**DOCUMENTO INFORME METODOLOGICO**

|  |
| --- |
| INFORMACIÓN GENERAL |

**FECHA DE ENTREGA: 22/03/2022**

**INTEGRANTES:**

|  |  |
| --- | --- |
| CÓDIGO | NOMBRE Y APELLIDOS |
| 0000048060 | Gabriel Sabatini Tamayo |
|  | Gianlucas Tamayo Giraldo |
|  | Giovanni Leon Posada |
|  | Royner Guardo Hernandez |
|  | Santiago Asprilla Simancas |

**TITULO**

|  |
| --- |
| *Software de Tickets para los Estudiantes del Tecnólogico Comfenalco.* |

**DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

|  |
| --- |
| *la fundación universitaria tecnológico Comfenalco no cuenta con un sistema eficaz de solicitudes, quejas y reclamos ,por lo tanto, los estudiantes al momento de realizar dichos reclamos se encuentran que sus peticiones no son atendidas adecuadamente, hay una respuesta tardía o simplemente en algunos no hay respuesta, viéndose así los estudiantes gravemente afectados en algunos procesos tales como aplicación a becas, soportes técnicos, traspaso de universidades entre otros.*  *Con el objetivo de solucionar este problema se propone la creación de un nuevo software PQR que implemente una mejor distribución de tickets al área correspondida del problema, que informe de manera detallada a los estudiantes el estado de su petición y que permita una mejor retroalimentación para poder testear si el ticket fue resuelto según los parámetros del estudiante o no.*  *Esto genera la siguiente pregunta:*  *¿Cómo puede la implementación del nuevo software mejorar el rendimiento de la mesa de ayuda de la fundación universitaria tecnológico Comfenalco, optimizar los recursos y mejorar los tiempos de respuesta?* |

**JUSTIFICACIÓN**

|  |
| --- |
| *La presente investigación nos permite tratar con aspectos que son importantes en una organización cómo lo son brindar una excelente atención al cliente y afectar de una manera positiva en cuanto tiempo de respuesta y por ende en cuanto a costos se refiere. La fundación tecnológico Comfenalco cuenta con un sistema pqr ampliamente mejorable en aspectos cómo distribución de tareas,tickets y retroalimentación entre clientes y el equipo de soporte técnico.*  *Las mejoras planteadas ayudarán a cumplir el compromiso de eficiencia que recae sobre la institución, lo que traducirá a usuarios finales en beneficiarios de mejores tiempos de respuesta generando de tal forma una mejor experiencia para los clientes.* |

**OBJETIVO GENERAL**

|  |
| --- |
| *El objetivo principal de este Software es solventar la problemática de los estudiantes y sus inconformidades hacia la parte administrativa de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco, a través de un sistema PQR enfocado a la eficiencia y retroalimentación, permitiendo a los estudiantes obtener mejores tiempos de respuestas en línea sin necesidad de acercarse a las instalaciones, porque necesitan información sobre su seguimiento. Además, se busca solventar de forma más eficiente la problemática presentada por parte de los estudiantes hacia las plataformas de la institución, mejorando en gran escala los estándares de calidad de atención al cliente seguidos según la normatividad de la ISO 90001.* |

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

|  |
| --- |
| *Implementar una mejor distribución de tareas, que vayan directamente a las personas encargadas y no pase por “intermediarios”.*  *Brindar una mejor retroalimentación entre el estudiantado y el trabajo hecho por el personal de asistente técnico.*  *Aumentar el número de peticiones realizadas de manera virtual gracias a un buen servicio y atención a las peticiones presentadas, evitando que el usuario tenga que gastar tiempo y arriesgando su salud haciendo la queja de manera presencial.* |