

Manual Usuario

Desarrollo de un software para la sistematización de los procesos de PQRDS en la Contraloría Municipal de Soacha

Presentado por

Katherine Liseth García Fernández

Stefanía Nicol Becerra Espinoza

Universidad de Cundinamarca

Facultad de

Programa Tecnología en Desarrollo de Software

Soacha (Cundinamarca)

Abril de 2022

**Desarrollo de un software para la sistematización de los procesos de PQRDS en la
Contraloría Municipal de Soacha**

Autores

Katherine Lizeth García Fernández

Stefanía Nicol Becerra Espinoza

Director o Coautor

Rubén Darío Rodríguez Useche

Trabajo Para Obtener El Título de Tecnólogo en Desarrollo de Software

Universidad de Cundinamarca

Facultad de

Programa Tecnología en Desarrollo de Software

Soacha (Cundinamarca)

Abril de 2022

Tabla de contenido

Índice de Tablas	5
Índice de Figuras	6
Introducción	8
Finalidad del Manual	9
Especificaciones del Software:.....	10
Sistema de alarmas:	10
Estados de las PQRDS:.....	10
Acceso al aplicativo SystemPQRDS	11
Funcionamiento de la aplicación Web	13
Interfaces Generales	13
Login:.....	13
Página de Inicio:	14
Perfiles del Sistema.....	16
Usuario Recepcionista:	16
Registro de PQRDS:.....	16
Listar PQRDS:.....	17
Gestionar las PQRDS registradas:	18
Visualizar PQRDS gestionadas por los funcionarios:	19
Usuario Subcontralor:	19

Listar PQRDS por delegar a las Dependencias:	19
Delegación de PQRDS:	20
Visualizar información PQRDS a delegar	21
Usuario Director de Dependencia:	22
Delegar PQRDS a los funcionarios de la dependencia:	22
Usuario funcionario:	23
Listar mis PQRDS delegadas:	23
Responder PQRDS delegadas:	23
Responder PQRDS:	24
Descargar informes de las PQRDS:	25
Usuario Administrador:	26
Listar los usuarios de sistema:	26
Gestionar usuarios de SystemPQRDS:	27
Registrar usuario en el sistema:	28

Índice de Tablas

Tabla1. Alarma de tiempos PQRDS..... 10

Tabla2. Estado de las PQRDS..... 10

Índice de Figuras

Figura 1. Navegador Google.....	11
Figura 2. Aplicativo SystemPQRDS.	12
Figura 3. Iniciar Sesión.	13
Figura 4. Pagina Inicio.....	14
Figura 5. Perfiles.....	15
Figura 6. Menú Lateral Recepcionista.	15
Figura 7. Menú Registro PQRDS.....	16
Figura 8. Registro PQRDS.....	17
Figura 9. Menú Desplegable Listar.....	17
Figura 10. PQRDS Registradas.....	18
Figura 11. Gestionar PQRDS.	18
Figura 12. Menú PQRDS Contestadas.	19
Figura 13. Información PQRDS.....	19
Figura 14. Menú Delegar SubContractor.	20
Figura 15. Delegar director Dependencia	20
Figura 16. Menú Dependencias	21
Figura 17. Información PreDelegación.....	21
Figura 18. Menú director Dependencia	22
Figura 19 Delegar funcionario.....	22
Figura 20. Menú funcionario.....	23
Figura 21. PQRDS por Contestar.....	23

Figura 22. Información PreRespuesta.....	24
Figura 23. Responder PQRDS.....	24
Figura 24. Información Respuesta.....	25
Figura 25. Informes Funcionarios	25
Figura 26. Elección de Informe	26
Figura 27. Menú Administrador.....	26
Figura 28. Usuarios Sistemas.....	27
Figura 29. Gestión Usuarios.	27
Figura 30. Menú Administrador.....	28
Figura 31. Creación Usuario.....	28

Introducción

El presente Manual de Usuario ha sido creado con el fin de guiar a los usuarios en el funcionamiento y usabilidad del aplicativo web “SystemPQRDS”, software diseñado para la sistematización del proceso de PQRDS de la entidad CMS (Contraloría Municipal de Soacha).

Mediante este manual de usuario se proporciona los pasos a seguir para el acceso y la utilización de este software para cada uno de los roles del sistema (Administrador, Recepcionista, Funcionario, Director de Dependencia y Subcontralor).

Finalidad del Manual

La finalidad de este manual de usuario es brindar toda la información necesaria para que los usuarios de los diferentes roles del aplicativo web “SystemPQRDS” puedan utilizar el software de manera correcta.

Especificaciones del Software:

Sistema de alarmas:

Los colores de los registros de las PQRDS cambian según el tiempo faltante para el vencimiento de la PQRDS, a continuación, se detallan los tiempos dados para la generación de las alarmas.

Tiempo para vencerse	Color de alarma
Menos del 50%	Verde
Menos del 75%	Amarillo
Menos del 90%	Naranja
Mas del 100%	Rojo

Tabla1. Alarma de tiempos PQRDS. Elaboración Propia

Estados de las PQRDS:

Las PQRDS durante su trazabilidad pasan por varios estados, desde su radicación hasta su finalización, a continuación, se detalla esta información:

Estado	Descripción
Sin tramitar	No se ha delegado al funcionario
En tramite	Delegada al funcionario
Tramitada	Gestión terminada, respuestas enviadas
Vencida	La PQRDS no cumplió los términos establecidos legalmente.

Tabla2. Estado de las PQRDS. Elaboración Propia

Acceso al aplicativo SystemPQRDS

Para acceder al aplicativo web de la CMS (Contraloría Municipal de Soacha), por favor seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar desde el equipo local de trabajo en la Contraloría Municipal de Soacha a un navegador (Recomendado: Google Chrome)

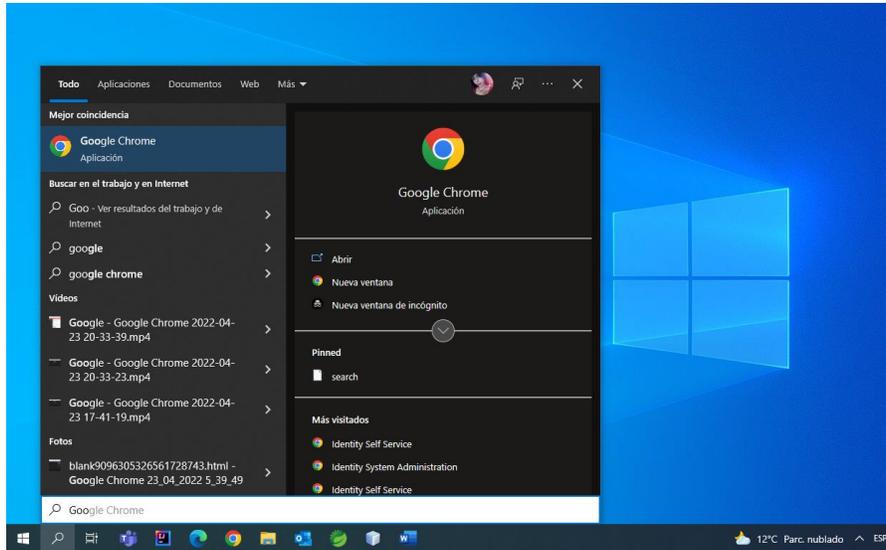


Figura 1. Navegador Google. Elaboración propia

2. Acceder a la URL desde el equipo local de trabajo, en la CMS:

http://192.168.20.66:8087/System_PQRDS_CMS/Identify.jsp

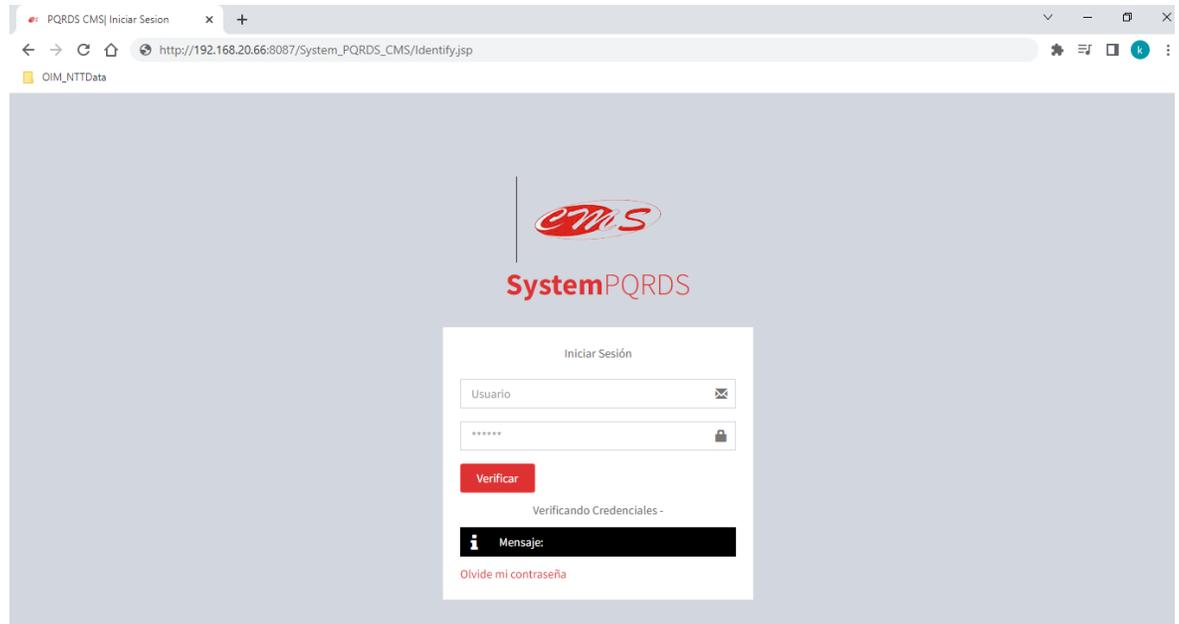


Figura 2. Aplicativo SystemPQRDS. Elaboración propia

Funcionamiento de la aplicación Web

Al ingresar al aplicativo web se visualiza la interfaz de inicio de sesión en la cual se ingresan las credenciales para acceder al sistema, en esta primera interfaz se muestra el nombre del aplicativo “SystemPQRDS” y el icono de la CMS (Contraloría Municipal de Soacha).

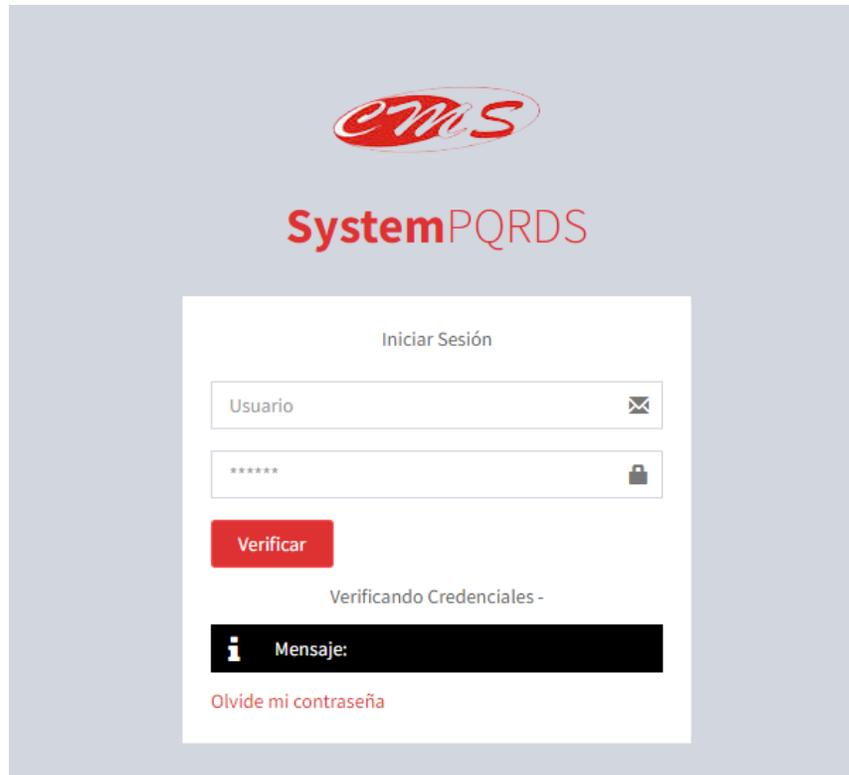


Figura 3. Iniciar Sesión. Elaboración propia

Interfaces Generales

Login:

En Esta interfaz se puede ingresar al aplicativo web:

1. Ingresando un usuario y contraseña en caso de que el Administrador de la plataforma, allá enviado las credenciales por correo electrónico.
2. Si tiene un usuario, pero se olvidaron los datos, puede recuperar la contraseña

3. Si no tiene un usuario asignado, debe contactarse con el usuario Admin de la plataforma.

Página de Inicio:

1. Al ingresar se visualizará la siguiente pantalla, en la cual encontramos un menú lateral izquierdo dependiendo de que perfil tengamos en el sistema.

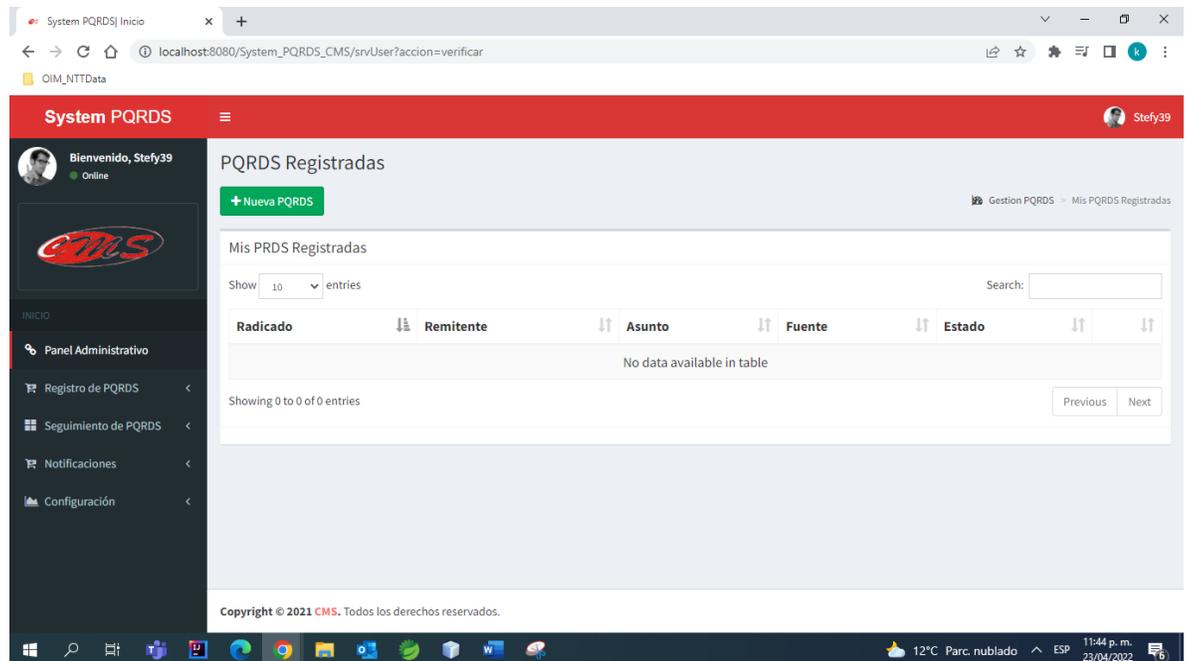


Figura 4. Pagina Inicio SystemPQRDS. Elaboración propia

2. Para conocer que perfil se desempeña en la plataforma por favor ir a la esquina superior derecha y dar clic sobre la foto de usuario, desde esta opción también podrá cerrar sesión:

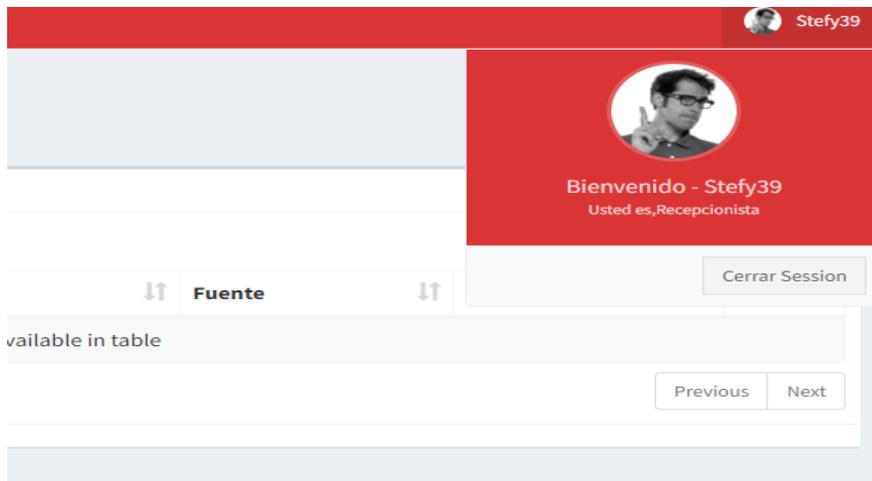


Figura 5. Perfiles SystemPQRDS. Elaboración propia

3. Menú lateral izquierdo: en este menú se visualizarán las diferentes opciones que se tienen según el perfil:

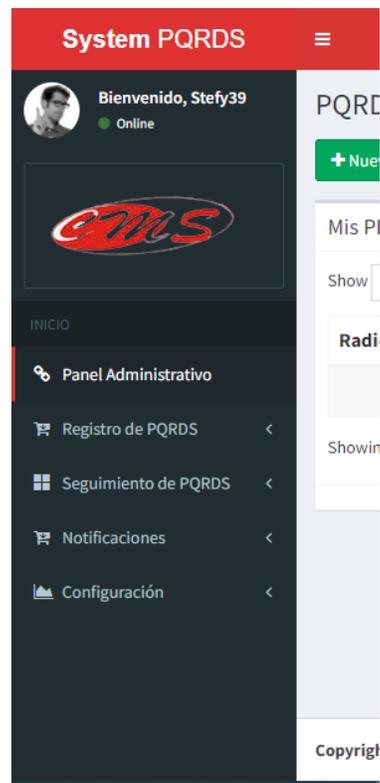


Figura 6. Menú Lateral Recepcionista SystemPQRDS. Elaboración propia

Perfiles del Sistema

Usuario Recepcionista:

Registro de PQRDS:

1. Ir al menú lateral, dar clic sobre el ítem registro de PQRDS, se desplegará el siguiente menú, seleccionar la opción de Recepción de PQRDS



Figura 7. Menú Registro PQRDS SystemPQRDS. Elaboración propia

2. Llenar los datos de la PQRDS solicitados
3. Adjuntar los archivos de la PQRDS y si es necesario archivos adjuntos adicionales
4. Dar clic en el botón Registrar

Registrar Nueva PQRDS

Nombre Remitente	<input type="text" value="Ejem: Alexander"/>
ID Remitente	<input type="text" value="Ejem: 10235698"/>
Correo Electronico	<input type="text" value="Ejem: Alexander@hotmail.com"/>
Fecha de Llegada	<input type="text" value="22/07/2022"/>
Medio de llegada	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>
Tipo de PQRDS	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>
Asunto	<input type="text"/>
Observaciones	<input type="text" value="Escribe aqui tus observaciones acerca de la PQRDS registrada"/>
Folios	<input type="text"/>
Id Recepcionista	<input type="text"/>
Subir PQRDS	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Sin archivos seleccionados

Figura 8. Registro PQRDS SystemPQRDS. Elaboración propia

Listar PQRDS:

1. Dar clic sobre el ítem registro de PQRDS, seleccionar la opción de PQRDS

Registradas:



Figura 9. Menú Desplegable Listar SystemPQRDS. Elaboración propia

PQRDS Registradas

+ Nueva PQRDS

Gestion PQRDS > Mis PQRDS Registradas

Mis PRDS Registradas

Show 10 entries Search:

Radicado	Remitente	Asunto	Fuente	Estado	
9	Alexander	Solicitud de Infomacion	Correo Electronico	En tramite	 
10	Stefany	Ninguno	Correo Electronico	En tramite	 
11	Katherine	Reclamo por Bienes y Servicios	Correo Electronico	En tramite	 
12	Karina	Solicitud de Infomacion	Correo Electronico	En tramite	 
13	aa	s	Correo Electronico	En tramite	 
14	aa	a	Correo Electronico	Tramitada	 
15	pp	aaaaa	Correo Electronico	En tramite	 

Figura 10. PQRDS Registradas SystemPQRDS. Elaboración propia

Gestionar las PQRDS registradas:

1. Para buscar una PQRDS especifica, o filtrar los resultados se puede realizar desde el cuadro superior al lado del texto “search”.
2. Para Editar una PQRDS dar clic sobre el icono del lápiz, posteriormente cambiar los datos a editar y guardar
3. Para eliminar una PQRDS, dar clic sobre el icono de basura y confirmar la eliminación.

Search: Tramitada

	Fuente	Estado	
	Correo Electronico	Tramitada	 
	Pagina Web	Tramitada	 

Previous 1 Next

Figura 11. Gestionar PQRDS SystemPQRDS. Elaboración propia

Visualizar PQRDS gestionadas por los funcionarios:

1. Seleccionar el menú lateral y seleccionar la opción de PQRDS Contestadas



Figura 12. Menú PQRDS Contestadas SystemPQRDS. Elaboración propia

2. Dar clic en el icono de un ojo para poder visualizar la información enviada

Radicado	Remitente	Asunto	Fuente	Estado	Cumplimiento de Tiempos		Fecha de Envío
14	aa	a	Correo Electronico	Tramitada	11/02/2022	 <input type="checkbox"/>	
25	LLL	AAA	Pagina Web	Tramitada	11/02/2022	 <input type="checkbox"/>	

Figura 13. Información PQRDS SystemPQRDS. Elaboración propia

Usuario Subcontralor:

Listar PQRDS por delegar a las Dependencias:

1. Ir al menú lateral, dar clic sobre el ítem Gestion PQRDS, se desplegará el siguiente menú
2. Seleccionar la opción de PQRDS por delegar:

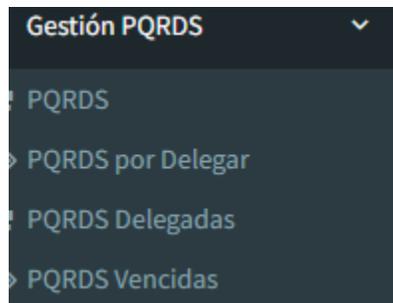


Figura 14. Menú Delegar SubContractor SystemPQRDS. Elaboración propia

PQRDS a Delegar

PQRDS a Delegar

Radicado	Remitente	Asunto	Fuente	Estado		
29	nn	Denuncia	Correo Electronico	Sin tramitar	 	Seleccione <input type="checkbox"/>
30	nnnnnn	n	Correo Electronico	Sin tramitar	 	Seleccione <input type="checkbox"/>
31	Katherine	Denuncia Publica	Correo Electronico	Sin tramitar	 	Seleccione <input type="checkbox"/>
35	Nicolas	Denuncia Publica	Correo Electronico	Sin tramitar	 	Seleccione <input type="checkbox"/>

Figura 15. Delegar director Dependencia SystemPQRDS. Elaboración propia

Delegación de PQRDS:

1. En la vista anterior dar clic sobre el menú desplegable de los registros que quieras delegar,
2. Marcar los checkbox correspondientes
3. Dar clic en delegar en el botón delegar

PQRDS a Delegar

Radicado	Remitente	Asunto	Fuente	Estado		
29	nn	Denuncia	Correo Electronico	Sin tramitar		Infraestruct <input checked="" type="checkbox"/>
30	nnnnnn	n	Correo Electronico	Sin tramitar		Seleccione <input checked="" type="checkbox"/>
31	Katherine	Denuncia Publica	Correo Electronico	Sin tramitar		<input type="checkbox"/>
35	Nicolas	Denuncia Publica	Correo Electronico	Sin tramitar		<input type="checkbox"/>

Seleccione una opción
 Infraestructura y Participación Ciudadana
 Dirección Fiscal
 Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
 Dirección Financiera
 Control Interno
 SubContraloria

Figura 16. Menú Dependencias SystemPQRDS. Elaboración propia

Visualizar información PQRDS a delegar:

1. Dar clic en el icono de ojo, del registro a delegar
2. Leer la información
3. Delegar a la dependencia correspondiente.
4. Dar click en el boton enviar

Delegar PQRDS

Radicado PQRDS

Nombre Remitente

Asunto

Tipo de PQRDS

Fuente

Observaciones

Seleccione la dependencia

Seleccione una opción
 Infraestructura y Participación Ciudadana
 Dirección Fiscal
 Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
 Dirección Financiera
 Control Interno
 SubContraloria

Figura 17. Información PreDelegación SystemPQRDS. Elaboración propia

Usuario Director de Dependencia:

Delegar PQRDS a los funcionarios de la dependencia:

1. Ir al menú lateral, dar clic sobre el ítem Gestion PQRDS, se desplegará el siguiente menú,
2. Seleccionar el usuario elegido para responder la PQRDS de la dependencia.
3. En el menú desplegable de la PQRDS, seleccionar el funcionario delegado.



Figura 18. Menú director Dependencia SystemPQRDS. Elaboración propia



Figura 19 Delegar funcionario SystemPQRDS. Elaboración propia

Usuario funcionario:

NOTA: Todos los perfiles del sistema tienen habilitadas las opciones del perfil funcionario, ya que a todos es posible delegar las PQRDS.

Listar mis PQRDS delegadas:

1. Ir al menú lateral, dar clic sobre el ítem Gestión PQRDS, se desplegará el siguiente menú
2. Seleccionar el usuario elegido para responder la PQRDS delegadas:
3. En el menú desplegable de la PQRDS, seleccionar el funcionario delegado



Figura 20. Menú funcionario SystemPQRDS. Elaboración propia

Radicado	Remitente	Asunto	Fuente	Estado		Director Delegador	
10	Stefany	Ninguno	Correo Electronico	En tramite			
15	pp	aaaaa	Correo Electronico	En tramite	1234		
16	nn	ss	Punto Fisico	En tramite	1234		
21	fh	aa	Pagina Web	En tramite	1234		

Figura 21. PQRDS por Contestar SystemPQRDS. Elaboración propia

Responder PQRDS delegadas:

1. Dar clic en el icono del ojo correspondiente al radicado que queremos responder.

2. Revisar la información
3. Enviar correos Electrónicos de respuesta

✍ Responder PQRDS

Radicado	10
Nombre Remitente	Stefany
ID Remitente	34678
Correo Electronico	Stefany@gmail.com
Medio de llegada	Correo Electronico
Tipo de PQRDS	Peticion
Asunto	
Observaciones	Ninguno
Folios	2

No hay Pdf registrado

[Responder](#) [Atrás](#) [Adelante](#)

Figura 22. Información PreRespuesta SystemPQRDS. Elaboración propia

Responder PQRDS:

1. Registrar la información dado clic en el botón responder de la interfaz actual
2. Seleccionar los radicados de respuesta para el usuario y la entidad
3. Dar clic en el botón registrar

No hay Pdf registrado

[Responder](#) [Atrás](#) [Adelante](#)

Figura 23. Responder PQRDS SystemPQRDS. Elaboración propia

✎ Responder PQRDS

Radicado	<input type="text" value="10"/>
Competencia PQRDS	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>
Correo de la Entidad	<input type="text"/>
Sector	<input type="text"/>
Entidad Requerida(Opcional)	<input type="text"/>
Num Oficio de respuesta Usuario	<input type="text" value="Elegir archivos"/> Sin archivos seleccionados
Num Oficio de respuesta Entidad	<input type="text" value="Elegir archivos"/> Sin archivos seleccionados
Notas Adicionales	<input type="text"/>

Figura 24. Información Respuesta SystemPQRDS. Elaboración propia

Descargar informes de las PQRDS:

1. Ir al menú lateral, seleccionar en el menú desplegable el ítem de informes.
2. Seleccionar la opción de “Generación de Informes”
3. Seleccionar el informe a descargar y el formato de descarga (PDF o Excel)

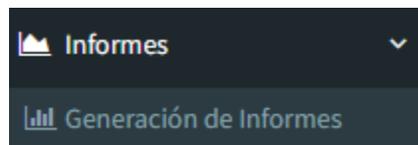


Figura 25. Informes funcionarios SystemPQRDS. Elaboración propia

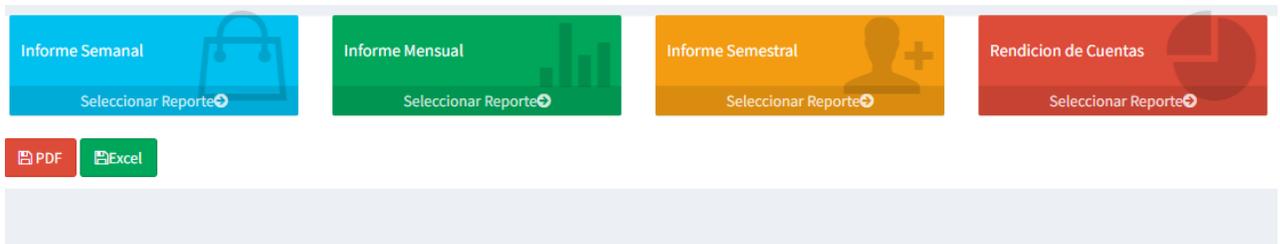


Figura 26. Elección de Informe SystemPQRDS. Elaboración propia

Usuario Administrador:

Listar los usuarios de sistema:

1. Ir al menú lateral, dar clic sobre el ítem Administrador de Perfiles, se desplegará el siguiente menú
2. Seleccionar el ítem “Todos los usuarios”:
3. En el manu desplegable de la PQRDS, seleccionar el funcionario delegado



Figura 27. Menú Administrador SystemPQRDS. Elaboración propia

Página Usuarios

+ Nuevo Funcionario

Inicio - Usuarios

Listado de Funcionarios CMS

IDUsuario	Usuario	Clave	Estado	Perfil	Dependencia	Email	Acciones
1234567	Edwin28	1234567	Usuario Activo	Administrador	Subcontraloria		  
12345670	Angel	12345670	Usuario Inactivo	Administrador	Control Interno	Angel@gmail.com	  
365214	Camig	36598574	Usuario Inactivo	Recepcionista	Dirección de Control Fiscal	cami@gmail.com	  
12345678	Stefy39	12345678	Usuario Activo	Recepcionista	Subcontraloria		  
36521489	Alec	36521489	Usuario Inactivo	Recepcionista	Dirección de Control Fiscal	Alec@gmail.com	  
123456789	Alexa	123456789	Usuario Inactivo	Recepcionista	Participación Ciudadana	Alexa@gmail.com	  
1234567890	Alexa	1234567890	Usuario Inactivo	Recepcionista	Participación Ciudadana	Alexa@gmail.com	  
1236	Sandra	1236	Usuario Inactivo	Funcionario	Dirección Financiera	Sandra@gmail.com	  

Figura 28. Usuarios Sistemas SystemPQRDS. Elaboración propia

Gestionar usuarios de SystemPQRDS:

1. Editar un usuario: dar clic en el icono de lápiz.
2. Visualizar la información: dar clic en el icono de ojo
3. Para eliminar un usuario: dar clic sobre el icono de basura y confirmar la eliminación.

	Dependencia	Email	Acciones
nistrador	Subcontraloria		  
nistrador	Control Interno	Angel@gmail.com	  
cionista	Dirección de Control Fiscal	cami@gmail.com	  
cionista	Subcontraloria		  
cionista	Dirección de Control Fiscal	Alec@gmail.com	  

Figura 29. Gestión Usuarios SystemPQRDS. Elaboración propia

Registrar usuario en el sistema:

1. Ir al menú lateral, dar clic sobre el ítem Administrador de Perfiles, se desplegará el siguiente menú
2. Seleccionar el ítem “Crear usuario”:
3. Llenar los datos del formulario
4. Enviar

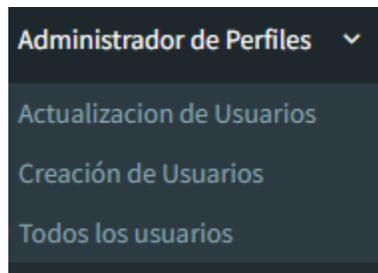


Figura 30. Menú Administrador SystemPQRDS. Elaboración propia

A form titled 'Registrar Nuevo Usuario CMS' with a pencil icon. It contains several fields: 'Tipo de Documento' (dropdown), 'Cedula' (text input with 'Ejem:0000'), 'Nombre de Usuario' (text input with 'Ejem: Alexander'), 'Email' (text input with 'Ejem: Alexander@Gmail.com'), 'Password' (text input with 'Ejem: \$%Ale!**), 'Dependencia' (dropdown), 'Perfil' (dropdown), and a checked checkbox for 'Activo'.

Figura 31. Creación Usuario SystemPQRDS. Elaboración propia