SMARTTICKET

**Alta prioridad**

Registro de usuarios en el sistema

* Permitir a los ciudadanos registrarse con su nombre, documento de identidad y tipo de atención requerida.
* Almacenar la información en una base de datos segura.

Generación de turnos automatizada

* Asignar un número de turno único a cada usuario al registrarse en el sistema.
* Definir reglas para ordenar los turnos, priorizando personas mayores de 60 años y aquellas con discapacidad.

Pantalla de visualización de turnos

* Mostrar en tiempo real los turnos llamados y los próximos en cola.
* Permitir personalización de la interfaz para mayor accesibilidad (colores, tamaño de fuente, etc.).

Llamado de turnos desde estación de trabajo

* Permitir a los funcionarios llamar al siguiente turno disponible.
* Incluir una opción para reasignar turnos en caso de ausencias.
* Emisión de aviso sonoro y visual en la pantalla principal.

Clasificación y prioridad de turnos

* Implementar reglas de prioridad para que los ciudadanos mayores de 60 años y aquellos con discapacidad sean atendidos primero.
* Permitir ajustes administrativos en las reglas de prioridad según necesidades del día.

Notificación de turnos en espera

* Mostrar en una pantalla el estado de la cola de atención.
* Incluir una opción de consulta de turno a través de un código QR o número de identificación.

Sistema de autenticación para funcionarios

* Implementar un login con usuario y contraseña para los empleados de la Personería.
* Control de permisos según rol del funcionario (administrador, operador, supervisor).

**Media Prioridad (Should Have) - Funcionalidades Importantes**

Generación de reportes de atención

* Reportes sobre cantidad de turnos generados, atendidos y abandonados.
* Métricas sobre tiempos de espera y eficiencia del servicio.
* Posibilidad de exportar los reportes a formatos como PDF o Excel.

Integración con SMS o correo electrónico

* Enviar notificaciones de turnos a los usuarios para que no tengan que esperar en la oficina.
* Permitir que los ciudadanos confirmen o cancelen su turno por este medio.

Opciones de reprogramación de turnos

* Permitir que los usuarios reagenden su turno si no pueden asistir en el momento asignado.
* Definir límites en la cantidad de veces que un turno puede ser reprogramado.

Interfaz de administración para funcionarios

* Panel centralizado para gestión de turnos, usuarios y reportes.
* Opciones de configuración avanzada (cambios en prioridades, ajuste de horarios de atención, etc.).

Soporte para múltiples tipos de atención

* Diferenciar entre tipos de trámites disponibles (quejas, asesorías legales, solicitudes generales, etc.).
* Permitir que los funcionarios filtren turnos según el tipo de servicio solicitado.

Historial de atención del usuario

* Guardar un registro de visitas previas de los ciudadanos.
* Permitir a los funcionarios revisar detalles de atenciones anteriores para mejorar el servicio.

Verificación de identidad mediante documento de identidad



**Baja Prioridad (Could Have) - Funcionalidades Opcionales**

Módulo de encuestas de satisfacción

* Permitir a los ciudadanos evaluar la calidad del servicio recibido.
* Recopilar comentarios y sugerencias para mejorar la atención.

Soporte para múltiples idiomas

* Implementar opciones de idioma en la interfaz (español, inglés, etc.).
* Incluir instrucciones en lenguaje de señas o lectura de texto para accesibilidad.

Aplicación móvil para gestión de turnos

* Permitir que los ciudadanos reserven turnos desde su celular.
* Mostrar tiempos estimados de espera en la aplicación.

Reconocimiento facial para identificación rápida

* Usar cámaras para reconocer usuarios recurrentes y asignarles turnos automáticamente.
* Garantizar seguridad en el manejo de datos biométricos.

Sistema de avisos en tiempo real sobre disponibilidad de atención

* Notificar a los ciudadanos cuando hay menor cantidad de personas en espera para incentivar el uso eficiente del servicio.

Soporte para integración con otras entidades gubernamentales

* Conectar el sistema con bases de datos de otras instituciones para agilizar trámites.