|  |
| --- |
| **Adrian Camilo Castillo Angulo**  **Juan Estaban Riascos Madarriaga** |
| **Proyecto:**  Desarrollo de una aplicación web de un sistema PQRS  **Descripción:**  Este proyecto tiene como objetivo desarrollar un sistema de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) utilizando tecnologías Java Web. El sistema permitirá a los usuarios, tanto administradores como personas naturales, interactuar de manera eficiente con la plataforma para la gestión y seguimiento de sus solicitudes. Se enfocará en proporcionar una experiencia de usuario óptima y en cumplir con los estándares de seguridad y accesibilidad web.  **Listado de Requerimientos:**   |  |  | | --- | --- | | Nombre | R1- Autenticación de usuario | | Resumen | El sistema debe permitir a los usuarios ingresar sus credenciales y autenticarse para acceder a sus cuentas. Debe identificar si el usuario es un administrador o una persona natural. | | Entradas | Correo, contraseña | |  |  | | Resultados | Acceso concedido a la interfaz de usuario adecuada según el rol (administrador o usuario natural). | |  | |  |  |  | | --- | --- | | Nombre | R2- Registro de usuario | | Resumen | El sistema debe permitir a las personas ingresas sus credenciales para realizar el registro de su cuenta en el sistema. Automáticamente obtiene un rol de persona natural | | Entradas | Identificación, nombre, apellido, correo, contraseña | |  |  | | Resultados | Registro del nuevo usuario en la base de datos y Mensaje de confirmación (“Registro exitoso, puede iniciar sesión“) | |  | |  |  |  | | --- | --- | | Nombre | R3- Registro PQRS | | Resumen | Creación de nuevas solicitudes PQRS por parte de los usuarios naturales | | Entradas | Formulario PQRS con tipo de solicitud, descripción. | |  |  | | Resultados | Solicitud PQRS almacenada con número de seguimiento asignado | |  | |  |  |  | | --- | --- | | Nombre | R4- Gestión de PQRS | | Resumen | los administradores pueden revisar y responder a las solicitudes PQRS. Incluye la actualización de estados (como “en proceso”, “resuelto”, etc.), la asignación de la solicitud a un miembro del equipo responsable y la respuesta directa al usuario que realizó la PQRS. | | Entradas | Selección de solicitud PQRS, actualizaciones de estado, asignaciones. | |  |  | | Resultados | la solicitud seleccionada se actualizará en la base de datos con el nuevo estado o con la respuesta proporcionada, y se enviará una notificación al usuario que hizo la PQRS informándole sobre la actualización. | |  | |  |  |  | | --- | --- | | Nombre | R5- Seguimiento de Solicitudes | | Resumen | los usuarios naturales puedan hacer seguimiento del progreso de sus solicitudes PQRS. Es una forma de transparencia y comunicación con el usuario, donde puede ver en qué estado se encuentra su solicitud y cualquier actualización relevante. | | Entradas | Ninguna | |  |  | | Resultados | El sistema mostrará el estado actual de la solicitud, como “recibido”, “en proceso”, “resuelto”, etc., y proporcionará detalles adicionales si están disponibles. | |  | |   **Diagrama entidad – relación**    **Requisitos Técnicos:**   1. **Backend:** Java EE y Servelt para la lógica de negocio. 2. **Frontend:** HTML5, CSS3 y JavaScript para la interfaz de usuario, con boostrap. 3. **Base de Datos:** MySQL para el almacenamiento de datos. 4. **Servidor de Aplicaciones:** Apache Tomcat para el despliegue de la aplicación web. 5. **Seguridad:** Implementación de SSL/TLS para la seguridad en la transmisión de datos. 6. **Compatibilidad**: Soporte para los principales navegadores web.   Características de la Aplicación:   * **Autenticación Segura:** Diferenciación de roles entre administradores y usuarios naturales. * **Registro y Seguimiento de PQRS:** Formularios intuitivos para la creación y seguimiento de solicitudes. * **Gestión Administrativa:** Herramientas para la administración de solicitudes, incluyendo asignación de responsables y cambio de estados. * **Interfaz Amigable:** Diseño responsivo y accesible que se adapta a diferentes dispositivos y navegadores. * **Comunicación Efectiva:** Sistema de notificaciones para mantener informados a los usuarios sobre el estado de sus PQRS. |