

Tecnología en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información

PROYECTO DE PRÁCTICA 2

NESTOR GREGORIO ROMERO MORALES
ngromero@ucompensar.edu.co

Fundación universitaria COMPENSAR

Bogotá, septiembre de 2022



Proyecto:

Sistematizar y automatizar los procesos de recepción, registro y gestión de reporte de fallas y PQRS, por parte de los usuarios del acueducto **COOVESUR E.S.P.**



Oportunidad de mejora:

Actualmente COOVESUR E.S.P. no cuenta con un sistema dedicado y estructurado para recepción y gestión de PQRS y reporte de fallas informadas por sus usuarios.

Esto ocasiona varios inconvenientes al momento de brindar una buena atención a los usuarios del acueducto.

- No se tiene un control estricto de las peticiones y necesidades de los usuarios.
- Se presentan demoras en la solución a las necesidades de los usuarios.
- No hay un registro detallado para la presentación de informes de calidad referente a atención de usuarios.
- No existe un método efectivo para determinar, priorizar y gestionar situaciones de urgencia.



Solución Propuesta:



Desarrollo e implementación de una aplicación WEB integrada con una base de datos que permita la eficaz y correcta recepción, control y gestión de todos los reportes de fallas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios del acueducto.

Adicionalmente la integración del sistema desarrollado con la aplicación de mensajería instantánea “Whatsapp”.



Planificación:

1

Diseño y creación de una base de datos para registrar y consolidar información de fallas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Base
De
Datos



Planificación:

2

Desarrollo de la aplicación WEB con dos interfaces, una para usuarios y otra administrador.



Reportes

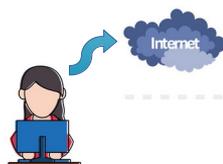
Gestión

Planificación:

Enlace del sistema a través de los servicios de twilio, para recepción de PQRS a través de Whatsapp .

3

Usuarios



Administrador



Segundo canal de recepción

Análisis DOFA:

INTERNO

EXTERNO

Limitación en las funcionalidades.

DEBILIDADES

Capacidad de uso de herramientas tecnológicas por parte de los usuarios

AMENAZAS

Automatización en gestión de PQRS

FORTALEZAS

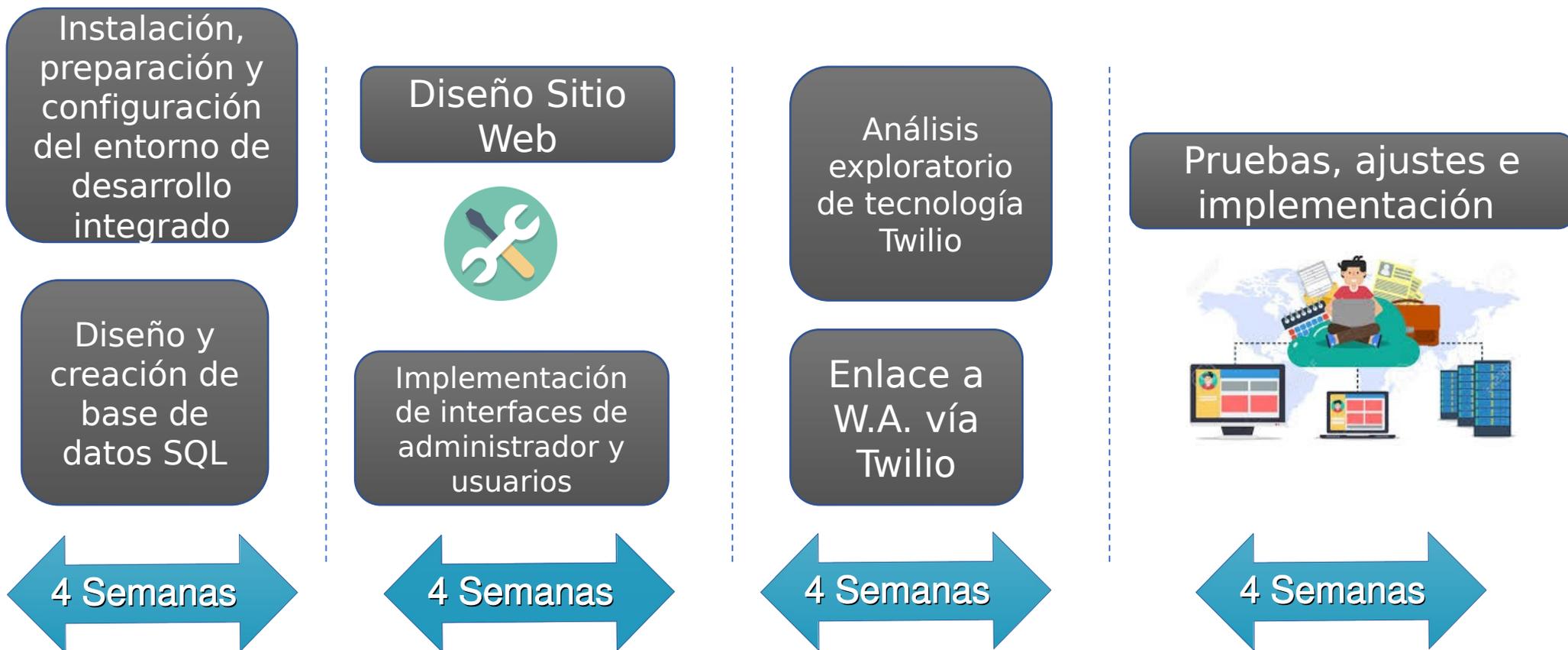
Eficiencia
Bajo costo

Opción de ampliación e implementación de nuevas funcionalidades

OPORTUNIDADES

Cronograma

16 semanas



¡Gracias!

**NESTOR GREGORIO
ROMERO MORALES**
ngromero@ucompensar.edu.co