

RESUMEN

INTRODUCCION

Gracias a los avances tecnológicos en el manejo y mantenimiento de grandes volúmenes de información y a la adsequibilidad de los medios que han sido producto de estos avances; como el hardware y el software y que finalmente son quienes permiten a las empresas hoy en día realizar procesos sobre datos para obtener información veraz, oportuna y actualizada que contribuya a la planeación, control y toma de decisiones por parte de los directivos de las mismas; las entidades hoy en día se están apoyando y deben apoyarse en sistemas de información que se adapten a sus necesidades y que contribuyan verdaderamente a la solución de los problemas presentados por el no adecuado manejo de la información.

El sistema de información desarrollado apoya a las directivas del departamento de Peticiones, Quejas y Reclamos de Una Empresa de Servicio de Aseo (PQR), permitiendo tomar decisiones mas acertadas sobre situaciones presentadas en este departamento.

El sistema generará un informe detallado de las quejas presentadas y las quejas que se les venció el plazo de respuesta estipulado de acuerdo a la ley.

La información brindada por el sistema servirá de ayuda en la toma de decisiones y el mantenimiento preventivo de las peticiones presentadas en dicha dependencia, ya sea por teléfono o por escrito y de acuerdo a esto genera una mejor organización a la información manejada en la dependencia de PQR.

Adicionalmente el sistema de información mostrará una alarma para tener en cuenta una serie de tareas programadas y que estarán pendientes permitiendo que no se venzan los plazos de respuesta de estas tareas.

ANTECEDENTES

Las empresas públicas y privadas en la dependencia de PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) con el fin de agilizar y mejorar el tiempo de respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos se les hace necesario crear el sistema de información SIPQR ya que actualmente están manejando la información de forma manual ocasionando demoras a las respuestas que se le deben dar a los usuarios de servicio de aseo, ya sea por una petición o una queja.

Las quejas más frecuentes se deben a la facturación y en el servicio prestado por la empresa ya sea en la recolección de escombros o recolección , ya que los usuarios se clasifican en domiciliarios residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeño productor y gran productor, a los cuales se les cobra según la tarifa estipulada por la CRA, y la cantidad de basura generada, el problema se presenta cuando un pequeño productor pasa a ser gran productor o viceversa, o a un pequeño productor se le factura como gran productor, haciendo la salvedad que la facturación es realizada por el Acueducto, pero la solución de la queja la realiza la empresa de aseo. La solución es demorada ya que en la recepción y la distribución de las quejas a las dependencias involucradas es por medio de carpetas donde se debe buscar la información del usuario.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Las empresas de aseo y en general la mayoría de las empresas de servicios no cuentan con un sistema que permita gestionar, controlar y organizar las quejas, reclamos y peticiones, generando atrasos en múltiples tareas, lo que impide generar un buen servicio al cliente, y de llevar un control de los usuarios como así del servicio prestado.

Las empresas de aseo tienen el problema que no conocen la cantidad de usuarios, ni quienes son, ya que la facturación la realiza el acueducto. Esto se vuelve un problema, ya que estas empresas están compitiendo por el mercado.

Esta situación lleva a que estos organismos necesiten de manera imperiosa un sistema de información y estructuras organizadas y procedimientos con proyección hacia el futuro donde se minimiza el tiempo y el esfuerzo humano utilizando en el almacenamiento y procesamiento de la información, y así se agilicen los procesos y se facilite el control de los datos que se suministran al sistema.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un sistema de información que permita hacer un seguimiento de las peticiones, quejas y recursos para optimizar los procesos de estas mismas, y así el servicio al cliente sea más eficiente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Diseñar un Sistema de Información que permita:

- Crear los procesos y procedimientos para el flujo de información de la dependencias PQR (peticiones quejas y reclamos), desarrollando e implementando metodologías para trabajo en ambiente Monousuario, con posibilidad de trabajo multiusuario o en equipos independientes.

- El sistema estará conformado por el manejo de tres partes fundamentales en la dependencia de PQR que son:
 - **Peticiones** en el cual se maneja la información concerniente a las peticiones que presentan los usuarios como por ejemplo brigadas de aseo entre otros servicios, y toda queja que se presenta por escrito (Derecho de Petición)
 - **Quejas** en el que se recibirán todas las quejas del servicio prestado dadas por los clientes y por medio del cual se direccionan al departamento concerniente para una solución óptima y rápida, clasificándose en esta parte toda solicitud o queja dada por teléfono.
 - **Recursos** maneja la información de la relación de los recursos de reposición al cual tienen derecho los usuarios, de acuerdo a los fallos que se den de las respectivas peticiones puestas por el usuario
- Crear una base de datos donde se almacenara la información de todos los clientes vinculados con la entidad prestadora del servicio y así brindar un mejor servicio al cliente, teniendo la información necesaria para que los procesos de quejas, peticiones y reclamos sean más eficaces.

- Conocer en tiempo real las necesidades de los usuarios a los que se les presta el servicio de aseo y que el sistema presente información de vencimiento de términos.
- Mostrar la información histórica y estadística de las respuestas que se les dan a los clientes, en pro de las mejoras de las mismas, y así optimizar el tiempo de respuesta.
- Diseñar una interfaz que sea de fácil manejo para las personas encargadas de manejar las peticiones, quejas y recursos en la captura de los datos.

ALCANCE DEL PROYECTO

Mejoramiento en las soluciones de quejas y reclamos presentadas en la dependencia de PQR eliminando los formatos llevados manualmente.

Generación de informes diarios y mensuales que permiten establecer normas y tomar decisiones sobre la solución de quejas y reclamos para un mejor servicio y funcionamiento de la dependencia.

Control periódico de los clientes de acuerdo su tipo ya sea pequeño productor o gran productor.

CONCLUSIONES

- La modernización del sistema de peticiones, quejas y reclamos de una empresa de servicio de aseo, utilizando nuevas herramientas tecnológicas es un hecho. Dando como resultado la optimización de las funciones llevadas a cabo en el departamento de PQR de una empresa de servicios de aseo con información confiable y oportuna.
- El sistema apoya los procesos llevados a cabo en la dependencia de PQR de una empresa de servicio de aseo permitiendo dar respuestas más rápidas a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios.
- Se delimitaron las tareas de recepción y contestación de peticiones, quejas y reclamos permitiéndole a los usuarios del sistema conocer que tareas hay pendientes y cuáles próximas a vencerse por fecha.

RECOMENDACIONES

- Es importante que se tenga en cuenta la asignación del personal capacitado para el manejo del sistema de información SIPQR, ya que de esto depende el mantenimiento de la información confiable, y que de verdad facilite el control y la toma de decisiones en la dependencia de PQR de una empresa de servicio de aseo.
- Si se traba sobre el sistema operativo Windows Xp, se debe copiar en la carpeta de System 32 la siguiente DLL (MSVBVM50.DLL), la cual esta copiada dentro del CD que contiene el instalador.
- Mantener actualizada la fecha y la hora del sistema, ya que de esto depende que las tareas programadas permanezcan activas, y pueda funcionar la alarma del sistema que advierte sobre las tareas pendientes.