



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Percepción respecto del servicio de atención al ciudadano en la
gestión de reclamos en un organismo regulador, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Cruz Argüelles, Maritza Jackeline (orcid.org/0000-0003-2802-6862)

ASESORES:

Mg. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

Mg. Fabián Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA:

En primer lugar, dedico este trabajo a mis padres Pedro y Flor quienes han sido mi ejemplo de lucha y perseverancia, a mis hermanas y hermano que con su apoyo y palabras de aliento me han ayudado a superar cualquier obstáculo que se me haya presentado, a mi esposo y mis hijas que han comprendido y me han motivado en mi crecimiento profesional.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar, agradezco a Dios, por permitirme culminar esta maravillosa etapa de mi vida, por rodearme de una familia maravillosa y grandes amigos, quienes me apoyaron incondicionalmente y me impulsaron a ser mejor y lograr con éxito esta etapa de mi vida profesional.

Agradezco a mi Asesora de tesis Mag. Katia Ninozca Flores Ledesma, y mi Co-asesor Lenin Enrique Fabián Rojas, quienes, con su conocimiento, paciencia y orientaciones, me han motivaron para la realización de esta investigación.

Finalmente, agradecer a mis compañeros de trabajo y amigos, que siempre mostraron su predisposición para participar en el desarrollo de mi investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción respecto del servicio de atención al ciudadano en la gestión de reclamos en un organismo regulador, 2023", cuyo autor es CRUZ ARGÜELLES MARITZA JACKELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 11- 08-2023 14:07:23

Código documento Trilce: TRI - 0647607



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CRUZ ARGÜELLES MARITZA JACKELINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción respecto del servicio de atención al ciudadano en la gestión de reclamos en un organismo regulador, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MARITZA JACKELINE CRUZ ARGÜELLES DNI: 44290478 ORCID: 0000-0003-2802-6862	Firmado electrónicamente por: MCRUZAR22 el 30-08- 2023 16:43:52

Código documento Trilce: TRI - 0650418

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	13
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de información	18
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37
	vi

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de categorización	13
Tabla 2	Datos de los informantes	15
Tabla 3	Matriz de categorías	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico sobre la sub categoría Gestión de reclamos.....	21
Figura 2 Gráfico sobre la sub categoría Capacidad de respuesta.....	24
Figura 3. Triangulación de los resultados.....	27

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo conocer que percepción tienen los ciudadanos respecto al servicio de atención en la gestión de reclamos en un organismo regulador en Lima Sur, 2023. Se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de diseño fenomenológico de tipo básico de nivel descriptivo, participaron 3 funcionarios, 3 consumidores, 1 experto y 3 representantes de proveedores de un organismo regulador, se utilizó las técnicas de entrevista y observación participante, asimismo como instrumentos se utilizaron la guía de entrevista y el diario de campo. De los resultados se analizó la categoría servicio de atención y las sub categorías Gestión de reclamos y la capacidad de respuesta, donde se pudo inferir que ambas son fundamentales para brindar un buen servicio de atención dentro del organismo regulador. Se concluye que, la percepción que tienen los ciudadanos frente al servicio de atención en la gestión de reclamos indica que es un servicio en implementación, progresiva, sin embargo, los usuarios opinan que los procesos deben ser rápidos, considerando los tiempos de espera y respuesta que en algunos casos no se cumplen y generan frustración a los usuarios y a los proveedores.

Palabras clave: Servicio, gestión, reclamo, tiempo, capacidad.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the perception of citizens regarding the customer service in the management of complaints in a regulatory agency in southern Lima, 2023. It was developed under a qualitative approach of phenomenological design of basic descriptive level, with the participation of three officials, three consumers, one expert and three representatives of suppliers of a regulatory agency, using the techniques of interview and participant observation, as well as the interview guide and the field diary as instruments. The results analyzed the customer service category and the subcategories Complaint management and responsiveness, where it was possible to infer that both are essential to provide a good customer service within the regulatory agency. It is concluded that the perception that citizens have of the claims management service indicates that it is a service in implementation, progressive, however, users believe that the processes should be fast, considering the waiting and response times that in some cases are not met and generate frustration to users and providers.

Keywords: Service, management, claim, time, capacity.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los gobiernos están trabajando para garantizar que los ciudadanos estén completamente satisfechos con su atención, es así que, los estudios e investigaciones realizados, han analizado las percepciones y expectativas de los clientes al acceder a los servicios, concluyéndose que sus percepciones son más bajas de lo esperado, porque los ciudadanos, desean recibir seguridad, empatía y capacidad de respuesta en la atención, sin embargo, estos, solo resaltaron los efectos negativos del servicio que reciben (Bustamante et al., 2022).

En el contexto internacional en Colombia, Alarcón et al. (2020) realizaron un estudio donde encontraron que a través de la aplicación de herramientas de calidad en este estudio, se ha logrado evidenciar que la empresa presenta deficiencias en cuanto al personal capacitado para cumplir con las tareas y compromisos establecidos por cada área. Es por ello por lo que se recomienda la realización de cursos de capacitación para todo el personal, con el fin de mejorar los procedimientos y contar con el personal adecuado para cada puesto. En la actualidad, no se dispone del suficiente personal para llevar a cabo las labores, lo que ha ocasionado ausencias en los puestos de atención al usuario y una disminución en la eficiencia del trabajo. Por lo tanto, es imprescindible tomar medidas para mejorar la situación y garantizar el correcto desempeño de las actividades en la empresa.

En el contexto nacional, Paredes (2022) mediante su estudio realizado en la provincia del Santa, encontró que el nivel de la gestión de reclamos dentro de la entidad edil, así como sus dimensiones registro, atención y repuesta al reclamo se encuentra en un nivel medio desde la perspectiva del ciudadano, no obstante, el nivel de satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio.

Aunado a ello, Reyes (2021) a través de su estudio realizado en la ciudad de Lima encontró que, el uso de la mediación del consumidor como mecanismo para la satisfacción del usuario, a través de audiencias de mediación virtual o videoconferencia, utilizando Internet, ha establecido más canales de atención presencial, además, el personal de Indecopi Preocupación Ciudadana está capacitado para brindar al consumidor mejor servicio.

Asimismo, conforme a lo reportado en el Anuario de Estadísticas Institucionales de este organismo regulador, se ha reportado que, en el año 2020, que la oficina de la Sub Dirección de atención al ciudadano sede Lima Sur, ha recepcionada 44 742 reclamos de consumo, los mismos que fueron registrados por diversos canales de atención con los que cuenta dicha institución como son: plataforma de reclama virtual, Llamada telefónica, atención presencial, correo electrónico y otros, asimismo, en el año 2021, a través de los mismos canales se reportó el ingreso de 58 547 reclamos de consumo, lo que ha conllevado a un incremento significativo en su recepción (Indecopi, 2022).

En el contexto local, existe un organismo regulador, en donde refiere que el Estado prioriza los derechos de los consumidores frente a las distintas actividades comerciales que estos realizan, como por ejemplo, el sector de electrodomésticos que es uno de los cuales tienen un mayor impacto no solo a nivel nacional sino a nivel local en las ventas, esto debido a que son productos esenciales en la vida cotidiana, es por ello, que los consumidores juegan un papel importante en esta actividad empresarial, puesto que es un ente económico vital, porque es a través del cual se genera tráfico comercial, no obstante, en muchos casos, familiares o amigos, han manifestado que los electrodomésticos que adquirieron, presentaron fallas a los pocos días de haberlos adquiridos sin cumplir con las expectativas esperadas del producto, es por ello, que la normativa vigente en protección al consumidor hace énfasis sobre la idoneidad del producto o servicio.

En la actualidad, en beneficio de la ciudadanía, este organismo regulador ha implementado diversos canales de atención y plataformas virtuales, que son totalmente amigables para el consumidor, mediante el cual se realiza el trámite de reclamos de consumo, en donde el usuario accede al beneficio que, desde la comodidad de su hogar, pueda ingresar un reclamo gratuito donde se actúa la mediación y la conciliación, en búsqueda de que pueda llegar a un acuerdo satisfactorio con su proveedor.

En consecuencia, en los últimos años, se han presentado ingresos masivos de reclamos a través de todos los canales de atención con los que cuenta la entidad, lo que ha ocasionado, que estos no sean resueltos dentro de

los plazos establecidos y que las asesorías brindadas no se otorguen de manera personalizada, trayendo con ello, distintas percepciones en los consumidores sobre el servicio que ofrece dicho organismo para velar por sus derechos de consumo.

En atención a lo mencionado, en los párrafos anteriores, es menester precisar que la oficina de atención al ciudadano tiene como principal finalidad orientar de manera correcta a los usuarios respecto a los procedimientos, servicios y tramites del organismo regulador, así como también gestionar los reclamos de consumo.

Por lo expuesto, en esta investigación se formuló como problema de investigación general, ¿Qué percepción tienen los ciudadanos respecto al servicio de atención en la gestión de reclamos en un organismo regulador en Lima Sur, 2023?

El estudio se justificó teóricamente, de acuerdo con lo referido por Ñaupas et al. (2018), quien basa la importancia de realizar preguntas en el proceso conceptual que nos permita desarrollar, evaluar, diversificar nuestro conocimiento de preguntas sobre la percepción de los servicios por parte de los ciudadanos y que pueda adaptarse para la gestión de reclamos. Asimismo, a nivel metodológica, la utilización de estrategias y dispositivos específicos de exploración subjetiva se puede utilizar en otros exámenes comparativos, lo que nos permite rastrear arreglos a través de componentes sistémicos dentro de las categorías analizadas. A nivel práctico, nos permite corroborar cómo se está gestionando los reclamos actualmente, el cual se puede realizar mediante canales físicos o virtuales.

En consecuencia, se formuló como objetivo general, conocer que percepción tienen los ciudadanos respecto al servicio de atención en la gestión de reclamos en un organismo regulador, y se formularon como objetivos específicos, conocer la percepción del ciudadano sobre la gestión de un reclamo en un organismo regulador y analizar qué percepción tienen los ciudadanos respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos en un organismo regulador.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia de los antecedentes nacionales se tiene a Reyes (2021) en su investigación cualitativa concluyó que la gestión de reclamos ayuda o facilita la satisfacción del consumidor-usuario con las gestiones que realiza para resolver los conflictos con los proveedores utilizando los mecanismos alternativos de solución, por otro lado, Salazar et al. (2020) los resultados positivos indican las características de la calidad de los organismos municipales, desde la perspectiva de los ciudadanos a través del modelo SERVQUAL, indicando que los principales nodos de gestión que dificultan la calidad del servicio son: seguimiento insuficiente del servicio, comprensión de usuarios, dificultades para resolver reclamos, atención virtual insuficiente e instalaciones no modernas, aunado a ello, Culqui y Callao (2021) encontraron que hay demasiadas deficiencias en la gestión digital, y el enfoque en los usuarios es el principal factor que afecta directamente la calidad del servicio, asimismo, Cienfuegos y Torres (2021) concluyeron que las dos variables se asocian directa moderada, así mismo, se puede concluir que todas las dimensiones del modelo SERVQUAL están correlacionadas con la variable gestión de reclamos, teniendo la dimensión confiabilidad una relación más fuerte con dicha variable, por último, Alva y Morales (2019) quienes encontraron que los sistemas de gestión de reclamos deben estar integrados al quehacer de toda la organización, desarrollando herramientas para todo el personal, no solo para los responsables de la calidad institucional sino también para las actividades auxiliares, en el sentido de que el sistema será más efectivo si se capacita y empodera a los profesionales y gerentes de las entidades reclamadas. El sistema integrado permitirá: uso de quejas o reclamos para identificar discrepancias en la calidad del servicio; mayor participación y colaboración en la investigación de quejas y reclamos; así como el cruce de información entre profesionales, gerentes de calidad, administradores y usuarios.

En cuanto a los antecedentes internacionales tenemos a Rico (2018) en Colombia, quién pudo constatar que las personas están utilizando más herramientas virtuales y/o digitales más útiles y amigables para los ciudadanos ya que a través de ellas se pueden realizar distintas actividades, trámites y servicios de asesoría, asimismo, Camacho y Franco (2019) en Colombia,

concluyeron que el servicio brindado por los servidores públicos de la Alcaldía El Doncello fue útil, manejaron bien la escucha, resultando así una colaboración con los requerimientos del servicio y que la calidad y la experiencia fueron aceptables, indicando que la percepción del usuario en la Alcaldía valora el servicio que brinda el funcionario, aunado a ello, Alarcón et al. (2020) en Colombia, confirmaron que se utilizaron herramientas para recopilar datos e investigar las posibles causas y utilizando diagramas de causa raíz, descubrieron que la falta de personal y capacitación eran las causas más comunes con cartas de control (variables o atributos) se demostró que se cumplen los estándares de calidad encontrados en el tiempo de espera, pero el proceso no es estable, luego con el volumen de proceso se demostró que la empresa no cumple con las especificaciones del servicio, Finalmente, Macías y Villegas (2020) en Ecuador, han encontrado que los resultados de esta encuesta suponen la implementación de una serie de acciones que mejorarían la atención y el servicio, ya que la mayoría no está plenamente satisfecha con los procedimientos actualmente en uso, esto va más allá del proceso paradigmático de asumir el desconocimiento e invita a cambios relevantes para ser considerado, se reestructuren los procesos administrativos para lograr un nivel de atención más eficiente y amigable, lo que, en consecuencia, además de permitir mejoras en los procesos, es la base de propuestas innovadoras.

A continuación, se definirán conceptualmente la categoría Servicio de atención, que es una categoría de la calidad del usuario proporcionadas en las entidades del sector público, cuyo nivel es probable que evite errores y reitera sus ventajas a desarrollar un sistema que brinde una atención de alta calidad requerida por los usuarios definida (Barrios et al., 2018). Entre los Modelos de Evaluación se encuentra Servperf, propuesto por Cronin y Taylor, que consiste en evaluar una técnica electiva para encuestar la percepción como estimación de la elección del consumidor.

En la revisión, dicen que es un poco difícil obtener resultados en el estudio de la calidad de la enseñanza, cuando hay una torpeza evidente en la herramienta de evaluación, porque los resultados se ven afectados por las dudas, que a su vez es una especie de votación, conferencia, la separación de resultados, de los dos modelos, explicando finalmente un modelo denominado la

implementación de una organización subordinada únicamente a bits de información (Cabello y Chirinos, 2020).

Además, la gestión de la evaluación es una idea multifacética que evalúa de forma independiente diferentes perspectivas relacionadas con el cuidado de la salud, Se considera el grado en que la atención médica y el estado de bienestar resultante cumplen con las expectativas del cliente (Febres y Mercado, 2020), en esta línea, la administración de la consideración es una de esas perspectivas que, en la valoración de la naturaleza de la gestión asistencial y del cuidado, ha recibido una atención más destacada en el servicio destinado al bienestar general (García, 2018).

Por otro lado, la percepción del consumidor “como el nivel de estudio de un individuo resultante de la unión de la realización aparente de un producto o gestión con sus supuestos” (Aquiye, 2019). Asimismo, los puestos de bienestar son restringidos y no se realizan investigaciones a la vista de ejemplos públicos que investiguen los atributos de la administración de la contraprestación y sus disparidades a la luz de variables sociales, financieras, segmentarias, sociales y las calidades del trato (Fariño et al., 2018).

Aunado a ello, en los procesos de gestión es necesaria una técnica superior, por ejemplo, manteniendo una atención indivisa con el cliente o evaluando sus Insight mediante resúmenes, debido a que la idea de ayuda es compleja, contiene sus propias partes separadas y distintas que deben ser analizados con precisión, por lo que se incluyen modelos de evaluación (Angulo y Gómez, 2018). Sin embargo, el cumplimiento se considera como la consecuencia de un curso mental de datos, que intercede entre los supuestos de los clientes y lo dado por las administraciones de bienestar (Alison, 2019).

En ese sentido, la naturaleza del cuidado que debe dar un establecimiento de bienestar se ve por las calidades del ciclo de consideración: la relación relacional, la sustancia del encuentro, el lapso, las actividades de encuesta clínica y el hallazgo; por el resultado en su bienestar, por los atributos del diseño físico, humano y jerárquico, con y por condiciones ligadas a la apertura (Anderson, 2020), fundamentalmente, la administración de contraprestación se

refleja cuando sus supuestos fueron cumplidos o superados por lo entregado por las administraciones de bienestar, en este sentido, la calidad es la capacidad de cumplir completamente con los supuestos del cliente (Carr-Hill, 2019).

Para ello se cuenta con el instrumento SERVQUAL, que mide de manera imparcial la naturaleza del cuidado en las administraciones de bienestar según el grado de cumplimiento del cliente. La información obtenida a través de este instrumento permitirá reforzar la capacidad de respuesta al interés de los establecimientos de la organización especialista en bienestar (Asubonteg et al., 2019).

Para conceptualizar la sub categoría Gestión de reclamos, se citó a García (2018) que caracterizo el caso y el tratamiento de las quejas, demuestra que debe dirigirse directamente en el cliente y tratar todos los problemas entre él y el objeto de cual nace el problema, lo que constituye una gestión viable decidida a mejorar la introducción de elementos: entonces debe ser considerado una satisfacción del cliente los sujetos de prueba deben centrarse en la perspectiva de cada cliente porque entienden que la atención al cliente se basa en la verdad diferente de cada persona, como muestran, este tipo de satisfacción de los usuarios requiere una ordenamiento útil, medios de escucha y un trato efectivo.

Igualmente, Ruiz (2020), trajo a colación que es la garantía de la junta quien se caracteriza en la metodología normativa a través de la cual las empresas de propiedad privada o los elementos públicos obtienen, investigan y atienden las reclamaciones que surgen por legítima necesidad. Datos, dirección o ausencia de dirección, agravios, etc. de terceros, recopilados por un solo individuo (cliente o clienta).

Para Jug et al. (2019) el motivo de una queja administrativa no debería ser crear una evaluación negativa o juzgar el comportamiento del cliente, sino investigar qué fue lo que motivó la protesta o posterior decepción con el fin de fortalecer la conexión con el cliente, así como también, la confirmación de las garantías de calidades, encontrándose bajo el control de las medidas previstas por la organización. De igual forma, Fredriksson e Isaksson (2018) argumentan

que en la administración de casos se comprende en acudir de manera deliberada al trabajo con su recolección, tramitación, examen, fin y correspondencia con las personas íntimamente involucradas.

En cuanto a Becerril y Villa (2018) sostienen que deben pensarse prácticas actitudinales específicas frente a las objeciones, por ejemplo, saber prestar atención a las protestas, asumiendo que se obtienen de manera directa, o saber cómo obtenerlas a través de medios virtuales; diseccionar donde fracasan las gestiones dadas por la asociación, qué partes de la ayuda o de los individuos debe optimizar la asociación, percibir en qué regiones ubicar las quejas para un arreglo exitoso y oportuno, y comprender qué crítica y reacción debe dar el cliente o cliente a que sienta o vea que su caso ha sido resuelto.

De esta forma, la crítica protegida y poderosa sobre las preocupaciones surgidas o asociadas a los casos puede tener perspectivas positivas en cuanto a la satisfacción del cliente (Fonseca y Domingues, 2019).

Es oportuno referir las características asociadas con la gestión de reclamos, de acuerdo con García (2018) los procesos adjuntos: primer aspecto, que alude a una sucesión deliberada que incorpora los mecanismos ejecutivos que se interrelacionan en la consideración o disposición de las gestiones a los clientes, constituyendo un incentivo característico para los clientes, ya sea fuera o dentro de un elemento.

De Bartolo et al. (2020) definen que una asociación está en conflicto entre los clientes y otros elementos, las regulaciones y los ciclos intervienen para ayudar a que la asociación sea más formalizada y burocratizada.

Las asociaciones necesitan saber cómo tratar y ver todos los datos creados por sus cooperaciones, ya que estos datos son un conjunto de datos que la asociación puede utilizar en vista de encuentros anteriores (Akinradewo, 2019).

García (2018) enmarca los valores impulsados por el cliente que se requieren, incluida la evaluación de necesidades e inclinaciones, mejores artículos, asistencia amigable y opciones de pago razonables. Para

Ahmadzadeh y Soluki (2019) alude a un enfoque impulsado por el cliente que tiene la intención de generar un valor inigualable al reconocer y comprender las necesidades del cliente. De esta forma, su genuina expectativa es imaginar la perspectiva del cliente y dar arreglos que consideren sus propios puntos de vista (Andrade et al., 2021).

García (2018) trae a colación La naturaleza de un artículo o administración es la forma en que los clientes lo ven. Es una obsesión mental de un comprador por un producto o servicio específico que se queda simplemente hasta el lugar donde se requiere otro detalle.

Asimismo, Narayan et al. (2021), la naturaleza de una organización no está totalmente grabada en piedra por lo bien que la fundación y los ejecutivos de la sustancia tratan a sus clientes. La oficina de calidad es donde los clientes tienen más conexión y críticas con diferentes clientes, y donde se mejora la experiencia del cliente. La calidad cumple con un cliente o cliente con las gestiones de la organización, y la eficacia es a lo que se aclimata el cliente.

Según García (2018), expresa que en cualquier área se trabajará sobre la naturaleza de la vida laboral, motivando a los representantes y reduciendo costos de ausentismo, desempeño e inestabilidad laborales. Por lo tanto, una tarea importante en el campo de la capacidad es involucrar a los trabajadores a la luz del hecho de que, al trabajar en sus capacidades, los informes presupuestarios de la organización llegarán al siguiente nivel (Teresa et al., 2020).

Resulta que esto se debe a que las metas y objetivos de los individuos y grupos no se pueden lograr si los representantes no cumplen con sus funciones de manera ideal. Un lugar de trabajo digno es clave para alcanzar la excelencia, por lo que este campo buscará la armonía entre los trabajadores y los objetivos de clase y facilitará la tecnología adecuada para que los trabajadores adquieran seriedad, competencia y supervivencia en el ciclo creativo (Sukier et al., 2020).

De acuerdo con García (2018) alude a la disposición de las administraciones por órganos abiertos a los clientes para cumplir con los requisitos de los clientes públicos con la máxima calidad y eficacia, en lo que respecta a la consideración virtual, cercana y personal, la mejora del tiempo, la

confianza hacia el personal, las estrategias de protección y alojamiento de la administración.

En el análisis de la información surgieron propiedades del servicio de atención que se abordaran a continuación; El tiempo de espera, se refiere al lapso de tiempo que transcurre desde que se solicita un servicio o se realiza una acción hasta que se obtiene una respuesta o se completa la tarea. En el ámbito empresarial, el tiempo de espera puede ser crucial para el éxito de un negocio, ya que puede afectar la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa (García , 2020). Asimismo, La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de una organización o individuo para responder de manera efectiva y oportuna a situaciones imprevistas o emergencias. Esta capacidad implica la disponibilidad de recursos, la planificación y preparación previa, así como la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes (Saurín y Pomar, 2020).

Los canales de atención son los medios a través de los cuales una empresa o entidad se comunica con sus clientes para brindarles información, solucionar sus dudas y atender sus necesidades. Estos canales pueden ser presenciales, como una sucursal o punto de atención al cliente, o virtuales, como un sitio web o una aplicación móvil. También pueden incluir comunicación telefónica, correo electrónico, chat en línea y redes sociales (Saldaña, 2020). Así también, los canales telefónicos se refieren a los medios a través de los cuales se lleva a cabo la comunicación por medio del teléfono. Estos canales pueden ser tanto internos como externos a una organización y se utilizan para establecer contacto con clientes, proveedores o colaboradores (Saldaña, 2020).

Los canales digitales son aquellos medios que permiten la comunicación y transmisión de información a través de plataformas digitales. Estos canales pueden ser utilizados por empresas y organizaciones para establecer una relación directa con sus clientes, proveedores y colaboradores, y así mejorar la eficiencia en la gestión de sus procesos y servicios (Saldaña, 2020). Asimismo, los canales tradicionales son aquellos medios de comunicación que han sido utilizados desde hace décadas para llegar al público objetivo, como la televisión, la radio, la prensa escrita y los medios exteriores (Saldaña, 2020).

La accesibilidad se refiere a la capacidad de una persona para acceder y utilizar un producto, servicio o entorno de manera autónoma e independiente, sin importar sus habilidades o discapacidades. En otras palabras, se trata de eliminar las barreras que impiden a las personas participar plenamente en la sociedad (Guasch, 2022). Asimismo, la comunicación asertiva es una habilidad social que implica expresar nuestros pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa, sin agredir ni someternos a los demás. Se trata de una forma de comunicación efectiva que permite establecer relaciones interpersonales saludables y evitar conflictos innecesarios (Castro y Calzadilla, 2021).

La empatía, es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y comprender sus sentimientos y perspectivas. Es una habilidad importante en cualquier contexto social, ya que nos permite conectarnos con los demás y construir relaciones más significativas (Ramos, 2019). Asimismo, La falta de empatía se refiere a la incapacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra y comprender sus sentimientos y emociones. Esta falta de habilidad puede manifestarse de diferentes maneras, como la indiferencia, la insensibilidad o la falta de consideración hacia los demás (Ramos, 2019).

La satisfacción se define como un estado emocional positivo que experimenta una persona cuando se cumplen sus expectativas o necesidades. Es decir, es el resultado de la evaluación subjetiva que hacemos sobre si lo que hemos recibido o experimentado ha sido satisfactorio o no (Ramos, 2019). Asimismo, la insatisfacción se define como un estado emocional negativo que surge cuando las expectativas de una persona no se cumplen. Esta sensación puede ser causada por diversas situaciones, como la falta de logro de objetivos personales o profesionales, la percepción de injusticia o desigualdad, la falta de reconocimiento o apoyo, entre otras (Ramos, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo básica, debido a que se busca conocer la percepción que tienen los usuarios al tratamiento que brinda el organismo regulador ante la atención de los reclamos de consumo. En ese sentido, Palacios et al. (2018) reconocen que la investigación fundamental persigue fines puramente teóricos, cognitivos e intelectuales, este tipo de investigación se da en la psicología jurídica, la filosofía jurídica, el derecho comparado y el derecho constitucional.

Diseño de investigación:

La presente investigación es cualitativa en su enfoque y tiene un diseño interpretativo descriptivo puesto que trata de comprender correctamente la regulación de la realidad del problema que nos ocupó, y crea diferencias interpretativas por su subjetividad, el método utilizado en el trabajo es el fenomenológico.

Como expresa Hernández (2014) la investigación cualitativa se basa en una perspectiva explicativa que se enfoca en comprender el significado del comportamiento biológico, especialmente de los humanos y sus instituciones, tratando de explicar lo que se está capturando activamente. Como lo plantea Sousa (2009), es algo que se aplica al estudio histórico de las relaciones, representaciones, creencias, percepciones y opiniones, y es producto de las interpretaciones humanas de cómo viven, hacen herramientas, piensan y sienten.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Categoría: Servicio de atención al ciudadano

Es una categoría de la calidad del usuario proporcionadas en las entidades del sector público. Saber que su nivel es probable que evite errores y reiterar sus ventajas de desarrollar un sistema que brinde una atención de alta calidad requerida por los usuarios (Barrios y Martínez, 2018).

Sub categoría: Gestión de reclamos

García (2018) que caracterizo el caso y el tratamiento de las quejas, demuestra que debe dirigirse directamente en el cliente y tratar todos los problemas entre él y el objeto de cual nace el problema, lo que constituye una gestión viable decidida a mejorar la introducción de elementos: entonces debe ser considerado una satisfacción del cliente los sujetos de prueba deben centrarse en la perspectiva de cada cliente porque entienden que la atención al cliente se basa en la verdad diferente de cada persona, como muestran, este tipo de satisfacción de los usuarios requiere una ordenamiento útil, medios de escucha y un trato efectivo.

Sub categoría: Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de una organización o individuo para responder de manera efectiva y oportuna a situaciones imprevistas o emergencias. Esta capacidad implica la disponibilidad de recursos, la planificación y preparación previa, así como la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes (Saurín y Pomar, 2020).

Tabla 1

Matriz de categorización

Categoría 1	Definición Conceptual	Subcategorías
Servicio de atención al ciudadano	Es una categoría de la calidad del usuario proporcionadas en las entidades del sector público. Saber que su nivel es probable que evite errores y reiterar sus ventajas de desarrollar un sistema que brinde una atención de alta calidad requerida por los usuarios (Barrios y Martínez, 2018).	Gestión de reclamos
		Capacidad de respuesta

3.3. Escenario de estudio

El trabajo de investigación tiene como escenario de estudio la oficina de la Sub Dirección de Atención al Ciudadano de un organismo regulador, que se encuentra ubicada en la ciudad de Lima en el distrito de San Borja, el mismo que cuenta con dieciséis (16) módulos de atención al ciudadano, mediante el cual se brinda orientación acerca de las funciones, servicios y tramites propios de la institución y además, canaliza reclamos de consumo, los mismos que son totalmente gratuitos, fáciles y sencillos actuando los mecanismos alternativos de solución como es la mediación y conciliación.

Es importante para el investigador conocer y comprender el mundo del entrevistado ya que se necesita vincular el escenario de la entrevista a las preguntas de investigación (González et al., 2022).

3.4. Participantes

Los entrevistados fueron 3 funcionarios gestores de reclamos, 3 usuarios y un experto que han recibido el servicio de gestión de reclamos de consumo y 3 representantes de los proveedores a quienes se les dirigió los reclamos gestionados en el organismo regulador, deben cumplir criterios de inclusión como: experiencia profesional, conocimientos respecto al servicio de atención y gestionar reclamos de consumo.

Tabla 2

Datos de los informantes

Entrevistado	Sexo	Tipo	Fecha de entrevista
Dayana Cabello	Femenino	Gestora de reclamo	13-06-2023
Natalia Fox	Femenino	Gestora de reclamo	14-06-2023
Sheyla Reyes	Femenino	Gestora de reclamo	15-06-2023
Hugo Ccama	Masculino	Proveedor	15-06-2023
Cristhian Sotelo	Masculino	Consumidor	16-06-2023
Manuel Criado	Masculino	Proveedor	26-06-2023
Karina Duarte	Femenino	Proveedor	27-06-2023
Eduardo Cruz	Masculino	Consumidor	29-06-2023
Carmen Pinedo	Femenino	Consumidora	30.06.2023
Magaly Aguilar	Femenino	Consumidor	30-06-2023

Fuente: Base de datos de las entrevistas.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Murillo (2010), se adoptó la técnica de la entrevista con el fin de conocer y comprender el punto de vista de los participantes a partir de su experiencia, la entrevista es una especie de intercambio de ideas, el resultado es más flexible, personalizado y abierto, lo que también muestra que el cuestionario es sobre el problema de la variable.

En el ámbito de la investigación, esta técnica de la observación es una herramienta fundamental para recopilar datos y obtener información valiosa sobre un fenómeno en particular. Esta técnica consistió en observar detenidamente el comportamiento de los individuos o los acontecimientos en un determinado entorno, y registrar de manera sistemática lo que se ha observado.

Asimismo, la técnica de la entrevista es un proceso fundamental en la obtención de información valiosa para cualquier investigación. Esta técnica consistió en hacer preguntas específicas y relevantes a un individuo o grupo

de personas con el fin de obtener respuestas detalladas y precisas. Es importante que el entrevistador tenga habilidades de comunicación efectivas y sea capaz de establecer una relación de confianza con el entrevistado para obtener los mejores resultados. Además, es crucial que el entrevistador tenga un plan estructurado para la entrevista y que sea capaz de adaptarse a las respuestas del entrevistado para profundizar en los temas clave.

Las entrevistas se aplicaron a través de zoom, presencial y comunicación telefónica.

Instrumentos

La herramienta utilizada para la recolección de datos es la guía de entrevista, que permite la recolección de datos básicos para discernir a grandes rasgos el fenómeno estudiado según Hernández y Mendoza (2018), la guía de entrevista se llevó a cabo a través de preguntas planteadas a los entrevistados, para poder recabar información valiosa desde su experiencia que puedan ayudar a nuestro estudio.

Por otro lado, se realizó el recojo de información a través de la observación, el mismo que fue registrado a través del diario de campo, herramienta esencial en la investigación científica. Este documento permitió registrar de manera detallada y sistemática las observaciones y datos recopilados durante el trabajo de campo. La precisión y la organización son fundamentales para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. Por lo tanto, es importante que los investigadores se tomen el tiempo necesario para completar el instrumento diario de campo de manera adecuada y exhaustiva, anotando la recreación de las vivencias experimentadas (Luna et al., 2022).

Asimismo, los instrumentos utilizados para la triangulación metodológica fueron una herramienta esencial para la investigación científica. Este enfoque metodológico se basó en la idea de que la convergencia de múltiples perspectivas y métodos puede aumentar la precisión y busca lograr solidez y confiabilidad en el resultado de la investigación (Arias, 2022).

3.6. Procedimiento

Las entrevistas se realizaron a través de canales virtuales, buscando la participación de los entrevistados, así como la cooperación del investigador, lo que se entiende como un procedimiento, según Hernández (2014), se detalla un resumen de cada paso realizado por el investigador para la recolección de datos: Inicial y totalmente Inmersión en el campo, es la primera aproximación de este.

En el desarrollo de la investigación se llevaron a cabo diversas etapas. En primera instancia, se procedió a definir el problema y los objetivos a alcanzar. Posteriormente, se diseñó una Matriz de Categorización que permitió identificar la categoría principal para el recojo de información, así como las subcategorías correspondientes. Una vez establecidas estas categorías, se elaboró una Guía de Entrevista semiestructurada que contenía las preguntas necesarias para estructurar las entrevistas de acuerdo con las subcategorías identificadas. De esta forma, se logró organizar los diferentes temas que se abordaron durante la realización de las entrevistas.

En el estudio se identificaron a los consumidores, experto, proveedores y gestores de reclamos de consumo del organismo regulador, quienes cumplían con los requisitos y experiencias para la entrevista. Posteriormente, se convocó de forma voluntaria a los participantes y se les expuso los motivos y objetivos del estudio. Además, se solicitó la lectura y firma del consentimiento informado, es importante destacar que se llevó a cabo este proceso de manera profesional y ética.

Se obtuvo el consentimiento informado para llevar a cabo las grabaciones de las entrevistas, con el fin de manejar e interpretar los datos de manera anónima. Posteriormente, se inició la entrevista utilizando la aplicación Voice Recorder, plataformas online Google Meet, Zoom y en persona. Luego de la transcripción en formato Word, se convirtió a PDF y se insertó en la herramienta informática Atlas ti 9 y Atlas ti 23.

Finalmente, se llevó a cabo el análisis de la información mediante la utilización de la técnica de codificación abierta, también conocida como

codificación automática, a través de la nube de palabras. Posteriormente, se procedió a realizar la codificación axial, la cual se basó en la lectura de las entrevistas y la asignación de códigos de acuerdo con las subcategorías previamente definidas en la Matriz de Categorización. Este proceso permitió obtener resultados precisos y confiables en la investigación realizada.

3.7. Rigor científico

Se validó el rigor científico utilizando criterios de credibilidad que corresponden a nociones de valor de verdad o validez interna, utilizando la triangulación de datos analizando los desacuerdos y coincidencias que permitieron enriquecer la investigación (Patton, 2002), por lo cual se corrobora en la interpretación de las percepciones y emociones de los entrevistados, que permitieron retratar sus manifestaciones de manera confiable. Asimismo, los criterios de transferibilidad frente a aplicabilidad o validez externa (Holloway, 1997), la misma que se realizó en la evaluación del instrumento de recolección de datos. Aunado a ello, los criterios de verificabilidad, permitió demostrar los criterios de objetividad y dependencia, resultando en consistencia de la investigación, a través de múltiples intervenciones de los investigadores lo que brinda confiabilidad (Guba & Lincoln, 1985; Noble & Smith, 2015), puesto que la investigación puede ser aplicada en poblaciones similares evaluando el contexto, asimismo, se eliminaron sesgos y se profundizó en la información proporcionada por los participantes para garantizar la conformabilidad.

En concordancia a lo mencionado en el párrafo anterior, se aseguró que cualquier investigador que revise las fuentes de información arribe a interpretaciones lógicas y similares, tomando en cuenta que las fuentes cuentan con grabaciones, lo que garantiza la calidad y fiabilidad de la investigación realizada.

3.8. Método de análisis de información

Para un correcto análisis de toda la información, las entrevistas grabadas fueron transcritas en Microsoft Word donde no se empleó ningún aplicativo para transcribir las entrevistas sino fueron tipeadas por la

investigadora, una vez terminada la transcripción se procedió a analizar y codificar las respuestas brindadas por los entrevistados por medio del Software con inteligencia artificial Atlas ti 23. Posteriormente se obtuvo información valiosa y codificada que permitió obtener 39 códigos abiertos, que posteriormente fueron analizados, identificados y relacionados con las subcategorías de la investigación obteniendo 12 códigos axiales que respondieron a los objetivos planteados, utilizando el enfoque hermenéutico, puesto que sustenta nuestra interpretación, estudio y comprensión del tema; conforme a lo descrito por Quintana y Hermida (2019), donde refieren que los investigadores interrogan entre cada parte del texto para poder comprenderlo. También se utiliza la inducción porque el análisis parte de lo específico y así se puede concluir de manera general. Finalmente, se utilizó el diagrama de Sankey para poder resaltar el flujo y el enrizamiento de los códigos, generando la triangulación de resultados que brindó credibilidad y fiabilidad al estudio, tal como lo menciona Euredd (2022), que un diagrama de Sankey se elabora utilizando información cuantitativa de un conjunto de datos o de datos extraídos de este (mediante tablas dinámicas), por lo que la preparación de los datos que precede al proceso de diseño es fundamental.

3.9. Aspectos éticos

Los aspectos éticos de este estudio cumplieron con los requisitos de la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo, como no plagio y declaración de autores. En cuanto al respeto del investigador por el insider, este objetivo se logra a través del consentimiento informado (Ospina, 2017). Con consentimiento informado, se respetó la privacidad de los participantes en el estudio y sus derechos a lo informado, su aprobación de su empleo y la posibilidad de retirar su participación en el estudio.

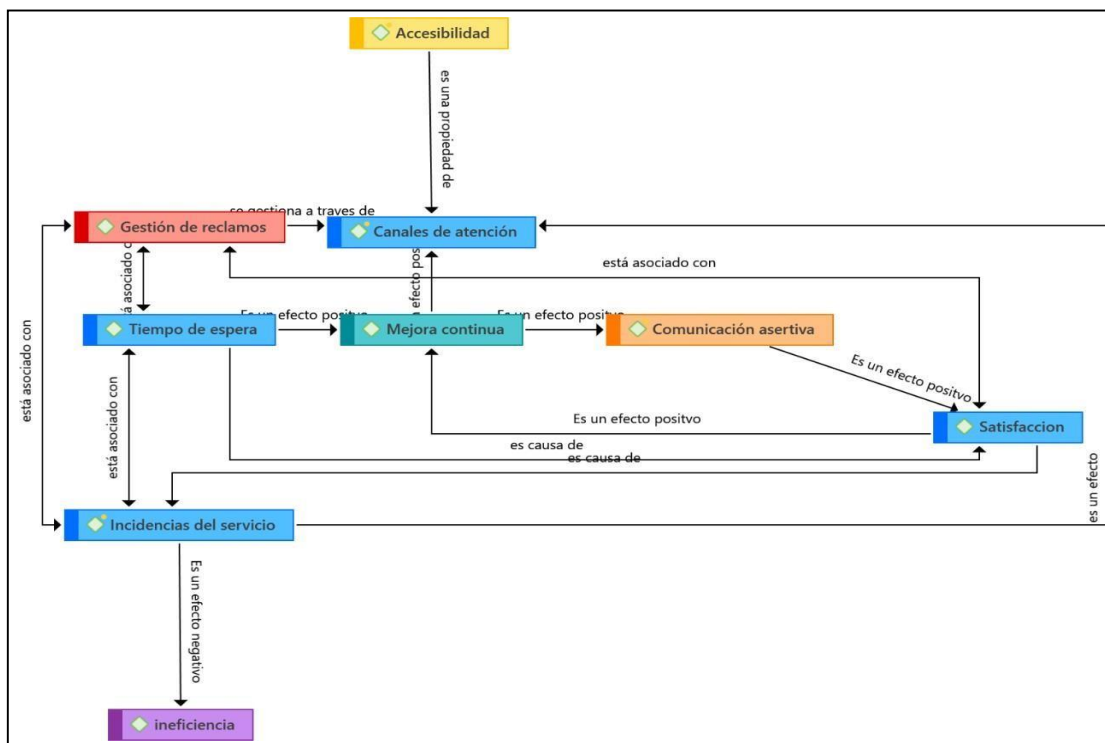
En el presente estudio se tomaron medidas para minimizar los riesgos de identificación de los participantes, manteniendo así su anonimato de la entidad y cumpliendo con la confidencialidad de la entrevista, asimismo se elaboró la guía de entrevista semiestructurada que fue previamente autorizada, garantizando su legalidad. No obstante, el entrevistador actuó con responsabilidad y rectitud, siguiendo los protocolos y normas establecidas y demostrando su profesionalismo en todo momento.

Cabe destacar que se cumplió estrictamente con el artículo 3° del Código de Ética en Investigación, aplicando el principio de autonomía para que los participantes pudieran retirarse voluntariamente en cualquier momento, y el principio de justicia, involucrando a todos los participantes sin distinción.

Para la redacción del presente trabajo se utilizaron las Normas APA séptima edición, respetando así la autoría de las fuentes consultadas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 1
Gráfico sobre la sub categoría Gestión de reclamos



Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con la sub categoría gestión de reclamos se evidencia que se encuentran asociados el tiempo de espera del proceso, con las incidencias que se presentan en el desarrollo del servicio como la falta de empatía hacia los ciudadanos, la mala organización en la distribución de la carga laboral y la satisfacción final del ciudadano, así como también se verifica que los reclamos de consumo se gestionan a través de los canales de atención con los que cuenta la entidad como son los canales tradicionales, telefónicos y digitales, siendo estos accesibles y gratuitos al público, no obstante, se vienen realizando mejoras de manera continua en los canales de atención con la finalidad de reducir las incidencias digitales y retroalimentar a su personal para que brinden servicio personalizado al ciudadano y así lograr satisfacer sus necesidades. Aunado a ello, el tiempo de espera se encuentra vinculado a las mejoras realizadas en la comunicación asertiva y obtener como efecto positivo la satisfacción del servicio que busca el ciudadano al canalizar un reclamo de consumo, asimismo, de no configurarse todos los parámetros mencionados líneas arriba traerá consigo un

efecto negativo de ineficiencia en la percepción del ciudadano.

Esto podemos evidenciar en las afirmaciones brindadas en las siguientes entrevistas:

Conforme con lo referido por Sotelo (2023) “...eh entiendo de que a través del Indecopi se puede presentar reclamos de tres formas, de manera presencial a través de la página web, Entiendo que a través de llamadas telefónicas no sé si hasta ahora lo. Estarán haciendo, bueno, respecto de que percepción tengo del servicio, Yo la percepción que tengo básicamente es que el Indecopi, en el Servicio de Atención al Ciudadano propiamente es una caja de sastre que recibe todo tipo de reclamos, no, ya no hay un filtro que le pueda decir al consumidor, señor, este no es reclamable”.

De igual forma, Pinedo (2023) “...son bien diferentes, son demasiado indiferentes, Eh? Deberían tener un filtro por una, no sé para tener personas tampoco uno quiere no de que de que sean, o sea, condescendientes o que todo te digan sí, sino que sea como debe ser, no, o sea, un poco de empatía, un poco de información, pero está como que, si fueran simplemente por ir, eh tiene una que ir está yendo, está reclamando porque o no te explican bien o simplemente lo único que quieren es agarrar y atenderte rápido, quieren atenderte rápido, es lo único que quieren la mayoría deberían tener un filtro más que todo por su personal, porque a veces, de repente, en la misma rutina, está aburrida y te trata con una frialdad única, no la conciliadora que me tocó, yo estaba en los tres bancos, lo único que quería es que acaba rápido la conciliación...”.

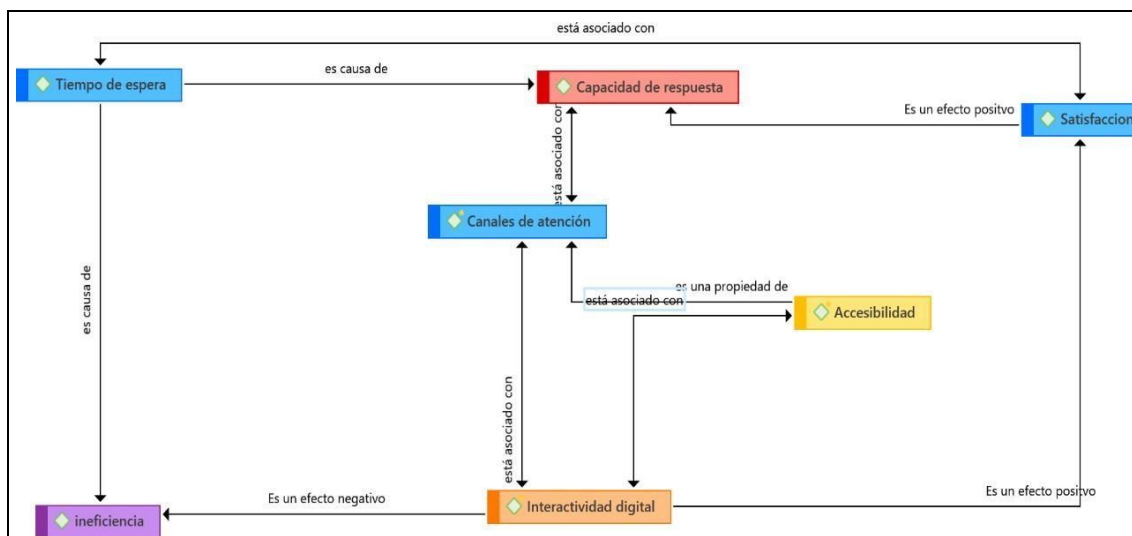
Aunado a ello, Aguilar (2023) “... he usado el servicio en dos oportunidades ya, una en de forma presencial y la otra de forma virtual, en el caso de la virtualidad, si bien es cierto, nos ayuda no para que uno pueda inmediatamente generar un reclamo, acercarse, sin embargo, también tenemos algunas dificultades en cuanto al ingreso, tuve en la primera oportunidad el tema de que el servidor de su página no funcionaba por más que traté de ingresar el reclamo no pude, pero tenía la opción de mandar toda mi información a través del correo que brindan en su página web, no y a través de ese de ese correo yo te pude mandar la información...”.

No obstante, Caballero (2023) "...finalmente, considero que no se cumple los plazos, como te dije al principio, más que todo por la falta de atención de los mismos usuarios, nosotros muchas veces tratamos de que se manejen estos plazos a pesar de que se maneja una alta carga de reclamos, no manejamos una alta carga y tratamos de que se pueda manejar dentro de estos plazos también, pero si los usuarios no nos responden, las comunicaciones generan de que eso se pueda ir atrasando un poco más".

Asimismo lo mencionado por los entrevistados guardan relación con el estudio de Cienfuegos y Torres (2021), Alva y Morales (2019) y por Becerril y Villa (2018) quienes concluyeron que la variable gestión de reclamos tiene dimensión en la confiabilidad, se encuentra integrado en el quehacer de toda la organización, desarrollando herramientas para todo el personal, no solo para los responsables de la calidad institucional sino también para las actividades auxiliares, en el sentido de que el sistema será más efectivo si se capacita y empodera a los profesionales y gerentes de las entidades reclamadas.

Este análisis, permitió conocer que este organismo regulador brinda el servicio de gestión de reclamos de forma gratuita y accesible al ciudadano, el mismo que se canaliza a través de sus canales de atención, no obstante, se ha evidenciado que dichos canales presentan algunas deficiencias propias de la implementación que ocasionan retraso en la atención de los reclamos de los ciudadanos, generando así insatisfacción en ellos, asimismo el tiempo de espera en la gestión se ha quebrantado por la mala organización, sobrecarga laboral y la falta de personal, tal como lo afirma García (2018) que caracterizo el caso y el tratamiento de las quejas, demuestra que debe dirigirse directamente en el cliente y tratar todos los problemas entre él y el objeto de cual nace el problema, lo que constituye una gestión viable decidida a mejorar la introducción de elementos: entonces debe ser considerado una satisfacción del cliente, este tipo de satisfacción de los usuarios requiere una ordenamiento útil, medios de escucha y un trato efectivo.

Figura 2
Gráfico sobre la sub categoría Capacidad de respuesta



Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con la subcategoría capacidad de respuesta se evidenció que esta se encuentra asociada a los canales de atención que son accesibles y gratuitos al ciudadano, no obstante, el organismo regulador busca a través de estos canales la interactividad digital manteniendo un acercamiento directo y constante con el ciudadano para atender de manera satisfactoria las inquietudes que se les pueda presentar, asimismo se busca reducir las brechas del tiempo de espera y los índices de ineficiencia que puedan percibir en la gestión.

Esto podemos corroborar en las afirmaciones brindadas en las siguientes entrevistas:

Conforme con lo referido por Duarte (2023) “...yo creo que en el caso de Lima Sur es bastante buena la interacción con los representantes de Indecopi, es bastante ágil, tan rápida la mayoría de los casos nosotros hemos tenido la información lo más rápido que entiendo que ustedes han podido proporcionar, no sé de alguna coordinación que nosotros tenemos que hacer con el consumidor y ha sido a través de ustedes, particularmente en mi caso, siempre he sido bastante ágil, bastante oportuna, bastante completa con Indecopi Lima Sur, realmente yo tengo que resaltar que hay mucha comunicación entre los

proveedores al menos el ver al proveedor que yo represento siempre hay bastante comunicación de lo que yo veo que la gestión porque finalmente yo entiendo que como gestión es eso, no que ustedes puedan ser los intermediarios entre el proveedor y el consumidor y a través de la comunicación con ustedes podamos nosotros llegar a un acuerdo ...”.

No obstante, Criado (2023) refirió que, “... eentonces si una persona gestiona 300 reclamos y tiene ocho horas para gestionar, el plazo o el tiempo que se va a demorar va a ser superior al plazo que tiene, para poder trabajarlos, me explico mejor, a lo que voy es que las faltas del Indecopi se dan de acuerdo a su carga procesal, se define que el reclamo que viene primero, es el que se va a tratar de gestionar primero, ahora por lo que yo entiendo dentro de la gestión de reclamo no simplemente es trasladar el reclamo, si no también hay en medio llamadas al usuario, o contacto tanto por correo como con los proveedores ...”.

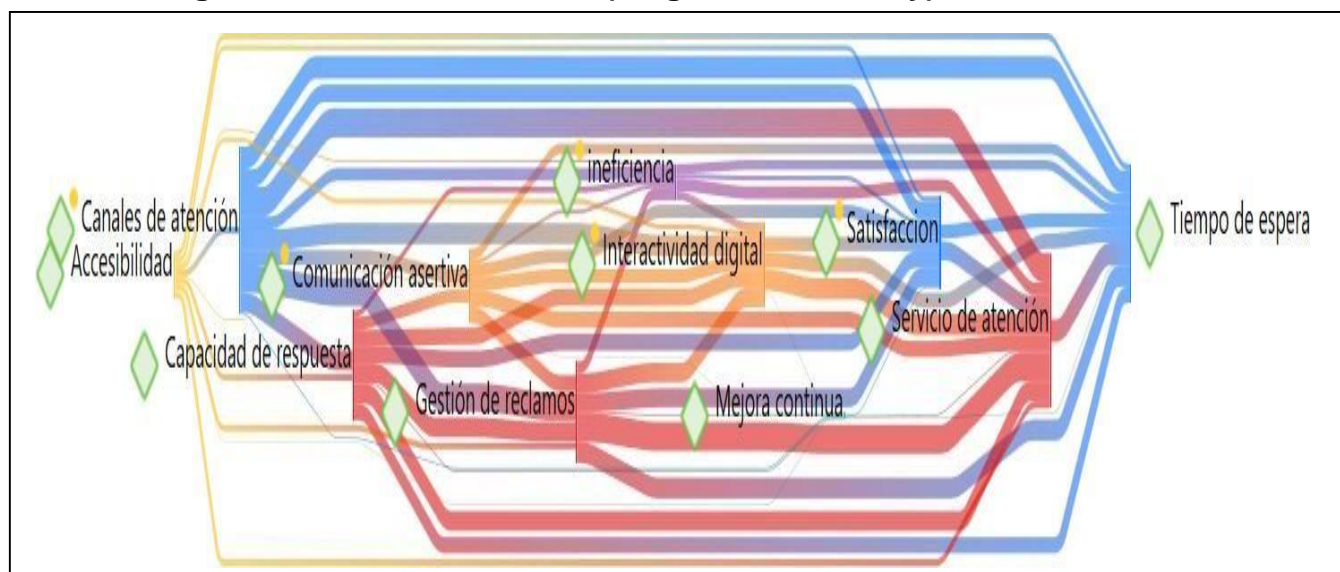
Asimismo, Fox (2023), menciona que, “... va a depender mucho de como yo te indiqué lo que es la carga, no, muchas veces la carga que manejamos diariamente a veces ya es muy alta, entonces obviamente todo no nos va a permitir atender de manera inmediata las consultas que hacen por los correos electrónicos que recibimos tanto el consumidor como el proveedor, lamentablemente es un tema de carga más que no es que nosotros no queramos apoyar o que se trate de un tema de dejades de nosotros, es única y exclusivamente por el tema de la carga laboral, a veces el día no nos alcanza para poder terminar de realizar todas las labores, nos gustaría poder atender de manera inmediata los correos electrónicos ...”.

Asimismo los resultados obtenidos en la categoría guardan relación con el estudio de Rico (2018) en Colombia, Macías y Villegas (2020) en Ecuador y Saldaña (2020) quienes pudieron constatar que las personas están utilizando más herramientas virtuales y/o digitales más útiles y amigables para los ciudadanos que mejorarían la atención y el servicio, ya que la mayoría no está plenamente satisfecha con los procedimientos actualmente en uso e invita a cambios relevantes para ser considerado, se reestructuren los procesos administrativos para lograr un nivel de atención más eficiente y amigable, asimismo, se resalta que la capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de

un individuo o sistema para reaccionar de manera rápida y efectiva ante una situación o estímulo determinado.

Este análisis, permitió conocer que la sub categoría capacidad de respuesta presenta muchas incidencias como la sobrecarga laboral, falta de empatía, mala organización en la gestión, así como también que, el gestor de un reclamo no cuente con los recursos idóneos para el desarrollo del mismo, genera como reflejo la insatisfacción del ciudadano esto se debe a que los plazos de respuesta que se informan al usuario no sean cumplidos, no se impulse la interactividad digital, la misma que en la actualidad es una herramienta muy importante usada en casi todos los sectores. Tal como lo afirma Saurín y Pomar (2020), quienes mencionan que la capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de una organización o individuo para responder de manera efectiva y oportuna a situaciones imprevistas o emergencias. Esta capacidad implica la disponibilidad de recursos, la planificación y preparación previa, así como la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes. No obstante, García (2018), refirió que la capacidad de respuesta es una competencia crítica para cualquier organización o individuo que busque mantener su operación normal en situaciones imprevistas o emergencias. Es esencial contar con planes de contingencia efectivos, protocolos de comunicación claros y capacitación adecuada para garantizar una respuesta rápida y efectiva ante cualquier evento que pueda afectar la continuidad del negocio.

Figura 3.
Triangulación de los resultados (Diagrama de Sankey)



Nota: Elaboración propia

De acuerdo con la triangulación de datos de la categoría Servicio de atención se tuvo como resultado que está asociado de manera directa con la gestión de reclamo, la mejora continua, la capacidad de respuesta y los canales de atención, asimismo, la gestión de reclamos está directamente relacionada con el tiempo de espera y las incidencias que puedan presentarse durante el proceso. Es importante destacar que los reclamos de consumo son gestionados a través de canales de atención accesibles y gratuitos para el público, pero se están realizando mejoras continuas para reducir las incidencias digitales y brindar un servicio personalizado al ciudadano. Además, el tiempo de espera está vinculado a la comunicación asertiva y la satisfacción del servicio que busca el ciudadano al canalizar un reclamo, si no se consideran estos parámetros, puede haber un efecto negativo en la percepción del ciudadano. En cuanto a la capacidad de respuesta, se busca mantener una interactividad digital constante con el ciudadano para atender sus inquietudes de manera satisfactoria y reducir los tiempos de espera e ineficiencias en la gestión.

Esto se puede corroborar en las siguientes entrevistas:

Conforme con lo referido por Ccama (2023), refirió que, “...en cuanto a la gestión es correcto porque me llegó anticipación, me dio tiempo, pero en cuando fui a una audiencia de conciliación no me pareció correcto que el conciliador se

ponga a favor del del usuario en este caso, el denunciante, no, cosa que me causó, bueno sorpresa porque suponía que el Indecopi, trababa de solucionar sin darle la razón a mi o al de forma imparcial...”. Asimismo, para Duarte (2023), mencionó que, “... me gustaría que se pudiera mejorar el tema de la información que se le da a los a los consumidores al momento de iniciar el reclamo, yo sé que en Indecopi hay muchas, muchas otras vías que no son solamente las formas personal y dice que el consumidor se acerque con ustedes a ingresar el reclamo, sino que sé que lo hace a través de otros canales, donde de repente la interacción con el cliente, con el consumidor no siempre directa, no siempre es tan fácil, pero sí, como proveedor me he podido percatar que en algunas ocasiones, por ejemplo, no se tiene la información mínima o necesaria para que un proveedor pueda gestionar el reclamo de manera mucho más ágil y eficiente ...”.

No obstante, para Sotelo (2023), refirió que, “... entiendo que el procedimiento que ustedes tienen para una mediación y conciliación son de 7 a 10 días, ya, pero hasta dónde tengo entendido el proceso para el ingreso al reclamo, ingresado por la página web para asignarle un número de expediente y para que así barra también la responsable de reclamo, bueno, yo tengo reclamo que he presentado por la página web que me ha tomado un mes, para que ingresen para que le asignen un número de reclamo, entonces lo que se evidencia aquí es que no está cumpliendo con los mismos, con los mismos tiempos que ustedes establecen, no, porque sale diciendo que el reclamo va a tomar 2 días y eso tiene un mes este reclamo, que se presenta por página web y no lo hace, ahora, cuál es la solución que lo haga presencialmente o que vayas, o que lo hagas por teléfono, pero como te vuelvo a repetir, parece que no está el criterio de recepción de reclamos y de telefónica no está muy, muy fuerte en los colaboradores que la mayor parte de ellos te derivan a la página web ...”.

En esta agrupación, complementando lo aludido por nuestras fuentes narrativas y apoyando además el lugar de nuestros entrevistados, tenemos como hallazgo de nuestro sistema teórico lo aportado por Reyes (2021) en su investigación cualitativa concluyó que la gestión de reclamos ayuda o facilita la satisfacción del consumidor-usuario con las gestiones que realiza para resolver

los conflictos con los proveedores utilizando los mecanismos alternativos de solución. Asimismo, también con lo concluido por Culqui y Callao (2021) encontraron que hay demasiadas deficiencias en la gestión digital, y el enfoque en los usuarios es el principal factor que afecta directamente la calidad del servicio. En concordancia con lo mencionado, se cita lo aportado por Alarcón et al. (2020) confirmaron que se utilizaron herramientas para recopilar datos e investigar las posibles causas y utilizando diagramas de causa raíz, descubrieron que la falta de personal y capacitación eran las causas más comunes con cartas de control (variables o atributos) se demostró que se cumplen los estándares de calidad encontrados en el tiempo de espera, pero el proceso no es estable, luego con el volumen de proceso se demostró que la empresa no cumple con las especificaciones del servicio. Asimismo, también con lo encontrado por Camacho y Franco (2019) concluyeron que el servicio brindado por los servidores públicos de la Alcaldía El Doncello fue útil, manejaron bien la escucha, resultando así una colaboración con los requerimientos del servicio y que la calidad y la experiencia fueron aceptables, indicando que la percepción del usuario en la Alcaldía valora el servicio que brinda el funcionario.

Asimismo, también con lo encontrado por Macías y Villegas (2020) han encontrado que los resultados de esta encuesta suponen la implementación de una serie de acciones que mejorarían la atención y el servicio, ya que la mayoría no está plenamente satisfecha con los procedimientos actualmente en uso, esto va más allá del proceso paradigmático de asumir el desconocimiento e invita a cambios relevantes para ser considerado, se reestructuren los procesos administrativos para lograr un nivel de atención más eficiente y amigable, lo que, en consecuencia, además de permitir mejoras en los procesos, es la base de propuestas innovadoras.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se concluye que, la percepción que tienen los ciudadanos frente al servicio de atención en la gestión de reclamos indica que es un servicio en implementación, progresiva, sin embargo, los usuarios opinan que los procesos deben ser rápidos, considerando los tiempos de espera y respuesta que en algunos casos no se cumplen y generan frustración a los usuarios y a los proveedores.

Segundo: Respecto a la percepción que tienen los ciudadanos sobre la gestión de reclamos en un organismo regulador, se concluyó que, el uso de canales interactivos para el ingreso de reclamos ha sido muy efectivo, lo cual ha permitido una mayor interacción con los usuarios y ha generado un aumento en la cantidad de reclamos recibidos. Aún existe un porcentaje de ciudadanos que prefieren realizar sus reclamos de manera presencial, se han implementado diversas opciones para que los usuarios puedan hacer sus reclamos a través de canales virtuales o telefónicos sin la necesidad de acudir a la institución. Aunado a ello, se han presentado algunas incidencias en el servicio como la mala orientación, la falta de empatía e inconsistencias con la plataforma virtual, las mismas que generan una percepción de insatisfacción en el ciudadano.

Tercero: Respecto a la percepción que tienen los ciudadanos con la capacidad en la gestión de reclamos en un organismo regulador, se puede concluir que, es necesario reconocer que la sobrecarga laboral es un factor determinante para la calidad en la atención al ciudadano, por ello, se debe buscar soluciones para mantener una buena organización interna y optimizar el tiempo y recursos, de manera que se pueda atender de forma personalizada y oportuna las consultas o reclamos de los proveedores y consumidores y así lograr mejorar la calidad de atención y fortalecimiento comercial.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la Dirección y Sub Dirección de Atención al Ciudadano del Organismo Regulador establecer canales de comunicación efectivos, personalizados, contar con un equipo capacitado y comprometido, así como también establecer plazos claros, hacer un seguimiento constante, y contar con un sistema de retroalimentación para la mejora continua. De esta manera, se puede garantizar ante el ciudadano una atención eficiente y satisfactoria.

Segundo: Se recomienda al Organismo Regulador investigado que realice mejoras en el filtro de información que se consigan ante la gestión de un reclamo de consumo, asimismo, retroalimentar y capacitar de forma constante a los ciudadanos sobre sus derechos de consumo y hacer mayor énfasis en sus deberes como consumidores responsables, esto con la finalidad de disminuir el registro de reclamos irrelevantes e innecesarios para los cuales se activa todo el aparato estatal.

Tercero: Se recomienda al Organismo Regulador establecer canales de comunicación efectivos, que brinden seguridad y confianza al ciudadano, observar de forma constantes las actitudes de sus colaboradores y poner mayor énfasis en realizar capacitaciones y fortalecer unos de sus valores institucionales como la cultura de servicio en beneficio de los ciudadanos.

Cuarto: Se recomienda a los alumnos de postgrado, profundizar investigaciones sobre las habilidades blandas que deben tener los colaboradores en las instituciones públicas que no brindan empatía y confianza al ciudadano.

REFERENCIAS

- Ahmadzadeh, A., & Soluki, S. (2019). Life Insurance Claim Management Process Vulnerability using FMEA: an Iranian Insurance Company Case study. *Iranian Journal of Insurance Research*, 22.
- Akinradewo, F. (2019). Appraisal of construction claims management practices in Nigeria. *Covenant Journal of Research in the Built Environment*.
- Alarcón, V., Sarmiento, W., Mejía, J., Castaño, Á., & Troncoso, A. (2020). Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente. *Boletín De Innovación, Logística Y Operaciones*, 12.
- Alarcón, V., Sarmiento, W., Mejía, J., Castaño, Á., & Troncoso, A. (2020). Analysis of inefficiencies in customer service. *Boletín de innovación, logística y operaciones*, 5. Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/3048/2887>
- Alison, -f. (2019). *Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A.* Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaqui.
- Alva, S., & Morales, P. (2019). *Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray - 2019.* Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Anderson, R. (2020). Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance Research. *Journal of Marketing*.
- Andrade, C., Espinal, E., & Orejuela, H. (2021). Publicidad política y su incidencia en la participación de usuarios en redes sociales: elecciones presidenciales de Colombia, 2018. *Opinião Pública*, 19.
- Angulo, T., & Gómez, S. (2018). *Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016.* Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Aquije, A. (2019). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIÉRREZ - ESSALUD ICA, 2019.* Ica: Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".
- Arias, M. (2022). Principios, alcances y limitaciones de la triangulación

- metodológica. *Investigación y educación en enfermería*, 14. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_gale_infotrasmisc_A712381706&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,triangulacion%20metodologica&sortby
- Arias, M., Serrano, V., & García, D. (2018). ¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública? . *Proquest*, 11.
- Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Quality management. key element for the development of organizations. *Dialnet*, 17. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Barrios, I., Martínez, D., & Hernández, H. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Universidad Libre*, 17. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Becerril, I., & Villa, G. (2018). Reestructuración del sistema de atención a quejas y reclamos. *Revista Ciencia Administrativa*, 15.
- Bustamante, M., Lapo, M., & Tello, M. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 10. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v33n4/0718-0764-infotec-33-04-171.pdf>
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2020). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 12.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2020). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*.
- Camacho, J., & Franco, Y. (2019). *Percepción de los usuarios respecto al servicio recibido por parte de los Servidores Públicos en la Alcaldía del Doncello Caquetá, con el fin de generar estrategias para fortalecer la Institucionalidad*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Carr-Hill, R. (2019). The measurement of patient satisfaction. . *J public health med*.

- Castro, G., & Calzadilla, G. (2021). LA COMUNICACIÓN ASERTIVA. UNA MIRADA DESDE LA PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN. *Didáctica y Educación*, 21. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8154371.pdf>
- Cienfuegos, L., & Torres, E. (2021). *A GESTIÓN DE RECLAMOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA PERÚ 2021*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Digital management for the quality of service in the attention of complaints to users of EPS Marañón S.A-Jaen. (2021). *Ñeque*, 18. Obtenido de http://repositorio.cidcuador.org/bitstream/123456789/1741/1/Articulo_N_o_4___eque_N10V4.pdf
- Euredd;. (2022). *Manual para la elaboración de diagramas de Sankey*. Reino unido: EFI. Obtenido de <https://landusefinance.org/wp-content/uploads/2019/12/LUFT-ANNEX-II-ES.pdf>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). PATIENT SATISFACTION AND QUALITY OF CARE OF THE INTERNAL MEDICINE SERVICE OF HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. HUANCAYO - PERU. *Scielo*, 7. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
- Fonseca, I., & Domingues, P. (2019). ISO 9901:2015 edition - management, quality and value. *International Journal for Quality Research*, 10.
- Fredriksson, M., & Isaksson, R. (2018). Making sense of quality philosophies. *Total Quality Management & Business Excellence Journal*, 14.
- García, D. (2018). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villachorillos en el período febrero-mayo 2018*. Lima: URP.
- García, E. (2018). *Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios Financieros*. Madrid: Parainfo.
- García, J. (2020). LA GESTIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA. *ROGLE*, 16. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/137896/Gesti%C3%B3n%20de%20Tiempos%20de%20Espera.pdf>
- Gonzáles, A., Molina, R., López, A., & López, G. (2022). La entrevista cualitativa

- como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *New Trends In Qualitative Research*, 12. Obtenido de <https://scielo.pt/pdf/ntqr/v14/2184-7770-ntqr-14-e571.pdf>
- Guasch, D. (2022). Apuntes de Accesibilidad. *UPC*, 19. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/358321/02_concepto_sbasicos_cas.pdf?sequence=15
- Indecopi. (2022). *Anuario de Estadísticas Institucionales, 2021*. Lima: Indecopi. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3206311/Anuario_Indecopi_2021_diagramado.pdf.pdf?v=1654529507
- Jug, R., Jiang, X., & Bean, S. (2019). Giving and receiving effective feedback: a review article and how-to guide. *Archives of pathology & laboratory medicine*, 7.
- Luna, G., Nava, A., & Martínez, D. (2022). The field diary as a teaching tool during the learning process in information design. *Zincografía*, 20. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/zcr/v6n11/2448-8437-zcr-6-11-245.pdf>
- Macías, N., & Villegas, F. (2020). Análisis de la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la Unidad de Negocio Milagro de la Empresa Pública Corporación Nacional de Electricidad CNEL - EP. *UNEMI*, 26.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Paredes, J. (2022). *Gestión de reclamos y satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85350/Paredes_NJA-SD.pdf?sequence=1
- Ramos, L. (2019). *EMPATIA COGNITIVA – AFECTIVA: UNA REVISIÓN TEÓRICA*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6813/Ramos%20Rodr%C3%ADguez%20Leidy%20Melina.pdf?sequence=1&isAllow>

ed=y

- Reyes, S. (2021). *Gestión de reclamos y satisfacción del usuario en el servicio de atención al ciudadano del INDECOPI, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Rico, E. (2018). *EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE PEREIRA POR MEDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA WEB QUE PERMITA VALORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS A TRAVÉS DE LAS PQRS*. Pereira: Universidad Libre Seccional Pereira.
- Rivera, L. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario frente al modelo de atención integral en salud familiar comunitaria e intercultural aplicado en la parroquia san Fernando, sector Tambaló durante el período enero a junio 2018*. Ecuador: Universidad Técnica De Ambato.
- Rocca, L. (2019). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. Argentina: Universidad Nacional de la Plata.
- Ruíz, E. (2020). *ADGD050PO: Control de quejas y reclamaciones*. México: Elearning.
- Salazar, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 16.
- Saldaña, R. (2020). *LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO, TINGO MARIA 2019*. Huánuco: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10339/1/Tesis_Canales.Atenci%C3%B3n%20alCliente_Satisfacci%C3%B3n.Usuario_Empresa_Electrocentro_Tingo%20Mar%C3%ADa.pdf
- Saurín, S., & Pomar, L. (2020). *Calidad de Servicio y Capacidad de Respuesta al Cliente en M & R Servicios Postales S.R.L, San Martín 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65877/Saurin_SSV-Pomar_SLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1: Matriz de Categorización

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Maritza Jackeline Cruz Arguelles

Tabla 3
Matriz de categorías

Categoría de estudio	Definición conceptual	Categoría	Subcategorías	Códigos
Servicio de atención al ciudadano	Es una categoría de la calidad del usuario proporcionadas en las entidades del sector público. Saber que su nivel es probable que evite errores y reiterar sus ventajas de desarrollar un sistema que brinde una atención de alta calidad requerida por los usuarios (Barrios y Martinez, 2018).	Servicio de atención al ciudadano	Gestión de reclamos	Accesibilidad Canales de atención Mejora continua Tiempo de espera Comunicación asertiva Satisfacción Ineficiencia
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Satisfacción Canales de atención Accesibilidad Interactividad digital Ineficiencia

Anexo 2 : Instrumento de recolección de datos

Percepción respecto al servicio de atención al ciudadano en la gestión de reclamos en INDECOPI

Introducción a la entrevista

Saludo:

Buenas tardes/ noches. Le agradezco por su disposición en participar de la investigación que venimos realizando y por el tiempo que dedicó para poder realizar esta entrevista.

OBJETIVO: El objetivo de la siguiente guía de Entrevista tiene por finalidad conocer que percepción tienen los ciudadanos respecto al servicio de atención en la gestión de reclamos en INDECOPI Lima Sur. Las respuestas que usted me brinde serán grabadas para cuidar todos los detalles de la información. Le comunico que todos los datos que usted me brinde se mantendrán en estricta confidencialidad

Información respecto a la Investigación:

1. Conforme a su experiencia ¿Qué apreciación tiene usted respecto de la atención en la gestión de reclamos en INDECOPI Lima Sur? relate su experiencia
2. ¿Considera usted que la gestión de reclamos en INDECOPI se realiza de manera eficiente y profesional? relate su experiencia.
3. ¿Cuál es su percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos en INDECOPI Lima Sur? relate su experiencia
4. ¿Cuál es su percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en INDECOPI Lima Sur? relate su experiencia
5. ¿Que considera que se debe mejorar para obtener una mejor atención a los ciudadanos? relate su experiencia

MATRIZ DEL INSTRUMENTO

Categorías	Sub categorías	Preguntas
Servicio de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Canales digitales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conforme a su experiencia ¿qué apreciación tiene usted respecto de la atención de la en la gestión de reclamos en INDECOPI Lima Sur? ➤ Desde su punto de vista ¿Qué elementos, considera usted que se deberían utilizar en la atención a los ciudadanos? ➤ ¿Considera usted que la gestión de reclamos en INDECOPI se realiza de manera eficiente y profesional? ➤ ¿Cuál es su percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos en INDECOPI Lima Sur? ➤ ¿Considera usted que la capacidad de respuesta de INDECOPI ante un reclamo por los usuarios es el adecuado? ➤ ¿Cuál es su percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en INDECOPI Lima Sur? ➤ ¿Que considera que se debe mejorar para obtener una mejor atención a los ciudadanos?
Gestión de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimientos de solución ➤ Conciliación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conforme a su experiencia ¿qué apreciación tiene usted respecto de la atención de la en la gestión de reclamos en INDECOPI Lima Sur? ➤ Desde su punto de vista ¿Qué elementos, considera usted que se deberían utilizar en la atención a los ciudadanos? ➤ ¿Considera usted que la gestión de reclamos en INDECOPI se realiza de manera eficiente y profesional? ➤ ¿Cuál es su percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos en INDECOPI Lima Sur? ➤ ¿Considera usted que la capacidad de respuesta de INDECOPI ante un reclamo por los usuarios es el adecuado? ➤ ¿Cuál es su percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en INDECOPI Lima Sur? ➤ ¿Que considera que se debe mejorar para obtener una mejor atención a los ciudadanos? ➤ ¿Cuál es su percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en INDECOPI Lima Sur?

Archivo de audio

AUDIO SHEYLA REYES

En estos momentos me encuentro en una llamada telefónica con la abogada, Sheila Reyes Olson, quien en la actualidad viene desarrollando el cargo de profesional en Derecho en la subdirección de atención al ciudadano, cuenta con 7 años de experiencia en lo que son, gestión de reclamos.

Buenas tardes, Sheila, te agradezco tu disposición en participar en la presente investigación y el tiempo que estás dedicando para poder realizar esta entrevista. El objetivo de esta entrevista es el poder conocer la percepción que tienen los ciudadanos respecto al servicio de atención en la gestión de reclamos de Indecopi Lima Sur las respuestas que tú me brindes van a ser totalmente grabadas con todos los cuidados en detalles de la información, así como también se van a mantener en estricta confidencialidad. Correcto iniciamos entonces la entrevista con la primera pregunta,

¿Conforme a tu experiencia, qué apreciación tienes tú respecto a la atención en la gestión de reclamos del Indecopi Lima Sur?

Mm, bueno, en cada día se busca mejorar respecto a los plazos, ahh!! de una atención óptima, ¿no? Y sobre todo en las peticiones que la naturaleza de del servicio es que el consumidor logre una respuesta satisfactoria, no encabezando esta mediación y la conciliación, siempre basándonos en la comunicación entre ambas partes, tanto el proveedor como consumidor, no con la finalidad que consumidores logre el objetivo, no que su reclamo sea atendido.

Bueno, Eh? De acuerdo procedimiento una vez que se me asigne el reclamo se traslada al proveedor El plazo según corresponda y se le den un plazo, según corresponda, para este fin de que brinde los cargos, luego de recibir los descargos de traslado consumidor. De hecho, si es que esto hay una respuesta positiva en lo posible, trato de que se concrete la atención dentro de la gestión del reclamo, no?

¿Consideras tú que la gestión de reclamos en in Indecopi se realiza de manera eficiente y profesional?

Si, Por supuesto, si bueno, en la medida, Que un principio que se cumple con el objetivo y la información siempre es oportuna en los plazos y bueno, reservada también, no? A pesar de que la información es pública, se busca también de que el consumidor tenga la certeza, porque hay muchos casos que los consumidores no quieren que la información, la información sea tratada también el proveedor no, y que solamente nosotros como mediadores tengamos esa comunicación

¿Cuál es tu percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos del Indecopi de Lima Sur?

¿Bueno, yo con experiencia, EH? ¿Y con experiencia que ya por los años en el equipo de gestión y creo que, considero que se cumple con el objetivo, no? Que es la atención oportuna en caso óptimo, a fin de lograr la protección al consumidor.

Bueno, en audiencia no en algún caso que se le da, no, que es esto, yo no sé algún proveedor no cuenta, oh se afiliado en la plataforma, pero no, no se conecta a ese necesariamente el representante que tiene poder de representación, sin embargo, tiene una propuesta conciliatoria y entonces a modo de poder, como indicó que con el objetivo lo que he hecho es generar una nueva fecha, no? Y en ese caso tengo también la apertura de poder recibir comunicación de la propuesta del proveedor y a fin de que se determine la atención al consumidor y así ya no es necesario de pronto, volver a reunirnos en una audiencia, no simplemente ya con la comunicación se daría la mediación, a pesar de que ya habría habido la oportunidad de una audiencia.

¿Cuál es tu percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en Indecopi Lima Sur?

Bueno, yo creo que hoy en día, el luego de la de la pandemia, lo que antes se trataba como una opción hoy se convirtió hoy en día en una necesidad y a lo que ya la mayoría nos hemos acostumbrado no, tanto de nosotros como gestores, los consumidores, los proveedores, no y bueno, en la medida de que la información sea de fácil entendimiento, digamos las plataformas sean de fácil entendimiento para los consumidores y proveedores ha venido funcionando, no?

De hecho, en que el tiempo han venido mejorando también en el servicio, la información, así de que sea más útil.

Bueno, entonces antes de claro de hecho, antes las audiencias eran presenciales, ahora con las audiencias virtuales se puede utilizar el tiempo en la gestión no, y a veces el convocar una audiencia presencial demanda más tiempo que con una virtual, no tanto para el proveedor como para consumidor no, es prolongarse, no? Entonces creo que ese fue la mejora, si bien es cierto hoy en día todavía hay personas que de repente es un mínimo porcentaje que no se adaptan todavía, por lo general, pueden ser personas mayores, les entendible que no se adaptan a la tecnología, pero esto, pero yo creo que lo mejor fue el poder esto, llevar a cabo poder instalar audiencias de manera virtual.

¿Qué consideras tú que se debe mejorar para obtener una mejor atención a los ciudadanos?

Tanto bueno mejorar de pronto que se utilicen, quizá a pesar de que de que contamos con una plataforma, considera que, en una plataforma, pues eso, de fácil entendimiento, como lo menciona en su momento, quizás una mayor difusión, no a fin de que los consumidores puedan tener acceso de manera rápida de repente hacer consultas de su de sus, de sus reclamos, no, si bien es cierto si hay la información, pero yo creo que sí se podría mejorar algunas cosas, respecto a, no sé de repente a un flujo grama, no, un paso a paso de cómo se realiza la gestión o quizás en la plataforma como tal, resaltar la naturaleza en sí del reclamo, que, si bien es cierto, Si se establece, si se dice de al momento de su ingreso a la plataforma reclama virtual, pero de repente, ponerle un color más llamativo o algo no, porque a veces me ha pasado que cuando no hay una respuesta favorable por parte del proveedor, entonces lo que espera los consumidores es que hay un pronunciamiento del Indecopi, pese a que la naturaleza en reclamo no es esa.

Agradezco tu predisposición de tiempo

Muchísimas gracias.

Archivo de audio Dayana Cabello

VID-20230723-WA0045.mp3

Buenas noches Dayana, vamos a dar inicio entonces a la entrevista para conocer la percepción respecto al servicio de atención al ciudadano en la gestión de reclamos del Indecopi, eres abogada, tienes en la actualidad el cargo de profesional en Derecho, cuentas con 3 años de experiencia como colaboradora de El Indecopi, el objetivo de esta entrevista es conocer la percepción que tienen los ciudadanos respecto al servicio de atención en la gestión de reclamos del Indecopi Lima Sur, todo lo que nos diga es y nos comentes en esta entrevista es totalmente confidencial, es así que estamos por seguridad grabando la entrevista a fin de que quede como evidencia para la investigación.

Mi primera pregunta respecto a la investigación es conforme a tu experiencia,

¿Qué apreciación tienes respecto a la atención en la gestión de reclamos del Indecopi Copia en Lima Sur?

Eh, se está haciendo de manera progresiva, a veces se generan inconvenientes, no tanto con los usuarios, ya que en situaciones desean que todo sea demasiado rápido y por los plazos que se manejan, a veces se contemplan tiempos de espera, tiempos para respuesta y eso genera a veces frustración en ellos, también Porque no siempre se cumplen con estos plazos, aunque uno desearía que se puedan cumplir, pero por diversos factores, tanto de los usuarios como parte de los proveedores, se generan a veces estos retrasos, por ejemplo, cuando nosotros trasladamos los reclamos es dependiendo si es un Banco o es una persona o es una empresa o es una MIPE, no se generan ahí dos a cinco días y no siempre tenemos una respuesta dentro de esos plazos y al momento que nosotros recibimos esas comunicaciones de los proveedores y al ser trasladada también a los usuarios, igual no siempre se tienen la respuesta de ellos dentro de estos tiempos y muchas veces es por falta de atención por ellos mismos, al generarle estas estas comunicaciones de traslado hacia ellos se empiezan a generar tiempos que en estos casos son dos días y cuando nosotros esperamos dentro de estos dos días comunicaciones por parte de los usuarios, ellos no, no siempre revisen sus correos, no siempre están atentos a estas

comunicaciones y nosotros tenemos que estar llamándolos o reenviándolo de las comunicaciones para poder tener una atención por parte de ellos y eso hace que se generen retrasos tanto en las tramitaciones como en la gestión de su reclamo.

Buscamos soluciones rápidas soluciones, ya sea por una mediación o una conciliación, buscar una atención del usuario con los proveedores, no, porque se generan esos inconvenientes si se trata de buscar una solución de manera rápida, y como te digo muchas veces, no se genera estas soluciones rápidas por parte de ambas partes no, que generan retrasos, pero eso es en sí, lo que lo que se busca en la atención de reclamos. Generar resultados, atenciones hacia los hacia los usuarios.

¿Consideras tú que la gestión de reclamos en el Indecopi Lima Sur se realiza de manera eficiente y de manera profesional? bajo tu experiencia

Sí se genera de manera eficiente porque todos son imparciales, no ponemos, no nos ponemos en parte de ni de usuarios ni de proveedores, tratamos de ser siempre imparciales en busca de una solución, no, ver qué propuesta nos brindan los proveedores y tratar de explicárselo de manera más clara, No, o de forma coloquial a los usuarios, porque muchas veces utilizan términos muy complicados que los usuarios no comprenden, así es que tratamos de blanquearle la información y de tratar de usar un término, a veces un poco más coloquial para que ellos puedan entender qué es lo que le están tratando de decir con sus respuestas, mayormente esto se da a veces por los bancos, los bancos a veces utilizan palabras que los usuarios no pueden comprender muy fácilmente, o a veces son personas de edad.

¿Cuál es tu percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos y de Indecopi Lima Sur?

Ehh, dentro de los plazos, no, no siempre se cumplen los plazos, a veces sobrepasan el tiempo en que se debe dar el trámite de un reclamo. En algunos casos estamos hablando de hasta de 30 días o 21 días o 28 días, dependiendo de eso se generan también la falta de equipos, los plazos en que debemos tramitar es en 15 días, en el cual trasladamos los reclamos a los proveedores de

acuerdo a la a la respuesta que nosotros tenemos también por parte de ellos le trasladamos la comunicación a los usuarios, los descargos de estos, de los proveedores y luego de ellos empiezan las interacciones un poco más continuas entre una a 2 días, si es que tenemos una respuesta rápida del usuario, también cuando generan comentarios o si es generan alguna otra consulta.

Primero tenemos un día para hacer el traslado al proveedor y se le otorga de 2 a 5 días, asimismo de tenemos 2 días para trasladar al consumidor y así se manejan 2 días para para ambos ya y de acuerdo a la información que nos puedan brindar los proveedores y los usuarios les brindamos las vías con las que se cuentan para poder puedan continuar con su reclamo, ya sea una conciliación, una denuncia administrativa o un arbitraje de consumo, y los usuarios son los que escogen cuáles de estas vías es la que desea continuar y ahí ya se pueden acortar los plazos o de repente alargar los plazos.

Finalmente, considero que no se cumple los plazos, como te dije al principio, más que todo por la falta de atención de los mismos usuarios, nosotros muchas veces tratamos de que se manejen estos plazos a pesar de que se maneja una alta carga de reclamos, no manejamos una alta carga y tratamos de que se pueda manejar dentro de estos plazos también, pero si los usuarios no nos responden, las comunicaciones generan de que eso se pueda ir atrasando un poco más, a pesar que nosotros le enviamos, los llamamos, le enviamos correos muchas veces no nos contestan o nos dicen estoy trabajando, ahorita no te puedo atender, llámame más tarde los volvemos a llamar y ya no te contestan las llamadas, se percibe un desinterés del usuario, a pesar de que nosotros podamos tener una respuesta positiva por parte de los proveedores hacia ellos, queremos la confirmación es de ellos y que están de acuerdo o si es que ella verificó los extornos que se han realizado o si es que ya verificaron si es que se hizo las reparaciones de los equipos, diferentes cosas que ellos puedan reclamar, eh, No tenemos una respuesta positiva de ellos, si es que se aceptó o no aceptó. En cambio, si tenemos una respuesta mala, también se generan esas inconvenientes porque tampoco sabemos si es que hubo una buena atención o no por parte de los proveedores y eso genera que también se alarguen los plazos, asimismo, sí no tenemos una comunicación, ya sea por correo

electrónico, teléfono, tenemos que remitir las cartas y eso el enviar cartas hace que todavía se alargue un poco más el plazo porque tenemos que esperar, que el notificador vaya al domicilio nos regresa en la carta notificada, si es que fue bien notificado, a veces las direcciones que figuran en Reniec, no existe, nos faltan interiores o falta alguna referencia y es información que nosotros ya no manejamos muchas veces no, porque nosotros tenemos una vinculación de los datos con Reniec, nosotros ponemos el número de DNI del usuario y nos vota una dirección que es la dirección que está registrada en Reniec y esa interacción también con la información que maneja Reniec, y al momento, nosotros derivamos las cartas a esa misma dirección, el notificador nos dice que no está, que no existe, que no dejan en entregar documentos e impide que se genere el cumplir con los plazos establecidos y ya no se generan una respuesta a una o una atención rápida dentro de los 15 días, si no genera que sean mucho más el tiempo de en trámite en la gestión.

¿Cuál es tu percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en de Indecopi Lima Sur? bajo tu experiencia.

Ha ayudado bastante, sí, ha ayudado bastante, ha ayudado a que más usuarios puedan interactuar más con esos canales y se puedan generar muchos más reclamos, pero existe aún ese porcentaje de ciudadanos que quieren que sea todo lo antiguo todavía que prefieren ir a las mismas oficinas, generar su reclamo, ser atendidos directamente por alguien, no, y nosotros igual planteamos los diversos canales que se tienen que ya sea por reclama virtual, ya sea por la por el teléfono, la central de contactos o de manera presencial, no, que se generen sus reclamos también, pero el canal interactivo, realmente que ha ayudado bastante y por ahí se generan bastantes, también este bastantes reclamos, se podría decir que la gran mayoría ingresan por lo que es reclama virtual, que es la plataforma que se utiliza para el ingreso de reclamos

¿Qué consideras que se debe de mejorar para obtener una mejor atención al ciudadano?

En creo que se tendría que crear una, que sea un poco más didáctico para el usuario, el poderle indicar ya si el usuario llegó a la institución. No decirle, mire,

señor, podemos ayudarlo, no solamente nosotros registrando su reclamo, sino enseñarles a ellos cómo registrarlo, no, el a veces llegan personas jóvenes, no, que ahorita la mayoría tiene un celular que tiene con acceso a Internet y es no, yo no sé utilizar, sería, yo creo que, si nosotros ponemos o se generan eh..mm más videos interactivos en los que tú puedas enseñarle a los usuarios cómo hacer tu registro de tu reclamo, va a ser mucho más fácil también para ellos, aunque sabemos cómo te digo que hay personas adultas de la tercera edad que es, va a ser de repente un poco más complicado porque no están adaptados a esta tecnología, ¿no? ellos sí tendríamos que poder plantear una atención un poco más directa, pero cuando hablamos de gente joven, eso es que mira, ya te vamos a enseñar cómo hacerlo. Ingresa aquí y haz aquí, haz esto, ingresa tus datos, no, o como siempre se les dice, tengan su DNI a la mano cuando se van a registrar porque hay información que están solamente en su DNI y saben ellos, nada más, no, y que van a hacer para, por ejemplo, esa información que está en el DNI directamente es para cuando se registran para las audiencias virtuales, en esas, por ejemplo, en esa plataforma para audiencias virtuales te generan para registro de marcas, te generan para Casillas electrónicas, te generan para poder hacer este hasta interacciones con las denuncias administrativas que puedas hacer, ósea te abre un gran campo para que tú puedas interactuar, pero sí creo que, que falta que se creen un poco más de videos, no instructivos, que le explique a los usuarios cómo hacer su registro netamente, eso agilizaría el trámite, no, para que se pueda se pueda registrar un reclamo, que ¡no le genere tanto tiempo de espera al usuario para que pueda tener una atención presencial, porque tenemos que tener en cuenta que la atención presencial ve de todo, ve registro de reclamos, ve información sobre registros de marcas, ve con relación a las denuncias que se están generando en las en los diferentes órganos que se manejan, o sea, poder este de repente, de quitarle ese peso a la atención presencial y tener a un personal que pueda ayudarlos ya, señores, quiénes son los que van a registrar reclamos? No, ya son 5 o 6 personas, ya señores, acá tenemos 2, 3 máquinas, vayan con cada 1 de los orientadores y lo vamos a ayudar a registrar su reclamo, no, que creo que sería de repente, Un poco más rápida la atención en ese aspecto

. Hasta podríamos hablar de que dentro de ese registro de reclamos también el usuario también podría inscribirse de una vez, a lo que reclama virtual, no, puedo hacer mucho más fácil para que puedan interactuar y estar presentes en una audiencia de manera virtual, porque en muchos aspectos no, se puede ver que cuando nosotros los llamamos a los usuarios le decimos, señores, ya usted quiere una audiencia, sí, pero señorita, mire, yo no puedo esta hora porque estoy trabajando, ¿Cuánto tiempo me toma la audiencia? Cuánto tiempo voy a demorar en la audiencia y en sí una audiencia de conciliación no te toma más de 15 minutos a 20 minutos, no, y el señor, mire, sabe que usted de dónde esté de cualquier parte del Perú o del mundo, usted puede llevar su audiencia virtual, solamente es necesario que usted se registre, no, señorita, yo voy a viajar mañana a Estados Unidos, necesito que usted me programe una hora dentro del horario de trabajo de ustedes y que pueda coordinar con mi horario, que voy a estar allá perfecto, señor, podemos hacerlo y eso no va a impedir que el señor tenga una respuesta o una atención, pero creo que si nosotros creamos estos módulos vamos a poder facilitarles a ellos una atención y que de repente, de esa forma también ellos puedan estar más atentos a sus comunicaciones, sería bueno que se puedan implementar.

Correcto, Dayana, agradezco tu tiempo.

Archivo de audio

ENTREVISTADO-2-CONSUMIDOR-EDUARDO-CRUZ.mp3

En base a tu experiencia ¿Que apreciación tienes tú respecto de la atención en la gestión de reclamos del Indecopi de Lima Sur?

Buenas noches, sí, EH? Bueno, la apreciación que tengo yo con respecto a la atención de reclamos, indicó que yo estoy satisfecho porque hice yo un reclamo y Indecopi indicó lo accedió y lo seguimos. Hasta la respuesta negativa que me dio el Banco porque yo hice un reclamo ante el Banco Interbank. el Indecopi, estuvo ahí conmigo, me manda correos, entonces sí, estaba muy bueno su atención la atención de parte de ellos.

¿Consideras tú que la gestión de reclamos de Indecopi se realiza de manera eficiente y profesional?

Sí, claro que sí, para qué hubo, me atendió una señorita, no me acuerdo el nombre y después me pasaron con un joven y también no me acuerdo su nombre, el Brother, y él sí estuvo constante, no me llamaba, pero sí me enviaba correos, yo tengo todos los correos inclusive guardados de parte de ellos.

¿Cuál es su percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos del **Indecopi** Lima Sur?

Bueno, este en la respuesta, también fue buena por qué fue rápido, mejor dicho, rápida, no, me mandaron el correo y para la audiencia de conciliación que tuve también que salió negativa por parte del Banco pero el joven también me indicó que tenía que ser una denuncia administrativa, la cual no la hice, pero sí le voy a empezar a hacer, pero muy bueno, más que todo por temas de mi persona, no de mí, por mi dejadez, más que todo, por dejadez, pero el joven sí me dijo que estaba puesto dispuesto a seguir ayudándome. ¿Y para qué sí? Muy buenas atenciones, me dijo que tenía que todos los detalles para iniciar la denuncia.

¿Cuál es la percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en Indecopi Lima Sur?

Muy buena también, porque te atienden rápido, o sea, no, no te ponen peros ni nada, te dicen ya, señor, hacemos esto, hacemos lo otro. Para que no, fue muy amablemente, con respeto y todo eso, sí fue todo claro y preciso como es.

¿Qué consideras que se debe de mejorar para obtener una mejor atención al ciudadano en el Indecopi Lima Sur?

Bueno, yo creo que podría ser un poquito más de presión hacia los bancos, porque los bancos son los que son los estafadores, hacia el proveedor, o sea poner un punto más de autoridad, porque ustedes son un organismo regulador ante todo esto, todo lo que se está viviendo, así como yo, hay varias personas que tienen problemas con los bancos, esta gestión no me brindo el resultado que yo buscaba, porque bueno, mi audiencia como te comento fue virtual por el tema de pandemia, porque estábamos justo en pandemia cuando me pasó esto del Banco, pero a mí me hubiese gustado que sea presencial, para poder verle la cara al Banco como se dice, solo vi a un joven de Indecopi, pero al banco no lo vi, sintiendo frialdad en la atención, bueno, el representante de Indecopi estaba en el medio, pues no de nosotros dos, porque no, tampoco le dio la razón al banco o a mí, o sea, es neutro, pero sí, como vuelvo a repetir de repente, por ahí puede ser que mejoren en ese tema de que ustedes demuestren que son un ente regulador., como que sean más fuertes y rectos.

Eduardo Cruz, muchísimas gracias por tu apoyo en el desarrollo de esta de esta entrevista.

Archivo de audio

AUDIO MAGALY AGUILAR.mp3

Transcripción

Estimada Magaly, Buenas tardes, te agradezco tu disposición en participar en la investigación que vengo realizando y por el tiempo dedicado para poder realizar esta entrevista.

¿Conforme a tu experiencia Que percepción tienes tú respecto de la atención de la gestión de reclamos de Indecopi Lima Sur?

Hola, buenas tardes, bueno he usado el servicio en dos oportunidades ya, una en de forma presencial y la otra de forma virtual, en el caso de la virtualidad, si bien es cierto, nos ayuda no para que uno pueda inmediatamente generar un reclamo, acercarse, sin embargo, también tenemos algunas dificultades en cuanto al ingreso, tuve en la primera oportunidad el tema de que el servidor de su página no funcionaba por más que traté de ingresar el reclamo no pude, pero tenía la opción de mandar toda mi información a través del correo que brindan en su página web, no y a través de ese de ese correo yo te pude mandar la información, pero intenté hasta en tres oportunidades ingresarlo a través de su plataforma, reclama virtual y en esa oportunidad, lastimosamente, pues quizás por problemas técnicos propios del Internet no funcionaba su página.

¿Consideras tú que la gestión de reclamos en el Indecopi Lima Sur se realiza de manera eficiente y profesional? ¿Nos puedes relatar tu experiencia?

Considero que profesional, sí, los gestores que han visto en dos oportunidades un reclamo que bueno hubo toda la predisposición por los gestores y también el bueno, el proveedor, no el representante del proveedor brindarme una solución y también en el segundo reclamo que generen, si bien no una respuesta o una predisposición por parte del proveedor, pero sí una predisposición por parte de quien gestionó el trámite de reclamo desde, en ese caso, fue presencial desde el momento en que gestioné el ingreso el reclamo y durante el trámite como tal, no, porque he tenido comunicación por parte de los abogados que vieron el caso y me explicaron, pero sí es importante tener en cuenta que cuando fue de forma

virtual la información, si no era clara, no de qué implica o qué expectativas uno puede tener del trámite de un reclamo, incluso no en su página web, en su portal de noticias o. ¿O noticias como tal, no? ¿Qué dicen que va a ser un trámite gratuito rápido, pero no te dicen el alcance que tienen ustedes como abogados en esa área, ¿no?

¿Cuál es tu percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos del Indecopi Lima Sur?

Sí, estoy este conforme agradecida por la atención brindada por parte de los abogados gestores, en sé que no puede ser todo inmediato ni rápido, porque entiendo la sobrecarga que tienen justo este eso, eso fue lo que sucedió, no en la en el primer reclamo, porque para la audiencia después se tenía para la continuidad de una audiencia, porque eso suspendido, la primera se tuvo que esperar varios días en cuanto a la disponibilidad, también que tenían no para poder programar una segunda audiencia, pero dentro de todo este la calidad humana fue lo que me ha generado a mí en ambos casos, en uno en que se solucionó y en el otro en el que no se solucionó, por lo menos la calidad humana de los abogados gestores y de quién me generó el reclamo de forma presencial fue lo que por lo menos me ha dejado el buen sabor de boca respecto y procedimiento en sí, no más que el procedimiento, sino en si el factor humano.

¿Cuál es su percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en el Indecopi Lima Sur?

Bueno, no ha sido muy grata al 100%, puesto que cuando yo intenté generar la otra vez de la plataforma del reclamo virtual, la plataforma no funcionó como hasta en tres oportunidades y bueno, tuve que ubicar el correo general que entiendo a ya manejaban desde antes de esta plataforma, al cual yo mandé todos los datos que vi que solicitaban en la plataforma reclama virtual, no como mis datos generales, propios y los del proveedor con el que reclamaba. Y bueno, la información la tuve que anexar ahí en esa vía para que me ayuden a gestionar el reclamo, pero cuando lo intenté por la plataforma en sí no, no me permitía más de tres o cuatro oportunidades, este, cuando ya le daba enviar, no grababa y no mandaba, no, Entonces no fue muy amigable tampoco encontrar el link en la

página para ubicar, porque de por sí en la página del Estado que entiendo ahora están todas las entidades públicas, no es tan amigable o tan manejable.

¿Consideras que debe de mejorar para obtener una mejor atención a los ciudadanos?

Bueno, creo que el tema del Internet no sé si es una falla directa del servidor del Indecopi, o de todas las entidades del Estado no para poder ingresar, porque, hubiera sido menos fastidioso tener que intentar, rellenar toda la información por cuatro veces, EH? Pero más allá de eso es este quizás mayor personal para que pueda postear a tiempo y que la información no que sea siempre clara de los procedimientos, el alcance del procedimiento, Igual yo, EH, rescato mucho el factor humano en cuanto a las atenciones que he tenido por parte de los gestores del en los reclamos que yo he tenido, pues no.

Muchísimas gracias. Magaly por tu tiempo para poder desarrollar esa entrevista ya hemos culminado. Agradezco tu disponibilidad.

Archivo de audio Carmen Pinedo

WhatsApp Audio 2023-06-30 at 11.49.58 AM join.mp3

Transcripción

Estimada Carmen, Buenos días, te agradezco tu disposición para participar en la investigación que vengo realizando y por el tiempo que has dedicado para esta entrevista.

¿Conforme a tu experiencia, qué apreciación tienes tú respecto de la atención en la gestión de reclamos del Indecopi Lima Sur?

Buenos días, mire, yo he tenido un percance el año pasado, a mí me robaron mi celular, me vaciaron mis cuentas de en 3 bancos distintos en 1 de los bancos, en la mayoría eran mis ahorros, este personales, pero en uno de los bancos me hicieron un préstamo de rapi cash del banco Falabella, los tres, cuando yo presenté mi reclamo, yo fui para allá porque desconocía no que era virtual todo eso, yo fui para allá y en ventanilla me atendieron muy bien, me asesoraron y todo me dijeron que presente un documento para que me puedan atender y me respondieron, mi problema, mi comunidad fue cuando lo hicieron este por vía, este, virtual, digámoslo así, en lo virtual y telefónica, porque me dijeron que tal y esta audiencia tal día va a ser tu audiencia de las tres, tanto para que de las tres me dijeran que no, entiendo que Indecopi solamente es un ente regulador, pero no este, a mi parecer, no había una imparcialidad, no, este te decían que no y listo, eso ya no, no lo el banco no lo reconoce y yo le yo le pregunté, y cuál es el siguiente paso? , solo me dijeron tienen esta opción y tiene esta otra opción, si opta por tal opción se le va a enviar por correo, lo que tiene que hacer, y yo, sí, Señorita, pero no entiendo, le digo, hay palabras de que algunas que no entiendo no que usted va a pagar una tasa y hace una denuncia administrativa y lo hace, se demora más, puede que lo acepten, puede que no la acepte como diciéndome mejor no lo haga, por lo tuve que asesorarme para poder hacer esa denuncia, pero la atención en sí, este si en forma virtual, incluso en mis mismas diligencias en mí misma, este no, son conscientes de las mismas audiencias, el personal parecía de que estaba más apurado porque decía, eso es todo eso es todo, creo que fueron 20 minutos, 15 minutos, eso es todo, ya que se corrobora en el Acta,

confirman el Acta y por favor, lo mandan al chat, les va a llegar un correo, confirme que les ha llegado el correo y listo, pon, pon, pon y nos colgó, de verdad que una sentía un supuestamente están como para asesorarnos ayudarnos, Por qué, son el ente regulador del consumidor, no, más no era el trato que uno merecía

¿Consideras tú que la gestión de reclamos en Indecopi Lima Sur se realiza de manera eficiente y profesional? Relátanos un poco tu experiencia.

En primera instancia, cuando hice la primera, la primera denuncia de que me sentí súper decepcionada porque yo fui con toda la intención porque todos me dijeron, no, si tú has cancelado tu cancelaste el chip, tú lo has anulado en la mañana, fuiste al Indecopi con la denuncia a explicarles de que cómo es posible, de que el Banco vaya a permitir de que si tú has cancelado el chip en la mañana, en la tarde, realicen esos sin siquiera como no tienen teléfono, ellos tienen que llamarte, tienen que haber una, grabación, algo vayan. ¿Cómo se llama hacer eso? Es por eso que recurrí a Indecopi, pero cuando me fue la audiencia, la verdad que me sentí tan desmoralizada y fue una experiencia muy muy muy horrible, yo ya dije sí o sí, como yo tengo mi casa hipotecada, caballero tenía que pagar para tenía que pagar para no poder estar en el Infocorp o algún problema, pero sí me causó demasiados malestares., en ese préstamo que los rateros me sacaron del Banco, les expliqué, me cansé de explicarles, pero no este banco no quería ayudar nada y lo único que el que estaba a cargo de la audiencia quería era que termine rápido, que este, hacer su escrito y que firmáramos y nada.

¿Cuál es tu percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos en el Indecopi Lima Sur?

En la última, en la denuncia de administrativa que hice ya asesorada, tuve que asesorarme para poder este poder prestarme reclamo porque pensaba dejarlo ahí, me dijeron asesórate, para que puedas como se llama hacer eso, a raíz de que estuve yendo, estuve insistiendo prácticamente cargoseando me hicieron caso, no dilataron hasta me llamaron por teléfono, pero no debería ser así, no debería, cómo se llama uno estar ahí, en su caso, porque de verdad que es tiempo es más práctico? Sí, por lo que es ahora he virtual ya no ir, bien, pero

como se llama este, es tiempo el que uno vaya a tener que hacer un reclamo, voy a tener que insistir que llamar que está en que no está, en que no está su caso, mi experiencia es la verdad que no, no muy positiva al principio ahorita me han dado una solución, he tenido que en la conciliación he tenido que aceptar, pero también he tenido que ponerme fuerte porque cómo se llama el Banco siempre se hace el desentendido de verdad, pero esta señorita que me atendió para qué, se tomó su tiempo y le dijo a la doctora de que especifique realmente que es lo que quiera, qué es lo que qué es lo que va este proponer, no para poder colocarlo y la última experiencia que he tenido en la denuncia administrativa, sí.

¿Cuál es tu percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en Indecopi Lima Sur?

Bueno, señorita, que de verdad que son bien diferentes, son demasiado indiferentes, Eh? Deberían tener un filtro por una, no sé para tener personas tampoco uno quiere no de que de que sean, o sea, condescendientes o que todo te digan sí, sino que sea como debe ser, no, o sea, un poco de empatía, un poco de información, pero está como que, si fueran simplemente por ir, eh tiene una que ir está yendo, está reclamando porque o no te explican bien o simplemente lo único que quieren es agarrar y atenderte rápido, quieren atenderte rápido, es lo único que quieren la mayoría deberían tener un filtro más que todo por su personal, porque a veces, de repente, en la misma rutina, está aburrida y te trata con una frialdad única, no la conciliadora que me tocó, yo estaba en los tres bancos, lo único que quería es que acaba rápido la conciliación y de verdad que fue una muy mala experiencia. De verdad es por eso por lo que yo estaba si no recibía la asesoría, yo iba a dejarlo todo ahí. De verdad fue muy mala experiencia que tuve porque no, no era, era como que se cerraban todas las puertas, pues no, y yo me vi demasiado maltratada por parte del Banco y por parte de Indecopi, Por qué, no encontraba solución, me da una solución y la respuesta fue, voy a mandarles por correo, pero sin embargo por correo no entendía, pues no entendía lo que sea, me mandaba por correo y leía y leía y leía y no era lo mismo. No era lo mismo, no era lo mismo, señorita.

¿Qué consideras tú que se debe de mejorar para obtener una mejor atención a los ciudadanos?

Un filtro con el personal o ya sea una capacitación y un poco de empatía, porque de verdad que fue de por sí uno va a pedir un apoyo, sino a presentar una queja, por lo que está pasando y recibir esa clase de atención de verdad que desanima más, desanima muchísimo más y te sientes doblemente maltratado por lo mismo y lo que aconsejaría es eso, que tengan empatía con las demás personas.

Orador 1

Correcto, Carmen, muchísimas gracias por. Tu apoyo y por tu tiempo. Para poder desarrollar esta entrevista.

Archivo de audio

AUDIO NATALIA FOX - copia (2).mp3

Transcripción

Hay Natalia en esta tarde en estos momentos, bueno, iniciando la. La entrevista, me encuentro con la señorita Natalia Fox quien cuenta con el carro especialista 1.

Actualmente están teniendo labores en la subdirección de atención al ciudadano es colaboradora del Indecopi, que cuenta con 9 años de experiencia.

La finalidad de la entrevista es para conocer la percepción que tienen los ciudadanos respecto al servicio de atención en la gestión de reclamaciones de Indecopi.

¿Qué apreciación tienes respecto a la atención en la gestión de reclamos del Indecopi Copia en Lima Sur? Bajo tu experiencia

Bueno, considero que pese a la alta carga de reclamos que mantenemos en trámite, tenemos una buena atención a los consumidores, no, tratamos siempre de poder atender sus requerimientos, sus consultas y poder brindarles el apoyo correspondiente no, dentro de nuestro de nuestras competencias, asimismo, en mi caso en particular, me encargo de presentar los traslados de los reclamos de los proveedores, también, de poder realizar las mediaciones con los proveedores en atención a los reclamos presentados por los consumidores cuando los consumidores tienen algún tipo de duda respecto al procedimiento respecto a las competencias del Indecopi, se absuelve sus consultas, se le brinda información, por ejemplo, en algunas oportunidades consumidores desean cuando sea respecto de posibles escenarios en los cuales ellos se verían frente a una denuncia administrativa, pero es compleja y hay que brindarle la información relacionada que está en los lineamientos de la sala de protección al consumidor, pronunciamientos anteriores no para que ellos, tengan más o menos claro, cuál sería el escenario en el que se desenvolvería este tema que quieran ahondar, y también se llevan a cabo las audiencias de conciliación en las cuales lo que se busca es posibilitar el diálogo entre las partes, no, para ver si llegan a una solución de manera voluntaria.

¿Consideras tú que la gestión de reclamos en el Indecopi Lima Sur se realiza de manera eficiente y de manera profesional? bajo tu experiencia

Claro, nosotros yo considero que, en realidad sí, nosotros estamos realizando, cumplimos con realizar nuestras funciones, ¡eh! De manera profesional, de manera responsable, estamos siempre de cumplir con las expectativas del consumidor. Eh, con otra clase, claro que a veces es un poco complicado debido a la carga y reclamos que mantenemos entrante, no, depende mucho de eso porque tenemos audiencias de conciliación reclamadas, también va a depender de la carga que uno tenga, no, sí, uno, tiene muchas audiencias, va a haber un poco de retraso, pero siempre estamos tratando de que estos impactos sean menores, no, claro, de cara al consumidor.

Asimismo, en una oportunidad, este, no hace mucho. Eh, Estuve tramitando un reclamo de una consumidora que también tuvo un problema con un servicio eléctrico, en ese sentido se le explicó, respecto de las competencias de Indecopi, respecto al procedimiento de reclamo y se realizaron las gestiones para poder derivar el problema que ya tenía con este proveedor de servicio público de electricidad a que el organismo supervisor correspondiente que es el OSINERMIN, para que realice las gestiones de cara a su competencia, no, incluso ellos nos informaron también cuál fue el resultado de esa derivación de reclamos.

¿Cuál es tu percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos y de Indecopi Lima Sur?

Bueno, esto va a depender mucho de como yo te indiqué lo que es la carga, no, muchas veces la carga que manejamos diariamente a veces ya es muy alta, entonces obviamente todo no nos va a permitir atender de manera inmediata las consultas que hacen por los correos electrónicos que recibimos tanto el consumidor como el proveedor, lamentablemente es un tema de carga más que no es que nosotros no queramos apoyar o que se trate de un tema de dejades de nosotros, es única y exclusivamente por el tema de la carga laboral, a veces el día no nos alcanza para poder terminar de realizar todas las labores, nos gustaría poder atender de manera inmediata los correos electrónicos, las ingresan, pero el día a día no nos deja, lo que pasa es que claro, o sea diferencia,

ojo, que en mi caso es un caso un poco particular, porque yo no he estado los 9 años en una sola área, he regresado hace 1 año a la Sub Dirección de Atención al ciudadano, entonces lo que si me he percatado es que el número de reclamos que se maneja por el asistente legal es mucho más alto pausa de cuando yo trabajaba en esta Sub Dirección, hace muchos años, No, incluso conversando con los chicos, ellos me indican que el número de reclamos también ha aumentado, ingresan muchos más reclamos diarios y el tema es que ahora pues Eh, la idea es fomentar también las audiencias de conciliación, lo cual hace que también los reclamos se extiendan un poco más, en los plazos no, y esto hace que se vaya acumulando y se vayan acumulando más y más los reclamos, a la media debería ser, no sé, ciento 120 reclamos por persona, por ejemplo, no, pero en la actualidad fue sobrepasando incrementando 50, entonces algunos que tenían una carga de hasta 300 reclamos, entonces un poco complicado mantenerse completamente el día y responder todas las comunicaciones de 300 reclamos, en el día, que llegan de manera inmediata, es imposible, porque ojos nosotros no solo tenemos que tramitar los reclamos, aparte de tramitarlos tenemos que llevar a cabo las audiencias y las audiencias pueden durar media hora con mirar 1 hora pueden durar 2 horas a ya dependerá de las partes como se vaya desarrollando las audiencias, tiempo que tú le dedicas a las audiencias de conciliación, es tiempo que no le puedes, eh, No le puedes dedicar a la gestión del reclamo en general.

¿Cuál es tu percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en de Indecopi Lima Sur? bajo tu experiencia.

Me parece súper bien que se puedan utilizar estos canales digitales porque facilita mucho el trabajo que nosotros tenemos, es mucho más fácil poder contratar el consumidor, que es mucho más fácil contactar al proveedor, en las audiencias de conciliación, facilita bastante tanto para el consumidor como para las partes, como para nosotros que sea de manera virtual, aquí no, no se pierde tiempo, con el tema de que tienen que venir a la oficina y que tiene que instalar la manera presencial, y que el envío de las notificaciones, gracias a aquí hay algunos que están registrados de manera virtual en que nosotros podamos incluso citar a audiencia de conciliación en 5 días hábiles,

¿Qué consideras que se debe de mejorar para obtener una mejor atención al ciudadano?

A ver, no sé si lo que te voy a decir, responde tu pregunta, pero por ejemplo, yo creo que sería súper importante que, lo que sucede es que este seguimiento de reclamos que se llevan ante el Indecopi, totalmente gratuito, entonces todos los usuarios presentan todo tipo de reclamos, incluso reclamos que son a veces innecesarios, entonces yo creo que sí nosotros le aplicamos como una tasa administrativa también para los reclamos, el número de reclamos bastarían montón y eso también haría que nosotros podamos, este, brindar un muy o sea mejorar nuestra atención, Eh, se acortarían el tema de los plazos, porque no estaríamos, se va a escuchar mal, pero bueno, estaríamos perdiendo el tiempo, por ejemplo, por un sol, que se tragó la maquinita o porque considero que la mayonesa que me dieron el restaurante era muy poco. Ah, un tema que era muy subjetivo, yo creo que ay, me miraron feo, Eh, no sé, me miraron feo cuando, cuando fui a pagar en el cajero, pero es una percepción totalmente subjetiva, que no tiene medios probatorios que incluso en una denuncia administrativa, sería declarado infundado, porque no hay pruebas, por ser temas subjetivos, entonces creo que, el hecho de poner una tasa administrativa para el tema de reclamos, nos ayudaría mucho también a que nosotros no recibamos tantos reclamos innecesarios y la gente pensaría muy bien antes de presentar un reclamo si realmente vale la pena mover todo el aparato estatal por eso, porque en realidad se mueve todo el aparato estatal para poder atender cada reclamo, en la actualidad he recibido varios al mes he recibido como unos 20 o 25 reclamos aproximadamente, O sea, reclamos, en donde en realidad porque oye, me ha dado muy poca mayonesa, entonces como me has dado muy poca mayonesa, quiero que me devuelva todo lo que yo pagué en tu restaurante por el consumo, o sea, eso lo que pasa es que eso genera que el consumidor muchas veces quiera abusar de su posición de consumidor, entonces eso también es injusto, por qué, yo considero, o sea, es a título personal, que hay muchas personas, muchos consumidores que realmente ven afectados sus derechos y que están en todo su derecho de presentar sus reclamos, sus denuncias administrativas, pero que hay muchos usuarios también si quieren abusar de esta de esta condición y tratan de buscar algo adicional, ¿no?, muchas veces le piden directamente dinero a los proveedores, un tema de resarcimiento

o también piden cortesías, incluso a veces los problemas se solucionaron antes de que ellos presenten un reclamo, pero ellos insisten en presentar un reclamo porque lo que están buscando es que les se les dé algún tipo de resarcimiento, no por el malestar y que muchas veces este malestar es simplemente un tema bastante subjetivo, entonces hay usuarios que buscan que este procedimiento, yo creo que con aplicar una tasa administrativa, este tema se acabaría realmente y que solo los usuarios que realmente se han visto afectados optarían por el tema de ingresar un reclamo, porque con eso si ingresaría menos reclamos que no tienen sustentos y podemos, o sea, vamos a tener más tiempo, vamos a poder nosotros gestionar mejor nuestros reclamos, poder hacer una mejor mediación, vamos a poder responder los reclamos, las comunicaciones de manera inmediata, no, y ahí sí podríamos conseguir que el plazo se vayan acortando y también los resultados podrían ser mucho mejores, entonces en vez de llegar a no acuerdo, podrían ser el de llegar a acuerdos parciales, pero claro, para eso tendríamos que tener un mejor filtro, porque lamentablemente los usuarios utilizan los canales todos los canales que tienen el Indecopi para poder presentar reclamos que como te digo muchas veces no tienen ningún sustento y quieren obtener algún beneficio a través de nosotros.

Agradezco Natalia tu apoyo en respecto a esta investigación y el tiempo brindado.

Archivo de audio

ENTREVISTA HUGO CCAMA MARCA.mp3

Transcripción

Iniciamos la entrevista, con el señor Hugo cama marca quien viene desarrollándose como proveedor, como persona natural con negocio, asimismo, es representante de una empresa, Hugo, agradezco tu disposición para participar en la investigación, así como también el tiempo que estás dedicando para poder realizar esta entrevista.

¿Qué apreciación tiene respecto a la atención en la gestión de reclamos del Indecopi Lima Sur? Bajo tu experiencia

Bien el en cuanto a la gestión es correcto porque me llegó anticipación, me dio tiempo, pero en cuando fui a una audiencia de conciliación no me pareció correcto que el conciliador se ponga a favor del del usuario en este caso, el denunciante, no, cosa que me causó, bueno sorpresa porque suponía que el Indecopi, trababa de solucionar sin darle la razón a mi o al de forma imparcial, pero eso no hizo eso, porque a mí me atacaron ambos, fui por un problema de precio, él decía que debía devolverle porque no estaba de acuerdo con el precio y todo lo demás y yo también le expliqué que, pues ante el libre mercado que le podía poner el precio, es decir, yo he comprado a un distribuidor y me da un precio y yo pongo lógicamente un porcentaje porque también tengo que pagar impuestos, pagar a mis trabajadores y todo lo demás, no?, pues se saca un 15% más y lógicamente, que le pareció muy excesivo por qué supuestamente en otras tiendas ese producto esta muchísimo menos, entonces en este caso el funcionario de Indecopi también se me vino encima de mí, no? Diciéndome que cómo es posible, señor, que usted sea consciente, que el señor que tiene que devolverle su dinero no, entonces yo digo, pero por qué?, simplemente que también igual los dos se molestaron conmigo, si yo compro un producto a un precio, yo puedo colocar un porcentaje más ósea, no, yo no estoy aprovechándome tampoco yo también en todo caso tendría que también denunciar otra persona para que también que me devuelvan el dinero, o algo así, yo sé que no es, pues no, me parece muy mal, es como que Indecopi era

imparcial, dando la razón a quien supuestamente dice la verdad, Eh, pero pues este al final yo sabía que el precio era libre y que no me podían sancionar por eso y que tampoco no podría devolver nada por lo mismo que ya había pasado también cierto tiempo, no, de repente sí pasaba 5 días, una semana tal vez, pero después de 30 días viene y me dice que le devuelva a poco y él dice, no lo había usado, como se yo q no lo había usado o tocado, en esa parte nunca se pusieron en mi lugar también como como distribuidor, entonces sí me sentí afectado y al final también como conocía algo, entonces dije, no, no devolveré nada, ahí queda entonces, claro, lógicamente, el señor me dijo, que te voy a demandar, me vas a pagar el triple de lo que ganas, a las finales le dije me enfrentare a las consecuencias, le dije yo no estoy haciendo nada malo y solo estoy comercializando y creo yo a mi punto de vista comercial, parece que es justo ahí y no estoy abusando tampoco, y al final, después de este salí bueno, firmamos una resolución en donde dejamos constancia que no llegamos a acuerdo, pero yo me presente a la conciliación en la que quería el integro de su dinero y devolverme el producto, y ese producto, pues tiene más de 30 días y en ese caso me cerré, no, no, no hice, no digamos que. No estoy dispuesto a dar esta solución que exige el cliente.

Bajo experiencia como proveedor ¿consideras tú que la gestión del reclamo en Indecopi Lima Sur se realiza de manera eficiente y profesional?

Eh, hay esa mala atención que se había sentado por persona no por ese gestor en ese momento, no sé cómo será actualmente, si ha cambiado y cómo se da la capacidad de ello, y desconozco, pero ese momento si percibí eso que Indecopi, se vino en contra mía como que haya, nos dicen que tenemos la culpa y nos piden atención al afectado en este caso y muchas veces no se ponen en el lugar del distribuidor, en este caso el denunciado, porque nosotros también tenemos argumentos, tal cual no, tampoco en este caso, no se trata de aprovechar ni mucho menos no, pero a veces este, EH? El que reclama fácil, dice voy a Indecopi, que me da solución y no es así tampoco, se dice existe Indecopi y todos quieren ir a Indecopi porque lo miraron mal, ya Indecopi, tampoco por mirar mal no vas a sancionar, no, yo creo que ya sería el colmo, pero bueno, no pensé que me dejó por eso, pues no, que el Indecopi, estaba a favor del afectado en este caso, esa es la sensación que yo percibí.

Bajo tu experiencia como proveedor ¿Cuál es tu percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos y de Indecopi Lima Sur?

Bueno, yo miro, yo solo asistí a una audiencia, me enviaron. Sí, Ah y claro esperé. ¿Eh, mira, me hicieron esperar, por ejemplo, la cita era para las 10:00 de la mañana y creo que me han atendido recién a las 10:20 aproximadamente, y eso no me pareció que fuera correcto porque si te están dando una hora para para llegar a tu conciliación y no está la persona, entonces te deja también una falta de respeto, para cualquier persona, que pasaba si pasado el tiempo yo decido irme, después dirán que yo no asistí y para evitar eso yo me tengo que quedar y esperar.

¿Cuál es tu percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en Indecopi Lima Sur?

Ah, sí, ahora último pude acceder a eso, sí, me mandaron un correo me llegó también una copia del reclamo, Sí, con mi otra experiencia que tuve como persona natural, hay gran diferencia, ultimo me paso con una persona de persona de tercera edad, en audiencia virtual, que, en el desarrollo, el reclamante era persona de tercera edad, no quise entrar en discusión, ni mucho menos, porque la persona no escuchaba muy bien que digamos, teníamos que estar levantando la voz para conciliar, entonces decidí devolver el dinero, para no estar levantando la voz y sin peros, le dije a la señorita le devolveré su efectivo y como el señor era de la tercera edad quiso gritarme, me dijo q lo he engañado, que le he estafado, claro que la señorita lo tranquilizo y le dijo que le estábamos dando solución, bueno a las finales, le devolví su efectivo, fue totalmente rápido, me parece que es mucho más rápida que las antiguas experiencias, ha sido beneficioso, más rápido en la comunicación, más fluida y rápida, inclusive, es más, me equivoqué de lugar, tenía que asistir a una oficina por el congreso y me fui hasta la oficina principal que está, por Canadá. No, no recuerdo, entonces y ahí le dije que me equivoqué y me pospusieron la atención, me ayudó mucho, me parece que fue mucho más sencillo, ¿no? y así pude también este, Eh aprenderlo y corregir ciertos errores que como proveedor pueda tener.

¿Qué consideras tú que deberías mejorar para obtener una mejor atención a los ciudadanos?

Ah, no sé si podrían tener más personal para no esperar mucho, a veces este tiene que sacar un tique y esperar que te atiendan, y como que incomoda, si estuvieran abiertas todas las ventanillas la atención sería mucho más rápida y mejor, porque cuando se va a algún lugar a atender un tema como éste, a veces, pues uno quiere salir rápido porque también cuenta con un tiempo, no este, no lo suficiente digamos que uno no se va a pasar toda la mañana o toda la tarde, no, en una deficiencia como esta, sería mejor eso que también la atención sea mucho más rápida y más fluida también.

Listo, Hugo, agradezco tu apoyo y predisposición para la presente entrevista para este trabajo de investigación. Muchísimas gracias.

Archivo de audio

ENTREVISTA KARINA DUARTE.mp3

Transcripción

Buenas tardes, Doctora Karina Duarte, agradezco su disposición en participar en la investigación que vengo realizando y por el tiempo que le está dedicando. Conforme a su experiencia,

¿**Qué** apreciación tiene usted respecto de la atención en la gestión de reclamos en el Indecopi Lima Sur?

Hola, buenas tardes, bueno en líneas generales, yo considero como proveedor, Ehh que el procedimiento es bastante bueno, considero que es una muy buena oportunidad que se le da al consumidor y al proveedor para poder llegar a un acuerdo de manera ágil de manera, de manera más el conveniente y en muchas ocasiones, incluso sin que el consumidor o proveedor de inviertan tanto tiempo o gastos que significa de repente el iniciar un procedimiento de denuncia, no, yo considero que es una vía, la verdad bastante importante, que te ayuda muchas ocasiones también a poder agilizar, no, el hecho de realizar un procedimiento administrativo que demora mucho más tiempo, que ya originan un gasto, que hay muchas ocasiones, el esperar tanto tiempo perjudica también al consumidor, no en su situación, por ejemplo, en mi caso en particular, en su situación en el sistema financiero, no cuanto antes se pueda llegar a un acuerdo o una solución es mucho más beneficioso ahora muchos, muchos reclamos, también se origina por desconocimiento o falta de información y la audiencia de conciliación para mí es una buena oportunidad que tenemos entre las partes para que se puedan disipar algunas dudas, para que el consumidor pueda hacer algunas consultas, obtener información que no tiene clara el que a veces origina el hecho de iniciar una denuncia en vano. ¿También, ¿no?

Bajo su experiencia, ¿Considera usted que la gestión de reclamos en Indecopi Lima Sur se realiza de manera eficiente y profesional?

Yo creo que la gestión es bastante eficiente entiendo que como muchas instituciones del Estado, hay una carga bastante grande que muchas veces no se puede manejar por la cantidad de trabajadores que tienen las instituciones de

carga bastante pesada, no, pero en líneas generales yo creo que la gestión se hace, se hace muy bien, si tal vez en mi opinión, Eh, me gustaría que se pudiera mejorar el tema de la información que se le da a los a los consumidores al momento de iniciar el reclamo, yo sé que en Indecopi hay muchas, muchas otras vías que no son solamente las formas personal y dice que el consumidor se acerque con ustedes a ingresar el reclamo, sino que sé que lo hace a través de otros canales, donde de repente la interacción con el cliente, con el consumidor no siempre directa, no siempre es tan fácil, pero sí, como proveedor me he podido percatar que en algunas ocasiones, por ejemplo, no se tiene la información mínima o necesaria para que un proveedor pueda gestionar el reclamo de manera mucho más ágil y eficiente, algunos datos básicos, por ejemplo, no, no sé si te puedo dar un ejemplo, pero nos pasa en el caso por cajeros automáticos no, muchas veces nosotros definitivamente necesitamos información mínima, como por ejemplo la ubicación del cajero, el número de cajero, el número de la tarjeta que fue ingresado al momento de la operación y en muchos casos el consumidor no les proporciona a ustedes esta información cuando ingresa el reclamo por otros canales distintos a la había personal y el reclamo es trasladado así, haciendo que para nosotros la gestión sea mucho más complicada demore más, porque obviamente nosotros tenemos que interactuar con otras áreas, pedir la información, o sea, hacer toda una investigación adicional, tal para poder atender este reclamo, no, cuando en realidad entiendo que es información que se le podría pedir al consumidor, este hay en otros casos también veo que de repente el consumidor llega al procedimiento, no sé si, le entiendo que a veces es culpa del consumidor, pero a veces me parece que no llega a la audiencia, teniendo muy clara la naturaleza del procedimiento, nos ha pasado a veces que el consumidor en la audiencia no manifiestan ninguna voluntad de conciliar, sino lo que dices no, pero yo creo que se sancione al proveedor, o simplemente no, no es no, no estoy de acuerdo con lo que con lo que me están este proponiendo y quiero que se atienda todo el requerimiento, no? Y desconociendo a veces un poco la obviamente la naturaleza del procedimiento de conciliación que es que ambos podamos hacernos propuestas y sobre eso negociar, no?

¿Cuál es su percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de reclamos en el Indecopi Lima Sur?

Yo creo que en el caso de Lima Sur es bastante buena la interacción con los representantes de Indecopi, es bastante ágil, tanta rápida la mayoría de los casos nosotros hemos tenido la información lo más rápido que entiendo que ustedes han podido proporcionar, no sé de alguna coordinación que nosotros tenemos que hacer con el consumidor y ha sido a través de ustedes, particularmente en mi caso, siempre he sido bastante ágil, bastante oportuna, bastante completa con Indecopi Lima Sur, realmente yo tengo que resaltar que hay mucha comunicación entre los proveedores al menos el ver al proveedor que yo represento siempre hay bastante comunicación de lo que yo veo que la gestión porque finalmente yo entiendo que como gestión es eso, no que ustedes puedan ser los intermediarios entre el proveedor y el consumidor y a través de la comunicación con ustedes podamos nosotros llegar a un acuerdo, entonces yo veo que es muy eficiente, es muy rápida para la carga que ustedes manejan y como vuelvo a repetirlo, siempre ha sido óptima si se ha requerido información, he tenido experiencias en las que veo que ustedes hacen todo lo que es posible para poder obtener la información que un proveedor requiere para poder dar solución al reclamo.

¿Cuál es su percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en Indecopi Lima Sur?

Yo creo que es una oportunidad muy buena para el consumidor, porque le hace más accesible el poder comunicarse con ustedes, poder interponer un reclamo, no, porque sé que antes no era así, sé que teníamos solamente el canal, pues el teléfono o acercarse de manera personal y que yo creo que esto los pone de alguna manera más accesible a los consumidores, pero con un poco siempre las falencias que todos los canales digitales dan en todos los casos, no, porque no solamente pasa con ustedes, con otras instituciones también hasta con los mismos proveedores que muchas veces, como te comentaba hace un rato, el hecho de que el consumidor de repente puede ingresar un reclamo, Eh, no sé a través solo de un correo hace que el consumidor nos proporcione la información que él considera relevante, que no siempre es información que el proveedor necesita para poder darle una respuesta de la manera más eficiente y rápida,

entonces y yo creo que si hubiera de repente alguna mejora que se pudiera hacer sería con respecto a esa, no a siempre seguir orientando a los consumidores que ingresan por otros canales como los digitales, su reclamo para siempre poder tener la información mínima necesaria para darles a ellos la mejor respuesta posible.

¿Qué consideras que se debe mejorar para tener una mejor atención hacia los ciudadanos, en la gestión de Reclamos de Indecopi Lima Sur?

Que considero tal vez en el que, también el Indecopi pueda tener una mejor comunicación con los consumidores, en la orientación de repente en informar de la mejor manera, la naturaleza del procedimiento, que el cliente pueda tener clara la opción por la que él está decidiendo presentar su reclamo en hechos que de poder orientarlos también con respecto a la información que nos hacen llegar a hay oportunidades, por ejemplo, escrito un ejemplo muy puntual, no, hay oportunidades donde el consumidor llega a la audiencia reclamando cosas que son incluso contrarias a lo que claramente establece la norma, no sé si es porque no tuvo una orientación adecuada al momento de ingresar tu reclamo, o porque esté, si conoce, sé que hay consumidores que necesariamente quieren ir a la audiencia a escuchar lo del proveedor para tener claro que de repente su reclamo, EH, no procede, No, puntualmente, tuve una audiencia el día de hoy donde el consumidor reclamaba el hecho de que no hayamos dejado de cobrarle importes que él estaba reclamando pese a que él había ingresado, su reclamo no?, y él tenía un sin número de reclamo, EH, y él seguía esperando la respuesta favorable del Banco para poder cumplir con el pago y ese es su reclamo, porque nunca esperaron que este reclamo se resolviera y le estuvieron cobrando, el estuvieron cobrando, no, o sea en realidad, es porque así lo estableció normas, ósea no se suspende las acciones de cobranza hasta que el reclamo no sea resuelto a favor del cliente, no, creo que más que nada, Maritza, sería el tema de la de la comunicación, información que se proporciona al consumidor al ingresar un reclamo.

Finalmente, como un ejemplo es hoy he recibido un reclamo que dice, hice una transferencia del BCP al Banco Interbank y hasta ahora no aparece mi dinero nada más, O sea, no me dice la fecha, no me dice el importe, entra a ver reciente tiene 8 cuentas con nosotros, a dónde hizo la transferencia, imagínate que nosotros tenemos que meternos a buscar esas 8 cuentas, al menos de los

últimos 3 meses, porque no me dan la fecha mira, por lo menos es toda una mañana, en cambio, si tú me dices, hice la transferencia de la cuenta del BCP número tal a la cuenta de interbank número tal, el día 23 de agosto por el importe de 500 soles, su reclamo yo lo resuelvo en 20 minutos, si no me das la información, con la mejor de la suerte la pido, que me la dan en 2 días o los peores que yo misma me la tenga que buscar porque nadie me quiere hacer caso, porque a nosotros también nos dicen es que los reclamos mal ingresados no los vamos a atender porque a nosotros nos atienden otras áreas, entonces a veces es ya ni modo, como me van a chotear yo misma me pongo a navegar en las cuentas y entonces eso es un montón de tiempo, nosotros mira, lo tenemos bastante, tan claro ese tema y nos hace sufrir tanto que nosotros una vez inclusive propusimos a nuestra jefa del área poder hacer una capacitación y de repente de lo que nosotros. Ajá, necesitábamos de algo básico porque recuerdo que sí tuvimos hace años atrás unas coordinaciones con Claudia blanco y con Karen Muñoz, que por el tema de los reclamos de ingresados, este por tarjetas de otro Banco, no, y soy del Banco Falabella, metí mi tarjeta en el global Net y no me dispense el dinero, entonces, por ejemplo, en este tiempo nosotros, porque nunca jamás nos ingresaban, el número de la tarjeta usada y como no era mi cliente, yo no tenía manera de mapearlo por nada del mundo, si no me dan el número de la tarjeta, por eso siempre les decimos por favor, ese tipo de reclamos, ingrénenos y el número de la tarjeta, pero ya luego entró tanta gente nueva que yo veo que nuevamente y ya nosotros también perdimos la esperanza de que eso cambiara.

Agradezco su apoyo y su tiempo brindado para el desarrollo de esta entrevista con el estaríamos caminando. Muchísimas gracias que tengas buena tarde. Muchas gracias. Gracias, gracias.

Eso es tanto aquí en contacto como también presencia. Y ha pasado muchas veces, no que como tú dices, a veces, inclusive ni siquiera haces usuario, dicen que compró. No compró y el producto el mismo efecto y en fin, lo traslada. Así lo hacen, no, ni siquiera nos dicen que he comprado. ¿Te compro el televisor un par de zapatillas con cuaderno? No, no, no lo. ¿Entonces, como tú dices, no sería importante el poder de repente ver este tema de las charlas, coordinar? No una charla tanto por parte de las entidades encargadas por parte de otros tipos

de proveedores seguros. No sé y conocer finalmente cuál es los requisitos de repente, que ustedes seguirán como mínimo. Para que el usuario presente y ustedes puedan hacer un filtro más rápido en su base de datos, no y tener la información de lo que el usuario está reclamando, identificar su producto e identificar el, lo que lo que puede haberle sucedido para intentar darle una solución o al menos 1 respuesta, no, que es lo que busca la solución.

Archivo de audio

ENTREVISTA MANUEL CRIADO.mp3

Transcripción

Hola Doctor Manuel, me escucha buenas noches, agradezco su disposición para participar en la presente investigación

La primera pregunta:

Bajo su experiencia, ¿Qué apreciación tiene usted respecto de la atención de los reclamos en el Indecopi de Lima Sur?

En principio buenas noches, agradezco que haya pensado en mi persona para ejercer esta entrevista, Le comento en principio, ¿Estamos hablando de 2 puntos, no? Antes de pandemia y después de pandemia, antes de pandemia la gestión de reclamo, no apoyo, porque era poco amigable para tanto consumidores como proveedores, era más complicado el poder usar algún tipo de aplicativo, para poder revisar el reclamo, darle seguimiento, entonces lo que se tenía que hacer era más llamar por teléfono, para poder contestar rápido o ir para atender un reclamo, Es durante la pandemia que mejoró un poco por los sistemas virtuales, por lo que ahora el hecho de iniciar un proceso de reclamaciones es más sencillo y creo que eso es accesible, no, las cosas puede mejorar en gran medida, sin embargo, creo que el hecho de poder responder de manera virtual, después de la pandemia, ha hecho de que la gestión de reclamos mejore mucho, como con respecto a lo anterior, el problema bajo mi concepto son los filtros, me refiero con esto de que se encuentra que no hay un filtro previo, o sea, al parecer uno hace un reclamo y pasa directamente a la gestión del reclamo, y me parece que faltaría un filtro que le diga al ciudadano indicándole que el malestar que tiene realmente debe ir a través de un reclamo dentro del Indecopi o se puede solucionar en la misma entidad, me parece que ese filtro previo ha venido fallando y sigue fallando hasta ahora, es decir que no necesariamente tiene q pasar a audiencia, a veces en la misma llamada se puede indicar al usuario o se le debe orientar al usuario para que pueda tomar una decisión, si realmente esto apoya lo que quiere.

Bajo su experiencia, ¿Considera usted que la gestión de reclamos del Indecopi Lima Sur se realiza de manera eficiente y profesional?

A ver, yo creo que profesionales son, dentro del área de gestión de reclamos, sin embargo, yo creo que más que nada la ineficiencia vienen no por las personas que trabajan, si por el mismo sistema que tienen, creo que el sistema no ayuda, porque si bien es cierto hay buenos profesionales trabajando ahí, hay demasiada carga laboral, es decir, si un buen profesional tiene entre 300 o 400 casos que manejan en la gestión no se va a abastecer por más que sea un buen trabajador, yo creo que el gran problema si bien es cierto hay muy buenos profesionales, la deficiencia proviene de la mala estructura que tiene ahorita el Indecopi Lima Sur para canalizar los reclamo, o sea, yo creo que las mismas políticas de la institución deben de cambiar, porque hay demasiados reclamos, demasiada carga laboral política, o empieza a derivar cantidad de dinero para contratar más trabajadores o empieza a trabajar en la mejor canalización de reclamo, hacer un correcto filtro, de igual manera todo va de la mano, porque haciendo un buen filtro los profesionales brindaran de forma eficiente el servicio haciendo un buen trabajo, bueno en la tarea, una persona no va a poder lograr una buena gestión de reclamos si no . Ni la voy a seguir jugando ahora. Si luego hay una buena gestión, por más que sea un buen profesional, el profesional necesita que el aparato le dé una buena guía o una buena base para poder desarrollarse.

Bajo su experiencia ¿cuál es su percepción respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de los reclamos de Indecopi de Lima Sur?

Ah, eso también. Bueno, las preguntas van todos conectadas por lo que veo, entonces si una persona gestiona 300 reclamos y tiene ocho horas para gestionar, el plazo o el tiempo que se va a demorar va a ser superior al plazo que tiene, para poder trabajarlos, me explico mejor, a lo que voy es que las faltas del Indecopi se dan de acuerdo a su carga procesal, se define que el reclamo que viene primero, es el que se va a tratar de gestionar primero, ahora por lo que yo entiendo dentro de la gestión de reclamo no simplemente es trasladar el reclamo, si no también hay en medio llamadas al usuario, o contacto tanto por correo como con los proveedores, entonces también disponen de plazo de los proveedores y de los mismos usuarios, Porque dentro del mismo sistema, del mismo aparato, el usuario puede pedir unos días más, o el proveedor puede

pedir unos días más, digamos que el proveedor que primero conteste y el usuario que primero conteste será primero atendido y si el proveedor lo alarga o el consumidor lo alarga, se va a ir deteriorando el sistema, y al final no va a dar a la gestión la eficacia, y el profesional a cargo se va a ver frustrado por la falta de respuesta tanto de del proveedor o del consumidor.

¿Cuál es su percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo de Indecopi Lima Sur, nos puede relatar su experiencia?
Bueno, como le dije, yo soy proveedor hace muchos años ya, podría yo. Yo empecé a trabajar con Indecopi desde el año 2017, en el cual había un sistema integrado, el cuál era, si bien es cierto no era difícil, de usar, era muy pesado, muy lento, demora más tiempo en cargar, aquí el sistema buscaba uno a uno los casos, ahora con esto de la pandemia, pues la institución ha mejorado mucho, manejas un usuario y contraseña propio y encuentras todos tus reclamos, todas tus denuncias, incluso puedes descargar los archivos, incluso puedes subir archivos, y creo que ha mejorado mucho y ayuda mucho el sistema que tiene el Indecopi ahorita.

¿Qué considera usted que debería de mejorarse para obtener una mejor atención a los ciudadanos?

Directamente mejorar los filtros, porque, no puede ser que toda la molestia que se generen en los consumidores termine en reclamos, tiene que haber, un buen filtro, porque hay cosas no pueden terminar en un reclamo, porque eso genera mayor carga, si no que necesariamente, un buen filtro tiene que existir, no, no todo tiene que pasar, yo creo que tiene que haber un filtro previo que indique que, sí y que no tiene que pasar a un reclamo, eso, por un lado, por el otro lado, tienen que aumentar en algún momento la cantidad de profesionales que trabajen, porque como le reitera y lo he reiterado, no puede ser que una persona por más profesional que sea, trate de resolver 300 reclamos, humanamente es imposible, y eso va a generar fastidio del reclamante, del reclamado, y no puede ser posible que una institución, siendo tan importante como es Indecopi, pues no pueda manejar este tipo de cosas, con un presupuesto debido,

Correcto, doctor Manuel, agradezco su apoyo y su participación en la presente entrevista.

Archivo de audio

ENTREVISTA CRISTHIAN SOTELO.mp3

Transcripción

En este momento nos encontramos a través de una llamada telefónica con el señor Cristian Sotelo Luna, que en la actualidad cuenta con un estudio jurídico a través del cual muchos consumidores acuden para realizar la presentación de un reclamo ante el Indecopi, agradezco Cristian Tu disposición en participar en la presente investigación que vengo realizando, así como también el tiempo que estás dedicando para esta entrevista.

Iniciamos con la primera pregunta, Cristian,

Bajo tu experiencia, ¿Qué apreciación tienes tú respecto de la atención en la gestión de reclamos en el **Indecopi** Lima Sur?

Hola, qué tal? Buenas Noches, agradezco en esta oportunidad por las preguntas que me estás haciendo sí, yo me dedico a ver temas de protección al consumidor, y utilizo los servicios del Indecopi, tanto el área de servicio de atención al ciudadano, que se basa en reclamos, así como el área resolutive, en el procedimiento sumarísimo y la Comisión de Protección al Consumidor, Bueno, respecto al tema relacionado estrictamente a reclamos a lo que es conciliación, Eh entiendo de que a través del Indecopi se puede presentar reclamos de tres formas, de manera presencial a través de la página web, Entiendo que a través de llamadas telefónicas no sé si hasta ahora lo. Estarán haciendo, bueno, respecto de que percepción tengo del servicio, Yo la percepción que tengo básicamente es que el Indecopi, en el Servicio de Atención al Ciudadano propiamente es una caja de sastre que recibe todo tipo de reclamos, no, ya no hay un filtro que le pueda decir al consumidor, señor, este no es reclamable, entonces este el consumidor se puede venir a reclamar desde A hasta Z , entonces la persona simplemente tiene que tomar el reclamo? No, no hay un tema como un ¿Qué te digo? ¿Limitar al consumidor a que diga? Que esto no va a prosperar, Claro que el servicio dado es un servicio de mediación y de conciliación, recepcionan todo tipo de reclamos Inclusive lo que ustedes ya saben que no van a prosperar, que no van a tener algún fin positivo igual los toman, yo creo que eso es malo, porque genera alguna expectativa al

consumidor que evidentemente no va a poder cumplir, entonces yo creo eso, en primer lugar, se debe establecer ciertas barreras o ciertos criterios para no tomar esos reclamos, ahora, entiendo, de que a través del de forma presencial, la generación o el ingreso de reclamos es mucho más rápido y a través del teléfono no te ha dado la posibilidad de presentarlos porque la mayoría de personas o de asesores te envían a la página Web, entonces como que no hay criterio uniforme, no? ¿Vamos por teléfono, no? El reclamo solo por la página web de ahí y ahí creo que caen en el primer problema, el problema del tiempo, entiendo que el procedimiento que ustedes tienen para una mediación y conciliación son de 7 a 10 días, ya, pero hasta dónde tengo entendido el proceso para el ingreso al reclamo, ingresado por la página web para asignarle un número de expediente y para que así barra también la responsable de reclamo, bueno, yo tengo reclamo que he presentado por la página web que me ha tomado un mes, para que ingresen para que le asignen un número de reclamo, entonces lo que se evidencia aquí es que no está cumpliendo con los mismos, con los mismos tiempos que ustedes establecen, no, porque sale diciendo que el reclamo va a tomar 2 días y eso tiene un mes este reclamo, que se presenta por página web y no lo hace, ahora, cuál es la solución que lo haga presencialmente o que vayas, o que lo hagas por teléfono, pero como te vuelvo a repetir, parece que no está el criterio de recepción de reclamos y de telefónica no está muy, muy fuerte en los colaboradores que la mayor parte de ellos te derivan a la página web.

¿Consideras tú que la gestión de reclamos en de Indecopi Lima Sur, se realiza de manera eficiente y profesional?

Eficiente y profesional, Eh, eficiente, primero, definir cuál es el servicio que brinda no, es la mediación y conciliación y mucho va a depender de la posición que tenga el proveedor respecto a lo que el consumidor está reclamando, Es como que ustedes propiamente no, no definen nada, ustedes pueden decir u obligar o coaccionar o sancionar entre comillas a un proveedor y si no cumples te va a pasar esto, no, yo creo que, ya sea por la demanda o un tema de la gran cantidad de reclamos que hay, pero actualmente ya lo veo un tema mecánico no, que ustedes realmente trasladan, no sé si realmente, se hará una mediación, ¿no? hora tenemos que tener en consideración que algunos proveedores tercerizan su servicio de atención de reclamos, entonces nunca te van a dar una solución,

¿no? yo recuerdo que, en un determinado momento, cuando trabajábamos los reclamos de América móvil, por tema de equipos, América Móvil, nunca fue a una audiencia, y únicamente iba ya cuando era un tema de denuncia, es más algunas líneas aérea tampoco iba a las diligencias, entonces no le toma la importancia que quiere.

¿Cuál es la percepción respecto a la capacidad de respuesta de la gestión de reclamos de Indecopi Lima Sur?

Yo creo que tienen que mejorar bastante, no sé de qué manera están distribuyendo el tema de la atención de reclamos, no sé cuánta carga tendrá cada responsable, pero evidentemente, la respuesta no es buena, demoran demasiado tiempo, para atender un reclamo, te digo yo presento un reclamo a través de la página web que tomó un mes para asignarle un número aquí me tomo un mes más, para que me pueda responder y traslade la respuesta del proveedor porque honestamente no sé qué tipo de gestión ha hecho, para que respondan que el proceso, el reclamo ha sido declarado improcedente, entonces tienen dos meses, para que digan no a un reclamo, yo considero que es demasiado tiempo.

¿Cuál es tu percepción respecto a la utilización de los canales digitales para gestionar un reclamo en Indecopi Lima Sur?

Pésimo, pésimo, no te puedes demorar un mes para registrar un reclamo, no está cumpliendo su función, tal vez la demanda ha sobrepasado la capacidad que tienen de respuesta, no, pero no está cumpliendo su función.

¿Qué consideras tú que debe de mejorar el servicio para obtener una mejor atención a los ciudadanos?

Mira, yo lo que creo es que tiene que haber una mejor distribución de trabajo, yo creo que, o sea, siendo la central que tienen bastantes colaboradores, pero creo que no tienen una buena distribución, ceo que ciertos colaboradores tienen mayor carga que otros, ya entonces lo ideal es adecuar esa carga, hay personas que se quedan tramitando, Y ahora para hacer, perdóname, pero no, no requiere

mucha ciencia tramitar un reclamo, no, es trasladar con un plazo de 5 o 3 días, luego trasladar al usuario, ósea no es que ustedes elaboren en este caso una propuesta es como que oye, te presento, este reclamo, estas son las propuestas que el Indecopi te ofrece, No, se traslada por un correo y corre el plazo para que el proveedor te pueda responder, perdóname pero considero que podrían hacerlo de una manera más rápida en la medida de que se organicen.

Cristian, agradezco tu apoyo y tu predisposición para esta entrevista.

Muchísimas gracias de verdad por tu apoyo.

DIARIO DE CAMPO 1	
UBICACIÓN	Plataforma de orientación presencial de Organismo regulador de Lima Sur
PERSONAS OBSERVADAS:	Gestor de Reclamo de la Sub Dirección de Atención al Ciudadano. Ciudadano(consumidor) que realizo el registró un reclamo contra un proveedor ante el organismo regulador de Lima Sur.
FECHA:	09 de junio de 2023 14:00 horas
OBSERVACIONES EN LA PLATAFORMA DE ORIENTACIÓN	
<p>El tema abordado es la percepción de los ciudadanos respecto del Servicio de Atención al Ciudadano en la Gestión de Reclamos en un Organismo Regulador.</p> <p>La presente ficha contiene la observación del comportamiento y percepción que manifiesta un ciudadano ante el servicio recibido por parte de la Sub Dirección de Atención al Ciudadano de un organismo regulador.</p> <p>Se puede apreciar a una ciudadana en la ventanilla de atención N° 9, muy ofuscada y vociferando palabras soeces, la misma que es atendida por un abogado orientador, quien trata de hacerla entrar en calma y le solicita que se exprese con respeto, es así que la ciudadana manifestó que el 15 de mayo de 2023, ingreso un reclamo de consumo a través de la plataforma virtual del organismo regulador, asimismo, señala que recibió un correo electrónico, mediante el cual le informaban que la gestora del reclamo que se le había asignado, se estaría contactando con su persona para informarle la respuesta o posible solución obtenida del proveedor reclamado; sin embargo, al transcurrir los días, refiere no haber recibido comunicación alguna mediante la cual se le informe el estado de su reclamo, por ello, precisa haberse contactado vía telefónica en reiteradas oportunidades, solicitando tomar contacto directo con la gestora de su reclamo, por lo que ante su insistencia, se contactó con la señorita abogada que gestionaba su reclamo, quien le informó que procedería con realizar la convocatoria de Audiencia de Conciliación y que esta estaría agendándose en un plazo de 15 días hábiles.</p> <p>En ese sentido, el abogado orientador, se comunicó con la gestora del reclamo</p>	

de la ciudadana y le solicito que proceda con atenderla de forma personal, ante dicho requerimiento, la gestora se apersono a la plataforma de orientación, recibido de parte de la ciudadana, insultos y amenazas de proceder con iniciar una denuncia y reclamo respectivo sobre su persona, por lo que la gestora del reclamo, le informo que con ese comportamiento no podría continuar con la atención, retirándose de la plataforma de orientación.

Finalmente, ante lo sucedido la ciudadana ingresó un escrito de queja contra la señorita gestora del reclamo.

Hallazgos:

Pude observar que la ciudadana mantenía una expectativa diferente del servicio del reclamo de consumo de la Sub Dirección de Atención al Ciudadano.

Asimismo, la ciudadana hacía referencia que los plazos de gestión que le habían informado no tenían relación con la gestión realizada por parte de la gestora de su reclamo.

Se puede resaltar, el comportamiento del orientador que solicita entrar en calma a la ciudadana, sin embargo, es por la demora en la gestión del reclamo que la ciudadana se expresa de forma inapropiada.

Finalmente, se observa la actitud de la gestora del reclamo cuando se retira de la plataforma de orientación por recibir un trato inapropiado de la ciudadana, sin tratarla de hacerla entrar en calma, lo cual tendría relación con la poca comunicación que la ciudadana manifiesta haber tenido para recibir información del estado de su reclamo de consumo.

DIARIO DE CAMPO 1	
UBICACIÓN	Sala virtual de Audiencia de Conciliación en la gestión del reclamo de consumo de un Organismo regulador de Lima Sur
PERSONAS OBSERVADAS:	Gestor de Reclamo de la Sub Dirección de Atención al Ciudadano. Ciudadano(representante de proveedor) Servicios Bancarios
FECHA:	01 de junio de 2023 11:00 horas
OBSERVACIONES EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN VIRTUAL	
<p>La presente ficha contiene la observación de la comunicación sostenida por un proveedor bancario con el gestor de reclamo de consumo del organismo regulador, en dicha diligencia se redactó una acta de inasistencia de reclamante, asimismo, el gestor del reclamo consultó al proveedor bancario si contaba con propuesta conciliatoria para el reclamante a fin de ponerlo en conocimiento; sin embargo, el representante del proveedor, manifestó que a la fecha no contaba con respuesta o propuesta conciliatoria toda vez que al Recepcionar el reclamo de consumo, evidencio que en el registro del mismo, el organismo regulador no colocó información detallada del producto que mantiene el reclamante con su representada, ante ello, al realizar la verificación en sus sistemas internos, se percató que el reclamante tenía contratado cinco productos con su representada, situación que obliga a su representada a realizar una investigación más exhaustiva para determinar la posible deficiencia del servicio que ocasionó el registro del reclamo por parte del reclamante.</p> <p>Ante lo indicado, la representate del proveedor informó a la gestora del reclamo, que, ante un registro de reclamo con deficiencia de datos, el resultado es el incumplimiento de brindar respuesta por parte de su representada dentro del plazo otorgado e inclusive dentro del desarrollo de la diligencia.</p> <p>Asimismo, señaló que posiblemente el reclamante no se presentó a la diligencia porque supondría que no recibiría una atención a su reclamo.</p> <p>Por su parte el gestor del reclamo informó a la representante que estaría poniendo en conocimiento a sus coordinadores de lo sucedido para que se</p>	

puedan reforzar lo indicado por el proveedor y así solicitar a los reclamantes todos los datos que conlleven a identificar el producto o servicio que reclaman.

Finalmente, el gestor del reclamo señaló al representante del proveedor que, ante la alta demanda de ingresos de reclamos de consumo a través de los distintos canales del organismo regulador y por el cumplimiento de la meta POA, los superiores solicitan a sus colaboradores que los reclamos ingresados se registren de forma inmediata aunque solo contengan datos mínimos brindados por el reclamante.

Hallazgos:

Pude observar que, en la presente diligencia, la representante del proveedor se presentó con el ánimo de atender o absolver las dudas del reclamante, así como también conocer a detalle los inconvenientes que el reclamante ha presentado con el servicio de su representada.

Asimismo, se observa el malestar ocasionado a la representante del proveedor, en la medida que la toma de un reclamo con datos insuficiente impacta en la investigación que su representada realiza para brindar una respuesta o propuesta dentro del plazo otorgado.

Finalmente, se observa la preocupación de la gestora del reclamo, quien manifestó poner en autos a sus coordinadores de la sub dirección de atención al ciudadano del organismo regulador, a fin de proceder con reforzar el tema informativo a los colaboradores que realizan el registro de reclamos de consumo.

Anexo 3 : Asentimiento Informado



ASENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Percepción respecto del Servicio de Atención al Ciudadano en la Gestión de Reclamos en un Organismo Regulador, 2023

Investigador : Maritza Jackeline Cruz Arguelles

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Percepción respecto del Servicio de Atención al Ciudadano en la Gestión de Reclamos en un Organismo Regulador, 2023 ”, cuyo objetivo es es conocer e interpretar las Percepciones respecto del Servicio de Atención al Ciudadano en la Gestión de Reclamos en un Organismo Regulador, 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo del campus Los Olivos, autorizado por la autoridad correspondiente de la Universidad. El impacto de la problemática de la investigación radica analizar la gestión de reclamos de consumo que se viene realizando en el organismo regulador para beneficio o no de la ciudadanía en protección a sus derechos como consumidores.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Percepción respecto del Servicio de Atención al Ciudadano en la Gestión de Reclamos en un Organismo Regulador, 2023.
2. Esta entrevista será grabada y tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos en un solo momento de principio a fin y se realizará de forma presencial o virtual en un ambiente idóneo de su comodidad. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas.
3. Asimismo, se respetará y tendrá en cuenta principios éticos:
Participación voluntaria (principio de autonomía): puede realizar todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. En caso, posteriormente a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
Riesgo (principio de No maleficencia): precisarte que tu participación en este estudio no genera la existencia de riesgo o daño; sin embargo, en el caso que determine que algunas preguntas le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.
Confidencialidad (principio de justicia): comentarle que sus datos y la

información que nos brinde serán totalmente confidenciales.

Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular quiero precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajackelinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadrito que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

- Nombre completo:
- Edad:
- Sexo:

Firma

Lima, 19 de junio de 2023

Anexo 5 : Consentimiento informado



ASENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Percepción respecto del Servicio de Atención al Ciudadano en la Gestión de Reclamos en un Organismo Regulador, 2023

Investigador : Maritza Jackeline Cruz Arguelles

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Percepción respecto del Servicio de Atención al Ciudadano en la Gestión de Reclamos en un Organismo Regulador, 2023 ", cuyo objetivo es es conocer e interpretar las Percepciones respecto del Servicio de Atención al Ciudadano en la Gestión de Reclamos en un Organismo Regulador, 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo del campus Los Olivos, autorizado por la autoridad correspondiente de la Universidad. El impacto de la problemática de la investigación radica analizar la gestión de reclamos de consumo que se viene realizando en el organismo regulador para beneficio o no de la ciudadanía en protección a sus derechos como consumidores.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Percepción respecto del Servicio de Atención al Ciudadano en la Gestión de Reclamos en un Organismo Regulador, 2023.
2. Esta entrevista será grabada y tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos en un solo momento de principio a fin y se realizará de forma presencial o virtual en un ambiente idóneo de su comodidad. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas.
3. Asimismo, se respetará y tendrá en cuenta principios éticos:
Participación voluntaria (principio de autonomía): puede realizar todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. En caso, posteriormente a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.
Riesgo (principio de No maleficencia): precisarte que tu participación en este estudio no genera la existencia de riesgo o daño; sin embargo, en el caso que determine que algunas preguntas le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.
Confidencialidad (principio de justicia): comentarle que sus datos y la información que nos brinde serán totalmente confidenciales.

Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajackelinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadrado que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

- Nombre completo: Karina Raquel Duarte Jimenez – Banco Interbank
- Edad: 39
- Sexo: F



Firma

Lima, 19 de junio de 2023


Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajackelinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadrito que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

- Nombre completo: Carmen Beatriz Piñedo Sixto
- Edad: 36
- Sexo: F


Firma

Lima, 26 de julio de 2023

Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajackelinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadrado que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

- Nombre completo: Dayana Jackelyn Cabello Dolores
- Edad: 39
- Sexo: F



Firma

Lima, 13 de julio de 2023

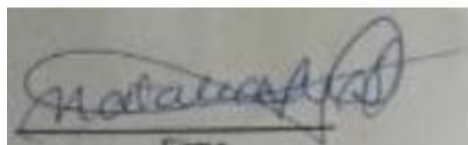
Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajackelinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadrado que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

- Nombre completo: Natalia Estela Fox Llerena
- Edad: 40
- Sexo: F



Firma

Lima, 14 de julio de 2023

Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajackelinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadro que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

- Nombre completo: Hugo Richard Ccama Marca
- Edad: 53
- Sexo: M

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Hugo Richard Ccama Marca', is written over a horizontal line. The signature is somewhat stylized and cursive.

Lima, 15 de julio de 2023

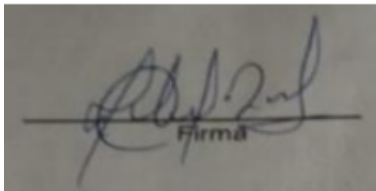
Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajacklinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadrito que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

- Nombre completo: Magaly Anaís Aguilar Rodríguez
- Edad: 35
- Sexo: F



Lima, 26 de julio de 2023

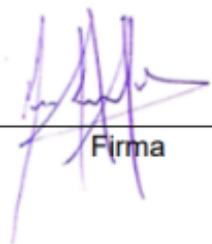
Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajackelinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadrito que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

- Nombre completo: Manuel Alejandro Criado Burgos
- Edad:
- Sexo: M


Firma

Lima, 14 de julio de 2023

Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajackelinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadrito que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

- Nombre completo: Cristian Sotelo Luna
- Edad: 42
- Sexo: M



Firma

Lima, 16 de julio de 2023

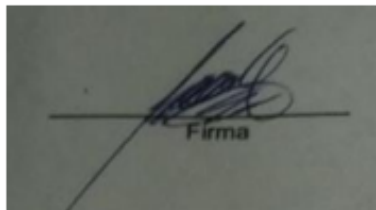
Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajackelinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadro que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

- Nombre completo: Eduardo David Cruz Castro
- Edad: 47
- Sexo: M



Firma

Lima, 26 de junio de 2023

Beneficios (principio de beneficencia): sobre el particular precisarte que esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.

Si consideras que se ha realizado alguna acción incorrecta durante la actividad o tienes alguna duda sobre el particular, te puedes contactar al correo: maritzajackelinecruz@gmail.com o al teléfono 904325052.

En ese sentido, si aceptas participar, te pido que coloques un aspa (✓) en el cuadrito que se indica abajo, asimismo, completes los datos solicitados.

Sí quiero participar

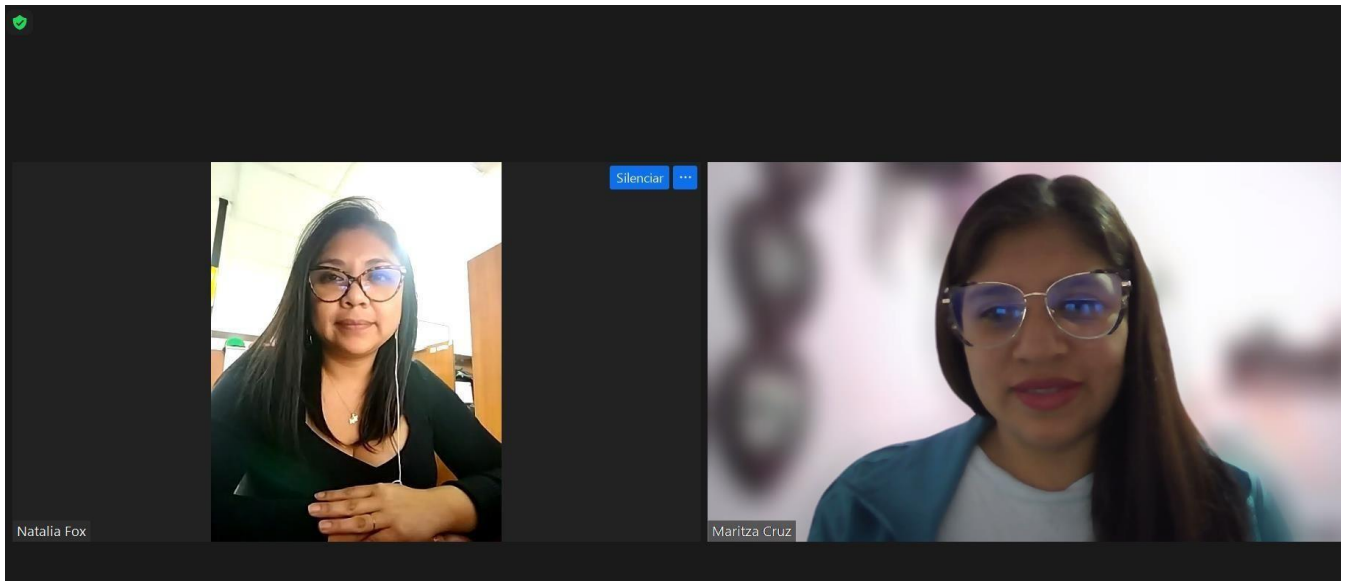
- Nombre completo: Sheyla Mariell Reyes Olzon
- Edad: 36
- Sexo: F



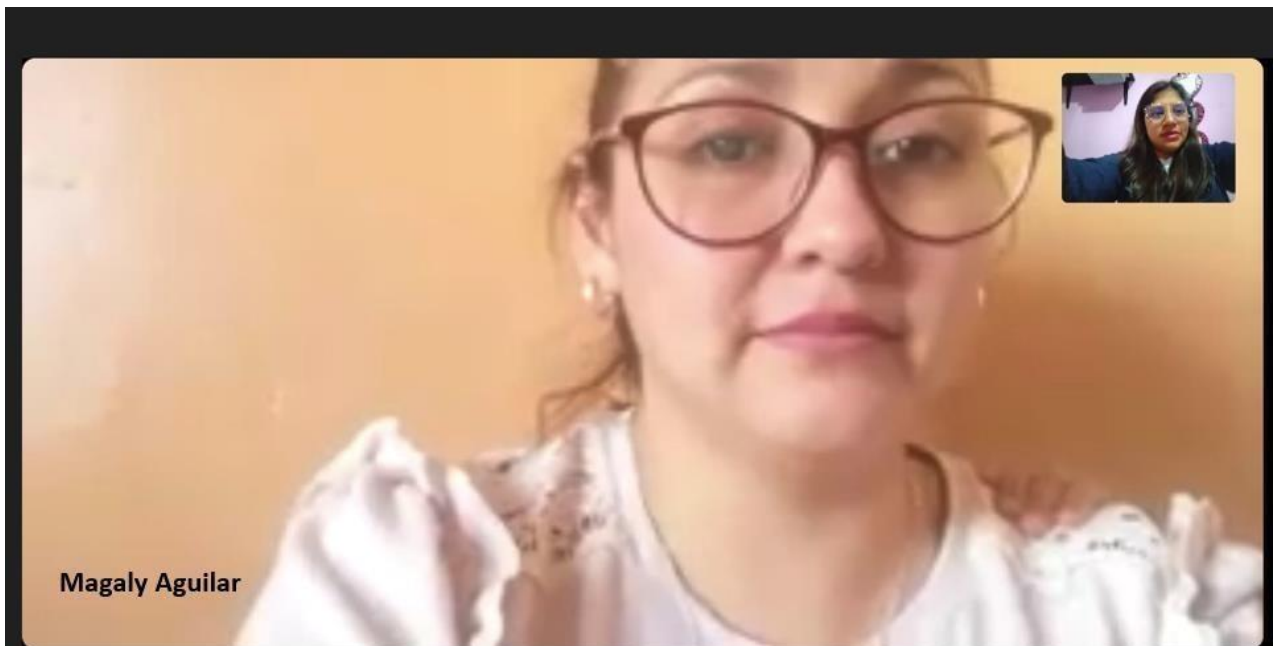
Firma

Lima, 26 de junio de 2023

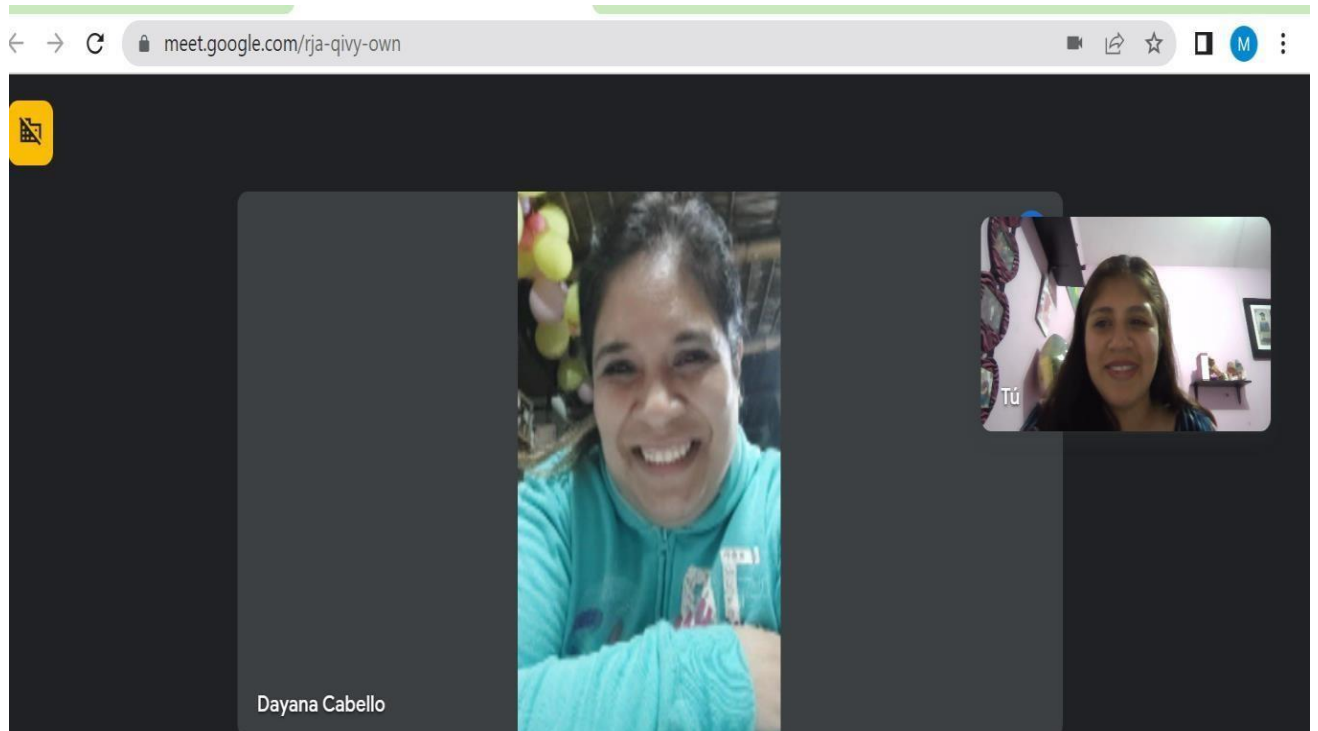
Anexo 6 : Evidencias



Leyenda: Entrevista realizada a una abogada especialista en gestión de reclamos de consumo de un organismo regulador.



Leyenda: Entrevista realizada a la ciudadana Magaly Aguilar que ha recibido el servicio del gestor de reclamo.



Leyenda: Entrevista realizada a una abogada especialista en gestión de reclamos de consumo de un organismo regulador.



Leyenda: Entrevista realizada a una abogada especialista en gestión de reclamos de consumo de un organismo regulador.

Códigos

Nuevo Editar comentario Color Mostrar en la red Filtro global Renombrar Eliminar Analizar Herramientas Exportar Filtro Grupos de códigos Vista

Buscar grupos de códigos Buscar entidades

Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
<ul style="list-style-type: none"> CAPACIDAD DE RESPUESTA (4) GESTION DE RECLAMOS (4) 	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad Canales de atención Capacidad de respuesta Comunicación asertiva Gestión de reclamos ineficiencia Interactividad digital Mejora continua Satisfaccion 	<ul style="list-style-type: none"> 14 60 42 33 61 27 42 3 38 	<ul style="list-style-type: none"> 3 6 7 3 5 2 4 5 7 	<ul style="list-style-type: none"> [CAPACIDAD DE RESPUESTA] [GESTION DE RECLA [GESTION DE RECLAMOS] [CAPACIDAD DE RESPUESTA] [GESTION DE RECLA [CAPACIDAD DE RESPUESTA] [GESTION DE RECLA

Diagrama Vista previa Comentar

Distribución de códigos por documentos

11 códigos

Leyenda: Entrevistas codificadas por el programa Atlas. Ti

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda

Explorador del proyecto

Buscar

- ▲ ◇ Códigos (11)
 - ◇ ● Accesibilidad (14-3)~
 - ◇ ● Canales de atención (60-6)~
 - ◇ ● Capacidad de respuesta (42-7)
 - ◇ ● Comunicación asertiva (33-3)~
 - ◇ ● Gestión de reclamos (61-5)
 - ◇ ● Ineficiencia (27-2)~
 - ◇ ● Interactividad digital (42-4)~
 - ◇ ● Mejora continua (3-5)
 - ◇ ● Satisfacción (38-7)~
 - ◇ ● Servicio de atención (62-6)
 - ◇ ● Tiempo de espera (45-6)
- ▶ 📄 Memos (6)
- ▶ 🌐 Redes (2)
 - 📁 Grupos de documentos (0)

Comentario:

Seleccione un elemento para mostrar su comentario

Maritza

El proyecto no tiene comentarios.
Haga clic para editar el comentario

Visión general del proyecto

📄 Documentos	13
◇ Códigos	11
🕒 Citas	66
📄 Memos	6

Leyenda: Proyecto registrado en el programa Atlas. Ti

