



Propuesta de mejora del manejo de las PQRS de Novaseo

Karin Juliana Barros Bazurto

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Tecnología en Logística

noviembre de 2023

Propuesta de mejora del manejo de las PQRS de Novaseo

Karin Juliana Barros Bazurto

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Tecnólogo en Logística

Asesor

Carlos Alberto Rodríguez Álvarez

Ingeniero Mecánico

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Tecnología en Logística

noviembre de 2023

Dedicatoria

A mi familia, pero sobre todo a mi amada madre que me apoyo en todos los momentos difíciles de mi camino académico, porque sin el apoyo incondicional de ella no hubiera llegado tan lejos, ella es el pilar para mi desarrollo como persona. Este logro no solo es mío, sino de mi familia, pues cada uno ha contribuido de manera invaluable a mi crecimiento y éxito.

Karin Barros

Agradecimientos

Agradezco a mi familia por apoyarme en el transcurso de esta carrera, mi madre que fue mi motivación día a día para poder culminar este desarrollo académico. También a mis amigos que estuvieron constantemente presentes en mis triunfos y decaídas.

Finalmente, un enorme agradecimiento a las fundaciones Fraternidad Medellín y Sofía Pérez Soto por brindarme esta oportunidad tan grande de estudiar y cumplir con mis metas personales.

Karin Barros

Contenido

Lista de tablas	8
Lista de figuras	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
1 Planteamiento del problema	13
2 Justificación	14
3 Objetivos	15
3.1 Objetivo	15
3.2 Objetivos específicos	15
4 Marco teórico	16
4.1 CRM	16
4.2 PQRS	16
4.2.1 Petición	16
4.2.2 Queja	16
4.2.3 Reclamo	16
4.2.4 Sugerencia	16
4.3 Satisfacción al cliente	17
4.4 Importancia de las PQRS en el servicio al cliente	18
5 Metodología	19
5.1 Enfoque de la investigación	19
5.2 Población	19
5.3 Delimitación	19
5.4 Etapas:	19
5.4.1 Etapa 1: Identificación y descripción del problema	19
5.4.2 Etapa 2: Construcción de los objetivos	20
5.4.3 Etapa 3: Elaboración de encuesta	20
5.4.4 Etapa 4: Elaboración de Diagnóstico	20
5.4.5 Etapa 5: Propuesta de mejora	20

5.5	Cronograma	21
6	Diagnostico.....	22
6.1	Reseña histórica	22
6.1.1	Misión	24
6.1.2	Visión.....	24
6.1.3	Valores empresariales.....	24
6.1.4	Actividad económica.....	24
6.1.5	Organigrama	24
6.2	Novaseo en la actualidad	25
6.3	Diagnóstico del problema	26
6.3.1	Encuesta de satisfacción al cliente:.....	26
6.3.2	Análisis de encuesta.....	26
6.3.3	Creación de instructivo para el registro y seguimiento de las FPQRS	26
7	Plan de mejora	27
7.1	Objetivo.....	27
7.2	Justificación.....	27
7.3	Responsables	28
7.4	Acciones	28
7.4.1	Proceso de Registro (Instructivo).....	28
7.4.2	Seguimiento de FPQRS.....	28
7.4.3	Comunicación con el Cliente.....	28
7.4.4	Capacitación del Personal.....	29
7.4.5	Visualización del instructivo.....	29
7.4.6	Resultados.....	30
8	Conclusiones	32
9	Recomendaciones.....	33
9.1.1	Adaptabilidad del Instructivo.....	33
9.1.2	Feedback Continuo	33
9.1.3	Seguimiento de Indicadores Clave de Desempeño	33
9.1.4	Medición de la Satisfacción del Cliente	33
9.1.5	Revisión Periódica del Plan	33
10	Referencias.....	34

11	Anexos.....	36
11.1	Notificación de creación de FPQRS.....	36
11.2	Resultados de encuesta de satisfacción al cliente.....	37

Lista de tablas

Tabla 1 Asignación de responsabilidades.....	28
--	----

Lista de figuras

Figura 1 Relación de calidad y satisfacción	17
Figura 2: Cronograma de actividades.....	21
Figura 3: Línea de tiempo Novaseo.....	23
Figura 4: Estructura organizacional.....	25
Figura 5: Instructivo de FPQRS parte 1	29
Figura 6: Instructivo de FPQRS parte 2	30
Figura 7: Sección de FPQRS sin registros	30
Figura 8: Sección de FPQRS con registros	31
Figura 9: Plantilla de notificación vía correo electrónico.....	36
Figura 10: Plantilla de notificación vía correo electrónico.....	36
Figura 11: Visualización de notificación desde correo.....	37
Figura 12: Observaciones de encuesta de satisfacción al cliente	37
Figura 13: Áreas relacionadas con las observaciones de la encuesta.....	38
Figura 14: Especificaciones de observación por área	38

Resumen

En la actualidad se destaca la importancia de la eficiente gestión de la Cadena de Suministros en el contexto empresarial actual, donde Novaseo S.A.S siendo proveedor de soluciones integrales de limpieza, desinfección y manejo de residuos, reconoce la relevancia del servicio al cliente y utiliza un sistema CRM para registrar FPQRS, pero enfrenta problemas debido a la falta de registros. Esta carencia ha llevado a situaciones donde los clientes no están completamente informados sobre aspectos cruciales, como los días hábiles de entrega en devoluciones, costos de transporte y posibilidad de cambio por averías. El trabajo se enfoca en la urgente implementación de un plan de mejora para optimizar el registro de FPQRS en el sistema CRM de Novaseo, de esta manera corregir deficiencias identificadas y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, con la meta de elevar la satisfacción del cliente y asegurar la fidelidad en un mercado cada vez más exigente.

Se identifican dificultades en el registro efectivo de FPQRS, lo que puede resultar en la pérdida de clientes debido a un servicio deficiente. La justificación del trabajo resalta la infrautilización del CRM de Novaseo y la baja cantidad de registros, evidenciando la necesidad de mejorar el proceso para garantizar una comunicación completa y oportuna con los clientes, esto incluye la identificación de posibles causas de la falta de registros, el análisis de las etapas del proceso y el diseño de instructivo para capacitar al personal. En resumen, el trabajo busca mejorar la eficiencia y efectividad del registro de FPQRS en el sistema CRM de Novaseo para fortalecer la satisfacción del cliente y asegurar la fidelidad en un mercado competitivo.

Palabras clave: Servicio al cliente, PQRS, Mercadeo, Gestión de Relaciones con el Cliente.

Abstract

At present, the importance of efficient management of the Supply Chain is highlighted in the current business context, where Novaseo S.A.S is a provider of comprehensive cleaning, disinfection and waste management solutions, recognizes the relevance of customer service and uses a CRM system to register FPQRS, but faces problems due to lack of records. This shortcoming has led to situations where customers are not fully informed about crucial aspects, such as return delivery days, transport costs and the possibility of a breakdown change. The work focuses on the urgent implementation of an improvement plan to optimize the registration of FPQRS in the CRM system of Novaseo, thus correcting identified deficiencies and improving the quality of services offered, with the goal of raising customer satisfaction and ensuring loyalty in an increasingly demanding market.

Difficulties are identified in the effective registration of FPQRS, which can result in loss of customers due to poor service. The justification of the work highlights the underutilization of Novaseo CRM and the low number of records, evidencing the need to improve the process to ensure complete and timely communication with customers, This includes the identification of possible causes of the lack of records, the analysis of the process stages and the design of instructional to train staff. In short, the work seeks to improve the efficiency and effectiveness of FPQRS registration in the Novaseo CRM system to strengthen customer satisfaction and ensure loyalty in a competitive market.

Keywords: Customer Service, IPQRs, Marketing, Customer Relationship Management.

Introducción

En el dinámico escenario empresarial actual, la gestión eficiente de la Cadena de Suministros se erige como un elemento crítico para el éxito de las organizaciones, destacando de esta manera el consumidor final por el servicio que se le brinda. En este contexto, Novaseo S.A.S se posiciona como un referente dedicado a proporcionar soluciones de limpieza, desinfección y manejo de residuos, priorizando un servicio que va más allá de la simple transacción comercial.

Novaseo, consciente de la importancia de la opinión del cliente, emplea un sistema CRM en el cual se deben registrar las felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (FPQRS). Sin embargo, se identifica una problemática sustancial en la utilización efectiva de esta herramienta, pues la ausencia de registros precisos por parte del personal ha generado situaciones donde los clientes no están plenamente informados sobre detalles fundamentales, tales como los días hábiles de entrega en caso de devolución, el costo de transporte y la posibilidad de cambio en caso de avería. Este trabajo de grado se enfoca en la necesidad urgente de implementar un plan de mejora para optimizar el registro de FPQRS en el sistema CRM de Novaseo, el objetivo es no solo corregir las deficiencias identificadas, sino también fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por Novaseo, elevando así la satisfacción del cliente y asegurando la fidelidad en un mercado cada vez más exigente.

1 Planteamiento del problema

Una Cadena de Suministros representa una red de trabajo para las funciones de búsqueda de material, su transformación en productos intermedios y acabados y la distribución de esos productos acabados a los clientes finales, Lee y Billington (1993). Está claro que para dicho cliente o consumidor final se presentan distintas razones a la hora de recibir sus productos, como menciona Martín (2000) : La satisfacción del cliente en cierta manera proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios.

Novaseo es una empresa dedicada a brindar soluciones de limpieza, desinfección y manejo de residuos mediante soluciones eficientes y amigables con el medio ambiente, para esta empresa es muy importante el servicio que se le brinda al cliente, es una sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso según Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987).

El término satisfacción se puede entender como el resultado del cumplimiento a las exigencias del consumidor, por lo tanto, es un juicio que caracteriza al servicio o producto en sí mismo, demostrando un nivel agradable de cumplimiento relacionado con el consumo, incluyendo los niveles de cumplimiento insuficiente o excesivo (Oliver, Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, 1997). Por ello para Novaseo es importante la opinión del cliente, actualmente cuenta con un sistema CRM en el cual se no están registrando las FPQRS, el área comercial cuenta con siete licencias, las cuales están asignadas a seis asesores comerciales y una persona de mercadeo, las personas del área de logística no cuentan con licencia por lo que estas personas no pueden registrar ningún tipo de FPQRS. Además estas personas son las que tienen contacto con los clientes a la hora de entregar los pedidos; así, al no tomar el registro de los clientes, la empresa no está informada del caso, por lo que muchas veces se pueden perder clientes por mal servicio, o por no brindarles una respuesta oportuna.

2 Justificación

El CRM de Novaseo tiene amplias herramientas en las cuales se incluye una sección de FPQRS que hasta el momento se usa con poca frecuencia por los empleados que tienen un usuario creado, el problema radica en que en ocasiones los clientes no están informados de su caso, es decir no tienen conocimiento de los días hábiles de entrega en caso de devolución, si el costo de transporte corre por Novaseo o por ellos mismos, o si al producto se le realizará el cambio en caso de avería.

Para Novaseo es muy importante el servicio brindado a los clientes por lo que tiene la necesidad de mejorar el registro y etapas de las FPQRS. Con base al histórico se evidencia la irregularidad y la baja cantidad de FPQRS que se han registrado, y que a su vez los clientes no fueron informados por completo del caso o que el área de logística nunca lo notificó.

Por esta razón se pretende realizar un plan de mejora con el fin de optimizar el registro de FPQRS, para que los asesores si cumplan con las creación, seguimiento y etapa final de cada caso, además de incluir al área logística para que se cumplan todas las exigencias de calidad que tiene Novaseo.

3 Objetivos

3.1 Objetivo

Desarrollar un plan de mejora que permita el registro y la gestión de las PQRS, asegurando su adecuada documentación y seguimiento.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar las posibles causantes de la carencia de registros de PQRS y de su seguimiento.

- Analizar las etapas de las PQRS y el proceso que debe tener cada una.

- Diseñar un instructivo para cada proceso para capacitar al personal.

4 Marco teórico

4.1 CRM

La integración de tecnologías y los procesos de negocios usados para satisfacer las necesidades de los clientes durante cualquier interacción con los mismos (Bose, 2002, p. 89).

El CRM también se puede definir como "la combinación de personas, procesos y tecnologías que buscan el entender a los clientes de las compañías" (Che y Popovich, 2003, p. 672)

4.2 PQRS

Hacen referencia al proceso mediante el cual, una organización hace la gestión frente a las solicitudes que hacen los clientes, implicando connotaciones de tiempo y espacios requeridos, para garantizar respuestas oportunas y efectivas (Cámara de Comercio de Medellín, 2023).

4.2.1 *Petición*

Es aquel que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la Alcaldía de Medellín por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta solución de las mismas.(Alcaldía de Medellín, s.f)

4.2.2 *Queja*

Insatisfacción por la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia de la atención prestada. (Alcaldía de Medellín, s.f)

4.2.3 *Reclamo*

Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por la Alcaldía de Medellín. (Alcaldía de Medellín, s.f)

4.2.4 *Sugerencia*

Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la Alcaldía de Medellín. (Alcaldía de Medellín, s.f)

4.3 Satisfacción al cliente

Es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro (Vogt, 2004, p. 16), también se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido (desempeño) de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 1967).

Los primeros estudios realizados al respecto se basaron en la evaluación cognitiva entrando a valorar aspectos como los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto o servicio, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Westbrook 1987; Westbrook y Oliver 1991).

La satisfacción es vista por lo general como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera específica en dimensiones del servicio, por lo que la calidad del servicio es un componente de la satisfacción (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009, p. 104)

Figura 1 Relación de calidad y satisfacción

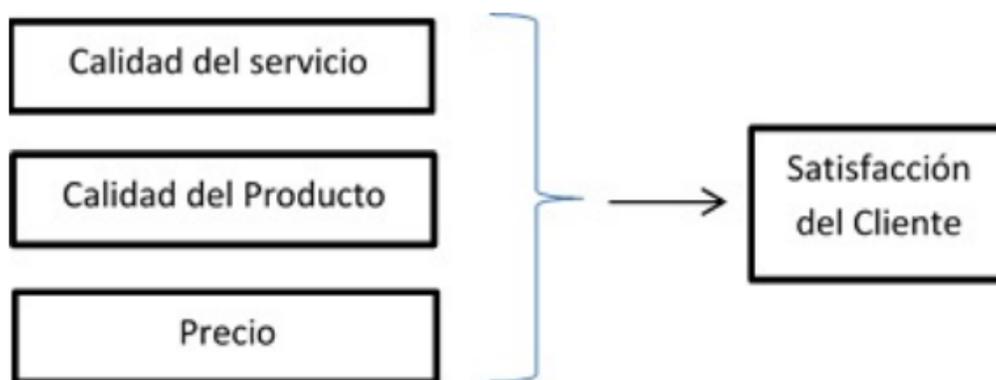


Figura 1

Fuente: Elaboración propia a partir de Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009

Según Figueroa (2009), nos dice que un buen servicio al cliente hace que las personas se vuelvan fieles a una empresa, es decir las personas lo que buscan es sentirse bien, ser aceptadas y que ante todo

tengan toda la atención por parte del personal de la empresa, en otras palabras, estos actos llevan al cliente a ser feliz.

4.4 Importancia de las PQRS en el servicio al cliente

El servicio de atención al cliente es uno de los aspectos de mayor consideración en una empresa u organización, pero, además, dentro de este departamento es donde se atienden las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los clientes, encargándose en gran medida de la fidelización del mercado. (Isotools, 2019)

Según Vergelst (2013) en su trabajo de grado de especialización en alta gerencia (Diseño de un plan de mejora del servicio al cliente para el Banco AvVillas, Popayán) define que para fidelizar a un cliente se requiere buen servicio, plus o valor agregado enfatiza en la cultura organizacional como factor determinante para el cumplimiento de la promesa de valor.

Es de suma importancia darle la atención necesaria a esta área de la empresa, sin importa giro o tamaño de estas, ya que brinda una fortaleza a la entidad, para poder detectar a tiempo posibles riesgos que pueden llegar a convertirse en una amenaza, que pudieran ser irreparables (Solórzano & Aceves (2013).

5 Metodología

A través de la implementación de una propuesta de mejora en todos los procesos relacionados con las PQRS, se plantea una metodología mixta que permitirá describir cualitativamente el enfoque de la investigación, la población, delimitación, técnicas, etapas y cronograma.

5.1 Enfoque de la investigación

Este proyecto se enfocará en proponer un plan de mejora mediante una metodología descriptiva que optimice el registro y las etapas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Novaseo S.A.S. Se implementó esta metodología debido a que no se tenía información acerca de las PQRS.

Se desarrolló una encuesta de satisfacción al cliente para identificar posibles PQRS y de esta manera mostrar la importancia de su registro.

5.2 Población

La población de la investigación fueron los clientes de cada uno de los asesores comerciales, estos no se seleccionaron bajo ningún criterio específico, por lo que se esperaba una respuesta de la mayoría de los clientes. En total se recibieron 260 respuestas de clientes de diferentes ciudades, razones sociales y actividades económicas.

5.3 Delimitación

El proyecto se lleva a cabo en el espacio corporativo de Novaseo ubicado en el municipio de Itagüí desde Julio hasta noviembre del 2023.

5.4 Etapas:

5.4.1 *Etapas 1: Identificación y descripción del problema*

A través de la encuesta realizada, se identifica la necesidad de realizar las PQRS para no perder datos de satisfacción al cliente que afectan la calidad del servicio ofrecido.

5.4.2 Etapa 2: Construcción de los objetivos

En esta etapa se realiza la construcción de los objetivos para el desarrollo de la propuesta, donde se tendrán en cuenta las distintas aéreas tanto administrativas como logísticas que se relacionan directamente con las PQRS.

5.4.3 Etapa 3: Elaboración de encuesta

Mediante una encuesta implementada con la herramienta de formularios de Google, se toman datos en los cuales se identifican gran cantidad de PQRS que no han sido registradas, es decir que dentro del CRM en la sección FPQRS no existen creaciones por parte de los asesores comerciales.

5.4.4 Etapa 4: Elaboración de Diagnóstico

Para la elaboración del diagnóstico con base a la encuesta realizada se deduce la ausencia de registros de PQRS. También se compartirá información acerca de la compañía (breve reseña, misión, visión, valores empresariales y actividad económica), además de describir el problema presentado relacionado con las PQRS, su implementación y propuesta de mejora para los procesos.

5.4.5 Etapa 5: Propuesta de mejora

En esta etapa se plantea propuesta de mejora para la identificación, uso e implementación de la sección de PQRS que contiene el CRM, por ello se realizará de la siguiente manera:

- Análisis de la encuesta de satisfacción con el propósito de identificar las razones detrás del bajo porcentaje en la creación de PQRS
- Diseñar un instructivo del uso de las PQRS y su debido proceso para los distintos casos que se puedan presentar, esto incluye la notificación de la creación de cada una.
- Compartir dicho instructivo al área comercial, para que estén informados del manejo de las PQRS y los procesos a realizar.

5.5 Cronograma

Figura 2: Cronograma de actividades

Cronograma		Tiempo de duración												
		Julio			Agosto			Septiembre			Octubre		Noviembre	
Actividades														
Planteamiento y descripción del problema		■	■	■										
Definición de objetivos				■										
Identificación de justificación			■	■										
Elaboración de encuesta				■										
Aplicación de encuesta				■	■	■	■	■	■	■				
Análisis de la información										■				
Propuesta de mejora										■	■	■		
Desarrollo de manual de PQRS													■	
Resultados de propuesta														■
Conclusiones														■

Fuente: Autoría propia.

6 Diagnostico

6.1 Reseña histórica

Es una empresa dedicada a brindar soluciones de limpieza, desinfección y manejo de residuos mediante soluciones eficientes y amigables con el medio ambiente. Durante 10 años han logrado apoyar procesos en diferentes sectores, contribuyendo al bienestar de la sociedad y la rentabilidad sostenible, teniendo siempre como pilar principal la optimización y facilidad en los procesos de las labores de limpieza y desinfección de los clientes por medio de herramientas y asesorías que complementan esta importante labor.

Figura 3: Línea de tiempo Novaseo



Fuente: Autoría propia

6.1.1 Misión

Nuestra misión en Novaseo son las soluciones a la limpieza, por eso contamos con muchos productos para desinfectar todo tipo de superficies y sus respectivos utensilios para lograrlo de una forma fácil y efectiva.

6.1.2 Visión

Distribuimos productos profesionales de aseo para usuarios institucionales que les permitan tener ambientes limpios, saludables, seguros, eco amigables y productivos.

6.1.3 Valores empresariales

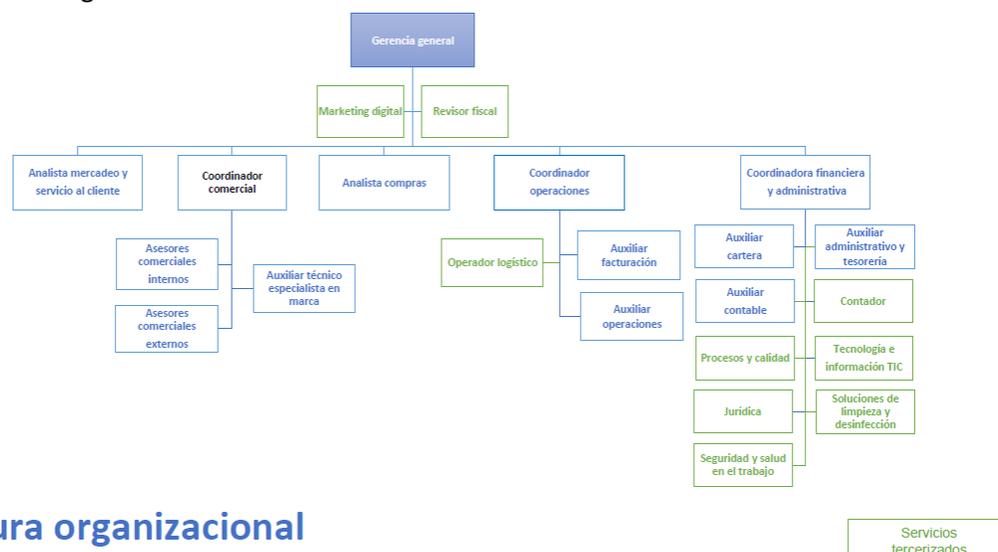
- Honestidad
- Responsabilidad
- Cumplimiento
- Compromiso
- Sostenibilidad

6.1.4 Actividad económica

Código 4774: Comercio al por menor de otros productos nuevos en establecimientos especializados.

6.1.5 Organigrama

Figura 4: Estructura organizacional



Estructura organizacional

Fuente: Novaseo (2023)

6.2 Novaseo en la actualidad

Desde el 2022 Novaseo tuvo una transición con su sistema de gestión de información. Los cambios determinaron que el mejor proveedor para su necesidad sería SIESA (Sistema de Información Empresarial S.A Siesa), cambiando así su ERP y CRM.

El personal de la compañía tuvo capacitaciones para conocer cada función de los componentes de los dos sistemas, sin embargo, con los avances que tuvieron existían secciones inhabilitadas por falta de conocimiento, exploración y necesidad.

Por ello con el ingreso de la estudiante Karin Barros con el cargo de Analista de Mercadeo y servicio al cliente surgieron cambios de manera significativa a nivel empresarial; más uso de las herramientas del CRM, dentro de ellas la sección de FPQRS (Felicitación, petición, queja, reclamo y sugerencia) que lamentablemente no implementaban por falta de conocimiento y seguimiento, además que no contaban con una persona encargada de este tipo de tareas.

6.3 Diagnóstico del problema

6.3.1 Encuesta de satisfacción al cliente:

Por medio de una encuesta de satisfacción al cliente que reveló una baja tasa de registro de FPQRS por parte del área comercial, identificando una de las razones subyacentes de la falta de creación de dichas FPQRS.

6.3.2 Análisis de encuesta

La información recopilada en la encuesta destaca la necesidad de abordar la sección del CRM para el registro de FPQRS en el área comercial. La baja participación en este proceso indica posibles deficiencias en la comprensión o aplicación del sistema CRM por parte del personal. Este análisis proporciona una visión clara de la problemática y orienta la formulación de estrategias específicas para mejorar la eficiencia del registro de FPQRS.

6.3.3 Creación de instructivo para el registro y seguimiento de las FPQRS

Con el objetivo de abordar la baja tasa de registro de FPQRS identificada en el área comercial, se propone la creación de un instructivo detallado, que proporcionará orientaciones, un paso a paso para el personal involucrado en el registro y seguimiento de las FPQRS en el sistema CRM. El instructivo abordará los siguientes puntos clave:

- Proceso de Registro
- Seguimiento de FPQRS
- Comunicación con el Cliente
- Capacitación del Personal

7 Plan de mejora

En respuesta a la identificación de desafíos en el área de registro y seguimiento de FPQRS en Novaseo, se ha diseñado un plan de mejora, el cual se centrará en abordar la baja tasa de registro de solicitudes y retroalimentaciones por parte del área comercial, reconociendo la importancia crucial de este proceso para la satisfacción del cliente.

7.1 Objetivo

Establecer un sistema eficiente de registro y seguimiento de las FPQRS mediante la implementación de un instructivo detallado, incrementando significativamente la participación y precisión en el registro y retroalimentación por parte del área comercial de Novaseo, mejorando así la comunicación con los clientes, la calidad de los servicios ofrecidos y, en última instancia, elevando los niveles de satisfacción del cliente.

7.2 Justificación

La implementación de este plan de mejora se fundamenta en la identificación de obstáculos significativos en el área de registro y seguimiento de FPQRS en Novaseo. La baja tasa de registro evidenciada a través de la encuesta de satisfacción al cliente revela una brecha en la eficacia de la sección de FPQRS del actual CRM, lo que ha conducido a situaciones donde los clientes no están completamente informados sobre aspectos esenciales, afectando directamente la percepción del servicio y la fidelidad del cliente.

El plan de mejora está centrado en la creación de un instructivo detallado, se justifica como una respuesta estratégica para cerrar esta brecha identificada. La implementación de guías claras y procesos estandarizados fortalecerá la participación del personal, mejorará la calidad de la información registrada y garantizará una comunicación más efectiva con los clientes.

La capacitación periódica y la claridad proporcionada por el instructivo contribuirán a una comprensión más sólida del sistema CRM, abordando así las deficiencias observadas. En última instancia, este plan busca no solo corregir las limitaciones identificadas, sino también elevar la experiencia del cliente y fortalecer la posición competitiva de Novaseo en un mercado dinámico y exigente.

7.3 Responsables

Tabla 1 Asignación de responsabilidades

Item	Descripción	Responsable
1	Participar activamente en las sesiones de capacitación. Aplicar de manera precisa y consistente el nuevo instructivo en el registro y seguimiento de FPQRS.	Asesor Comercial
2	Supervisar la correcta aplicación del instructivo. Evaluar la calidad de la información registrada y proponer mejoras continuas.	Analista de Mercadeo

Fuente: Autoría propia

7.4 Acciones

7.4.1 *Proceso de Registro (Instructivo)*

Detalles sobre cómo ingresar correctamente la información del cliente y la naturaleza de la FPQRS.

Instrucciones precisas sobre la selección de las categorías adecuadas (Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

Énfasis en la importancia de la precisión y exhaustividad en el registro.

7.4.2 *Seguimiento de FPQRS*

Guía detallada sobre cómo dar seguimiento a cada caso de FPQRS registrado.

Establecimiento de plazos y recordatorios para garantizar una atención oportuna.

Incorporación de ejemplos prácticos para ilustrar la correcta aplicación del seguimiento.

7.4.3 *Comunicación con el Cliente*

Instrucciones sobre cómo comunicar eficazmente con el cliente durante el proceso de seguimiento.

Garantizar la transparencia en la comunicación, proporcionando información precisa y actualizada.

7.4.4 Capacitación del Personal

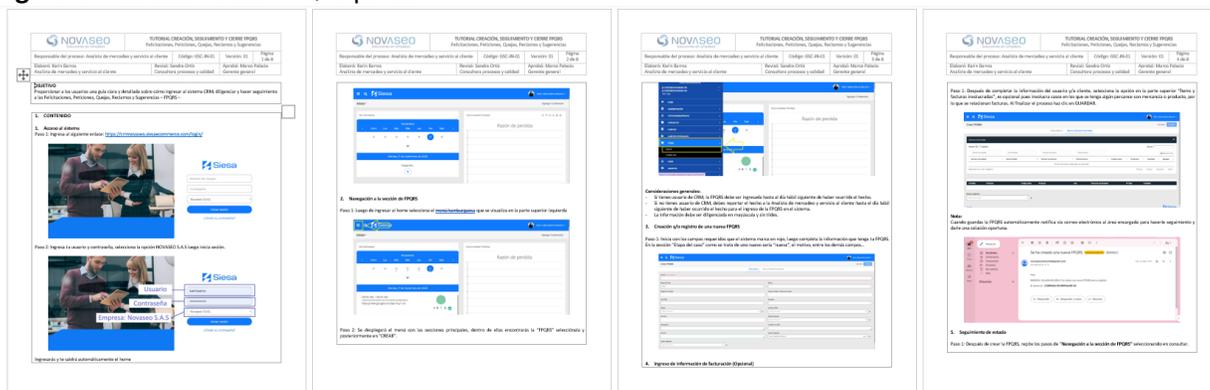
Detalles sobre la capacitación necesaria para que todos los miembros del área comercial comprendan y apliquen el instructivo.

Programación de sesiones de capacitación y actualización periódicas.

La creación de este instructivo busca estandarizar y optimizar el proceso de registro y seguimiento de FPQRS, asegurando una mayor participación del personal y mejorando la eficiencia en la gestión de la satisfacción del cliente.

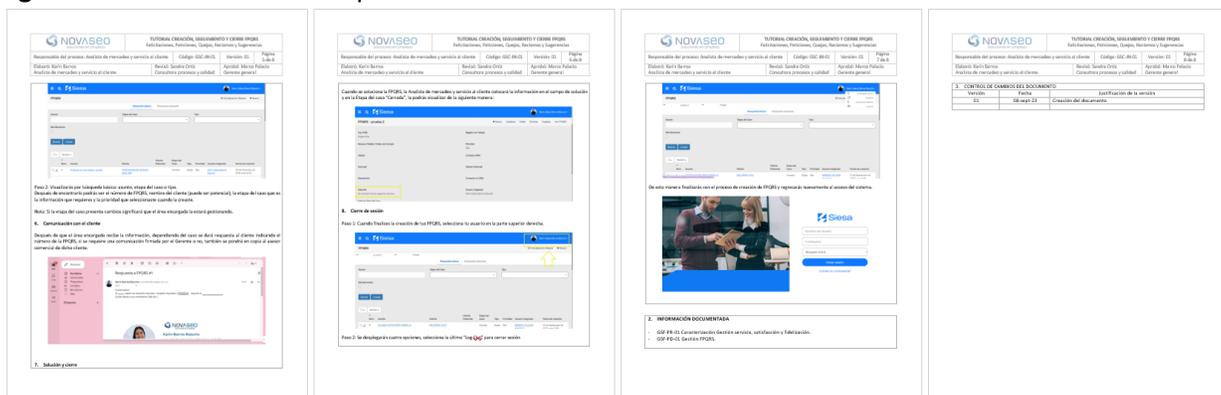
7.4.5 Visualización del instructivo

Figura 5: Instructivo de FPQRS parte 1



Fuente: Autoría propia.

Figura 6: Instructivo de FPQRS parte 2

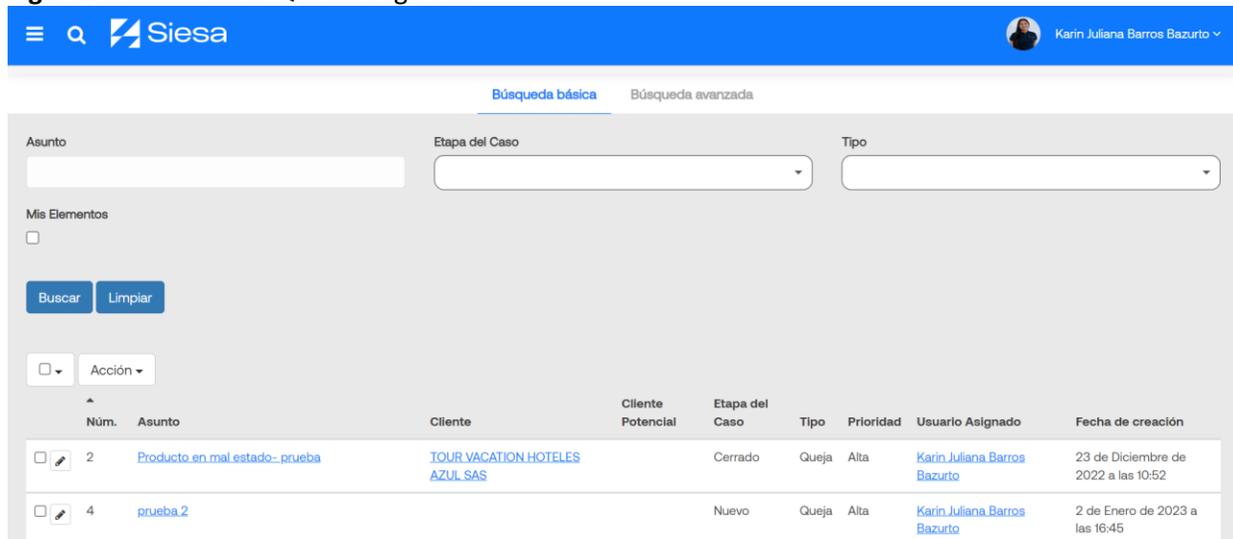


Fuente: Autoría propia.

7.4.6 Resultados

7.4.6.1 Antes del instructivo

Figura 7: Sección de FPQRS sin registros



Fuente: Novaseo (2023)

7.4.6.2 Después del instructivo

Figura 8: Sección de FPQRS con registros

Núm.	Asunto	Cliente	Ciente Potencial	Etapas del Caso	Tipo	Prioridad	Usuario Asignado	Fecha de creación
17	Pedido mal desoachado Exibly			En proceso	Queja	Alta	NATALI SANCHEZ CASTAÑEDA	16 de Noviembre de 2023 a las 15:35
16	ESCURRIDOR HYGIENIC 60 CM AZUL ME16178E-02 / GARANTIA			Nuevo	Queja	Alta	JUAN DAVID MARULANDA GUAPACHA	15 de Noviembre de 2023 a las 15:54
15	IMAGEN INCORRECTA DE BASPADOR			Asignado	Queja	Media	JUAN DAVID MARULANDA GUAPACHA	8 de Noviembre de 2023 a las 15:19
14	SUGERENCIA FRENO DE RUEDAS DE CONTENEDORES DE 1100			Cerrado	Queja	Media	Karin Juliana Barros Bazurto	3 de Noviembre de 2023 a las 14:39
13	RECLAMO DE CALIDAD DE CONTENEDORS BRUTE POR DETERIORO PERSISTE			Cerrado	Queja	Media	IZABELA RESTREPO RAMIREZ	9 de Octubre de 2023 a las 16:03
12	RECLAMACIÓN GANCHERAS			Cerrado	Queja	Alta	MARISOL VILLADA AGUDELO	27 de Septiembre de 2023 a las 11:51
11	CONTENEDOR 36LTS RUBBERMAID CON TORNILLOS EXPUESTOS EN EL FONDO			Cerrado	Queja	Alta	NATALI SANCHEZ CASTAÑEDA	19 de Septiembre de 2023 a las 15:45
10	RECLAMO CALIDAD DE BIDÓN			Cerrado	Queja	Media	DEISY JOHANNA MONSALVE VELZ	13 de Septiembre de 2023 a las 14:38
9	CALIDAD SCOTH BRITE PARRILLA			Cerrado	Queja	Alta	MARISOL VILLADA AGUDELO	13 de Septiembre de 2023 a las 12:36
8	RECLAMACION CALIDAD ORANGE			En proceso	Queja	Alta	MARISOL VILLADA AGUDELO	13 de Septiembre de 2023 a las 12:34

Fuente: Novaseo (2023)

8 Conclusiones

Se identificaron diversas causas subyacentes que explican la falta de registros y seguimiento de las PQRS. Estas van desde deficiencias en los procedimientos de recolección de información hasta la falta de conciencia sobre la importancia de mantener un seguimiento adecuado.

El análisis detallado reveló áreas clave que requieren mejoras, destacando la necesidad de protocolos más claros, herramientas tecnológicas mejoradas y una gestión más eficiente en todas las fases. La conclusión subraya la importancia de implementar cambios específicos para optimizar cada etapa, mejorando así la calidad y la eficiencia general del proceso.

El instructivo no solo proporciona una guía clara sobre los procedimientos a seguir, sino que también se centran en sensibilizar al personal sobre la importancia de su papel en la gestión efectiva de las FPQRS.

9 Recomendaciones

9.1.1 Adaptabilidad del Instructivo

Diseñar el instructivo de manera que sea fácilmente comprensible y adaptable a posibles cambios en los procesos o en el sistema CRM. Esto garantizará su relevancia a largo plazo y facilitará futuras actualizaciones.

9.1.2 Feedback Continuo

Establecer un sistema de retroalimentación continuo para recopilar opiniones y comentarios de los asesores comerciales respecto al instructivo y al proceso de registro de FPQRS. Utilizar esta retroalimentación para realizar ajustes y mejoras constantes.

9.1.3 Seguimiento de Indicadores Clave de Desempeño

Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) relacionados con el registro y seguimiento de FPQRS. Monitorear estos KPIs para evaluar la eficacia del plan y realizar ajustes según sea necesario.

9.1.4 Medición de la Satisfacción del Cliente

Incluir mediciones de la satisfacción del cliente como parte integral del plan. Evaluar cómo las mejoras en el registro y seguimiento de FPQRS impactan directamente en la experiencia del cliente.

9.1.5 Revisión Periódica del Plan

Programar revisiones periódicas del plan para evaluar su progreso y realizar ajustes estratégicos. Estas revisiones deben ser oportunidades para identificar áreas de mejora y optimización continua.

10 Referencias

Fabian Cisneros, M. A. (2019). El CRM y su influencia en la fidelización de clientes de la empresa Ricical Perú SAC, Rímac, 2019.

Rodríguez Martínez, M, Dallos Fuentes, A y Luna de la Cruz, S. (2023). Estrategias para el mejoramiento de la atención humanizada en el servicio de urgencias con impacto social en la unidad de atención en salud de Balboa - Cauca E.S.E Suroccidente. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS.

Registro y Atención de PQRS de la Alcaldía de Medellín. (2023, 24 julio). Alcaldía de Medellín.
<https://www.medellin.gov.co/es/pqrsd/>

Montenegro Serquén, L. A. (2018). Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas-Chiclayo. Perú.

Cavanzo, C. (2019). *Satisfacción del cliente y calidad percibida hacia las marcas propias (categoría productos para aseo del hogar limpiadores y detergentes) Grandes superficies vs. Hard Discounters Estudio caso: Marca propia exclusiva de almacén de cadena en Bogotá 2019.* [Proyecto aplicado]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/31323>

Barreto, P. C. (2005). Propuesta estratégica para mejorar la competitividad de la empresa Autobuses AGA de Colombia Ltda. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/1962>

Ariza-Hernandez, F. A. (2020). Diseño de estrategia para la mejora de servicio al cliente del Banco Itaú oficina principal en la ciudad de Bogotá.

Caicedo-Linares, D. C., & Gomez-Montoya, F. M. (2020). Diseño de estrategias para mejorar experiencia del cliente con el fin de reducir nivel de PQR para el Banco Caja Social Oficina Kennedy Plaza Red Amiga.

Estrategias de servicio al cliente y proceso de atención de PQR, al Banco Agrario de Colombia, Acacías – Meta / Yessica Lorena Rocha Mendoza ,Yudy Patricia Rodríguez Guillén (2017)Publicado por Corporación Universitaria del Caribe – CECAR Un CD-Rom (2,613 KB); tablas, gráficas, apéndices; 12cm

Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559>

11 Anexos

11.1 Notificación de creación de FPQRS

Figura 9: Plantilla de notificación vía correo electrónico

The screenshot shows the 'Plantillas de correo' (Email Templates) section in the Siesa system. At the top, there is a search bar and a 'Buscar' button. Below the search bar, there is a table listing the templates. The table has the following columns: Nombre, Tipo, Creado por, and Fecha de creación. The table contains three entries:

Nombre	Tipo	Creado por	Fecha de creación
De cliente potencial a cliente ERP		Karin Juliana Barros Bazurto	24 de Abril de 2023 a las 09:26
Nueva Oportunidad		Karin Juliana Barros Bazurto	12 de Abril de 2023 a las 11:47
FPQRS		Karin Juliana Barros Bazurto	2 de Enero de 2023 a las 15:32

Fuente: Autoría propia.

Figura 10: Plantilla de notificación vía correo electrónico

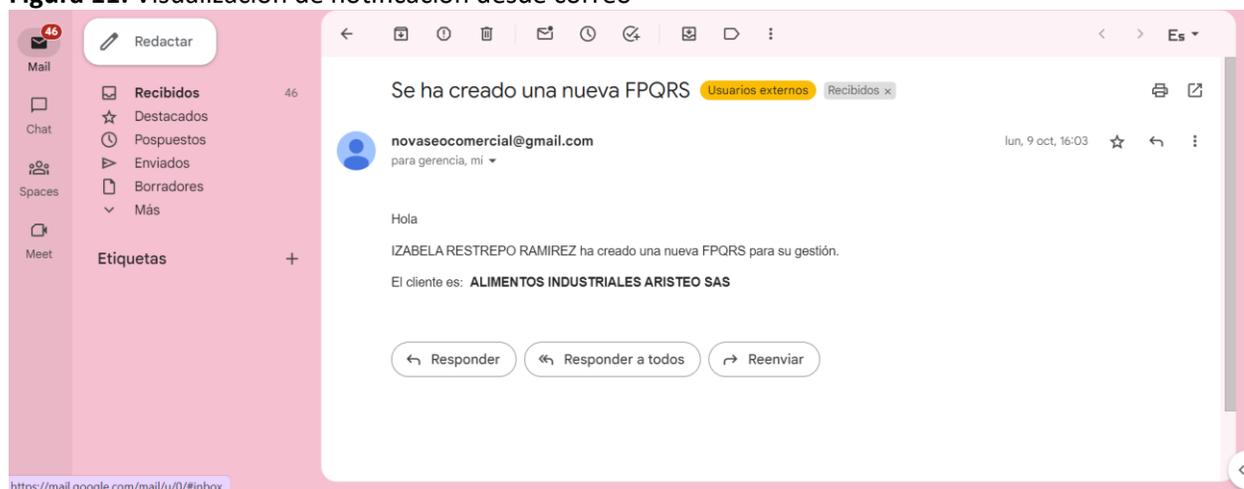
The screenshot shows the 'Plantillas de correo - FPQRS' section in the Siesa system. The interface includes a header with the Siesa logo and the user name 'Karin Juliana Barros Bazurto'. Below the header, there is a navigation bar with options: '+ Nuevo', 'Auditoria', 'Editar', 'Eliminar', 'Ver Plantillas de correo', 'Copiar template', and 'Copiar URL'. The main content area is divided into two tabs: 'Datos básicos' (selected) and 'Plantilla'. The 'Datos básicos' tab shows the following information:

Nombre de la plantilla	Descripción	
FPQRS	Creación de una nueva FPQRS	
Asunto del mensaje	Tipo	Modulo
Se ha creado una nueva FPQRS		
Equipo asignado		

At the bottom left, there is a timer showing '02 segundos'. At the bottom right, there is the Siesa logo.

Fuente: Autoría propia.

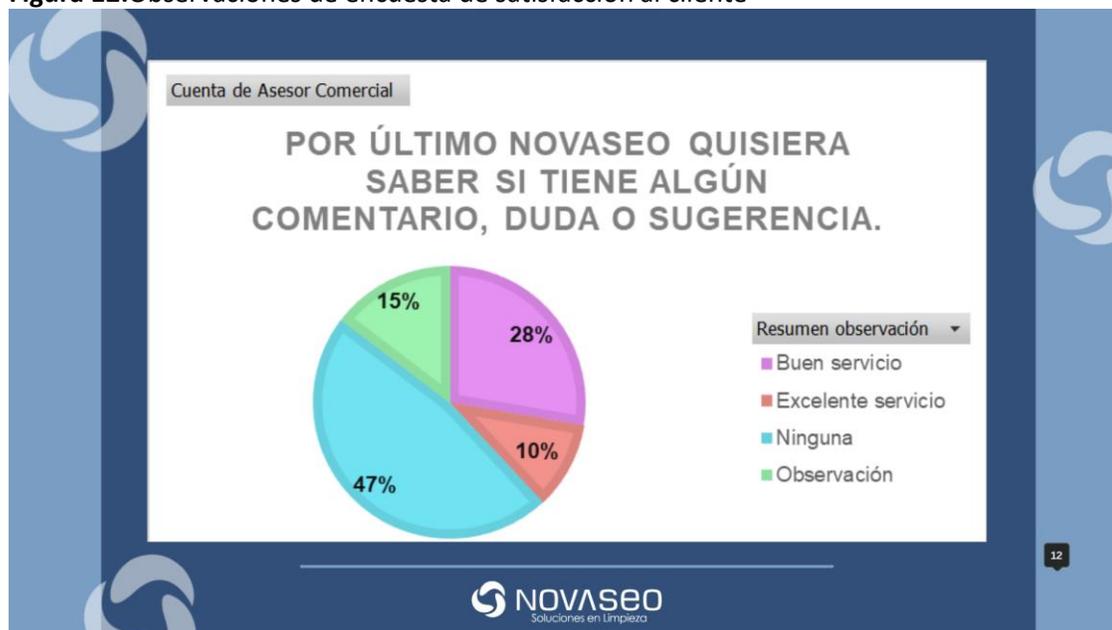
Figura 11: Visualización de notificación desde correo



Fuente: Autoría propia.

11.2 Resultados de encuesta de satisfacción al cliente

Figura 12: Observaciones de encuesta de satisfacción al cliente



Fuente: Autoría propia.

Figura 13: Áreas relacionadas con las observaciones de la encuesta



Fuente: Autoría propia.

Figura 14: Especificaciones de observación por área

Administración y Operaciones	1
Comercial	16
Compras	5
Mercadeo	3
Operaciones	13
Total general	38

Para el caso de nosotros tener acceso al crédito y entrega a domicilio.
 Mejorar tiempos de respuesta, Agilizar los tiempos de devoluciones, Capacitación en los productos que ofrece.
 Productos más económicos, Algunos agotados en familia .
 Me gustaría poder tener acceso al portafolio o si cuentan ya con página para poder observar todos los productos que manejan
 Mejorar las entregas, Muy Buena atención lo q si sugiero es empacar los productos todos en caja x algunos llegan con maltratos

NOVASEO
Soluciones en Limpieza

Fuente: Autoría propia.