Todas las citas actuales (108). Cita-filtro: Todos

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

UH: analisis\_cuali

File: [C:\Users\regina\Desktop\transcripciones\analisis\_cuali.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2018-01-30 22:35:05

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Adicionales

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:16 [H. Nada que esperaria que los ..] (40:40) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

H. Nada que esperaria que los reclamos no queden solo en reclamos, en palabras y que realmente las empresas pudiesen tomar en cuenta las opiniones y malos ratos tal vez de las personas a las que les ofrecen sus productos o sus servicios y asi mejorar también ellos como empresa o institución, nada más.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:15 [R. Que otra herramienta pensab..] (39:40) (Super)

Códigos: [adicionales] [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Que otra herramienta pensaba?

M. Lo que pasa es que pense que me estabas preguntando si existiera la herramienta pero creo que como hablamos hace un momento, creo que la herramienta o solución, la solución consta de 2 partes, una la herramienta y dos la gestión de la herramienta y la información de la herramienta. Entonces, creo que la herramienta puede ser muy valiosa por un tema de la visibilidad pero que si no esta acompañado de un reproceso, o por lo menos de una actitud de servicio, la herramienta sola se va a ir al agua, porque va a ser un gran foro de quejas pero no de soluciones.

# Herramienta\_Caracteristicas

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:13 [R. Y Para que Ud considerara u..] (33:34) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta] [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y Para que Ud considerara utilizar esta herramienta, existe alguna característica que se le viene a la mente que le gustaría que tuviera esta herramienta? Por ejemplo, que sea accesible por su celular, que este como aplicación, por correo, o alguna cosa especifica que quisiera para poder acceder?

H. Mmm de hecho si tenerlo en una aplicación por celular me parece como que super facil de llenar, como que no necesito ir y sentarme en una computadora para abrirlo, creo que si estuviera por el celular seria muchisimo mas facil, por una pagina web tambien. Creo que, definitivamente un usuario, debe poder recoger todas mis quejas y reclamos juntos y no como que tener diferentes mails de todo el mundo y que uno me responda que, una cosa paso y que luego se olvidaron de que me habian respondido, me respondio otro y todas esas cosas porque me ha pasado con los bancos sobretodo, que una persona me responde una cosa y luego la otra persona se olvido de que ya me habian respondido, me respondieron otra cosa que no tenia nada que ver, y al final no se que cosa es lo que tengo que pensar, entonces si creo que mientras mas ordenado si pudiese como tener un usuario, algo asi, creo que estaria bien.

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:9 [R. Y alguna otra característic..] (21:22) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Y alguna otra característica le gustaría ver en esta herramienta?

C. A ver, osea, tambien mostrar el lado bueno, tal vez como que ha habido este problema pero en tal institución pero ahora se ha mejorado este tema, osea que como que tambien mostrar la mejora que ha hecho, no solamente todo reclamo, como que en tal institución, una carpeta aparte asi al costadito donde diga que se ha hecho esta mejora y gracias a tu herramienta como que los dos se complementarian.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:13 [R. Y existe alguna característ..] (29:34) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta]

No memos

R. Y existe alguna característica que le gustaría que tuviera la herramienta? Tipo algún tipo de conectividad especial...?

M. Pero me lo estas preguntando a mi como individuo o como parte de una sociedad?

R. Como parte de una sociedad

M. Osea lo primero que creo que deberia tener es estar muy bien pensada para que gente no digital la pueda manejar, a partir de eso, mira la verdad es que creo que las características realmente más importantes, las vas a cubrir con este estudio pero si las tuviera que listar sin pensarlo mucho te diria, que de alguna manera yo tenga que identificarme como ciudadano peruano o como persona que legalmente reside aquí, me parece importante porque si alguien quiere decir algo, me parece super importante que lo diga con nombre y apellido, osea no permitiria de ninguna manera anónimos, porque eso no le suma a nadie. Lo segundo, que haria seria tener extremado cuidado en que esta herramienta me ayude a recomendar cosas o temas similares, osea que realmente tenga mucha inteligencia digital como para cuando empieze a escribir algo me diga 'hay temas que se parecen al tuyo, sumate', osea pero que realmente el valor de sumarme a uno de esos temas se sienta como el peso de una marcha, entiendes? Osea que realmente sientas que estas junto a mucha gente que no eres el unico con ese problema y que la misma pagina se de el trabajo de informar que personas realmente están teniendo una solución a su problema y que te des cuenta que pueda ser que demore un poco pero que la espera vale la pena porque en ese lugar hay respuestas. Si siento que en ese lugar hay respuesta, podria tener paciencia, con esa coyuntura, osea si tu me ofreces una respuesta y se lo ofreces a mucha gente, yo creo que si podria tener paciencia para esperar.

R. Esas son las características que piensa como parte de una sociedad, y como individuo? Por mera curiosidad

M. Lo que pasa es que como un individuo, yo lo que te diria es que lo primero que buscaría es tener un chatbot, osea porque en el fondo me parece un problema tener que escribir y narrar absolutamente todo lo que me ha pasado cuando estoy seguro que le ha pasado a N personas más, entonces que simplemente y a traves de empezar a llenar una palabra me empieze a recomendar temas y topics, osea que sea una construcción mucho más agresiva hacia el usuario pero pensando que tenga menos trabajo. Ahora, yo soy un un usuario digital, entonces no me siento agredido por ese tipo de cosas, pero si creo y eso es una teoría que la verdad no tengo como sustentarlo, que el público de alguna manera prefiere no pensar y hacer mientras que yo me doy mucho trabajo en pensar lo que estoy haciendo y lo que el sistema me esta dando, entonces si creo que son paradigmas distintos entre un usuario muy digital y un usuario no digital que está entrando a un mundo digital, osea creo que va por ese lado, yo te aguanto por ejemplo búsqueda avanzada, te aguanto filtros, te aguanto una pagina muchisimo mas compleja con mucha más información. Yo esperaria un dashboard, te esperaria información, te esperaria estadísticas, pero si lo tuviera que hacer para el público en general, realmente abrir una pagina una pagina limpia que simplemente me muestre los topics, los hot topics y realmente cuanta gente esta hablando de eso en este momento y cuanta gente tiene problemas y recalcaria lo que fue solucionado, a través de la herramienta para darle valor. Como individuo, yo lo podria encontrar solito no necesito que me lo digas, entonces va un poco por ahi.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:12 [R. Interesante y para que Ud c..] (43:44) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta]

No memos

R. Interesante y para que Ud considerara utilizar esta herramienta, hay alguna característica especial que le gustaría que tuviera? Por ejemplo que sea accesible desde celular o tablet

K. Que yo pueda acceder rapidamente, telefonos tablet, computadora, incluso mandar un mensaje de texto donde preguntar o poner rápidamente, reclamos con el nombre de institución o un codigo y te lleguen los reclamos puntuales y ya sobre eso ya preguntar, creo que hace años habia algo asi como de Claro no se que cosa ofrecía un Claro Chat creo y tu ponias un codigo y te botaba otra cosa, y con otro codigo y te botaba mas cositas para poder seguir preguntando, por mensaje de texto incluso porque no todo el mundo tiene internet quizas. Pero de alguna u otra manera, algo que sirva para todos.

# Herramienta\_Requerimientos

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:11 [R. Entonces también los proces..] (25:26) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [recomendaciones]

No memos

R. Entonces también los procesos aca son bastante importantes

M. Lógico, los procesos y la autonomía, osea tienes tu autonomia de A a B, si va a C pasa a la siguiente persona pero la siguiente persona esta esperando que B se lo pase, inmediatamente para tomar respuesta, osea no importa que haya 10 pasos pero que lo pasos sean automatico, osea si la persona que recibe el reclamo considera que el reclamo va para Z, pues que lo mande directo, que haya una o dos validaciones automáticas pero que lo mande porque si lo excede y sabe quien lo va a resolver, pues que lo mande directo para que tendria que pasar 10 pasos, osea para que le pagamos a 10 personas para que digan 'ahh si, yo no lo puedo resolver, siguiente', no tiene sentido.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:16 [M. Más importante a que nivel,..] (42:44) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [lo\_mas\_importante] [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

M. Más importante a que nivel, osea para mi?

R. Si, para Ud, si es que hay alguna cosa más importante sino no.

M. Osea para mi el tema de la digitalización es importantísima porque realmente estas quitandole la cama al elefante, osea el estado es un elefante porque realmente tiene demasiado procesos, demasiados servidores y eso se tiene que digitalizar, porque creo que es la única manera que el proceso físico, que no se puede descartar, porque no se puede ya que hay gente que no es digital, mientras que haya analfabetos no puedes digitalizar a todo el mundo y ya esta, entonces, pero si creo que la herramienta informática lo que tiene es un reach impresionante, le daria prioridad a eso pero creo que hay que generar un tema de educación respecto al tema de los reclamos y al manejo de información porque la gente vulgariza mucho la palabra reclamo entonces creo el común de la gente no mesura realmente la intensidad de la palabra reclamo, y no mesura la intensidad de la palabra queja, entonces estamos hablando del cuento del chiquito, el pastorcito con el lobo, osea si cada vez que tienes cualquier cosa es una queja o un reclamo, cuando realmente tienes uno, va a caer en un saco vacío, entonces yo si trataria de, y perdon por la palabra, concientizar al público usuario, es una palabra que usan mucho en política y la verdad la detesto pero creo que calzaba perfectamente en este momento, tampoco uso telúrico y que si creo que hay que concientizarlos sobre realmente cual es el alcance de esta palabra y cuando aparezca la palabra queja o la palabra reclamo se le de el valor que tiene porque realmente estas hablando de que a la persona a la que estás destinada a servir, no se siente conforme, osea si lo mandamos a un ámbito más privado, osea tu tienes una empresa que da servicios a una o dos empresas y si uno de tus clientes no esta satisfecho y te envia un correo con el título queja, osea vas a detener absolutamente todo hasta que ese cliente vuelva a estar bien contigo, porque ese es tu foco, ese es tu nuevo target, ese es tu nuevo 100% de atención y creo que el estado no lo tiene y que en parte no lo tiene y lo estoy justificando gratis, porque nosotros no sabemos realmente que es un reclamo, que es un comentario, que es una queja y que es una oportunidad de mejora.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:11 [R. Si es que existiera esta he..] (39:42) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Si es que existiera esta herramienta, a Ud que le gustaría poder realizar o visualizar en ella?

K. Otros reclamos parecidos a los míos, para saber que tan reincidente es esta empresa en el mismo tema, pongamos que tu vas por un servicio, no se a la peluqueria, pero ya ves de que tienen reclamos por pintar mal el cabello de 10 personas, ya sabes que no debes tomar el servicio, se te va a poder hacer más fácil que revisarte un libro de 200 hojas.

R. Eso es interesante, eso no lo habia pensado

K. Te sirve tambien de alguna manera para saber, es como un tripadvisor pero de instituciones, oye esta bien esta mal, oye en que van bien en que van mal, ya se que ahi no me voy a planchar el cabello o que ahi no debo atenderme con el Dr Juan Pérez porque ya se que es malo o atiende super tarde, o da diagnósticos errados manda examenes innecesarios, entonces ese tipo de cosas tambien ayudan mucho a un usuario al final para tomar una decisión

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:12 [R. Y si es que existiera, que ..] (31:32) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera, que esperaría Ud poder ver, visualizar o hacer en este sistema? O con esta herramienta? Como ciudadano

H. Quisiera primero, que me den libertad de expresarme y poder contar y expresar que es lo que ha pasado realmente y porque no estoy conforme con lo que ha pasado, dos, quisiera asegurarme que mi reclamo está llegando a donde deberia de llegar, a las instancias donde deberia de llegar, luego de eso quisiera asegurarme de que alguien está haciéndose cargo de mi reclamo, asi como cuando uno hace un pedido por aplicaciones, por internet y tal persona tomo tu pedido, y tienes todo el derecho de reclamarle si algo le paso a tu pedido, lo mismo. Yo estoy reclamando y ya mi reclamo fue enviado pues ahora quiero que me digan de que alguien está haciéndose cargo de mi reclamo, luego de eso, esperaria a que me digan nose, hay 15 dias, 20 dias, 5, 3 horas, lo que sea que me digan un periodo de tiempo en que me digan sabes que estamos procesando tu reclamo ahorita te vamos a dar la respuesta, en tanto periodo de tiempo se te va a dar la respuesta, y pues que realmente se cumpla ese periodo de tiempo, y obtener una respuesta al reclamo y no simplemente 'ahh si disculpa, no volverá a pasar' porque creo que esa no es, esa no es la finalidad, no es simplemente un disculpas, cambiaremos, para la próxima vez que vengas todo va a estar mejor, creo que no solo se trata de eso.

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:7 [R. Y si es que existiera, a Ud..] (15:16) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera, a Ud como ciudadana peruana habría alguna cosa en especial que le gustaría ver en esta herramienta?

C. Bueno no que si al menos tomen conciencia de lo que uno reclama y se puede mejorar aquí la atención con los pacientes

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:7 [R. Entonces, masomenos de lo q..] (17:18) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Entonces, masomenos de lo que se trata mi tesis es sobre crear una herramienta web que pueda estar en internet para que Ud como ciudadano pueda ingresar ahi y colocar un reclamo, si es que ha tenido algun problema, tambien incluso, estabamos pensando de que pueda poner para buscar información sobre alguna institución prestadora de salud específicamente, no se si Ud piensa que esta herramienta podría ayudar a que los reclamos sean más utilizados, mejor vistos..?

C. Si porque ahora todo el mundo tiene una celular, es algo que todo el mundo maneja osea es imposible en estos tiempo decir que no, no uso el celular, el internet y es lo mas accesible que uno tendría, esta al alcanze de tu bolsillo, no tendrias que ir hacer colas o presentar reclamos de esto, que te mande de un sitio a otro sitio, esperar un cierto tiempo, sino que agarras tu celular y 'sabes que voy a poner esto' e incluso tal vez podria, si es que se diera el caso, podrias adjuntar alguna foto o prueba, y si seria bien, bueno, es interesante.

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:10 [R. Ok, bueno ya estamos casi p..] (19:20) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Ok, bueno ya estamos casi por terminar, no se si es que hay alguna cosita más que desee añadir sobre los reclamos?

C. No, solo que deben tomar en cuenta lo que uno reclama y bueno por algo alguien hace su reclamo para que por lo menos nos den mejor atención a los pacientes y no siga igual. Tiene que haber una mejoría

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:17 [R. Entonces tambien podria ser..] (45:46) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Entonces tambien podria ser aprovechado como que tenga una parte educativa?

M. Lo que pasa es que creo que la herramienta perse no se hasta qué punto deba tener una parte educativa, si te refieres a un componente educativo estamos totalmente de acuerdo, osea que te sepa decir y te sepa guiar sin ser agresivo en decir 'bajo la coyuntura que estas planteando, esto calza en estas características por esto, si te pasa esto otro, eso es otro' eso no, ojo, igual te doy prioridad, igual te soluciono pero enterate, esto es esto y no esto, eso en ese sentido.

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:4 [R. Y hace un momento menciono ..] (9:10) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Y hace un momento menciono de que, presentaba igual el reclamo en el libro de reclamaciones por mas de que ya estuviera solucionado, porque le parece que es importante igual, de todas maneras, presentarlo en el libro?

H. Porque creo que siempre debe quedar constancia escrita de alguna incomodidad o algun problema que se haya presentado dentro de este proceso, porque claro, osea el hecho de que haya venido alguien y me haya dicho 'ahh si sabes que, si lo podemos solucionar, te lo hemos solucionado de esta forma' genial pero eso no quita que tal vez la otra persona ya sea algún superior o alguien de que de repente este encargado en otro momento o en otro turno, no vaya a cometer el mismo error porque obviamente, no se sabe de lo que ha sucedido. Creo que siempre es bueno de que quede una constancia de que lo que paso, es más, entiendo que en la parte de abajo del libro de reclamaciones, hay una parte en la que la otra parte escribe que es lo que ha pasado y como se ha solucionado el problema, entonces creo que si eso ya queda constancia y encima la prestadora de servicio agarra y responde 'si se soluciono el problema de esta forma y se le dio tal solución' entonces ya la empresa sabe que se está dando solución de esta forma y me imagino que ya entre todos los que trabajan en esta empresa pueden mejorar la parte en que se haya estado fallando y por la cual han habido reclamos.

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:14 [R. Si existiese esta herramien..] (35:36) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta] [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Si existiese esta herramienta consideraria compartirla con sus amigos, familiares?

H. Si, porque creo que muchas personas no hacen reclamos ni los presentan porque creo que muchas veces lo tienes que hacer personalmente, entonces estas apurado y dices 'pucha, no me puedo quedar acá tanto tiempo esperando a que me den el libro de reclamaciones, a escribirlo, a que me den la conformidad y toda esa vaina, de hecho me paso algo y digo 'sabes que, voy a hacer mi queja mi reclamo, me voy mientras estoy en el micro cojo mi celular y mando mi reclamo y ya esta, no tengo que estar parada en el lugar donde, por ejemplo, me han tratado mal, no voy a estar parada exponiendome a que me puedan volver a tratar mal, entonces simplemente me voy y hago mi reclamo mediante mi aplicación porque, es mas, derepente que la aplicacion tambien tenga, para que tu puedas, probar lo que ha estado pasando, de repente colocar videos, fotos, o cosas asi, si yo que me dieron mal la comida, entonces yo le tomo la foto y no es que estoy hablando cualquier cosa, toma la prueba de que que me dieron estuvo mal o de que me trataron mal en tal lugar, yo agarro lo filmo, subo el video y es mas tomo la foto a la persona de la que estoy hablando con nombre y todo entonces tengo como prueba y no solamente queda en 'ah si, yo me estoy quejando y me tienen que creer porque soy yo y ya', eso creo que seria algo bueno

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:15 [R. Que otra herramienta pensab..] (39:40) (Super)

Códigos: [adicionales] [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Que otra herramienta pensaba?

M. Lo que pasa es que pense que me estabas preguntando si existiera la herramienta pero creo que como hablamos hace un momento, creo que la herramienta o solución, la solución consta de 2 partes, una la herramienta y dos la gestión de la herramienta y la información de la herramienta. Entonces, creo que la herramienta puede ser muy valiosa por un tema de la visibilidad pero que si no esta acompañado de un reproceso, o por lo menos de una actitud de servicio, la herramienta sola se va a ir al agua, porque va a ser un gran foro de quejas pero no de soluciones.

# Herramienta\_Serviria

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:10 [R. Bueno, hemos terminado la s..] (23:24) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta] [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

R. Bueno, hemos terminado la segunda parte, ahora vamos a pasar a la parte de la herramienta informática que es la parte final, si es que existiese una herramienta informatica que le permita a Ud como ciudadano presentar y a las empresas poder manejar la información que llegan sobre los reclamos, cree que mejorarian el rol que tienen actualmente los reclamos en las empresas o instituciones?

M. No necesariamente, creo que le daria visibilidad a los reclamos pero que podria mantenerse si es que la entidad que lo recibe, sea particular o estatal, no toma acciones inmediatas y lamentablemente tomar una acción inmediata significa tener gente con capacidad de decisión a un nivel bajo, a un nivel básico que es el nivel más cercano, osea estamos hablando de que no tenga que elevarlo 10 o 15 niveles y que cada nivel tenga 5-6 dias para elevarlo de nivel con un reporte de lo que ha pasado, no, creo que no va a manejarse, osea el tema de la burocracia es complicadisima, tiene que haber autonomía. El tema de la visibilidad es super importante, de acuerdo, osea que haya una plataforma que reciba reclamos, esta plataforma pueda mesurar que tan drastico es el reclamo, osea realmente que tan valioso, que tan significativo o que tan crítico para el servicio público que se brinda es, me parece excelente por visibilidad. Pero si no hay una respuesta adecuada, de una manera muy rápida que dudo que el estado tenga esa capacidad hoy, creo que realmente solo te va a dar visibilidad pero que realmente no va a resolver el problema, ahora creo que el tema de la visibilidad es el primer gran paso porque realmente te puede dar foco pero desde el lado de la respuesta y la solución tiene que haber actitud desde la parte de arriba, osea desde la política que gobierna esa institución, debería haber una vocación de servicio, con eso creo que si y osea la visibilidad de escritica para eso pero tienen que hacerlo los dos factores, pero la visibilidad si es critica.

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:9 [R. Pero, entonces, esta herram..] (19:22) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Pero, entonces, esta herramienta serviria, no serviria, ayudaria, no ayudaria?

C. Serviria si en todo caso fuera en corto tiempo

R. Ok

C. Yo creo que si

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:11 [R. Bueno hemos terminado la se..] (29:30) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Bueno hemos terminado la segunda parte, y ahora vamos a la tercera parte que es la ultima, es sobre una herramienta informática que se está proponiendo. Si es que existiese una herramienta informatica que permitiera presentar y manejar los reclamos que se van presentando o que Ud pueda presentar su reclamo también en esta herramienta, que puedan ver la información. Cree que mejoraría el rol que tienen actualmente los reclamos en las empresas o instituciones?

H. Creo que si, que habria un mejor control, creo que estaria mas ordenado, creo que los reclamos serian más visibles para la persona encargada en este caso de revisar o de chequear los reclamos, creo que es sobre todo el orden y la visibilidad de los reclamos, porque creo que, de repente tenerlo en papel, pues están uno encima del otro y ya, en cambio, con un sistema creo que se puede ir visualizando mejor si es que tienes más reclamos sobre yo que sé, sobre el trato del personal con los clientes o si el producto no les ha sido satisfactorio, yo creo que asi se puede ver un poco mejor en donde estas fallando y vas a poder mejorar cada punto en el que está fallando y por el cual estas teniendo reclamos.

P10: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_6.txt - 10:6 [R. Ok. Y bueno masomenos de qu..] (17:20) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Ok. Y bueno masomenos de que se trata mi tesis, mi tesis para crear una herramienta informatica que este en la web para que Ud como ciudadano peruano pueda ingresar ahi y pueda colocar su reclamo, estabamos pensando también ver en que estado esta su reclamo, quien lo va recibiendo, quien lo va atendiendo, Ud. cree que esta herramienta ayudaría a mejorar el servicio que prestan en las instituciones?

C. Claro que si, yo creo que si serviria, si, claro como un foro verdad?

R. Más que como un foro, lo estábamos pensando, porque el problema de los foros es que la gente coloca sus reclamos y nadie les da solución, entonces mas que todo es para que Ud pueda ingresar su reclamo y también lo puedan ver las autoridades y decir 'ok, este problema está siendo muy recurrente, podemos, hay que darle una solución, hay que ver como se soluciona'. Esa era más que todo la idea, que también fuera más que todo por la parte administrativa porque de que me sirve hacer un gran foro de reclamo si nadie le va a dar solución, si no hay una gestión. Entonces esa era masomenos la idea de mi tesis. Entonces no se si Ud como ciudadano le gustaría ver en esta herramienta alguna cosa en particular, por ejemplo algunos de mis entrevistados me ha dicho que le gustaría ver estadísticas para poder tomar decisiones de 'ok, en este hospital están reclamando mucho sobre este tema, entonces mejor voy a este donde tienen menos reclamos sobre el tema', no se a Ud que le parece esa idea?

C. Pues, pues claro, estaria bien verdad? porque si es que es como lo dices tu, que lo van a escuchar las autoridades verdaderamente pues se va a dar solucion, es excelente.

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:6 [R. Entonces, si es que existie..] (13:14) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Entonces, si es que existiera, masomenos lo que trata mi tesis es desarrollar una herramienta informática que le permita a Ud como ciudadana poder ingresar a una web en internet y poder ahí colocar su reclamo sin tener preocupaciones, porque hay bastantes miedos a represalias en ciertos centros de salud (ciudadana asiente y acuerda de forma verbal), y aparte tambien le sirve para las autoridades para decir 'ok, voy a utilizar estos reclamos para hacer proyectos de mejora' Ud cree que esta herramienta podría servir para mejorar?

C. Si, yo creo que si

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:8 [R. Entonces masomenos de lo qu..] (23:24) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Entonces masomenos de lo que se trata mi tesis es de crear una herramienta web que pueda verse en internet donde Ud como ciudadana pueda presentar su reclamo si es que ha ocurrido en alguna IPRESS, porque lo estábamos haciendo por web? Porque hay bastante temor en represalias (ciudadana dice 'también') en ciertos centros de salud, sobre todo en pequeños (ciudadana dice 'claro'). Entonces para que sea una forma que también proteja al ciudadano

C. Una forma, claro, como incógnita, si, estaria bien, de verdad seria una gran cosa, una buena forma de lograr ser escuchados.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:10 [R. Hemos terminado la segunda ..] (33:38) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Hemos terminado la segunda parte de la entrevista, ahora vamos a pasar a la última parte que es en sí sobre una herramienta informática. Si es que existiese una herramienta informatica que le permita a Ud como ciudadana, presentar reclamos en instituciones y para la institución poder ver el reclamo que Ud ha presentado y poder manejar esta información, cree que mejoraría el rol que tienen actualmente los reclamos en las empresas?

K. De lo que entiendo entonces realmente las empresas no miran los reclamos

R. No necesariamente, eso no lo se a ciencia cierta.

K. Yo creo que si mejoraría

R. Si mejoraria

K. Creo que si dejara de ser un mero papel medio informativo sino algo más coercitivo y que pudieran verlo y que eso pudiera ser de alguna u otra manera verse manifestado en el manejo de la empresa, o como pueden verlo 3ero, osea pueda golpearlos un poco más como empresa, creo que sería más viable a que lo tomen en cuenta a que simplemente le den una solución por agua tibia y ya esta.

P 8: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_4.txt - 8:7 [R. Entonces eso es masomenos l..] (15:16) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Entonces eso es masomenos la idea que se tiene, nose si es que a Ud. le parece que podría ayudar a la población esta herramienta para poder hacer reclamos?

C. Si, la verdad que si, ayudaría bastante porque hay cosas que a veces no le ponen mucha importancia pero si hay bastantes reclamos en realidad, tu puedes escuchar aquí en todos los pacientes que por cosas mínimas se quejan, entonces yo digo 'si por cosas mínimas se quejan, como sera por cosas más grande' entonces yo creo que si haya este tema de los reclamos y que ellos lo aprovechen para que ellos aprendan también a ser mejor la atención.

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:7 [R. Entonces, masomenos de lo q..] (17:18) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Entonces, masomenos de lo que se trata mi tesis es sobre crear una herramienta web que pueda estar en internet para que Ud como ciudadano pueda ingresar ahi y colocar un reclamo, si es que ha tenido algun problema, tambien incluso, estabamos pensando de que pueda poner para buscar información sobre alguna institución prestadora de salud específicamente, no se si Ud piensa que esta herramienta podría ayudar a que los reclamos sean más utilizados, mejor vistos..?

C. Si porque ahora todo el mundo tiene una celular, es algo que todo el mundo maneja osea es imposible en estos tiempo decir que no, no uso el celular, el internet y es lo mas accesible que uno tendría, esta al alcanze de tu bolsillo, no tendrias que ir hacer colas o presentar reclamos de esto, que te mande de un sitio a otro sitio, esperar un cierto tiempo, sino que agarras tu celular y 'sabes que voy a poner esto' e incluso tal vez podria, si es que se diera el caso, podrias adjuntar alguna foto o prueba, y si seria bien, bueno, es interesante.

# Herramienta\_Visualización

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:11 [R. Ok, y no se si es que en es..] (25:26) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Ok, y no se si es que en esta herramienta, aparte de Ud pudiera poner su reclamo, le gustaría ver alguna cosa más? Estadística, como es que va su reclamo tal vez?

C. Quizas ejemplos, ejemplos que le hagan dado favor al que reclama para poder hacer igual, para que todo sea más rápido a favor tuyo.

P10: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_6.txt - 10:7 [R. Y alguna otra característic..] (21:22) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Y alguna otra característica, alguna cosa especial que le gustaría que esta herramienta tuviera?

C. Bueno que, pues de pronto, de pronto sea, sea como que te digo publicado para que se vea que las autoridades han tomado cartas en el asunto, en cartas me refiero a que si han hecho caso a los reclamos o han hecho caso omiso para ver si las autoridades que están en su momento estan haciendo las cosas bien o no.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:12 [R. Interesante, y si es que ex..] (27:28) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Interesante, y si es que existiera esta herramienta, que cosa esperaría Ud poder ver o realizar en ella?

M. Lo primero que buscaría sería que la herramienta sea suficientemente inteligente para contarme si mi reclamo ya se esta reclamando, osea y no generar un nuevo reclamo cuando simplemente me puedo sumar a una solución que nos va a abarcar a muchos, eso es lo primero. Lo segundo que esperaría, tendria que darle un plan de vueltas pero te lo digo en borrador, no se hasta que punto creo que entidades gubernamentales o las entidades que guían esta institución la que sea, tengan voz y voto en esta herramienta porque creería que en el momento en que tengan voz y voto, lo que deberian hacer es mostrar la solución, más que mostrar una actitud de curiosidad y de un 'no te preocupes, te escribimos por inbox para pedirte tus datos' osea si vas a dar una declaración, que la declaración incluya la solución y que esa solucion abarque todos los casos similares y que a apartir de eso se generen nuevas líneas sobre casos particulares, que luego puedan aunar gente y seguir siendo soluciones globales, osea yo si tendria foco en el grupo mas que en el individuo, pero si me pareceria espectacular que tengan esa injerencia en el área o en el foro o lo que sea, pero que sea algo que realmente notes que cuando intervienen es para dar una solucion y no simplemente para dar un par de preguntas tontas.

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:8 [R. Algunos de mis entrevistado..] (19:20) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Algunos de mis entrevistados que les gustaría ver por ejemplo estadísticas sobre cuales son los lugares más reclamados (ciudadano asiento y dice 'claro'), no se si es que a Ud le pareceria bueno?

C. Si claro, muy buena idea, porque ahi osea, tambien como que al ver eso tal vez la institución, empresa o lugar que presta el servicio, osea como que tal vez viendo eso como que trate de tomar más importancia y relevancia, pero tal vez priorizar ese problema y solucionarlo. Si, muy bien.

P 8: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_4.txt - 8:9 [R. Algunos de mis entrevistado..] (19:20) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Algunos de mis entrevistados me han dicho que les gustaría, por ejemplo, ahi tambien ver estadísticas sobre cuales son las instituciones son las más reclamadas, los servicios, como para poder tomar una mejor decisión, no se si a Ud le pareceria buena esta idea?

C. Yo creo que si, porque a veces por el mismo rango de que aca te atienden mejor, aca te atienden mejor o en otro lado te dan otra información al reves, entonces si seria mejor que hubiera una estadística para saber en qué lugar están atendiendo mal y todo eso porque uno siempre busca la mejor atención.

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:9 [R. Y Ud como ciudadana, en est..] (25:30) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Y Ud como ciudadana, en esta herramienta, aparte de colocar el reclamo le gustaría ver, nose, estadísticas...?

C. Ah claro ver resultados, ver resultados. Lo que Ud menciona de la web me gusta bastante, la felicito porque va a ser de gran ayuda

R. Si espero que pueda salir bien este proyecto

C. Si

R. Y por ejemplo, algunas personas me decian de que podría ser de que también pudieran ver las estadisticas para ver 'cual es la institución que más tiene reclamos sobre este tipo', para tal vez tomar una mejor decisión, que le parece eso?

C. Claro, ir evaluando a traves de eso el nivel de la calidad de atención al personal que asista a la instituciones de salud en este caso, claro me parece muy bien.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:11 [R. Si es que existiera esta he..] (39:42) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Si es que existiera esta herramienta, a Ud que le gustaría poder realizar o visualizar en ella?

K. Otros reclamos parecidos a los míos, para saber que tan reincidente es esta empresa en el mismo tema, pongamos que tu vas por un servicio, no se a la peluqueria, pero ya ves de que tienen reclamos por pintar mal el cabello de 10 personas, ya sabes que no debes tomar el servicio, se te va a poder hacer más fácil que revisarte un libro de 200 hojas.

R. Eso es interesante, eso no lo habia pensado

K. Te sirve tambien de alguna manera para saber, es como un tripadvisor pero de instituciones, oye esta bien esta mal, oye en que van bien en que van mal, ya se que ahi no me voy a planchar el cabello o que ahi no debo atenderme con el Dr Juan Pérez porque ya se que es malo o atiende super tarde, o da diagnósticos errados manda examenes innecesarios, entonces ese tipo de cosas tambien ayudan mucho a un usuario al final para tomar una decisión

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:12 [R. Y si es que existiera, que ..] (31:32) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera, que esperaría Ud poder ver, visualizar o hacer en este sistema? O con esta herramienta? Como ciudadano

H. Quisiera primero, que me den libertad de expresarme y poder contar y expresar que es lo que ha pasado realmente y porque no estoy conforme con lo que ha pasado, dos, quisiera asegurarme que mi reclamo está llegando a donde deberia de llegar, a las instancias donde deberia de llegar, luego de eso quisiera asegurarme de que alguien está haciéndose cargo de mi reclamo, asi como cuando uno hace un pedido por aplicaciones, por internet y tal persona tomo tu pedido, y tienes todo el derecho de reclamarle si algo le paso a tu pedido, lo mismo. Yo estoy reclamando y ya mi reclamo fue enviado pues ahora quiero que me digan de que alguien está haciéndose cargo de mi reclamo, luego de eso, esperaria a que me digan nose, hay 15 dias, 20 dias, 5, 3 horas, lo que sea que me digan un periodo de tiempo en que me digan sabes que estamos procesando tu reclamo ahorita te vamos a dar la respuesta, en tanto periodo de tiempo se te va a dar la respuesta, y pues que realmente se cumpla ese periodo de tiempo, y obtener una respuesta al reclamo y no simplemente 'ahh si disculpa, no volverá a pasar' porque creo que esa no es, esa no es la finalidad, no es simplemente un disculpas, cambiaremos, para la próxima vez que vengas todo va a estar mejor, creo que no solo se trata de eso.

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:7 [R. Y si es que existiera, a Ud..] (15:16) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera, a Ud como ciudadana peruana habría alguna cosa en especial que le gustaría ver en esta herramienta?

C. Bueno no que si al menos tomen conciencia de lo que uno reclama y se puede mejorar aquí la atención con los pacientes

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:9 [R. Y alguna otra característic..] (21:22) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Y alguna otra característica le gustaría ver en esta herramienta?

C. A ver, osea, tambien mostrar el lado bueno, tal vez como que ha habido este problema pero en tal institución pero ahora se ha mejorado este tema, osea que como que tambien mostrar la mejora que ha hecho, no solamente todo reclamo, como que en tal institución, una carpeta aparte asi al costadito donde diga que se ha hecho esta mejora y gracias a tu herramienta como que los dos se complementarian.

# Herramienta\_Compartir

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:14 [R. Si existiese esta herramien..] (35:36) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta] [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Si existiese esta herramienta consideraria compartirla con sus amigos, familiares?

H. Si, porque creo que muchas personas no hacen reclamos ni los presentan porque creo que muchas veces lo tienes que hacer personalmente, entonces estas apurado y dices 'pucha, no me puedo quedar acá tanto tiempo esperando a que me den el libro de reclamaciones, a escribirlo, a que me den la conformidad y toda esa vaina, de hecho me paso algo y digo 'sabes que, voy a hacer mi queja mi reclamo, me voy mientras estoy en el micro cojo mi celular y mando mi reclamo y ya esta, no tengo que estar parada en el lugar donde, por ejemplo, me han tratado mal, no voy a estar parada exponiendome a que me puedan volver a tratar mal, entonces simplemente me voy y hago mi reclamo mediante mi aplicación porque, es mas, derepente que la aplicacion tambien tenga, para que tu puedas, probar lo que ha estado pasando, de repente colocar videos, fotos, o cosas asi, si yo que me dieron mal la comida, entonces yo le tomo la foto y no es que estoy hablando cualquier cosa, toma la prueba de que que me dieron estuvo mal o de que me trataron mal en tal lugar, yo agarro lo filmo, subo el video y es mas tomo la foto a la persona de la que estoy hablando con nombre y todo entonces tengo como prueba y no solamente queda en 'ah si, yo me estoy quejando y me tienen que creer porque soy yo y ya', eso creo que seria algo bueno

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:10 [R. Y si es que existiera esta ..] (31:32) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera esta herramienta, la compartiria con familiares, amigos?

C. Uy claro, indudablemente, todo lo que sea para mejorar nuestra sociedad se comunica inmediatamente a todos nuestros contactos.

P 8: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_4.txt - 8:8 [R. Y si es que existiera esta ..] (17:18) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera esta herramienta, la compartiría con sus familiares o amigos?

C. Si, con todos en realidad, con todos, con todos, porque es bien importante en verdad, para que haya una buena química entre todos pues.

P10: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_6.txt - 10:8 [R. Ok, muy valido eso. Y Ud, s..] (23:24) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Ok, muy valido eso. Y Ud, si existiera esta herramienta, Ud. consideraría compartir esta herramienta con familiares o amigos?

C. Claro, si, como no.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:13 [R. Es un buen ejemplo, eso lo ..] (45:46) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Es un buen ejemplo, eso lo del Claro, no lo tenia en mente. Y si es que llegara a existir esta tipo de herramienta, la compartiría con sus amigos o familiares?

K. Si, a mi me gusta tener un buen servicio, si algo no me parece prefiero comentarselo a mis amigos y decirle de una vez 'oye no te atiendan en tal sitio, no vayas para aca, es malo', porque ya te paso una vez a ti y tampoco te gustaria que a alguien más le suceda, osea es información boca a boca y si fuera más tangible seria mejor.

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:10 [R. Y si es que existiera esta ..] (23:24) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera esta herramienta, Ud consideraría compartirla con sus familiares, amigos?

C. Claro, si tienen un reclamo, claro que si

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:14 [R. Y si es que existiera esta ..] (35:38) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera esta herramienta, la compartiría?

M. Depende, si estamos hablando de la herramienta que me da respuestas?

R. Si

M. Si claramente

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:8 [R. Y si es que existiera esta ..] (17:18) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera esta herramienta, la compartiría con sus familiares, amigos?

C. Si, si lo compartiria.

# Reclamo\_Impedimentos

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:7 [C. Siempre, siempre es a largo..] (16:16) (Super)

Códigos: [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

C. Siempre, siempre es a largo tiempo, es 30 dias, siempre, 30 días es demasiado, debería ser menos tiempo, una semana quizas o hoy dia si es que uno tiene un reclamo o acaso es... o según ellos es su conducto regular me imagino, pero pasar un mes es demasiado, es demasiado 30 dias, menos tiempo debería ser.

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:12 [R. Ok, ok, ya estamos casi ter..] (27:28) (Super)

Códigos: [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

R. Ok, ok, ya estamos casi terminando, no sé si desea añadir alguna cosa más sobre reclamos?

C. Que se acorte el tiempo para que no, esperar 30 dias eso es..., tu ni te acuerdas, es demasiado tiempo, ni te acuerdas y paras en una u otra cosa y de verdad de que todavía si al final igual llega el tiempo, no, pongamos que sea en el caso de un pago y ahi igual tienes que pagar, pero siempre te dicen 'primero paga y despues reclama' y al final el que siempre pierde eres tu y nunca ellos, el agresor nunca pierde, eso.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:10 [R. Bueno, hemos terminado la s..] (23:24) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta] [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

R. Bueno, hemos terminado la segunda parte, ahora vamos a pasar a la parte de la herramienta informática que es la parte final, si es que existiese una herramienta informatica que le permita a Ud como ciudadano presentar y a las empresas poder manejar la información que llegan sobre los reclamos, cree que mejorarian el rol que tienen actualmente los reclamos en las empresas o instituciones?

M. No necesariamente, creo que le daria visibilidad a los reclamos pero que podria mantenerse si es que la entidad que lo recibe, sea particular o estatal, no toma acciones inmediatas y lamentablemente tomar una acción inmediata significa tener gente con capacidad de decisión a un nivel bajo, a un nivel básico que es el nivel más cercano, osea estamos hablando de que no tenga que elevarlo 10 o 15 niveles y que cada nivel tenga 5-6 dias para elevarlo de nivel con un reporte de lo que ha pasado, no, creo que no va a manejarse, osea el tema de la burocracia es complicadisima, tiene que haber autonomía. El tema de la visibilidad es super importante, de acuerdo, osea que haya una plataforma que reciba reclamos, esta plataforma pueda mesurar que tan drastico es el reclamo, osea realmente que tan valioso, que tan significativo o que tan crítico para el servicio público que se brinda es, me parece excelente por visibilidad. Pero si no hay una respuesta adecuada, de una manera muy rápida que dudo que el estado tenga esa capacidad hoy, creo que realmente solo te va a dar visibilidad pero que realmente no va a resolver el problema, ahora creo que el tema de la visibilidad es el primer gran paso porque realmente te puede dar foco pero desde el lado de la respuesta y la solución tiene que haber actitud desde la parte de arriba, osea desde la política que gobierna esa institución, debería haber una vocación de servicio, con eso creo que si y osea la visibilidad de escritica para eso pero tienen que hacerlo los dos factores, pero la visibilidad si es critica.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:16 [M. Más importante a que nivel,..] (42:44) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [lo\_mas\_importante] [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

M. Más importante a que nivel, osea para mi?

R. Si, para Ud, si es que hay alguna cosa más importante sino no.

M. Osea para mi el tema de la digitalización es importantísima porque realmente estas quitandole la cama al elefante, osea el estado es un elefante porque realmente tiene demasiado procesos, demasiados servidores y eso se tiene que digitalizar, porque creo que es la única manera que el proceso físico, que no se puede descartar, porque no se puede ya que hay gente que no es digital, mientras que haya analfabetos no puedes digitalizar a todo el mundo y ya esta, entonces, pero si creo que la herramienta informática lo que tiene es un reach impresionante, le daria prioridad a eso pero creo que hay que generar un tema de educación respecto al tema de los reclamos y al manejo de información porque la gente vulgariza mucho la palabra reclamo entonces creo el común de la gente no mesura realmente la intensidad de la palabra reclamo, y no mesura la intensidad de la palabra queja, entonces estamos hablando del cuento del chiquito, el pastorcito con el lobo, osea si cada vez que tienes cualquier cosa es una queja o un reclamo, cuando realmente tienes uno, va a caer en un saco vacío, entonces yo si trataria de, y perdon por la palabra, concientizar al público usuario, es una palabra que usan mucho en política y la verdad la detesto pero creo que calzaba perfectamente en este momento, tampoco uso telúrico y que si creo que hay que concientizarlos sobre realmente cual es el alcance de esta palabra y cuando aparezca la palabra queja o la palabra reclamo se le de el valor que tiene porque realmente estas hablando de que a la persona a la que estás destinada a servir, no se siente conforme, osea si lo mandamos a un ámbito más privado, osea tu tienes una empresa que da servicios a una o dos empresas y si uno de tus clientes no esta satisfecho y te envia un correo con el título queja, osea vas a detener absolutamente todo hasta que ese cliente vuelva a estar bien contigo, porque ese es tu foco, ese es tu nuevo target, ese es tu nuevo 100% de atención y creo que el estado no lo tiene y que en parte no lo tiene y lo estoy justificando gratis, porque nosotros no sabemos realmente que es un reclamo, que es un comentario, que es una queja y que es una oportunidad de mejora.

# Lo\_mas\_importante

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:14 [R. Ta bien, bueno esas son tod..] (49:50) (Super)

Códigos: [lo\_mas\_importante]

No memos

R. Ta bien, bueno esas son todas las preguntas que tengo, en si hemos visto 3 temas, percepción de los reclamos, rol de los reclamos y el manejo de la información y la herramienta informática. No se si hay alguno de estos temas que la parezca a Ud mas importante que otro?

K. La herramienta informática, porque finalmente de nada sirve reclamar o que haya un proceso para reclamar si es que no hay manera de poder saber informáticamente que ese reclamo sea conocido por las personas.

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:15 [R. Eso es muy interesante, ya ..] (37:38) (Super)

Códigos: [lo\_mas\_importante]

No memos

R. Eso es muy interesante, ya casi hemos terminado y queria saber si de todo lo que se ha discutido, se ha discutido 3 temas importantes, la percepción de los reclamos, el rol de los reclamos y el manejo de la información y la herramienta informatica, no se si hay alguno de estos temas que a Ud le parezca más importante.

H. Mmm, creo que el rol, el rol de los reclamos, porque creo que no esta siendo realmente utilizado como deberia ser el reclamo, porque queda en papel y nadie hace caso y nadie hace nada al respecto.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:16 [M. Más importante a que nivel,..] (42:44) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [lo\_mas\_importante] [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

M. Más importante a que nivel, osea para mi?

R. Si, para Ud, si es que hay alguna cosa más importante sino no.

M. Osea para mi el tema de la digitalización es importantísima porque realmente estas quitandole la cama al elefante, osea el estado es un elefante porque realmente tiene demasiado procesos, demasiados servidores y eso se tiene que digitalizar, porque creo que es la única manera que el proceso físico, que no se puede descartar, porque no se puede ya que hay gente que no es digital, mientras que haya analfabetos no puedes digitalizar a todo el mundo y ya esta, entonces, pero si creo que la herramienta informática lo que tiene es un reach impresionante, le daria prioridad a eso pero creo que hay que generar un tema de educación respecto al tema de los reclamos y al manejo de información porque la gente vulgariza mucho la palabra reclamo entonces creo el común de la gente no mesura realmente la intensidad de la palabra reclamo, y no mesura la intensidad de la palabra queja, entonces estamos hablando del cuento del chiquito, el pastorcito con el lobo, osea si cada vez que tienes cualquier cosa es una queja o un reclamo, cuando realmente tienes uno, va a caer en un saco vacío, entonces yo si trataria de, y perdon por la palabra, concientizar al público usuario, es una palabra que usan mucho en política y la verdad la detesto pero creo que calzaba perfectamente en este momento, tampoco uso telúrico y que si creo que hay que concientizarlos sobre realmente cual es el alcance de esta palabra y cuando aparezca la palabra queja o la palabra reclamo se le de el valor que tiene porque realmente estas hablando de que a la persona a la que estás destinada a servir, no se siente conforme, osea si lo mandamos a un ámbito más privado, osea tu tienes una empresa que da servicios a una o dos empresas y si uno de tus clientes no esta satisfecho y te envia un correo con el título queja, osea vas a detener absolutamente todo hasta que ese cliente vuelva a estar bien contigo, porque ese es tu foco, ese es tu nuevo target, ese es tu nuevo 100% de atención y creo que el estado no lo tiene y que en parte no lo tiene y lo estoy justificando gratis, porque nosotros no sabemos realmente que es un reclamo, que es un comentario, que es una queja y que es una oportunidad de mejora.

# Manejo\_actual

P10: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_6.txt - 10:5 [R. Y considera que por ejemplo..] (15:16) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Y considera que por ejemplo, si se presentaran reclamos, le toman importancia ellos, manejan esta información o simplemente lo dejan pasar?

C. Mmm, ehh, creo que, pues como, quizás le toman un poco de importancia pero que no le dan una solución al reclamo verdad?

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:9 [R. Y como cree que estas empre..] (25:26) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Y como cree que estas empresas o instituciones, manejan la información proveniente de los reclamos, si es que lo hacen?

H. Creo que, primero, que no creo que haya alguien que necesariamente esté dedicada, no necesariamente 100% pero que al menos le dedique un buen tiempo a leer los reclamos, tal vez no solo responder el reclamo sino también comunicarse con la persona afectada y de repente ahondar un poco si es que el tema del reclamo es el mismo en muchos reclamos, de repente comunicarse con la persona afectada, preguntar que es lo que está sucediendo, yo creo que las empresas o instituciones no se dan el tiempo de nada de eso y que lo maximo que hacen es leerlo y decir 'pues que lastima que te haya pasado esto y así está', 'entonces simplemente no necesitas volver a usar mi servicio y ya está', porque derepente tengo más clientes que no se quejan como tu entonces todo bien, yo creo que no le toman la importancia debida solamente lo leen y dicen 'ahh bueno' leido adios, la que sigue, ya asi, eso es lo que yo creo. Doble check en azul y listo, gracias.

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:6 [R. Entonces consideran que man..] (15:16) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Entonces consideran que manejan esta información de manera correcta?

C. Si si

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:6 [R. Ok, y considera de que, ent..] (13:14) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Ok, y considera de que, entonces, si es que lo conocen o no lo conocen las autoridades, lo manejan la información que llega en los reclamos?

C. Si lo manejaran pero no en porcentaje total creo yo

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:8 [R. Y Ud como cree de que las e..] (27:30) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Y Ud como cree de que las empresas o instituciones manejan la información que viene de los reclamos?

K. A que te refieres?

R. Osea, Ud presenta su reclamo, cree que esta información, dicen 'ah ok, voy a profundizar para ver porque esta ocurriendo este problema o que es lo que puedo hacer para subsanarlo' o no lo manejan, simplemente dicen 'ahh ya presentaron el reclamo y lo dejo ahí en el libro y alguien lo verá eventualmente'

K. Yo creo que depende de la empresa, hay empresas que te solucionan a ti nada más pero en general no hacen más por solucionar el problema para todo el resto de la masa. Hay otros que toman cartas en el asunto y deciden solucionar para todos, por ejemplo en el tema de la publicidad, pero si te quejas de un Dr puntual en una clinica, te van a solucionar a ti el problema pero a nadie mas, osea no lo van a sacar porque una persona se quejo, no.

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:7 [R. Entonces considera de que l..] (17:22) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Entonces considera de que las autoridades manejan la información que viene en los reclamos o no lo toman en cuenta?

C. No, sí, sí, sí los manejan.

R. Si las manejan?

C. Masomenos lento, pero si lo manejan

R. Ah ok

C. Son lentos, sí.

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:4 [R. Y Ud cree de que, si Ud pre..] (9:10) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Y Ud cree de que, si Ud presenta o si cualquier persona presenta un reclamo, las autoridades de los hospitales, de las postas, de los centros de salud, los toman en consideración?

C. La verdad no se como se manejan, pero a veces creo que no porque aca se hace lo que quieren, si reclamamos no se si llegará a las instituciones de lo que pueda reclamar, pero igual sigue faltando.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:8 [R. Y como cree actualmente que..] (19:20) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Y como cree actualmente que las empresas o instituciones manejan la información que viene en los reclamos, si es que la llegan a manejar?

M. Otra vez hago la diferencia entre lo que creo ver en el gobierno y lo que veo en las privadas, una privada tiene un área que se encarga de, esta área lo que hace es categorizar, tratar de resolver en el primer nivel y si no pueden lo elevan a un segundo nivel, ese siguiente nivel analiza y da una respuesta, se toman demasiado tiempo pero al menos siempre hay una respuesta, eso esta garantizado, y a partir de eso el reclamo puede seguir escalando, incluso las empresas privadas contratan servicios técnicos que lo que hacen es 'olfatear' como un sabueso las redes sociales para realmente ver en qué momento se está generando un reclamo que puede crecer para tomar medidas preventivas y finiquitar el golpe, eso me parece excelente, osea resolver un reclamo desde el inicio te evita que se viralize. El gobierno no tiene una politica de eso y tengo la impresión que el gobierno solo toma acción cuando la calle esta caliente. Entonces si creo que hay un gap gigantesco entre lo que es lo particular y el estado. Y el estado está perdiendo por bastante.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:7 [R. Pero entonces, si las empre..] (23:26) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Pero entonces, si las empresas no lo ven asi, lo primero que me dijo fue de que lo veían de como que cosa estaban haciendo mal...

K. Claro, es que primero ves que haces mal y creo que de alguna u otra manera ven que hacen mal con la intención de ver en que pueden subsanarlo

R. Aja, cree que lo hacen? Subsanan algo?

K. Algunas si. Por ejemplo yo hice un reclamo a ripley porque hacían una oferta de miles de bikinis, pero cuando fui habia 2 modelos, entonces yo reclame diciendoles que no podían decir que tienen miles de bikinis cuando tienen 2 modelos, no llega, osea la informacion que tu brindas o tu propaganda no va de acorde con lo que en verdad tienes. Al dia siguiente habian quitado la publicidad y habían puesto 'en los modelos de bikinis A y B' por ejemplo.

P 8: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_4.txt - 8:6 [R. Y Ud cree que manejan esta ..] (11:12) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Y Ud cree que manejan esta información de forma correcta?

C. En algunos caso si he visto que manejan de buena forma la información pero es, como yo le digo, depende del trabajo que ellos llevan

# Manejo\_que\_deberia\_ser

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:10 [R. Y como cree Ud que debería ..] (27:28) (Super)

Códigos: [manejo\_que\_deberia\_ser - Familia: manejo]

No memos

R. Y como cree Ud que debería ser tratada esta información?

H. Como decía, creo que debería ser tratada con más, más a profundidad osea no solo leer 'ah pues, no le gusto el producto, pues que pena' no, osea saber porque no les ha gustado el producto o saber porque no, no se han sentido satisfechos con el servicio que se les dio, porque no se sintieron conformes, como decía tal vez llamar a los clientes o a las personas afectadas por el tema, llamar, preguntar que es lo que ha sucedido, que es exactamente lo que paso para poder brindarles un mejor servicio porque creo que las empresas y las instituciones al final están al servicio de sus clientes y de las personas y si las personas no están conformes, no se sienten bien, no se sienten cómodas, con lo que se les esta dando, y tampoco les importa a las empresas porque, entonces siempre va a ser un círculo vicioso de que a mi no me esta gustando esto pero tengo la necesidad de utilizar o hacer esto en este lugar, me voy a molestar porque ellos me dan un mal servicio pero a ellos no les importa igual voy a reclamar y a ellos no les va a importar mi reclamo, voy a seguir reclamando y voy a seguir molesta y va a ser todo un circulo vicioso, es lo que yo creo.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:9 [R. Entonces cree que, la parte..] (21:22) (Super)

Códigos: [manejo\_que\_deberia\_ser - Familia: manejo]

No memos

R. Entonces cree que, la parte en como la estan tratando de solucionar en la parte privada, seria lo ideal de cómo se manejaria la información que llega con los reclamos?

M. Creo que no es lo ideal, porque lo ideal es que haya una comunicación muchísimo más fluida, osea que realmente la gente pueda hablar con gente o que por lo menos haya un sistema suficientemente inteligente como para que te de respuestas inmediatas y que las cosas se automatizen e incluso por un tema de costos, osea para que destinar recursos a simplemente a escuchar reclamos cuando se puede resolver de una manera 100% digital, creo que ese es el ideal. Ahora, el gap entre lo privado actual que no es lo ideal, y lo público actual es gigantesco, osea si lo publico quiere apuntar a lo privado actual sería una mejora increible, siendo que lo privado actual no es lo ideal.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:9 [R. Entonces para Ud como deber..] (31:32) (Super)

Códigos: [manejo\_que\_deberia\_ser - Familia: manejo]

No memos

R. Entonces para Ud como deberia tratarse toda la información que viene con los reclamos? Deberia hacerse de forma general, deberia ser de forma personalizada?

K. Debería ser de forma general, porque creo que si bien puede absolverse algo de forma personalizada, al fin y al cabo siempre va a generarse a otra persona una insatisfacción respecto a un producto o un servicio, creo que si la empresa ve que uno de sus proveedores que tiene el mismo reclamo dos veces, ya de una vez cortar de raíz la situación y no estar esperando que alguien más se vuelva a quejar y se convierta en algo recurrente para recién tomar cartas en el asunto, porque sino es algo que me paso a mi y luego viene otro que tuvo el mismo problema y otro más que tuvo el mismo problema.

# Reclamo\_definicion

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:1 [R. Hola, bueno soy Regina Casa..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Hola, bueno soy Regina Casanova y estoy realizando un estudio sobre el uso de nuevas tecnologías de información las TICs para mejorar el sistema nacional de salud, entonces lo que estoy proponiendo es un nuevo sistema para gestión y manejo de reclamos en el sistema de salud y bueno, primero que todo quisiera saber para Ud. cual es la percepción general acerca de los reclamos, es decir, que cosa es reclamo para Ud?

H. Un reclamo para mi es la libertad de expresar cualquier incomodidad que yo haya sentido con un producto o algun servicio que yo haya solicitado o me están dando, eso es para mi un reclamo.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:1 [R. Hola, mi nombre es Regina C..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Hola, mi nombre es Regina Casanova y estoy haciendo un estudio de TICs en el sector salud, específicamente en el recojo y el manejo de los reclamos. Entonces, para esto primero necesito hacerle unas consultas sobre su percepción de los reclamos. Primero para Ud. qué cosa es un reclamo?

K. Un reclamo para mi es presentar una queja de manera formal ante una institución o un proveedor que algo en que no me siento satisfecha.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:1 [R. Hola, soy Regina Casanova y..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Hola, soy Regina Casanova y bueno, estoy realizando un estudio para el uso sobre nuevas tecnologías de información y comunicación en el nivel de salud para mejorar el sistema nacional de salud. Lo que vamos a hacer es conocer distintas opiniones sobre las quejas y los reclamos y todas las percepciones que se tiene, son tres temas que se van a tocar en esta entrevista, primero es la percepción suya de los reclamos, luego es el rol de los reclamos y el manejo de la información que viene en los reclamos y por ultimo una herramienta informática. En primer lugar, necesitamos saber para Ud. qué cosa es un reclamo?

M. Un reclamo es levantar la voz sobre algo que no funcionaba bien, o sobre algo que no cumplio las expectativas contratadas, osea uno tiene una expectativa, uno espera recibir A y si no recibes A o si recibes menos de A, generas un reclamo que es básicamente un petitorio para que o te compensen o eso se solucione para los que vienen.

P 8: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_4.txt - 8:1 [R. Entonces, hola mi nombre es..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Entonces, hola mi nombre es Regina Casanova, estoy haciendo un proyecto sobre la mejora de los reclamos con una herramienta informática para el sector salud y antes de eso queria saber para Ud, qué cosa es un reclamo?

C. Bueno, un reclamo es, si en caso de que estas de acuerdo en algo o no estas bien atendida, reclamas para que tengas una buena atención, eso es un reclamo no? Tratar de conseguir que te atiendan mucho mejor para poder estar tu misma segura de lo que te estan dando y de lo que tu estas recibiendo.

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:1 [R. Buenos dias, mi nombre es R..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Buenos dias, mi nombre es Regina Casanova y estoy haciendo un proyecto sobre nuevas Tecnologías de Información y Comunicación para reclamos en el sector salud especificamente, entonces para eso querria saber para Ud qué cosa es un reclamo?

C. Un reclamo es una, algo que impone el usuario en este caso que vendria hacer el consumidor directo osea nosotros por ejemplo como pacientes así, cuando tenemos una incomodidad o alguna dificultad en algo.

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:1 [R. Ya, entonces yo soy Regina ..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Ya, entonces yo soy Regina Casanova y estoy haciendo un estudio para mejorar la percepción de los reclamos en el sector salud y para esto queria saber primero, para Ud qué cosa es un reclamo?

C. La manera como poder, la manera como exigir un derecho que te toca, una buena atención, para una buena atención.

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:1 [R. Entonces, he empezado la en..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Entonces, he empezado la entrevista, es en sí sobre para hacer una propuesta de un sistema para que Ud como ciudadana peruana pueda reclamar vía web para el sector salud especificamente, pero para esto primero queria saber, para Ud qué cosa es un reclamo?

C. Un reclamo bueno, tengo entendido que es, presentar alguna dificultad que vive el paciente para hacer respetar sus derecho, eso es lo que entiendo por reclamo.

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:1 [R. Entonces, buenos dias, mi n..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Entonces, buenos dias, mi nombre es Regina Casanova y estoy haciendo un estudio sobre la importancia de los reclamos en el sector salud y como mejorarlo con una herramienta informática, entonces primero queria saber, para Ud. qué cosa es un reclamo?

C. Un reclamo es reclamar lo que es justo no? de que estas en todo tu derecho porque ellos así como en el hospital tienen derecho a atendernos bien, a dar una buena atención a los pacientes, hay otros que por ejemplo se amargan o nos tratan despotamente sin embargo no debería ser así.

P10: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_6.txt - 10:1 [R. Entonces, en si, buenos dia..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Entonces, en si, buenos dias yo estoy haciendo una tesis sobre el uso de Tecnologías de Información y Comunicación para mejor el tema de los reclamos en el sector salud y para esto primero necesito recoger un poco la percepción general de ellos, entonces queria saber, para Ud. qué cosa es un reclamo?

C. Un reclamo es estar inconforme con un servicio prestado o una atención

# Reclamo\_ ExperienciasLaborales

# Reclamo\_ExperienciasPersonales

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:3 [R. Y sabe Ud masomenos como es..] (7:8) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo] [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y sabe Ud masomenos como es procedimiento para presentar un reclamo, podria explicarmelo en sus palabras?

H. Mmm, a ver, de hecho las veces que he hecho reclamos, primero usualmente las cosas que me han pasado a mi es que siempre como que tratan de solucionar las cosas en el momento, osea si algo ha salido mal pues tratan de compensarlo o si ha sido un producto derepente traerte uno nuevo o algo, osea traerte las cosas de nuevo pero de hecho siempre trato de pedir el libro de reclamaciones en donde este, osea aun me hayan solucionado entre comillas el problema, siempre pido el libro de reclamaciones pero lo que no tengo claro tambien es, por ejemplo, se que cuando tu escribes, escribes que ha pasado, porque estas reclamando y todo este tema, das tus datos pero luego firmas y se supone que la otra parte tambien deberia de firmar pero me ha pasado en muchos casos que no firman porque te dicen como que la parte encargada no esta, entonces si no hay la firma de las dos partes entonces no estoy segura si ese reclamo terminó siendo válido o no. Pero igual te arrancan la hoja que es la copia y te la dan y te dicen como que 'ah bueno, espera tu respuesta' y de hecho si he tenido varias veces que no me ha llegado ninguna respuesta al reclamo que yo he hecho por escrito y cuando he, como que vuelto a escribir diciendo 'oye por si acaso hice este reclamo, el numero es tal' y es como que te dicen 'ahh ya pero es que no hubo firma ni nadie que pueda como asegurar o aceptar tu reclamo, y no me queda claro si el hecho de que por ejemplo, no tengas las 2 firmas ese reclamo no te va a servir pero igual te damos la copia para que no molestes. Entonces de hecho, eso es lo que a mi me ha pasado, pero si he tenido algunas veces que si me han respondido a mi correo electronico, me han dado unas respuestas, unas disculpas, y si me han compensado de alguna forma ya sea el servicio o el producto por el cual había reclamado.

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:9 [R. Y aqui alguna vez, las vece..] (21:22) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y aqui alguna vez, las veces que ha venido ha encontrado algún problema que le gustaría mejorar?

C. Si, cuando presentamos los papeles, a veces te tratan mal o te tratan despotamente y eso me gustaría que cambie.

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:4 [R. Ok, y antes Ud ha presentad..] (7:10) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Ok, y antes Ud ha presentado un reclamo en cualquier tipo de institución, no solo en institución de salud?

C. Si, en una institución financiera presente un reclamo por algo que me hicieron mal pero no me hicieron caso.

R. No le hicieron caso

C. No, por mas que tuve la razon y le presente todo para que vieran que estaba en la razón que yo estaba y no, no me hicieron caso, siempre se fueron por su lado, nunca me hicieron caso, nunca me escucharon, me escucharon pero no me hicieron caso

P 8: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_4.txt - 8:4 [R. Y alguna vez ha presentado ..] (7:8) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y alguna vez ha presentado un reclamo? No acá, sino en general, en cualquier tipo de institución?

C. No, bueno no, siempre me han atendido bien, gracias a Dios siempre me han atendido bien.

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:13 [R. Y en su experiencia aca, al..] (29:30) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y en su experiencia aca, alguna vez ha tenido algún problema en alguna cosa que hubiera visto que quisiera que se mejorará?

C. Bueno, hasta el momento, me han tratado bien, si no, creo en tema de los doctores creo que ellos usan su conducto regular que seguir, pedir algo más creo que no, creo que ya no seria, creo que esta bien, si, yo no reclamaria nada más aparte.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:3 [R. Ha antes presentado un recl..] (9:18) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Ha antes presentado un reclamo?

K. Si

R. Y cual fue el medio que utilizo para presentar este reclamo? via física, telefonica, internet?

K. Libro de reclamaciones

R. Siempre ha sido fisica?

K. Si

R. Y específicamente en el sector salud, alguna vez ha presentado un reclamo?

K. Si, en alguna clinica. Porque por ejemplo mi cita era a la 1 y me atendieron a las 2, la Dra llego a la 1.45, osea finalmente yo estoy pagando por una consulta y voy a invertir mi tiempo en algo y no voy a esperar una hora para que me atiendan

R. Le llegaron a solucionar el reclamo?

K. Si me cambiaron de médico y me dieron una cita para ese mismo dia

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:8 [C. Yo no creo que sea el único..] (18:18) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

C. Yo no creo que sea el único que reclame, debe haber muchos que reclaman pero siempre y cuando si es que te tomarian en cuenta o si es que al menos seria mita-mita no? al menos, pero no, nunca, yo no creo, en mi persona nunca me ha tocado a mi favor no? siempre he tenido que perder como dicen, para mi, en mi caso si.

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:11 [R. Okok, ya casi vamos a termi..] (33:34) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Okok, ya casi vamos a terminar, queria saber si es que alguna vez cuando ha venido acá, ha tenido algun problema, algo que le gustaría que se solucionara?

C. Bueno, derepente un poquito la espera, por lo demas no, pero la espera del tiempo de atención es lo que más preocupa porque todos vivimos ahora con la hora, con la agenda llena de cosas y básicamente es eso, pero la calidad de atención veo que esta, si esta bien, es buena, nomas el tiempo, la hora, eso tambien depende de uno que llegue temprano, eso tambien, ahora donde hay multitud de gente de todas maneras hay que esperar algo, siempre.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:5 [R. Y alguna vez ha presentado ..] (11:12) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y alguna vez ha presentado reclamos en el sector salud?

M. No he presentado reclamos en el sector salud oficialmente porque nunca encontre a quien reclamarle, en algún momento busque terapia para temas en essalud, en el sector privado de salud me ha ido muy bien, es decir, no tengo quejas, ha sido tema de gobierno y por eso me contrate una EPS. Lo que quería un doctor que me atendiera sobre ciertos temas y me dieron la primera cita a los 4 meses, entonces entiendo que hay tema de capacidad, un tema de problemas de gestión, pero simplemente quise dejar claro que me parecia un abuso y que no tenía sentido porque lo mio no era un tema urgente y yo podía pagar un privado, que lo hice, pero me queda clarísimo que yo no soy el público meta de ellos, entonces una respuesta a 4 meses para que te revisen y luego la cita podrian ser 2 o 3 meses más para que revisen los resultados, entonces estamos hablando de que eso no es atención médica, eso me parece una burla. Y cuando hable con, sin exagerar, 4 personas del hospital que las 4 me derivaron al infierno porque no había una forma realmente, no había una forma que ellos acepten que se estan equivocando ni que les interese. Entonces no pude presentar un reclamo porque no tuve como, no tuve a quien, nunca me entere de la forma.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:4 [R. Y alguna vez ha presentado ..] (7:10) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y alguna vez ha presentado Ud algún reclamo? En cualquier tipo de empresa?

M. El último reclamo fuerte que presente que tengo claro fue un tema de mantenimiento por mi vehiculo, me habian ofrecido ciertas caracteristicas, cierto tiempo de ejecución, el tiempo se multiplicó por 4 y la entrega no fue ni siquiera la esperada porque no cambiaron las partes sino que parcharon las partes. Fuera de eso, escribi en el libro de reclamaciones y me ofrecieron una compensación irrisoria la cual rechacé porque me parecio una falta de respeto y simplemente lo que hice fue vetar a la marca y al tipo de servicio.

R. Entonces, no le dieron solución en si a su reclamo

M. Me ofrecieron soluciones que no me parecían adecuadas, ahora puede ser un tema de percepción mía pero cuando el servicio es malo yo espero que la solución sea suficientemente buena para que no solo sientas que han emparejado lo que te tenian que dar sino que han superado expectativas porque fallaron la primera vez, entonces nivelarse ya no es suficiente. Entonces, no solucionaron mi reclamo, me ofrecieron soluciones pero ninguna que yo valore.

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:4 [R. Y antes Ud ha presentado un..] (7:12) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y antes Ud ha presentado un reclamo en cualquier tipo de institución?

C. Si

R. Y como masomenos fue esta experiencia? Le dieron respuesta rápida?

C. Si fui con el administrador, fue en una tienda de comida rápida, y pedi el libro de reclamaciones porque no me sirvieron, porque pedí y nada. Fue bien sencillo, no hubo tanta burocracia como que te pueden decir 'no, tienes que irte a tal oficina' tal esto, sino que en ese caso solo pedi el libro de reclamaciones y normal, no es como tal vez en otro lugar te pueden decir 'no tienes que irte a tal oficina' 'tienes que presentar una carta' 'tienes que hacer esto' 'tienes que ir aca' y asi

R. Y cree que aca seria una cosa masomenos asi?

C. Si si, porque para hacer cualquier cosa es bastante burocracia no es como que haces tu reclamo directo y hablas con la persona encargada y ya, no es que tal vez te dicen 'presenta tal carta a tal sitio' y asi

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:4 [R. Y antes Ud ha presentado un..] (7:12) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y antes Ud ha presentado un reclamo, no solamente en el sector salud, sino en cualquier tipo de sector?

C. No no, por la gracia de Dios no.

R. Nunca? Ok

C. Mi reclamo si es que lo hice ha sido verbal, únicamente.

R. Ah ok. No ha sido mediante un documento

C. Escrito no

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:6 [R. Y alguna vez ha presentado ..] (15:18) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y alguna vez ha presentado un reclamo en el sector salud específicamente?

H. En el sector salud... en una clínica privada

R. Podría contarme un poco de su experiencia?

H. No fue la mia, osea yo lo reclame porque la persona que estaba, osea a la que se le iba a atender no estaba en condiciones de, pero hubo un problema con el seguro de salud y la persona, osea la persona a la que yo estaba acompañando, obviamente había tenido un accidente menor digamos, no era algo tan grave pero necesitaba atención porque tenia una herida abierta y obviamente estaba sangrando y no hubo, no nos quisieron atender porque teníamos que hacer cola y hacer triaje y todas esas cosas que no me parecían necesarias en este momento cuando había una emergencia y lo que hice fue primero reclamarle a la persona que estaba en la atención, osea decirle que de hecho no podian hacer eso porque no podíamos estar haciendo triaje y todas las cosas y esperar mientras que a la persona se le salia la sangre por la pierna y pedi el libro de reclamaciones para poder reclamar sobre el servicio que me estaban prestando. Se demoraron en darme el libro porque tenían muchas cosas que hacer, porque tenian muchos pacientes que atender, al final me dieron el libro de reclamaciones, me dijeron que podia explicar obviamente lo que yo quisiera porque en ese momento como que ya no te dicen mucho porque saben de que vas a reclamar por lo que está pasando, pero no, como que no le tomaron mucha importancia, fue un 'ahh ya si si escribe' como un 'normal, no nos va a afectar mucho que escribas' o que mande lo que quieras mandar, y ya simplemente me dieron mi copia y me dijeron ya llegará la respuesta, lo unico que hicieron fue disculparse por los inconvenientes que se van a asegurar de que eso no vuelva a pasar, de que todo lo hacen por el bien de la salud de los pacientes y el orden y blah blah.

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:10 [R. Ok, gracias. Y bueno, ya ca..] (25:26) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Ok, gracias. Y bueno, ya casi estamos terminando, no sé si desea agregar alguna cosa más sobre reclamos o algun problema que haya tenido aca que le gustaria o que viera que seria bueno que se mejorará? Alguna cosa asi?

C. No aca, en especial, no. Osea es bien ordenado, cumplen con las cosas, se demoran un poquito pero es parte de, pero no, no he visto nada

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:5 [R. Bueno, ya me ha mencionado ..] (11:12) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Bueno, ya me ha mencionado de que antes ha presentado un reclamo, solo una duda, cual fue el medio que utilizo para presentar su reclamo? telefónico, internet, presencial?

H. He tenido reclamos personales y por correos electrónicos, pero la verdad es que a veces si, he sentido de que ha sido mucho más como rapido, osea de que yo lo haya podido hacer mediante correo electrónico y la respuesta también ha sido bastante más rápida que cuando lo he escrito y me han dado mi copia y me han dicho 'ya otro dia te respondemos', otro dia te decimos qué pasa con esto y es más hasta he terminado en indecopi de que lo que pedi o lo que reclamo se cumpla.

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:13 [R. Y Para que Ud considerara u..] (33:34) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta] [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y Para que Ud considerara utilizar esta herramienta, existe alguna característica que se le viene a la mente que le gustaría que tuviera esta herramienta? Por ejemplo, que sea accesible por su celular, que este como aplicación, por correo, o alguna cosa especifica que quisiera para poder acceder?

H. Mmm de hecho si tenerlo en una aplicación por celular me parece como que super facil de llenar, como que no necesito ir y sentarme en una computadora para abrirlo, creo que si estuviera por el celular seria muchisimo mas facil, por una pagina web tambien. Creo que, definitivamente un usuario, debe poder recoger todas mis quejas y reclamos juntos y no como que tener diferentes mails de todo el mundo y que uno me responda que, una cosa paso y que luego se olvidaron de que me habian respondido, me respondio otro y todas esas cosas porque me ha pasado con los bancos sobretodo, que una persona me responde una cosa y luego la otra persona se olvido de que ya me habian respondido, me respondieron otra cosa que no tenia nada que ver, y al final no se que cosa es lo que tengo que pensar, entonces si creo que mientras mas ordenado si pudiese como tener un usuario, algo asi, creo que estaria bien.

# Reclamo\_importancia

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:2 [R. Y porque es importante para..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque es importante para Ud como ciudadano peruano que reclame ante alguna cosa que no le parece?

C. Porque, primeramente el que sería, el que ofrece el servicio, sea cualquier entidad o cualquier persona que esté dando algún servicio, tiene que ofrecer el mejor servicio no? osea lo mejor a su cliente, en este caso nosotros y ya pues, porque es lo que ofrecen.

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:2 [R. Y porque es importante que ..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque es importante que Ud como usuaria de este hospital presente un reclamo?

C. Si yo veo algo que no esta bien, si me gustaria que me den el libro de reclamos para poner yo, para informar que es lo que no me gusta no? El área de apoyo, como me atienden

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:2 [R. Y porque es importante de q..] (5:6) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque es importante de que Ud como cliente o usuario de algún servicio o empresa, producto, presente un reclamo cuando no se encuentra satisfecho de lo que ha recibido?

H. Es importante, creo que es importante para las 2 partes, tanto del cliente como de la persona que está prestando el servicio o el producto porque, las personas que están prestando el servicio pueden digamos enterarse o darse cuenta en que carecen o donde estan actuando mal o que es lo que les está faltando para poder satisfacer al máximo al cliente con el servicio o producto que se está ofreciendo. Ahora, a mi como cliente, creo que es importante porque puedo expresarme y ya sea, no necesariamente decir solo las cosas malas pero para ver con el reclamo, también resaltar algunas cosas que han sido buenas y eso lo pueda percibir la otra parte.

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:2 [R. Y porque es importante que ..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque es importante que Ud como ciudadano peruano reclame?

C. Porque bueno, por los impuestos, por todo lo que pagamos, por lo que me ofrecen como persona, un buen trato en verdad

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:2 [R. Y porque le parece importan..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque le parece importante de que los ciudadanos o usuarios de alguna empresa o institución presenten reclamos?

M. Porque son los que van a recibir el servicio y si es que el recibe el servicio no reclama, la empresa o entidad no tiene forma de enterarse que su proceso falla, su servicio falla o sus interlocutores fallan.

P10: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_6.txt - 10:2 [R. Y porque es importante que ..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque es importante que Ud como ciudadano peruano y usuario de un tipo de servicio, sea de salud o cualquier tipo de servicio, reclame por algo que no esta conforme Ud?

C. Es importante porque te va ayudar a mejorar a poder brindar un mejor servicio, poder tener una mejor prestación del servicio.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:2 [R. Y porque le parece importan..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque le parece importante a Ud como usuaria o ciudadana presentar reclamos a instituciones?

K. Porque se supone de que estas pagando de una u otra manera por un servicio que debe ser idóneo ante tus necesidades, entonces si no cumple tus necesidades o tampoco logra llenar la expectativa que tu tienes, de nada sirve lo que tu estas contratando como servicio o como producto. Entonces reclamas para que lo que busques, finalmente te satisfaga

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:5 [R. Ok. Y Ud cree de que el rol..] (13:14) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Ok. Y Ud cree de que el rol que tienen los reclamos en las instituciones prestadores de salud, es bueno, es malo, es visto como algo fastidioso...?

C. Si, si es importante, es importante que se haga escuchar el paciente o cliente, se tiene que hacer escuchar, es un derecho

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:2 [R. Y porque es importante que ..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque es importante que nosotros como ciudadanos peruanos nos quejemos cuando encontramos algun tipo de problema en cualquier tipo de institución?

C. Para que se le de solución al problema mencionado y se escuche a la población de las dificultades que están pasando.

P 8: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_4.txt - 8:2 [R. Y porque es importante que ..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque es importante que Ud como ciudadana peruana reclame?

C. Importante porque pues si no reclamos estamos haciendo como que, diciendo que ahí ellos pueden hacer lo que se les dé la gana no? Entonces es mejor reclamar para estar de acuerdo tanto como el que nos está atendiendo como la paciente que está haciendo para poder estar tranquilos, estar en paz porque sino imagínese, van a haber un montón de problemas y despues sale con algunas complicaciones y por eso yo creo que es importante el reclamo.

# Reclamo\_Procedimiento

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:3 [R. Y si Ud ahorita quisiera ha..] (5:6) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y si Ud ahorita quisiera hacer un reclamo, por alguna cosa, en esta institución, sabe cual es el procedimiento, sabe a dónde ir, conoce masomenos como es?

C. No lo tengo bien claro, pero tendría que ir primero a la sala donde dice Admisión o preguntar a cualquier persona que parezca que sepa o que tenga algún distintivo, algún distintivo del lugar.

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:3 [R. Y en pocas palabras, en alg..] (5:6) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y en pocas palabras, en algo breve, me podria explicar como sabe Ud. que se presenta un reclamo?

M. Eh, depende, en general yo conozco el libro de reclamaciones que puede ser físico o puede ser digital, no creo mucho en eso porque se que es una herramienta que se usa internamente para medir KPIs de la empresa, para el servicio de atención al cliente porque de hecho me he dedicado a eso en algún momento de mi vida, segundo, se que el ente regular de los reclamos del libro de reclamaciones no tiene capacidad para realmente revisar dia a dia lo que sucede, entonces creo que el reclamo más fuerte posiblemente ahora mismo, son las redes sociales por el alcance, pero que realmente tampoco te garantizan absolutamente nada y siento que falta una base de datos de reclamos sobre cosas que si funcionaron, donde llegar para reclamar y una información coherente porque realmente te demoran muchísimo en llegar desde donde empiezas a hacer tu reclamo, que es nose, el servicio telefónico o algo hasta que finalmente, en caso tengas suerte, llegas a la persona que realmente pueda tomar algún tipo de acción.

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:3 [R. Y si es que Ud desearía pre..] (5:6) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y si es que Ud desearía presentar un reclamo, aca en esta institución, sabe a donde ir? Donde buscar las cosas, donde hacer consultas?

C. Me iria a admisión para preguntar, para que me den informe sobre donde puedo hacer mi esto de reclamos, en admision ahi te dicen donde puedo hacer mi reclamo.

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:3 [R. Y masomenos, si ahorita Ud ..] (5:6) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y masomenos, si ahorita Ud quisiera presentar un reclamo, sabría donde ir? Sabe cual es el procedimiento?

C. Bueno, tengo entendido que debo ir a Comunicaciones, primero Comunicaciones luego para pedir y preguntar los pasos y probablemente a trámite documentario para entregar algún documento, la verdad supongo que es asi.

P 8: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_4.txt - 8:3 [R. Y si Ud ahorita quisiera ha..] (5:6) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y si Ud ahorita quisiera hacer un reclamo, sabe cual es el procedimiento acá, por ejemplo, a donde ir, a donde acudir?

C. Dependiendo no? Porque si de repente con un mismo se reclama directamente con el doctor o la enfermera en este caso que me está atendiendo, si es un reclamo ya mas fuerte ya uno tiene ya que irse a recursos para ya hacer el reclamo más directo como quien dice.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:4 [R. Y porque le parece importan..] (3:8) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque le parece importante a Ud como usuaria o ciudadana presentar reclamos a instituciones?

K. Porque se supone de que estas pagando de una u otra manera por un servicio que debe ser idóneo ante tus necesidades, entonces si no cumple tus necesidades o tampoco logra llenar la expectativa que tu tienes, de nada sirve lo que tu estas contratando como servicio o como producto. Entonces reclamas para que lo que busques, finalmente te satisfaga

R. Y en pocas palabras, como conoce Ud que es el procedimiento para presentar un reclamo en alguna institución?

K. Pides el libro de reclamaciones, lo llenas y a los 30 días deben responderte

R. Solamente existe la via del libro de reclamaciones?

K. Yo siempre he usado he usado la via del libro de reclamaciones, independientemente a eso puedo hablar con el gerente o el administrador y en todo caso si es que el no me soluciona nada porque se niegan en el momento, hago un reclamo via Indecopi.

P10: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_6.txt - 10:3 [R. Y si es que Ud. ahorita qui..] (5:8) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y si es que Ud. ahorita quisiera reclamar por alguna cosa, conoce aqui en esta institución, cual es el procedimiento, a donde tendria que ir? O sabe masomenos como es el asunto?

C. Dentro del hospital, no.

R. No lo conoce

C. No.

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:3 [R. Y si es que ahorita Ud dese..] (5:6) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y si es que ahorita Ud desearía presentar un reclamo, sabe donde es que tendria que hacer? Cual es el procedimiento?

C. Mmm no, a bueno aquí no se, pero primero reclamaria al personal que está, al personal indicado que este indicado, primero le reclamaria a ellos y en todo caso, seguiria preguntando indagando para ver con quien es la persona indicada para reclamos o como ponerlo.

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:3 [R. Y sabe Ud masomenos como es..] (7:8) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo] [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y sabe Ud masomenos como es procedimiento para presentar un reclamo, podria explicarmelo en sus palabras?

H. Mmm, a ver, de hecho las veces que he hecho reclamos, primero usualmente las cosas que me han pasado a mi es que siempre como que tratan de solucionar las cosas en el momento, osea si algo ha salido mal pues tratan de compensarlo o si ha sido un producto derepente traerte uno nuevo o algo, osea traerte las cosas de nuevo pero de hecho siempre trato de pedir el libro de reclamaciones en donde este, osea aun me hayan solucionado entre comillas el problema, siempre pido el libro de reclamaciones pero lo que no tengo claro tambien es, por ejemplo, se que cuando tu escribes, escribes que ha pasado, porque estas reclamando y todo este tema, das tus datos pero luego firmas y se supone que la otra parte tambien deberia de firmar pero me ha pasado en muchos casos que no firman porque te dicen como que la parte encargada no esta, entonces si no hay la firma de las dos partes entonces no estoy segura si ese reclamo terminó siendo válido o no. Pero igual te arrancan la hoja que es la copia y te la dan y te dicen como que 'ah bueno, espera tu respuesta' y de hecho si he tenido varias veces que no me ha llegado ninguna respuesta al reclamo que yo he hecho por escrito y cuando he, como que vuelto a escribir diciendo 'oye por si acaso hice este reclamo, el numero es tal' y es como que te dicen 'ahh ya pero es que no hubo firma ni nadie que pueda como asegurar o aceptar tu reclamo, y no me queda claro si el hecho de que por ejemplo, no tengas las 2 firmas ese reclamo no te va a servir pero igual te damos la copia para que no molestes. Entonces de hecho, eso es lo que a mi me ha pasado, pero si he tenido algunas veces que si me han respondido a mi correo electronico, me han dado unas respuestas, unas disculpas, y si me han compensado de alguna forma ya sea el servicio o el producto por el cual había reclamado.

# Recomendaciones

# Rol\_actual

P 5: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_1.txt - 5:5 [R. Y entonces, Ud cree que par..] (11:12) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Y entonces, Ud cree que para, estas autoridades, los reclamos son una cosa util, son una cosa fastidiosa...?

C. Para mi que es fastidiosa

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:7 [R. Ok, y como lo ven actualmen..] (17:18) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Ok, y como lo ven actualmente entonces?

M. Las privadas yo creo que lo ven de esa forma, porque consideran los reclamos, o consideran los pedidos, es que no necesariamente son reclamos sino que pueden ser solicitudes tambien, tengo la suerte y me da pena decirlo asi de no tener mucha relación con el tema gubernamental o con temas del gobierno porque siento que el tema de los reclamos cae en el saco que no tiene fondo, que tiene hueco y que se pierde para abajo.

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:7 [H. El rol de los reclamos... R..] (20:22) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

H. El rol de los reclamos...

R. Osea como lo ven las empresas, como ven los reclamos, que son para ellos los reclamos.

H. Son una carga creo, son una carga laboral porque de hecho son cosas que tienen que resolver, contestar, y tienen que tener toda una logistica que probablemente entre comillas, no les importa mucho, y como digo les generara un poco más de carga laboral y no lo querran hacer, eso es lo que yo creo que sienten muchas empresas con los reclamos que no deberia de ser asi, que deberia de ser apreciado de otra forma, porque en verdad es el reflejo de lo que tu estas haciendo.

P 8: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_4.txt - 8:5 [R. Y Ud cree que para las auto..] (9:10) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Y Ud cree que para las autoridades de hospitales, de instituciones, los reclamos son vistos como algo bueno, algo malo, algo fastidioso o provechoso?

C. Bueno yo creo que seria algo bueno, porque si uno no reclama tampoco no saben con seguridad si están haciendo bien su trabajo, entonces si uno reclama ya ellos pueden ir viendo que es lo que están haciendo bien y que es lo que estan haciendo mal.

P10: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_6.txt - 10:4 [R. Ok, entonces Ud cree que en..] (13:14) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Ok, entonces Ud cree que en este tipo de instituciones, sobre todo en las de salud, cree que las autoridades ven los reclamos como una cosa buena, como una cosa mala, provechosa, algo fastidioso? Cualquier cree Ud que es el rol que tienen los reclamos actualmente para las autoridades?

C. Bueno, creo que más bien para las autoridades es algo como un tema, nulo, como que no le toman interés, como que no escucharan los reclamos o como que no le importaran los reclamos. Es lo que pienso.

P 9: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_5.txt - 9:5 [R. Y cree que las autoridades ..] (13:14) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Y cree que las autoridades de esta institución, toman los reclamos como una cosa buena, una cosa mala, una cosa fastidiosa, provechosa..? Cómo cree Ud que lo ven?

C. Osea, tal vez no, osea algo bien comun que pasa tal vez es como tal vez, si hay ciertos problemas como que no le toman importancia, pero si ya se hace a una escala mayor o pasa a otros tonos ahi recien empiezan a dar cabida, por ejemplo yo me opere aca y antes veia que, por ejemplo, la señorita que esta sentada ahi, no habia, no habia una persona de seguridad, solo todos pasaban y ahora, y era un desorden, pero ahora han puesto a la señorita y como que hay más orden y tal vez han empezado que haya bastante desorden, que entre cualquier persona asi para que pongan el control, y si han mejorado.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:5 [R. Bueno hemos terminado la pr..] (19:20) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Bueno hemos terminado la primera parte de la entrevista que era sobre la percepción de los reclamos, ahora vamos a pasar a la segunda parte que es sobre cual es el rol de ellos y como se maneja la información. Ud cree o cual cree que es actualmente, como las empresas ven los reclamos?

K. En verdad yo creo que las empresas lo ven como algo que no esta funcionando, entonces de alguna u otra manera ven de subsanar sus errores para a futuro evitar este tipo nuevamente de reclamos

P 7: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_3.txt - 7:5 [R. Y Ud cree que las autoridad..] (11:12) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Y Ud cree que las autoridades de, por ejemplo, este hospital, consideran de que los reclamos son una cosa buena, son una cosa mala, fastidiosa?

C. La verdad que no se, será algo fastidioso me imagino porque tienen que reclamarle a su propio personal, de ahi al personal no? Osea, bueno para el paciente sería bueno porque está exigiendo algo bueno pero para ellos creo que es una molestia.

P 6: Transcripcio\_n\_Ciudadano\_2.txt - 6:6 [R. Y para las autoridades cree..] (15:16) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Y para las autoridades cree que lo toman como algo bueno o como algo malo?

C. Depende, de repente depende del grupo de gestión pero espero que sean oídos, en algún momento habrá una persona concientizada, con sensibilidad humana y social que pueda realmente responder y dar solución a los reclamos.

# Rol\_que\_deberia\_ser

P19: Transcripcio\_n\_Miguel\_Coloma.txt - 19:6 [R. Interesante. Bueno hemos te..] (13:14) (Super)

Códigos: [rol\_que\_deberia\_ser - Familia: rol]

No memos

R. Interesante. Bueno hemos terminado la primera parte de percepción de los reclamos, y ahora vamos a pasar a la parte del rol del reclamos y el manejo de información. Actualmente, según lo que Ud cree, cuál cree que es el rol que tienen los reclamos actualmente en una empresa o institución, si es que existe algun rol?

M. Levantar una bandera sobre algo que no esta funcionando bien, o sobre un enfoque que tiene la empresa que no es el que el público usuario espera.

P16: Transcripcio\_n\_Karen\_De\_La\_Cruz.txt - 16:6 [R. Y como cree que deberían se..] (21:22) (Super)

Códigos: [rol\_que\_deberia\_ser - Familia: rol]

No memos

R. Y como cree que deberían ser vistos, los reclamos en las instituciones?

K. Creo que más que como una queja, debería verse visto como una manera de mejora, porque si estás reclamando no es gratuitamente, es porque algo no funciona en su proceso.

P14: Transcripcio\_n\_Harumi\_Arban\_il.txt - 14:8 [R. Entonces, Ud considera que ..] (23:24) (Super)

Códigos: [rol\_que\_deberia\_ser - Familia: rol]

No memos

R. Entonces, Ud considera que el rol que deberían tener los reclamos es, para las empresas es, su reflejo de...?

H. Es el reflejo del servicio o de la calidad del producto que están dando, obviamente si tengo muchos reclamos sobre un mismo tema en específico, obviamente es algo en lo que estoy fallando y algo en lo que hay carencia y algo en lo que deberiamos mejorar para evitar más reclamos y lo que genere más carga laboral para las personas que estén encargados en este caso de revisar, de mirar, de contestar, de todo ese tema.