

**PROYECTO DOCUMENTAL MULTIMEDIA PARA INFORMAR EL SISTEMA DE
P.Q.R.S A LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

**MULTIMEDIA DOCUMENTARY PROJECT TO INFORM THE P.Q.R.S SYSTEM TO
THE USERS OF THE PUBLIC SERVICE OF AQUEDUCT, SEWER OF THE CITY OF
BOGOTÁ**

Liced Alarcón Parra¹ y Erika Ortegón Ramírez²³

Fecha de recepción: 06 de agosto de 2021

Fecha de aprobación: 12 de noviembre de 2021

Resumen

Se realizó un proyecto documental multimedia con el fin de concientizar e informar a los usuarios respecto al sistema de P.Q.R.S de la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá, debido a que inicialmente se diagnosticó un deficiente interés y apropiación del tema central del proyecto.

¹ Tecnóloga en Gestión Ambiental y Servicios Públicos, de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. liced.alarcon979@gmail.com

² Tecnóloga en Gestión Ambiental y Servicios Públicos, de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. jalkcerick@gmail.com

³ Las autoras agradecen al profesor de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas Edinson Angarita Manosalva por la dirección académica de este trabajo

Para dicha realización se indagó previamente sobre el conocimiento que tenían los usuarios sobre las P.Q.R.S y su implicación; para esto se empleó un instrumento de recolección de la información (cuestionario) teniendo en cuenta la coyuntura actual.

Tomando como referente la información obtenida se realizó un análisis estadístico de la misma, lo cual fue vital para enfocar adecuadamente la temática tratada en el proyecto documental multimedia, la metodología empleada tuvo un enfoque descriptivo.

Finalmente se llevó a cabo la realización del vídeo (proyecto documental multimedia) plasmando una situación cotidiana en sus personajes para así lograr un mayor impacto en los espectadores, allí se trataron diversos temas importantes sobre cómo se realizan los procedimientos de P.Q.R.S en la empresa de acueducto, aseo y alcantarillado en la ciudad de Bogotá, para así llegar a los usuarios de una forma más didáctica y concisa.

Palabras clave: Multimedia, usuarios, servicio, documental

Abstracta

This multimedia documentar Project das developed to raise awareness and inform users about the P.Q.R.S. system of the Bogota water, sewage and sanitation company, because initially there was a lack of interest and appropriation of the main focus of the project.

For this purpose, a questionnaire was used to collect information on the knowledge of users about the P.Q.R.S. and its implication, taking into account the current situation.

Based on the information obtained, a statistical analysis was carried out, which was vital to adequately focus on the topics covered in the multimedia documentary project; the methodology used had a descriptive approach.

Finally, the realization of the video (multimedia documentary project) was carried out, capturing an everyday situation in its characters in order to achieve a greater impact on the viewers, where several important topics were discussed about how the P.Q.R.S. procedures are carried out in the aqueduct, sanitation and sewerage company in the city of Bogotá, thereby reaching the users in a more didactic and concise way.

Key words: Multimedia, users, service, documentary

Introducción

Se desea proponer por medio de este formato un proyecto documental multimedia que concientice a los usuarios de tipo doméstico acerca del funcionamiento el sistema de PQRS de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Bogotá, el cual se utiliza para gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, permitiendo a los usuarios manifestar sus inquietudes y darlas a conocer a la empresa, ya que es un derecho de toda persona, ya sea por motivos de interés general o particular con el objetivo de obtener pronta resolución.

Referente teórico

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) constituye una herramienta que permite dar a conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los diferentes grupos

de interés y clientes para que exista la oportunidad de fortalecer los servicios prestados y seguir en el camino hacia la excelencia operativa, atención al cliente y diferentes procesos en general, dentro de cualquier empresa. Las PQRS se encuentran en constante evolución, con el fin de mejorar cada día; por tal razón se busca a través de una manera más acertada generar el conocimiento pertinente de la información, motivo por el cual se realizó el proyecto documental multimedia enfocado en el sistema de PQRS de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Bogotá, el cual busca principalmente ilustrar de una manera más didáctica y de fácil acceso a los usuarios de la empresa con el objetivo de facilitar el acceso y entendimiento de la información concerniente al tema a través de un vídeo animado, haciendo que estos procesos se puedan tramitar de una manera más eficiente y ágil.

Historia

El proceso de PQRS surgió de las ferias de intercambio en los cruces de camino y desarrollo del cliente a partir de la comercialización esto en la edad media ya en la edad moderna se desarrolló del sector alimenticio y aumento de la productividad. En 1790 ya en la edad contemporánea inició la creación de programas para el servicio y hay una mayor preparación intelectual y académica para obtener empleos, ya en 1950 la atención y calidad en los servicios que se prestaban no eran una prioridad ya que se mantenían cautivos a los clientes, derivado de una oferta limitada de fabricantes.

En 1980 el uso de la tecnología floreció y puso el mundo al alcance de todos, este hecho dio énfasis al concepto de recibir un servicio individual, personal y en cierto grado privado. A partir de la década de los 90 la atención adquiere un papel activo para las empresas, que buscan colocar al cliente y sus necesidades como el centro de todas las decisiones de negocios. Se incluye en la Ley 142 de 1994, con el objetivo de resolver dudas lo más rápido

y eficientemente posible en el año 2006 se implementó el chat en línea para poder retener clientes y aumentar la satisfacción del usuario. El informe anual de Accenture, de 2013. (una investigación sobre el impacto de la atención al cliente), revela que el 66% de los clientes se cambian a la competencia debido a un deficiente servicio al cliente. Hasta llegar a hoy en día si dedicas más energía a desarrollar estrategias de atención en redes sociales, también es posible que obtengas ahorros considerables.

Métodos

La investigación tendrá un enfoque descriptivo debido a que posee un tipo de estudio, en este caso se emplea un formato de encuesta digital de tipo descriptivo, (teniendo en cuenta la coyuntura actual) ya que en estos se refleja o documenta la situación en la cual se encuentra una determinada población, de esta manera se realizará mediante las siguientes fases:

- **Diagnóstico:** Para esta fase se realizará un trabajo de indagación con los usuarios, en el cual se hará la toma de datos a través del instrumento de recolección de información primaria, el cual será el cuestionario, será un tipo de investigación cualitativa. Para tal fin se realizará el envío de un cuestionario virtual, que será diseñado previamente. Se seleccionarán estratégicamente diferentes estratos socioeconómicos de la ciudad para poder obtener una información incluyente y con resultados más acertados.

- **Análisis de la información:** Después de obtener la información a través de las encuestas se realizará un análisis de la misma teniendo como énfasis los temas en los que los usuarios posean más interés y déficit de conocimiento de la información respecto al tema del procedimiento de P.Q.R.S en la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de

Bogotá. Se realizará una tabulación para obtener las respectivas estadísticas de los resultados y así poder realizar el análisis más efectivo de la información.

● Desarrollo del contenido multimedia: Se realizará un producto multimedia, para el cual se seleccionó la técnica de animación, en la que se le dará al video por medio de diferentes dibujos un efecto de ilustración, creando así una ilusión óptica que capte la atención de los espectadores, mientras se describe la información que se desea dar a conocer, generando así a la persona que lo visualice un aprendizaje que involucren los sentidos y lo puedan poner en práctica, de esta manera se generará un aprendizaje y un impacto en la memoria a largo plazo en cada espectador del contenido multimedia.

Procedimiento

Para realizar el producto final se ejecutaron previamente varios pasos, primeramente se realizó un cuestionario (ver anexo 1) con el fin de poder recolectar información que encaminara correctamente el enfoque del vídeo como se puede visualizar en los siguientes gráficos:

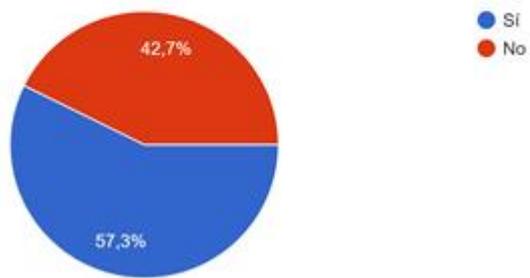
Gráfico 1. Distribución por localidades de la población encuestada.



Fuente: Creación propia.

Gráfico 2. Conocimiento sobre la información de la factura

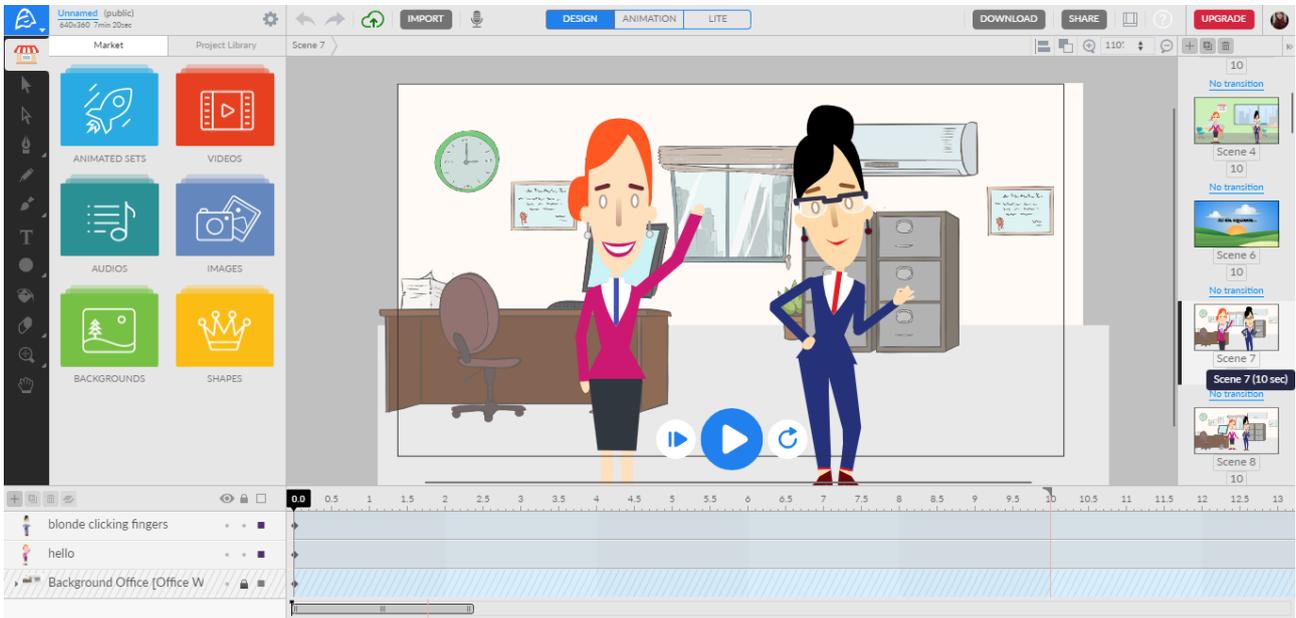
¿Tiene usted claridad de la información contenida en la factura del servicio público de acueducto y alcantarillado de Bogotá?
82 respuestas



Fuente: Creación propia.

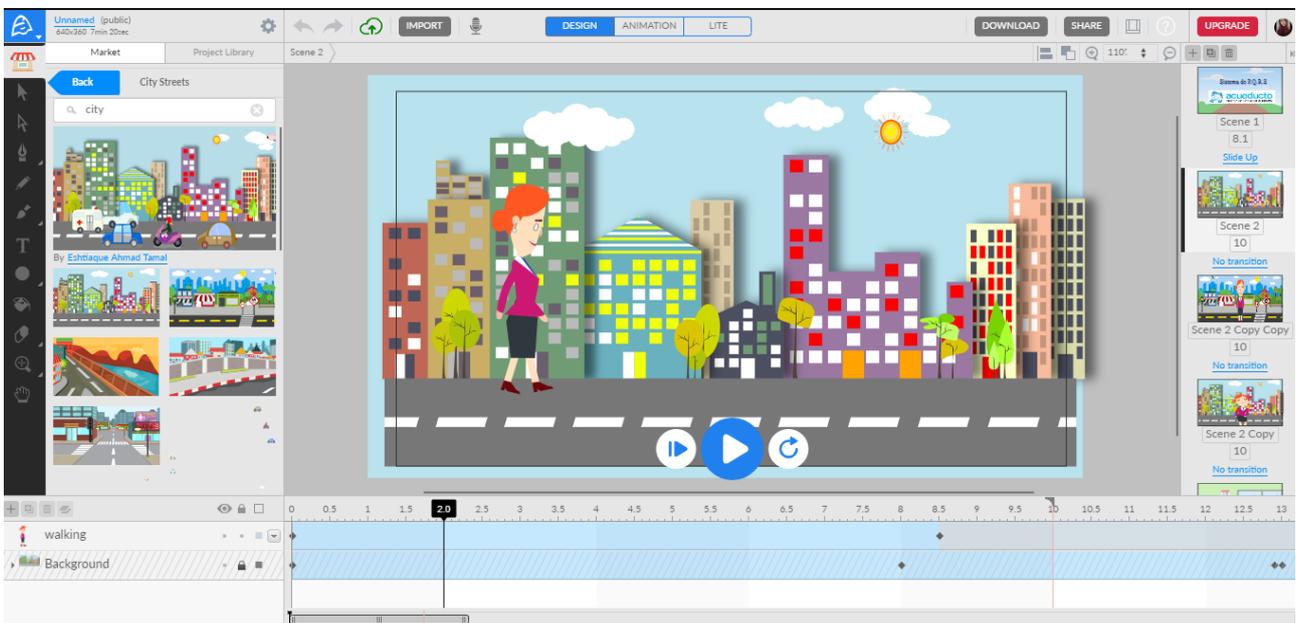
A partir de los resultados obtenidos (ver anexo 2) se realizó un guión en el cual se pudiera plasmar el contenido que llevaría el vídeo y la historia de sus personajes, dicho guión también se podrá evidenciar en los anexos del presente documento (ver anexo 3); al tener finalizada la parte teórica se comenzó a realizar el contenido multimedia empleando dos programas, el primero fue “Animatron”, el cual es un programa de animación virtual que permitió dar inicio al vídeo a través de un realizador de animaciones, allí se dio origen a los personajes y diferentes escenarios del proyecto documental animado; después de finalizar todo el procedimiento se empleó un programa de edición llamado “Filmora” dicho programa fue utilizado para dar la estocada final al documental; allí se añadió el audio, efectos de transición, créditos, organización de escenas, entre otros. A continuación se puede evidenciar parte del procedimiento nombrado en los siguientes gráficos:

Gráfico 3. Creación de personajes mediante el programa Animatron



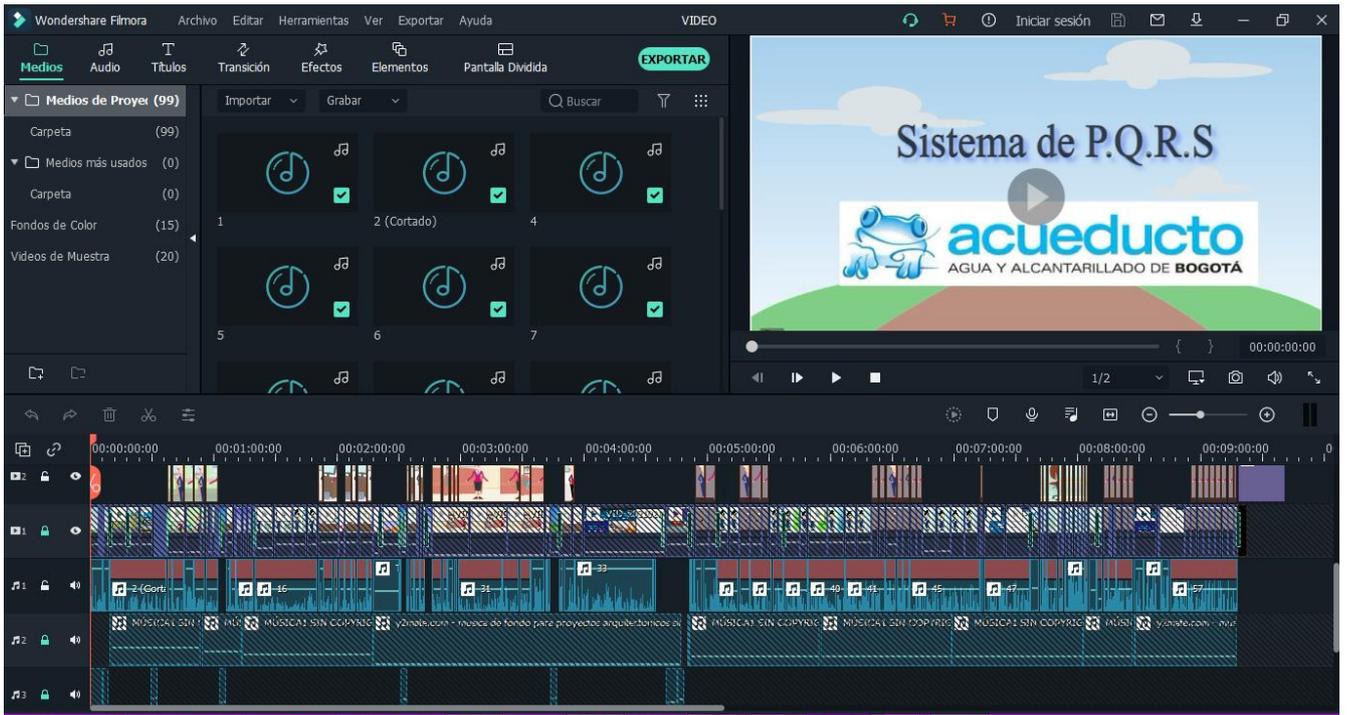
Fuente: Animatron.com

Gráfico 4. Búsqueda de escenarios mediante el programa Animatron



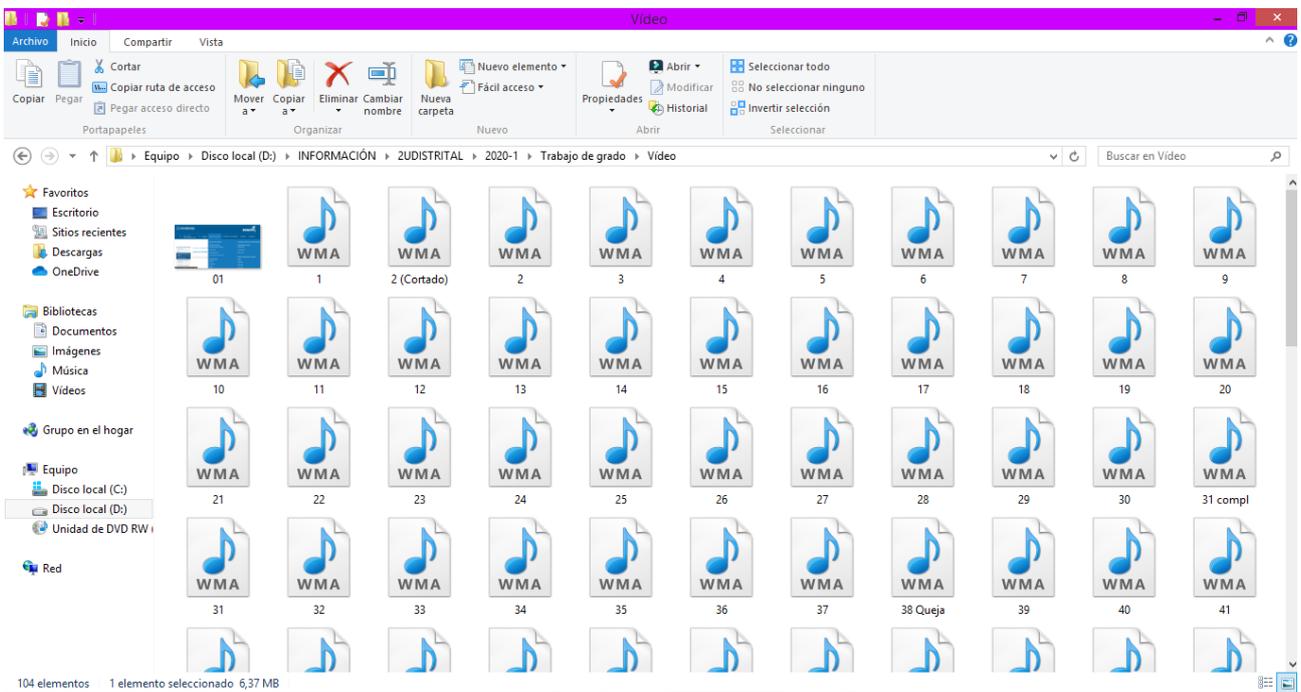
Fuente: Animatron.com

Gráfico 5. Edición mediante Filmora



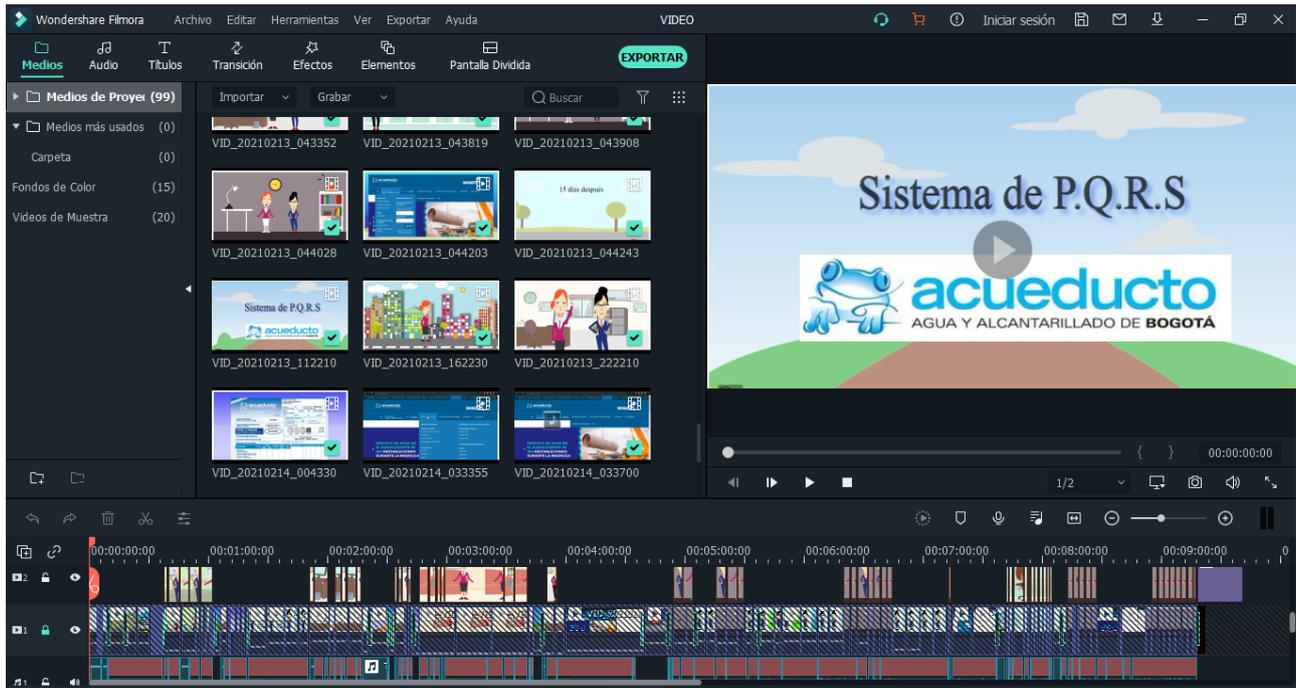
Fuente: Filmora.

Gráfico 6. Inserción de contenido de audio



Fuente: Creación propia

Gráfico 7. Ensamble de todo el contenido.



Fuente: Filmora

Resultados

A través de los procesos y técnicas evidenciadas en el presente documento se pudo lograr el desarrollo del producto final, el cual es un vídeo multimedia animado realizado en orientación a los objetivos iniciales a cumplir; dicho vídeo se puede observar en el siguiente enlace:

<https://youtu.be/DgqIStEIZwM>

Conclusiones

1. Por medio de un proyecto documental multimedia se logró concientizar a los usuarios de tipo doméstico acerca del funcionamiento del sistema de PQRS del servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo las implicaciones de la ciudad de Bogotá.

2. Se diagnosticó el conocimiento de los usuarios tipo doméstico acerca de cómo realizar un proceso correcto de PQRS a la empresa del servicio público de acueducto y alcantarillado en Bogotá, según la solución que desea y el inconveniente sucedido.
3. Se pudo generar un análisis de la situación de los usuarios tipo doméstico con respecto al conocimiento que poseen de cómo realizar un proceso correcto de P.Q.R.S de la empresa del servicio público de acueducto y alcantarillado en Bogotá, con el cual se logró suministrar una información más asertiva.
4. Se desarrolló un vídeo documental animado, acorde a los objetivos planteados inicialmente.

Bibliografía

1. Acueducto, agua y alcantarillado de Bogotá. (15/03/2021) *Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acueducto*. <https://www.acueducto.com.co>
2. Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones. (15/03/2021) *Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias*. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio>
3. Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. (15/03/2021) *Acueducto y alcantarillado*. <https://www.superservicios.gov.co>
4. Cuestionario creado mediante Google Forms. (09/06/2020). *Instrumento de recolección de la información*.
https://docs.google.com/forms/d/1mYsdsA_6N89mX7vx5Ftwtlvc2xhPI2Ar1xpNRbeFuMY/edit?usp=sharing
5. Régimen legal de Bogotá. (19/06/2021). *Ley 142 de 1994*.
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=2752>

6. Timetoast home page. (19/06/21). *Historia de la atención y el servicio al cliente.*
<https://www.timetoast.com/timelines/historia-de-la-atencion-y-servicio-al-cliente-0e32b1aa-1019-4383-a0d1-71799e31b9f8>