

Desarrollo de una plataforma de PQRs para los ciudadanos del municipio de Arbeláez aplicando la arquitectura modelo-vista-controlador (MVC)

Daniel Orlando Parrado González  
Laura Michelle Camelo Aguirre  
Diego Alexander García Gil  
Liceth Valentina Rincón Ángel  
Nicole Alejandra Timaran Beltrán  
Ana Ximena Vanegas Mateus

Universidad de Cundinamarca  
Estructura y arquitectura de software  
Daniel Camilo Ramírez Martínez  
2023



## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
REQUISITOS DEL SISTEMA .....	4
Requisitos de Hardware: .....	4
Requisitos de Software: .....	4
MANUAL DE USUARIO.....	5
PASO 1. Registro.....	5
Paso 2. Ingreso.....	5
Paso 3. Crear PQRS .....	6
Paso 4. Acerca de.....	7
Preguntas Frecuentes (FAQ).....	8
Contactos .....	9

## INTRODUCCIÓN

En la era digital actual, la optimización de los servicios públicos a nivel local se ha convertido en un desafío imperativo para satisfacer las crecientes expectativas ciudadanas. En este contexto, el presente manual tiene como objetivo introducir a los usuarios a un software especializado diseñado para la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en el municipio de Arbeláez, Cundinamarca.

Este proyecto de ingeniería de sistemas surge como respuesta a los desafíos comunes en la atención y seguimiento de las PQRS presentadas por los habitantes de Arbeláez. La implementación de esta solución tecnológica busca fomentar una comunicación más efectiva y transparente entre la administración municipal y la comunidad, fortaleciendo así los lazos entre ambas partes.

La singularidad de este enfoque reside en el riguroso proceso metodológico utilizado para diseñar y desarrollar el software. Fundamentado en principios de ingeniería de sistemas, este proyecto no solo busca simplificar la gestión de PQRS, sino también empoderar a las autoridades locales proporcionando una plataforma que facilite la generación de informes y análisis para la toma de decisiones basadas en datos.

A través de este manual, se pretende guiar a los usuarios en el uso efectivo de la plataforma, proporcionando información detallada sobre sus funcionalidades y fomentando la adopción de esta herramienta como un instrumento clave para la mejora continua de los servicios públicos en el municipio de Arbeláez.

## **REQUISITOS DEL SISTEMA**

### **Requisitos de Hardware:**

#### **1. Usuarios:**

- Procesador dual-core o superior.
- Memoria RAM de al menos 4 GB.
- Espacio en disco duro suficiente para la instalación y almacenamiento de datos.

#### **2. Conexión a Internet:**

- Acceso estable y rápido a Internet para la carga y descarga eficiente de datos.

### **Requisitos de Software:**

#### **1. Sistema Operativo:**

- Para computadoras de usuarios: Windows 10, macOS, o una distribución de Linux compatible.

#### **2. Navegadores Web:**

- Última versión de Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari o Microsoft Edge para la interfaz web de la aplicación.

#### **3. Conectividad:**

- Configuración para permitir conexiones seguras a través de HTTPS.

## MANUAL DE USUARIO

### PASO 1. Registro

En caso de no estar registrado en la aplicación debe dirigirse a la parte inferior de la pagina del login en el apartado que dice registrarse, allí tendrá que llenar todos los datos que se le solicita sin dejar campos vacíos.



**Formulario de Registro**

Tipo de documento: Seleccione una opción ▼

Número de C.C./T.I.:  
Ingresa el numero

Nombre Completo:  
Ingresa tu nombre completo

Correo electrónico:  
correo@outlook.com

Teléfono:  
Ingresa tu número de teléfono

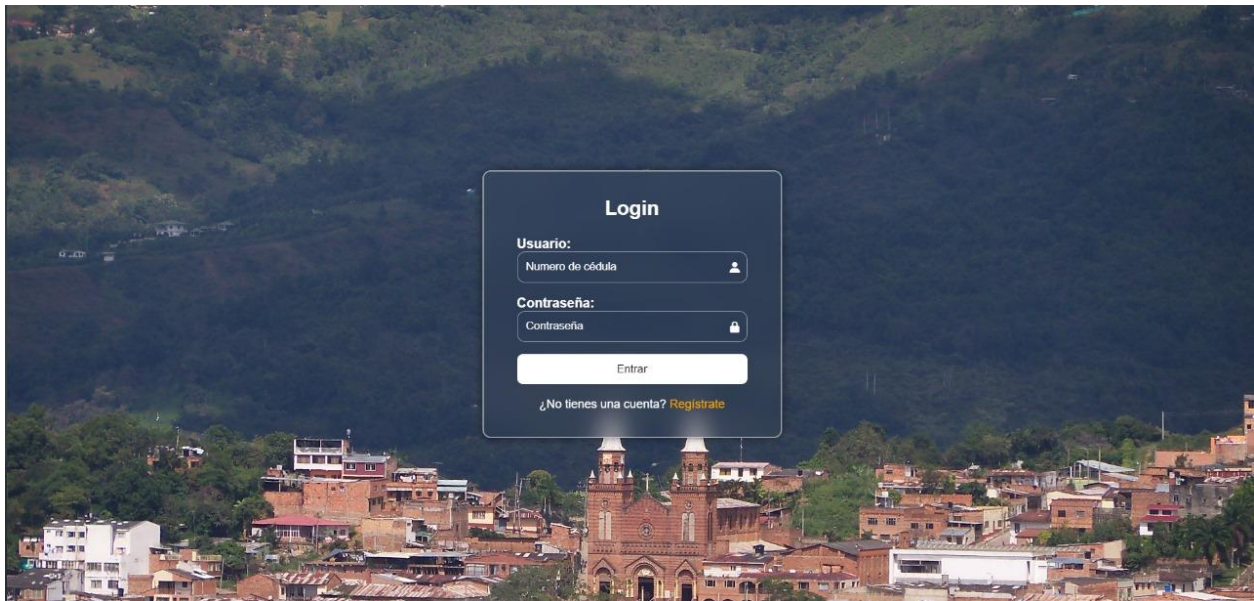
Crear nueva contraseña:  
Crea una contraseña de 4 números

Registrar

Volver

### Paso 2. Ingreso

Si ya se encuentra registrado debe ingresar su usuario (Numero de cedula) y su contraseña, sin dejar campos vacíos.



### Paso 3. Crear PQRS

Al ingresar con su usuario y contraseña se abrirá la ventana Home, debe presionar el botón crear PQRS, este lo dirigirá a otra ventana donde deberá llenar todos los campos según lo indicado, para enviar el formulario deberá presionar en el botón enviar, así su solicitud quedará guardada para esperar respuesta.







### Formulario PQRS

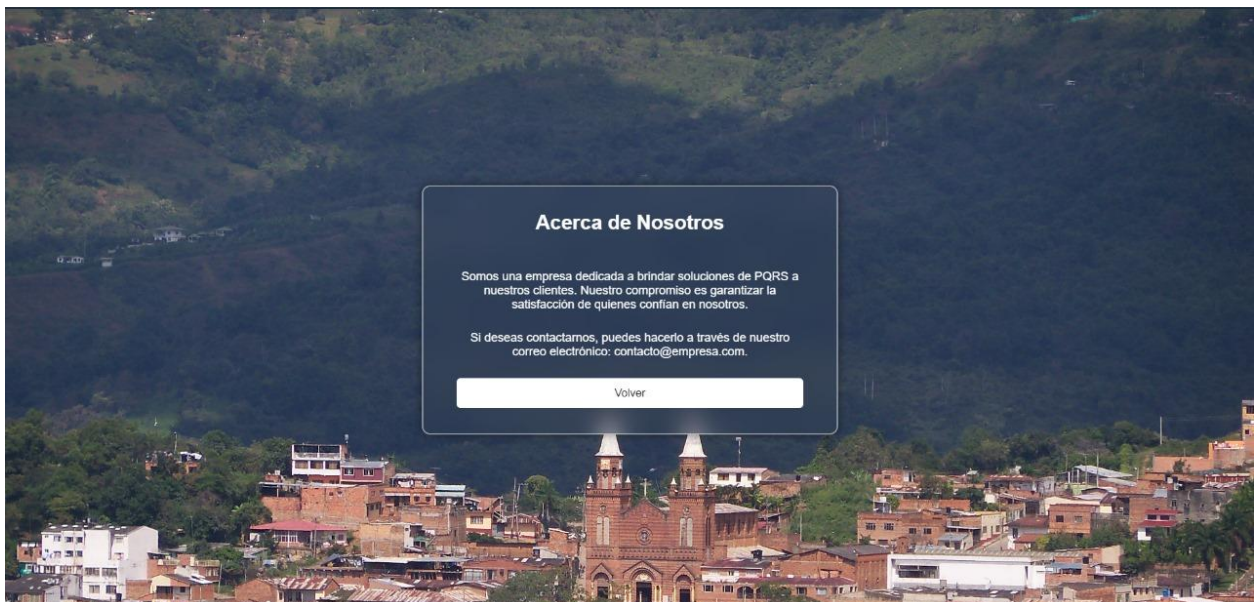
Tipo:

Asunto:

Mensaje:

#### Paso 4. Acerca de

Si desea conocer mas informacion acerca de la aplicación y su equipo de desarrollo de click en el botón acerca de.



## **Preguntas Frecuentes (FAQ)**

1. ¿Cómo presento una nueva PQRS en la aplicación?

Para presentar una nueva PQRS, inicia sesión en tu cuenta, dirígete al panel principal y busca la opción "Crear PQRS". Completa el formulario proporcionando los detalles necesarios y sigue las instrucciones para enviar tu solicitud.

2. ¿Cuánto tiempo toma obtener una respuesta a mi PQRS?

El tiempo de respuesta puede variar según la naturaleza de la solicitud y la carga de trabajo. Sin embargo, nos esforzamos por proporcionar respuestas en un plazo razonable.

3. ¿Cómo puedo actualizar la información en mi PQRS después de presentarla?

Lamentablemente nuestro programa no permite actualizar la información de los PQRS, debe crear un PQRS nuevo.

4. ¿Qué debo hacer si olvidé mi contraseña?

Comuníquese con soporte técnico.

5. ¿Cómo puedo comunicarme con el servicio de soporte técnico?

En la ventana Acerca de encontrara la información de contacto.

7. ¿Es segura la información que proporciono en la aplicación?

Sí, mantenemos altos estándares de seguridad. Utilizamos protocolos de cifrado para proteger tu información personal y trabajamos constantemente en actualizaciones de seguridad para garantizar la integridad de tus datos.





## **Contactos**

[lvrincon@ucundinamarca.edu.co](mailto:lvrincon@ucundinamarca.edu.co)

[ntimaran@ucundinamarca.edu.co](mailto:ntimaran@ucundinamarca.edu.co)

[axvanegas@ucundinamarca.edu.co](mailto:axvanegas@ucundinamarca.edu.co)

[dgarciagil@ucundinamarca.edu.co](mailto:dgarciagil@ucundinamarca.edu.co)

[dgonzalez@ucundinamarca.edu.co](mailto:dgonzalez@ucundinamarca.edu.co)

[lmcamelo@ucundinamarca.edu.co](mailto:lmcamelo@ucundinamarca.edu.co)