



IPAP
INSTITUTO PROVINCIAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DEL CHACO

Comunicación y Manejo de Reclamos y Quejas En la atención

MÓDULO 1

Disertante: Lic. Sergio GeniadiEFF



¿PARA QUE SIRVEN LAS QUEJAS Y RECLAMOS?

“Para tener un sistema de gestión de mejora continua de nuestros servicios a partir de nuestros beneficiarios directos.”



Reclamamos

“Un reclamo es un descontento vinculado directamente a los productos, servicios prestados o compromiso hecho por una organización, el reclamo es cuando se tiene cierto derecho de exigir algo”

Quejas

“Una queja es simplemente manifestar el descontento sobre la atención recibida por el beneficiario.”



¿SON
EXPERIENCIAS
DE ALTA CARGA

EMOTIVA Y AFECTIVA!

Gestión organizacional de los reclamos y quejas



1. Recolección de la información

Establecer procedimientos para el registro de los reclamos y sus respuestas

2. Análisis y evaluación

Clasificar y analizar en forma sistemática su recurrencia, problemas o incidentes aislados y tendencias, con el fin de ayudar a eliminar de raíz las causas de estos reclamos.



3. Verificación de los resultados del proceso

Deberían tomarse acciones regulares para determinar los niveles de satisfacción de quienes reclaman con el proceso de atención de reclamos, ej: encuestas

4. Seguimiento del proceso

Para el seguimiento continuo del proceso de manejo de reclamos, deberían tenerse en cuenta los recursos requeridos y los datos recolectados. El desempeño del proceso de manejo de reclamos debería ser medido contra los criterios preestablecidos.

Tipos de quejas



A. Quejas/indagaciones en el punto de atención

B. Quejas que requieren una investigación institucional



A. Son aquellas quejas directas, que pueden ser tratadas y resueltas de manera inmediata en el punto de atención. A veces solo se trata de hablar con el personal involucrado de la organización

B. Están a cargo de la autoridad correspondiente de dar una respuesta y coordinar las quejas

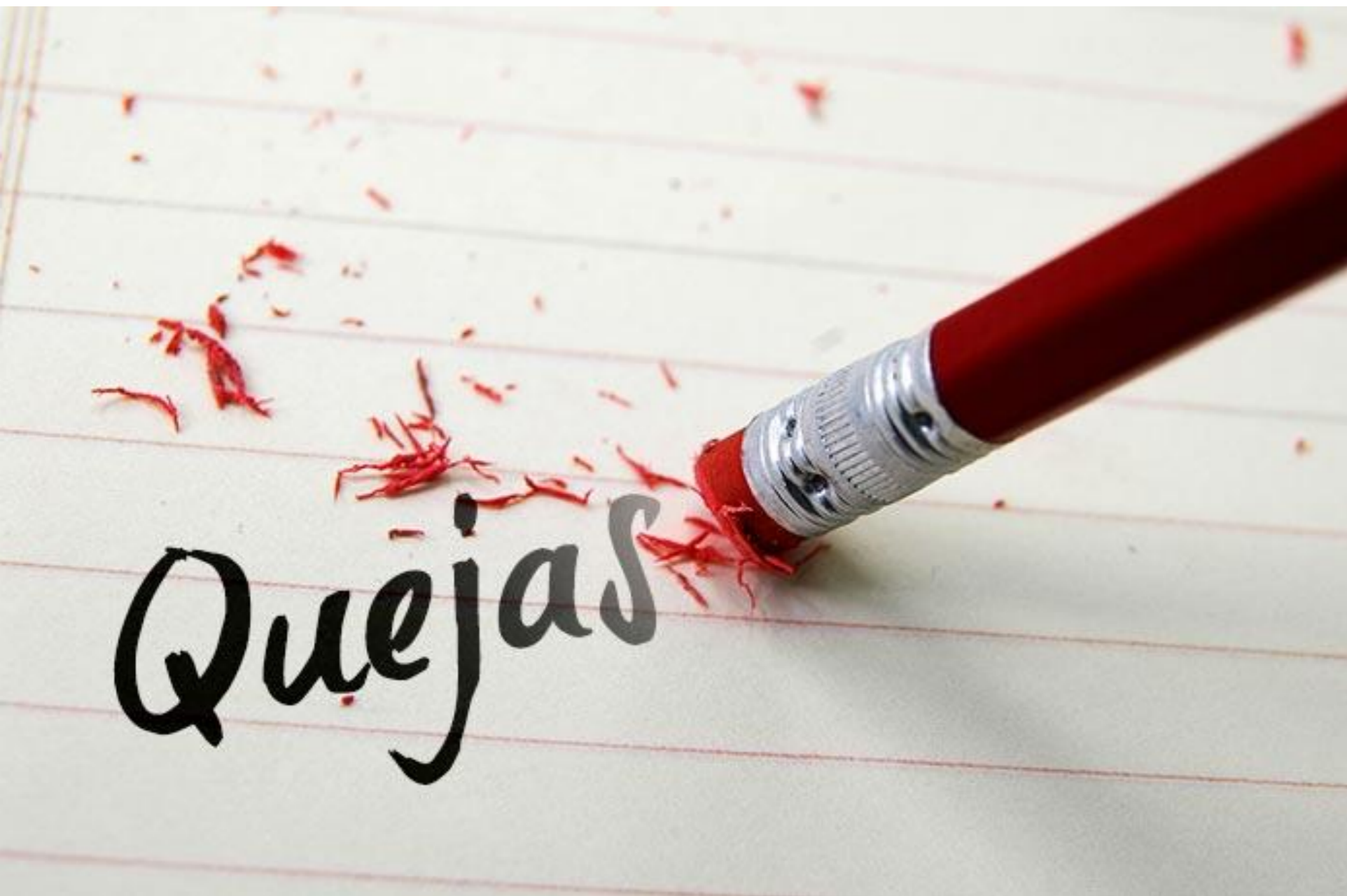
Paso 1: Evaluación de la seriedad de la queja.

Paso 2: Recopilación de la información.

Paso 3: Resolución/Resultado

Paso 4: Implementación

Técnicas en el manejo de quejas



1. Mejoras continuas en los procesos en la atención
2. Honestidad en la presentación de los hechos
3. Accesibilidad
5. Receptividad
6. Transparencia y responsabilidad
7. Privacidad y confidencialidad
8. Capacitación del personal

1°

Ejercicio



- A. Registre en una hoja 3 reclamos y 2 quejas características en su área
- B. Especifique cuántas se dan en el día
- C. Especifique cuáles se solucionan en el momento y cuáles necesitan una gestión
- D. Especifique el tiempo de solución o cierre
- E. Especifique con 1, 2 o 3 cruces la importancia en la satisfacción del beneficiario tienen cada una.
- F. Especifique cuanto dinero o recursos conlleva cada una.
- G. Donde están las mayores dificultades para la solución (observe los principios)
- H. Júntense en un grupo de 6 a 8 personas y analicen:
 - Similitudes y diferencias en los ejemplos relevados individualmente

Técnicas en el manejo de quejas



DESHONESTIDAD VS HONESTIDAD



- Dishonesty is an easy way to evade a situation
- Lying and evading the reality of the moment is more harmful than beneficial
- It is better a failed meeting where the best was given but not resolved, than to make it look better to you and your organization in front of the clients.

Técnicas en el manejo de quejas



RECONSTRUYENDOSE USTED MISMO

- Las situaciones difíciles pueden dejarte exhausto y dañar la autoestima
- ¿Cómo recuperarse de una situación difícil y un cliente agresivo?
- Soliloquio para reconstruirse. hablarse positivamente, recargar su autoestima
- Hablarse positivamente es inyectarse energía con la verdad



10 Principios en el manejo de quejas



1. Permanezca alerta y enfocado en el problema
2. Brinde las disculpas por el mal momento (aunque usted no haya sido el generador)
3. Tome la responsabilidad de brindar una respuesta (no pase el problema a alguien más, o busque a otro culpable)
4. Manténgase calmado y confiado en sus habilidades (respire profundo)
5. Siéntase facultado para tomar decisiones en el problema
6. No lo tome personalmente (aunque el beneficiario así lo remarque, no lo conoce a usted)
7. Busque alternativas
8. Consulte en el caso que sea necesario
9. Compense si puede hacerlo de alguna manera
10. Registre la sugerencia, reclamo o queja para mejorar el proceso y sus habilidades

2°

Ejercicio



Tomando en cuenta los reclamos y quejas mencionados en el ejercicio anterior por usted describa:

1. En que aspectos del manejo de quejas usted tiene que mejorar
2. Cuál de ellos ya los puede implementar en lo inmediato y cuáles requieren mayor tiempo por su complejidad



FIN
