

Desarrollo del sitio web institucional e implementación del sistema de trámites y servicios en línea para la administración, gestión y seguimiento de las solicitudes registradas en la personería municipal de Pitalito (Huila).

William Alberto Guzmán Méndez.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Ingeniería de Sistemas

Pitalito – Huila

2019

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Para empezar, dedico este proyecto principalmente a Dios, por permitirme cumplir una de las metas que más anhelo en mi vida y en el trascurso del camino cruzarme con tanta gente maravillosa que ha aportado su granito de arena para convertirme en el profesional que soy. Por consiguiente, a mi familia, por confiar siempre en mis capacidades y apoyarme en mis metas, para llegar a este momento tan importante de mi formación profesional. Por un lado, a mis tutores de la UNAD, que gracias a su apoyo, persistencia y paciencia lograron inspirar en mi un gran sentido de responsabilidad y compromiso conmigo y mi entorno profesional.

Antes de nada, quiero agradecer a mi familia por el esfuerzo, dedicación, paciencia, confianza y por todo lo que me han dado a lo largo de mi carrera y de mi vida. Así pues, quiero expresar mi gratitud a los encargados y demás involucrados en el desarrollo de la primera fase del aplicativo web, por confiar en mi capacidad y permitirme realizar el proceso investigativo del proyecto como opción de grado, en el cual aprendí y fortalecí más mi conocimiento, adquiriendo experiencia en cualquier proyecto futuro.

También, quiero agradecer a los tutores de la UNAD, sede CCAV Pitalito, porque siempre están dispuestos a apoyarme en cada proceso y en el transcurso del desarrollo del proyecto siempre tuvieron la mejor disposición para enseñarme y guiarme por el camino más conveniente de mi desarrollo profesional para lograr lo mejor. De manera especial, quiero expresar mi agradecimiento a mi tutor de proyecto, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores profesionales.

Capítulo 1.....	3
Aspectos generales.....	3
1.1 Título.....	3
1.2 El problema de investigación.....	3
1.2.1 Descripción del problema.	3
1.2.2 Planteamiento del problema.....	5
1.2.3 Formulación del Problema.	7
1.2.4 Sistematización del problema.	7
1.2.5 Justificación.	8
1.3 Objetivos.....	10
1.3.1 Objetivo General.....	10
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
Capítulo 2.....	11
Marco de referencias.....	11
2.1 Marco referencial.	11
2.1.1 Marco teórico.....	11
2.1.2 Marco conceptual.....	12
2.1.3 Estado del Arte.....	14
2.1.4 Marco contextual.	16
2.1.5 Marco Legal.	17
Capítulo 3.....	19
Metodología de la investigación.....	19
3.1 Tipo de investigación.....	19
3.2 Población.....	20
3.3 Muestra.....	20
3.4 Instrumentos para recolectar la información.....	21
3.5 Validez.....	22
3.6 Confiabilidad.....	22
3.6.1 Confidencialidad de la información.....	22
3.6.2 Conflicto de intereses de los investigadores.....	22
3.6.3 Conflicto de intereses de las entidades en alianzas.....	23
Capítulo 4.....	24
Resultados.....	24
4.1 Identificación de las necesidades.....	24
4.2 Estudio de viabilidad.....	25
4.2.1 Viabilidad económica.	25
4.2.2 Viabilidad técnica.	26
4.2.3 Viabilidad operacional.	26
4.2.4 Viabilidad legal.....	26
4.3 Análisis Económico y Técnico.	27
4.3.1 Asignación y compromisos.....	27
4.4 Arquitectura de sistemas (Diagrama de Flujo de Datos – Diagrama de Contexto del Sistema Actual).....	28

4.5 Diagrama de casos de uso.	28vi
4.6 Diagrama de clases	29
4.7 Diagrama UML.....	30
Capítulo 5.....	32
Propuesta.....	32
5.1 Creación de prototipos.	32
5.1.1 Requerimientos de entrada/salida.	34
5.2 Manejo de diagramas: (Diagrama de Flujo de Datos – Sistema Propuesto).....	39
5.1.2 Requisitos de hardware/software.	39
5.3 Diseño del aplicativo web.....	41
5.3.1 Diseño de salida.	41
5.3.2 Diseño de entrada.....	44
5.3.3 Diseño de base de datos (Modelo Entidad/Relación).	46
5.4 Diseño de controles.	47
5.5 Diseño de procedimientos.....	48
5.6 Desarrollo e implementación del sistema	50
5.6.1 Puesta en marcha:	50
Capítulo 6.....	51
Conclusiones.....	51
Capítulo 7.....	53
Recomendaciones	53
Capítulo 8.....	54
Lista de biografía	54
Anexos	56

Lista de tablas

vii

Tabla 1. Viabilidad económica.	25
Tabla 2. Viabilidad técnica.	26
Tabla 3. Requerimiento funcional N° 1.	62
Tabla 4. Requerimiento funcional N° 2.	63
Tabla 5. Requerimiento funcional N° 3.	64
Tabla 6. Requerimiento funcional N° 4.	65
Tabla 7. Requerimiento funcional N° 5.	66
Tabla 8. Requerimiento funcional N° 6.	66
Tabla 9. Requerimiento funcional N° 7.	67
Tabla 10. Requerimiento funcional N° 8.	68
Tabla 11. Requerimiento funcional N° 9.	69
Tabla 12. Requerimiento funcional N° 10.	70
Tabla 13. Requerimiento funcional N° 11.	71
Tabla 14. Requerimiento funcional N° 12.	71
Tabla 15. Requerimiento funcional N° 13.	73
Tabla 16. Requerimiento funcional N° 14.	73
Tabla 17. Requerimiento funcional N° 15.	74
Tabla 18. Requerimiento funcional N° 16.	76
Tabla 19. Requerimiento funcional N° 17.	76
Tabla 20. Requerimiento funcional N° 18.	77
Tabla 21. Requerimiento funcional N° 19.	78
Tabla 22. Requerimiento funcional N° 20.	78
Tabla 23. Requerimiento funcional N° 21.	79
Tabla 24. Requerimiento funcional N° 22.	80
Tabla 25. Requerimiento funcional N° 23.	80
Tabla 26. Departamentos.	85
Tabla 27. Encuesta.	85
Tabla 28. Funcionario.	86
Tabla 29. Informativo.	87
Tabla 30. Instituciones.	88
Tabla 31. Municipios.	88
Tabla 32. Pqrs.	89
Tabla 33. registro_solicitudes.	89
Tabla 34. Seguimiento.	90
Tabla 35. tipo_consecutivo.	91
Tabla 36. tipo_solicitud.	91
Tabla 37. Usuario.	91

Ilustración 1. Diagrama de base de datos.....	28
Ilustración 2. Diagrama de casos de uso.	28
Ilustración 3. Diagrama de clases.	29
Ilustración 4. Diagrama UML.....	30
Ilustración 5. Diseño uno.	32
Ilustración 6. Diseño dos iconos.	32
Ilustración 7. Diseño de footer.....	33
Ilustración 8. Diseño final.	33
Ilustración 9. Datos registro de usuario.	34
Ilustración 10. Datos registro del funcionario.....	35
Ilustración 11. Datos registro de solicitudes.	36
Ilustración 12. Nota de las solicitudes.	37
Ilustración 13. Datos del funcionario.....	37
Ilustración 14. Datos del usuario.	38
Ilustración 15. Datos del caso.	39
Ilustración 16. Notas del caso.	39
Ilustración 17. Vista principal.....	41
Ilustración 18. Vista principal, noticias.	41
Ilustración 19. Vista principal al iniciar sesión.....	42
Ilustración 20. Pie de página.....	42
Ilustración 21. Vista sobre los detalles de un caso.....	43
Ilustración 22. Vista datos del funcionario.	43
Ilustración 23. Vista registro de funcionarios.	44
Ilustración 24. Vista registro de funcionarios.	44
Ilustración 25. Vista búsqueda de casos por cedula.....	45
Ilustración 26. Vista registro de casos.	45
Ilustración 27. Registro de noticia.	46
Ilustración 28. Modelo entidad/relación.	46
Ilustración 29. Alerta en formulario de iniciar sesión.....	47
Ilustración 30. Alerta si tiene solicitudes.....	48
Ilustración 31. Alerta de notificaciones.	49
Ilustración 32. Puntajes de otras personerías.	59
Ilustración 33. Diagrama de casos de uso.	83
Ilustración 34. Diagrama UML.....	84
Ilustración 35. Diagrama Entidad – Relación.	93
Ilustración 36. Diagrama de clases.	94

Lista de anexos

ix

Anexo A. Procuraduría general de la nación (Colombia).....	56
Anexo B. ITA.....	57
Anexo C. Ley 1712 de 2014.	58
Anexo D. puntajes.....	59
Anexo E. Validez.....	60
Anexo F. PEDCTI.....	61
Anexo G. Manual técnico.....	62
Anexo H. Manual de usuario.....	98

Desarrollo del sitio web institucional e implementación del sistema de trámites y servicios en línea para la administración, gestión y seguimiento de las solicitudes registradas en la personería municipal de Pitalito (Huila). De manera que, se tiende la necesidad de desarrollar un aplicativo web para la administración, gestión y seguimiento de trámites y servicios en línea a la personería municipal de Pitalito (Huila). Por consiguiente, para garantizar eficiencia, eficacia, rapidez en los tramites de la personería.

Antes de nada, la universidad abierta y a distancia UNAD, dentro del PAP solidario, hace énfasis en que los estudiantes apliquen sus conocimientos en el apoyo al desarrollo de la comunidad. A través de la escuela ECBTI en el CCAV Pitalito y el grupo de investigación BYTE IN DESIGN, semillero de investigación INDELEC se viene realizando un proceso de acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo de aplicaciones que presten ese servicio a la comunidad.

Por lo tanto, desde INDELEC, se ha realizado una alianza con la personería municipal de Pitalito, en el cual, se está desarrollando un aplicativo web que permite organizar, en gran medida, los procesos que se llevan dentro de la personería, desde el momento en que un usuario deja su solicitud, queja, reclamo o sugerencia, hasta el momento que se le da la respectiva solución al caso. Es decir, el aplicativo de la personería, es un recurso de carácter administrativo que permite llevar el control de los procesos que llegan a la oficina, tener relacionado a quién se le asigna el proceso y en aras de brindar una respuesta rápida y oportuna a los usuarios, el

sistema permite dar una alerta de vencimiento de términos de los casos presentados. De igual manera, generar informes estadísticos de los casos atendidos y casos pendientes. xi

Conviene subrayar, que, para el desarrollo del aplicativo, se realizó el proceso de observación dentro de la personería municipal, para conocer, cómo se llevan a cabo los procesos dentro de la misma, a partir de esto se diseñó el modelo de datos en el cual reposará dicha información. Así mismo, el diseño de la aplicación se realizará empleando los lenguajes de programación HTML5, PHP y como DBMS MySQL, para entregar un producto que satisfaga las necesidades del cliente, en este caso, la personería municipal de Pitalito Huila.

Para terminar, el aplicativo web final permite interactuar de una manera sencilla cuando el usuario está navegando por el aplicativo, ya sea para los funcionarios de la entidad o la comunidad en general. Tal vez, aún falta un poco más de diseño al aplicativo, pero con el tiempo se realizan cambios con el fin de mejorar la interfaz gráfica y algunas funciones que se encuentran en desarrollo, para mejorar la funcionalidad y hacer del aplicativo web un entorno más práctico para todos aquellos que lo utilicen.

Palabras claves: Bootstrap, caso, CodeIgniter, controlador, CSS, evidencia, JavaScript, link, modelo, MVC, PHP, vista.

Development of the institutional website and implementation of the online procedures and services system for the administration, management and monitoring of the applications registered in the municipal office of Pitalito (Huila). So, there is a need to develop a web application for the administration, management and monitoring of procedures and services online to the municipal office of Pitalito (Huila). Therefore, to ensure efficiency, effectiveness, speed in the formalities of the personality.

First of all, the open and distance university UNAD, within the solidarity PAP, emphasizes that students apply their knowledge in supporting community development. Through the ECBTI school in the CCAV Pitalito and the BYTE IN DESIGN research group, INDELEC research hotbed is carrying out a process of accompaniment to the students in the development of applications that provide this service to the community.

Therefore, from INDELEC, an alliance has been made with the municipal personality of Pitalito, in which, a web application is being developed that allows to organize, to a large extent, the processes that take place within the personality, from the moment in which a user leaves his request, complaint, claim or suggestion, until the moment the respective solution to the case is given. That is to say, the application of the legal status is an administrative resource that allows to keep control of the processes that arrive at the office, to be related to who is assigned the process and in order to provide a quick and timely response to the users, the system allows to give an alert of expiration of terms of the cases presented. Similarly, generate statistical reports of the cases attended and pending cases.

At the same time, it was adapted to the purposes of the descriptive research and conforms to the objectives set forth in it, in which it is proposed to carry out a portfolio of services and procedures provided by the municipal office of Pitalito (Huila), the design and implementation of a web application for the storage, control and follow-up of cases that are reported in the office of the Municipal Personnel and from there generate reports and statistics that can be generated from it, to render accounts by the personero to the municipal council of the municipality.

It should be stressed that, for the development of the application, the observation process was carried out within the municipal office, to know, how the processes are carried out within it, from this the data model was designed in the which will rest this information. Likewise, the design of the application will be carried out using the HTML5, PHP and DBMS MySQL programming languages, to deliver a product that meets the needs of the client, in this case, the municipal personality of Pitalito Huila.

Finally, the final web application allows you to interact in a simple way when the user is browsing the application, either for the officials of the entity or the community in general. Perhaps, there is still a little more design to the application, but over time changes are made in order to improve the graphic interface and some functions that are under development, to improve the functionality and make the web application a more practical environment for all those who use it.

Keywords: Bootstrap, case, CodeIgniter, controller, CSS, evidence, JavaScript, link, model, MVC, PHP, view, xiv

Bootstrap: Es un framework del lado del cliente de código abierto que permite por medio de plantillas crear páginas HTML junto con CSS y JavaScript con estilos y además con la capacidad de ajustarse dinámicamente dependiendo del dispositivo desde el cual se visualizan las páginas.

Caso: Hace referencia a una situación, suceso, acontecimiento o requerimiento presentado por el usuario.

CodeIgniter: Es un potente framework de PHP muy liviano, construido para desarrolladores que necesitan un kit de herramientas simple y elegante para crear aplicaciones web completas.

Controlador: Uno de los tres componentes del patrón modelo-vista-controlador. Representa el componente el cual define la lógica de la aplicación y cómo responde a las acciones del usuario. Actúa como intermediario entre la vista y el modelo.

CSS: Siglas de cascading style sheets. Es el lenguaje utilizado para definir la presentación de documentos HTML.

Evidencia: Información compuesta por imágenes, videos y archivo de texto que detalla el incidente o requerimiento presentado.

JavaScript: Es un lenguaje de programación para la elaboración de funciones sofisticadas en páginas web.

Link: Enlace o vínculo que permite acceder automáticamente a otras ventanas compuestas de información.

Modelo: Uno de los tres componentes del patrón modelo-vista-controlador. Es el encargado de trabajar con los datos almacenados en la base de datos. Se encarga de realizar operaciones sobre la base de datos, tales como hacer consultas, insertar, modificar, entre otras, para si es necesario pasar los datos a los controladores.

MVC (Modelo Vista Controlador): es un patrón de arquitectura de software que separa los datos de una aplicación, la interfaz de usuario, y la lógica de control en tres componentes distintos.

PHP: Lenguaje de programación de propósito general, usado principalmente para la creación de aplicaciones web del lado del servidor.

Vista: Uno de los tres componentes del patrón modelo-vista-controlador. Se refieren a los archivos que contienen el código HTML para la visualización de las páginas que se muestran al usuario

Introducción

Actualmente, en la personería municipal de Pitalito, se lleva un registro de cada uno de los casos (Acción de cumplimiento, acción de tutela, asesoría jurídica, derecho de petición, impugnación al fallo de tutela, incidente de desacato, inscripción de veeduría ciudadana, reclamación y seguimiento de los derechos del consumidor, seguimiento de derecho de petición, etc.) que llegan a esta dependencia, a través de una base de datos manual elaborada en Excel, de manera empírica, la cual es administrada por la secretaria general de la personería, quien, a su vez, remite la información a las otras personas que laboran en la oficina, para que ellos continúen con el proceso, teniendo en cuenta que es de vital importancia, no permitir que se pasen de las fechas límites para dar solución o enviar la solicitud a otra de las entidades a la que corresponda, para que desde allá se solucione el caso; además de hacer un seguimiento a las mismas y la información no es muy confiable ya que, al no actualizarse constantemente, se presenta en algunos casos represión de peticiones y demoras en las respuestas a la solución de los casos presentados.

En resumen, la base de datos que manejaban no les permitía realizar un informe estadístico de los casos atendidos, de las posibles fechas de vencimiento de los mismos, así como tampoco, brinda información oportuna en el momento de que algunas de las entidades a quienes se remitió el caso, suministraran la respectiva respuesta del caso radicado por el usuario. Por este motivo, y teniendo en cuenta la alianza que se ha

establecido entre la universidad CCAV Pitalito y en especial con el semillero INDELEC, nace la idea de crear una Aplicación web, que permita organizar y llevar la información requerida en la oficina de la personería de manera práctica y que se encuentre a la mano de las personas encargadas de la misma, prestando un mejor servicio a la comunidad en general y así garantizar eficiencia, eficacia, rapidez en los trámites de la personería.

El trabajo de tesis se presenta en cinco capítulos estructurados de la siguiente forma:

En el capítulo 1, se expone la descripción de la problemática de la personería municipal de Pitalito. A continuación, en el capítulo 2, se da a conocer los marcos de referencia, algunos como, marco teórico, marco conceptual, entre otros. Así mismo, en el capítulo 3, se realiza un análisis considerado de la personería municipal de Pitalito, escogiendo el tipo de investigación, población, muestra, confiabilidad, entre otros. El capítulo 4, muestra los resultados como también un estudio y viabilidad del aplicativo web. En el capítulo 5, se expone gráficamente los diseños de la interfaz gráfica como también requerimiento, diseños UML y puesta en marcha. Finalmente, después de diseñar el proyecto, realizar las simulaciones y evidenciar que la página funciona, en el capítulo 6 se presentan las conclusiones, las recomendaciones en el capítulo 7 y en el capítulo 8 la lista de referencias.

Capítulo 1

Aspectos generales

1.1 Título.

Desarrollo del sitio web institucional e implementación del sistema de trámites y servicios en línea para la administración, gestión y seguimiento de las solicitudes registradas en la personería municipal de Pitalito (Huila).

1.2 El problema de investigación.

1.2.1 Descripción del problema.

En muchas de las entidades de la personería, ya sea a nivel local, departamental, nacional o internacional, presentan dificultades para la gestión de trámites y servicios, porque no tienen un aplicativo que les permita hacer revisiones y seguimiento a todas las solicitudes que llegan al despacho y así dar una respuesta oportuna y cumplir con las fechas establecidas por la personería. Sólo algunas personerías cuentan con un espacio web en la página de la alcaldía de su municipio, para subir información, aunque no es suficiente.

Conviene subrayar, que la procuraduría general de la nación (ver anexo A) en cumplimiento con el ITA (ver anexo B), realizan anualmente una evaluación a todas las entidades públicas basadas en la ley 1712 de 2014 (ver anexo C), para garantizar que se esté cumpliendo con lo planteado en esta ley reglamentaria. Como resultado, este año la

personería municipal de Pitalito obtuvo un nivel de cumplimiento de 69 sobre 100 puntos, casi 56 puntos mayor al puntaje obtenido el año pasado. En el anexo D, se encuentra el puntaje de otras entidades.

En la personería municipal de Pitalito, se lleva un registro de cada uno de los casos (Acción de cumplimiento, acción de tutela, asesoría jurídica, derecho de petición, impugnación al fallo de tutela, incidente de desacato, inscripción de veeduría ciudadana, reclamación y seguimiento de los derechos del consumidor, seguimiento de derecho de petición, etc.) que llegan a esta dependencia, a través de una base de datos manual elaborada en Excel, elaborada de manera empírica, la cual es administrada por la secretaria general de la personería, quien, a su vez, remite la información a las otras personas que laboran en la oficina, para que ellos continúen con el proceso, teniendo en cuenta que es de vital importancia, no permitir que se pasen de las fechas límites para dar solución o enviar la solicitud a otra de las entidades a la que corresponda, para que desde allá se solucione el caso; además de hacer un seguimiento a las mismas.

En definitiva, la base de datos que manejan no permite realizar un informe estadístico de los casos atendidos, de las posibles fechas de vencimiento de los mismos, Así como tampoco, brinda información oportuna en el momento en que algunas de las entidades a quienes se remitió el caso, ya se dio la correspondiente solución. Por consiguiente, la forma en que se lleva la información de la entidad, no es muy confiable ya que, al no actualizarse constantemente, se presenta en algunos casos represión de peticiones y demoras en las respuestas a la solución de los casos presentados. Además, se

evidenció que varios de los casos presentados, ya estaban sobre las fechas de los términos permitidos y otros a punto de vencerse, sin que se les haya dado solución aún.

1.2.2 Planteamiento del problema.

En la actualidad, la mayoría de las empresas cuentan con sistemas que permiten llevar un control de los procesos que se llevan en cada una de ellas. Ahora bien, en muchas de las personerías no cuentan con un sistema informático que les permita llevar de forma organizada y con tiempos, los casos que se registran a diario en la entidad. Así mismo, en la actualidad y con el constate avance en el desarrollo de aplicativos, ya sean webs o aplicaciones móviles, que les permiten tener acceso de manera rápida y oportuna a la información que en estas dependencias se maneja.

Al mismo tiempo, la personería municipal de Pitalito, lleva un registro de cada uno de los casos que llegan a esta dependencia, a través de una base de datos manual elaborada en Excel, elaborada de manera empírica, la cual es administrada por la secretaria general de la personería, quien, a su vez, remite la información a las otras personas que laboran en la oficina, para que ellos continúen con el proceso, teniendo en cuenta que es de vital importancia, no permitir que se pasen de las fechas límites para dar solución o enviar la solicitud a otra de las entidades a la que corresponda, para que desde allá se solucione el caso; además de hacer un seguimiento a las mismas. Hasta el momento, la base de datos que manejan no permite realizar un informe estadístico de los

casos atendidos, de las posibles fechas de vencimiento de los mismos, así como tampoco, brinda información oportuna en el momento en que algunas de las entidades a quienes se remitió el caso, ya se dio la correspondiente solución.

En otras palabras, la forma en la que se lleva la información en la entidad, no es muy confiable, ya que, al no actualizarse constantemente, se presenta en algunos casos represión de peticiones y demoras en las respuestas a la solución de los casos presentados. Además, se evidenció que varios de los casos presentados, ya estaban sobre las fechas de los términos permitidos y otros a punto de vencerse, sin que se les haya dado solución aún. Los informes que se presentan no muestran una estadística clara de la información que se lleva dentro de la personería y tampoco se ha discriminado por tipo de caso la información recibida en la personería. Situaciones que en muchas ocasiones presentan inconformismos entre los usuarios de la oficina y los diferentes despachos municipales.

Por un lado, la personera municipal dentro de sus funciones, está la de rendir anualmente informe de su gestión al concejo municipal, con el sistema que se emplea en la personería, la elaboración del informe, le demanda gran cantidad de tiempo, ya que toda la información no se encuentra contemplada en la base de datos de Excel y para que el informe esté completo, primero se debe actualizar esta base de datos. Además, como la base de datos se encuentra en uno de los computadores de la oficina, no es posible tener

información a la mano desde cualquier lugar, para que la personera pueda hacerle un seguimiento.

Por consiguiente, teniendo en cuenta la alianza que se ha establecido entre la universidad CCAV Pitalito y en especial con el semillero INDELEC, nace la idea de crear una aplicación web, que permita organizar y llevar la información requerida en la oficina de la personería de manera práctica y que se encuentre a la mano de las personas encargadas de la misma, prestando un mejor servicio a la comunidad en general. Así mismo, para la personería como para la comunidad en general será de gran utilidad, aparte de que servirá de referente para las personerías de otros municipios.

1.2.3 Formulación del Problema.

¿De qué manera el desarrollo del aplicativo web en la personería municipal de Pitalito-Huila permite a los usuarios agilizar los procesos de trámites y servicios en línea para la administración, gestión y seguimiento de las solicitudes registradas en la Personería municipal de Pitalito?

1.2.4 Sistematización del problema.

¿Identificar los problemas de la personería municipal de Pitalito?

¿Determinar cuáles son los servicios o tramites que presta la institución a sus beneficiarios y que se pueden incluir en el sitio web?

¿Diseñar el modelo de datos, determinando beneficiarios, servicios y responsables de dar la orientación o solución al mismo?

¿Diseñar el sitio web institucional a partir del portafolio de servicios y tramites que presta la personería municipal de Pitalito – Huila?

1.2.5 Justificación.

Es de vital importancia, sistematizar los procesos en la gran mayoría de las actividades del ser humano, tales como, educativo, comercial, social, recreativo, etc. Haciendo que en diferentes sectores sean más competitivos, y de igual manera estar a la vanguardia de la sociedad en cuanto al buen uso de las TIC. Así pues, la eficiencia, la eficacia y veracidad, son factores claves en diferentes aplicativos webs y más aún en un aplicativo web gubernamental, donde se lleva la información de todos los ciudadanos y se buscan soluciones a determinados casos. Es decir, para poder sacar el máximo rendimiento del aplicativo web frente a todas las solicitudes que se generen desde los despachos como el de la personería municipal, es importante contar con el uso de aplicativos, web o móviles, que permitan tener información a la mano y actualizada, a través del manejo de bases de datos, Apps, sitios webs, que permiten la constante interacción usuario máquina y así llevar el seguimiento a los procesos dentro de la personería.

Por consiguiente, las responsabilidades que tiene el personero (a) municipal, hacen referencia entre ellas a vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones

administrativas municipales; así como también, a ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales; en este caso, ejercer la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales; adelantar las investigaciones correspondientes acogiéndose a los procedimientos establecidos para tal fin por la procuraduría general de la nación, bajo la supervigilancia de los procuradores provinciales a los cuales deberán informar de las investigaciones. Ante este panorama, es fácil identificar que, dentro de la oficina de la personería municipal, se maneja gran cantidad de información que a la fecha y a pesar de los esfuerzos realizados por las personas que la tienen a cargo, no se encuentra debidamente almacenada en un sistema de información confiable.

Como resultado, el sistematizar la información en una organización, hace que ésta sea más ágil, eficiente y oportuna en la prestación de un servicio a la comunidad en general, como también a las instancias públicas. Por tanto, con el desarrollo de esta aplicación en línea, se busca que los empleados de esta oficina, accedan a la información de forma rápida y ordenada, para poder desempeñar su labor lo mejor posible, y además disminuir el margen de error que se pueda presentar a la hora de asignar un caso a determinadas dependencias; así como llevar un seguimiento más exhaustivo a la solución de cada uno de los casos presentados.

Por otro lado, en la implementación del aplicativo web se implementaron los niveles de seguridad de la información requeridos, que son indispensables dado a los temas que se tratan en la personería municipal de Pitalito - Huila. Por tal razón se

manejan diferentes perfiles de usuario para controlar la información con mayor seguridad.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General.

Desarrollo del sitio web institucional e implementación del sistema de trámites y servicios en línea para la administración, gestión y seguimiento de las solicitudes registradas en la personería municipal de Pitalito (Huila).

1.3.2 Objetivos Específicos.

Identificar los problemas de la personería municipal de Pitalito.

Determinar cuáles son los servicios o tramites que presta la institución a sus beneficiarios y que se pueden incluir en el sitio web.

Diseñar el modelo de datos, determinando beneficiarios, servicios y responsables de dar la orientación o solución al mismo.

Diseñar el sitio web institucional a partir del portafolio de servicios y tramites que presta la personería municipal de Pitalito – Huila.

Capítulo 2

Marco de referencias

2.1 Marco referencial.

2.1.1 Marco teórico

La sistematización de la información ha marcado un hito muy importante en el desempeño de muchas empresas, logrando así incorporar de tecnologías informáticas que facilitan la administración de los datos para mejorar la toma de decisiones en una empresa dependiendo de la disciplina a la que se desea aplicar la tecnología.

Los sistemas de información entendidos como programas informáticos en el cual se pretende recolectar, organizar, clasificar la información y luego presentar informes, permiten la integración y creciente intercomunicación de los mercados, la difusión y desarrollo de tecnologías, la creación de redes de comunicación, la reubicación casi instantánea de unidades de producción y servicios para atender cualquier aumento en la demanda de los bienes nuevos y mejorados, han determinado un cambio fundamental en las estrategias administrativas, técnicas, financieras y comerciales de las empresas y de las naciones. (Montoya & Boyero Saavedra, 2008)

La ingeniería de software comprende los métodos y las técnicas que se utilizan en el desarrollo profesional del software, es un campo muy amplio en el cual se organiza la información de dos formas, como: las más antiguas, que se encuentran organizada cronológicamente y las que son orientadas a objetos (OO), (campderrich falgueras, 2012). En este sentido, la ingeniería de software, tiene que ver con la creación de software que

pueden ser a la medida del usuario final y comprende todas las fases desde las especificaciones del sistema hasta la implementación y mantenimiento del mismo.

2.1.2 Marco conceptual.

La programación orienta a objetos (POO), entendida como una forma de manipulación de los datos de entrada en un sistema, para obtener datos de salida y de esta manera resolver un problema. (Jaramillo Valbuena, Cardoso, & Hernández, 2010) Esto, a través de estructuras, ciclos que permiten manipular las estructuras del software y así presentar la información organizada. Haciendo uso también de la prueba del sistema y así capturar errores que puedan ocurrir en la ejecución del mismo.

Dentro de las funciones de la personería municipal de Pitalito – Huila, las cuales tienen que ver con la implementación del sistema de trámites y servicios en línea para la administración, gestión y seguimiento de las solicitudes registradas, dirigir la acción administrativa del municipio, asegurar el cumplimiento de las funciones y de la prestación de los servicios a su cargo, así como velar por el cumplimiento de las funciones de los empleados oficiales, defender los intereses de la sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales, ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales; ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales; adelantar las investigaciones correspondientes acogiendo a los

procedimientos establecidos para tal fin por la procuraduría general de la nación, bajo la supervigilancia de los procuradores provinciales a los cuales deberán informar de las investigaciones. (personería Neiva, 2018), tareas que se pueden llevar de una manera más organizada y oportuna a través del uso de un aplicativo web. A pesar de que el gobierno a través de MINTIC tiene la estrategia gobierno en línea, a la fecha no se aprecian trabajos realizados para las personerías municipales, lo cual es una oportunidad para presentar la parte innovadora en este campo.

2.1.2.1 Líneas de acción

El estado, a través del plan de acción (PEDCTI ver anexo F), en especial para el Huila, ha planteado algunas líneas de acción en la parte tecnológica. Las cuales son:

Líneas estratégicas plan nacional de desarrollo: Movilidad social / Innovación social

Apuestas productivas PEDCTI / plan de desarrollo: Convivencia social / Escenario social

Productos / servicios / necesidades del departamento: Mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo social.

Oportunidades: Estudios de convivencia y paz, para promover condiciones postconflicto en el departamento.

Líneas que se pueden ver reflejadas en el desarrollo del aplicativo web para la personería municipal.

2.1.3 Estado del Arte.

Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones. Se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al proyecto presente, es decir, aquellos trabajos donde se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuestos objetivos similares; además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. Toda investigación, toman en consideración los aportes teóricos realizados por autores y especialistas en el tema a objeto de estudio, de esta manera se podrá tener una visión amplia sobre el tema de estudio y el investigador tendrá conocimiento de los adelantos científicos en ese aspecto.

En definitiva, es el primer proyecto para la personería municipal de Pitalito – Huila, el aplicativo web de la personería municipal de Pitalito – Huila, no cuenta con antecedentes. Por tanto, al ingresar a la biblioteca de la UNAD y buscar por cada uno de los repositorios no se encontraron proyectos similares al presente proyecto¹.

¹ UNAD, repositorio. (2019). Trabajos de Grado – Pregrado. Recuperado de: https://repository.unad.edu.co/handle/10596/416/browse?type=title&sort_by=1&order=ASC&rpp=20&etal=-1&null=&offset=3539

2.1.3.1 Antecedentes internacionales.

Para empezar, cada uno de los países cuenta con sus propias leyes gubernamentales, navegando por internet y buscando antecedentes internacionales sobre aplicativos webs similares a la personería municipal de Pitalito – Huila, se llega a la conclusión que no hay antecedentes internacionales sobre el presente aplicativo web. En mi opinión, los antecedentes para este proyecto aplican nacionales y locales, porque se realiza siguiendo las leyes colombianas únicamente para estas entidades².

2.1.3.2 Antecedentes nacionales.

Por un lado, ante los diferentes medios de comunicación de la región, Jesús Elías Meneses Perdomo, personero de Neiva, dio a conocer los alcances del nuevo portal web del ente de control del Ministerio Público. www.personeriadeneiva.gov.co entra a hacer parte del acceso integrado a la información y servicios que ofrecen todas las entidades públicas del país en sus propios Sitios en Internet. Neiva, martes 12 de marzo de 2013. La Personería Municipal de Neiva, estrena nueva página web, donde los usuarios podrán acceder fácilmente a los servicios y actividades que esta ofrece³.

² Google. (2019). personerias municipales internacionales. Recuperado de: https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&ei=7vCZXZ2OEbLs5gKH1qAo&q=personerias+municipales+internacionales&oq=personerias+municipales+internacionales&gs_l=psy-ab.3...31537.31537..31776...0.2..0.134.134.0j1.....0....1..gws-wiz.....0i71.bRTN-8ukEcw&ved=0ahUKEwidvb-k44flAhUytlkKHQcrCAUQ4dUDCAo&uact=5

³ Personería de Neiva. (2015). Estreno página Web. Recuperado de: <http://www.personerianeiva.gov.co/index.php/personeria-de-neiva-estrena-pagina-web>

2.1.3.3 Antecedentes locales.

Pitalito – Huila, como también cada municipio pequeño, cuenta con un solo despacho para los ciudadanos. Es decir, no hay antecedentes locales respecto a una página web similar a la personería municipal de Pitalito – Huila. En otras palabras, la personería municipal necesitaba de antemano un aplicativo web que les permitiera realizar los trámites y servicios en línea. Dicho de otra manera, el aplicativo web de la personería municipal de Pitalito – Huila, no cuenta con antecedentes locales.

2.1.4 Marco contextual.

2.1.4.1 Personería municipal de Pitalito Huila

Es un centro del ministerio público que ejerce, vigila y hace control sobre la gestión de las alcaldías y entes descentralizados; velan por la promoción y protección de los derechos humanos; vigilan el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos, garantizando a la ciudadanía la defensa de sus derechos e intereses⁴.

El plan estratégico institucional, se propone garantizar el desarrollo de las estrategias, programas y acciones de la personería municipal de Pitalito, con eficiencia, eficacia, efectividad y ética, dirigido a la defensa de los intereses de la ciudadanía en especial los derechos humanos de la comunidad y el mejoramiento continuo de los

⁴ Wikipedia. (2019). Personería. Recuperado de:
[https://es.wikipedia.org/wiki/Personer%C3%ADa_\(Colombia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Personer%C3%ADa_(Colombia))

procesos y procedimientos de atención a esta y demás funciones asignadas a la personería.

2.1.4.2 Misión.

La personería municipal de Pitalito, ejerce vigilancia administrativa, actúa como ministerio público y vela por la promoción, divulgación y protección de los derechos humanos, el debido proceso, la conservación del medio ambiente y el patrimonio público, apoyada en el talento humano, la infraestructura y la tecnología implementada para la defensa de los derechos e intereses de la comunidad.

2.1.4.3 Visión.

La personería municipal de Pitalito, será en el 2025 una entidad solidaria, eficiente, eficaz y transparente, reconocida por su compromiso con el desarrollo de sus competencias y funciones, garante de la constitución política, la ley y los derechos humanos, que contribuyan a la paz, la mejora continua y satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

2.1.5 Marco Legal.

La personería municipal de Pitalito – Huila, al ser una entidad del gobierno, se tienen en cuenta muchas leyes, pero algunas más importantes se resaltan a continuación:

La Ley 1712 de 2014: Herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia.

Ley 83 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadores de servicios.

Ley 909 de 2004: Por el cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión.

Capítulo 3

Metodología de la investigación

En un proceso de investigación, la metodología es una de las etapas en que se divide la realización de un trabajo. En ella, el investigador o los investigadores deciden el conjunto de técnicas y métodos que emplearán para llevar a cabo las tareas vinculadas a la investigación. De esta manera, la metodología de investigación elegida es la que va a determinar la manera en que el investigador recaba, ordena y analiza los datos obtenidos. La función de la metodología de la investigación es otorgarles validez y rigor científico a los resultados obtenidos en el proceso de estudio y análisis.⁵

3.1 Tipo de investigación

Mixta

El estudio llevado a cabo en este proyecto se adapta los propósitos de la investigación descriptiva y se ajusta a los objetivos planteados en el mismo, en el cual se propone realizar un portafolio de servicios y tramites que presta la personería municipal de Pitalito (Huila), el diseño e implementación de una aplicación web para el almacenamiento, control y seguimiento de casos que se reportan en la oficina de la Personería municipal y desde ahí generar informes y estadísticas que se puedan generar

⁵ Significados. (2019). Significado de Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://www.significados.com/metodologia-de-la-investigacion/>

desde el mismo, para rendir cuentas por parte del personero al concejo municipal del municipio.

3.2 Población

La población, está conformada por todos los funcionarios de la personería municipal de Pitalito – Huila, los cuales corresponden a 8 funcionarios.

3.3 Muestra

En primer lugar, una muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población. En diversas aplicaciones interesa que una muestra sea representativa y para ello debe escogerse una técnica de muestra adecuada que produzca una muestra aleatoria adecuada se obtiene una muestra sesgada cuyo interés y utilidad es más limitado dependiendo del grado de sesgos que presente⁶.

Tamaño de muestra:

A continuación, luego de aplicar el tamaño de muestra, se tomó a toda la población que la conformo debido a que es pequeña.

Tipo de muestreo:

⁶ Wikipedia. (2019). Muestra estadística. Recuperado de:
https://es.wikipedia.org/wiki/Muestra_estad%C3%ADstica

Para empezar, existen otros procedimientos para seleccionar las muestras, que son menos precisos que los citados y que resultan menos costosos. El procedimiento más utilizado es el muestreo no probabilístico, denominado opinático consistente en que el investigador selecciona la muestra que supone sea la más representativa, utilizando un criterio subjetivo y en función de la investigación que se vaya a realizar. Así mismo, con el muestreo opinático la realización del trabajo de campo puede simplificarse enormemente pues se puede concentrar mucho la muestra. Sin embargo, al querer concentrar la muestra, se pueden cometer errores y sesgos debidos al investigador y, al tratarse de un muestreo subjetivo (según las preferencias del investigador), los resultados de la encuesta no tienen una fiabilidad estadística exacta⁷. En conclusión, el tipo de muestreo que se utilizó fue opinático.

3.4 Instrumentos para recolectar la información

Antes de nada, la recolección de la información se realizó de forma presencial, eso corresponde al instrumento de investigación entrevista, es decir, se recolecto con mayor profundidad la información necesaria para la realización del aplicativo web. Al mismo tiempo, se definen algunos instrumentos para ayudar con el cumplimiento de los objetivos, los cuales son la validez, confiabilidad, entre otros.

⁷ Wikipedia. (2019). Tipos de muestreos. Recuperado de:
http://maralboran.org/wikipedia/index.php/Tipos_de_muestreos

3.5 Validez

Antes de nada, la validez de la información es el hecho de reconocer algo verdadero basado en criterios de formas diversas. La confiabilidad de la información se refiere a que tanto se puede creer en la información que nos brinda una fuente de información (Ver anexo E). Por un lado, se utilizó la validez de criterio, también conocida como «validez criterial», «validez relativa al criterio» o «validez de pronóstico», se refiere al grado de eficacia con que se puede predecir o pronosticar una variable de interés (criterio) a partir de las puntuaciones en un test. Para ello, es necesario que se haya obtenido una evidencia empírica de que los resultados obtenidos en la prueba correlacionen efectivamente con el rendimiento futuro en el puesto de trabajo.

3.6 Confiabilidad

3.6.1 Confidencialidad de la información.

Es importante indicar que los datos registrados de los docentes, estudiantes, inventarios tecnológicos y de consumo, eventos y sus análisis son confidenciales, este estudio tiene intereses de carácter académico que aporte a nivel científico al desarrollo regional, es decir, no existe ningún interés de verificación, ni de intervención en los mismos. Los productos científicos de esta investigación omitirán los datos específicos como los nombres o datos de contacto individuales o grupales, acogiendo los principios de privacidad y anonimato.

3.6.2 Conflicto de intereses de los investigadores.

Se manifiesta por parte de cada uno de los docentes investigadores vinculados a este estudio, que no hay conflictos de intereses personales, ni comerciales y el oficio de acogimiento de las normas bioéticas según lo establecido en la resolución 8430 de 1993 y demás normas nacionales e internacionales.

3.6.3 Conflicto de intereses de las entidades en alianzas.

Se considera la participación de una empresa aliada ceñida a las políticas y normatividad colombiana, quiénes tendrán la responsabilidad de ejecutar conjuntamente las actividades/fases planteados en el diseño metodológico de la presente propuesta. Los productos como resultado de esta investigación reconocerán la participación de la universidad nacional abierta y a distancia.

Capítulo 4

Resultados

A continuación, se realiza un análisis de las necesidades frente a la personería municipal de Pitalito, como también estudios de viabilidad y económico, para determinar con exactitud si el proyecto es viable. Así mismo, se realizan diagramas, arquitecturas del sistema, entre otros, para estar seguros del proyecto que se realizará durante la realización del aplicativo web.

4.1 Identificación de las necesidades.

En la personería municipal de Pitalito, se lleva un registro de cada uno de los casos que llegan a esta dependencia, a través de una base de datos manual elaborada en Excel, elaborada de manera empírica, la cual es administrada por la secretaria general de la personería, quien, a su vez, remite la información a las otras personas que laboran en la oficina, para que ellos continúen con el proceso, teniendo en cuenta que es de vital importancia, no permitir que se pasen de las fechas límites para dar solución o enviar la solicitud a otra de las entidades a la que corresponda, para que desde allí se solucione el caso; además de hacer un seguimiento a las mismas. Hasta el momento, la base de datos que manejan no permite realizar un informe estadístico de los casos atendidos, de las posibles fechas de vencimiento de estos, Así como tampoco, brinda información oportuna en el momento en que algunas de las entidades a quienes se remitió el caso, ya se dio la correspondiente solución.

4.2 Estudio de viabilidad.

Teniendo en cuenta la alianza que se ha establecido entre la Universidad CCAV Pitalito y en especial con el semillero INDELEC, nace la idea de crear una Aplicación web, que permita organizar y llevar la información requerida en la oficina de la personería de manera práctica y que se encuentre a la mano de las personas encargadas de la misma, prestando un mejor servicio a la comunidad en general. Por tal motivo la viabilidad económica para la personería de Pitalito es accesible porque no genera ningún costo ya que se trata de un convenio.

4.2.1 Viabilidad económica.

Tabla 1. Viabilidad económica.

Recurso	Descripción	Valor (en miles de \$)		Valor Total
		Aporte UNAD (\$)	Aporte entidad externa	
Equipo Humano	Hora ingeniero en el desarrollo del proyecto.	0	0	0
Equipos y Software	Computador escritorio personal con sistema operativo Windows 10.	0	0	0
Viajes y salidas de Campo	Visitas a la Personería Municipal para solicitar información.	0	0	0
Materiales y suministros	Computador personal.	0	0	0
Bibliografía	Suministradas por la UNAD.	0	0	0
Servicios Técnicos y de apoyo	No aplica.	0	0	0
Movilidad académica	Moto personal.	0	0	0
Publicaciones	No aplica.	0	0	0

Organización de eventos académicos	No aplica.	0	0	0
Alquiler- arriendos	Hosting.	0	90.000	0
Gestión de patentes y/o variedades vegetales	No aplica.	0	0	0
Total		\$0	\$90.000	\$0

4.2.2 Viabilidad técnica.

Tabla 2. Viabilidad técnica.

Descripción del equipo	Justificación	Equipos y software	
		Valor (en miles de \$)	
		Aporte UNAD	Aporte entidad externa
Equipo escritorio Intel(R) Celeron(R) CPU G1610 @ 2.60GHz 2.60 GHz	Computadora personal del estudiante encargado con sistema operativo Windows 10.	0	0
Software sublime text, XAMPP, CodeIgniter, Bootstrap, jQuery	Son software, Framework y dependencias totalmente gratuitas que facilitan el entorno de desarrollo practico e intuitivo.	0	0
Subtotal		0	0

4.2.3 Viabilidad operacional.

El sistema funciona perfectamente, para almacenar datos, mostrar datos, editar eliminar entre otros.

Se puede publicar en la web y acceder de cualquier parte para realizar las solicitudes, consultas o modificaciones.

4.2.4 Viabilidad legal.

El aplicativo web cuenta con la legalidad de todos los softwares que se adquiere para el desarrollo web, la mayoría de ellos no tienen ningún costo y son legales. El hosting se compró legalmente.

4.3 Análisis Económico y Técnico.

La personería al hacer un convenio con la universidad el costo del aplicativo es de menor costo, tanto que solo tienen que comprar el hosting y seguir pagando anualmente por cuenta de ellos.

Los beneficios para ellos son muchos, porque tienen la oportunidad de que la oficina no mantenga llena y dar respuesta a las solicitudes de una forma más práctica y profesional, entregando respuestas en tiempo real. Para la personería no tienen ningún beneficio económico, pero sí un beneficio de tiempo para los usuarios que la utilicen y los funcionarios de la entidad.

En el análisis técnico, el hosting que se adquirió es por medio de GoDaddy⁸, es actualmente la organización registradora de dominios más grande del mundo acreditada por ICANN y por la calidad de sus servicios.

4.3.1 Asignación y compromisos.

El sistema tiene tres roles (Usuario, funcionario y administrador), funcionario y administrador se asignan dependiendo el cargo a emplear durante el periodo de la entidad. Los usuarios se pueden registrar mediante el aplicativo web o uno de los funcionarios los registra para realizar la respectiva solicitud.

Cada una de estas funciones está restringida dependiendo el usuario, si es un administrador puede acceder a todo como: registrar funcionario u otro administrador,

⁸ GoDaddy, (2019). Empresa registradora de dominios de Internet y de alojamiento web. Recuperado de: <https://co.godaddy.com/>

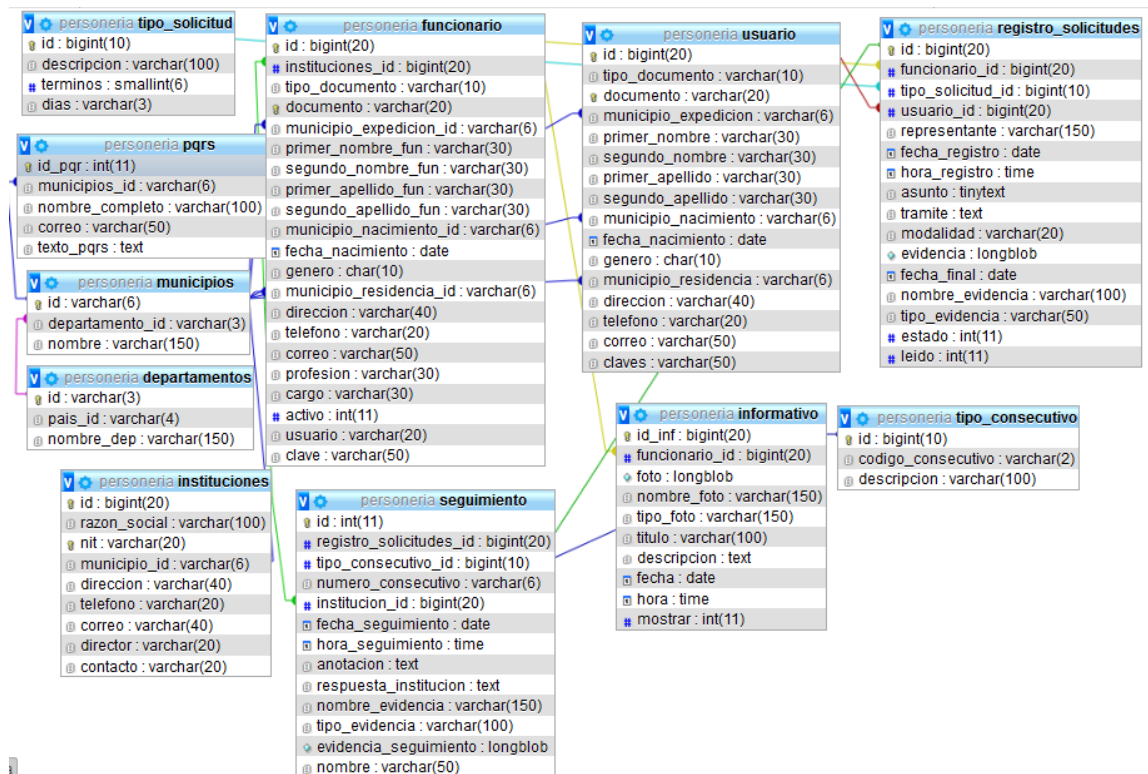
registrar usuario, solicitudes, ver PQRS, búsqueda de los casos, asignar casos, activar o desactivar funcionario, subir noticias, entre otros.

El funcionario puede registrar solicitudes y buscar, como también puede ver cada uno de los detalles y el avance del caso.

El usuario solo puede registrar y ver las solicitudes.

4.4 Arquitectura de sistemas (Diagrama de Flujo de Datos – Diagrama de Contexto del Sistema Actual).

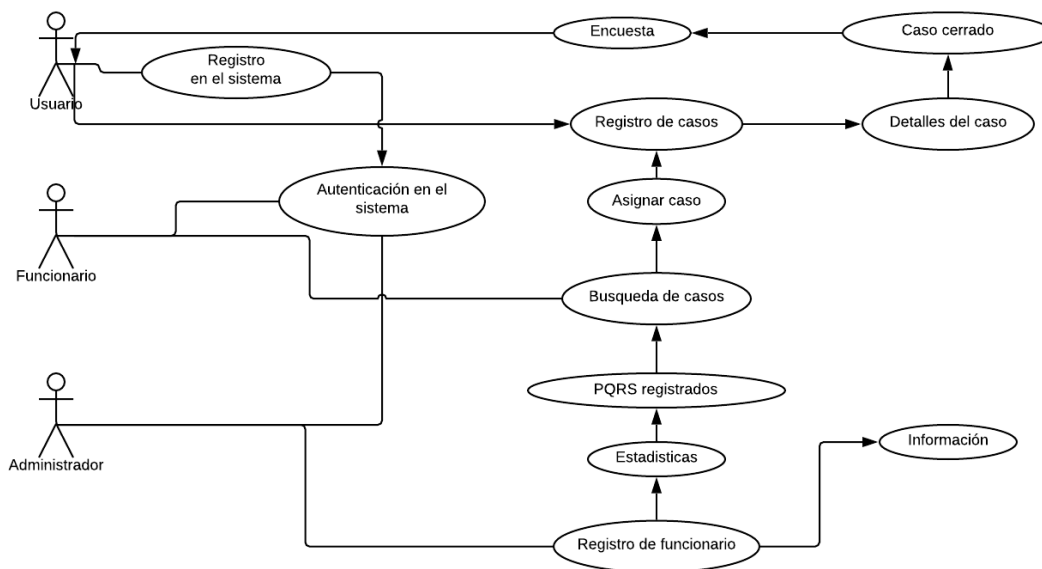
Ilustración 1. Diagrama de base de datos.



Fuente: Autoría propia.

4.5 Diagrama de casos de uso.

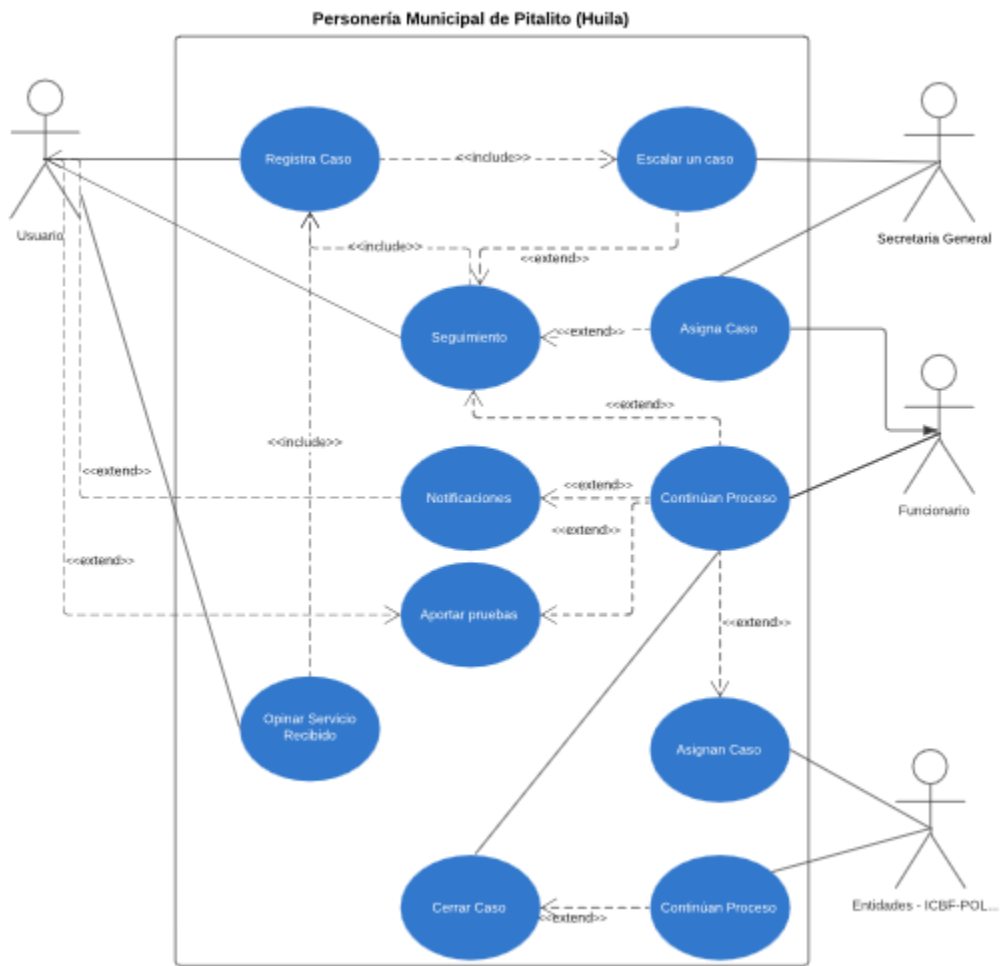
Ilustración 2. Diagrama de casos de uso.



Fuente: Autoría propia.

4.6 Diagrama de clases

Ilustración 3. Diagrama de clases.



Fuente: Autoría propia.

Capítulo 5

Propuesta

5.1 Creación de prototipos.

Durante el diseño del aplicativo web se realizaron algunos diseños que sirvieron como base para para el aplicativo final, algunos de los diseños fueron.

Ilustración 5. Diseño uno.



Fuente: Autoría propia.

Ilustración 6. Diseño dos iconos.



Fuente: Autoría propia.

Ilustración 7. Diseño de footer.



Fuente: Autoría propia.

Para el diseño final se utilizó Bootstrap, se fue modificando el diseño para dar un entorno practico al usuario, lo cual quedo:

Ilustración 8. Diseño final.



5.1.1 Requerimientos de entrada/salida.

5.1.1.1 Datos de entrada.

Para el registro de usuarios.

Ilustración 9. Datos registro de usuario.

Primer y segundo nombre :	Primer nombre	Segundo nombre
Primer y segundo apellido :	Primer Apellido	Segundo Apellido
Municipio de Residencia :	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	
Dirección de residencia:	Dirección de residencia	
Municipio de nacimiento :	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	
Tipo de documento :	Cédula de ciudadanía	
Número de documento :	Número de documento	
Municipio de expedición :	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	
Fecha de nacimiento :	dd/mm/aaaa	
Género :	Masculino	
Teléfono :	Número de telefónico	
Correo electrónico :	Dirección Email (ejemplo@gmail.com)	
Contraseña :	Contraseña de usuario	

Fuente: Autoría propia.

Datos de entrada, para el registro de funcionarios.

Ilustración 10. Datos registro del funcionario.

Primer y segundo nombre :	Primer nombre	Segundo nombre
Primer y segundo apellido :	Primer Apellido	Segundo Apellido
Municipio de Residencia :	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	
Dirección de residencia :	Dirección de residencia	
Municipio de nacimiento :	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	
Tipo de documento :	Cédula de ciudadanía	
Número de documento :	Número de documento	
Municipio de expedición :	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	
Fecha de nacimiento :	dd/mm/aaaa	
Genero :	Masculino	
Teléfono :	Número de celular	
Correo electrónico :	Dirección Email (ejemplo@gmail.com)	
Profesión :	Profesión laboral	
Cargo :	Administrador	
Institución :	Empresa	

Fuente: Autoría propia.

Datos de entrada, para el registro de solicitudes.

Ilustración 11. Datos registro de solicitudes.

Fuente: Autoría propia.

Respuesta a una solicitud.

Ilustración 12. Nota de las solicitudes.

Fuente: Autoría propia.

5.1.1.2 Datos de salida.

Detalles del funcionario.

Ilustración 13. Datos del funcionario.

Número de registro	1
Nombre de usuario	William Alberto Guzman Mendez
Documento	CC / 1083911186
Fecha de nacimiento	1995-04-23
Genero	Masculino
Dirección	calle 34B 10-07
Teléfono	3145438957
Correo	waguzman777@gmail.com
Estado	Activo <input type="button" value="Desactivar"/>

Fuente: Autoría propia.

Detalles del usuario.

Ilustración 14. Datos del usuario.

Número de registro	7
Nombre de usuario	albert eainsten
Documento	CC / 987987
Fecha de nacimiento	2018-09-10
Genero	Masculino
Dirección	Calle 0 # 00-0
Teléfono	0000000000
Correo	albert@einste.com

Fuente: Autoría propia.

Datos del caso.

Ilustración 15. Datos del caso.

Número de registro	1
Nombre de usuario	a a
Nombre del representante	William Guzman // 1083911186
Funcionario encargado	ddddddd dddd
Tipo de solicitud	Intervenciones ante EPS.
Asunto	No me atendieron
Tramite	peticion
Fecha y hora registro	2019-08-23 02:38:16
Fecha y hora final	2019-09-07 02:38:16 Editar
Evidencia	
Estado	Abierto Cerrar

Fuente: William Guzmán

Notas de la solicitud.

Ilustración 16. Notas del caso.

#	Nombre del funcionario	fecha y hora	Respuestas	evidencia
1	William Alberto Guzman Mendez	2019-08-26 05:00:48	Le falta mas evidencia por favor anexar.	índice.jpg

Fuente: Autoría propia.

5.2 Manejo de diagramas: (Diagrama de Flujo de Datos – Sistema Propuesto).

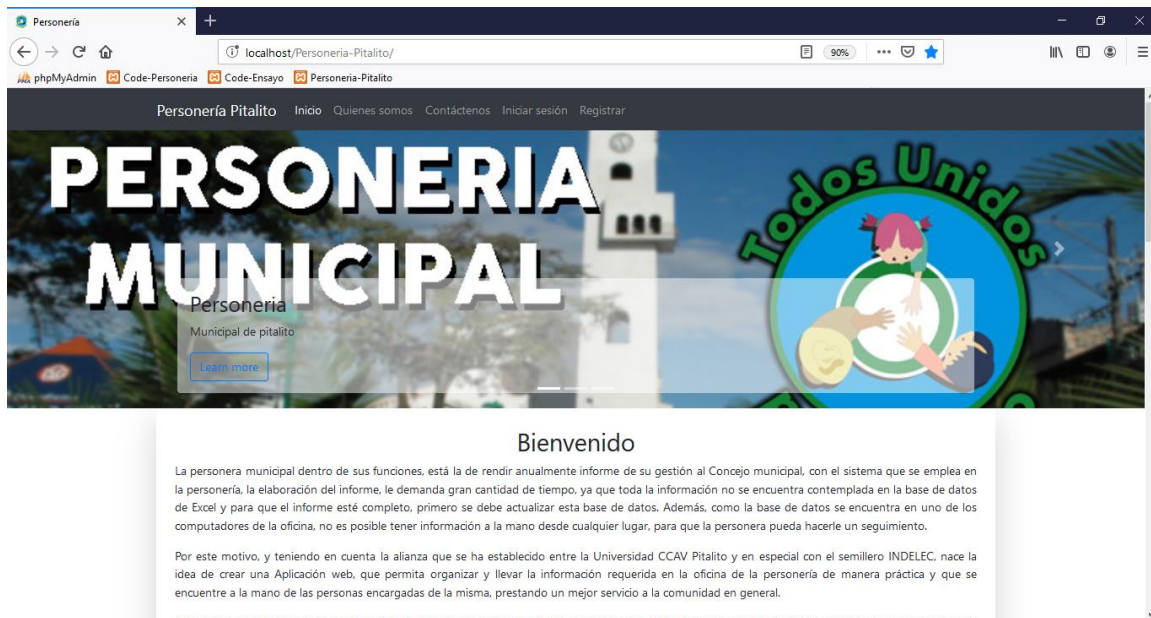
5.1.2 Requisitos de hardware/software.

En la actualidad muchos de los sistemas de información pueden conectarse a internet y desde ahí pueden ver el aplicativo web de la personería municipal de Pitalito, el único requisito es que tenga servicio a internet, puede consultar el aplicativo en móvil si lo desean.

5.3 Diseño del aplicativo web

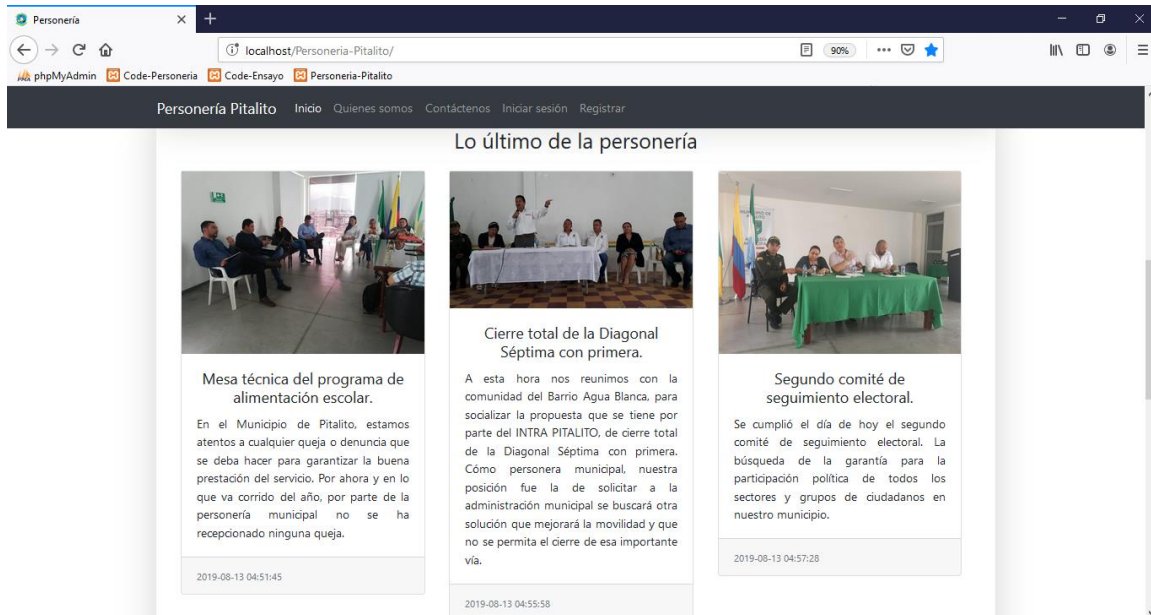
5.3.1 Diseño de salida.

Ilustración 17. Vista principal.



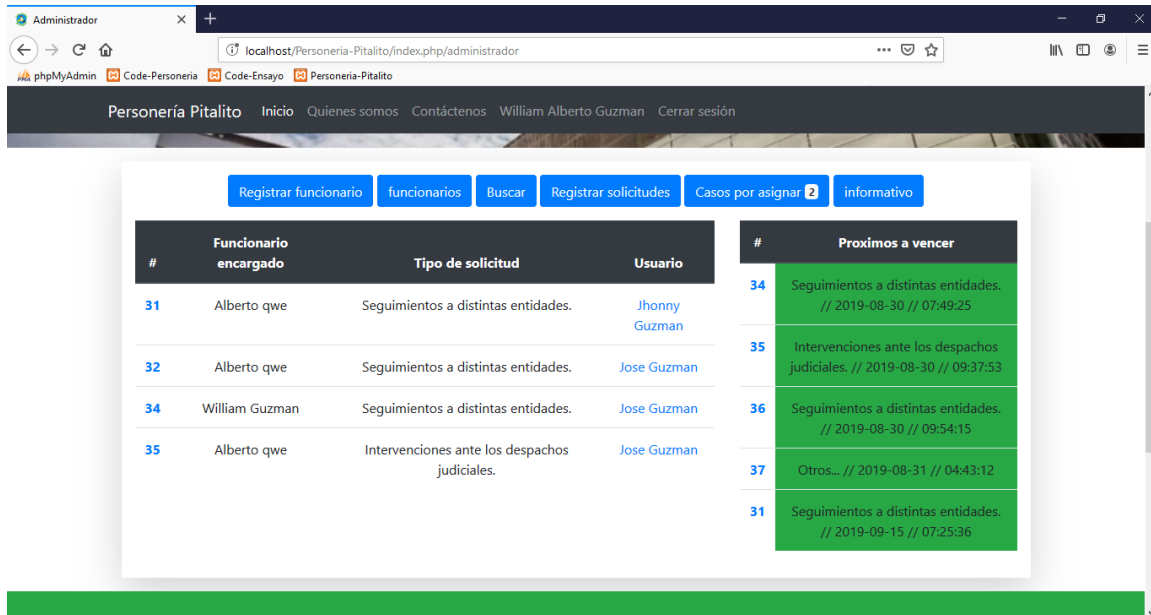
Fuente: Autoría propia.

Ilustración 18. Vista principal, noticias.



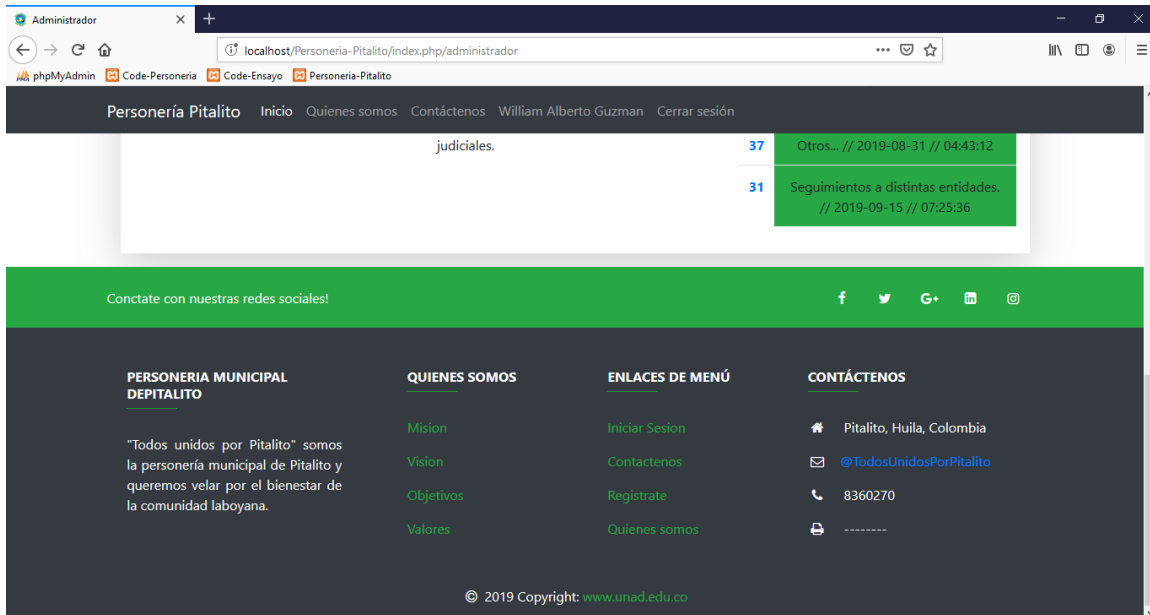
Fuente: Autoría propia.

Ilustración 19. Vista principal al iniciar sesión.



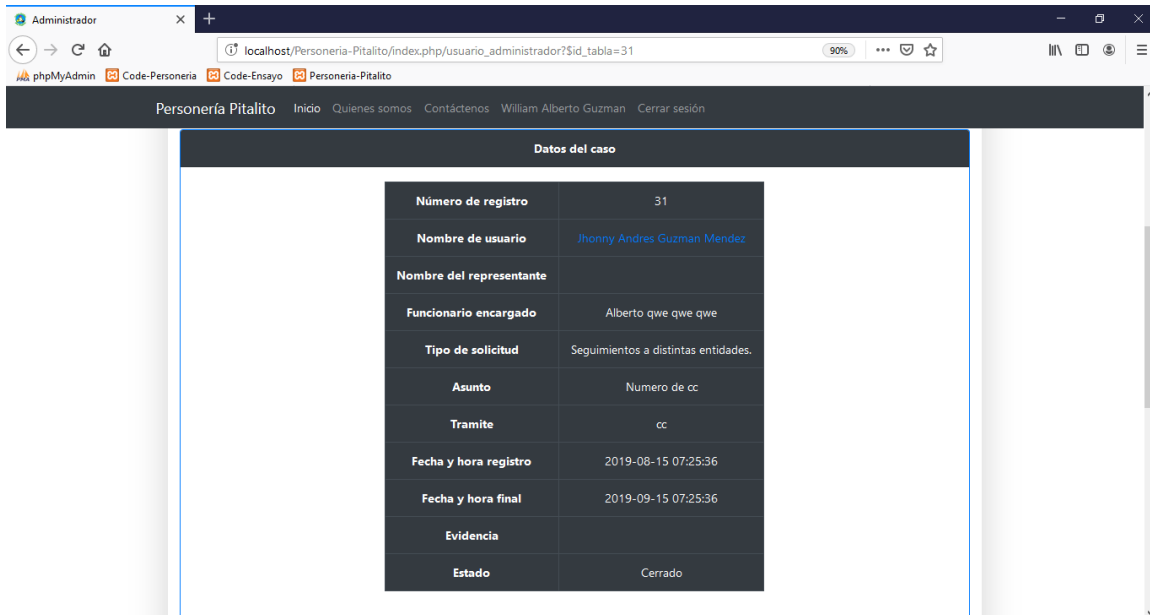
Fuente: Autoría propia.

Ilustración 20. Pie de página.



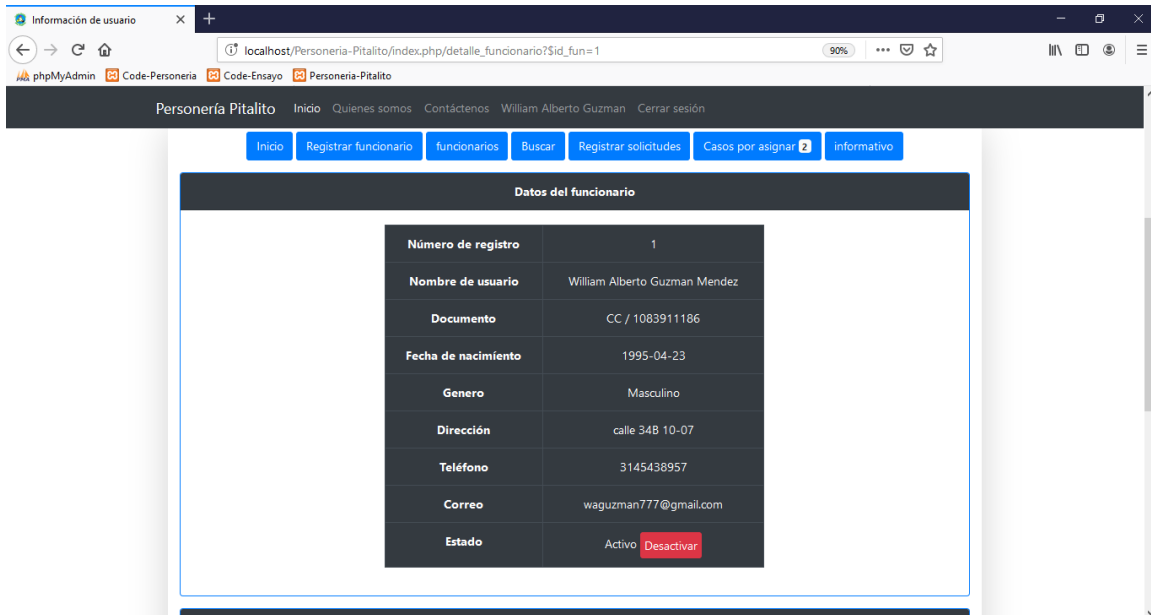
Fuente: Autoría propia.

Ilustración 21. Vista sobre los detalles de un caso.



Fuente: Autoría propia.

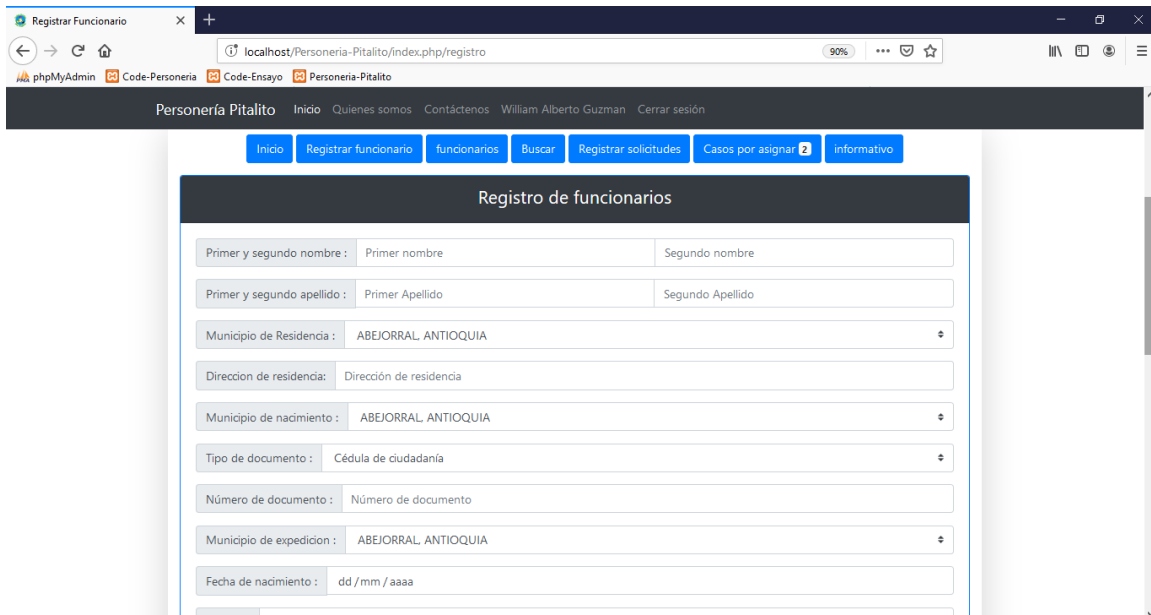
Ilustración 22. Vista datos del funcionario.



Fuente: Autoría propia.

5.3.2 Diseño de entrada.

Ilustración 23. Vista registro de funcionarios.



Fuente: Autoría propia.

Ilustración 24. Vista registro de funcionarios.

Registrar Funcionario

localhost/Personeria-Pitalito/index.php/registro

Personería Pitalito Inicio Quienes somos Contáctenos William Alberto Guzman Cerrar sesión

Fecha de nacimiento: dd/mm/aaaa

Genero: Masculino

Telefono: Número de celular

Correo electronico: Dirección Email (ejemplo@gmail.com)

Profesion: Profesion laboral

Cargo: Administrador

institución: empresa

Usuario: Nombre de usuario

Contraseña: Contraseña de usuario

Comprobar Contraseña: Contraseña de usuario

Activar funcionario

Registrar funcionario

Fuente: Autoría propia.

Ilustración 25. Vista búsqueda de casos por cedula.

Busqueda

localhost/Personeria-Pitalito/index.php/busqueda

Personería Pitalito Inicio Quienes somos Contáctenos William Alberto Guzman Cerrar sesión

Personeria
Municipal de pitalito
[Leer más](#)

Inicio Registrar funcionario funcionarios Buscar Registrar solicitudes Casos por asignar 2 Informativo

Número de cédula

No hay datos para mostrar

#	Funcionario encargado	Tipo de solicitud	Asunto	Usuario
---	-----------------------	-------------------	--------	---------

Conctate con nuestras redes sociales!

PERSONERIA MUNICIPAL DE PITALITO QUIENES SOMOS ENLACES DE MENÚ CONTÁCTENOS

Pitalito, Huila, Colombia

Fuente: Autoría propia.

Ilustración 26. Vista registro de casos.

The screenshot shows a web browser window with the URL `www.personeriamunicipalpitalito.com/registro_solicitudes_admin`. The page title is "Personería Pitalito" and the navigation menu includes "Inicio", "Quiénes somos", "Contáctenos", "Transparencia", "William Alberto Guzman", and "Cerrar sesión". The main content area is a form titled "Registrar caso" with the following fields:

- Selección de funcionario: Ninguno
- Cédula del usuario: Número de identificación del usuario
- Representante: Nombre completo, Número de identificación
- Tipo de solicitud: Seguimientos a distintas entidades.
- Asunto: Asunto
- Evidencia: Examinar... Ningún archivo seleccionado.

A "Registrar caso" button is located at the bottom of the form.

Fuente: Autoría propia.

Ilustración 27. Registro de noticia.

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/Personeria-Pitalito/index.php/informacion`. The page title is "Personería Pitalito" and the navigation menu includes "Inicio", "Quiénes somos", "Contáctenos", "William Alberto Guzman", and "Cerrar sesión". The main content area is a form titled "Configuración pagina de inicio" with the following fields:

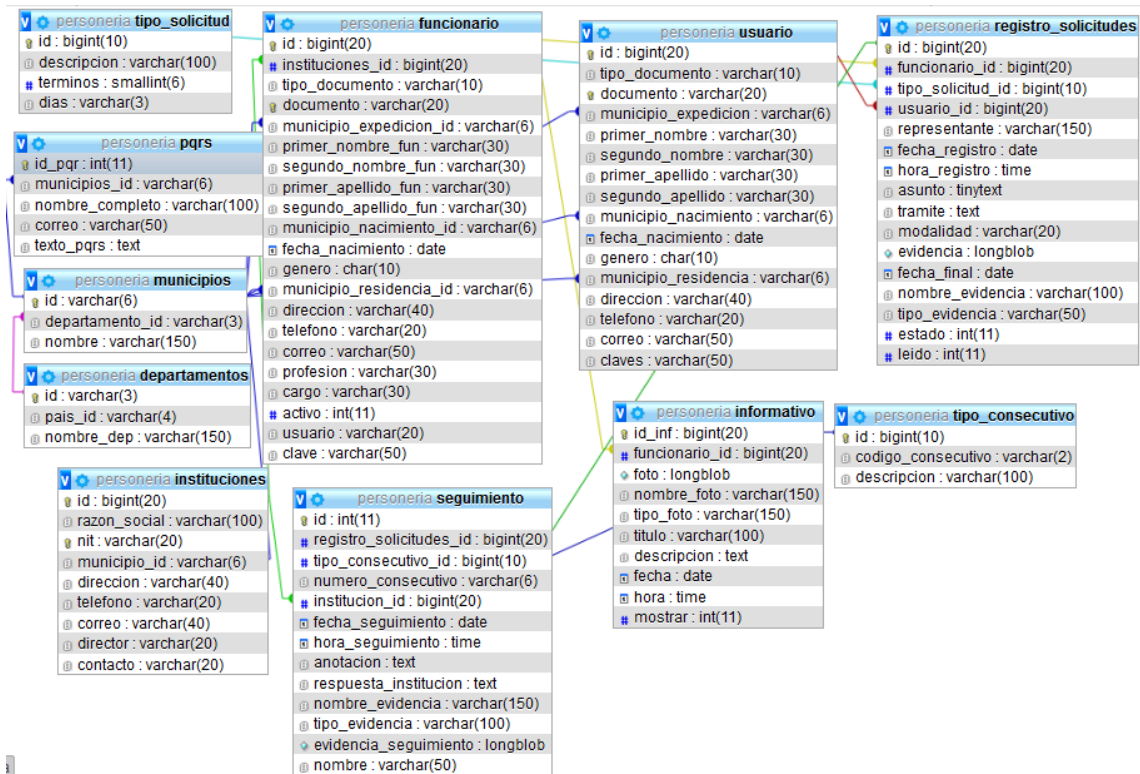
- Título de la información: Título informativo
- Descripción de la información: Descripción
- Selección de foto: Examinar... Ningún archivo seleccionado.

A "Guardar" button is located at the bottom of the form.

Fuente: Autoría propia.

5.3.3 Diseño de base de datos (Modelo Entidad/Relación).

Ilustración 28. Modelo entidad/relación.



Fuente: Autoría propia.

5.4 Diseño de controles.

El aplicativo web cuenta con alertas para el usuario, funcionario y administrador, dependiendo de la pestaña donde se encuentre.

Cuando el usuario inicia sesión, en caso de que este incorrecta la contraseña, se envía una alerta.

Ilustración 29. Alerta en formulario de iniciar sesión.

Fuente: Autoría propia.

Cuando el usuario no tiene solicitudes se muestra la alerta.

Ilustración 30. Alerta si tiene solicitudes.

#	Tipo de solicitud	Asunto	Usuario
---	-------------------	--------	---------

Fuente: Autoría propia.

Para cada caso hay una alerta con el fin de notificar al usuario y darle a entender lo que está sucediendo de una manera más simple. Los controles es anticipar los errores que se cometerán al ingresar los datos en el sistema. Los controles proporcionan medios para asegurar que solo los usuarios autorizados tengan acceso al sistema.

5.5 Diseño de procedimientos.

Al ingresar un usuario, puede ver las últimas noticias, revisar las políticas, transparencia, registrarse, entre otras cosas.

Cuando un usuario se registra en el sistema, al ingresar no solo va a poder ver lo anterior, sino que también puede registrar solicitudes y revisar los detalles de ella y responder a lo solicitado por el funcionario. El funcionario puede registrar solicitudes, buscar solicitudes por si algún usuario va a preguntar por el caso, el funcionario es el único que por ahora cuenta con notificaciones:

Ilustración 31. Alerta de notificaciones.



Fuente: Autoría propia.

Las notificaciones son para los casos que le asignan al funcionario.

El administrador puede registrar funcionarios como también ver algunos datos de ellos, activarlos o desactivarlos, puede buscar casos, registrar casos, también cuenta con notificaciones de los casos que aún no se han asignado, publicar noticias y revisar los PQRS.

5.6 Desarrollo e implementación del sistema

5.6.1 Puesta en marcha:

Una vez obtenido el hosting y dominio, se procedió a subir el aplicativo web y ponerlo en marcha. Los resultados fueron satisfactorios una vez se empezó a utilizar el aplicativo debido a que es sencillo de manejar y tiene un entorno intuitivo. Aún faltan cosas por mejorar, pero se van solucionando a medida que se va trabajando a diario en el aplicativo web.

Capítulo 6

Conclusiones

La recolección de la información se realizó de forma presencial, eso corresponde al instrumento de investigación entrevista, es decir, se recolecto con mayor profundidad la información necesaria para la realización del aplicativo web. Así mismo, se obtuvo la lista de requerimientos, algunos de los requerimientos fueron modificados durante el transcurso del aplicativo web y otros eliminados debido a que no tenían ninguna funcionalidad. En resumen, el resultado y análisis del instrumento de la información fue exitoso y permitió conocer con más detalle el funcionamiento de la personería municipal de Pitalito – Huila.

Finalmente, el producto obtenido ha sido un aplicativo web para usuarios, funcionarios y administradores. Tanto el usuario como el funcionario tienen sus restricciones para algunas cosas que solo puede hacer el administrador, el aplicativo cuenta con un CRUD (crear, leer, actualizar y borrar) completo el cual le permite interactuar de una manera sencilla las configuraciones o actualización de la información que se necesitan.

Así mismo, la personería municipal de Pitalito obtuvo un puntaje superior a 60 sobre 100 este año, durante la calificación de transparencia de la información pública. Es decir, funciona correctamente con las necesidades del cliente, aunque se puede mejorar el aplicativo quizás en un futuro para que no necesariamente se puede registrar un usuario y

poder hacer la solicitud. Los softwares que se utilizaron son totalmente gratuitos y son de mucha utilizad, lo único que tuvo un costo fue el hosting, pero corrió por cuenta de la personería municipal de Pitalito Huila.

Capítulo 7

Recomendaciones

En primer lugar, se recomienda que se continúe con el trabajo realizado hasta el momento en el desarrollo de la aplicación web, donde se involucren actividades de monitores, y así mismo correcciones de algunos detalles en caso de haberlos. De esta manera, el proyecto podría crecer y optimizarse en cuanto a funcionalidades conforme sea necesario realizar correcciones y nuevas necesidades, ideas o sugerencias surjan a futuro. Finalmente, se recomienda que se investigue otras tecnologías de desarrollo web que puedan ser implementadas juntamente con las ya implementadas en la aplicación desarrollada, para mejorar y optimizar las funcionalidades. A continuación, algunas de las funcionalidades que se recomiendan sean implementadas en el futuro son:

Implementación del módulo de chat en línea para ayudar al usuario, implementación de notificaciones para los usuarios por medio de correos o mensaje de texto y explorar la implementación de mejoras al aplicativo web para mejorar el diseño.

Capítulo 8

Lista de biografía

- Campderrich falgueras, B. (2012). ingeniería del software. UOC (universitat oberta de catalunya).
- CodeIgniter. (2019). Potente framework de PHP muy liviano, construido para desarrolladores que necesitan un kit de herramientas simple y elegante para crear aplicaciones web completas. Recuperado de: <https://codeigniter.com>
- Colciencias. (2019). ¿Qué son los Planes Estratégicos Departamentales en Ciencia, Tecnología e Innovación - PEDCTI? Recuperado de: <https://www.colciencias.gov.co/portafolio/gestion-territorial/planes-de-acuerdo/pedcti>
- GoDaddy. (2019). Empresa registradora de dominios de Internet y de alojamiento web. Recuperado de: <https://co.godaddy.com/?isc=goflco30>
- Jaramillo Valbuena, S., Cardoso, S. A., & Hernández, L. A. (2010). Programación Orientada a Objetos. Quindío: Ediciones ELZCOM.
- Montoya, C. A., & Boyero Saavedra, M. (2008). Los sistemas de información como herramienta para la competitividad organizacional. Bogotá Colombia.
- Mora, S. L. (2002). Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web. En S. L. Mora, Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web.
- Personería Neiva. (2018). Funciones De La Personería Municipal. Obtenido de [personerianeiva.gov.co: http://www.personerianeiva.gov.co/index.php/nuestra-entidad/informacion-institucional/funciones-de-la-personeria](http://www.personerianeiva.gov.co/index.php/nuestra-entidad/informacion-institucional/funciones-de-la-personeria).
- Pressman, R. S. (2002). El Modelo Espiral. En R. S. Pressman, Ingeniería del Software un Enfoque Práctico Quinta Edición (págs. 24-26). Madrid: Mc Graw Hill.
- Procuraduría. (2018). Índice de transparencia y acceso a la información matriz de cumplimiento - Estructura base 2018. Recuperado de: https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/ITA_Matriz_Cumplimiento_EstructuraBase_V1_0-2018.pdf
- Procuraduría. Consultado el 24 de julio de 2014. Objetivos y funciones. Recuperado de: <https://www.procuraduria.gov.co/portal/Objetivos-y-funciones.page>

Procuraduría. Consultado el 29 de septiembre de 2017. Contexto histórico y global de la procuraduría, temas que marcaron el inicio del congreso internacional.

Recuperado de:

https://www.procuraduria.gov.co/html/noticias_2010/noticias_777.htm

Sublime Text 3. (2019). Editor de texto y editor de código fuente está escrito en C++ y Python para los plugin. Recuperado de: <https://www.sublimetext.com>

Wikipedia. (2019). Validez (psicometría). Recuperado de:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Validez_\(psicometr%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Validez_(psicometr%C3%ADa))

Anexos

Anexo A. Procuraduría general de la nación (Colombia)

La procuraduría general de la nación en Colombia es un órgano de control autónomo que se encarga de investigar, sancionar, intervenir y prevenir las irregularidades cometidas por los gobernantes, los funcionarios públicos, los particulares que ejercen funciones públicas y las agencias del estado colombiano. Es el órgano director del ministerio público y está a cargo de garantizar los derechos colectivos de la ciudadanía, actuando en representación de la sociedad civil.⁹

Esta institución es bastante sui generis,¹⁰ ya que en las democracias modernas es la fiscalía o la defensoría del pueblo (los inspectores generales en EUA) las que asumen sus competencias. Pese a la creación de la fiscalía general de la nación (1991) y la defensoría del pueblo (1992), la procuraduría (fundada en 1830 y de inspiración monárquica) ha seguido coexistiendo con estas nuevas instituciones. A nivel internacional, cuando se habla de ministerio público se hace alusión a la fiscalía, pero en Colombia se hace referencia a la procuraduría, lo cual genera confusión.

⁹ Procuraduría. Consultado el 24 de julio de 2014. Objetivos y funciones. Recuperado de: <https://www.procuraduria.gov.co/portal/Objetivos-y-funciones.page>

¹⁰ Procuraduría. Consultado el 29 de septiembre de 2017. Contexto histórico y global de la procuraduría, temas que marcaron el inicio del congreso internacional. Recuperado de: https://www.procuraduria.gov.co/html/noticias_2010/noticias_777.htm

Anexo B. ITA

Es un indicador sintético de pesos preestablecidos, se alimenta de un formulario de auto diligenciamiento compuesto de una serie de preguntas agrupadas en subcategorías, que a su vez se agrupan en categorías y éstas en dimensiones¹¹, las cuales describen el cumplimiento del sujeto frente a las obligaciones de Ley; por lo tanto, estas opciones establecen el nivel de observancia de cada pregunta agregada y que constituyen la matriz de cumplimiento de la Ley 1712, diseñada por la procuraduría general de la nación. Según lo anterior, el cálculo del indicador se genera a partir del porcentaje de cumplimiento que resulta del auto diligenciamiento del formulario por parte de los sujetos obligados. Este indicador sintético se establece en una escala ordinal de 0 a 100 puntos, donde a mayor valor se obtenga; mayor será el nivel de cumplimiento de la ley.

¹¹ Procuraduría. (2018). Índice de transparencia y acceso a la información matriz de cumplimiento - Estructura base 2018. Recuperado de: https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/ITA_Matriz_Cumplimiento_EstructuraBase_V1_0-2018.pdf

Anexo C. Ley 1712 de 2014.

Con la expedición de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”, se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Para dar cumplimiento al literal i) del artículo 23 de la ley 1712 de 2014, que ordena al ministerio público, en cabeza de la procuraduría general de la nación, establecer una metodología para que cumpla sus funciones y atribuciones, se creó un sistema de información tipo formulario que permite medir el nivel de cumplimiento de la ley por parte de cada sujeto obligado y que generará, con la información registrada, el indicador denominado índice de transparencia y acceso a la información - ITA -.

Anexo D. puntajes

A continuación, en la siguiente imagen se muestran los puntajes más bajos que obtuvieron el año pasado las personerías de cada municipio, incluyendo a la personería de Pitalito. Como resultado, este año (2019) la personería sacó un puntaje de 69 sobre 100.

Ilustración 32. Puntajes de otras personerías.

Personería De La Argentina	Huila	La Argentina		8.6
Concejo De Iquira	Huila	Iquira		11.9
Personería De Pitalito	Huila	Pitalito		12.3
Concejo De Acevedo	Huila	Acevedo		13.0

Fuente: Autoría propia.

Anexo E. Validez

En el campo de la metrología, psicometría y estadística, la validez es un concepto que hace referencia a la capacidad de un instrumento de medición para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. De esta forma, un instrumento de medida es válido en la medida en que las evidencias empíricas legitiman la interpretación de las puntuaciones arrojadas por la prueba¹².

¹² Wikipedia. (2019). Validez (psicometría). Recuperado de:
[https://es.wikipedia.org/wiki/Validez_\(psicometr%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Validez_(psicometr%C3%ADa))

Anexo F. PEDCTI.

Los Planes Estratégicos Departamentales de CTI - PEDCTI son un instrumento de diagnóstico que permiten identificar las capacidades, potencialidades, amenazas, debilidades y oportunidades con las que cuenta cada uno de los departamentos del país en ciencia, tecnología e innovación. Estos han sido insumo, entre otros documentos, para la construcción de los planes y acuerdos estratégicos departamentales en CTeI (Art. 7 de la Ley 1753 de 2015)¹³.

¹³ Colciencias. (2019). ¿Qué son los Planes Estratégicos Departamentales en Ciencia, Tecnología e Innovación - PEDCTI? Recuperado de: <https://www.colciencias.gov.co/portafolio/gestion-territorial/planes-de-acuerdo/pedcti>

Anexo G. Manual técnico

Capítulo 1
Requerimientos.

Módulo de usuarios.

A continuación, se describe los requerimientos que debe desarrollar el sistema de información web para los tramites y servicios del usuario.

Tabla 3. Requerimiento funcional N° 1.

Requerimiento No.	1
Módulo	Registro de usuario.
Usuario	Usuarios particulares El sistema debe permitir registrar a cualquier ciudadano, Este registro especifica los siguientes datos:
Descripción del requerimiento	Tipo de documento Número de documento Municipio expedición Primer nombre Segundo nombre

Primer apellido
Segundo apellido
Municipio nacimiento
Fecha nacimiento
Genero
Municipio residencia
Dirección
Teléfono
Correo
Claves

Tabla 4. Requerimiento funcional N° 2.

Requerimiento No.	2
Módulo	Registro de casos.
Usuario	Usuarios particulares
Descripción del requerimiento	El sistema debe permitir registrar casos, Este registro especifica los siguientes datos: Tipo de solicitud.

	Representante o acudiente.
	Asunto
	Evidencia

Tabla 5. Requerimiento funcional N° 3.

Requerimiento No.	3
Módulo	Registro de casos.
Usuario	Usuarios particulares
	El sistema debe permitir editar algunos datos personales del usuario, Este registro especifica los siguientes datos:
Descripción del requerimiento	Tipo de documento
	Municipio expedición
	Primer nombre
	Segundo nombre
	Primer apellido
	Segundo apellido
	Municipio nacimiento
	Fecha nacimiento

Genero
 Municipio residencia
 Dirección
 Teléfono
 Correo

Tabla 6. Requerimiento funcional N° 4

Requerimiento No.	4
Módulo	Detalles del caso.
Usuario	<p>Usuarios particulares</p> <p>El sistema debe permitir ver los detalles del caso, algunos importantes como, estado del caso, entre otros. Estos detalles especifican los siguientes datos:</p>
Descripción del requerimiento	<p>Número de registro</p> <p>Nombre de usuario</p> <p>Representante o referente</p> <p>Funcionario encargado</p> <p>Tipo de solicitud</p> <p>Asunto</p>

	Fecha y hora de registro
	Evidencia
	Estado

Tabla 7. Requerimiento funcional N° 5

Requerimiento No.	5
Módulo	Detalles del caso.
Usuario	Usuarios particulares
	El sistema debe permitir ver las respuestas del caso. Estos detalles especifican los siguientes datos:
Descripción del requerimiento	Nombre del que responde
	fecha y hora
	Respuestas
	Evidencia

Tabla 8. Requerimiento funcional N° 6

Requerimiento No.	6
Módulo	Detalles del caso.

Usuario	Usuarios particulares
Descripción del requerimiento	El sistema debe permitir dar respuestas al caso. Estos detalles especifican los siguientes datos:
	Responder
	Evidencia

Módulo de funcionario.

A continuación, se describe los requerimientos que debe desarrollar el sistema de información web para los tramites y servicios del usuario.

Tabla 9. Requerimiento funcional N° 7.

Requerimiento No.	7
Módulo	Registro de casos.
Usuario	Funcionarios.
Descripción del requerimiento	El sistema debe permitir registrar a cualquier ciudadano y a su vez el registro del caso. Este registro especifica los siguientes datos:

Tipo de documento
Número de documento
Municipio expedición
Primer nombre
Segundo nombre
Primer apellido
Segundo apellido
Municipio nacimiento
Municipio residencia
Dirección
Teléfono
Correo
Asignar funcionario
Referente
Asunto
Evidencia

Tabla 10. Requerimiento funcional N° 8.

Requerimiento No.	8
Módulo	Búsqueda de casos.

Usuario	Funcionarios.
Descripción del requerimiento	<p>El sistema debe permitir buscar el registro del caso por número de cédula del usuario.</p> <p>Este registro especifica los siguientes datos:</p> <p>Número de cédula del usuario.</p>

Tabla 11. Requerimiento funcional N° 9.

Requerimiento No.	9
Módulo	Detalles del caso.
Usuario	Funcionarios.
Descripción del requerimiento	<p>El sistema debe permitir ver los detalles del caso, algunos importantes como, estado del caso, entre otros. Estos detalles especifican los siguientes datos:</p> <p>Número de registro</p> <p>Nombre de usuario</p> <p>Representante o referente</p>

Funcionario encargado
Tipo de solicitud
Asunto
Fecha y hora de registro
Evidencia
Estado
Cerrar caso

Tabla 12. Requerimiento funcional N° 10.

Requerimiento No.	10
Módulo	Observar las respuestas del caso.
Usuario	Funcionarios
	El sistema debe permitir ver las respuestas del caso. Estos detalles especifican los siguientes datos:
Descripción del requerimiento	Nombre del que responde
	fecha y hora
	Respuestas
	Evidencia

Tabla 13. Requerimiento funcional N° 11.

Requerimiento No.	11
Módulo	Respuesta del caso.
Usuario	Funcionarios
Descripción del requerimiento	El sistema debe permitir dar respuestas al caso. Estos detalles especifican los siguientes datos: Responder Evidencia

Módulo de administrador.**Tabla 14. Requerimiento funcional N° 12.**

Requerimiento No.	12
Módulo	Registro de funcionario.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador)
Descripción del requerimiento	El sistema debe permitir registrar funcionarios nuevos que entren a laborar en la personería municipal de Pitalito. Este registro especifica los siguientes datos:

Tipo de documento

Número de documento

Municipio expedición

Primer nombre

Segundo nombre

Primer apellido

Segundo apellido

Municipio nacimiento

Fecha nacimiento

Genero

Municipio residencia

Dirección

Teléfono

Profesión

Cargo

Tipo de institución

Usuario

Correo

Claves

Activar funcionario

Tabla 15. Requerimiento funcional N° 13.

Requerimiento No.	13
Módulo	Lista de funcionarios.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador).
Descripción del requerimiento	El sistema debe permitir listar los funcionarios. Este registro especifica los siguientes datos: Nombre del funcionario. Documento. Cargo.

Tabla 16. Requerimiento funcional N° 14.

Requerimiento No.	14
Módulo	Detalles de funcionarios.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador).
Descripción del requerimiento	El sistema debe permitir mostrar algunos detalles de los funcionarios, algunos importantes como dirección, correo,

teléfono, entre otros. Este registro especifica los siguientes datos:

Nombre de usuario.

Documento.

Fecha de nacimiento.

Genero.

Dirección.

Teléfono.

Correo.

Estado.

Casos asignados al funcionario.

Tipo de caso.

Asunto.

Estado.

Tabla 17. Requerimiento funcional N° 15.

Requerimiento No.	15
Módulo	Registro de casos.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador).

Descripción del requerimiento

El sistema debe permitir registrar a cualquier ciudadano y a su vez el registro del caso. Este registro especifica los siguientes datos:

Tipo de documento

Número de documento

Municipio expedición

Primer nombre

Segundo nombre

Primer apellido

Segundo apellido

Municipio nacimiento

Municipio residencia

Dirección

Teléfono

Correo

Asignar funcionario

Referente

Asunto

Evidencia

Tabla 18. Requerimiento funcional N° 16.

Requerimiento No.	16
Módulo	Búsqueda de casos.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador).
Descripción del requerimiento	<p>El sistema debe permitir buscar el registro del caso por número de cédula del usuario.</p> <p>Este registro especifica los siguientes datos:</p> <p>Número de cédula del usuario.</p>

Tabla 19. Requerimiento funcional N° 17.

Requerimiento No.	17
Módulo	Detalles del caso.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador).
Descripción del requerimiento	<p>El sistema debe permitir ver los detalles del caso, algunos importantes como, estado del caso, entre otros. Estos detalles especifican los siguientes datos:</p>

Número de registro

Nombre de usuario

Representante o referente

Funcionario encargado

Tipo de solicitud

Asunto

Fecha y hora de registro

Evidencia

Estado

Cerrar caso

Tabla 20. Requerimiento funcional N° 18.

Requerimiento No.	18
Módulo	Observar respuestas del caso.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador).
Descripción del requerimiento	El sistema debe permitir ver las respuestas del caso. Estos detalles especifican los siguientes datos: Nombre del que responde

	fecha y hora
	Respuestas
	Evidencia

Tabla 21. Requerimiento funcional N° 19.

Requerimiento No.	19
Módulo	Respuesta del caso.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador).
Descripción del requerimiento	El sistema debe permitir dar respuestas al caso. Estos detalles especifican los siguientes datos:
	Responder
	Evidencia

Tabla 22. Requerimiento funcional N° 20.

Requerimiento No.	20
Módulo	Asignación del caso.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador).

	El sistema debe permitir asignar el caso a los funcionarios que se encuentran activos. Estos detalles especifican los siguientes datos:
Descripción del requerimiento	<p>Funcionario para asignar.</p> <p>Tipo de solicitud.</p> <p>Asunto.</p> <p>Estado.</p>

Tabla 23. Requerimiento funcional N° 21.

Requerimiento No.	21
Módulo	Noticias informativas.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador).
Descripción del requerimiento	<p>El sistema debe permitir informar a los ciudadanos de los últimos acontecimientos de la personería municipal de Pitalito. Estos detalles especifican los siguientes datos:</p>

Título de la noticia.
Descripción de la noticia.
Imagen de la noticia.

Tabla 24. Requerimiento funcional N° 22.

Requerimiento No.	22
Módulo	PQRS.
Usuario	Funcionarios (Cargo administrador).
Descripción del requerimiento	<p>El sistema debe permitir observar los detalles de los PQRS registrados por los ciudadanos. Estos detalles especifican los siguientes datos:</p> <p>Nombre del usuario o ciudadano.</p> <p>Correo.</p> <p>PQRS.</p>

1.4. Módulo a los ciudadanos.

Tabla 25. Requerimiento funcional N° 23.

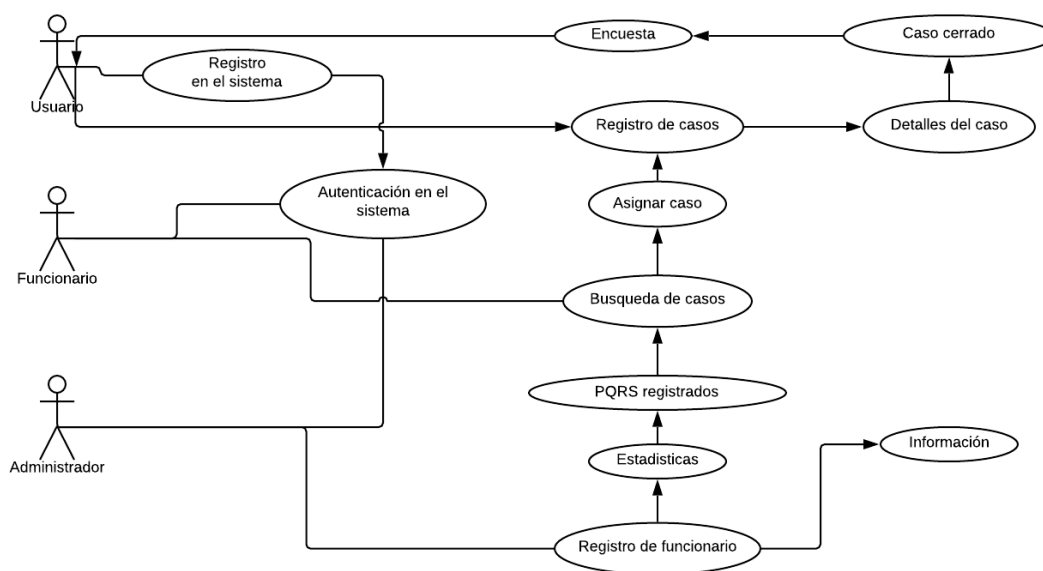
Requerimiento No.	23
Módulo	General al ingresar al aplicativo.
Usuario	Ciudadano. El sistema permite ver las noticias públicas, contactos de la personería, ubicación, entre otros. Estos detalles especifican los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">- Inicio<ul style="list-style-type: none">• Noticias.• Mensaje de bienvenida.
Descripción del requerimiento	<ul style="list-style-type: none">- Quienes somos.<ul style="list-style-type: none">• Misión• Visión - Contáctenos<ul style="list-style-type: none">• Dirección• Teléfono• Correo• Horarios• PQRS

-
- Transparencia y acceso a la información pública.
-

Capítulo 2

Caso de uso.

Ilustración 33. Diagrama de casos de uso.

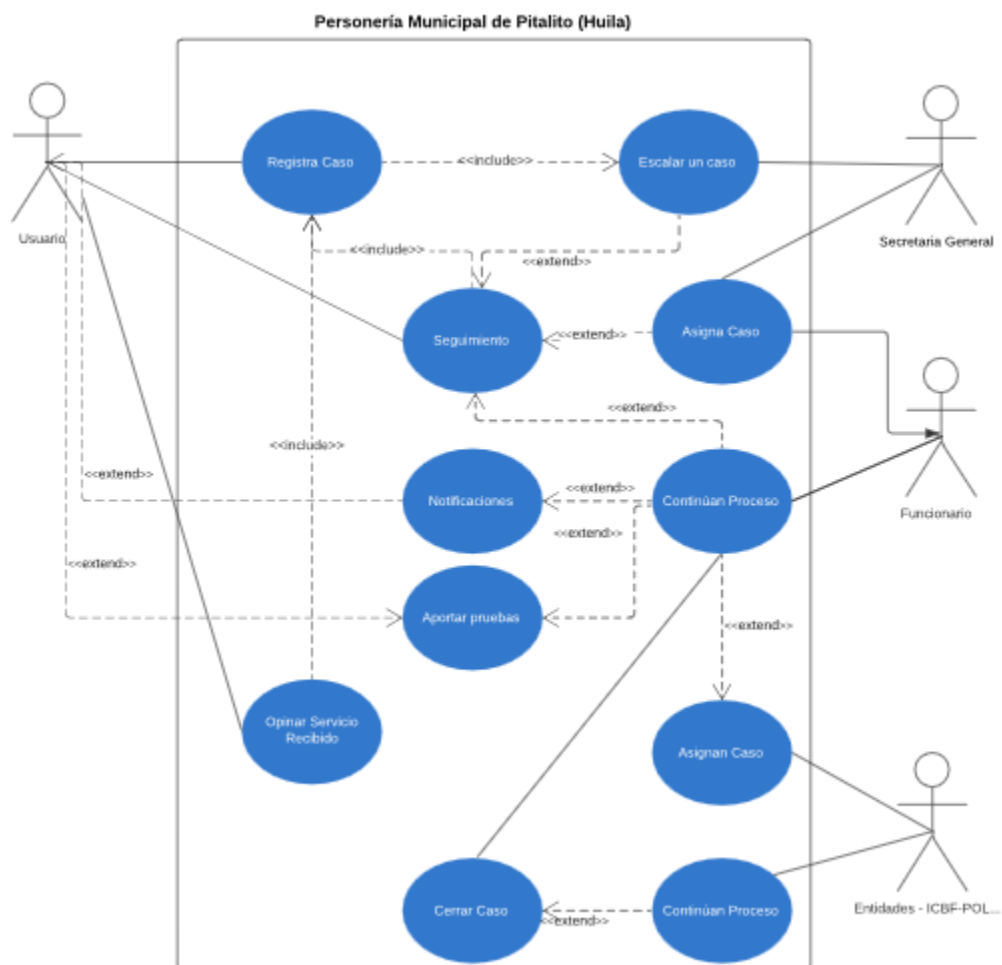


Fuente: Autoría propia.

Capítulo 3

Diagrama de UML.

Ilustración 34. Diagrama UML.



Fuente: Autoría propia.

Capítulo 4

Diccionario de Datos.

A continuación, se describe cada una de las tablas que componen la Base de Datos en el sistema de información web para el servicio de enfermería en la facultad de facultad de Ciencias de la salud de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.

5.1 Estructura de la tabla: departamentos

Tabla 26. Departamentos.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	varchar(3)	No	
pais_id	varchar(4)	No	
nombre_dep	varchar(150)	No	

5.2 Estructura de la tabla: encuesta

Tabla 27. Encuesta.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id_encuesta	bigint(20)	No	
registro_solicitudes_id	bigint(20)	No	
pregunta1	varchar(20)	Sí	
pregunta2	varchar(20)	Sí	
pregunta3	varchar(20)	Sí	

pregunta4	varchar(20)	Sí
pregunta5	varchar(20)	Sí
comentarios	varchar(150)	Sí

5.3 Estructura de la tabla: funcionario

Tabla 28. Funcionario.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	bigint(20)	No	
instituciones_id	bigint(20)	No	
tipo_documento	varchar(10)	No	
documento	varchar(20)	No	
municipio_expedicion_id	varchar(6)	No	
primer_nombre_fun	varchar(30)	No	
segundo_nombre_fun	varchar(30)	Sí	
primer_apellido_fun	varchar(30)	No	
segundo_apellido_fun	varchar(30)	Sí	
municipio_nacimiento_id	varchar(6)	Sí	
fecha_nacimiento	date	Sí	
genero	char(10)	No	
municipio_residencia_id	varchar(6)	Sí	
direccion	varchar(40)	Sí	

telefono	varchar(20)	Sí
correo	varchar(50)	Sí
profesion	varchar(30)	No
cargo	varchar(30)	No
active	int(11)	Sí
usuario	varchar(20)	No
clave	varchar(50)	No

5.4 Estructura de la tabla: informativo

Tabla 29. Informativo.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id_inf	bigint(20)	No	
funcionario_id	bigint(20)	No	
foto	longblob	No	
nombre_foto	varchar(150)	No	
tipo_foto	varchar(150)	No	
titulo	varchar(100)	No	
descripcion	text	No	
fecha	date	No	
hora	time	No	
mostrar	int(11)	No	

5.5 Estructura de la tabla: instituciones

Tabla 30. Instituciones.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	bigint(20)	No	
razon_social	varchar(100)	No	
nit	varchar(20)	No	
municipio_id	varchar(6)	No	
direccion	varchar(40)	No	
telefono	varchar(20)	No	
correo	varchar(40)	No	
director	varchar(20)	Sí	
contacto	varchar(20)	Sí	

5.6 Estructura de la tabla: municipios

Tabla 31. Municipios.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id_mun	varchar(6)	No	
departamento_id	varchar(3)	No	
nombre	varchar(150)	No	

5.7 Estructura de la tabla: pqrs

Tabla 32. Pqrs.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id_pqr	int(11)	No	
municipios_id	varchar(6)	No	
nombre_completo	varchar(100)	No	
correo	varchar(50)	No	
texto_pqrs	text	No	

5.8 Estructura de la tabla: registro_solicitudes

Tabla 33. registro_solicitudes.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	bigint(20)	No	
funcionario_id	bigint(20)	Sí	
tipo_solicitud_id	bigint(10)	No	
usuario_id	bigint(20)	No	
representante	varchar(150)	Sí	
fecha_registro	date	No	
hora_registro	time	No	
asunto	tinytext	No	
modalidad	varchar(20)	No	
evidencia	longblob	Sí	

fecha_final	date	Sí
nombre_evidencia	varchar(100)	Sí
tipo_evidencia	varchar(50)	Sí
estado	int(11)	No
leido	int(11)	No

5.9 Estructura de la tabla: seguimiento

Tabla 34. Seguimiento.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	int(11)	No	
registro_solicitudes_id	bigint(20)	No	
tipo_consecutivo_id	bigint(10)	No	
numero_consecutivo	varchar(6)	Sí	
institucion_id	bigint(20)	Sí	
fecha_seguimiento	date	No	
hora_seguimiento	time	No	
anotacion	text	No	
respuesta_institucion	text	Sí	
nombre_evidencia	varchar(150)	No	
tipo_evidencia	varchar(100)	No	
evidencia_seguimiento	longblob	Sí	

nombre	varchar(50)	No
---------------	-------------	----

5.10 Estructura de la tabla: tipo_consecutivo

Tabla 35. tipo_consecutivo.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	bigint(10)	No	
codigo_consecutivo	varchar(2)	No	
descripcion	varchar(100)	No	

5.11 Estructura de la tabla: tipo_solicitud

Tabla 36. tipo_solicitud.

Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	bigint(10)	No	
descripcion	varchar(100)	No	
terminos	smallint(6)	No	
dias	varchar(3)	Sí	

5.12 Estructura de la tabla: usuario

Tabla 37. Usuario.

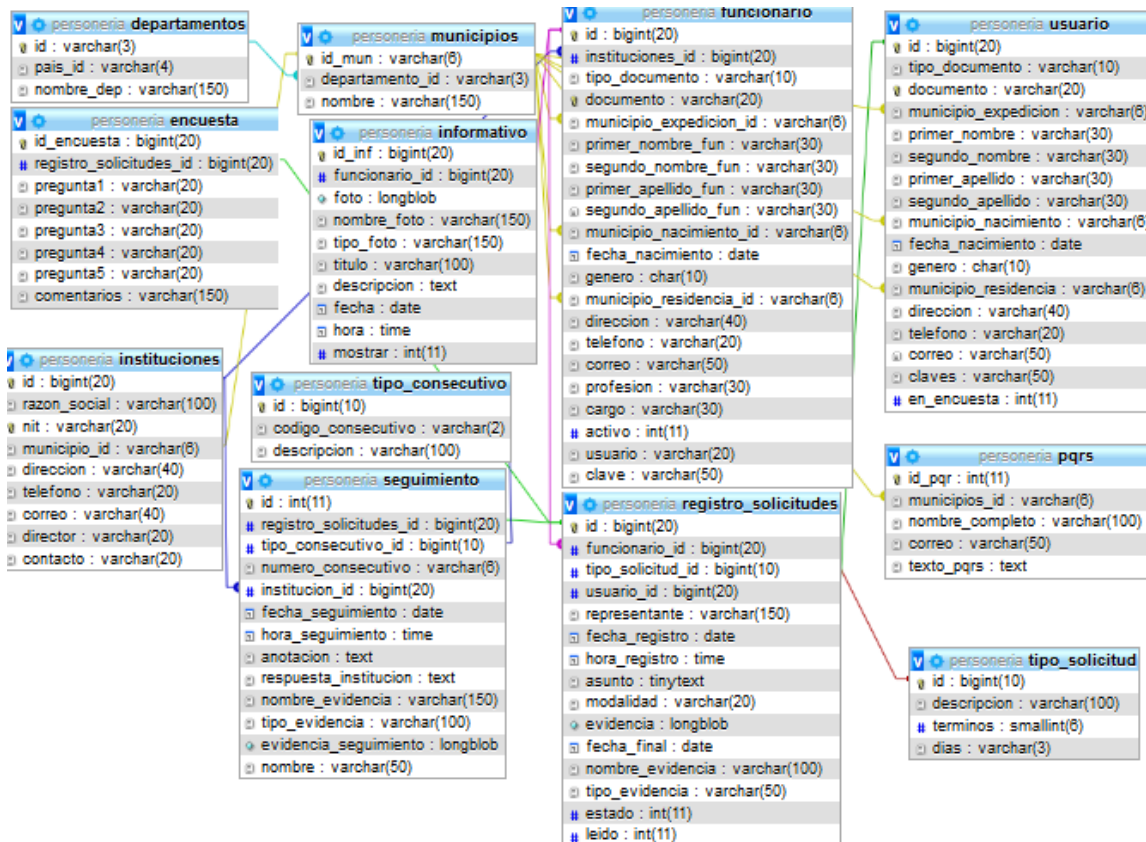
Nombre	Tipo	Nulo	Predeterminado
---------------	-------------	-------------	-----------------------

id	bigint(20)	No
tipo_documento	varchar(10)	No
documento	varchar(20)	No
municipio_expedicion	varchar(6)	Sí
primer_nombre	varchar(30)	No
segundo_nombre	varchar(30)	Sí
primer_apellido	varchar(30)	No
segundo_apellido	varchar(30)	Sí
municipio_nacimiento	varchar(6)	Sí
fecha_nacimiento	date	Sí
genero	char(10)	No
municipio_residencia	varchar(6)	Sí
direccion	varchar(40)	Sí
telefono	varchar(20)	Sí
correo	varchar(50)	Sí
claves	varchar(50)	No
en_encuesta	int(11)	No

Capítulo 5

Diagrama Entidad – Relación.

Ilustración 35. Diagrama Entidad – Relación.

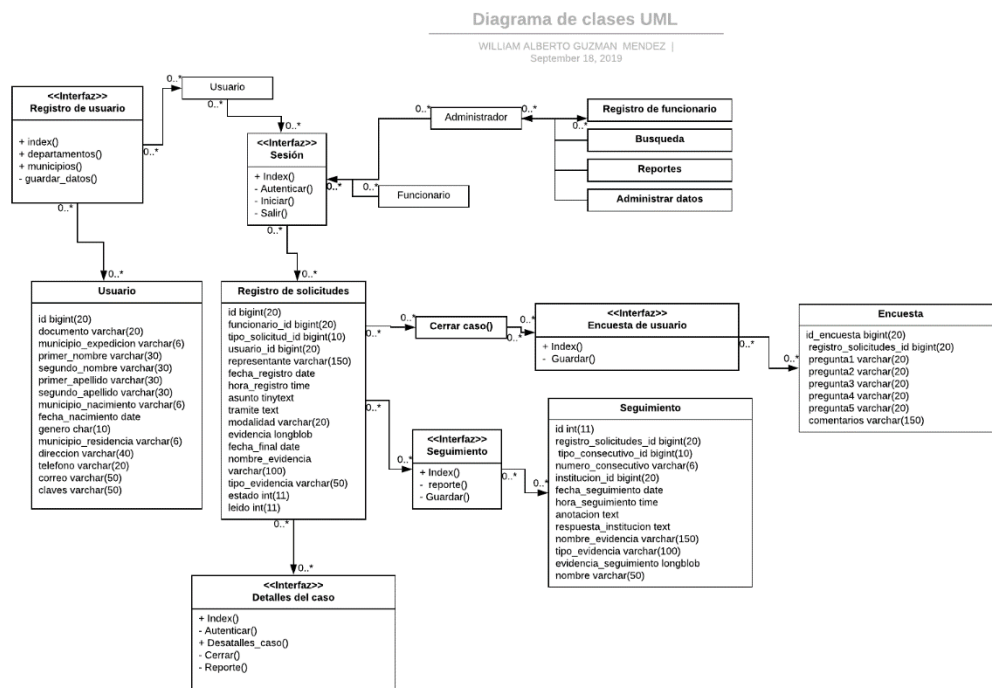


Fuente: Autoría propia.

Capítulo 6

Diagrama de clases

Ilustración 36. Diagrama de clases.



Fuente: Autoría propia.

Conclusiones

El producto obtenido ha sido un aplicativo web para usuarios, funcionarios y administradores. Tanto el usuario como el funcionario tienen sus restricciones para algunas cosas que solo puede hacer el administrador, el aplicativo cuenta con un CRUD (Crear, Leer, Actualizar y Borrar) completo el cual le permite interactuar de una manera sencilla las configuraciones o actualización de la información que se necesitan.

Funciona correctamente con las necesidades del cliente, aunque se puede mejorar el aplicativo quizás en un futuro para que no necesariamente se puede registrar un usuario y poder hacer la solicitud.

Los softwares que se utilizaron son totalmente gratuitos y son de mucha utilidad, lo único que tuvo un costo fue el hosting, pero corrió por cuenta de la Personería Municipal de Pitalito Huila.

Lista de referencias

- Campderrich falgueras, B. (2012). ingeniería del software. UOC (universitat oberta de catalunya).
- CodeIgniter. (2019). Potente framework de PHP muy liviano, construido para desarrolladores que necesitan un kit de herramientas simple y elegante para crear aplicaciones web completas. Recuperado de: <https://codeigniter.com>
- GoDaddy. (2019). Empresa registradora de dominios de Internet y de alojamiento web. Recuperado de: <https://co.godaddy.com/?isc=goflco30>
- Jaramillo Valbuena, S., Cardoso, S. A., & Hernández, L. A. (2010). Programación Orientada a Objetos. Quindio: Ediciones ELZCOM.
- Montoya, C. A., & Boyero Saavedra, M. (2008). Los sistemas de información como herramienta para la competitividad organizacional. Bogotá Colombia.
- Mora, S. L. (2002). Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web. En S. L. Mora, Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web.
- Personería Neiva. (2018). Funciones De La Personería Municipal. Obtenido de [personerianeiva.gov.co](http://www.personerianeiva.gov.co): <http://www.personerianeiva.gov.co/index.php/nuestra-entidad/informacion-institucional/funciones-de-la-personeria>.
- Pressman, R. S. (2002). El Modelo Espiral. En R. S. Pressman, Ingeniería del Software un Enfoque Práctico Quinta Edición (págs. 24-26). Madrid: Mc Graw Hill.

Sublimetext. (2019). Editor de texto y editor de código fuente está escrito en C++ y

Python para los plugins. Recuperado de: <https://www.sublimetext.com>

Anexo H. Manual de usuario

Manual de Usuario

sistema de trámites y servicios en línea para la
Personería Municipal de Pitalito (Huila).

ROL: Usuarios, funcionarios y administrador.

Objetivo

Orientar a los roles de funcionarios y administradores de utilizar el aplicativo web, en el proceso de ingresar al sistema, registrar funcionarios nuevos y usuarios, radicación de casos, búsqueda, respuesta a notas del caso, modificación de datos, entre otras, a través del aplicativo web personería municipal de Pitalito.

Alcance

Por ser un servicio para la comunidad municipal de Pitalito, se espera que su alcance sea nacional, regional y local, en el uso de la herramienta WEB de la personería municipal de Pitalito - Huila.

Glosario

C

Caso: Hace referencia a una situación, suceso, acontecimiento o requerimiento presentado por el usuario.

E

Evidencia: Información compuesta por imágenes, videos y archivo de texto que detalla el incidente o requerimiento presentado.

I

ID: Identificador único asignado a cada caso.

Incidente: Evento que se interpone en el transcurso normal de una situación o proceso.

L

Link: Enlace o vínculo que permite acceder automáticamente a otras ventanas compuestas de información.

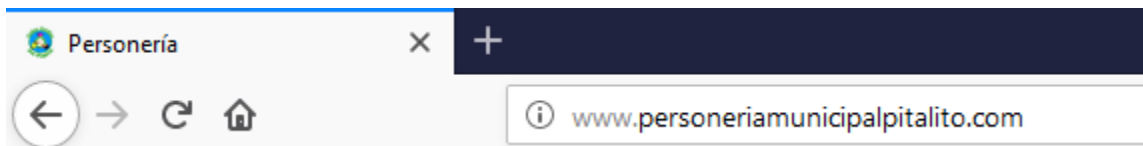
Link de evidencia: Vínculo que permite acceder o descargar automáticamente la información compuesta por imágenes, videos o archivos de texto que detalla el incidente o requerimiento presentado.

R

Reportar Caso: comunicar a través del canal habilitado, un incidente, suceso, acontecimiento o requerimiento técnico presentado por el funcionario.

Ingresar al aplicativo web

Para acceder al sistema de la personería municipal de Pitalito, debe ingresar a su navegador WEB y dirigirse al sitio www.personeriamunicipalpitalito.com

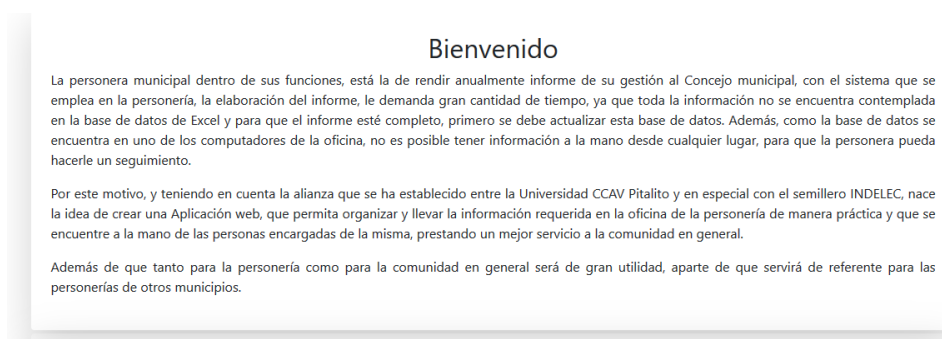


Navegar en el aplicativo

Personería Pitalito Inicio Quienes somos Contáctenos Transparencia Iniciar sesión Regístrate

2.1 Inicio

En la ventana de inicio podrá encontrar un mensaje de bienvenida y ultimas noticias que el administrador actualice.



Lo último de la personería



Ministerio público solicita acciones contundentes e inmediatas para mitigar el riesgo en la zona del

En reunión cumplida en horas de la mañana a instancias de la Alcaldía Municipal, la personería de Pitalito, solicitó de manera contundente que se dé inicio a las acciones de mitigación de riesgos por posible remoción en



Acompañamos la socialización del tarjetón para elección del Concejo Municipal de Pitalito

Desde la Registraduría Nacional del Estado Civil, y con la presencia de candidatos al Concejo Municipal de Pitalito, se cumplió la socialización del tarjetón electoral, de cara a los próximos comicios. El compromiso de



Socialización página Web

La Personería Municipal en convenio con la UNAD

2019-09-16 10:16:39

Quienes somos

En la ventana de quienes somos está plasmada la misión, visión y un enlace de transparencia y acceso a la información pública.

Quienes somos



Misión

La Personería Municipal de Pitalito, ejerce vigilancia administrativa, actúa como Ministerio Público y vela por la promoción, divulgación y protección de los Derechos Humanos, el debido proceso, la conservación del medio ambiente y el patrimonio público, apoyada en el talento humano, la infraestructura y la tecnología implementada para la defensa de los derechos e intereses de la comunidad.

Visión

La Personería Municipal de Pitalito, será en el 2025 una entidad solidaria, eficiente, eficaz y transparente, reconocida por su compromiso con el desarrollo de sus competencias y funciones, garante de la Constitución Política, la Ley y los derechos humanos, que contribuyan a la paz, la mejora continua y satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.



Transparencia y acceso a la información pública

Contáctenos

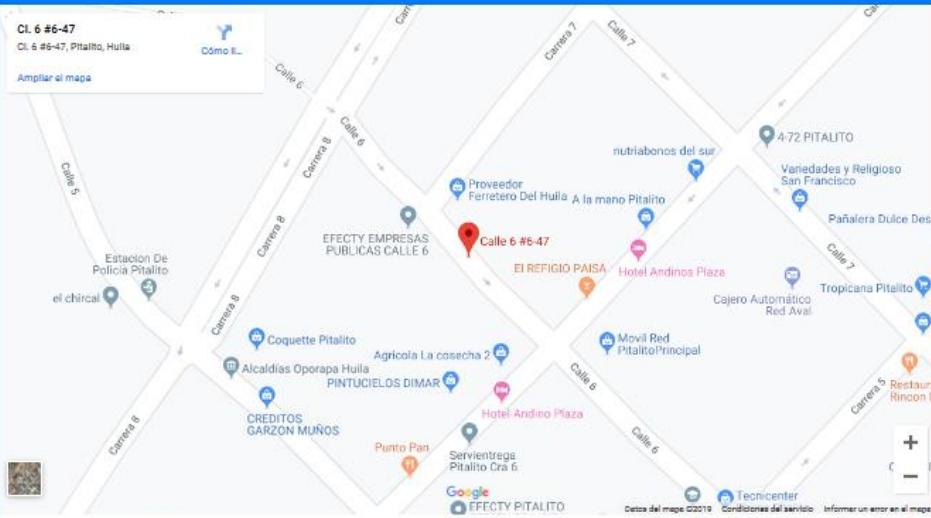
En esta ventana esta la ubicación física de la personería municipal de Pitalito por medio de geolocalización, dirección, teléfonos, correos electrónicos y horarios.


Contáctenos

Cl. 6 #6-47
Cl. 6 #6-47, Pitalito, Huila

[Cómo ir...](#)

[Ampliar el mapa](#)





Contactos

Dirección: Calle 6 #6-47 Centro Pitalito

Teléfono: 8360270

Correo: dapersopto@hotmail.com - personeriamunicipal@alcaldiapitalito.gov.co

Horarios de atención al usuario: 8:00 AM a 11:00 AM y 2:00 PM a 4:00 PM

Horarios laborales: 8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM

Deslizando más abajo se puede encontrar de nuevo un enlace a transparencia y acceso a la información pública, como también un formulario de PQRS (Preguntas, quejas, reclamos y sugerencias).

Transparencia y acceso a la información pública

Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Nombres y apellidos:	<input type="text" value="Primer nombre"/>
Municipio de Residencia :	ABEJORRAL, ANTIOQUIA ▾
Correo electronico :	<input type="text" value="Dirección Email (ejemplo@gmail.com)"/>
PQRS:	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text" value="Digite su Pregunta, Queja, Reclamo o Sugerencia"/>


[Enviar](#)

Transparencia

De acuerdo a la ley 1712 de 2014, la personería pone a disposición de los ciudadanos todo lo relacionado como información de interés, normatividad, control, tramites y servicios, planeación, entre otros múltiples aspectos que abarca la ley de transparencia.

Mecanismos de contacto	Atención al ciudadano
Información de interés	<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <p>Dirección: Calle 6 #6-47 Centro Pitalito</p> <p>Teléfono: 8360270</p> <p>Correos: dapersopto@hotmail.com personeriamunicipal@alcaldiapitalito.gov.co</p> <p>Horarios de atención al usuario: 8:00 AM a 11:00 AM y 2:00 PM a 4:00 PM</p> <p>Horarios laborales: 8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM</p> </div> </div>
Información institucional	
Información sobre recurso humano	
Normatividad	
Presupuesto	
Planeación	
Control	
Contratación	
Trámites y servicios	
Instrumentos de gestión de la información	
	Preguntas y Respuestas Frecuentes
	Calendario de Actividades

2.5 Iniciar sesión



Iniciar Sesión

Número de cédula o usuario

Contraseña

Administrador ▾

Iniciar sesión

[¿Deseas registrarte?](#)

© 2019

Iniciar Sesión

Número de cédula o usuario

Contraseña

Administrador ▾

Seleccionar

Administrador

Usuario

Funcionario

© 2019

Regístrate

Registro de usuarios

*** Obligatorio**

Nombres:	Primer nombre *	Segundo nombre
Apellidos:	Primer Apellido *	Segundo Apellido
Municipio de Residencia :	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	↕
Dirección de residencia:	Dirección de residencia	
Municipio de nacimiento :	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	↕
Tipo de documento :	Cédula de ciudadanía	↕
Número de documento:	Número de documento *	
Municipio de expedición :	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	↕
Fecha de nacimiento :	dd / mm / aaaa	
Género :	Heterosexualidad	↕
Teléfono :	Número de telefónico	

Teléfono :	Número de telefónico	
Correo electrónico :	Dirección Email (ejemplo@gmail.com)	
Contraseña:	Contraseña de usuario *	
Comprobar Contraseña:	Contraseña de usuario *	

[Ver políticas de Privacidad](#)

[Registrar](#)

Iniciar sesión para usuarios

Ingrese a la pestaña “Iniciar sesión”, le saldrá un formulario de esta forma:

Digite su número de cedula y contraseña (generalmente es el mismo número de cedula), verifique que en el selector este el rol de usuario.

3.1 Ventana principal de usuario.

En el inicio el usuario puede observar la cantidad de casos que haya radicado con su respectivo estado.

[Registrar solicitudes](#)

#	Tipo de solicitud	Asunto	Usuario	Estado
11	Otros...	No me atendieron y de paso me dejaron esperando dos horas, te lo puedes imaginar.	Jose	Abierto
13	Otros...	Ensayo de registro en un solo formulario.	Jose	Cerrado
14	Intervenciones ante EPS.	Ensayo dos con usuario no registrado.	Jose	Abierto

Si el estado está abierto, significa que aun el caso está en proceso. Cuando el estado está cerrado, significa que ya se le dio solución al caso y solo se pueden ver las respuestas de ese caso.

3.2 Registro de solicitudes o casos

En la ventana principal del usuario encontrara un botón llamado “Registro de solicitudes”, al dar clic lo direcciona para registrar su caso:

The image shows a web interface for registering requests. At the top, there is a blue button labeled "Registrar solicitudes". Below it, a navigation bar contains "Inicio" and "Registrar solicitudes" buttons. The main content area is titled "Registro de solicitudes" and contains a form with the following fields:

- Tipo de solicitud:** A dropdown menu with the selected option "Seguimientos a distintas entidades."
- Representante o referente:** Two input fields: "Nombre completo" and "úmero de identificac".
- Asunto:** A text area with the label "Asunto *".
- Evidencia:** A section with an "Examinar..." button and the text "Ningún archivo seleccionado."

At the bottom right of the form is a blue "Registrar" button.

Selecciona el **tipo de solicitud**, cada una de ellas tiene un plazo de 15 días excepto “Intervenciones ante UNV” que tiene un plazo de 30 días.

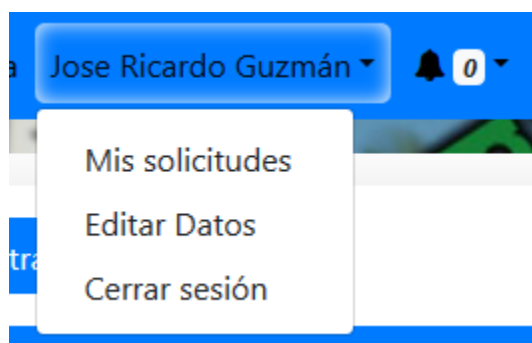
Representante o referente es la segunda persona encargada de preguntar por el caso o solicitud cuando va a la oficina principal (Es un campo opcional).

Asunto es una descripción de máximo 500 caracteres en el cual se explica la solicitud del caso.

Evidencia puede anexar cualquier tipo de archivo siempre con el fin de guiar al funcionario al caso que solicita (es un campo opcional).

3.3 Editar datos personales

En la parte superior derecha, dando clic en el nombre del usuario, se despliega tres ítems:

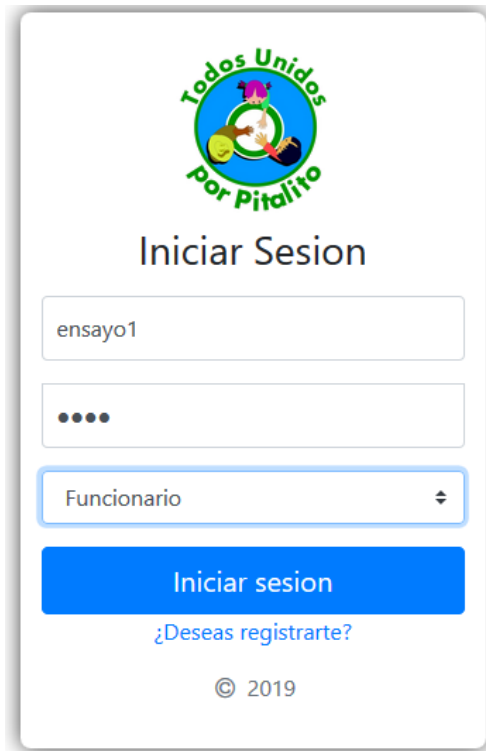


- **Mis solicitudes:** Lo direcciona a la venta principal del usuario para ver la lista de casos.
- **Editar datos:** Lo direcciona a la ventana donde puede editar los datos personales, excepto número de cedula y contraseña (Están en desarrollo).
- **Cerrar sesión:** Sale del aplicativo web a la ventana de inicio.

Al dar clic en “**Editar Datos**” se muestran en un formulario la mayor parte de los datos personales los cuales puede modificar y al final aparecerá un botón llamado “Modificar datos” donde al dar clic se guardan las modificaciones realizadas.

Iniciar sesión para funcionarios

Ingrese a la pestaña “Iniciar sesión”, le saldrá un formulario de esta forma:



The image shows a login form titled "Iniciar Sesión" for the organization "Todos Unidos por Pitalito". The form includes a logo at the top, a text input field for the username (containing "ensayo1"), a password input field (masked with dots), a dropdown menu for the role (set to "Funcionario"), a blue "Iniciar sesion" button, a link for registration ("¿Deseas registrarte?"), and a copyright notice "© 2019".

Digite su nombre de usuario y contraseña, verifique que en el selector este el rol de funcionario.

4.1 Ventana principal de funcionario.

El funcionario puede observar la cantidad de casos asignados con su respectivo estado.

The screenshot shows a web application interface. At the top, there are two blue buttons: 'Buscar' and 'Registrar solicitudes'. Below them is a table with the following data:

#	Tipo de solicitud	Asunto	Usuario	Estado
11	Otros...	No me atendieron y de paso me dejaron esperando dos horas, te lo puedes imaginar.	Jose Guzmán	Abierto

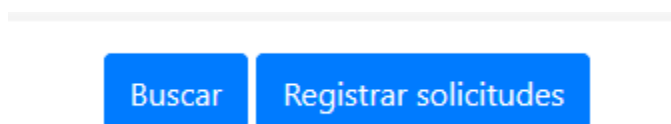
To the right of the table is a section titled 'Proximos a vencer' with a red background. It contains the following information:

#	Proximos a vencer
11	Otros... // 2019-09-30 // 07:19:25

En la parte derecha de la pantalla, puede observar los casos que están por vencer, cuando faltan 5 días aparecerá en color rojo, cuando faltan 10 días aparecerá en color amarillo y de más días aparecerá en verde. El caso puede estar en estado cerrado y cuando se complete la fecha el caso sale de la ventana principal, pero puede buscar el caso en la ventana de búsqueda.

4.2 Ventana de búsqueda para el funcionario.

Ingresa seleccionando el botón “Buscar”



En la siguiente ventana se encuentra un campo, el cual diligencia con el número de cedula del usuario, si el usuario tiene casos o solicitudes se mostrarán en la tabla, de lo contrario no mostrara nada.

The screenshot shows a search interface. At the top, there are three blue buttons: 'Inicio', 'Buscar', and 'Registrar solicitudes'. Below them is a search input field with the placeholder text 'Número de cédula' and a blue 'Buscar' button. Below the input field is a red message box that says 'No hay datos para mostrar'. At the bottom, there is a table header with the following columns:

#	Tipo de solicitud	Asunto	Usuario	Estado
---	-------------------	--------	---------	--------

[Inicio](#)
[Buscar](#)
[Registrar solicitudes](#)

1079535194 [Buscar](#)

#	Tipo de solicitud	Asunto	Usuario	Estado
11	Otros...	No me atendieron y de paso me dejaron esperando dos horas, te lo puedes imaginar.	Jose Ricardo Guzmán Méndez	Abierto
13	Otros...	Ensayo de registro en un solo formulario.	Jose Ricardo Guzmán Méndez	Cerrado
14	Intervenciones ante EPS.	Ensayo dos con usuario no registrado.	Jose Ricardo Guzmán Méndez	Abierto

4.3 Detalles del caso.

El funcionario puede ver los detalles de ese caso dando clic en el número de registro que aparece a la izquierda de la pantalla.

Datos del caso	
Número de registro	11
Nombre de usuario	Jose Ricardo Guzmán Méndez
Funcionario encargado	ensayo1 ensayo1
Representante o referente	Jhonny // 123
Tipo de solicitud	Otros...
Asunto	No me atendieron y de paso me dejaron esperando dos horas, te lo puedes imaginar.
Fecha y hora registro	2019-09-30 07:19:25
Fecha y hora final	2019-09-15 07:19:25
Evidencia	
Estado	Abierto Cerrar

En el apartado de abajo se encuentran las respuestas del caso, ya sea del usuario, administrador o funcionario que, de respuesta al caso, como también el formulario para anexar las respuestas del caso.

Respuestas del caso

#	Nombre	fecha y hora	Respuestas	Evidencia
6	William Alberto Guzman Mendez	2019-09-15 08:17:53	Anexo de la evidencia.	Screenshot.png

Dar respuesta al caso

Responder:

Responder a la solicitud

Evidencia

Examinar...

Ningún archivo seleccionado.

Responder

El campo de anexar una evidencia es opcional.

4.3 Cerrar caso.

Al ingresar en los detalles del caso se puede observar en la tabla el estado, y aparece un botón de cerrar caso.

Evidencia	
Estado	Abierto Cerrar

Al cerrar el caso los funcionarios y usuario solo pueden ver los detalles, pero ya no se puede escribir una respuesta a ese caso.

Evidencia	
Estado	Cerrado

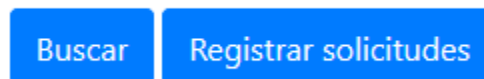
Respuestas del caso				
#	Nombre	fecha y hora	Respuestas	Evidencia
6	William Alberto Guzman Mendez	2019-09-15 08:17:53	Anexo de la evidencia.	Screenshot.png

Conéctate con nuestras redes sociales!

f t G+ ln @

4.4 Registro de casos para el funcionario.

Al dar clic en el botón “Registrar solicitudes”



Se muestra un formulario solicitando los datos del usuario y el caso a registrar.

*** Obligatorio**

Nombre:	Primer nombre *	Segundo nombre
Apellido:	Primer Apellido *	Segundo Apellido
Tipo de documento :	Cédula de ciudadanía	
Número de documento :	Número de documento *	
Dirección de residencia:	Dirección de residencia	
Teléfono :	Número de telefónico	
Correo electrónico :	Dirección Email (ejemplo@gmail.com)	
Selección de funcionario:	Ninguno	
Representante:	Nombre completo	Número de identificación
Tipo de solicitud:	Seguimientos a distintas entidades.	
Asunto:	Asunto *	
Evidencia	Examinar...	Ningún archivo seleccionado.
Registrar caso		

Si el usuario es nuevo se crea un usuario en el sistema, el usuario y la contraseña serán el número de cedula. Finalmente se registra el caso a ese ID de usuario.

Iniciar sesión para administradores

Ingresa a la pestaña “Iniciar sesión”, le saldrá un formulario de esta forma:

Digite su nombre de usuario y contraseña, verifique que en el selector este el rol de administrador.

5.1 Ventana principal de funcionario.

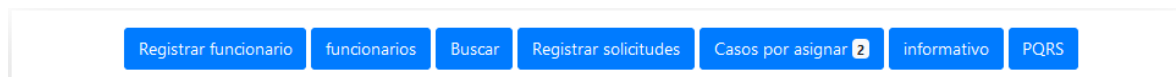
El funcionario puede observar la cantidad de casos asignados con su respectivo estado.

Registrar funcionario funcionarios Buscar Registrar solicitudes Casos por asignar 2 informativo PQRS				
#	Funcionario encargado	Tipo de solicitud	Usuario	Estado
11	ensayo1 ensayo1	Otros...	Jose Guzmán	Cerrado
12	William Guzman	Seguimientos a distintas entidades.	ensayo2 ensayo2	Abierto
13	William Guzman	Otros...	Jose Guzmán	Cerrado
#	Proximos a vencer			
11	Otros... // 2019-09-30 // 07:19:25			
12	Seguimientos a distintas entidades. // 2019-10-01 // 04:26:42			
13	Otros... // 2019-10-03 // 08:48:21			
14	Intervenciones ante EPS. // 2019-10-03 // 09:20:52			
15	Seguimientos a distintas entidades. // 2019-10-03 // 09:27:23			

En la parte derecha de la pantalla, puede observar los casos que están por vencer, cuando faltan 5 días aparecerá en color rojo, cuando faltan 10 días aparecerá en color amarillo y de más días aparecerá en verde. El caso puede estar en estado cerrado y cuando se complete la fecha el caso sale de la ventana principal, pero puede buscar el caso en la ventana de búsqueda.

5.2 Registro de funcionarios

Al dar clic en el botón “Registrar funcionario”, se le mostrara un formulario para llenar con los datos personales del funcionario que ingresa nuevo a la personería.



Registro de funcionarios

*** Obligatorio**

Nombres:	Primer nombre *	Segundo nombre
Apellidos:	Primer Apellido *	Segundo Apellido
Municipio de Residencia:	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	
Dirección de residencia:	Dirección de residencia	
Municipio de nacimiento:	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	
Tipo de documento:	Cédula de ciudadanía	
Número de documento:	Número de documento *	
Municipio de expedición:	ABEJORRAL, ANTIOQUIA	
Fecha de nacimiento:	dd / mm / aaaa	
Género:	Masculino	
Teléfono:	Número de celular	
Correo electrónico:	Dirección Email (ejemplo@gmail.com)	
Profesión:	Profesión laboral *	
Cargo:	Administrador	
Institución:	Empresa	
Estado:	Estado de estado *	

En el apartado final se encuentra un swicht llamado “Activar funcionario”, esto le permite habilitar al funcionario para que ingrese al sistema, de lo contrario no puede ingresar. Esta opción se puede activar después en caso de que no sea activada.

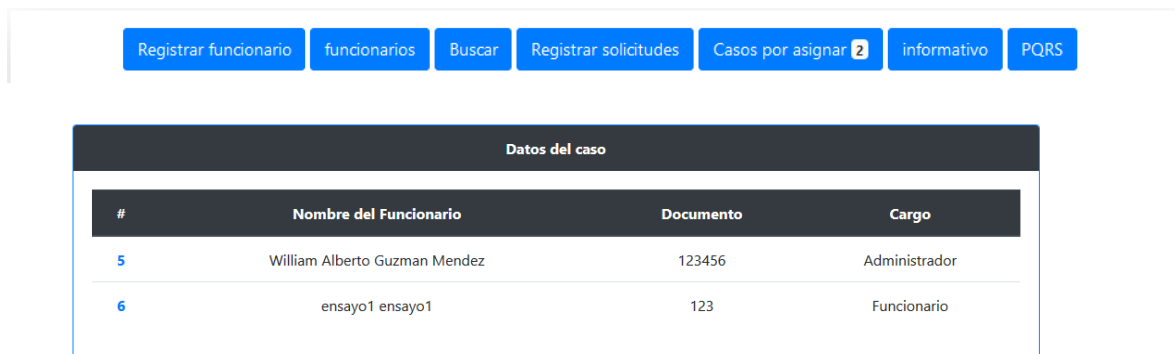
Institución:	Empresa
Usuario:	Nombre de usuario *
Contraseña:	Contraseña de usuario *
Comprobar Contraseña:	Contraseña de usuario *

Activar funcionario

Registrar funcionario

5.3 Funcionarios registrados en el sistema.

Al dar clic en el botón “Funcionarios” se mostrará una tabla con cada uno de los funcionarios registrados.



Datos del caso			
#	Nombre del Funcionario	Documento	Cargo
5	William Alberto Guzman Mendez	123456	Administrador
6	ensayo1 ensayo1	123	Funcionario

El administrador puede ver algunos datos personales del funcionario, el numero de casos asignados, activar y desactivar al funcionario; dando clic en el número que aparece a la izquierda de la tabla.

5.4 Datos o detalles del funcionario.

Se mostrará una tabla con algunos datos personales del funcionario seleccionado.

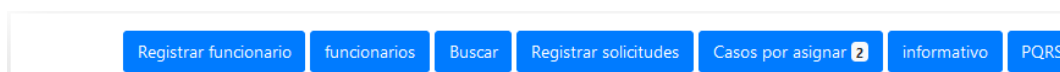
Datos del funcionario	
Número de registro	6
Nombre de usuario	ensayo1 ensayo1
Documento	CC / 123
Fecha de nacimiento	2019-09-17
Genero	Masculino
Dirección	calle 34B #10-07
Teléfono	123416589
Correo	waguzman@misena.edu.co
Estado	Activo Desactivar

En el apartado de abajo se muestran los casos asignados al funcionario, al cual el administrador puede ingresar a revisar los detalles de esos casos.

Casos asignados al funcionario			
Número de casos asignados: 1			
#	Tipo de caso	Asunto	Estado
11	Otros...	No me atendieron y de paso me dejaron esperando dos horas, te lo puedes imaginar.	Cerrado

5.5 Ventana de buscar casos para el administrador.

Ingresa seleccionando el botón “Buscar”



En la siguiente ventana se encuentra un campo, el cual diligencia con el número de cédula del usuario, si el usuario tiene casos o solicitudes se mostrarán en la tabla, de lo contrario no mostrara nada.

Inicio Buscar Registrar solicitudes

Número de cédula Buscar

No hay datos para mostrar

#	Tipo de solicitud	Asunto	Usuario	Estado
---	-------------------	--------	---------	--------

Inicio Buscar Registrar solicitudes

1079535194 Buscar

#	Tipo de solicitud	Asunto	Usuario	Estado
11	Otros...	No me atendieron y de paso me dejaron esperando dos horas, te lo puedes imaginar.	Jose Ricardo Guzmán Méndez	Abierto
13	Otros...	Ensayo de registro en un solo formulario.	Jose Ricardo Guzmán Méndez	Cerrado
14	Intervenciones ante EPS.	Ensayo dos con usuario no registrado.	Jose Ricardo Guzmán Méndez	Abierto

5.6 Registro de casos para el administrador.

Al dar clic en el botón “Registrar solicitudes”

Registrar funcionario funcionarios Buscar Registrar solicitudes Casos por asignar 2 informativo PQRS

Se muestra un formulario solicitando los datos del usuario y el caso a registrar.

*** Obligatorio**

Nombre:	Primer nombre *	Segundo nombre
Apellido:	Primer Apellido *	Segundo Apellido
Tipo de documento :	Cédula de ciudadanía	
Número de documento :	Número de documento *	
Dirección de residencia:	Dirección de residencia	
Teléfono :	Número de telefónico	
Correo electrónico :	Dirección Email (ejemplo@gmail.com)	
Selección de funcionario:	Ninguno	
Representante:	Nombre completo	Número de identificación
Tipo de solicitud:	Seguimientos a distintas entidades.	
Asunto:	Asunto *	
Evidencia	Examinar...	Ningún archivo seleccionado.
Registrar caso		

Si el usuario es nuevo se crea un usuario en el sistema, el usuario y la contraseña serán el número de cedula. Finalmente se registra el caso a ese ID de usuario.

5.7 Asignar casos a funcionarios

Al dar clic en el botón “Casos por asignar”, se muestra una tabla con los casos que se radicaron, pero que no se les asigno un funcionario en ese momento de la radicación.

En un selector se muestran los funcionarios, al seleccionar uno de ellos y dar clic en el botón “asignar”, inmediatamente se le envía la notificación al funcionario del caso asignado.

#	Funcionario para asignar	Tipo de solicitud	Asunto	Estado
14	ensayo1 ensayo1 Asignar	Intervenciones ante EPS.	Ensayo dos con usuario no registrado.	Abierto
15	ensayo1 ensayo1 Asignar	Seguimientos a distintas entidades.	Ensayo cinco	Abierto

5.8 Publicación de noticias.

Al dar clic en el botón “informativo”, aparece un formulario solicitando título, descripción e imagen de la noticia.

Inicio Registrar funcionario funcionarios Buscar Registrar solicitudes Casos por asignar 2 informativo PQRS

Publicación de noticia

Título de la información: Ensayo 1

Descripción de la noticia: Noticia de ensayo.

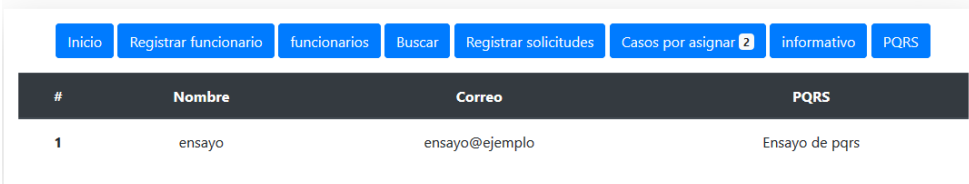
Selección de foto Examinar... intr.jpg

Guardar

En el apartado de abajo se encuentran las noticias que se agregan y puede ocultar o mostrar la noticia.

5.9 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

En el botón “PQRS” se pueden observar la descripción de un PQRS, como también el correo del usuario para dar respuesta al usuario.

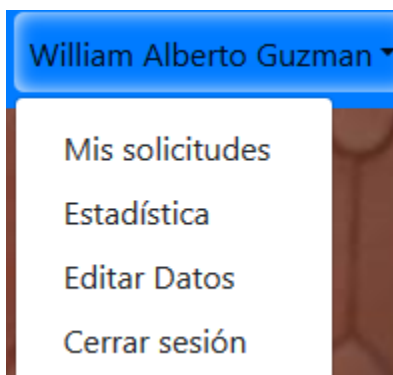


The screenshot shows a navigation menu with buttons: Inicio, Registrar funcionario, funcionarios, Buscar, Registrar solicitudes, Casos por asignar (with a '2' badge), informativo, and PQRS. Below the menu is a table with the following data:

#	Nombre	Correo	PQRS
1	ensayo	ensayo@ejemplo	Ensayo de pqrs

5.10 Estadísticas.

En el menú superior, en el ítem del nombre, se encuentra las estadísticas que solo puede ver el administrador.



En estadísticas, por el momento se muestran unos datos del registro de casos, tales como: Casos registrados, casos cerrados, casos abiertos, asignados, sin asignar y casos leídos.

