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

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

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.**

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.

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.

v 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.**

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**.

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**.

Herramienta:

* Caracteristicas:
  + Verlo de aplicativo o de pagina web para que sea fácil con un usuario
  + Consistencia en las respuestas dadas por los que gestionan el reclamo (DISCUSION)
  + Mostrar la parte positiva, hubo tal problema, presentaste tu queja, se arreglo a tal cosa
  + Gente no digital debería usarla
  + Identificación con dni, carnet de extranjería. CONSIDERAR EXTRANJEROS
  + Recomendación de temas similares
  + Mostrar temas parecidos con sus respuestas y tiempo de respuesta
  + Dashboard
  + Estadisticas
  + Para todos: pagina limpia
  + Hot topics
  + Agrupar gente por la cantidad de problemas. II
  + Acceso rápido via movil
* Requerimientos:
  + Autonomia de procesos
  + Digitalización es necesaria
  + Generar tema de educación sobre el tema de reclamos para darle la importancia necesaria
  + Asegurarse que el reclamo llega a alguien
  + Que se muestre mejoría
  + Que se puedan subir fotos/videos, pruebas de lo ocurrido
* Serviria:
  + Le daría visibilidad a los reclamos pero necesita ser manejada por gente con capacidad de decisión a un nivel bajo
  + Si serviría. IIIIIII
  + Mejoraria el control y el orden
  + Le daría visibilidad. II
  + Serviria si de verdad lo miran las autoridades
* Visualización:
  + Ejemplos de casos que fueron a favor del ciudadano
  + Publicar si se soluciono o no
  + No generar un nuevo reclamo por lo mismo sino sumarse a uno que ya paso
  + Mostrar la solución
  + Ver estadísticas de las quejas de las IPRESS para tomar decisiones (nivel de calidad según ellos) III
  + Otros reclamos parecidos a los que se presentan. SERIA BUENO VERLO DESPUES DE QUE EL USUARIO PRESENTO EL RECLAMO
  + Ver el tiempo de respuesta estimada
  + Mostrar mejoras que hubo gracias a que la gente reclamo
* Compartir:
  + Si. IIIII III

Lo más importante:

* Herramienta informática para que sea conocido x las personas
* Que se le de más importancia a los reclamos. Que mejore su rol.
* Informatización del proceso de gestión de reclamos
* Educación para entender bien que es reclamo, que es comentario, sugerencia, etc

Manejo de los reclamos:

* Actual:
  + Le toman poca importancia
  + “doble check azul y listo”
  + Lo manejan correctamente
  + Lo manejan pero no en su totalidad, solo algunos reclamos
  + Depende de la empresa para absorver info
  + Si lo manejan, lento pero lo manejan
  + Suponen que lo manejan pero no saben a ciencia cierta porque siguen fallando
  + El gobierno solo toma acción cuando sale a los medios
* Que debería ser:
  + Más a profundidad
  + Investigación que involucre al ciudadano afectado
  + Mayor comunicación
  + Automatización de los procesos
  + No de forma personalizada sino soluciones a nivel general

Reclamos:

* Impedimentos:
  + 30 dias es un plazo muy largo
  + Los niveles bajos de atención al publico, no tienen capacidad de decisión. Mucha burocracia para resolver un reclamo, burocracia complicada
  + Se necesita autonomía para poder resolver mejor los reclamos
  + No todos son personas digitales
  + Palabra reclamo esta vulgarizada
* Definicion:
  + Libertad de expresar incomodidad con un producto o algún servicio
  + Insatisfacción. I
  + Levantar la voz sobre algo que no funcionaba bien o algo que no cumplio las expectativas
  + Para pedir una buena atención
  + Incomodidad II
  + Exigir una buena atención
  + Derecho
  + Dificultad
* Experiencias Personales:
  + Siempre intentan solucionar cosas en el momento
  + Intentan compensarlo
  + Dudas sobre proceso de recojo de reclamos via libro de reclamaciones
  + Disculpas via correo electrónico
  + No hicieron caso
  + Siempre le han atendido bien
  + Reclamo via física y ha tenido buenas experiencias
  + Siente que nunca le ‘tocado a su favor’
  + Se demoran mucho tiempo en atender en IPRESS
  + Quiso presentar reclamos en sector salud pero no pudo ya que no le daban la información necesaria sobre donde presentar el reclamo
  + Le ofrecieron una solución irrisoria que no acepto
  + Mucha burocracia y no permiten hacer reclamos directos
  + Solo presento reclamo de forma verbal
  + Por medios electrónicos les parecio que la atención fue mas rápida que via presencial (para respuestas)
  + Respuestas diferentes del mismo lugar sobre el mismo reclamo
* Importancia:
  + Por impuestos que se pagan
  + Si el que recibe el servicio no se queja,la entidad no tiene como saber donde falla
  + Ayuda a brindar un mejor servicio
  + Se necesita cumplir la expectativa de los consumidores/clientes/usuarios
  + Conocer las dificultades que están pasando los usuarios
* Procedimiento:
  + Preguntar en Admision. II
  + Libro de reclamaciones. III
  + Redes Sociales
  + Ir a Comunicaciones
  + Reclamar defrente al doctor/enfermera
  + No conoce
  + Preguntando a gente uniformada

Rol:

* Actual:
  + Algo fastidioso. II
  + Una carga
  + Tema Nulo
  + No le toman importancia
  + Como algo que no esta funcionando
* Que debería ser:
  + Levantar la bandera sobre algo que no funciona bien
  + Oportunidad de mejora
  + Como el reflejo del servicio que se esta dando