de Petición en su Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991. Además, para profundizar en la normatividad legal se estipula que el periodo de respuesta es de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción y, 30 días hábiles para comenzar el proceso.

Es importante señalar que el Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones dio la orden que los sistemas PQRS debe ser automatizados y lo hace mediante el Decreto 1151 de 2008 denominado la “*Estrategia de gobierno en línea*”, este decreta que todas las entidades públicas o privadas de manejar sistemas automatizados con el propósito de reducir el consumo masivo de papel, dar respuesta al usuario y optimizar la toma de decisiones entre administrativos.

## 6.2. Capítulo II: Análisis e Interpretación de los Resultados Sobre la Implementación del Sistema de Gestión PQRS.

Se realiza una encuesta como herramienta para la recolección de datos la cual consta de seis preguntas, dirigida al personal y clientes del parqueadero, se utiliza esta herramienta para conocer la percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio prestado y validar el sistema PQRS. En las Ilustraciones 1 y 2 se muestra el modelo de la encuesta utilizando el software online Encuestatick.

### Ilustración 1

*Encuesta de sistema de gestión PQRS.*

The image shows a screenshot of the Encuestatick survey interface. At the top left is the 'ENCUESTATICK' logo. At the top right, it says 'FREE versión gratuita'. The main title of the survey is 'Satisfacción del servicio atención al cliente en el PARQUEADERO LAS GRANJAS de la ciudad de Bogotá D.C. MODO PREVISUALIZACIÓN'. Below the title, there is a sub-header 'Ayúdenos a mejorar'. On the right side, there are options for 'Versión Inapreciable' and 'Idiomas: Español'. The survey consists of three visible questions:

- 1 - ¿Indique su nombre?
- 2 - Indique el número de veces que utiliza el servicio de parqueadero por semana:  
 Una vez por semana  
 Dos veces por semana  
 Tres veces por semana  
 Cuatro veces o más
- 3 - ¿Cómo considera el tiempo de atención?  
 Muy bueno  
 Bueno  
 Regular  
 Malo

At the bottom right, there is a watermark for 'Actual Windows' and a link to 'Ir a Configuración para activar Windows'.

*Fuente:* información obtenida por (ENCUESTATICK, 2021)

### Ilustración 2

*Encuesta de sistema de gestión PQRS.*

ENCUESTATICK

versión gratuita

Satisfacción del servicio atención al cliente en el PARQUEADERO LAS GRANJAS de la ciudad de Bogotá D.C. MODO PREVISUALIZACIÓN

Satisfacción y Valoración

Versión gratuita  
Idiomas: Español

4 - ¿Qué tan satisfecho se siente con nuestro servicio?

Nada  
 Regular  
 Bien  
 Muy bien  
 Totalmente satisfecho

5 - Del 1 al 10 valore su estado de satisfacción en el parqueadero las Granjas.

Selecciona una opción

6 - Observaciones:

Actual Window  
Ir a configuración para activar Windows

*Fuente:* Información obtenida por (ENCUESTATICK, 2021)

### **6.2.1. Análisis e Interpretación de Datos.**

Una vez finalizada el proceso de la realización de la encuesta (instrumento pertinente para la recolección de los datos) que tuvo una duración de siete días, se procede al análisis correspondiente de la información obtenida del personal capacitado que trabajan en el parqueadero la Granja y los clientes. El nombre de los encuestados se encuentra en el (Anexo B)

## Gráfica 1

*Nivel de frecuencia que los clientes usan el servicio por semana.*



*Fuente:* Información obtenida por (ENCUESTATICK, 2021)

Se le pregunta a los encuestados el número de veces que utilizan el servicio de parqueadero por semana, como se observa en la Gráfica 1, el 21% de los clientes utiliza el servicio una vez a la semana, el 23% de la muestra responde que el nivel de frecuencia es dos, la gran mayoría de la muestra con un 33% usa el parqueadero tres veces por semana y solo el 23% de las personas emplean del servicio entre cuatro o más veces.

## Gráfica 2

*Satisfacción de cliente por el servicio.*



*Fuente:* Información obtenida por (ENCUESTATICK, 2021)

De acuerdo con la Gráfica 2, el 35% de los encuestados consideran que el servicio del parqueadero las Granjas está bien, el 56% de los clientes se encuentran totalmente satisfechos (28%) o muy bien (28%) y el 9% de los clientes opinan que es regular.

### Gráfica 3

*Escala de satisfacción de los clientes.*



*Fuente:* Información obtenida por (ENCUESTATICK, 2021)

Se le pregunta a los encuestados que califiquen el servicio en una escala del 1 al 10 como se observa la Gráfica 3, el 24% de los clientes consideran que el parqueadero ofrece un servicio excelente ya que la calificación otorgada es diez, el 17% califican nueve, el 9% de la muestra opina que la calificación es de ocho, el 20% de la muestra coincide en dar una puntuación de siete. Es importante que señalar que valores menores a siete es porque el servicio del parqueadero no supera las expectativas de los clientes y el 30% coinciden.

## Gráfica 4

### Observaciones de los encuestados.

#### 6 Observaciones: 23/46

1. Dejar el buzón de sugerencias a la vista
2. Buen servicio.
3. Mejorar el tiempo de salida
4. N/A
5. Ninguna
6. Debe mejorar su atención al usuario
7. Mejorar el tiempo de salida
8. Se requiere buzón de sugerencias
9. Mas personal
10. Ninguna
11. Ninguna
12. Mejorar el tiempo de atencion
13. pqrs
14. Mayor agilidad en la atencion
15. A gusto con el servicio
16. Buen servicio
17. Un poco demorada la salida
18. Mejorar el tiempo de salida
19. Mejorar el tiempo de salida
20. Ninguna
21. Estoy satisfecha
22. Falta un pqrs
23. Increible

*Fuente:* Información obtenida por (ENCUESTATICK, 2021)

Según la Gráfica 4, la gran mayoría de los encuestados coinciden que el tiempo de atención porque el proceso de salida de los vehículos es lento y proponen mejorar esa área, también consideran que se requiere más personal y mejorar la atención al cliente, además comentan que es necesario poner buzón de sugerencias o un sistema en el cual puedan dar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del servicio, y algunos clientes recalcan que se encuentran satisfechos con el servicio.

Por consiguiente, el parqueadero la Granja ofrece un buen servicio para la gran mayoría de los clientes, sin embargo, una vez finalizadas las encuestas se determina que hay ciertas áreas que mejorar como el tiempo del servicio o la capacitación del personal para ofrecer un buen servicio al cliente.

### 6.3. Capítulo III: Identificación de las Herramientas Pertinentes a la Implementación de un Sistema de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias v permite el mejoramiento continuo en las organizaciones ya que permite saber las opiniones de los consumidores sobre un determinado producto o servicio, gracias a esto muchas empresas pueden cumplir sus objetivos y establecen planes de acción para mitigar una amenaza o superar una debilidad. Por lo tanto, se considera importante de establecer un sistema de PQRS automatizado en diferentes canales que sea adecuado para el parqueadero la Granja, por lo que en este capítulo se identifican softwares ideales para el PQRS.

Según (Florez & Ramirez , 2016), existen algunos elementos esenciales al momento de elegir un sistema PQRS tecnológico los cuales son:

***Data warehouse:*** Un almacén de datos es una colección de datos orientada a un determinado ámbito, integrado, no volátil y variable en el tiempo, que ayuda a la toma de decisiones en la entidad en la que se utiliza. Se trata, sobre todo, de un expediente completo de una organización, más allá de la información transaccional y operacional, almacenada en una base de datos diseñada para favorecer el análisis y la divulgación eficiente de datos. (p. 12)

***Algoritmos para inteligencia de negocios***

***Business Intelligence:*** es utilizado por las organizaciones por su capacidad de proporcionar acceso interactivo a los datos y en tiempo real, la posibilidad de manipularlos, ofreciendo a la alta gerencia la habilidad de llevar a cabo un análisis apropiado de sus modelos de negocio. Se analizan datos recopilados, datos actuales, estados, rendimientos, para hacer más fácil la toma de decisiones (p. 12)

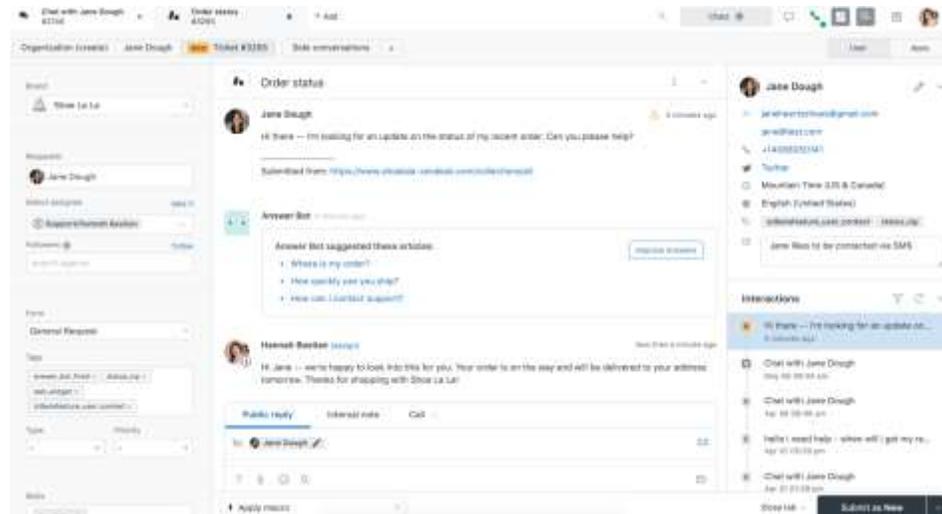
Con base en los elementos mencionados anteriormente se procede a la identificación de los softwares que se alineen a los objetivos definidos del parqueadero la Granja, debido que la implementación del sistema PQRS requiere una adecuada planificación.

### ***6.3.1. Identificación de Softwares de PQRS.***

*Zendesk Support* es un software especializado en la atención al cliente con un diseño minimalista, esta empresa permite que las empresas tengan conversaciones con los usuarios de forma natural y sencilla. Support Suite le permite tener conversaciones con los clientes en cualquier canal (correo electrónico, chat, voz e incluso aplicaciones de mensajería social como Facebook, WhatsApp, Apple Business Chat y más), mientras la organización mantiene todas las interacciones y el contexto relevante en un solo lugar para sus agentes.

### Ilustración 3

#### Zendesk Support



*Fuente:* Información obtenida por (Zendesk, 2021)

Este sistema es la primera alternativa para implementar el PQRS por la calidad del software, son embargo, para lograr tener un mayor criterio se procede al análisis de la valoración de todos los usuarios alrededor del mundo que han utilizado este software.

## Gráfica 5

### Valoración del software Zendesk



*Fuente:* Información obtenida por (Zendesk, 2021)

Como se observa en la Gráfica 5, más de dos mil usuarios activos califican al software bueno o excelente sin importar el tamaño de la empresa o el sector que se encuentre, 158 clientes lo califican con tres estrellas y 70 usuarios dan una puntuación baja.

El siguiente sistema PQRS que cumple con los tres elementos es *Zoho Desk*, este software administra y “cierra un volumen cada vez mayor de solicitudes que llegan a la organización a través de una variedad de canales” (ZohoDesk, 2021).

## Ilustración 4

### Zoho Desk



*Fuente:* Información obtenida por (ZohoDesk, 2021)

Cabe resaltar que la estadística utilizada es recopilada de la App Play Store de Google, ya que la empresa Zoho Desk no cuenta con un sistema de la valoración en su página web principal. Sin embargo, los 834 usuarios activos que utilizan el software le otorgan una calificación de 4.7 como se observa en la Gráfica 6.

## Gráfica 6

### Valoración de Zoho Desk



*Fuente:* Información obtenida por (PlayStore, 2021)

Es pertinente mencionar que este sistema no tiene gran compatibilidad con otras apps que no sean de la misma empresa Zoho Desk, es decir, que los documentos o el CRM no se pueden vincular o compartir al menos de que sea del mismo sistema, siendo esto una desventaja para el parqueadero la Granja porque sería un limitante en la optimización de información y en la hora de la toma de decisión.

Como resultado, el software Zendesk es seleccionado como la mejor alternativa para el sistema de gestión PQRS ya que este se alinea a los objetivos del establecimiento, en adición permite una mayor integración a diferentes canales de comunicación como Facebook, correo electrónico, twitter, etc. Además, cuenta con un formulario de ticket (formato estándar) que facilite el proceso atención al cliente.

## 7. Resultados.

El desarrollo de la presente investigación se logra comprender la importancia de implementar un sistema PQRS en el parqueadero Las Granjas, ya que este sistema permite dar respuesta y buscar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los clientes. Cabe resaltar, durante el análisis de los datos recopilados del capítulo II varios clientes del establecimiento dieron diferentes observaciones tales como mejora del tiempo de atención, capacitación del personal en la atención de cliente, etc. Estas observaciones se toman como sugerencias para la mejora del servicio y dar paso a la implementación del software PQRS.

Ahora bien, el Ministerio de Tecnologías de la Información establece que toda organización comercial debe implementar sistemas PQRS completamente automatizados, el cual debe dar respuesta en diferentes canales de comunicación. Por lo tanto, en el capítulo III se analizan dos softwares reconocidos internacionalmente por utilizar Business Intelligence ideales para el sistema PQRS, sin embargo, se plantea que el software Zendesk es el más recomendable porque sincroniza con los objetivos del establecimiento y lo establecido en el Decreto 1151.

## 8. Conclusiones.

Durante el desarrollo de la investigación se pretendió aclarar los conceptos que se derivan del sistema PQRS con el propósito de que la empresa Las Granjas comprenda la importancia de implementación de este sistema desde la normativa colombiana planteada en el Decreto 1151 hasta los cambios de la estructura empresarial, es decir, los beneficios conllevarían al perfeccionamiento continuo de la empresa en cada una de las áreas.

Posteriormente, para validar la pregunta problema se realizaron una serie de encuestas virtuales a los clientes donde se establecieron unas preguntas con respecto al servicio de la empresa. Además, durante el análisis de los datos se corroboró de ciertas falencias que tiene el servicio que se pueden solucionar con un adecuado sistema PQRS.

Según (Quiroga, 2007) “la gestión con herramientas informáticas que atiendan las verdaderas necesidades del desarrollo (...) Un desarrollo justo y equitativo, generador de bienestar, calidad de vida y ante todo incluyente para todos los agentes”, es por lo que propusieron opciones de softwares especializados en el sistema PQRS que optimizan la recolección de datos y permite perfeccionar la estructura organizacional.

Finalmente, en el presente trabajo se logró demostrar la importancia del sistema peticiones, quejas, reclamos y sugerencias facilitando los procesos de respuesta, sino que mejora el comportamiento de los trabajadores (satisfacción laboral) y permite brindar un servicio de calidad al cliente.

## Anexo A

### *Imágenes del parqueadero la Granja*



## Anexo B

*Nombres de los encuestados.*

### 1 ¿Indique su nombre? 48/49

1. Carlos Chaves
2. Shesly
3. Yurany Martinez
4. Katherine
5. Camilo
6. Julio cuellar
7. Angie castro
8. Juan
9. Ariana Guerrero
10. Diana Marcela
11. Stiven Rodríguez
12. Catalina Beltran
13. Paula Valentina Bulla Cantor
14. Miguel Castro
15. Jesus David Avellaneda Peralta
16. Juan José Lobera
17. Pablo Andres
18. Laura Pérez
19. Sara
20. Valentynna Sarmiento Garavito
21. María José Vásquez
22. Angel hincapié
23. Farides Ortega
24. Yamile Gallego
25. Alexandra Horta
26. Isaías Herrera
27. Emerson Cardenas
28. Israel Pacheco
29. Laura decaro
30. Anna Maria Rojas
31. daniel molano
32. Don julio
33. cristal barragán
34. Juana Vargas
35. Esther Gutierrez
36. camilo soler
37. Oscar Camillo
38. Omella Filomena
39. William
40. Omella Filomena
41. Doris Alicia cuellar
42. Julian Peñaloza
43. Giovanni Sánchez
44. Leo
45. Sebastián Martínez
46. Jesus
47. Cristian Camilo Mayorga Prada
48. María Jiménez

## Referencias.

BIBLIOTECA ENRIQUE LOW MURTRA – BELM. (s.f.). *La Guajira.gov.co*. Obtenido de [https://laguajira.gov.co/web/attachments/article/171/171\\_constitucion\\_1991.pdf](https://laguajira.gov.co/web/attachments/article/171/171_constitucion_1991.pdf)

CAMPO, M.A (2017). (s.f.). *Los beneficios de la tecnología frente a la interposición y/o notificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), una vez se expidió el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (Ley 1437 De 2011)*. Bogotá.

Creswell, Lieber, & Weisner. (2010). *Métodos mixtos*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

ENCUESTATICK. (02 de 01 de 2021). Obtenido de <https://www.portaldeencuestas.com/publicar.php>

ESCOBAR, P. &. (2016). Metodología cuantitativa de la evaluación del impacto. *Social Science Open Access Repository*, P.5.

Florez, R., & Ramirez , N. (2016). *Sistema para la gestión de PQRS que implementa business intelligence para optimizar las acciones correctivas y de mejoramiento en la Universidad de Cartagena*. Cartagena de Indias: Universidad de Cartagena.

Gallart, M. A. (2019). *LA INTEGRACIÓN DE MÉTODOS Y LA METODOLOGÍA CUALITATIVA*. Mexico: Universidad de Guadalajara.

GARAY GONZALEZ, L. V., & AS, J. (2016). *Sistema distribuido para la gestión de PQRS en entidades públicas*. Bogotá.

Lam Diaz, R. M. (2016). Metodología para la confección de un proyecto de investigación. *SciELO*, ISSN 0864-0289.

Lopez Roldan, P. F. (2018). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona : Universitat Autònoma de Barcelona.

López, C., & Pinilla, C. (2011). *Diseño e Implementación de un Sistema de Computacional de Peticiones, Quejas, y Reclamos*. Obtenido de Universidad Libre de Pereira:  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17299/DISE%C3%91O%20E%20IMPLEMENTACION%20%20DE%20UN%20SISTEMA.pdf?sequence=1>

MinAmbiente. (2020). *Visión Amazonía*. Obtenido de <https://visionamazonia.minambiente.gov.co/en/pqr-questions-complaints-claims-and-suggestions/>

PlayStore. (2021). Obtenido de <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.zoho.support>

PlayStore. (s.f.). *Play Store of Google*. Obtenido de <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.zoho.support>

Quiroga, R. (2007). *Indicadores ambientales y de desarrollo sostenible: avances y perspectiva para América Latina y el Caribe* .

Sánchez León, N., Ortiz Serrano, I., & Rivera Guzmán, M. (2019). *Esben -Caso Colombia, Modernización En El Proceso De Petición, Queja, Reclamo Y Sugerencia*. Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional.

SORIANO RODRIGUEZ, A. M. (2016). Diseño y validación de instrumentos. *Artículo*, ISSN 1996-1642.

TOLOZA ORTEGA, C. A., & P.M, F. (2018). *Plan de mejoramiento en el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) mediante la aplicación del ciclo PHVA en Thyssenkrupp Elevadores S.A*. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8151>

VARGAS VASQUEZ, A. C. (2021). *Diseño del módulo de PQRS para la recepción de inquietudes del portal orientación de la Empresa Universia Colombia*. Bogotá.

Vento Quiñonez, P. (Julio de 2014). *Propuesta de mejora en el trámite de peticiones quejas, sugerencias y reclamos en la alcaldía de Bojaca Cundinamarca*. Obtenido de Universidad Libre: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9929/CALIDAD%20-%20TRABAJO%20DE%20GRADO%20PVQ%20CORRECCIONES%20JURADO%20DEFINITIV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zendesk. (2021). *Zendesk*. Obtenido de

[https://www.zendesk.com.mx/lp/brand/?utm\\_source=google&utm\\_medium=Search-Paid&utm\\_network=g&utm\\_campaign=SE\\_AW\\_LA\\_CO\\_ESL\\_N\\_Sup\\_Brand\\_TM\\_Al](https://www.zendesk.com.mx/lp/brand/?utm_source=google&utm_medium=Search-Paid&utm_network=g&utm_campaign=SE_AW_LA_CO_ESL_N_Sup_Brand_TM_Al)

ha\_D\_H&matchtype=e&utm\_term=zendesk&utm\_content=397568492769&utm\_adgrou  
p=&gclid=Cj0KCQjws-OEBhCkARIsAP

ZohoDesk. (2021). *Zoho Desk*. Obtenido de <https://www.comparasoftware.com/zoho-desk>