

PLATAFORMA WEB DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO, PQR
INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO.

KAREN FAHIRUZ MORA MELO

CRHISTIAN STALIN SOLARTE ANACONA

INSTITUTO TECNOLOGICO DEL PUTUMAYO

FACULTAD DE INGENIERIA

MOCOA - PUTUMAYO

2017

PLATAFORMA WEB DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO, PQR
INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO.

KAREN FAHIRUZ MORA MELO

CRHISTIAN STALIN SOLARTE ANACONA

Investigadores

ING. ADRIAN IZQUIERDO

Co-Investigador Cusma Linux

INSTITUTO TECNOLOGICO DEL PUTUMAYO

FACULTAD DE INGENIERIA

MOCOA - PUTUMAYO

2017

NOTA DE ACEPTACION

Firma del Director del Proyecto

Firma Del Jurado

Firma Del Jurado

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Agradecimientos por parte de Karen Fahiruz Mora Melo

Es de gran felicidad y satisfacción hoy finalizar una etapa más de mi vida, cumplir un sueño y ver el fruto de un gran esfuerzo, y por ello quiero agradecer a mi familia y a todos quienes a través de este tiempo me han apoyado para cumplir mi sueño como tecnóloga en programación y sistemas.

Agradezco al Instituto Tecnológico del Putumayo y a cada uno de los docentes que aportaron a mi formación y permitirme terminar mis estudios con éxito.

Agradecimientos por parte de Crhistian Stalin Solarte Anacona

Agradezco a Dios por la vida y oportunidad brindada para culminar este proyecto y etapa de mi vida como Tecnólogo en Sistemas de manera satisfactoria.

Mis padres Martin y Aida que con su esfuerzo paciencia y dedicación me han guiado por el difícil camino de la vida, a mi hermana Farahs que siempre estuvo ahí para brindarme su cariño y apoyo a pesar de todas las dificultades que ha tenido.

De igual manera agradezco a mis familiares que siempre estuvieron presentes con su apoyo, brindándome animo en etapas muy difíciles de mi vida personal.

Por ultimo agradezco a todos los docentes que con su paciencia y sapiencia hicieron parte de mi formación y guía para ser un gran profesional.

RESUMEN

Uno de los programas más destacados del Instituto Tecnológico del Putumayo es la Ingeniería de sistemas, esta profesión busca brindar a la comunidad una sistematización de los procesos que realizan día a día, de forma manual o con software obsoletos en las diferentes áreas que desempeñan dentro de las diferentes instituciones públicas o privadas.

Este proyecto de investigación tiene como finalidad la investigación, ejecución e implementación del sistema PQR (Petición, Queja y Reclamo), el cual cuenta con las características necesarias para llevar a cabo el registro, control y reporte de las PQR que se realicen a las diferentes dependencias que componen a la institución, el acceso al software será a través de la página web del ITP.

Uno de los procesos que lo componen es el registro del usuario a través de la PQR, mostrando las diferentes dependencias a las cuales puede enviar su solicitud; una vez realizada la solicitud deseada, el sistema genera unos estados de alerta a través del correo electrónico. El sistema permite tanto al administrador como a las dependencias la reasignación de la PQR, en caso de ser necesario; El administrador tiene acceso a la generación de reportes por:

- Día, Mes, Año.
- Tipo PQR, por Dependencia.
- Estado de la(s) PQR.

El usuario puede verificar el estado de su PQR, a través de la página web.

ABSTRACT

One of the most outstanding programs of the Technological Institute of Putumayo is the Systems Engineering, this profession seeks to the community a systematization of the processes that they perform day by day, manually or with obsolete software in the various areas that they perform within the different public or private institutions.

This research project has the purpose of researching, executing and implementing the PQR (Petitions, Grievance and Complaints) system, which has the necessary characteristics to carry out the registration, control and reporting of the PQRs that are carried out The different dependencies that make up the institution, access to the software will be through the ITP website.

One of the processes that compose it is the user registration through the PQR, showing the different dependencies in which you can send your request; Once the requested request is made, the system generates some alert statuses through the electronic mail. The system allows both the administrator and the dependencies to reassign the PQR, if necessary; The administrator has access to report generation by:

- Day month Year.
- Type PQR, per Dependency.
- Status of the PQR (s).

The user can check the status of his PQR, through the web page.

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3. JUSTIFICACIÓN	13
1.4. OBJETIVOS.....	14
1.4.1. Objetivo general.	14
1.4.2. Objetivos específicos.....	14
1.5. MARCO REFERENCIAL	15
1.5.1. Marco Teórico	15
1.5.2. Marco Legal	16
1.5.3. Marco conceptual.	17
1.6. METODOLOGÍA	18
1.7. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.8. LÍNEA	19
1.9. SUBLÍNEA	19
1.10. RECURSOS.	19
1.10.1. Software.....	19

	8
1.10.2. Hardware	20
2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.....	20
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	21
REQUERIMIENTOS DE INTERFAZ	23
REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	24
Navegación.....	24
Requisitos de Desarrollo.	25
Requisitos del Banco de Datos Lógico.....	28
Atributos del Software del Sistema.	29
HISTORIA DE USUARIOS	29
DIAGRAMA DE ESTADOS.....	35
CASOS DE USO GENERAL	36
2.2. MANUALES.....	43
MANUAL DE USO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	43
Administrar.....	46
Pendientes.....	49
Reasignar una petición	51
3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	54

4. BIBLIOGRAFIA.....	55
5. CONCLUSIONES	56
5. RECOMENDACIONES	57

INTRODUCCION

El presente documento describe el proceso de continuidad, desarrollo y mejora de un software que se encontraba en fase de desarrollo para mitigar la necesidad de una aplicación web de PQR; a través del semillero Cusma Linux se da inicio y desarrollo al siguiente trabajo de grado titulado “Plataforma web de atención integral al usuario, PQR Instituto Tecnológico del Putumayo” a través de línea de investigación.

En el transcurso de este trabajo se propone, implementa y prueba una solución al problema de cómo se podría mejorar la atención al usuario mediante una plataforma tecnológica.

EL proceso se llevó a cabo teniendo presente el uso eficiente de los recursos limitados de los equipos y al uso de software generadores de php que permiten la agilización en la programación y desarrollo de software.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se puede mejorar la atención al usuario mediante una plataforma tecnológica en el Instituto Tecnológico del Putumayo?

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Anteriormente en el Instituto Tecnológico del Putumayo, las PQR se realizaban de manera manual, cada dependencia tenía sus respectivos formatos en medio físicos, a través de los cuales se tramitaban las PQR. Este proceso implicaba el gasto excesivo e irresponsable de papel y pérdida de información y tiempo. En cumplimiento de los estándares de la ISO 14000 y a la normatividad vigente dispuesta sobre la conservación, uso y cuidado del medio ambiente, el compromiso de este proyecto es evitar el desperdicio de papel y definir una plataforma donde los pasos, normas y etapas del proceso sean claros para el personal del Instituto y comunidad en general, por lo tanto el desarrollo de esta herramienta va a generar un impacto ambiental, social y ético positivo.

El grupo de investigación Virtua Lab, desarrolló una plataforma web básica para la administración de las PQR, pero este software quedó en una fase inicial. Al realizar el análisis de funcionamiento del PQR actual se encontraron las siguientes falencias y necesidades[DC1][WU2]:

- El sistema no cuenta con las alertas suficientes. Por ejemplo, cuando el usuario envía la PQR, este no le notifica al usuario que debe revisar el correo electrónico para seguir con el debido proceso.
- La plataforma permite la exportación de los reportes, pero estos se encuentran

en un bosquejo estándar. Se va a adaptar un formato institucional para que los reportes tengan un mejor aspecto.

- Falta clasificación de reportes por dependencia, tipo de PQR, reportes por mes, día y año y por estado de la PQR. Actualmente el sistema genera un reporte general que no permite el análisis detallado del funcionamiento de este.
- El sistema no valida los días sábados, domingos y festivos. Este punto es muy importante ya que las PQR tienen un tiempo determinado de respuesta y solo se cuentan los días hábiles, por lo tanto sin este punto no se puede controlar estos tiempos.
- El software no genera notificaciones vía correo electrónico cuando las PQRS están a punto de vencer o ya han vencido.
- El software no permite recuperar el usuario ni la contraseña.
- El sistema no permite el escalonamiento de una dependencia a otra.
- No valida que el nombre de usuario sea único.
- No envía los datos al correo del usuario cuando se registra por primera vez.
- Cuando el administrador da respuesta a una petición y la da por terminado, la base de datos no actualiza el estado y queda en proceso.
- En usuario system no imprime los usuarios por una falla en la consulta a la base de datos.
- Los archivos adjuntos dentro de las peticiones no es posible abrirlos ni modificarlos, ya que aparece como archivo inexistente.
- Muchas de las validaciones funcionan de manera incorrecta.

Adicional a estas correcciones también se desarrollará una aplicación en Android para dispositivos móviles (en una segunda fase de investigación), en donde el usuario va a poder

realizar sus PQR y su respectivo seguimiento, dando una mejor accesibilidad a la plataforma.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El [DC3] Instituto Tecnológico del Putumayo es una institución dedicada a prestar el servicio de educación superior. Siendo la única institución de carácter público creada en la región se encuentra en un proceso de reestructuración y mejora, con el fin de lograr la proyección de ser la Universidad del Putumayo.

Con la actual modernización de todas las entidades públicas a través de las gestiones de las TIC el ITP se ve en la necesidad de dar uso a los diferentes medios tecnológicos existentes, por lo cual debe gestionar e implementar el uso de aplicativos web en línea, con el fin de mantener un alto estándar tecnológico en pro del bienestar tanto de funcionarios como de usuarios; El objetivo de esta investigación es optimizar los procesos tanto para usuarios como para el administrador y funcionarios del ITP con el uso del aplicativo (plataforma web de atención integral al usuario, PQR Instituto Tecnológico del Putumayo).

El ITP en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, por medio del grupo de investigación Virtua Lab, desarrolló una plataforma web básica para la administración de las PQR, a la cual, a través del semillero Cusma Linux se le da continuidad para lograr su óptimo funcionamiento para que pueda ser presentado ante las directivas institucionales para su posible uso dentro de las instalaciones.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general.

Análisis, desarrollo e Implementación del sistema web PQR para el Instituto Tecnológico del Putumayo ITP.

1.4.2. Objetivos específicos.

- ✓ Identificar las necesidades por parte de las diferentes áreas del Instituto en lo que se refiere al sistema PQR.

- ✓ Plantear soluciones a corto plazo mediante la utilización de herramientas tecnológicas de software, que permiten optimizar y proyectar a largo plazo una PQR, sofisticada y contemporánea.

- ✓ Diseñar y desarrollar una PQR. que se adapte a las necesidades y requerimientos de la Institución (I.T.P), y a la vez cumpla con el marco legal establecidos por la ley.

- ✓ Crear una base de datos con el uso de software libre MySQL.

1.5. MARCO REFERENCIAL

1.5.1. Marco Teórico

¿Qué es una PQR?

Las PQR, (Peticiones, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes.

Las PQR que se manejan mediante plataformas web permiten sistematizar de manera ordenada y eficiente el proceso de envío, control y respuestas de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos con funciones avanzadas y flexibles.

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Petición: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los mismos o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante el cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado del contrato o inherente a él. Cualquier Petición o Queja asociada con la facturación podrá presentarse máximo dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la fecha de entregado el objeto postal.

Queja: es cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad asociada condiciones

en que se ha prestado o dejado de prestar algún servicio, La calidad en la atención al usuario.

Recursos: Señor Usuario: recuerde que dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento frente a la decisión de su Petición o Queja, si lo elige, puede presentar recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación, los cuales se definen como:

Recurso de reposición: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión. Recuerde que cualquier Petición o Queja podrá presentarse máximo dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la fecha de respuesta de la PQR de parte de nosotros.

Recurso de reposición en subsidio de apelación: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo.

1.5.2. Marco Legal

Mediante la Ley 1474 de 2011, artículo 76, se establece que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

1.5.3. Marco conceptual.

¿Cómo funciona el sistema de información PQR[DC4]?

La plataforma para la administración de PQR funciona de la siguiente manera:

1. El usuario ingresa a la plataforma para realizar su PQR.
2. Al ingresar al sitio web del ITP se encuentra la opción PQR, en ella aparecerá una interfaz, donde el usuario podrá registrar llenando sus datos personales y elegir qué tipo de PQR va a realizar.
3. Cuando el usuario envía la PQR, el sistema automáticamente crea un usuario y una contraseña, esta información le llegara a su correo.
4. El sistema va a ser administrado por una persona quien va a ser el responsable de revisar cada una de las PQR que se reciben; el usuario administrador va a tener la tarea de leer y remitir las PQR a la dependencia que corresponda.
5. El tiempo de respuesta de las PQR es de 15 días hábiles
6. Durante los 15 días los funcionarios deben dar una respuesta lo más pronto posible a las PQR; la plataforma cuenta con un sistema de alertas, donde el administrador podrá programar cada cuántos días se generaran estas alertas.
7. Una vez se da respuesta a la PQR, esta se cierra y se da por terminado el ciclo.

1.6. METODOLOGIA

Para desarrollar este proyecto seguiremos las etapas del ciclo de vida de un[DC5][WU6] software, las cuales son un estándar indispensable para el óptimo desarrollo de un sistema de información, y que por supuesto para este proyecto también aplican.

Análisis, identificación del problema y oportunidades: Dada la demanda de software en nuestra región, debemos presentar una solución u oferta inmediata, para esto necesitamos conocer y/o investigar cual es el nicho de mercado en el que se presenta una mayor demanda. Esto con el fin de expandir la utilidad del producto final, el cual debe ser flexible y modular para cumplir con los requerimientos de cualquier entidad prestadora de servicios de educación superior, y a la vez dar la posibilidad de ser escalable a módulos requeridos a futuro.

Diseño: En esta etapa se realizará el análisis y diseño de la base de datos, de las entradas, procesos, y salidas de información que el sistema deberá llevar a cabo.

Desarrollo: Esta fase consiste en hacer realidad todos los diseños previos, crear las interfaces de usuario, reportes, documentación del sistema, así como también detectar y corregir errores durante el proceso.

Pruebas y mantenimiento del sistema: Luego de desarrollar el sistema este debe ser puesto a prueba con información tanto ficticia como real, con el fin de verificar validaciones, funcionamiento, y la integridad del sistema en general. Una vez verificado el óptimo funcionamiento del sistema podemos avanzar a la siguiente etapa.

Implementación y evaluación del sistema: En este punto el sistema debe ser implementado en un ambiente de producción real. También se realizará la capacitación al usuario, a fin de recibir opiniones y sugerencias respecto a su funcionamiento, evaluando la eficiencia y el impacto generados en su entorno.

1.7. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Desarrollos tecnológicos de ing. de productos y/o servicios.

1.8. LÍNEA

Sistemas de información.

1.9. SUBLÍNEA

Aplicaciones para Internet.

1.10. RECURSOS.

1.10.1. Software.

AN	MATERIAL ES Y/O EQUIPO	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	JUSTIFICACIÓN	RECURSOS		VALOR UNITARIO	TOTAL
				ITP	CONTRA PARTIDA		
	Licencia ScriptCase Versión 8.1	Versión simple que permite enlazar base de datos realizadas en MySQL	Es necesario para realizar la interfaz gráfica de la base de datos que nos permite la administración de los PQRS			\$ 948.276	\$ 948.276
						SUBTOTAL	\$ 948.276
						IVA	\$ 151.724
VALOR EN LETRAS		<i>UN MILLÓN CIEN MIL PESOS MONEDA CORRIENTE</i>				TOTAL	\$ 1.100.000

1.10.2. Hardware

EQUIPO	VALOR (CONTRAPARTIDA)
Laptop ASUS	1'500.000
Laptop Lenovo	1'300.000
Servidor HP, Brindado por la institución ITP	0.00
TOTAL	2'800.000

2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.

1. **Análisis, identificación del problema y oportunidades:** Dada la demanda de software en nuestra región, debemos presentar una solución u oferta inmediata, para esto necesitamos conocer y/o investigar cual es el nicho de mercado en el que se presenta una mayor demanda. Esto con el fin de expandir la utilidad del producto final, el cual debe ser flexible y modular para cumplir con los requerimientos de cualquier entidad prestadora de servicios de educación superior, y a la vez dar la posibilidad de ser escalable a módulos requeridos a futuro.

Primero se realiza la recolección de información necesaria que nos permita saber la viabilidad del proyecto.

A continuación se presenta la información recolectada para el diseño del software:

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES [DC7][WU8]

PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL AUSUARIO - PQR SRS – Especificación de Requerimientos Funcionales				
Código	Nombre		Fecha	Grado Necesidad
RF_1	Apertura a la aplicación		25/01/2017	Esencial
Descripción	El sistema debe permitir ingresar por medio de la cabecera HTTP			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
El IP del computador en donde se encuentre conectado o URL	Red	Pantalla en opción de registrar al usuario	Pantallas	El ingreso solo lo realiza el personal autorizado para tal evento.
Proceso	El sistema deberá tener un nombre por medio del cual permita su ingreso digitándolo en la barra del navegador: http/nombre.... Todo esto debidamente configurado en el servidor Web.			
Efecto Colateral	Para este sistema la dirección será: http://itp.edu.co/~pqr			

PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL AUSUARIO - PQR SRS – Especificación de Requerimientos Funcionales				
Código	Nombre		Fecha	Grado Necesidad
RF_2	Administración de usuarios		25/01/2017	Esencial
Descripción	El sistema debe permitir el registro, asignación de rol y cambio de contraseña de los usuarios.			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Datos del usuario: nombres, identificación, dirección, teléfono, correo,	Formulario de ingreso de datos	Usuario con acceso al sistema	Base de datos	Los usuarios no se deben repetir, los campos son obligatorios. Cada usuario solo puede tener un rol.

Proceso	El usuario peticionario se registra ingresando a la plataforma web, donde debe llenar los datos de registro y enviar la PQR; el sistema verifica que los datos estén completos para guardar dicha información. Este usuario debe ingresar al correo electrónico registrado para obtener los datos de inicio de sesión (usuario, contraseña); el sistema automáticamente le asigna el rol de peticionario. El administrador del sistema puede crear usuarios peticionarios, administradores y funcionarios. Este llena los datos de cada usuario y asigna el rol que va a cumplir, el sistema también le permite al administrador la actualización de usuarios, contraseñas y eliminar un usuario.			
Efecto Colateral	No aplica			
PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL AUSUARIO - PQR SRS – Especificación de Requerimientos Funcionales				
Código	Nombre	Fecha	Grado Necesidad	
RF_3	Envío de PQRF	25/01/2017	Esencial	
Descripción	El sistema debe permitir la creación de una petición, queja, reclamo o felicitación.			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Tipo de PQR(Petición, queja, reclamo o felicitación), descripción, archivo adjunto(opcional).	Formulario de envío de una PQRF	Usuario con acceso al sistema	Base de datos	El archivo no debe pesar más de 2 MB, Sólo permite archivos tipo .doc, .jpg y .pdf. La descripción de la PQRF no debe tener menos de 10 caracteres. El usuario debe seleccionar el tipo de PQRF.
Proceso	Cuando el usuario va a realizar la PQRF por primera vez debe ingresar al formulario de registro y llenar los datos personales, en este formulario también aparecen los campos para enviar la PQRF (Seleccionar y descripción). Cuando el usuario ya está registrado en el sistema, simplemente inicia sesión y entra a la opción de enviar una nueva petición y llena los campos correspondientes.			
Efecto Colateral	No aplica			

PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL AUSUARIO – PQRF SRS – Especificación de Requerimientos Funcionales				
Código	Nombre	Fecha	Grado Necesidad	
RF_4	Gestión de PQR	25/01/2017	Esencial	
Descripción	El sistema debe permitir gestionar (Asignación de usuario, respuesta, reasignación o rechazo) cada una de las PQR que sean enviadas.			
Entradas	Fuen	Salida	Destino	Restricciones

Selección de funcionario que responde, descripción de la respuesta, archivo adjunto.	Formulario de usuario	Pantalla en opción de registrar al usuario	Base de datos	Tiempo de respuesta no debe ser mayor a 15 días hábiles. Archivo no debe pesar más de 2 MB.
Proceso	Después de ser enviada la PQR por parte del peticionario, el sistema empieza a contar 15 días hábiles para su respectiva respuesta, inicialmente el administrador tiene la función de asignar la PQR al funcionario que corresponda dar respuesta, el funcionario determina si le compete dar respuesta, si es así envía la respuesta al usuario, si no, el sistema tiene la opción de reasignar o rechazar una PQR por parte del funcionario, este debe especificar la razón por la cual la rechaza. Cuando una PQR es rechazada, esta regresa al administrador quien debe asignar o dar respuesta a la PQR.			
Efecto Colateral	En caso de no darse la gestión a una PQR en el debido tiempo, control interno deberá examinar y determinar la resolución de la petición y el acto disciplinario adecuado al funcionario.			

REQUERIMIENTOS DE INTERFAZ

PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL AUSUARIO - PQRF SRS – Especificación de Requerimientos Funcionales				
Código	Nombre	Fecha	Grado Necesidad	
RF_5	Consulta de estados	25/01/2017	Esencial	
Descripción	El sistema debe permitir a los usuarios consultar el estado de cada una de las PQR.			
Entradas	Fuen	Salida	Destino	Restricciones
Selección de la PQR	Pantalla	Estado actual de una PQR	Usuario	Ninguna
Proceso	El usuario inicia sesión, y el sistema va a mostrar en pantalla el listado de cada una de las PQR que ha gestionado, en un campo se va a mostrar el estado actual de cada una de ellas.			
Efecto Colateral	No aplica			

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

Navegación

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Códig	Nom	Fecha	Grado Necesidad	
RI_1	Enlaces de navegación	25/01/2017	Esen	
Descripción	El sistema debe presentar enlaces de navegación entendibles.			
Entradas	Fuente	Salida	Destin	Restricciones
Textos o iconos	Hojas de estilo en cascada	Enlace entendible	Usuario	No aplica
Proceso	No aplica			
Efecto Colateral	El usuario puede navegar de manera fácil y entendible.			

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Códig	Nom	Fecha	Grado Necesidad	
RI_2	Imagen institucional	25/01/2017	Esencial	
Descripción	El sistema debe en cada una de las páginas contener la imagen institucional.			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Logo	Formularios de inscripción de datos	Despliegue de 1 imagen en las pantallas	Usuario	El formato de la imagen debe ser de tipo: .jpg
Proceso	La imagen será vinculada desde el archivo principal de estilos de la aplicación.			
Efecto Colateral	El usuario interactúa continuamente con el logo de la institución.			

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Códig	Nombre		Fecha	Grado Necesidad
RI_3	Ayudas tipo texto		25/01/2017	Esencial
Descripción	El sistema debe indicar ayudas tipo texto en el ingreso de datos en los formatos.			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Formularios	Diagrama de navegación	Ayudas tipo texto	Usuario	Idioma español
Proceso	Los campos de todos los formatos o formularios tendrán ayuda tipo texto que permitirá al usuario guiarlo en su ingreso. Si existen restricciones deben también indicarse por medio de esta herramienta.			
Efecto Colateral	Menor posibilidad de error en el ingreso de los datos.			

Requisitos de Desarrollo.

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Código	Nombre		Fecha	Grado Necesidad
RNF_1	Cantidad de usuarios concurrentes.		25/01/2017	Esencial
Descripción	El número máximo dependerá de la capacidad del servidor. El Sistema debe soportar un número de usuarios de acuerdo a los recursos de infraestructura			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Infraestructura	Arquitectura del sistema	Número de usuarios soportados	PQR	Si se desea incrementar los usuarios debe revisarse la infraestructura.
Proceso	El usuario podrá ingresar tantas veces al sistema como le sea posible, no obligando a que deba inscribirse nuevamente o que pertenezca a un programa.			
Efecto Colateral	Si el administrador no ha planificado bien la infraestructura el sistema en algún momento puede colapsar.			

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Código	Nombre	Fecha	Grado Necesidad	
RNF_2	Cantidad de información almacenada.	25/01/2017	Esencial	
Descripción	El número máximo de información a registrar dependerá de la capacidad del servidor. El sistema debe soportar un número de inscripciones de acuerdo a los recursos de infraestructura			
Entrada	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Infraestructura	Arquitectura del sistema	Número de inscripciones soportadas	PQR	Si se desea incrementar las inscripciones debe revisarse la infraestructura.
Proceso	El sistema debe permitir realizar n peticiones por parte de los visitantes y esto debe ser tenido en cuenta por el administrador del sistema.			
Efecto Colateral	Si el administrador no ha planificado bien la infraestructura el sistema en algún momento puede colapsar.			

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Código	Nombre	Fecha	Grado Necesidad	
RNF_3	Base de datos	25/01/2017	Esencial	
Descripción	El sistema debe permitir la manipulación de la información por medio de un motor de base de datos.			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Esquema de la base de datos	Documentación	Ejecución de consultas	Scripts de la aplicación	La carga de la aplicación de la base de datos debe estar distribuida
Proceso	Las consultas que permiten la interacción de los scripts con la base de datos deben permitir interactuar con el motor de base de datos.			
Efecto Colateral	Si la estructura de la base de datos no es bien diseñada, las consultas no arrojaran los datos requeridos por el sistema.			

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Código	Nombre	Fecha	Grado Necesidad	
RNF_4	Sistema operativo	25/01/2017	Esencial	
Descripción	El sistema debe permitir instalar en un sistema operativo Windows y/o Linux, y los clientes pueden correrlo en los mismos sistemas operativos.			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Características de la arquitectura	Arquitectura del sistema	No aplica	No aplica	Se instalara en sistema
Proceso	La aplicación debe ser independiente del sistema operativo utilizado.			
Efecto Colateral				

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Código	Nombre	Fecha	Grado Necesidad	
RNF_5	Servidor Web	25/01/2017	Esencial	
Descripción	El sistema debe ejecutarse bajo el servidor web apache			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Características de la arquitectura	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Proceso	Se entregara toda la documentación necesaria para configurar el servidor para la aplicación.			
Efecto Colateral	No aplica			

Requisitos del Banco de Datos Lógico.

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Código	Nombre	Fecha	Grado Necesidad	
RNF_ 1	Retención de datos	25/01/2017	Esencial	
Descripción	El sistema debe permitir la retención de datos para guardar una historia de ellos para posteriores reportes.			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Procesos que administren información	ERS	No aplica	Base de datos	No aplica
Proceso	El sistema debe tener en cuenta que información puede ser eliminada y cual es de gran importancia.			
Efecto Colateral	La infraestructura debe ser capaz de soportar estos procedimientos.			

Atributos del Software del Sistema.

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Código	Nombre		Fecha	Grado Necesidad
RNF_ 1	Disponibilidad del		25/01/2017	Esencial
Descripción	El sistema debe ofrecer una disponibilidad completa.			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Arquitectura de diseño	No aplica	No aplica	No aplica	Depende de controladores y factores
Proceso	El sistema deberá estar disponible a menos que sucedan causas externas como: pérdida de fluido eléctrico y que el administrador este actualizando la información.			
Efecto Colateral	No aplica			

Plataforma web de atención integral al usuario PQR del ITP				
Código	Nombre		Fecha	Grado Necesidad
RNF_ 2	Seguridad de password		25/01/2017	Esencial
Descripción	El sistema debe permitir encriptar los password para mayor seguridad			
Entradas	Fuente	Salida	Destino	Restricciones
Contraseña de un usuario	Formulario de ingreso de datos	Password encriptado	Base de datos	Proceso de encriptación
Proceso	Al momento que se cree un usuario en el sistema el script correspondiente encriptará la clave para almacenarla en la BD. Al momento que un usuario requiera ser validado en el sistema, este le presentara una pantalla de autenticación de usuario para que este ingrese su nombre y contraseña, al momento de enviar estos datos el script encripta en seguridad MD5 la contraseña ingresada por el usuario y compara estos datos contra los de la base de datos.			
Efecto Colateral	Usuario que no se encuentre registrado en la base de datos no se le permitirá el acceso.			

HISTORIA DE [USUARIOS][DC9][WU10]

Las historias de usuario son una forma rápida de administrar los requisitos de los usuarios sin tener que elaborar gran cantidad de documentos formales y sin requerir de mucho tiempo para administrarlos. Las historias de usuario permiten responder rápidamente a los requisitos cambiantes. A través de este medio realizamos la recolección de información de manera rápida y puntual en algunas de las dependencias del ITP donde fue posible la interlocución.

Marta Perez	
Numero:	Usuario: Funcionario
Nombre Historia: Sistematización PQRF	
Prioridad: Alta	Riesgo en desarrollo: Bajo
Puntos estimados:	Iteración Asignada:
Programador responsable: STALIN SOLARTE, KAREN MORA	
Descripción: Creación del software para PQRF	
Validación: Crear un software que sistematice las diferentes peticiones de PQRF que por el momento se realizan de manera manual, para tener un mayor control sobre ellas y cumplir con la normatividad que exige que las entidades públicas deben tener un PQRF en su página web.	

Rita del Carmen Fajardo	
Numero:	Usuario: Funcionario
Nombre Historia: Tiempos	
Prioridad: Alta	Riesgo en desarrollo: Alto
Puntos estimados:	Iteración Asignada:
Programador responsable: STALIN SOLARTE, KAREN MORA	
Descripción: Tiempos de respuesta PQRF.	

Validación: El software valide los días hábiles para dar respuesta a la petición generada.

Marleny Cadena	
Numero:	Usuario: Funcionario
Nombre Historia: Reportes	
Prioridad: Baja	Riesgo en desarrollo: Bajo
Puntos estimados:	Iteración Asignada:
Programador responsable: STALIN SOLARTE, KAREN MORA	
Descripción: Impresión de reportes.	
Validación: El software permita la impresión de reportes de los diferentes tipos de peticiones, y de las peticiones vencidas.	

JHON HENRY CUELLAR	
Numero:	Usuario: Funcionario
Nombre Historia: Subdependencias	

Prioridad: Alta		Riesgo en desarrollo: Bajo
Puntos estimados:	Iteración Asignada:	
Programador responsable: STALIN SOLARTE, KAREN MORA		
Descripción: Creación de Subdependencias		
Validación: El software permita la creación de Subdependencias para la asignación de funciones delegadas por la dependencia principal.		

Ana Miriam Camacho		
Numero:	Usuario: Funcionario	
Nombre Historia: Semáforo		
Prioridad: Bajo		Riesgo en desarrollo: Bajo
Puntos estimados:	Iteración Asignada:	
Programador responsable: STALIN SOLARTE, KAREN MORA		
Descripción: Implementación de Semáforo		
Validación: El software resalte cada una de las fases de la petición a través de distintos colores de acuerdo al estado en que se encuentre.		

Andres Muñoz	
Numero:	Usuario: Funcionario
Nombre Historia: Reasignar	
Prioridad: Alta	Riesgo en desarrollo: Medio
Puntos estimados:	Iteración Asignada:
Programador responsable: STALIN SOLARTE, KAREN MORA	
Descripción: Reasignar Petición.	
Validación: El software permita a una dependencia reasignar la petición en caso que no corresponda a esta darle respuesta.	

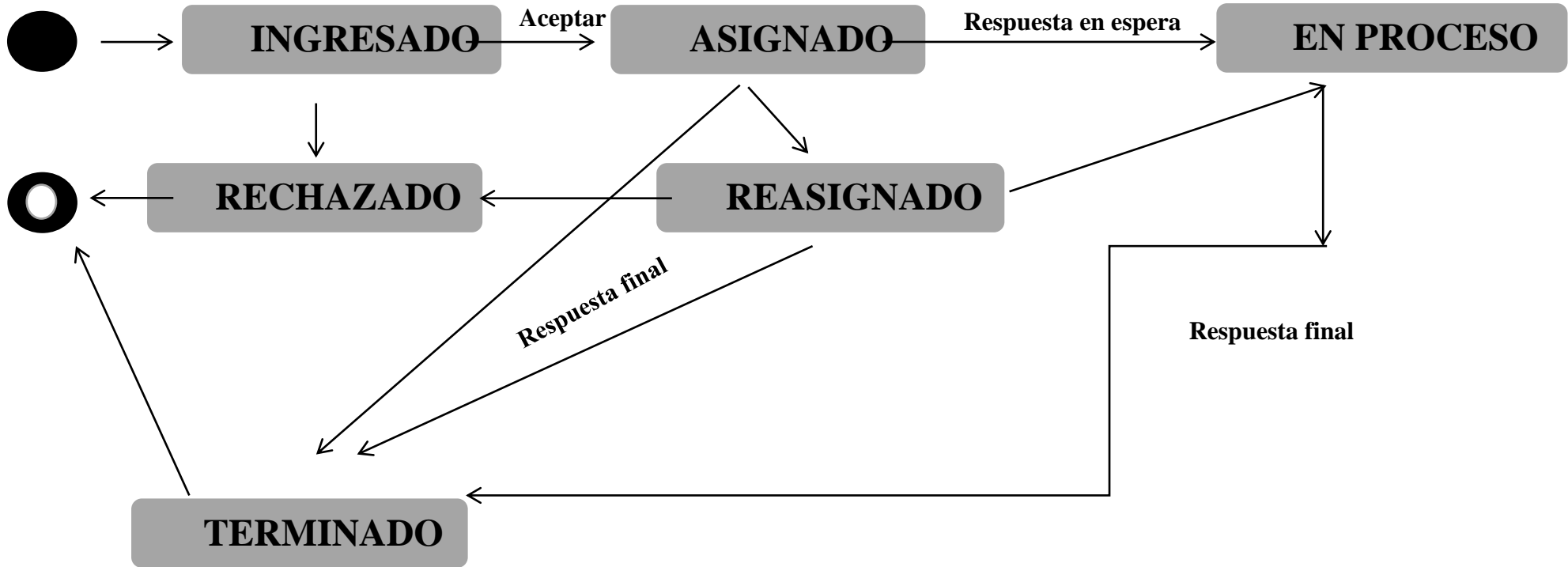
Camila Cruz	
Numero:	Usuario: Funcionario
Nombre Historia: Certificados	
Prioridad: Alta	Riesgo en desarrollo: Bajo
Puntos estimados:	Iteración Asignada:
Programador responsable: STALIN SOLARTE, KAREN MORA	
Descripción: Certificados laborales	

Validación: El software permita generar una plantilla para certificado laboral para el área de Talento humano. (Especificaciones pendientes para concretar)

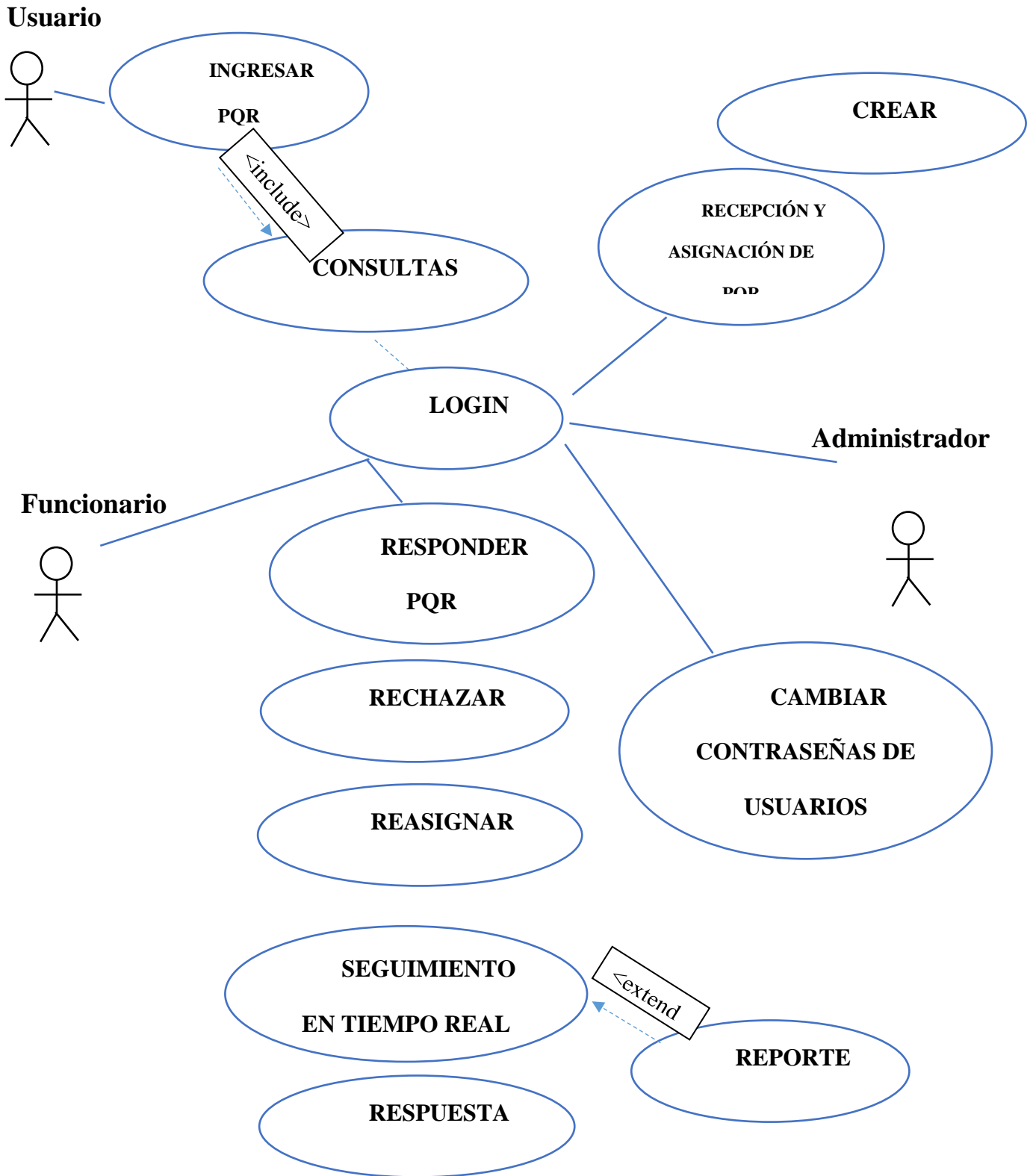
- 2. Diseño:** En esta etapa se realizará el análisis y diseño de la base de datos, de las entradas, procesos, y salidas de información que el sistema deberá llevar a cabo.

También vamos a establecer y diseñar las interfaces y procedimientos con el uso de los diagramas de caso de uso y de estado tipo UML, con los que el usuario va a operar, a fin de conseguir una interfaz amigable e intuitiva.

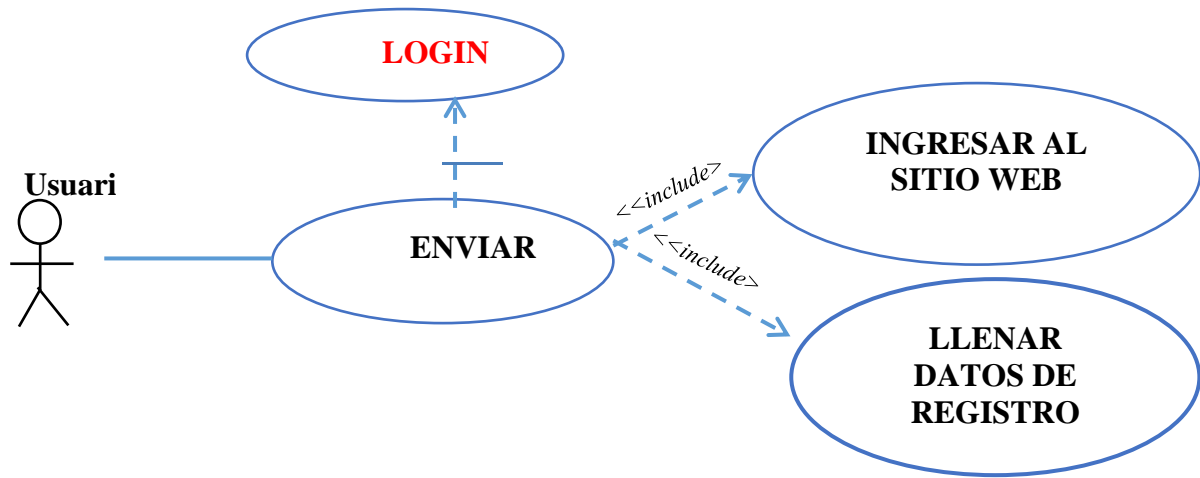
DIAGRAMA DE ESTADOS



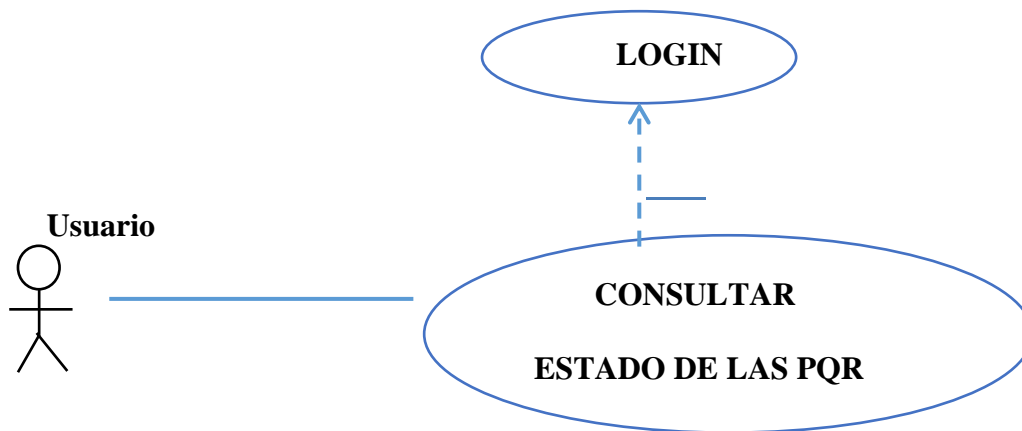
CASOS DE USO GENERAL



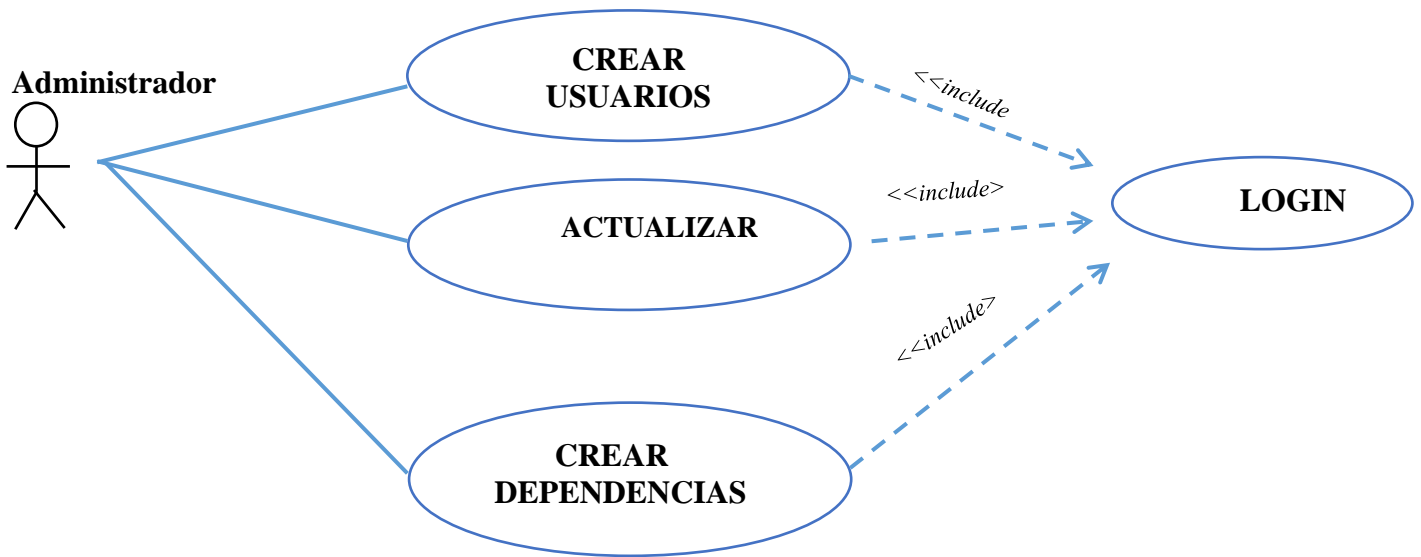
ENVIAR UNA PETICIÓN QUEJA O RECLAMO POR PRIMERA VEZ



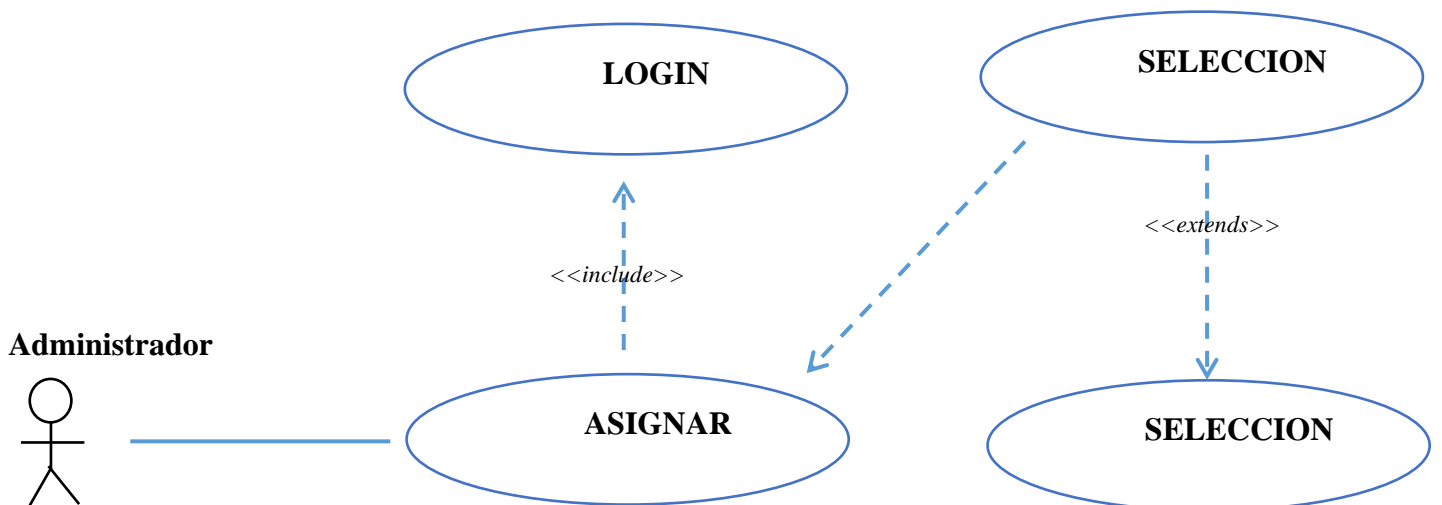
CONSULTAR ESTADO DE UNA PQR POR PARTE DEL USUARIO

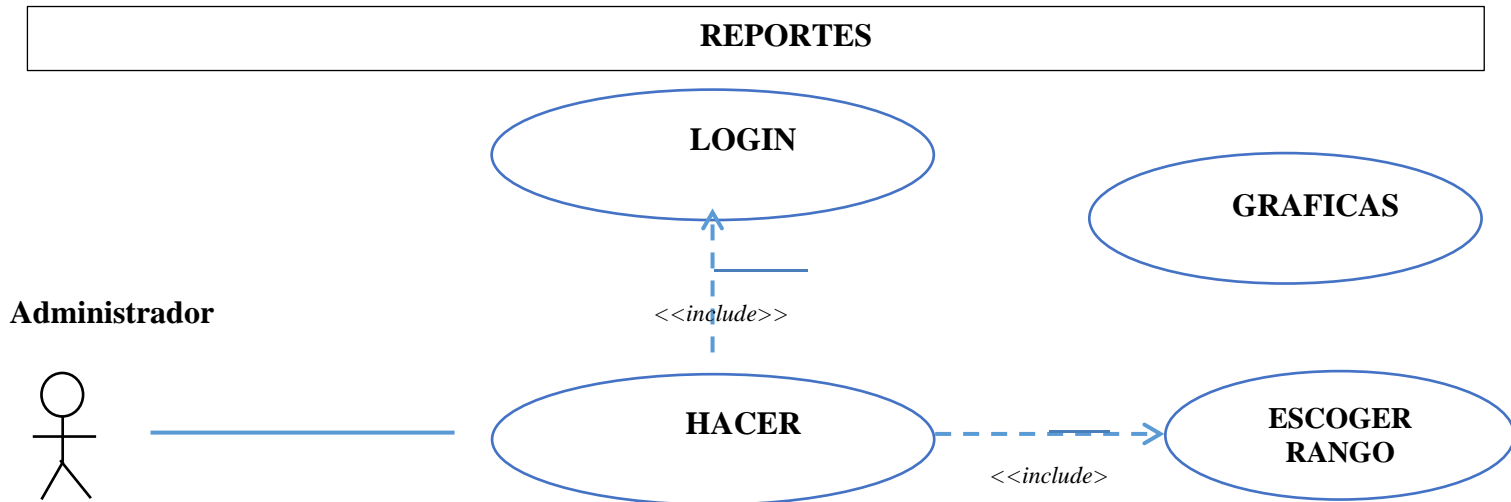


CREACIÓN DE USUARIOS Y DEPENDENCIAS Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE



ASGNACIÓN DE PQRS POR PARTE DEL ADMINISTOR





3. **Desarrollo:** Esta fase consiste en hacer realidad todos los diseños previos, crear las interfaces de usuario, reportes, documentación del sistema, así como también detectar y corregir errores durante el proceso.

Se realizará la aplicación web con la herramienta de desarrollo de software ScriptCase versión 8.1 y el gestor de bases de datos de uso libre MySQL.

4. **Pruebas y mantenimiento del sistema:** Luego de desarrollar el sistema este debe ser puesto a prueba con información tanto ficticia como real, con el fin de verificar validaciones, funcionamiento, y la integridad del sistema en general. Una vez verificado el óptimo funcionamiento del sistema podemos avanzar a la siguiente etapa.

Se realiza prueba de funcionamiento de software previamente desarrollado por Virtual Lab, encontrando los siguientes esquemas:

Interfaz para el ingreso de usuario y creación de la petición correspondiente, se corrobora su funcionamiento por lo cual no se le efectúa cambios.

REGISTRE SU PETICION

Enviar Salir

Datos Personales	Datos Petición
Nombres * <input type="text"/>	Tipo de tramite * Seleccione un tipo de tramite <input type="text"/>
Apellidos * <input type="text"/>	Detalle * Escriba Aquí la descripción de su Petición, Queja, Reclamo ó solicitud <input type="text"/>
No. Identificación * <input type="text"/>	Archivo Adjunto Seleccionar Archivo... <div style="border: 1px dashed blue; padding: 10px; text-align: center;"> Arrastre un archivo aquí </div>
Teléfono * <input type="text"/>	
Dirección * <input type="text"/>	
Correo * <input type="text"/>	



 Escriba los caracteres

* Campos obligatorios

Enviar Salir

En el inicio de sesión una vez el usuario realice una petición, esta puede ser consultada directamente desde el campo **consultar**; el cual le generara la siguiente interfaz para llevar a cabo la visualización del estado:

Listado de sus PQRS 15/06/2016

No. Tramite *
No. Identificación *

Otra de las formas para observar las peticiones es ingresar a su interfaz de usuario,

desde la ventana de inicio diligencia los campos: Num identificación, contraseña, esto le permitirá el ingreso al sistema donde podrá observar el estado de todas las peticiones e incluso crear una nueva:

Sistema PQRS
Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias

100662656 - KAREN FAHIRUZ

Trámites Seguridad Salir

Listado de sus PQRS 07/07/2017

[Nuevo PQRS](#)

Nro del Trámite	Descripción	Estado	Archivo Adjunto	Fecha Último Cambio	Fecha max respuesta	Seguimiento	Imprimir
REC-20170616144	REASIGNAR KAREN A LUCIANA	VENCIDA		19/08/2017	18/08/2017		
REC-20170616146	REASIGNAR KAREN A LUCIANA	VENCIDA		19/08/2017	17/08/2017		
QUE-20170616147	REASIGNAR LUCIANA A KAREN	VENCIDA		19/08/2017	15/08/2017		
REC-20170616153	LUCIANA KAREN	VENCIDA		19/08/2017	17/08/2017		
QUE-20170618172	PRUEBA DE CORREO	VENCIDA		19/08/2017	12/08/2017		
PET-20170616145	REASIGNAR KAREN A LUCIANA	PROCESO		19/08/2017	12/07/2017		
PET-20170617167	DE LUCIANA A KAREN	PROCESO		17/08/2017	12/07/2017		
REC-20170616152	LUCIANA KAREN	PROCESO		17/08/2017	12/07/2017		
PET-20170617171	NUEVA PRUEBA DE ARCHIVO	INGRESADO	Gordita te queremos (2).docx	17/08/2017	12/07/2017		
QUE-20170617170	La alta demanda y los principios de equidad e imparcialidad hacen que la selección final dependa de la calidad técnica, pertinencia y solidez de la propuesta. Esta parte de la guía intenta apoyar al investigador en el cumplimiento riguroso de los requisitos básicos que debe cumplir la propuesta de investigación.	INGRESADO		17/08/2017	12/07/2017		

Esta interfaz fue mejorada por la siguiente, que agrega información de gran importancia como lo es la fecha máxima de respuesta y una semaforización de los estados:

Nro del Trámite	Usuario	Descripción	Estado	Archivo Adjunto	Fecha Último Cambio	Fec max respuesta	Seguimiento	Imprimir
REC-20170616153	100662656	LUCIANA KAREN	VENCIDA		19/08/2017	17/08/2017		
PET-20170616145	100662656	REASIGNAR KAREN A LUCIANA	PROCESO		19/08/2017	12/07/2017		
PET-20170617167	100662656	DE LUCIANA A KAREN	PROCESO		17/08/2017	12/07/2017		
REC-20170616152	100662656	LUCIANA KAREN	PROCESO		17/08/2017	12/07/2017		
PET-20170617171	100662656	NUEVA PRUEBA DE ARCHIVO	INGRESADO	Gordita te queremos (2).docx	17/08/2017	12/07/2017		
QUE-20170617170	100662656	La alta demanda y los principios de equidad e imparcialidad hacen que la selección final dependa de la calidad técnica, pertinencia y solidez de la propuesta. Esta parte de la guía intenta apoyar al investigador en el cumplimiento riguroso de los requisitos básicos que debe cumplir la propuesta de investigación.	INGRESADO		17/08/2017	12/07/2017		
QUE-20170617169	100662656	PRUEBA DE ARCHIVO USUARIO	INGRESADO	Gordita te queremos.docx	17/08/2017	12/07/2017		
PET-20170617168	100662656	PRUEBA DE FECHA	INGRESADO		17/08/2017	12/07/2017		
QUE-20170616148	100662656	REASIGNAR LUCIANA A KAREN	RECHAZADO		17/08/2017	12/07/2017		
PET-20170617165	100662656	2 DE KAREN A LUCIANA	REASIGNADO		17/08/2017	12/07/2017		
PET-20170617163	100662656	KAREN FAHIRUZ MORA - LUCIANA	REASIGNADO		17/08/2017	12/07/2017		
QUE-20170617164	100662656	DE KAREN A LUCIANA	REASIGNADO		17/08/2017	12/07/2017		

La gran mayoría de las interfaces fueron mejoradas, y los campos sin funcionamiento

fueron eliminados o respectivamente solucionados; En el manual de administrador se observa las diferentes ventanas de interfaz y su respectivo funcionamiento.

Las dificultades para la adquisición o acceso a un servidor limitó las pruebas a la máquina local, por lo cual no se tiene veracidad de funcionamiento en un servidor web.

- 5. Implementación y evaluación del sistema:** En este punto el sistema debe ser implementado en un ambiente de producción real. También se realizará la capacitación al usuario, a fin de recibir opiniones y sugerencias respecto a su funcionamiento, evaluando la eficiencia y el impacto generados en su entorno.

Por motivos antes expuestos no fue posible la implementación y evaluación del sistema en un entorno real, pero una vez se suministre acceso a un servidor el software se encuentra en plena capacidad de ser instalado y probado.

2.2. MANUALES

MANUAL DE USO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PLATAFORMA WEB DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO, INSTITUTO TECNOLOGICO DEL PUTUMAYO

Versión 1.1

Autores:

KAREN FAHIRUZ MORA MELO

CHRISTIAN STALIN SOLARTE ANACONA

Este documento presenta las funcionalidades y el manual de uso Plataforma web de atención integral al usuario, PQR Instituto Tecnológico del Putumayo que ha sido creado con el fin de llevar a la web y mejorar el servicio de Peticiones, quejas y reclamos del Instituto tecnológico del Putumayo.

Aprovechando las tecnologías y rigiéndose bajo la ley 1755 de 30 de junio del 2015 “POR MEDIO DEL CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO”; se creó el sistema en lenguaje PHP.

A continuación encontrara instrucciones que permite al administrador de la Plataforma web de atención integral al usuario, PQR Instituto Tecnológico del Putumayo hacer el uso adecuado de este; de manera que se permita cumplir con el objetivo para el que fue creado.

2.2.1 Manual Administrador.

Para ingresar al sistema se le muestra una ventana como la siguiente en la que debe ingresar con sus datos de usuario.

SISTEMA DE PQRS

Bienvenidos a la plataforma de atención integral al usuario del Instituto Tecnológico del Putumayo. En este espacio usted podrá gestionar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Una vez diligencie su trámite, el sistema le asignará un usuario y contraseña para su ingreso; de igual manera recibirá el estado de sus PQRS vía correo electrónico.

 <p style="text-align: center;">El Saber como Arma de Vida</p>	No. Identificación * <input type="text" value="admin"/>
	Contraseña * <input type="password" value="*****"/>

[Recordar login/contraseña](#)

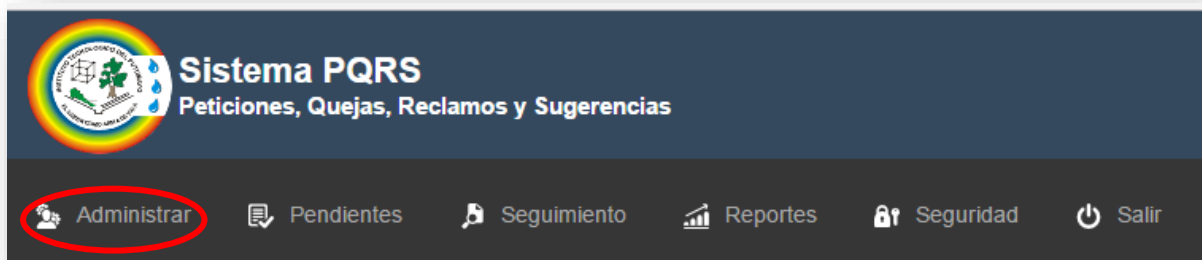
* Campos obligatorios

- *Descripción de campos*

No. Identificación: campo para llenar con No. de identificación del usuario.

Contraseña: contraseña de usuario.

En el módulo de administrador se encuentra un menú que permite llevar a cabo diferentes acciones sobre las peticiones presentadas por los usuarios, sobre los usuarios y sobre los funcionarios del sistema. Estos son los ítems:



Administrar

En esta pestaña encontrara los ítems de **Dependencias** y **usuarios**.

En **Dependencias** permite administrar cada una de las áreas a la que puede ser dirigida una PQR por parte del usuario.

Exportar ▼

Agregar

Nombre Dependencia *	
	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="BIENESTAR UNIVERSITARIO"/>
	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA"/>
	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="VICERRECTORIA ACADEMICA"/>
	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="RECTORIA"/>
	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="TESORERIA"/>
	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO"/>
	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>

* Campos obligatorios

Ir a

Ver


10

▼


1

[1 a 6 de 6]

Agregar una nueva dependencia.

Para agregar una nueva dependencia en esta ventana haga clic en agregar, esta acción crea un nuevo campo al final de la tabla donde puede ingresar el nombre de la nueva dependencia; para guardarla haga clic sobre la imagen  que se muestra al lado izquierdo del nuevo campo.









Eliminar Dependencia

Para eliminar una dependencia haga clic sobre el botón de eliminar  que aparece al lado izquierdo de la dependencia que quiere eliminar, esto le abre una nueva ventana donde debe dar clic en aceptar para eliminar el registro de la dependencia.

En la pestaña de **Usuarios** se muestra una tabla con todos los usuarios del sistema, aquí permite: editar los datos de un usuario, como cambiar la contraseña, agregar a un nuevo usuario, dar permisos de **administrador a un usuario**.

Usuarios 19/06/2017

Búsqueda rápida Exportar

Login	Nombres	Apellidos	Dirección	Teléfono 1	Teléfono 2	Correo electrónico	Grupo	Cambiar contraseña
/ 1036205	KAREN FARRUZ	MORA	B' Centro	31321149		km_farruz@hotmail.com	Usuario	
/ 1036204	MARIA CAMILA	CRUZ MELIA	ITP			Cruz@tp.edu.co	Funcionario	
/ 1046292	Luziana Pueto	Osorio Pueto					Funcionario	
/ 1218134	ADRIANO	GUZMAN LARA	ITP			aguzman@tp.edu.co	Funcionario	
/ 1234	sandra	rivera	aaaaaaaaaaaa	2111		asandra@hotmail.com	Usuario	
/ 12345	Karen Solate	Mora Solate	B' Miraflores	31321149		km_farruz@hotmail.com	Funcionario	
/ 12467891246789	SANDRA	ROBERO	AVENIDA COLUMBA	1246789		sandrarivera@hotmail.com	Usuario	
/ 12467892	ADRIAN	GUZMERO	KAREN MORA	11111		comad@hotmail.com	Usuario	

Instituto Tecnológico del Putumayo

Agregar un nuevo administrador o un nuevo funcionario de sistema

Para agregar un nuevo administrador o un nuevo operador de sistema en la tabla de usuarios que mostramos antes haga clic sobre el botón de edición y a continuación se abrirá la siguiente ventana en la que puede asignar los permisos al usuario en edición.

Actualizar Usuario 04/06/2016

Nro Indentificación * 321654

Nombres

Apellidos

Dirección

Teléfono 1

Teléfono 2

Correo Electrónico

Activo Si No

Dependencias

- BIENESTAR UNIVERSITARIO
- RECTORIA
- REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO
- TESORERIA
- VICERRECTORIA ACADEMICA
- VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA
-
-

Tipo de Usuario Administrador Funcionario Usuario

Campos obligatorios

Botón para Guardar los cambios
 Seleccione aquí las dependencias sobre las cuales este funcionario podrá responder
 Seleccione aquí los roles a asignar al usuario en edición

Para guardar los nuevos cambios haga clic en Actualizar.

Pendientes



Esta pestaña mostrara las nuevas PQRS que aún no han sido atendidas en una ventana como la siguiente:

Trámites pendientes de asignación 19/06/2017

Exportar Salir

Fecha de Creación	Fecha max respuesta	Nro. Tramite	Usuario	Nombres y Apellidos	Descripción	Archivo Adjunto	Asignar	Responder
17/06/2017	12/07/2017	PET-20170617166	1006662656	KAREN FAHIRUZ MORA	3 DE KAREN A LUCIANA			
17/06/2017	12/07/2017	PET-20170617168	1006662656	KAREN FAHIRUZ MORA	PRUEBA DE FECHA			
17/06/2017	12/07/2017	QUE-20170617169	1006662656	KAREN FAHIRUZ MORA	PRUEBA DE ARCHIVO USUARIO			

Botón para asignar esta petición para que sea respondida por una dependencia.

Responder petición sin ser asignada a ninguna dependencia.

Aquí el administrador puede asignar o responder a las peticiones que se muestran en la tabla.

Asignar una petición a un funcionario y dependencia

Para asignar las peticiones haga clic sobre el icono de asignar

Descripción de campos

Fec Creación: Fecha de creación de la petición.

Fec Máxima de respuesta: El sistema calcula 15 días hábiles sin contar festivos ni fines de semana, sobre el cual expide la fecha máxima de respuesta.

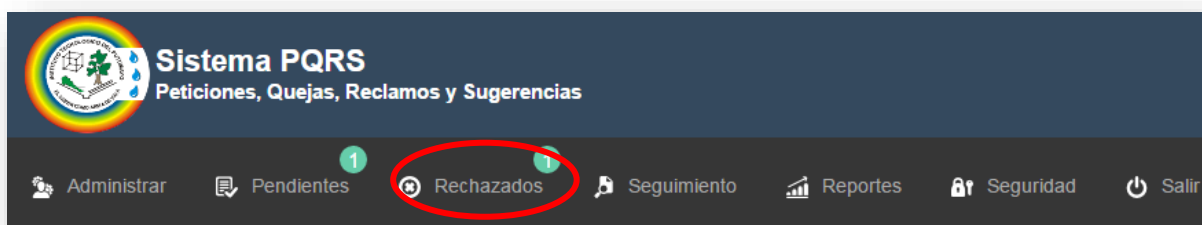
Nro. Tramite: numero o código asignado por el sistema a cada petición PQRS.

Ide Usuario: este es el número de identificación del usuario que presenta la petición PQRS.

Nom Apellidos: nombre y apellidos de quien presenta la petición PQR

Des Trámite: Descripción del Trámite.

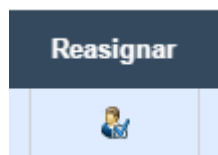
RECHAZADOS



Las peticiones rechazadas por parte de las diferentes dependencias volverán al administrador, en este caso el Admin podrá reasignar dichas peticiones.

Reasignar una petición

Esta pestaña muestra una tabla con la lista de las peticiones PQR rechazados por alguna de las dependencias; estas peticiones pueden ser reasignadas a una nueva dependencia.



SEGUIMIENTO

Administración de PQR: Administrar, Pendientes (9), Rechazados (1), Seguimiento (resaltado), PQRs vencidas, Reportes, Seguridad, Salir.

Seguimientos PQRs

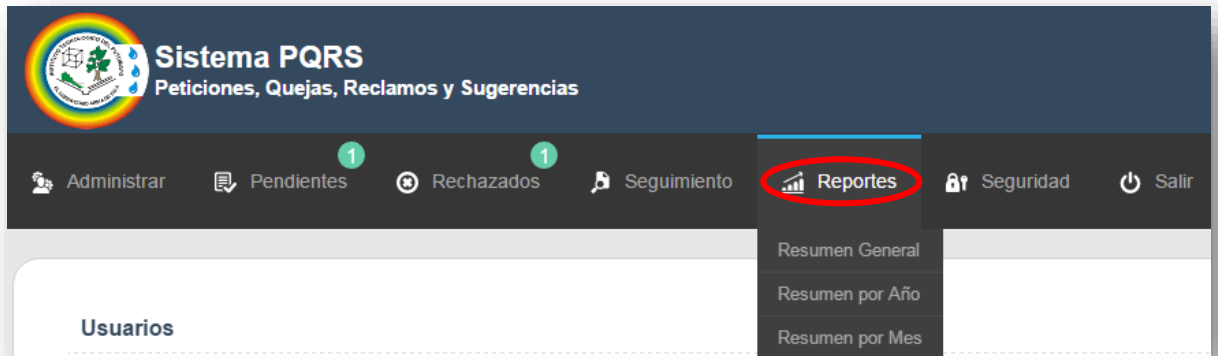
Exportar

Nro del Trámite	Usuario	Descripción	Estado	Archivo Adjunto	Fecha Último Cambio	Fec max respuesta	Seguimiento	Imprimir
QUE-20170618172	1006662656	PRUEBA DE CORREO	VENCIDA		20/06/2017	12/06/2017		
REC-20170616144	1006662656	REASIGNAR KAREN A LUCIANA	VENCIDA		20/06/2017	18/06/2017		
REC-20170616146	1006662656	REASIGNAR KAREN A LUCIANA	VENCIDA		20/06/2017	17/06/2017		
QUE-20170616147	1006662656	REASIGNAR LUCIANA A KAREN	VENCIDA		20/06/2017	15/06/2017		
REC-20170616153	1006662656	LUCIANA KAREN	VENCIDA		20/06/2017	17/06/2017		
PET-20170616145	1006662656	REASIGNAR KAREN A LUCIANA	PROCESO		19/06/2017	12/07/2017		

Instituto Tecnológico del Putumayo

Aquí se muestra una tabla con todos los PQRs cargados en el sistema.

Reportes



Este ítem muestra en una tabla la relación entre el tipo de petición y el estado en el que se encuentra dentro del sistema.

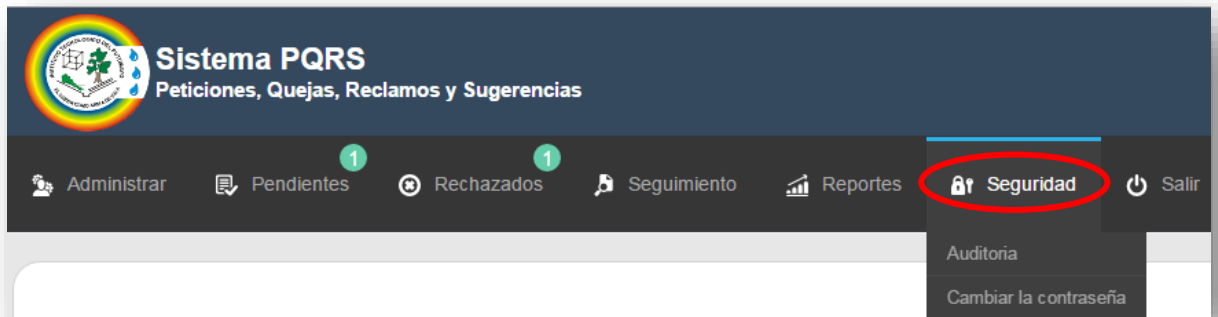
Resumen general: relación total de peticiones recibidas

Resumen por año: peticiones recibidas durante el año.

Resumen por mes: en este ítem se puede elegir los meses de los que se desea.

El icono o botón  nos permite graficar los resultados.

SEGURIDAD



Auditoria: en esta pestaña se muestra un historial de las diferentes actividades que se realizan en el sistema.

Cambiar Contraseña: este permite cambiar la contraseña del usuario que inicia sesión.

4. BIBLIOGRAFIA

- **Software:** Se conoce como software al equipo lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
- **Software de pago:** Forman el software de pago todos aquellos programas informáticos cuya versión completa cuesta dinero. Aunque en teoría el término software ya de por sí denomina estos programas (ya que el nombre técnico de los programas gratis es freeware), por extensión ya define a cualquier programa informático y por ello hay que utilizar la expresión "software de pago" para referirse a los programas por los que hay que pagar.
- **Software libre:** El término software libre refiere el conjunto de software que por elección manifiesta de su autor, puede ser copiado, estudiado, modificado, utilizado libremente con cualquier fin y redistribuido con o sin cambios o mejoras.

5. CONCLUSIONES

Se desarrollaron las actividades propuestas dando cumplimiento a los objetivos para la realización del software.

El diseño y estructura del software se creó bajo los requerimientos de los usuarios y las exigencias legales gubernamentales.

Se elaboró el software PLATAFORMA WEB DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO, PQR INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO se implementó en el servidor y página web del ITP, el sistema queda en fase de pruebas con tres dependencias avaladas por rectoría; el software agiliza el proceso de las diferentes peticiones ya que este permite hacer seguimiento y revisión de que ruta y fin toma cada petición.

El software permite la rápida auditoría por parte de control interno en cuanto al estado y trámite, que se le dio a las respectivas peticiones por parte de cada dependencia; Esto permite detener el incumplimiento y pérdida de las peticiones en las distintas dependencias, ya que es frecuente la queja de la no respuesta o pérdida de la petición hecha.

5. RECOMENDACIONES

Para el buen desarrollo y escalabilidad del software, se necesita, en primer lugar la obtención de una licencia para múltiples desarrolladores de ScriptCase por parte del ITP; permitiendo así realizar las actualizaciones y/o correctivos al software, como por ejemplo la adición o eliminación de un campo o modificación de su funcionamiento.

Se debe realizar varias sesiones de socialización del software para las diferentes dependencias que existen en el ITP, con el fin de aclarar dudas con el funcionamiento del sistema y a su vez tomar de las opiniones posibles mejoras de interfaz y agilidad del sistema.

Para posibles participantes en la continuación del desarrollo del software, se recomendaría un empalme con los diferentes participantes, que han permitido la creación y ejecución del software.