**Optimización de la Gestión de PQRS de** **Arbeláez**

**Problemática:**

En el municipio de Arbeláez se enfrenta una problemática significativa en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de los ciudadanos a través de las redes sociales, en particular, Facebook. La ausencia de una plataforma específica para canalizar estas PQRS ha generado múltiples desafíos.

En primer lugar, se ha observado un desorden generalizado en la recepción de PQRS, ya que los ciudadanos recurren a diversos medios en la plataforma, como publicaciones, comentarios y mensajes privados, dificultando la organización y el seguimiento por parte de la Alcaldía.

Además, la falta de una estructura estandarizada en las solicitudes complica la identificación precisa de la naturaleza de los problemas y la priorización de las mismas. La dificultad en el seguimiento a lo largo del tiempo y la falta de registro y documentación adecuados también son evidentes, lo que impide mantener un historial de las interacciones y utilizar esta información para futuras decisiones.

Existe un riesgo de desinformación, ya que las PQRS pueden basarse en información incorrecta o malentendidos, lo que compromete la toma de decisiones basada en datos precisos. Además, la falta de una plataforma formal genera una percepción de falta de transparencia en la administración municipal, lo que puede afectar la confianza de los ciudadanos en la gestión de sus inquietudes.

En consecuencia, es fundamental abordar esta problemática para mejorar la gestión de PQRS, promover la transparencia y la eficiencia en la respuesta a las necesidades de la comunidad, y fortalecer la comunicación entre la Alcaldía y los ciudadanos de Arbeláez.

**Roles**

La gestión exitosa de cualquier proyecto, ya sea grande o pequeño, requiere de una organización precisa y una distribución clara de responsabilidades. Los roles desempeñan un papel crítico en este proceso al establecer quién hace qué y cuándo lo hace. Son los cimientos que sostienen la estructura de un equipo de proyecto y determinan la eficiencia, productividad y efectividad en el logro de los objetivos. En esta introducción, exploraremos por qué los roles son esenciales para la ejecución exitosa de proyectos, cómo ayudan a evitar confusiones, optimizan los recursos y fomentan la colaboración, y cómo su correcta asignación garantiza que cada miembro del equipo contribuya de manera significativa al éxito general del proyecto.

Los roles que se efectuarán en el proyecto serán los siguientes:

**Gerente de proyecto:** persona encargada de planificar, ejecutar y supervisar un proyecto para asegurar que se complete con éxito, dentro del presupuesto y en el plazo establecido.

**Desarrollador de software:** Diseña, codificar, probar y mantener software para satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes

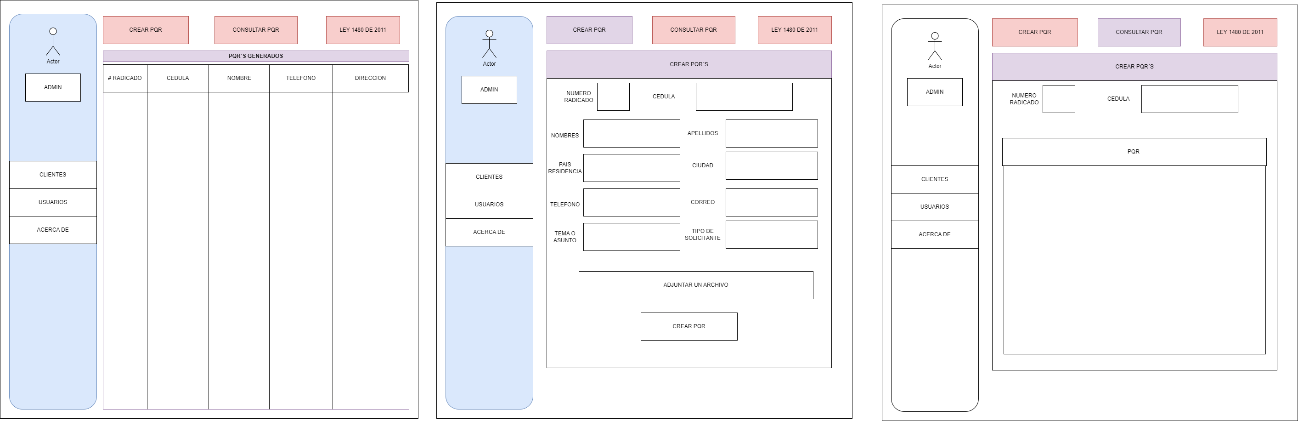
**Diseñador del interfaz usuario:** se concentra en aspectos como la disposición de botones, colores, tipografía, iconos y otros elementos visuales para garantizar una experiencia de usuario agradable.

**Especialista en seguridad:** Sus responsabilidades incluyen la identificación y mitigación de vulnerabilidades, la implementación de medidas de seguridad, la supervisión de eventos de seguridad, la respuesta a incidentes y la elaboración de políticas y procedimientos de seguridad.

**Soporte de cliente:** El soporte al cliente es un servicio que proporciona una empresa o entidad para ayudar a los usuarios o clientes a resolver problemas, responder preguntas y brindar asistencia relacionada con sus productos o servicios.

**Analista de datos:** utilizan herramientas y técnicas de análisis de datos para identificar tendencias, patrones y relaciones en conjuntos de datos, lo que puede ser útil para resolver problemas, mejorar procesos, identificar oportunidades de negocio y tomar decisiones estratégicas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Gerente de proyecto** | Alejandra Timaran |
| **Desarrollador de software** | Daniel Parrado |
| **Diseñador de la interfaz usuario** | Diego García |
| **Especialista en seguridad** | Michelle Camelo |
| **Soporte de cliente** | Valentina Rincón |
| **Analista de datos** | Ximena Vanegas |

****