



ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DE QUEJAS EN MESAS DE SERVICIO

Rafael Arteaga

PLANTEAMIENTO

Actualmente, se ha detectado un grave problema en numerosas mesas de servicio, mismo que se presenta de forma cotidiana en sus operaciones de soporte y que se puede resumir en: "no saber cómo manejar las quejas de usuarios".

Es decir, no se cuenta con procedimientos claros y específicos sobre la manera de tratar este tipo de registros ni con términos comunes que permitan una identificación clara de los mismos.

Esta falta de definiciones y procedimientos, nos orilla a trabajar sin una estrategia de mejora a largo plazo; enfocándonos en cada caso de forma aislada y centralizando nuestros esfuerzos en el día a día, sin lograr obtener un valor agregado por medio de la experiencia.

ALTERNATIVA

Debemos partir, en primer lugar, de definir la queja. *"Se trata de una expresión del descontento con los procesos, procedimientos, los agentes o la calidad del servicio".*

Es necesario tener consciencia de que una queja es inevitable e incluso natural. Además, de comprender que el aprendizaje comienza con el

entendimiento de nuestros errores y permite mejorar la entrega de servicios, manteniendo la rentabilidad y competitividad de los mismos.

En segundo lugar, hay que entender que las fallas en la entrega del servicio no es lo que más irrita a nuestros usuarios, sino la repetición constante de este síntoma o síntomas, sin que se tomen acciones definitivas y se ataque a fondo su causa. Una queja surge al presentarse una brecha muy grande entre lo que el usuario esperaba y su percepción del valor obtenido. Dicha situación, detona entonces que el cliente tome la iniciativa de comunicarse a la empresa para asegurarse de que su "voz" sea escuchada claramente.

En cualquier organización, dichas quejas, deben ser transformadas en conocimientos sobre nuestra operación y las necesidades de nuestros usuarios. Para explotar este conocimiento, debemos diseñar, construir, operar y actualizar continuamente, un sistema de administración de quejas del usuario (SAQU).

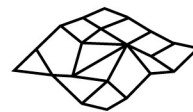
La correcta construcción de un sistema de este tipo, deberá contemplar al menos los siguientes puntos:

1. *Registro de la queja.* Toda queja del usuario debe ser registrada

y categorizada de forma adecuada. Es necesario poner énfasis en lograr realizar una descripción lo más exacta posible del reclamo en cuestión, es decir, lograr indicar claramente cuál es la naturaleza del mismo, cuándo ocurrió, qué servicio se ve afectado y a quién va dirigido.

2. *Analizar y solucionar.* Obviamente, una vez registrada y definida la queja, se deben analizar a fondo los procesos o servicios afectados, para lograr la identificación de sus causas. De lo contrario, no podremos proporcionar soluciones reales, sino sólo parciales y temporales. Únicamente encontrando las causas raíz del problema, será posible lograr su eliminación definitiva.

3. *Explotar las necesidades del usuario.* Debemos entender que toda queja es una oportunidad de identificación de requerimientos básicos, esperados por nuestros clientes, a los que quizás no habíamos puesto atención o ni siquiera sabíamos que existían. Cada queja nos debe permitir contribuir a la creación de una lista de las necesidades que no fueron satisfechas hacia nuestros usuarios.



rios. Esto, nos permitirá enfocarnos en esas necesidades y utilizar dicho conocimiento como punto de partida para futuros proyectos o planes de calidad a implementar. También, podremos utilizar esta información para identificar procesos y servicios que necesiten un *rediseño o una mejora drástica*.

4. *Comunicación con el usuario*. Si un usuario de nuestra organización se encuentra con que una deficiencia, o supuesta deficiencia, en la entrega de servicios es atendida de manera adecuada y efectiva, es muy probable que permanezca leal y satisfecho de los resultados entregados por nuestra empresa. De manera que, es de suma importancia e incluso vital, hacer sentir a nuestros usuarios respetados e importantes. Lo que supone hacerles saber, lo antes posible, que ya estamos trabajando sobre la queja que nos han hecho llegar y, de ser necesario, presentarles una sincera disculpa. Es importante notificarles que la queja ha sido registrada de manera formal, indicando claramente la necesidad no satisfecha detectada, sus probables causas, las acciones preventivas, así como correctivas, a tomarse en consecuencia y, por supuesto, el tiempo necesario para dar una solución.

5. *Medir el desempeño de atención de las quejas*

Al finalizar nuestro proceso de atención de quejas, se deben generar por lo menos dos métricas de medición del desempeño:

- Porcentaje de quejas cerradas.
- Tiempo de cierre de quejas.

La primera métrica, nos ayuda a identificar un proceso efectivo de atención de quejas, impulsándonos a lograr un alto porcentaje de casos cerrados. Asimismo, el tiempo de cierre se vuelve un factor crítico que debe controlarse. Es necesario entonces, medir los tiempos de respuesta y solución a quejas conjuntamente con el volumen de las mismas.

CONCLUSIÓN

Es de suma importancia poder contar con un sistema que nos permita registrar y administrar adecuadamente las quejas. Además, se hace evidente que dicha estrategia debe ser conocida y difundida al interior de la organización, para asegurar que cada colaborador pueda entender el valor y la importancia de atender efectivamente estos reclamos.

El contar con una estrategia de este tipo, nos permitirá incrementar la satisfacción de nuestros clientes hacia nuestros servicios, aumentando nuestra competitividad.

