

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA QUE OPTIMICE EL PROCESO DE GESTIÓN DE
PQR EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS DE GACENO BOYACÁ**

Corporación Universitaria Remington.

Ciencias Empresariales.

Administración de Empresas.

Fernando Alonso Rodríguez Díaz.

Mayra Castillo.

Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.

2025.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por brindarme salud, sabiduría y fortalezas; la cuales me permitieron cursar mi carrera de administración de empresas y me siento muy orgulloso de ello. Mis agradecimientos especiales son:

Estoy muy agradecido con mi Madre quien ha sido mi motor para poder hecho realidad la culminación de mi carrera, a mi esposa e hijos, lo cual me enorgullecen por estar siempre a mi lado apoyándome, es invaluable el contar con personas que realmente me aman sin condiciones.

Extiendo un especial agradecimiento a la Corporación Universitaria Remington por brindarme las herramientas académicas necesarias para cumplir la meta personal de ser profesional en Administración de Empresas. Agradezco al cuerpo de docente por su orientación y dedicación en la transmisión conocimientos que enriquecieron mi formación profesional.

A la administración Municipal de San Luis de Gaceno, por la oportunidad de realizar mi práctica profesional, proporcionando las herramientas necesarias y garantizando un ambiente colaborativo y enriquecedor.

Finalmente, a mis compañeros de estudio agradezco el compartir este proceso de aprendizaje durante estos cuatro años y medio; por su tolerancia y compañerismo, lo que nos permitió compartir momentos felices, desafíos y experiencias significativas que enriquecieron nuestra formación académica.

Gracias, infinitas Gracias.

Tabla de Contenido

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Problemática Abordada en la Práctica o Pasantía.....	9
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Definición de Palabras Clave.....	12
Metodología.....	14
Diseño de la investigación:.....	14
Enfoques.....	14
Recolección de datos:.....	15
Análisis de datos:.....	15
Presentación de resultados:.....	15
Delimitación.....	16
Delimitación Temporal.....	17
Organigrama Alcaldía de San Luis de Gaceno – Boyacá.....	18
Resultados.....	19
Diseño de la Propuesta que Optimice el Proceso de Gestión de PQR en la Alcaldía del Municipio de San Luis de Gaceno Boyacá.....	19
Aplicación Primer Instrumento.....	19
Aplicación Segundo Instrumento.....	24
Análisis de Datos Obtenidos en la Encuesta de Gestión de PQR.....	26

Presentación de Resultados.....	4
Propuesta del Mecanismo Facilitador del Proceso de Trámite de las PQR, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno.	28
Plan de Adoptabilidad del Mecanismo Propuesto para Facilitar el trámite de las PQR, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno.	29
Etapas del Plan de Adoptabilidad del Mecanismo Propuesto para Facilitar el trámite de las PQR, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno.	33
Conclusiones.....	41
Referencias.....	42
Anexos	44
Anexo A Formato de encuesta en Google Forms	45
Anexo B Gráficos de resultados de la encuesta en Google Forms	48

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Duración de la práctica empresarial</i>	17
Tabla 2 <i>Tabla de Resumen de los Resultados</i>	26
Tabla 3 <i>Caracterización de los Softwares Sugeridos</i>	39

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Alcaldía del Municipio de San Luis de Gaceno	17
<i>Figura 2</i> Organigrama Alcaldía San Luis de Gaceno.....	18
Figura 3 Proceso de Radicación de PQR en la Alcaldía de San Luis de Gaceno	20
Figura 4 <i>Modelo de encuesta en Google Forms</i>	25
Figura 5 Ruta sistematizada para la radicación de PQR, en la alcaldía de San Luis de Gaceno ..	30
Figura 6 Plan de Adaptabilidad del Mecanismo Propuesto para la radicación de PQR, en la alcaldía de San Luis de Gaceno.	34

Resumen

El presente trabajo de Práctica Profesional se desarrolla en la Alcaldía del Municipio de San Luis de Gaceno en el departamento de Boyacá; donde se abordó como problemática el deterioro actual de la ruta de trazabilidad de PQR, dejando al descubierto un sistema inoperante, deficiente que dificulta la dinámica comunicacional entre la alcaldía y los usuarios. Para subsanar la problemática encontrada, se planteó diseñar una propuesta que optimice el proceso de gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR) en la Alcaldía de San Luis de Gaceno, con el fin de fortalecer la comunicación asertiva entre los ciudadanos y la administración municipal.

Para alcanzar el objetivo propuesto, se diseñó una metodología a partir del análisis descriptivo con un enfoque mixto, reuniendo técnicas cuantitativas y cualitativas, para compilar la información necesaria a través del uso de instrumentos como: la observación y la encuesta. En cuanto al logro de los objetivos específicos, se diagnosticó la trazabilidad de las PQR en la alcaldía del municipio; este diagnóstico, permitió generar una propuesta a partir de una ruta sistematizada para la radicación de PQR.

Finalmente se diseña un plan de adoptabilidad del mecanismo propuesto para la trazabilidad de PQR, en la alcaldía municipal, el plan, se apoya en la metodología de la reorganización administrativa, la cual se estructura en 5 etapas y se denomina direccionamiento estratégico del cambio; entregando así, una propuesta integral que conlleva a la optimización del manejo de la información en el trámite de las PQR.

Palabras clave: PQR, Trazabilidad, Organización Administrativa, Gestión Documental, Software

Abstract

This Professional Practice project is being developed in the Municipality of San Luis de Gaceno, in the department of Boyacá. The current deterioration of the PQR traceability route was addressed as a problem, revealing an inoperative and deficient system that hinders communication between the municipality and users. To address this problem, a proposal was designed to optimize the process for managing petitions, complaints, and claims (PQR) in the Municipality of San Luis de Gaceno, with the goal of strengthening assertive communication between citizens and the municipal administration.

To achieve the proposed objective, a methodology was designed based on descriptive analysis with a mixed approach, combining quantitative and qualitative techniques to compile the necessary information through the use of instruments such as observation and surveys. Regarding the achievement of the specific objectives, the traceability of PQRs in the municipality's mayor's office was assessed; this assessment led to the generation of a proposal based on a systematized route for filing PQRs.

Finally, an adoptability plan for the proposed mechanism for PQR traceability is designed in the municipal government's office. The plan is based on the administrative reorganization methodology, structured in five stages and referred to as strategic change direction. This plan provides a comprehensive proposal that leads to the optimization of information management in the PQR process.

Problemática Abordada en la Práctica o Pasantía

En todas las organizaciones, incluyendo las entidades del sector público, la gestión de atención al usuario se convierte en la estructura básica para dar cumplimiento a la responsabilidad organizacional de garantizar, una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía.

En cuanto a lo anterior, la Alcaldía Municipal de San Luis de Gaceno, genera esfuerzos continuos por brindar un servicio eficiente; sin embargo, presenta algunas dificultades relacionadas con la comunicación en cuanto a la radicación de peticiones, quejas y reclamos (PQR), pues el aumento del volumen de solicitudes, ha generado una gran tensión sobre los canales tradicionales de atención al usuario en cuanto al proceso de radicación, revisión y respuesta de las mismas.

A la fecha, las (PQR), en la Alcaldía Municipal, se pueden radicar de manera presencial o por correo electrónico; aunque estos canales cumplen una función básica en la recepción de solicitudes, se evidencia significativamente la falta de un sistema unificado que permita recoger toda la información relacionada con las PQR.

La ausencia de una trazabilidad asertiva, hace que se presenten dificultades de comunicación dentro de este organismo y a la vez limita los mecanismos de gestión frente a estos procesos, generado no solo incertidumbre y desconfianza por parte de los ciudadanos, si no que afecta negativamente la percepción sobre la atención recibida y la imagen institucional.

Hoy en día, las empresas se amparan de la tecnología para dar soluciones a los problemas relacionados con la radicación de PQR, e implementan diversos software o plataformas que ayudan a descongestionar y dar seguimiento a las solicitudes hechas por los usuarios, facilitando el procesamiento de la información.

La implementación de un sistema tecnológico que ayude a la gestión de PQR, podría superar muchas de las limitaciones identificadas, como la falta de trazabilidad, la mala comunicación y el acceso limitado a la misma; pues, al implementar estas herramientas, la Alcaldía podría mejorar eficazmente en la viabilidad de los procesos, reduciendo el tiempo de respuesta y ofrecer a los usuarios un servicio más satisfactorio.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta que optimice el proceso de gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR) en la Alcaldía del municipio de San Luis de Gaceno, con el fin de fortalecer la comunicación asertiva entre los ciudadanos y la administración municipal.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos de la alcaldía del municipio de San Luis de Gaceno.
- Proponer un mecanismo que facilite el proceso de trámite de las PQR, del palacio municipal de San Luis de Gaceno.
- Diseñar un plan de adaptabilidad del mecanismo propuesto que facilite el proceso de trámite de las PQR, de la Alcaldía Municipal de San Luis de Gaceno.

Definición de Palabras Clave

Sabiendo que el propósito de este informe de práctica es, Diseñar una propuesta que optimice el proceso de gestión de PQRS, todos los conceptos expuestos aquí, están intrínsecamente interrelacionados, pues las PQRS, la Trazabilidad, la Organización Administrativa y por ende los Sistemas de comunicación y el concepto de Software; se convierten en el conocimiento integral que fortalece esta propuesta investigativa; por tal razón como complemento al desarrollo de esta, es necesario dar los conceptos para una mayor comprensión de la investigación.

Las PQRS. En el contexto colombiano, es el acrónimo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Según outsourcing admin (2023), son un mecanismo que utilizan las empresas para recibir retroalimentación de sus clientes. En este sentido, la retroalimentación busca mejorar tanto productos como servicios, teniendo en cuenta la experiencia del usuario; así mismo, la organización alcanza mayor valor.

Las PQRS, en ambientes empresariales requieren de un manejo asertivo de la información, se debe dar una trazabilidad ya que esta se convierte en un eje fundamental de la viabilidad de los procesos de las organizaciones. Safety Culture. (2024), define la trazabilidad como la habilidad que tiene una organización de identificar, rastrear, y ubicar el origen de cualquier producto o componente a lo largo de la cadena productiva.

En cuanto al concepto de Organización Administrativa, Etecé (2025), la define como el conjunto de métodos y procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar y dirigir una

empresa a través de sus departamentos, recursos y procesos; pues la organización administrativa, se enfoca en el alcance de sus metas y objetivos previamente trazados.

Para Ayerdi, A. (2024), La Gestión Documental es el conjunto de prácticas, normas y tecnologías utilizadas para administrar los documentos en una organización; se refiere entonces a la optimización de los recursos para organizar, redireccionar, archivar y recuperar documentos, así como automatizar los flujos de trabajo dentro de una empresa.

Finalmente, según el diccionario de la real academia española, un software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora; se puede inferir entonces que el software, es todo componente inmaterial llamado programa, que forma parte de los dispositivos electrónicos.

El software está compuesto por un conjunto de aplicaciones y programas diseñados para cumplir diversas funciones dentro de un sistema. Además, está formado por la información del usuario y los datos procesados. Raffino, (2025).

Metodología

Esta investigación aborda el método descriptivo, con un enfoque mixto, que combina métodos cualitativos y cuantitativos; los cuales permiten explorar las percepciones y experiencias tanto de los empleados como de los usuarios, de la alcaldía Municipal de San Luis de Gaceno; así como identificar la propuesta del canal a sugerir dentro de la organización.

De acuerdo a lo anterior, se procede a implementar el diseño de la investigación, el cual se estructura en 5 fases que van desde la obtención de la información hasta la entrega de resultados.

Diseño de la investigación

Teniendo en cuenta que el objetivo general de esta investigación se centra en una propuesta que busca mejorar la comunicación empresarial, la orientación del enfoque nos permite alcanzar los objetivos propuestos, utilizando instrumentos o técnicas de investigación específicas como las encuestas y la observación para la recolección de datos.

Enfoques

Cualitativo: Para efectos de esta investigación la técnica a utilizar en el enfoque cualitativo será la Observación participante. Pues al observar las interacciones comunicativas en el lugar de trabajo permite comprender el problema abordado y se obtiene información detallada sobre experiencias, percepciones, sugerencias y opiniones entre la población objeto de estudio.

Cuantitativo: En este enfoque se obtendrán datos numéricos, sobre la satisfacción con los canales de comunicación existentes, recopilados a través de una herramienta diseñada en Google forms a manera de cuestionario que la población objeto de estudio responderá de manera ágil y segura para luego ser tabulados y analizados.

Recolección de datos:

En la recolección de datos se inicia con la identificación y caracterización de la muestra y determinar la población objeto de estudio para la investigación. Posteriormente se administrarán los instrumentos: como la encuestas y observaciones; por consiguiente, se llevará el registro de datos recopilados para su análisis respectivo.

Análisis de datos:

En esta etapa se describen las observaciones del enfoque cualitativo, con el objetivo de identificar puntos clave que le dan a la investigación la estructura necesaria para avanzar hacia el siguiente enfoque.

En el análisis cuantitativo, se analizan los datos de la encuesta, para identificar las perspectivas significativas entre la población objeto de estudio y medir la importancia de una posible implementación de un canal de comunicación dentro de la Alcaldía Municipal de San Luis de Gaceno Boyacá.

Presentación de resultados:

La presentación de resultados es la fase final, aquí se entrega un informe de la investigación de manera clara y concisa de los hallazgos, las conclusiones y las sugerencias que faciliten la toma de decisiones en la organización.

Delimitación

San Luis de Gaceno es un municipio del departamento de Boyacá, que se ubica en el flanco oriental de la cordillera Oriental, conocido como “La Puerta de Oro del Llano”. tiene 5919 habitantes. Esta cifra corresponde a la población total de la ciudad en 2025, según datos del DANE.

Su desarrollo se debe en gran parte a que el municipio se conecta con la Vía Alternativa al Llano, articulándolo con los departamentos de Casanare y Meta. Según la Cámara de Comercio del municipio, su economía se centra en el sector agropecuario, con especial énfasis en la ganadería bovina, seguida de la agricultura y la minería; el comercio, los servicios administrativos y públicos, así como la industria artesanal de lácteos también contribuyen significativamente a la economía local.

Figura 1*Alcaldía del Municipio de San Luis de Gaceno*

Nota. La imagen representa la Alcaldía del Municipio de San Luis de Gaceno. Fotografía tomada del archivo personal durante el proceso de práctica.

Delimitación Temporal**Tabla 1***Duración de la práctica empresarial*

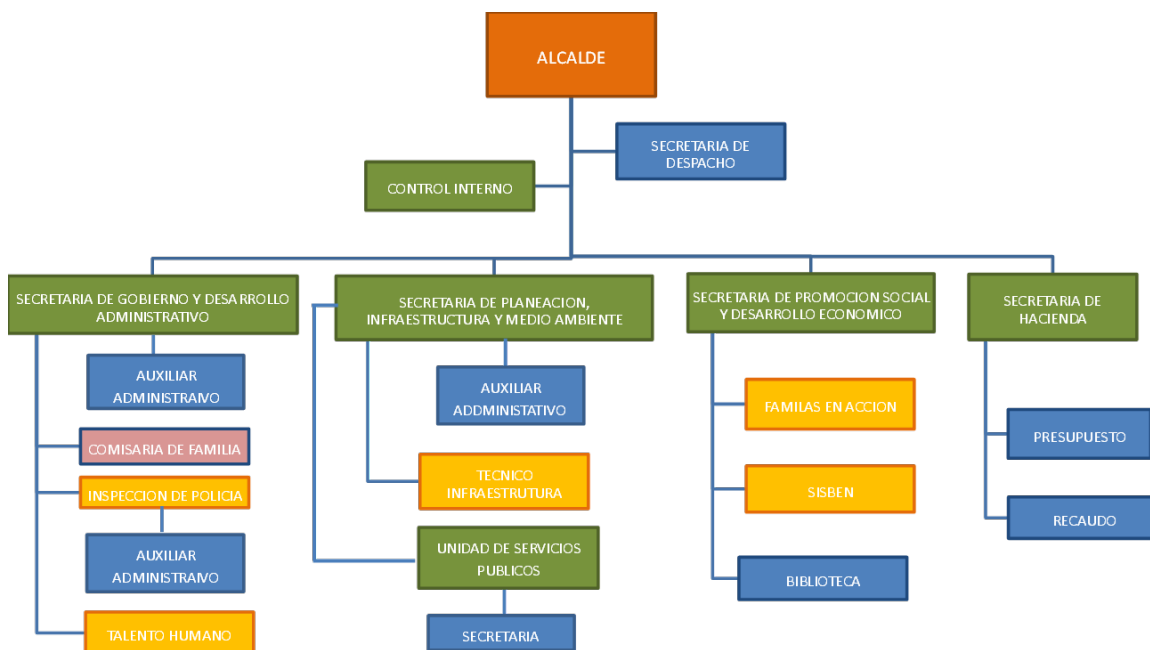
PRACTICA	DIA	MES	AÑO
Inicio	24	Octubre	2024
Culminación	23	Abril	2025
TIEMPO TOTAL	6 MESES		

Nota. El grafico señala el tiempo de permanencia de la práctica empresarial en la Alcaldía de San Luis de Gaceno. Comprendido entre octubre del año 2024 hasta abril del año 2025.

Organigrama Alcaldía de San Luis de Gaceno – Boyacá

Figura 2

Organigrama Alcaldía San Luis de Gaceno



Nota. Estructuración gráfica de la organización administrativa de la Alcaldía Municipal de San Luis de Gaceno.

Resultados.

Diseño de la Propuesta que Optimice el Proceso de Gestión de PQR en la Alcaldía del Municipio de San Luis de Gaceno Boyacá

Para el cumplimiento al objetivo general de esta investigación que consiste en “Diseñar una propuesta que optimice el proceso de gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR) en la Alcaldía del municipio de San Luis de Gaceno, con el fin de fortalecer la comunicación asertiva entre los ciudadanos y la administración municipal”, se procedió a ejecutar el diseño de la investigación.

Aplicación Primer Instrumento

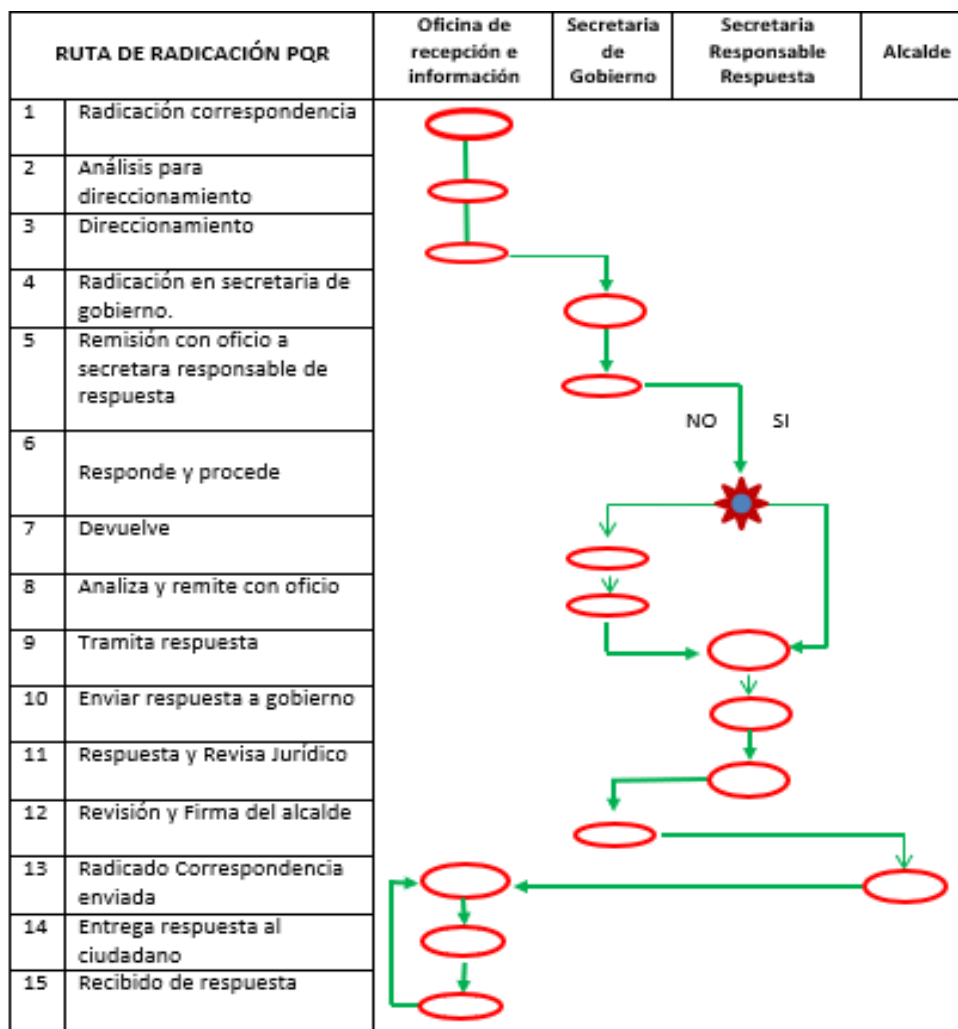
Partiendo del enfoque cualitativo, se utilizó la técnica de la Observación participante, para identificar el flujo de la trazabilidad de los PQR, en la alcaldía del municipio de San Luis de Gaceno, y en cumplimiento del primer objetivo específico que está orientado a “Diagnosticar la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos de la alcaldía del municipio de San Luis de Gaceno” se realizó el siguiente diagrama que describe el flujo de la información desde la radicación del PQR, hasta la solvencia de la misma.

El proceso demuestra una conducta tradicional, que requiere de tramitología innecesaria, haciendo demorado el proceso de trazabilidad de la correspondencia; en la observación directa se

evidencio que en la radicación de PQR, se maneja un flujo de la información de 15 pasos, los cuales incluyen desde la radicación de la correspondencia, hasta la respuesta de la misma.

Figura 3

Proceso de Radicación de PQR en la Alcaldía de San Luis de Gaceno



Nota. El cuadro indica la ruta actual que lleva los procesos de radicación de PQR, dentro de la alcaldía Municipal de San Luis de Gaceno.

El diagrama anterior utiliza datos de fuentes directas recogidas desde la observación; infiriéndose en él, la trazabilidad actual de los PQR, en la administración municipal de San Luis de Gaceno; el proceso comienza con la radicación de la correspondencia; (cartas, solicitudes, derechos de petición, entre otros.), registrándose en la oficina de recepción, donde se le asigna un número de radicado, fijándose a demás fecha, hora, número de identificación de quién lo entrega y a quién va dirigido.

Una vez hecha la radicación del documento, se pasa al análisis para direccionamiento; esto con el fin de determinar a qué dependencia de la alcaldía le corresponde atenderlo según su contenido; sin embargo, en la alcaldía municipal de San Luis de Gaceno, este direccionamiento se hace a la secretaria de Gobierno, la cual hace el control interno; lo ideal sería que llegara a la secretaria o persona encargada de darle trámite. La radicación en la oficina de gobierno, se hace especialmente para ciertos documentos que requieren un seguimiento más estricto haciendo un doble control y un registro más detallado de la ubicación del documento.

El quinto paso de la ruta de radicación de PQR, es la Remisión con Oficio, esta consiste en: una vez revisado el documento en la secretaria de gobierno, se remite la documentación con un oficio a la oficina o persona que le corresponde dar la trazabilidad. Este paso por la cantidad de correspondencia recibida se convierte en un cuello de botella que atrasa los procesos de correspondencia.

El sexto paso es el de Responder y proceder (sí o no); este paso consiste en que la dependencia a quien le llega la información, la analiza y responde para que la información llegue al ciudadano. Sin embargo, aquí se liberan 2 situaciones:

La primera situación es No responde y por ende No procede, entonces la documentación se devuelve si la dependencia considera que no es de su competencia o falta información necesaria para dar respuesta al PQR, ante esta situación de No responder se procede al paso 7, de la ruta estipulada, donde se devuelve el documento a la instancia anterior (secretaría de gobierno quien lo remitió) explicando el motivo.

La segunda situación es la de SI responde, por ende, procede, si la dependencia determina que es de su competencia y tiene toda la información necesaria, procede a realizar el trámite requerido en el PQR, enviando un oficio con respuesta a la instancia que envió el documento.

El paso número 8 de la ruta identificada, consiste en Analizar la información y remitir un oficio, en este caso, a la Secretaría de gobierno, dando sí o no, respuesta al PQR. Esta etapa es dispendiosa, ya que requiere de protocolizar la respuesta y por la cantidad de PQR recibidos, se retrasa la viabilidad de la información.

Una vez hecho el oficio anterior, se tramita respuesta, que es la etapa siguiente (No 9), donde la dependencia responsable elabora la respuesta formal al ciudadano o a la entidad que originó la solicitud. Esto puede implicar consultas en archivos, elaboración de informes, entre otros que requieren de tiempo para que el funcionario de la información correcta y lo dirija a la

secretaría de gobierno (paso No 10), la respuesta elaborada no va directamente al ciudadano, sino que debe ser enviada a una instancia superior dentro del gobierno para su conocimiento o aprobación antes de ser comunicada al interesado.

Etapa No 11, con la información nuevamente a la Secretaría de Gobierno, esta se revisa, y pasa a la oficina jurídica para su visto bueno, para asegurar que se ajusta a la normativa vigente y protege los intereses de la alcaldía. De la oficina jurídica salta al siguiente eslabón (Paso No 12), Revisión y Firma del alcalde, pues dependiendo de la importancia del documento la respuesta final puede o no requerir la revisión y firma del alcalde o de un funcionario delegado por él; dándole un carácter oficial al documento.

El paso 13, se denominó Radicado Correspondencia enviada; este consiste en una vez firmado el documento por el área encargada o el señor alcalde, el documento se registra nuevamente en la oficina de recepción, asignándosele un nuevo número de radicado de salida.

La entrega de respuesta al ciudadano se convierte en el paso No 14, momento en que la respuesta formal se entrega de forma física al ciudadano que realizó la solicitud, para este momento puede haber pasado un tiempo estimado de 2 o 5 semanas desde el que solicitante interpuso el PQR. Tiempo demasiado largo en la viabilidad de respuesta al ciudadano.

Por último, en la entrega de respuesta al ciudadano, éste debe firmar el recibido de respuesta, pues en algunos trámites, especialmente aquellos que tienen implicaciones legales, se deben archivar para tener evidencia de la gestión del documento.

En resumen, este proceso detalla el flujo de un documento desde su ingreso a la alcaldía, hasta que se da una respuesta formal al ciudadano, dejando en evidencia la tramitología existente con las diversas etapas de análisis, direccionamiento y revisiones internas que dificultan la prontitud de respuesta y por consiguiente una correcta gestión.

Aplicación Segundo Instrumento

Continuando con la etapa dos del diseño metodológico; en la recolección de datos, pasamos al enfoque cuantitativo de la investigación; aquí aplicamos el instrumento diseñado para la obtención y registro de datos numéricos, el cual nos facilita hacer la propuesta del mecanismo que facilite el proceso de trámite de las PQR, del palacio municipal de San Luis de Gaceno, cumpliendo así con el segundo objetivo.

La herramienta a utilizar es una encuesta diseñada en Google Forms, estructurada en 7 preguntas cuidadosamente seleccionadas, para la recolección de fuentes de primera mano de la información; estas preguntas, fueron enviadas de manera digital manteniendo el formato de encuesta a los 25 funcionarios que laboran en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal.

Figura 4

Modelo de encuesta en Google Forms



Encuesta para la Optimización del Proceso de Gestión de PQR - Alcaldía de San Luis de Gaceno-

¡Hola! Estamos buscando tu valiosa opinión para mejorar la forma en que gestionamos las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) en nuestra Alcaldía. Tu perspectiva es fundamental para crear un proceso más eficiente y efectivo para todos. ¡Gracias por tu tiempo y honestidad!

Pregunta 1. ¿ Con qué frecuencia recibes o gestionas PQR?

Nota. La imagen muestra la encuesta diseñada en Google Forms, estructurada en 7 preguntas cuidadosamente seleccionadas, para la recolección de fuentes primarias.

Una vez diseñada y aplicada la encuesta como herramienta para encontrar la percepción de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de San Luis de Gaceno, se procede a la etapa de Análisis de la información; es de resaltar que el instrumento aplicado se constituye en el mecanismo fundamental que permitirá realizar planes de mejora en el marco de la gestión de PQR, mediante la tabulación de los resultados. De esta manera se alcanza el tercer objetivo específico propuesto en la investigación.

Análisis de Datos Obtenidos en la Encuesta de Gestión de PQR

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta sobre el proceso de gestión de PQR, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno, donde se tabularon las respuestas de 25 funcionarios de las diferentes dependencias del Palacio Municipal. Este análisis nos permitirá encontrar puntos clave para determinar si la optimización del proceso de radicación de PQR, es no solo deseable, sino una necesidad.

Tabla 2

Tabla de Resumen de los Resultados

Pregunta	Opciones de Respuesta	Número de funcionarios que Respondieron	Porcentaje	Descripción
1. Con qué frecuencia recibe o gestiona PQR	Diariamente Semanalmente Mensualmente Ocasionalmente Nunca	(15 de 25) indicaron que reciben o gestionan PQR diariamente o semanalmente	Corresponde a un 60% de los funcionarios	Indica que la gestión de PQR, es esencial y constante de las operaciones diarias de muchos funcionarios.
2. ¿Qué tan claro es el proceso actual para radicar o tramitar una PQR	Muy claro Claro Algo confuso Confuso No estoy seguro/a	(12 de 25) funcionarios, respondieron como "Algo confuso" o "Confuso", y 8 más de ellos "No está seguro/a".	Corresponde al 80% de los encuestados	Se evidencia una falta de claridad en el proceso, el cual es un punto crítico que genera ineficiencias.
3. ¿Qué herramientas o canales conoce para	correo electrónico llamadas telefónicas	(20 de 25) empleados, conocen el correo electrónico y las llamadas	Corresponde a un 80% del total de empleados.	Muy pocos conocen la existencia de sistemas internos especializados.

gestionar PQR?	sistemas internos especializados	telefónicas, como mecanismos de recepción de las PQR		
4. ¿cómo calificas la eficiencia del proceso actual de gestión de PQR?	1 muy ineficiente 2 poco eficiente 3 ineficiente 4 eficiente 5 muy eficiente	(22 de 25) encuestados respondieron los puntos 1, 2 y 3 indicando una percepción general de ineficiencia.	Corresponde a un 88% del total de empleados.	La calificación promedio de los encuestados reconocen que hay fallas en el sistema actual, pues tan solo 3 funcionarios calificaron el proceso con eficiencia.
5. ¿Cuáles consideras que son los principales obstáculos o cuellos de botella en el proceso actual de gestión de PQR?	Falta de comunicación entre áreas. Ausencia de herramientas adecuadas. Tiempo de respuesta dilatado. Falta de personal para hacer seguimiento. No hay claridad en la asignación de responsabilidades.	23 de 25 de los funcionarios respondieron que los principales obstáculos son: "Falta de comunicación entre áreas" y el "Tiempo de respuesta prolongado"	Corresponde al 92% de los funcionarios.	Los obstáculos más citados evidencian los puntos críticos identificados también en la observación directa expuesta en el cuadro de Ruta de radicación de PQR, pasos del 7 al 12 (ver gráfico 3)
6. Si pudieras cambiar una cosa del proceso actual de gestión de PQR, ¿qué sería?	Pregunta abierta	(15 de 25) indicaron que se debe establecer responsables claros para evitar la tramitología actual	Corresponde a un 60% de los funcionarios	Las respuestas dejan ver la necesidad de "canalizar muy bien la información y establecer protocolos de actuación y tiempos de contestación".
7. Qué sugerencias tienes para	Pregunta abierta	(22 de 25) encuestados resaltaron la	Corresponde al 88 % del	los encuestados se muestran insatisfechos con

mejorar la velocidad de respuesta y resolución de las PQR?	importancia de implementar un "sistema" que direcciona la gestión de PQR	total de encuestados	el sistema actual de radicación de PQR, lo que significa una alerta roja para la mejora.
--	--	----------------------	--

Nota. La tabla muestra la tabulación de resultados de la encuesta.

Presentación de Resultados

Los resultados de esta investigación a través del instrumento de recolección de datos, confirman la necesidad de optimizar el proceso de gestión de PQR, en la alcaldía municipal de San Luis de Gaceno, pues en el análisis hecho en el cuadro anterior, arroja como resultado en cuanto a la radicación actual de PQR, que es un proceso fundamental en la empresa, pero que se hace confuso, ineficiente, con grandes problemas de comunicación interna sumándose la falta de herramientas adecuadas que conlleven a la eficiencia de su trazabilidad.

Los puntos críticos encontrados en el sentir general de los funcionarios, corresponden a que no hay un proceso claro desde la radicación, direccionamiento, seguimiento y prontitud de respuesta de las PQR, en la empresa estatal.

Los funcionarios, además, manifestaron la necesidad de cambios en el sistema actual de radicación de PQR, los cuales se reflejan con la implementación de un software o plataforma que recoja la información, la direcciona con eficacia y a la vez le haga un seguimiento a la

documentación, reduciendo las dependencias y por ende el tiempo de respuesta de la misma; manteniendo el rigor de la seguridad de la correspondencia enviada.

Por último, cabe indicar, que la sistematización del proceso de gestión de PQR, no solo mejorará la trazabilidad de las operaciones de los funcionarios, sino que también tendrá un impacto directo y positivo en los ciudadanos.

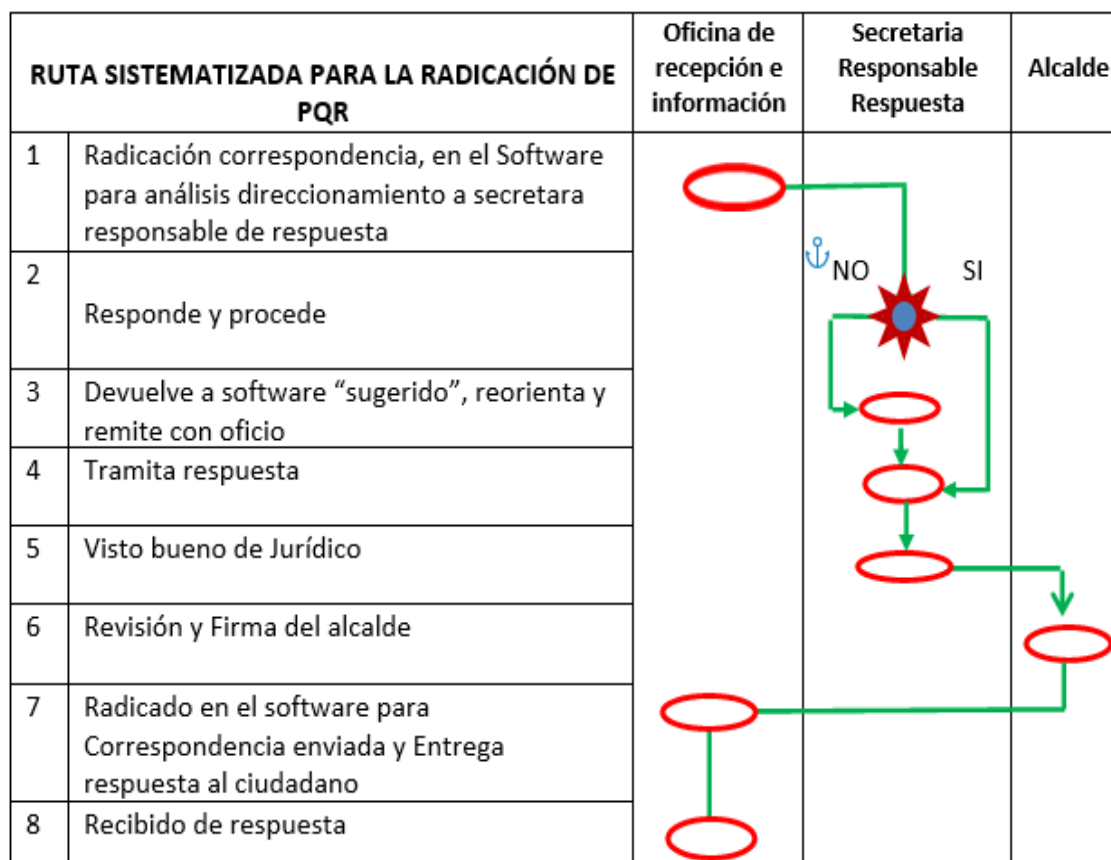
Propuesta del Mecanismo Facilitador del Proceso de Trámite de las PQR, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno.

De acuerdo con los resultados de la encuesta sobre el proceso de gestión de PQR, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno, se hizo evidente la necesidad de implementar un sistema integral que descongestione la ruta de trazabilidad de los PQR, y así, mejorar la eficiencia de la documentación y atención al cliente en la organización.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico de esta investigación, se crea un mecanismo que facilite el proceso de trámite de las PQR, del palacio municipal de San Luis de Gaceno. Representado en la figura a continuación.

Figura 5

Ruta sistematizada para la radicación de PQR, en la alcaldía de San Luis de Gaceno



Nota. El gráfico señala la nueva ruta, implementando un sistema unificado de la información (software), deja al descubierto la fluidez y optimización de la cadena de información dentro de la organización.

La propuesta que se despliega en el diagrama anterior, indica una ruta de información confiable, con gran fluidez y eficacia en la cadena de suministro de la información en cuanto a la trazabilidad de los PQR, en la administración municipal de San Luis de Gaceno.

A diferencia de la ruta actual compuesta por 15 pasos, con la nueva ruta se estima dar viabilidad en menor tiempo y a tan solo 8 pasos que reducen notablemente el proceso; el primer

paso es la recepción de la correspondencia; (cartas, solicitudes, derechos de petición, entre otros.), los cuales son subidos directamente al sistema desde el momento de llegada en la oficina de recepción; el sistema otorga un número de radicado que va para el usuario, fija fecha, hora, número de identificación de quién lo entrega y a quién va dirigido, haciendo el direccionamiento de forma inmediata a la oficina o al funcionario que le corresponde dar respuesta del oficio.

El segundo paso, denominado “responde y procede si o no,” es la etapa más compleja de la ruta, pues en caso que no respondan, se pasaría al tercer paso; este consiste en que el sistema reorienta y notifica mediante oficio nuevamente, a la oficina encargada para que le den respuesta al PQR; en caso que la oficina encargada si responde, procede directamente al cuarto paso; ahorrando tiempo en la trazabilidad del proceso.

El cuarto paso de la ruta propuesta, es el trámite de respuesta, aquí la documentación es responsabilidad de la oficina encargada, la cual la analiza, la procesa y da respuesta al oficio interpuesto en términos de tiempo legal vigente, que el sistema está monitoreando y lanzando alerta para que se lleve a cabo la viabilidad de la documentación en el tiempo estipulado.

Una vez dada la respuesta por la oficina encargada, se direcciona la información a la oficina jurídica, el cual corresponde al quinto paso de la nueva ruta, este paso es para ciertos documentos administrativos que requieren del visto bueno del funcionario encargado antes de llegar a la firma del mandatario municipal.

El sexto paso consiste en la revisión y firma del alcalde, que como se señaló anteriormente, hay ciertos documentos que deben ir firmados por él, pues de lo contrario no

tienen validez; este paso requiere de revisión detallada que ya ha sido revisada anteriormente por la oficina jurídica. Ya firmada la documentación se envía a la oficina de recepción para ejecutar el séptimo paso.

El séptimo paso consiste que una vez el documento salga del despacho del alcalde, este lo radica en correspondencia enviada, para que la oficina de recepción, notifique al usuario y de entrega de respuesta al ciudadano.

El último paso, es la firma de recibido de contestación que el ciudadano debe hacer, como constancia que se le entregó solución a la PQR, interpuesta por el ciudadano mismo. Este recibido de respuesta es archivado por el sistema para llevar control de la correspondencia enviada y en caso que se llegue a necesitar por alguna situación jurídica o de otra índole.

En resumen, se puede apreciar a simple vista, que la implementación de un sistema integrado de comunicación para la trazabilidad de PQR, en la alcaldía de San Luis de Gaceno, mejora de forma ágil y eficaz en el manejo de la información, contribuyendo a mejorar el clima organizacional y laboral de los empleados, y la atención al usuario; dejando como resultado procesos altamente calificados y una actualización tecnológica en la alcaldía municipal.

Por último, es importante aclarar que, en Colombia, la ley 1341 de 2009, en su artículo 2 numeral 6. de Neutralidad Tecnológica. Señala que “el estado garantizará la libre adopción de tecnologías” esto significa que las empresas, son libres de elegir, los sistemas informáticos que les permitan fomentar la eficiente prestación de servicios.

Ante esta premisa, la alcaldía municipal de San Luis de Gaceno es libre de elegir el paquete informático que, de viabilidad y eficacia al proceso de trámite de las PQR, y que contraste el sistema actual del manejo de la información.

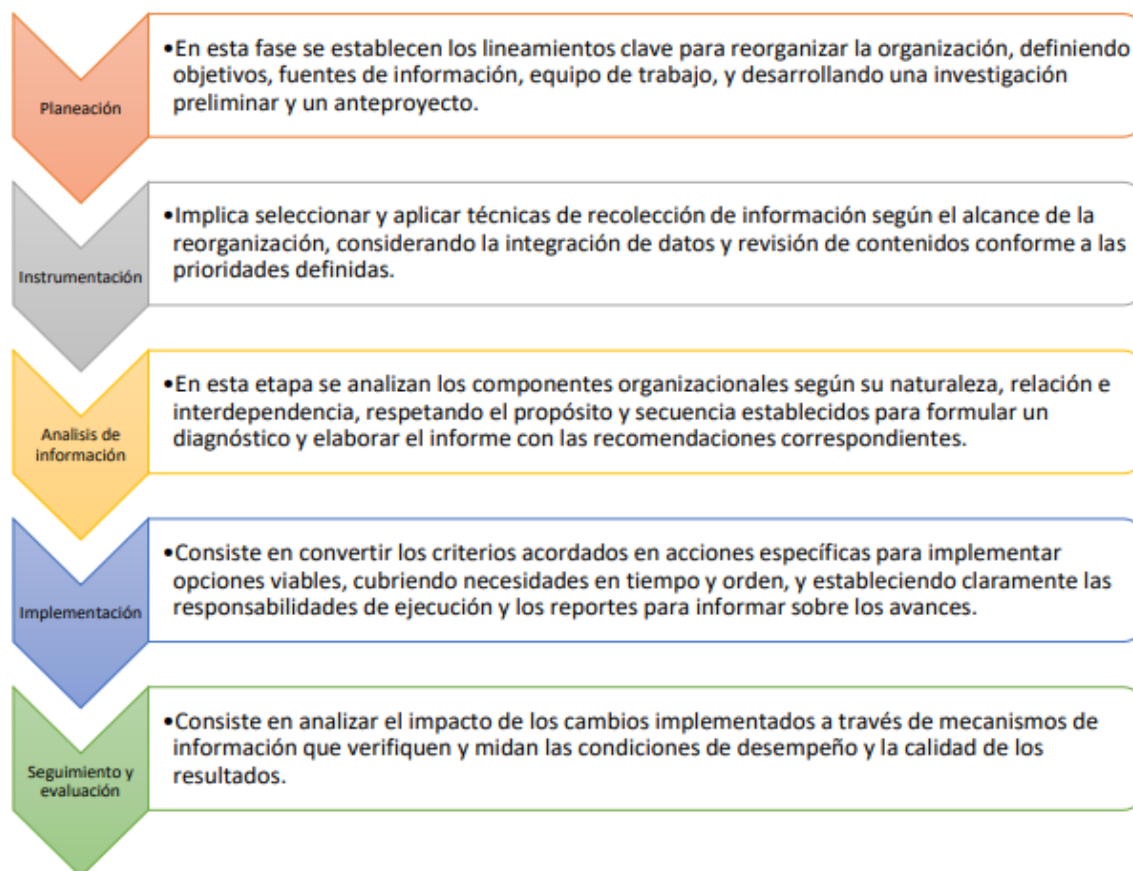
Plan de Adoptabilidad del Mecanismo Propuesto para Facilitar el trámite de las PQR, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno.

La propuesta de un cambio planificado en el trámite de radicación de PQR, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno, requiere de un plan estratégico que conlleve a la implementación de dicho mecanismo de forma gradual y confiable que minimice traumatismos en el proceso de radicación de la correspondencia.

El plan está estructurado en el direccionamiento estratégico del cambio, una metodología de reorganización administrativa. Para Bastidas Orrego (2024), La reestructuración o reorganización conlleva a optimizar las estructuras de una organización, para tal fin, la metodología de la reorganización se fundamenta en 5 etapas, constituyéndose, en el eje fundamental para la implementación de la nueva ruta que facilita el trámite de las PQR, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno.

Figura 6

Plan de Adaptabilidad del Mecanismo Propuesto para la radicación de PQR, en la alcaldía de San Luis de Gaceno.



Nota. El gráfico indica como se estructura la metodología de reorganización administrativa. Utilizada para la implementación del Mecanismo Propuesto para la radicación de PQR, en la alcaldía de San Luis de Gaceno. Tomado de Bastidas Orrego, L. M. (2024). Gerencia Estratégica. Corporación Universitaria Remington. (p. 43)

Teniendo en cuenta el realce de esta investigación dentro de la alcaldía municipal de San Luis de Gaceno, se puede indicar que las tres primeras etapas de la metodología propuesta que corresponden a Planeación, Instrumentación y Análisis de la Información, se encuentran en un avance significativo para la adaptabilidad del plan estratégico propuesto.

Etapas del Plan de Adoptabilidad del Mecanismo Propuesto para Facilitar el trámite de las PQR, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno.

La primera etapa denominada planeación, requiere de una investigación preliminar, que en este caso se encuentra sustentada de los hallazgos obtenidos a lo largo de este estudio.

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone una reorganización institucional; creando lineamientos clave de un proyecto macro que debe estructurar la alcaldía municipal de San Luis de Gaceno, cuyo objetivo principal se debe enfocar a definir e instaurar, el sistema de información integral que se implantaría a partir de la necesidad encontrada. Para este propósito, se conformará un equipo de expertos quienes determinarán el software más adecuado para su operación.

La segunda etapa llamada Instrumentación, también se encuentra en un gran avance, pues aquí se aplicaron técnicas de recolección de la información las cuales fueron analizadas, permitiendo sugerir una ruta de trazabilidad de las PQR, que comparada con el estado actual deja ver un sistema en deterioro, poco operable que requiere de cambios urgentes para que el manejo de la información y por ende que la atención al usuario sea eficiente.

La etapa tres denominada Análisis de la información, se argumenta en el diagnóstico elaborado en este informe, para sustentar sugerencias y recomendaciones que conllevan a la

reorganización empresarial; las sugerencias que esta investigación aporta a la alcaldía municipal de San Luis de Gaceno, de acuerdo con la información examinada, es la necesidad imperante de invertir un sistema integral de la información que facilite la trazabilidad de PQRS. En concordancia con las recomendaciones, se consultaron en la red, algunas herramientas, que sirven como punto de referencia a la hora de implementar un mecanismo que facilite el trámite de las PQRS, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno.

Actualmente, existen muchas plataformas que ofrecen a las empresas, el servicio de atención a PQRS, todas funcionan bajo la modalidad de suscripción; una de ellas es ARANDA SOFTWARE, la cual es una empresa internacional radicada en Miami, con presencia en más de 8 países, contiene un software comercial, que permite diversos medios de contacto (aplicación móvil, e-mail, portal web) el cual facilita y agiliza, el reporte de solicitudes y quejas, manteniendo un seguimiento en línea de las mismas.

En el contexto nacional, se puede confirmar que existe un mercado amplio de empresas que ofrecen Software especializados en gestión de la información; entre tantas empresas podríamos citar CODWEB, es una empresa colombiana que reside en Medellín, según la información encontrada en redes, esta empresa ofrece un software denominado “PQRS Software” este sistema facilita el registro y seguimiento de solicitudes a través de un micrositio integrado en el portal web de la entidad que lo adquiera, asimismo, incluye el control de los tiempos de contestación, generando alertas automatizadas que garantizan la atención oportuna de cada solicitud. Codweb (2021).

También contiene un módulo de indicadores y encuestas que promueve la transparencia y la mejora continua en la atención al ciudadano, junto con un módulo de planes de acción que permite registrar y dar seguimiento a los planes derivados de las solicitudes o de requerimientos específicos.

Como última sugerencia, siguiendo el orden nacional encontramos PLATCOM SAS., esta plataforma ofrece un software web, que permite a las empresas recibir y procesar PQRS, con bellas funciones y con total parametrización, permitiendo que los clientes reciban un servicio eficiente y brindando a su organización control total sobre las respuestas. PLATCOM SAS. (2024).

Dentro de las características del software encontramos que, en la radicación de PQRS, los usuarios pueden enviar diligenciar un formulario web, que permite poner un título a la solicitud, escribir el texto completo de la misma y adjuntarle un archivo; tanto los usuarios como los recepcionistas, pueden adicionar comentarios a cada PQRS, después de su publicación; así mismo el sistema permite establecer tiempos máximos de respuesta para las solicitudes recibidas. Es importante resaltar que el sistema puede enviar notificaciones por email cada vez que se genera una respuesta tanto a los operadores como a los usuarios.

Otra característica del software es que, permite crear todos los departamentos o dependencias de la empresa, facilitando que los usuarios envíen sus solicitudes directamente al departamento de su interés.

El sistema, además permite crear campos personalizados, de acuerdo a las necesidades que se tengan los usuarios, cada solicitud permite que el usuario cree tareas independientes asignadas a personas diferentes, también incluye monitorear el estado de solicitudes, pues estas pueden tener estatus asignados, como “abierta”, “recibida”, “cancelada”, “procesada exitosamente”, “asignada”, “en proceso”, etc. Los estatus pueden ser asignados por los operadores del sistema.

Por último, PLATCOM SAS., tiene opciones de búsqueda de solicitudes por filtros inteligentes, esto quiere decir que se puede almacenar sin tener que digitar nuevamente los textos que se desean buscar; por consiguiente, ofrece gran capacidad de almacenamiento en la nube, entre otras.

En conclusión, de la etapa tres, se puede señalar que los tres softwares sugeridos como mecanismo que facilite el trámite de las PQRS, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno; tienen en común según lo consultado, la experiencia y el liderazgo en la sistematización de la información empresarial; en cuanto a los requisitos técnicos, se elaboró la siguiente tabla de acuerdo a las consultas hechas en internet.

Tabla 3*Caracterización de los Softwares Sugeridos*

Características de los Softwares Propuestos		
Software Sugerido	Sistema Operativo	Costo Aproximado
ARANDA SOFTWARE	Windows Server (versiones 2019 o 2022, edición Estándar o superior) También se puede instalar en Windows 10 (Enterprise) y Windows 11 (Pro, Home o Enterprise) en estaciones de trabajo.	No especifica muy bien los precios debido a que ofrece múltiples servicios. Su pago es en dólares y el plan básico oscila entre los 13.6 dólares mensuales. \$544.000 colombianos aproximadamente.
SOFTWARE CODWEB	Compatible con varios sistemas operativos, incluyendo versiones de Linux (como Ubuntu, Open SUSE, Fedora, Red Hat y Debian), así como Windows	Ofrece 3 planes de suscripción: - Plan Esencial \$280.000 mensual - Plan Superior \$480.000 mensual - Plan Avanzado Ideal para organizaciones que necesitan soluciones personalizadas y flexibles. Sin precio visible.
PLATCOM SAS.	Generalmente, se recomienda utilizar Windows o Linux para la mayoría de las aplicaciones de software empresarial. Si el software es de tipo web, puede funcionar en cualquier sistema operativo que tenga un navegador web compatible.	La instalación del software, que incluye configuración en sus servidores o en los de la empresa, activación y configuración de Amazon SES, configuración del dominio, acceso a videotutoriales y montaje de la primera campaña, puede costar alrededor de USD 100 (COP \$ 485.000 + IVA), indica PLATCOM.

Nota. La tabla proporciona información tomada de la red en cuanto a requerimientos de los sistemas operativos y costos aproximados de funcionamiento de cada uno de los Software que se presentan como sugerencias del mecanismo que facilite el trámite de las PQRS, en la Alcaldía de San Luis de Gaceno.

Es importante aclarar que las tres plataformas presentadas aquí, como sugerencia en este informe, se escogieron de acuerdo a la información encontrada en la red sobre las más consultadas y de mayor compatibilidad con varios sistemas operativos, todas requieren de conectividad a la red y de equipos de última generación.

En cuanto a la operabilidad todas manifiestan fácil manejo, con una interfaz amigable, es decir muy práctica, tanto para los operarios como para los usuarios; proporcionando un nivel de confianza especialmente en estos últimos y de seguridad en ambas partes. En sus páginas web, expresan capacitación continua a los operarios; haciendo innecesario, crear un plan de capacitación, ya que las mismas empresas ofrecen dentro de la contratación este servicio.

Para la cuarta etapa, teniendo en cuenta el avance significativo de las anteriores, esta requiere del compromiso municipal para la Implementación del software, es la etapa de ejecución del proyecto que debe sustentar la administración municipal y la cual es crucial para la transformación esperada en la organización.

Finalmente, la quinta etapa denominada Seguimiento y evaluación, es la etapa de observación después de la implementación del sistema integrado de la información para la trazabilidad de los PQR, es importante hacer monitoreo del sistema, pues este nos permite superar deficiencias para un mejoramiento continuo de la misma.

Conclusiones

Después de aplicar la metodología estipulada, utilizando herramientas para la recolección de datos y realizando su respectivo análisis de la información se llega a las siguientes conclusiones dando cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación:

Basándonos en los resultados de esta investigación, se ve la necesidad imperante de optimizar el proceso de gestión de PQR. En la alcaldía municipal de San Luis de Gaceno; pues el sistema actual, es percibido por los funcionarios como ineficiente.

La radicación de PQR, es el proceso de mayor relevancia en todas las áreas o dependencias de la alcaldía, pero no cuenta con las herramientas adecuadas que conlleven a la eficiencia de su trazabilidad.

La alcaldía debe realizar acciones de mejora en la radicación de PQR, implementando un software que sistematice la información, la direcciona con eficacia, reduciendo tramitología y tiempo de respuesta manteniendo la seguridad de la correspondencia enviada.

Por último, se considera, que con la sistematización del proceso de gestión de PQR, en la alcaldía municipal de San Luis de Gaceno, no solo mejoraría la eficiencia interna de la organización, sino que también tendría un impacto directo y positivo en los ciudadanos.

Referencias

Amitai. (s.f.). Nosotros. <https://www.amitai.com/es/nosotros/>

Aranda Software. (s.f.). *Soluciones para la Gestión de Servicios e Infraestructura de TI, alineadas a las mejores prácticas ITIL®*. Aranda Software. <https://arandasoft.com/>

Ayerdi, A. (2024, 21 de junio). *¿Qué es la Gestión Documental?* DocuWare. <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>

Bastidas Orrego, L. M. (2024). *Gerencia Estratégica*. Corporación Universitaria Remington.

Cámara de Comercio de Tunja. (2020). *Tejido empresarial de San Luis de Gaceno*. <https://cctunja.org.co/wp-content/uploads/2020/10/Tejido-Empresarial-de-San-Luis-de-Gaceno.pdf>

Codweb. (2021). *Especialistas en el desarrollo de soluciones de software a medida para entidades públicas y privadas*. Codweb. <https://codweb.co/>

Corporación Autónoma Regional de Chivor. (s.f.). *Alcaldía de San Luis de Gaceno*. <https://www.corpochivor.gov.co/directorio-institucional/alcaldia-de-san-luis-de-gaceno>

Equipo editorial, Etecé (24 de junio de 2025). *Organización administrativa*. Enciclopedia

Concepto. Recuperado el 30 de junio de 2025 de <https://concepto.de/organizacion-administrativa/>.

Outsourcing admin. (2023, 5 de septiembre). *PQRS: qué son y cómo gestionarlas eficazmente*.

Outsourcing S.A.S. BIC. <https://outsourcing.com.co/pqrs-que-son-y-como-gestionarlas-eficazmente/>

PLATCOM SAS. (2024, 19 de agosto). *Software para atención de peticiones, quejas, reclamos y*

solicitudes - PQRS. PLATCOM. <https://platcom.net/software-para-atencion-de-quejas-y-reclamos-pqrs/>

Presidencia de la República de Colombia. (1973). Decreto 1950 de 1973: Por el cual se reglamenta la carrera administrativa.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913>

Raffino, Equipo editorial, Etecé (16 de junio de 2025). *Software*. Enciclopedia Concepto.

Recuperado el 30 de junio de 2025 de <https://concepto.de/software/>.

Real Academia Española. (2025). *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., versión 23.8 en línea.

<https://dle.rae.es>

Safety Culture Content Team. (2024, enero 15). *¿Qué es y para qué sirve la trazabilidad en una empresa?* SafetyCulture. <https://safetyculture.com/es/temas/trazabilidad/#el-concepto-de-trazabilidad>

Sistema de Información Turística de Boyacá. (2024). Municipio San Luis de Gaceno. <https://situr.boyaca.gov.co/municipio-sanluisdegaceno/>

Solórzano Barrera, G., & Aceves López, J. N. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas / Importance of quality customer service for the performance of companies*. Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON).

Universidad Manuela Beltrán. (2021). *Guía resumida apa 7° edición*. Recuperado de <https://www.linguee.com/spanish-english/translation/si+est%C3%A1+disponible.html>

Velandia, M., & Badillo, V. (2024). Propuesta de mejora para el proceso de gestión de PQRS en la IPS Servicios y Asesorías en Infectología (SAI) (Trabajo de grado, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud). Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud.

Anexos

Anexo A. Formato de encuesta en Google Forms

A continuación, observamos el formato de la encuesta realizada a los 25 funcionarios de la alcaldía del municipio de San Luis de Gaceno, mediante el formulario de Google Forms; de esta manera se obtuvo de primera fuente la información necesaria para el desarrollo de esta investigación.

Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas Configuración

Encuesta para la Optimización del Proceso de Gestión de PQR - Alcaldía de San Luis de Gaceno

¡Hola! Estamos buscando tu valiosa opinión para mejorar la forma en que gestionamos las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) en nuestra Alcaldía. Tu perspectiva es fundamental para crear un proceso más eficiente y efectivo para todos. ¡Gracias por tu tiempo y honestidad!

1. Con qué frecuencia recibe o gestiona PQR

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Nunca

Copiar vínculo para la persona que responde

<https://forms.gle/dW1NerlyW1A1xewdcm3uaphead>

Acortar la URL Copiar

Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas Configuración

2. ¿Qué tan claro es el proceso actual para radicar o tramitar una PQR?

Opción múltiple

- Muy claro
- Claro
- Algo confuso
- Confuso
- No estoy seguro/a
- Agregar una opción o agregar "Otros"

Obligatoria

Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas Configuración

3. ¿Qué herramientas o canales conoce para gestionar PQR?

- Correo electrónico
- Llamadas telefónicas
- Sistemas internos especializados

4. ¿Cómo calificas la eficiencia del proceso actual de gestión de PQR?

- Muy ineficiente
- Poco eficiente
- Ineficiente
- Eficiente
- Muy eficiente

Formulario sin título - Formularios

om/forms/d/1BvBa4fSWMGjFxiq-xq0L201m8tp5grMyOCKH93W5VA4/edit

Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas Configuración

5. ¿Cuáles consideras que son los principales obstáculos o cuellos de botella en el proceso actual de gestión de PQR?

- Falta de comunicación entre áreas
- Ausencia de herramientas adecuadas
- Tiempo de respuesta dilatado
- Falta de personal para hacer seguimiento
- No hay claridad en la asignación de responsabilidades

6. Si pudieras cambiar una cosa del proceso actual de gestión de PQR, ¿Qué sería?

Texto de respuesta breve

Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas Configuración

6. Si pudieras cambiar una cosa del proceso actual de gestión de PQR, ¿Qué sería?

Texto de respuesta breve

7. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la velocidad de respuesta y resolución de las PQR?

Texto de respuesta breve

Resposta corta

Obligatoria

Anexo B. Gráficos de resultados de la encuesta en Google Forms

Los gráficos que observamos a continuación, son el resultado de la encuesta realizada a los 25 funcionarios de la alcaldía del municipio de San Luis de Gaceno.





