

Desarrollo de Software Para Recepción y Atención Fácil y Oportuna a las PQRS Bancarias en Colombia

Alejandra Hurtado, Ingeniería Industrial¹,

¹ Alejandra Hurtado, Corporación Universitaria Americana, Colombia, hurtadosonia7086@americana.edu.co
Alejandro Valencia Arias, Asesor, Doctor en Ingeniería - Industria y Organizaciones – Universidad Nacional de Colombia, jvalencia@americana.edu.co

Resumen–

En Colombia en los últimos años las PQRS bancarias han aumentado de manera significativa, tan solo en enero de 2021 aumentó en un 81% frente a enero 2020 [1], de acuerdo a las investigaciones realizadas el canal dispuesto por las entidades bancarias para la recepción de estas no satisface las necesidades de los clientes y/o usuarios. Dada esta necesidad este proyecto busca desarrollar un software que recepcionará por categorías las PQRS permitiendo una fácil autogestión de los clientes con el objetivo de brindar una mejor experiencia en el servicio prestado a clientes y/o usuarios.

Entre los beneficios esperados se tendría disminuir los tiempos de recepción y asignación de radicados, por consiguiente se atenderá con más agilidad las PQRS por el área encargada, generar una experiencia superior en los clientes y/o usuarios creando preferencia y lealtad.

Palabras clave: Bancos; PQRS; Autogestión; Agilidad; Software.

Abstract–

In Colombia in recent years, bank proposals, requests, and complaints have increased significantly, only in January 2021 it increased by 81% compared to January 2020 [1], according to the investigations carried out the channel arranged by the banking entities for the reception of these does not meet the needs of customers and/or users. Given this need, this project seeks to develop software that will receive the proposals, requests, and complaints by categories, allowing easy self-management of clients with the aim of providing a better experience in the service provided to clients and/or users.

Among the expected benefits would be to reduce the times of reception and assignment of filings, therefore the proposals, requests, and complaints will be attended with more agility by the area in charge, generating a superior experience in the clients and/or users, creating preference and loyalty.

Keywords: Banks; proposals, requests, and complaints; Self-management; Agility; Software.

I. INTRODUCCIÓN

El sistema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es de gran importancia en las organizaciones ya que permite conocer los inconvenientes e inconformidades que tienen los clientes y/o usuarios con respecto a los servicios y productos ofrecidos, lo que se transforma en oportunidades de mejora. Colombia al ser un país en desarrollo necesita mejorar estos sistemas de recepción y atención de PQRS para que las

organizaciones logren un proceso de mejora continua que les permita crecer y aportar al desarrollo del país.

Este proyecto de investigación fue planteado con el fin de mejorar el sistema actual de recepción y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de ahora en adelante (PQRS), en las entidades financieras, ya que según estudios realizados y resultados de informes presentados por la Superintendencia Financiera de Colombia sería favorable para estas entidades reforzar este sistema.

En consecuencia a esto se busca desarrollar un software que recepcionará por categorías las PQRS permitiendo una fácil autogestión de los clientes con el objetivo de brindar una mejor experiencia en el servicio prestado a clientes y/o usuarios.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad se presentan inconformidades en los clientes de las entidades bancarias porque el canal telefónico que es el dispuesto para el proceso de recepción y atención a las PQR'S se vuelve tedioso y demorado por ser poco explícito; donde no encuentran y/o no entienden las opciones específicas para sus requerimientos o necesidades, debiendo expresar sus petición, queja o reclamo en varias áreas para poder ser comunicados con el área encargada; esto genera la sensación en el cliente o usuario de que la entidad no está interesada en brindar la solución y solo busca enredarlos, estos reprocesos generan tardanzas en las respuestas haciendo que experiencia sea negativa incidiendo en que los clientes busquen otras entidades para sus servicios y productos financieros.

III. MARCO DE REFERENCIA

A. Antecedentes

Las operaciones financieras se realizan desde los orígenes de la humanidad cuando realizaban los trueques, después al pagar con oro u otros metales preciosos. La procedencia de *banco* se dice que nació debido a la función del mueble sobre el cual en la historia hacían sus operaciones los cambistas, “un banco”, utilizado en los mercados junto con una mesa. En el momento en que los negocios no daban resultados positivos los cambistas rompían en banco sobre la mesa en señal de quiebra y de allí se indica que surgió la frase banca rota.

De hecho, se sabe que el estudio de los aspectos financieros y culturales de los primeros tiempos es tan importante, que permite proporcionar información importante sobre la actividad económica en general de tales poblaciones [2]

En Colombia la evolución en ámbitos financieros se empieza a notar durante el dominio español cuando se impuso el uso de la moneda española; al evolucionar el sistema financiero en 1821 se creó el Banco Nacional el cual fracasó, en 1864 se abrió una sucursal del Banco de Londres la cual quebró al no recuperar cartera. En 1871 se origina el Banco de Bogotá, en 1876 surge el Banco de Colombia y en 1923 gracias a “Misión Kemmerer” nace el Banco de la Republica.

Han sido varias las leyes y decretos que se han desarrollado con el fin de vigilar, controlar y reglamentar el sistema bancario en Colombia, como la Ley 35 de 1993 en la cual se establecen normas generales; en 2009 con la Ley 1328 se implementa el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) pensando en fortalecer y mejorar el proceso de recepción y atención de PQRS [3].

Estos sistemas han sido catalogados por diversos autores como una alternativa para gestionar de forma tanto concreta como eficiente el manejo de la fidelidad y lealtad que pueda tener un cliente o usuario de servicios financieros, tal como lo evidenciaron Salim et al. (2018) en el contexto de Indonesia [4].

Así mismo, desde el plano internacional, se ha propendido por el desarrollo de alternativas de atención a las PQRS a partir del uso de herramientas tecnológicas, como se puede ver en di Castri, Grasser y Kulenkampff (2020) quienes desarrollan una aplicación de Chatbox integrado a un sistema de gestión de quejas para un banco central en Filipinas. [5]

En la actualidad en Colombia hay 25 bancos los cuales son: Bancolombia, Banco de Bogotá, Davivienda, BBVA, Banco de Occidente, Citi, Banco Popular, Banco GNB, Banco Caja Social, Banco AV Villas, Scotiabank Colpatría, Itaú, Banco Falabella, Mundo Mujer, Bancoomeva, Banco W, Bancamía, Banco Finandina, Serfinanza, Santander, CoopCentral, Bancompartir, Multibank, Banco Procredit, Banco Pichincha[6]. Estos están vigilados por la Superintendencia y por el Banco de la Republica el cual controla los sistemas monetarios, las tasas de interés (sistema crediticio), la tasa de cambio (sistema cambiario) [7]

B. Marco Conceptual

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (pqrs):

Según la Constitución Política de Colombia en el código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio cualquier usuario puede recurrir al sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias estas son solicitudes que se realizan ante cualquier entidad con el fin darles a conocer inconformidades, inquietudes que se tengan respecto a los servicios o productos ofrecidos por ellos.

Por lo anterior es importante tener claras las siguientes definiciones:

Petición:

Es un medio respetuoso por el cual el usuario solicita a la empresa cualquier información referente a los productos o servicios que la misma le está prestando. [8]

Queja:

Es una manifestación que el usuario realiza por la cual se expresa una inconformidad obtenida en la prestación de servicios o por los productos obtenidos. [8]

Reclamo:

Es la oposición expresada por medio de palabra o por escrito en el que se pide y/o exige la revisión de un servicio o producto para la devolución en términos económicos o el cambio de este [8].

Sugerencia:

Es una recomendación que realiza el usuario con el fin de que la entidad mejore algún proceso relacionado con la prestación de servicios.

Consumidor financiero:

Es todo cliente, usuario o cliente potencial de los productos o servicios ofrecidos por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera. [9]

Así mismo, Puentes y Vargas (2021) mencionan que para las organizaciones, las PQRS deben ser entendidas como un mecanismo de mejora de la reputación de la empresa a partir de la satisfacción de los clientes, lo que se logra consecuentemente con la estandarización de procesos de quejas que eviten reprocesos, y demoras en la gestión de requerimientos [10]

Por otro lado, históricamente se ha entendido el proceso de manifestación de inconformidades como la queja ante componentes específicos relacionados con el servicio y la experiencia que tienen los clientes de una organización, como lo identifican Grandizio et al. (2021) en el contexto clínico. [11]

Para el contexto propiamente bancario, se ha identificado que existe una estrecha relación entre la gestión de las reclamaciones y sugerencias por parte de los clientes, con el desempeño mismo del banco, específicamente para los bancos comerciales, que se ven influenciados en mayor medida por estas peticiones (Cotugno y Stefanelli, 2022) [12]

C. Marco Teórico.

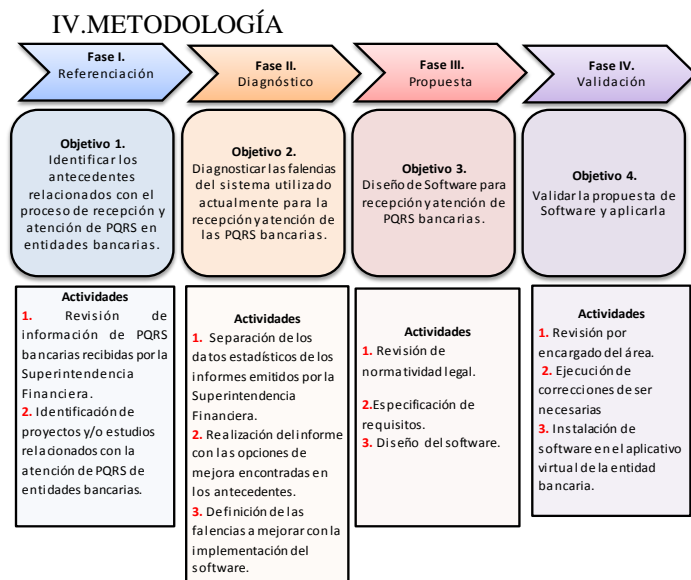
En el artículo “Los Bancos más grandes reciben casi cien quejas diarias ante la Superintendencia.” publicado por el periódico La Republica el 6 de mayo de 2019 en este artículo se muestra que Bancolombia fue la entidad que mayor número de reclamos al día obtuvo con una cifra de 25 al día ante la Superintendencia Financiera; otro dato relevante que contiene el artículo es que las quejas interpuestas son muy bajas en relación con la cantidad de clientes que manejan las entidades y que en su mayoría se presentan por la falta de educación financiera y por los canales dispuestos por las entidades para presentar las PQRS [13]

D. Marco Investigativo.

En 2015 Carlos Leonardo Tovar Bojacá presento una formulación de proyecto en que se pretendía implementar la radicación de PQRS a través de las aplicaciones de banca móvil según la metodología PMI. Esto se dio pensando en una solución tecnológica ya que las entidades cada vez adoptan nuevas tecnologías, esta posibilidad aportaría una gran oportunidad de fidelización y mejora de su (IRENE) Índice de Medición Neta.[14]

En 2020 realizaron un estudio de control de calidad en el que se estudiaron y analizaron las PQRS recibidas durante los años 2018 y 2019 de las entidades bancarias en Colombia este se basó en ideas de mejoramiento de varios autores para definir cuáles eran las más apropiadas en las cuales se llegó a la conclusión en que la creación de una herramienta donde los clientes puedan auto gestionar sus PQR'S era la que contaba con mayor aceptación. [15]

Según estudios realizados por Accenture en Colombia el 90% de los bancos está acelerando su proceso de adopción digital, este proyecto no solo apuntaría a mejorar la experiencia de los clientes y/o usuarios, si no también estaría encaminado en el proceso de adopción digital de estas entidades que busca automatizar procesos con el fin de mejorar la calidad de sus servicios y de mejorar la experiencia también de sus colaboradores. [16]



A. Alcance.

El tipo de alcance de este proyecto es descriptivo ya que con toda información encontrada sobre el tema de PQRS en entidades bancarias se complementa la teoría de que el sistema de recepción y atención tiene falencias y se podría mejorar con la implementación del software que plantea este proyecto.

B. Enfoque

El enfoque de este proyecto es mixto ya que para realizarlo es necesario tener en cuenta cifras estadísticas de la cantidad de PQRS presentadas, la cantidad de personas que están conformes e inconformes con los sistemas actuales para la recepción de estas y la posible aceptación que tendría el nuevo sistema de recepción y atención .

C. Instrumentos de recolección de datos.

Las fuentes de información a las que se recurrieron para el desarrollo de este proyecto fueron resultados de los análisis realizados por la superintendencia financiera y de dos proyectos en el que uno proponía la recepción por medio de la banca móvil de las entidades bancarias y otro estudio en el que se querían analizar cuáles eran las mejores ideas de mejoramiento del sistema de recepción de PQRS en el cual concluían que la idea con mayor aceptación era la de hacer la recepción por un medio virtual.

V. EVALUACIÓN SOCIAL

Debido al incremento de las PQRS interpuestas a las entidades bancarias en los últimos años en Colombia este proyecto apunta a la mejora continua en la experiencia del consumidor financiero, buscando que no solo sientan acompañamiento al momento de obtener nuevos productos con las entidades, sino también al momento de presentar una dificultad con alguno de estos.

Las nuevas tecnologías empleadas en el siglo XXI permiten reducir los tiempos en los que se realizan diferentes tipos de actividades es por ello que las entidades bancarias deben de considerar la implementación de un software que le brinde mayor confort a sus clientes y/o usuarios al momento de interponer una PQRS. Ligado al hecho de que una mayor confianza en el sector financiero también permitirá mayor acceso y apertura a los servicios que ofrece para ciudadanos y empresas esto a su vez da mejor panorama de las oportunidades que brinda el sector financiero

VI. ELEMENTOS DEL PLAN DE NEGOCIO

1. Clientes:
 - Usuarios del sector financiero personas naturales y jurídicas desde los 18 años en adelante.
 - Habitantes de Colombia.
2. Problema:
 - Inconformidad con el canal dispuesto para la recepción de pqr de las entidades bancarias no es de fácil entendimiento para los clientes y/o usuarios.
 - Demora en el proceso de recepción y asignación de pqr.
3. Propuesta de valor única: Generar una experiencia superior, por medio del acompañamiento no solo para la obtención de productos y servicios sino al momento de que se presente una dificultad con alguno de estos.

4. Solución: Creación de software que permita al cliente una autogestión fácil y ágil.
5. Canales: En los canales virtuales de las entidades bancarias será aplicado este software para estar disponible
6. Fuentes de ingreso: Al ser un plan de mejora los recursos utilizados serían de los productos y servicios ya ofrecidos a los clientes y/o usuarios.
7. Estructura de costes:



RECURSOS DE LA INVESTIGACION			
Descripción	Cantidad	Valor por mes	Valor Total
Recursos Humanos:	1	-3'700.000	- 22'200.000
Jefe de	1	x6	-16'800.000
Proyectos	1	-2'800.000 x	-51'000.000
Ing. de		6	
Sistemas		-17'000.000	
Recursos Institucionales:			
Bases de Datos	2	50'000.000	50'000.000
Recursos Técnicos:			
Equipo de	52	156'000.000	156'000.000
cómputo, encuestas, trabajo de campo.			
- Computadores			
Recursos Financieros		20'000.000	20'000.000
Imprevistos		2'000.000	2'000.000
Papelería			
Total	318'000.000		

8. Ventaja Injusta: “Generación de experiencia superior a través del acompañamiento continuo a los clientes y/o usuarios.”
9. Métricas Claves:
 - Porcentaje de utilización del nuevo canal dispuesto
 - Porcentaje de satisfacción de atención por el nuevo canal dispuesto.

VIII. REFERENCIAS

- [1]L. Vargas Vega. "Las quejas de los usuarios del sector bancario crecieron 81% en enero frente a 2020". Diario La República. <https://www.larepublica.co/finanzas/las-quejas-de-los-usuarios-del-sector-bancario-crecieron-81-en-enero-frente-a-2020-3149057> (accedido el 10 de septiembre de 2021).
- [2]V. Antonelli, N. Carrera y C. Napier. "Banks and financial institutions in historical perspective". Economics and Finance Research | IDEAS/RePEc. <https://ideas.repec.org/a/fan/ccadaa/vhtml10.3280-cca2018-001002.html>
- [3]S. I. Zapata Sierra.
- [4]A. Salim, M. Setiawan, R. Rofiaty y F. Rohman. "Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking". Economics and Finance Research | IDEAS/RePEc. <https://ideas.repec.org/a/ers/journl/vxxiy2018i3p404-416.html>
- [5]Simone di Castri. "A Chatbot Application and Complaints Management System for the Bangko Sentra ling Pilipinas (BSP). R2A Project Retrospective and Lessons Learned". Search eLibrary :SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3596268
- "Historia Sistema Financiero Colombiano". Gaceta Financiera.
- [6]J. S. Amaya. "Bancolombia, Banco de Bogotá y Davivienda aportan 70% del total de ganancias". Diario La República. <https://www.larepublica.co/finanzas/bancolombia-banco-de-bogota-y-davivienda-aportan-70-del-total-de-ganancias-2972087>
- [7]"¿Quiénes supervisan el buen funcionamiento del sistema financiero? | Saber más, ser más". Saber más, ser más. <https://www.sabermassermas.com/quienes-supervisan-el-buen-funcionamiento-del-sistema-financiero/>
- [8]"Sistema PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)". Intertek. <https://www.intertek.com.co/sistema-PQRS/>
- [9]"Leyes desde 1992". Secretaria

Senado. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html (accedido el 10 de agosto de 2021).

[10]J. P. Ramírez Puentes y C. Prada Vargas. "Implementation of improvements in the process of requests, complaints, claims, suggestions and congratulations of a health sector organization in Colombia". IEEE

Xplore. <https://ieeexplore.ieee.org/document/9619650>

[11]L. C. Grandizio, D. F. Barreto Rocha, J. P. Piper, D. S. Hayes y J. C. Klena. "An Analysis of Formal Patient Complaints and Malpractice Events Involving Hand and Upper Extremity Surgeons - PubMed". PubMed. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33999868/>

[12]M. Cotugno y V. Stefanelli. "Management customer complaints and performance: banks, be careful!"

researchgate. https://www.researchgate.net/publication/358044375_Management_customer_complaints_and_performance_banks_be_careful

[13]A. Venegas Loaiza. "Los bancos más grandes reciben casi 100 quejas diarias ante la Superfinanciera". Diario La República.

<https://www.larepublica.co/finanzas/los-bancos-mas-grandes-reciben-casi-100-quejas-diarias-ante-la-superfinanciera-2858483>

[14]C. L. TOVAR BOJACA, "Formulación De Un Proyecto Implementación Que Permita Radicar PQRS En El Aplicativo Banca Móvil Según Metodología PMI", 11 de junio de 2015, Bogotá, Colombia. Accedido el 16 de septiembre de 2021. [En línea].

Disponible: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6294?show=full>

[15]J. D. Pérez Severiche y L. I. Zapateiro Altamar, "Aplicación de la metodología Six Sigma a las quejas del sector financiero en Colombia en el lapso de 2018 2019", junio de 2020, Cartagena, Colombia. [En línea].

Disponible: https://www.researchgate.net/publication/342110599_Aplicacion_de_la_metodologia_Six_Sigma_a_las_quejas_del_sector_financiero_en_Colombia_en_el_lapso_de_2018_2019

[16]L. Vargas. "En Colombia, 90% de los bancos aceleró su transformación digital en pandemia". Diario La República. [1]