

## ¿Cómo implementar un buzón de quejas y sugerencias?

**Autor:** Mtra. Julia Edith Barrientos Ortiz, Maestría en Gerencia de Proyectos de Construcción y licenciada en Ingeniería Civil por la Universidad de las Américas Puebla

Como parte de la transparencia y atención al cliente, muchas organizaciones plantean este mecanismo como herramienta inmediata para conocer el disfrute o queja de los usuarios.

El origen de esta idea tuvo sus inicios en agosto de 1721, colocándose en la entrada Takinoguchi del Castillo de Edo, un pequeño buzón, llamado meyasubako, por orden de Yoshimune Tokugawa, el octavo shogun. Todos los ciudadanos, independientemente de su situación social, podían depositar allí sus sugerencias escritas, ruegos y quejas. El meyasubako era la forma que tenía el shogun de averiguar cómo se sentía el pueblo con sus políticas o lo que la gente en general pensaba. Las buenas sugerencias eran premiadas, y un hombre llamado Sensen Ogawa escribió una sugerencia que dio lugar al inicio de una prestación de salud pública (Koishigawa Yoseijo) para los pobres. Una sugerencia depositada en el meyasubako también dio lugar al desarrollo de la política de lucha armada por la ciudad de Edo.

Unos veinte años antes, como señor feudal, Yoshimune había establecido un «buzón de quejas» en la puerta de su residencia, el castillo de Wakayama. En aquellos días, hacer un llamamiento directo al shogun estaba penado con decapitación. Para hacer sugerencias a los políticos, la gente debía arriesgar sus vidas. De esta forma, los buzones de quejas y sugerencias de Yoshimune eran radicalmente innovadores. Escrito sobre el meyasubako aparecían las palabras «Da a conocer tu idea. Se premian las ideas aceptadas». Por supuesto, no había unos estándares establecidos de evaluación, y la aceptación o no de una idea dependía del juicio arbitrario del administrador.

Sin embargo, si consideramos el sistema de sugerencias como un método de solicitar opinión e ideas a las masas para hacer mejoras, el meyasubako y el sistema de sugerencias actual tienen el mismo fin (Goleman, Kaufman y Ray, 2000).

Actualmente, esta herramienta se puede implementar de manera física o electrónica, mediante un formato previamente establecido por la organización en donde se pueda identificar los datos personales de quienes emiten alguna opinión, resguardando siempre la confidencialidad de los datos de quien emite la queja y/o sugerencia.

Dentro de la organización, cada unidad puede contar con el esquema de buzón de quejas/sugerencias o bien un área específica se hará responsable del seguimiento de las quejas/sugerencias emitidas por los usuarios o clientes.

Algunos elementos que deberá considerar al implementar un buzón en su organización serían los siguientes, divididos en su forma física y electrónica:

<b>ELECTRÓNICOS</b>	<b>PAPEL</b>
<b>Publicitar o dar a conocer a los usuarios cómo será el proceso al emitir una queja/sugerencia y el seguimiento que le dará la organización.</b>	
Formato preestablecido por la organización.	Formato impreso preestablecido por la organización.
Espacio para datos personales de quien emite la opinión (correo electrónico, teléfono, etc.).	Espacio para datos personales de quien emite la opinión (correo electrónico, teléfono, etc.).
<b>Marcar si se tiene interés en recibir respuesta y si está dispuesto(a) a que se compartan sus datos personales de acuerdo con la naturaleza de la queja /sugerencia.</b>	
Visualización en la página web de la organización o en publicidad impresa.	Buzones cerrados (cajas) en donde se puedan depositar los formatos impresos.
Personal que esté verificando las entradas a la plataforma o correo electrónico donde se depositen las quejas/sugerencias para darles el seguimiento correspondiente con las áreas responsables.	Personal que esté verificando los formatos depositados en los buzones físicos y darles el seguimiento correspondiente con las áreas responsables.
<b>Regular internamente los tiempos de respuesta del área responsable por responder la queja/sugerencia.</b>	
<b>Evaluar la experiencia del usuario al utilizar este mecanismo.</b>	
<b>Identificar acciones de mejora del área involucrada en la queja/sugerencia.</b>	

Es de importancia el contar con esta herramienta debido a que el usuario, cliente (interno o externo) o colaborador, considera que tuvo la opción de comentar su experiencia, sintiéndose escuchado. De igual forma, es fundamental sensibilizar a quienes son sujetos de estas «evaluaciones» sobre la relevancia que tiene el responder de manera cortés y cálida hacia el usuario. Asimismo, este mecanismo puede funcionar como el medio para identificar prácticas opuestas a un entorno organizacional favorable como lo menciona la NOM-035.

Finalmente se destaca que lo significativo en mecanismos de este tipo es llevar a cabo un seguimiento puntual de las acciones que las áreas responsables ejecutarán para mejorar el servicio o la experiencia ofrecida.

Referencias

[1] Daniel Goleman, Paul Kaufman, Michael Ray (2000). Historia de los sistemas de sugerencias, El libro de las ideas. Barcelona: Gestión.

**Acerca de los autores:** Mtra. Julia Edith Barrientos Ortiz, Maestría en Gerencia de Proyectos de Construcción y licenciada en Ingeniería Civil por la Universidad de las Américas Puebla. Cuenta con un Diplomado en Estadística Aplicada por la Universidad Nacional Autónoma de México. Tiene una experiencia profesional de más de quince años en el área de planeación e indicadores. Se ha desempeñado –en los últimos cuatro años– como directora de gestión de calidad. En donde se llevan a cabo las evaluaciones institucionales, la documentación de procesos y se busca promover la cultura de mejora continua dentro de la institución. Ha tenido participación en proyectos de diferentes disciplinas en el área de planeación y evaluación.

**Tags:** Egresados UDLAP, buzón de sugerencias, quejas, sugerencias, experiencias, físicas y electrónicas, estadística, atención al cliente, organizaciones