

Entrevistador: Leidy Ximena Torres Moncayo

Entrevistado: Carlos Rafael Durán Gómez

Cargo: Rector del Colegio Gimnasio Cecil Reddie

Fecha: 13 de enero de 2020

Motivo: Entrevista realizada para la recolección de información del nuevo

sistema de correspondencia a implementar por la institución.

PREGUNTAS

1. Por favor me puede contar, ¿cómo funciona actualmente el proceso de recepción de correspondencia y PQRS, aquí en la institución?
   * **Respuesta:** Hasta el momento lo que tenemos nosotros es un libro de registro de correspondencia, lo maneja la secretaría académica, recibe la correspondencia, la registra en un libro, al final de la tarde entrega la correspondencia a las personas que van dirigías, firmar el recibido y cada uno proceden de acuerdo con las solicitudes que están en cada documento recibido.
2. ¿Podría darnos un aproximado mensual de entradas y salidas de correspondencia (cartas, cotizaciones, solicitud de Certificados, constancias, Diplomas)?

* **Respuesta:** La correspondencia que llega a la institución básicamente son muchas ofertas de servicios, publicidad, mercadeo antes las solicitudes de certificados expedición de documentos se hacían directamente en la institución así es que no se reciben ningún documento por escrito al respecto, pero ahora en la situación actual recibimos con mayor frecuencia solicitudes por vía email, se lee el trámite, se le responde a la persona y se procede a diligenciar la solicitud presentada.

1. ¿Podría darnos un aproximado de PQRS (Peticiones, quejas, reclamos,) recibe el colegio al mes?
   * Respuesta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. ¿Con cuántas personas cuentan para recibir, distribuir y enviar esa afluencia de solicitudes?
   * **Respuesta:** Solamente hay una persona que es la secretaria académica y los demás simplemente eficacia la información a través de ellos y cada uno ejecuta las respuestas que deben tramitar.
3. ¿Cuántas áreas o dependencias se encuentran involucradas en el proceso de PQRS?
   * **Respuesta:** Básicamente está la rectoría, luego está la coordinación y finalmente está la secretaria del colegio, Son las áreas más involucradas en el tema de correspondencia.
4. ¿De las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias recibidas, que temas son los más recurrentes?
   * **Respuesta:** Lo más recurrente son seria en el caso de rectoría solicitudes a procesos que están siendo detenidos en cualquier dependencia puede ser secretaria académica, coordinación y algunas eventuales que tienen que ver con servicios como transporte y alimentación.
5. Por favor cuéntenos, ¿cómo se realiza el seguimiento al proceso de PQRS y como es el control de los términos de atención?
   * **Respuesta:** Básicamente la correspondencia recibida en físico la secretaría la recibe, la firma, la sella, le pone fecha de recibido, hora de recibido y desde ahí empezamos a contar los días sobre los cuales tenemos tiempo para responder. A la carta al recibido se le asigna la fecha máxima de vencimiento se le dan un par de días antes que se le venzan y antes de esos dos días se le da el trámite a la solicitud presentada.
6. ¿Existe algún manual sobre el manejo de términos y condiciones de PQRS?
   * **Respuesta:** Bueno, hicimos un documento hace un tiempo y es un documento pequeño introductor a este tema, pero no es un documento bastante trabajado.
7. ¿Poseen alguna herramienta tecnológica que les permita realizar el seguimiento? ¿Otro? ¿Cuál?
   * **Respuesta:** No, no tenemos una herramienta tecnología que nos permita darle registro y seguimiento a este tipo de procesos
8. ¿Qué recomendaciones de acuerdo con su experiencia y necesidades, tendría dentro del diseño, desarrollo e implementación del Proceso de PQRS en un sistema automatizado?
   * **Respuesta:** Bueno, así como nosotros hacemos un sistema de alertas manual yo creo que podría ser un sistema que estuviese vinculado a la plataforma principal del colegio que tuviese donde registrar el recibido, el asunto, la prioridad, caracterizar los más estrictos posibles y que el instrumento tecnológico nos sirviera de alerta permanente, que siempre nos estuviese recordando el cumplimiento de cada uno de los compromisos que se deben cumplir.
9. ¿Qué debilidades actualmente ha presentado al no tener un sistema de información para manejar este proceso?
   * **Respuesta:** Básicamente cuando se deja todo a la memoria de las personas, los seres humanos fallamos, entonces nos olvidamos de las fechas y eso da resultado que no demos tramite oportuno a muchas solicitudes.
10. ¿Qué problemas se solucionarían implementando el sistema para manejar la correspondencia y PQRS?
    * Respuesta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
11. ¿Qué canales de atención le gustaría implementar para iniciar con el sistema de gestión de PQRS?
    * **Respuesta:** Me gustaría que fuese la plataforma de calificaciones del colegio a través de ellas se pudiese hacer un registro de la documentación recibida darle las fechas que están propuestas para vencimiento y que tuviese una alerta a los correos electrónicos de las personas encargadas de las respuestas y les estuviese permanentemente haciendo énfasis en la necesidad de responder y cuando se da respuesta que se descargue en la plataforma.
12. ¿Qué elementos le parece importantes que la interfaz de usuario contemple en el nuevo sistema de información y gestión de correspondencia?
    * **Respuesta:** Debe ser parte de una dependencia del sistema de calificaciones que diga “Vínculo PQRS” y que el vínculo automáticamente le dice a la persona que radicó el PQRS que ha sido recibido y que se ha puesto en trámite.
13. ¿Qué tipo de desarrollo (Web, red local, atención presencial) le parece más apropiado a sus necesidades y a las circunstancias sociales actuales?
    * **Respuesta**: Me parece que en esta situación actual tiene que ser vía web.
14. ¿Qué es lo más crítico con respecto al manejo de correspondencia y PQRS y cómo afecta el funcionamiento e imagen del Colegio?
    * **Respuesta:** A mí lo que me parece más ético es que existan muchos requerimientos respecto a algunas situaciones que tenga el colegio.
15. Ya para finalizar ¿desea agregar alguna otra inquietud o sugerencia?
    * **Respuesta:** Me parece que como sugerencia para las personas que desarrollen software educativo, deberían tener en cuanta dentro de la parte académica este tipo factor como de quejas y reclamos la plataforma tiene para padres, para estudiante, para comunicaciones y demás pero no para PQRS.