



# FICHA RETO QUIPUX

## RETO

¿Cómo + acción + situación problema + objetivo?

¿Cómo automatizar el proceso de gestión de PQRS asociadas a temas de tránsito, transporte y movilidad para reducir la carga operativa que implica realizar dicha gestión?

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

¿Cuál es el objetivo estratégico que enmarca el reto? Ejemplo: Mejorar la calidad de sus bienes y servicios; Reducir los tiempos de respuesta a las necesidades del cliente y proveedor; Incrementar o mantener su participación de mercado y Aumentar la capacidad y/o flexibilidad para la producción de bienes y servicios.

Optimización y crecimiento en los proyectos de operación actuales aplicando nuestro Know How e integrando nuestros nuevos productos y servicios hacia la desmaterialización de los trámites

<p><b>ANTECEDENTES</b> ¿Qué está generando un problema? ¿Cómo se ha intentado solucionar el reto hasta ahora? Detalla las iniciativas ya realizadas que dan información de éxitos y fracasos.</p> <p>Carga operativa para el análisis y respuesta de las PQRS. <b>Causas:</b> Alto volumen de PQRS, fallas en los procesos, proceso de gestión de PQRS manual, consolidación y asignación de las PQRS asignada a un área en específico, desconocimiento de los procesos de tránsito por parte de los ciudadanos. <b>Consecuencias:</b> Inconformidades de los ciudadanos con la prestación del servicio, altos costos operativos, altos tiempos de respuesta de las PQRS, talento profesional Subaprovechado (dedicado a actividades muy operativas). <b>Condiciones:</b> Trabajo operativo para el análisis de las PQRS. Metas asignadas de PQRS a gestionar. Se tiene una herramienta en la que se realiza el registro de las solicitudes y en la que se lleva la trazabilidad de la gestión. <b>Cómo ha manejado su problema:</b> Se han definido formatos estándar de respuesta, en caso de tener dudas sobre la respuesta de una solicitud, esta es escalada.</p>	<p><b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD</b> Explicar claramente el dolor actual, esa situación problemática que no se ha podido solucionar y que genera unos efectos negativos o también la oportunidad que la empresa desea aprovechar. *Deseado: Datos que midan la magnitud del problema. El costo operacional, financiero, reputacional o de oportunidad que paga la empresa por no solucionar la necesidad o</p> <p>La operación como parte de sus funciones, debe dar respuesta de manera oportuna (dentro de los tiempos establecidos) a las solicitudes PQRS presentadas por los ciudadanos con respecto a temas de tránsito y Movilidad, lo cual corresponde a 4.000 solicitudes mensuales en promedio que se deben gestionar, generando así una alta carga operativa para el área responsable de esta gestión con altos costos, pero no se logran buenos tiempos de respuesta.</p>	<p><b>POBLACIÓN AFECTADA</b> ¿Quiénes son las personas que actualmente perciben la necesidad y se ven afectadas por no tener una solución? Aquí pueden estar involucrados: Proveedores, distribuidores, clientes, roles o áreas internas de la compañía</p> <p>Ciudadanos: Presentan las PQRS Personal que revisa, clasifica y envía al área correspondiente Personal responsable de la gestión de las PQRS (revisión, análisis y respuesta) Personal responsable de la notificación de las PQRS.</p>
<p><b>¿QUÉ RESULTADOS ESPERA OBTENER?</b> Objetivos a cumplir, beneficios para el público objetivo. Deseado: Datos, cifras, porcentajes que permitan medir la solución. El valor monetario que podrían obtener si solucionan la necesidad.</p> <p>Reducir la carga operativa El conocimiento y capacidades del personal responsable de la gestión de las PQRS sean mejor aprovechadas Disponibilidad de tiempo para que el personal desarrolle actividades estratégicas y no operativas</p>	<p><b>REQUISITOS</b> ¿Cuál es el alcance de la solución? Listar los aspectos mínimos a tener en cuenta en la solución: Técnicos, económicos, de uso, normativos, tiempo de ejecución, entre otros</p> <p>Integración con el sistema de PQRS que ya tiene la entidad para el registro y trazabilidad de las solicitudes. Se requiere de una solución estándar que aplique a diferentes operaciones.</p>	<p><b>TIPO DE INNOVACIÓN</b> Mejora proceso, innovación continua, innovación disruptiva</p> <p>Mejora proceso</p>
<p><b>TIPO DE SOLUCIONADORA DESEADA</b> Startup, empresa desarrolladora de producto o servicio, grupo de investigación, consultora.</p> <p>Startup, empresa desarrolladora de producto o servicio</p>	<p><b>RANGO DE PRESUPUESTO</b> Permite saber el nivel de detalle y complejidad que se ofrece en la solución</p> <p>Por definir</p>	<p><b>RANGO DE TIEMPO</b> Rango de tiempo en el cual la empresa espera tener una solución</p> <p>6 meses</p>