

# Sistema de Gestión de PQRs - IDU

## Manual de Usuario

Andrés Ignacio Báez, Cinxgler Mariaca

Revisado por:

Angel María Fonseca Correa (SubDirector de Recursos Tecnológicos - IDU)

Noviembre de 2012

## 1. Introducción

### 1.1. Propósito

Este manual pretende ser una guía de ayuda al usuario para el uso del Sistema de Gestión de PQRs. El manual esta compuesto de tres secciones diferentes:

- Presentación del Sistema de Gestión de PQRs
- Introducción al Software Libre y OpenERP
- Generalidades de la Interfaz de OpenERP
- Uso del Sistema de Gestión de PQRs

### 1.2. Alcance

El manual da las instrucciones para la gestión de PQRs siguiendo el flujo de trabajo definido por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, el proceso de gestión de PQRs de Obras será documentado en una proxima versión de este documento.

## 2. Presentación del Sistema de Gestión de PQRs

El Sistema de Gestion de PQRs para el IDU es una extensión del módulo Office Of Citizen Services (Oficina de Atencion al Ciudadano) disponible en la plataforma de Software Libre OpenERP, el objetivo de este sistema es el de brindar a las organizaciones públicas que están obligadas a atender solicitudes de la ciudadanía una herramienta que permita registrar las PQR que ingresan por los diferentes canales y manejar su ciclo de vida dentro de la organización, desde la creación hasta la finalización de la PQR donde se da la respuesta al ciudadano.

Adicionalmente, se incluye un componente de georreferenciación, que permite que la información sea consultada desde un Sistema de Información Geográfica como Quantum o gvSIG,

esta característica permite realizar analisis geográficos de las PQRs registradas.

## 2.1. Funcionalidad e integración con otros sistemas

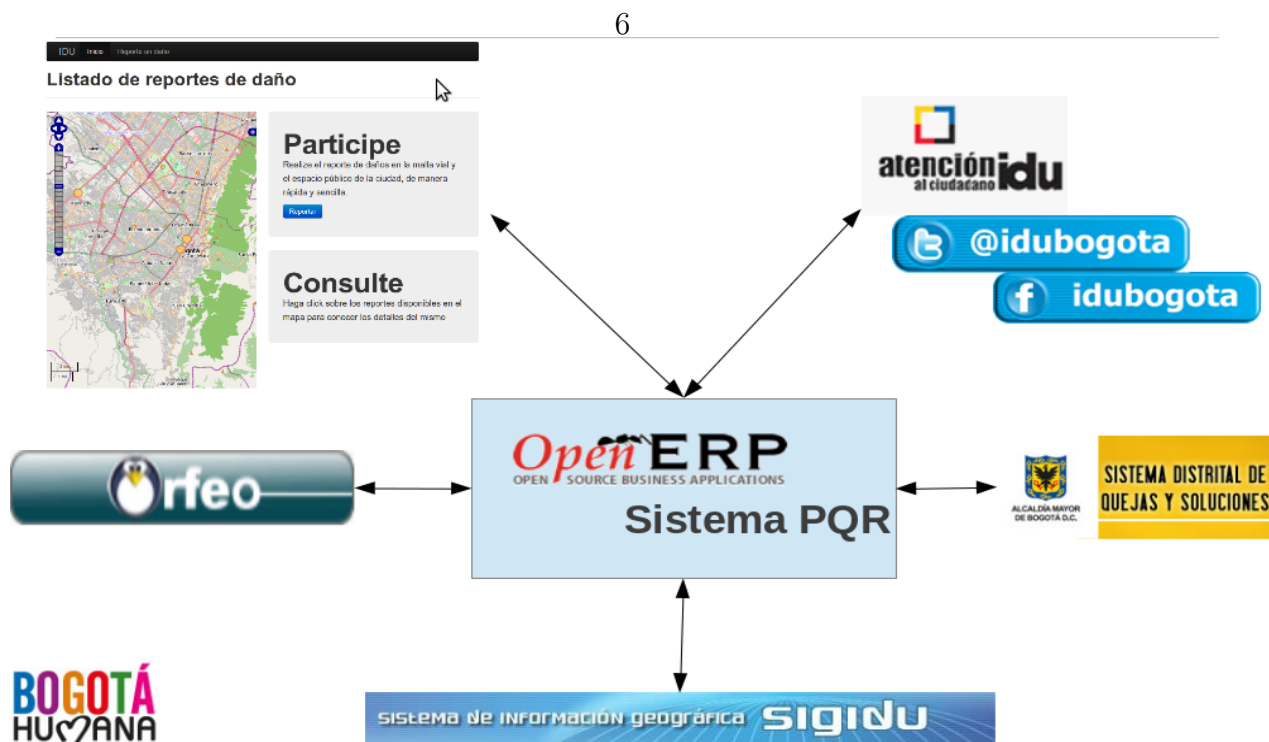


Figura 1: Perspectiva actual del sistema OpenERP dentro del IDU

Al interior del IDU el sistema de PQRs se integra a los demás sistemas de información tal como se ve en la figura 1. OpenERP consolida la información de todas las PQR que ingresan al instituto por los diversos canales. A su vez cuenta con los mecanismos para comunicarse con los otros sistemas de información relacionados: Sistema de Información Geográfico del IDU (SIGIDU), Sistema de Gestión Documental (Orfeo GPL), Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Las PQRs se tramitan de la siguiente manera: Se registran en OpenERP, allí son gestionadas por la Oficina de atención al ciudadano, si no se cuenta con una respuesta inmediata, pasan a la dependencia relacionada de la organización a través del sistema de Gestion Documental Orfeo, OpenERP espera la respuesta y conserva el número de radicación de Orfeo. Los casos y los documentos, son copiados también a SDQS, lo cual es necesario para cumplir la normativa distrital.

El ciudadano dispone de una herramienta para registrar su PQR desde el portal Web Institucional, se trata del portal de Huecos, desde ahí se diligencia un formulario con toda la información relacionada a los daños de la malla vial, se hace una clasificación y se ubica el punto en el mapa de la ciudad. El reporte es almacenado en Openerp y luego tramitado. (Esta

funcionalidad se encuentra en desarrollo)

Si un ciudadano llega personalmente a las instalaciones del IDU y radica un documento, este es digitalizado, ingresa al sistema Orfeo, si el documento se cataloga como una PQR, pasa automáticamente a OpenERP para que sea tramitado. (Esta funcionalidad se encuentra en desarrollo)

Si el ciudadano ingresa a la página de Internet de SDQS y crea una petición, esta es remitida al IDU por servicios Web, ingresa directamente a OpenERP, y allí se inicia el trámite correspondiente. (Esta funcionalidad se encuentra en desarrollo)

## **3. Introducción al Software Libre y OpenERP**

### **3.1. ¿Qué es software libre?**

El software libre es aquel que respeta la libertad de los usuarios y de la comunidad, si se afirma de un programa de computadora que es software libre, es porque garantiza que se cumplan las cuatro libertades fundamentales que menciona la Free Software Foundation[1]:

- La libertad de ejecutar el programa para cualquier propósito.
- La libertad de estudiar cómo funciona el programa, y cambiarlo para que haga lo que usted quiera.
- La libertad de redistribuir copias para ayudar a su prójimo.
- La libertad de distribuir copias de sus versiones modificadas a terceros. Esto le permite ofrecer a toda la comunidad la oportunidad de beneficiarse de las modificaciones. El acceso al código fuente es una condición necesaria para ello.

Por estas razones cuando se dice que un programa esta hecho en Java, C#, Python o cualquier otro lenguaje o herramienta libre, no significa que sea software libre, si como usuario o cliente del software no se garantiza el respeto integral de estas cuatro libertades.

### **3.2. ¿Qué es un ERP?**

Un ERP (Planificación de Recursos Empresariales) es el principal activo de software que tiene una empresa, ya que es un sistema de información que se encarga de registrar las actividades de negocio, su enfoque debe estar orientado a la misionalidad de la organización. En un ERP básicamente se lleva la contabilidad, los presupuestos, la producción, ventas, recursos humanos, proyectos, etc. Ejemplos de ERP a usados a nivel local son SIIGO, DMS, STONE, SAP, Softland, etc.

Muchos errores directivos en las organizaciones es que no adquieren su software ERP para registrar y controlar sus actividades misionales, sino que se limitan al área administrativa (contabilidad, presupuestos, etc), generando desconexión entre los procesos y propiciando riesgos de desorden que hacen perder eficiencia a la organización.

La implementación de un software ERP dentro de una empresa es en general un proceso

demorado y costoso, y su éxito se convierte en un factor crítico para que una compañía logre cumplir sus objetivos de negocio.

### **3.3. ¿Que es OpenERP?**

OpenERP es un ERP de talla mundial, distribuido bajo la filosofía del software libre con la licencia AGPL. La orientación de su desarrollo es modular, es decir que se instalan solamente las cosas que se necesitan concretamente para la organización, se puede comenzar instalando una aplicación y luego agregar otros módulos más adelante.

De esta manera los usuarios obtienen los beneficios de un software integrado. Los módulos desarrollados incluyen Ventas, CRM (Customer Resource Management), gestión de proyectos, gestión de almacenes, fabricación, gestión financiera, recursos humanos sólo por nombrar algunos. Más de 700 módulos de OpenERP están disponibles en internet [?]. OpenERP también es una plataforma de desarrollo rápido (Rapid Application Development - RAD), esto nos permite adaptar, extender o adicionar funcionalidad dentro de la plataforma de una manera ágil.

### **3.4. ¿Qué significa la licencia AGPL?**

La licencia Pública General de GNU (GPL) es la vía legal que permite a los usuarios garantizar las cuatro libertades fundamentales del software libre. La licencia pública general de Affero (en inglés, Affero General Public License, también Affero GPL o AGPL) es una licencia derivada de la Licencia (GPL) la cual fue diseñada específicamente para asegurar la cooperación con la comunidad en el caso de software que corra en servidores de red.

La Affero GPL es íntegramente una GNU GPL con una cláusula nueva que añade la obligación de distribuir el software si éste se ejecuta para ofrecer servicios a través de una red de ordenadores[3].

## **4. Generalidades de la Interfaz de OpenERP**

La plataforma OpenERP maneja una interfaz de usuario con unos elementos comunes que permiten mantener una visualización uniforme de todos los módulos a lo largo del sistema, esto permite un fácil aprendizaje de nuevas funcionalidades en la plataforma a través del uso de componentes visuales comunes. En la figura 2, puede encontrar:

- Manejo del usuario: Permite el cambio de las preferencias de usuario (ej. contraseña, idioma de la interfaz, entre otros)
- Accesos rápidos: Permite un rápido a funcionalidades más usadas dentro del sistema
- Barra de navegación: Despliega el menú de acceso a los diferentes módulos y funcionalidades disponibles en el sistema
- Menú de navegación: Presenta en forma de árbol las opciones de la barra de navegación
- Menú contextual: Este menú despliega funciones disponibles basadas en el módulo que se encuentre abierto

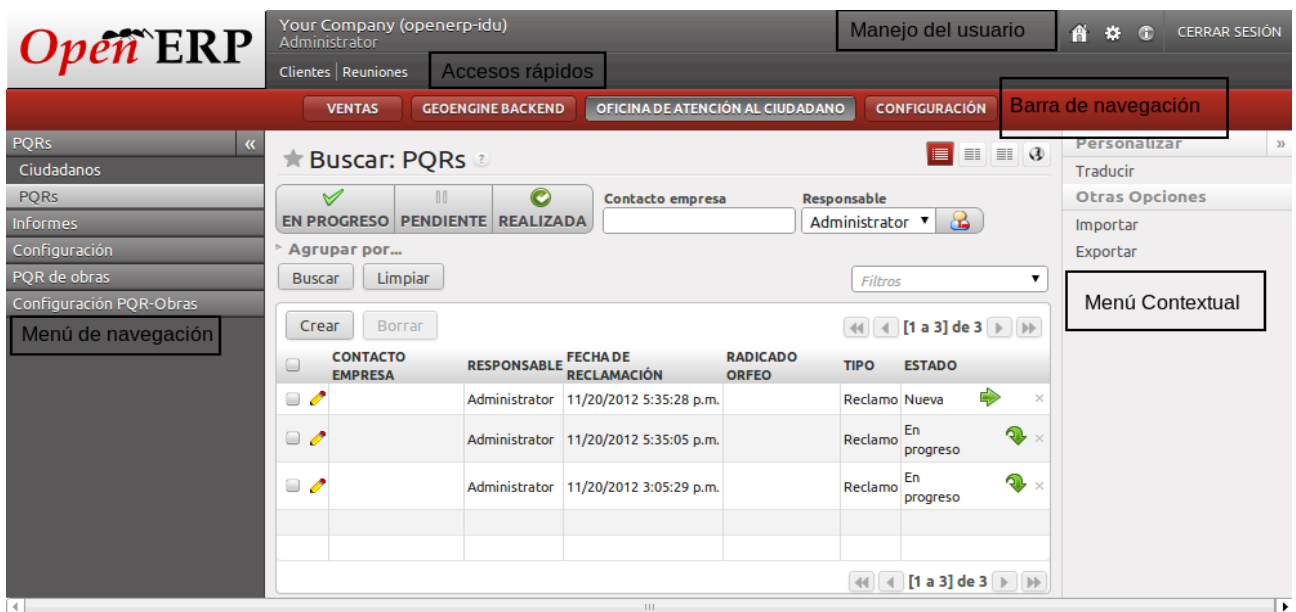


Figura 2: Panorama General de OpenERP

#### 4.1. Cambiar contraseña y cambiar configuración de Idioma

- Hacer clic en el botón **Configuración**, que tiene forma de rueda dentada y se encuentra en la superior derecha, a la izquierda del botón **Cerrar Sesión** (Ver figura 2).
- Se despliega una ventana emergente con las opciones de configuración (figura 3).
- En la parte inferior se encuentra el botón **Cambiar Contraseña**.
- En la parte media de la ventana se encuentran los idiomas disponibles para la aplicación, por defecto se encuentra el Inglés y el Idioma Local (Spanish-CO).

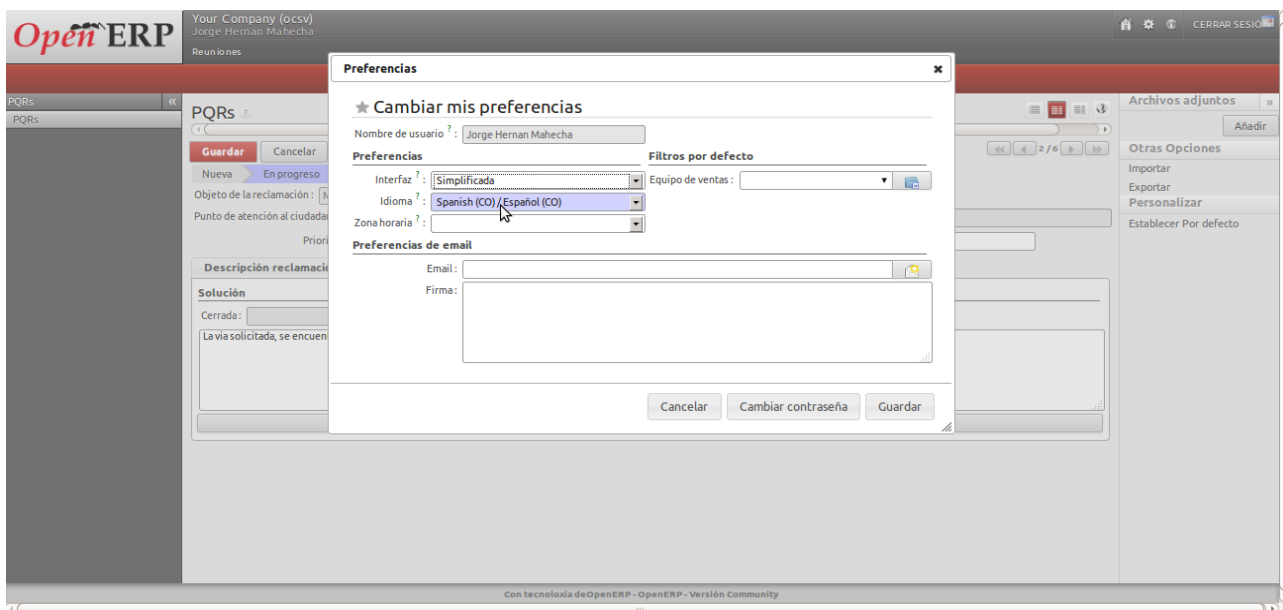


Figura 3: Ventana de configuración de preferencias y cambio de contraseña

## 4.2. Tipos de Vistas

Existen en OpenERP varios tipos de vistas, que nos permiten ver la información disponible en el sistema en diversas maneras:

- Lista, despliega todos los registros de información disponibles para el módulo abierto .
- Formulario, permite la edición de un registro disponible en el sistema.
- Geográfica (GeoEngine), permite la visualización de los registros del sistema ubicados en un mapa.
- Kanban, despliega la información en forma de tarjetas en un tablero.
- Gantt, despliega información en un diagrama de gantt.
- Calendario, presenta la información en un calendario en vista mensual.
- Gráfico, despliega información resumida en diagrama de barras.

Las vistas disponibles para una aplicación se encuentran en la parte superior derecha, debajo de la barra del menú de navegación (Ver 4). Para pasar de una vista a otra simplemente se hace clic en el icono correspondiente. El listado de vistas disponibles varía de módulo a módulo.

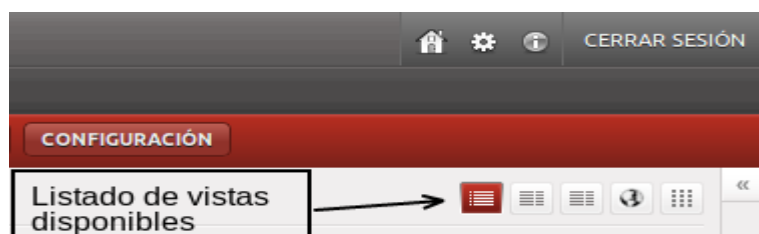


Figura 4: Íconos para el cambio de vistas

### 4.3. Elementos en la vista tipo lista

- **Filtro de datos:** En la vista tipo lista se encuentran botones para filtrar y agrupar los registros disponibles en el módulo (Ver figura 5), solo debe hacer click en los diferentes íconos disponibles.

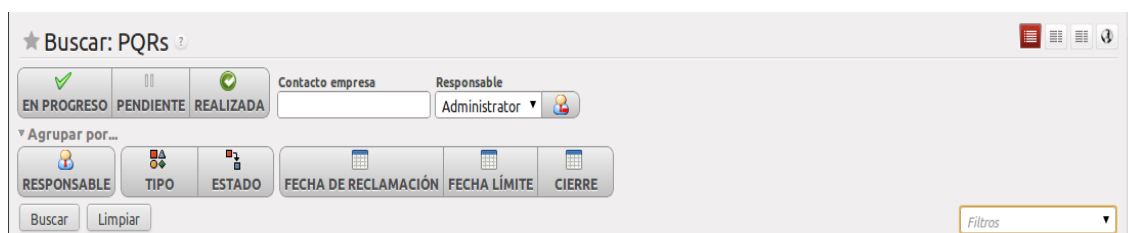


Figura 5: Iconos para filtrar y agrupar registros

- **Listado de registros:** El objetivo principal de esta vista es la de listar los registros almacenados en el módulo, existen varias opciones para el manejo de dichos registros, generalmente se encuentran:
  - **crear un nuevo registro:** haciendo click en el botón de crear se habre un formulario para crear un nuevo registro.
  - **borrar un registro:** haga click en el botón de chequeo de los registros que desea eliminar y luego haga click en el botón para borrar los registros seleccionados.
  - **editar registros:** haciendo click en el ícono del lápiz se habre el formulario para editar el registro seleccionados.
  - **ver detalle:** haciendo click en cualquier parte del registro se despliegan todos los detalles del registro seleccionado en modo de solo lectura.
  - **paginador:** el modo de lista despliega un número limitado de registros, ud puede ver las páginas que contienen los otros registros no listados haciendo uso del los botones disponibles en el paginador.



Figura 6: Listado de registros

#### 4.4. Iconos Comunes en la vista de formulario

1. **Barra de Estados** : Muchos de los objetos que conforman Open-ERP cambian de estado de acuerdo de acuerdo a como se desarrolla el flujo de trabajo. La barra de estado muestra como va cada proceso que se está llevando a cabo, su ubicación es variable y generalmente el estado actual de un proceso está demarcado con un color diferente.
2. **Icono de entidades relacionadas** : Cuando un campo tiene este icono al lado, significa que se está relacionando otra entidad dentro de la aplicación, por ejemplo cuando se menciona una empresa o un contacto, se está mostrando la información una entidad de empresas o una entidad de contactos. El ícono significa además que se puede **crear**, **editar** o **buscar** un registro para insertarlo en el campo. Sin embargo estas opciones estarán disponibles para el usuario de acuerdo con su perfil, los permisos están clasificados para leer, modificar, crear o eliminar un registro dentro de una entidad específica.
3. **Icono de ayuda**: Este se identifica por el símbolo de interrogación '?', al posicionar el puntero del mouse sobre este ícono se despliega información de ayuda acerca del campo del formulario.



## 4.5. Ingreso al Sistema

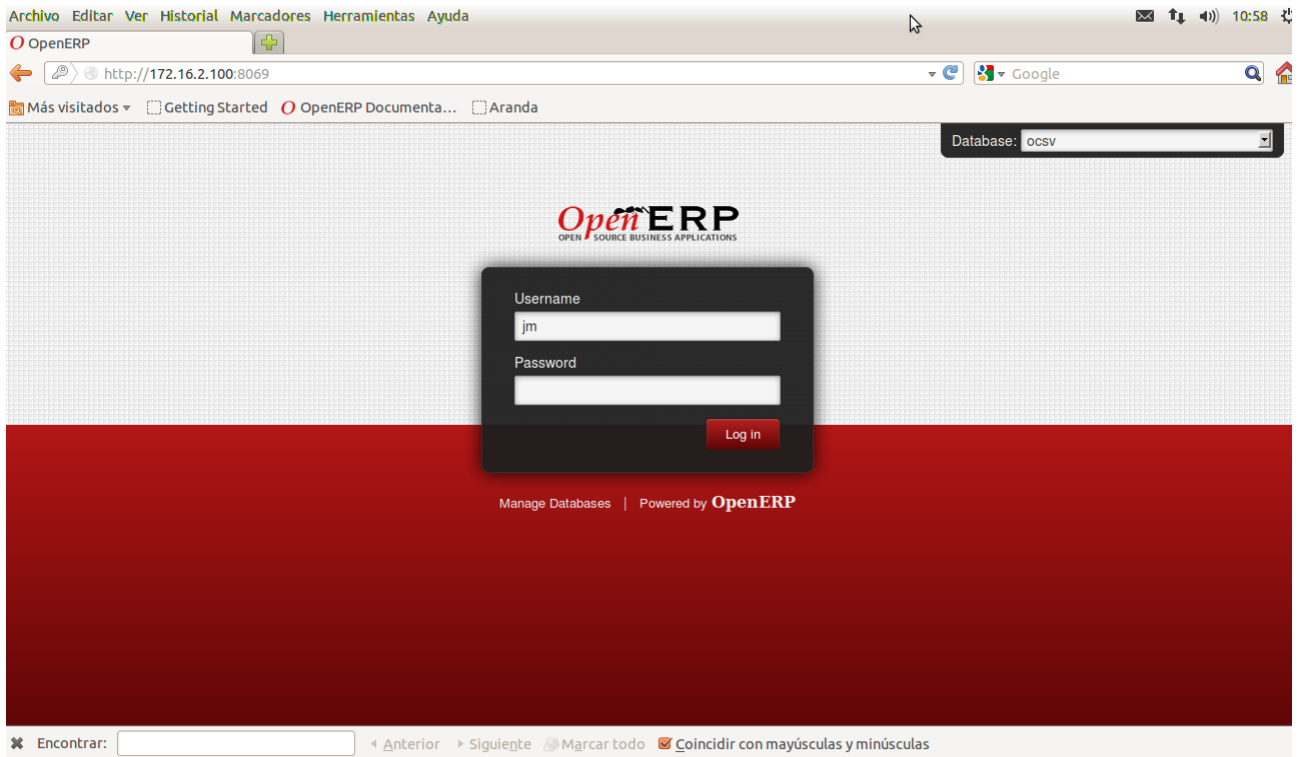


Figura 7: Pantalla de Inicio

- Para ingresar al sistema utilice un navegador web actualizado y con soporte de javascript activado(se recomienda: Mozilla Firefox o Google Chrome), y en la barra de direcciones coloque la dirección del servidor: ej <http://openerp.idu.gov.co>. Aparecerá la pantalla de inicio que se ve en la figura 7
- Ingrese los datos de su cuenta, login y password.
- Si los datos de la cuenta son correctos, la siguiente pantalla muestra el menú principal de la aplicación (ver: 8).

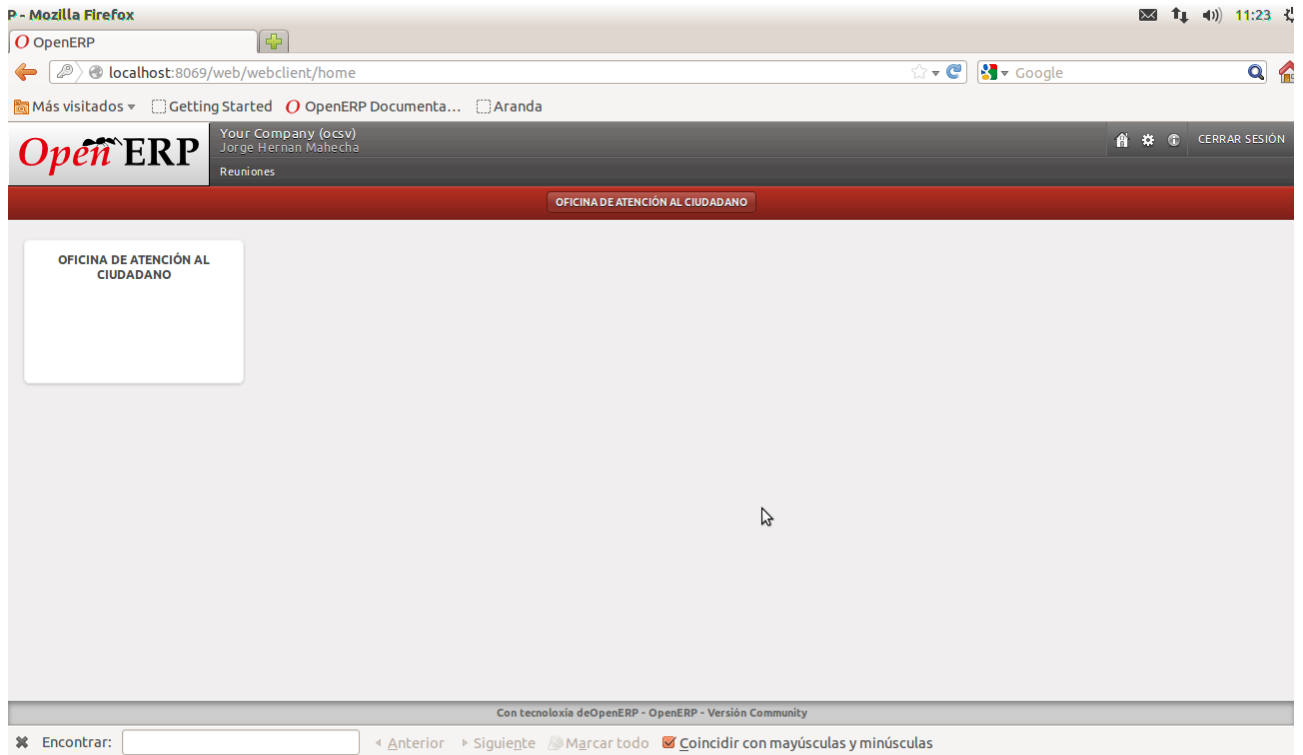


Figura 8: Menú Principal de la aplicación

## 5. Uso del Sistema de Gestión de PQRs

### 5.1. Tramite de una PQR

#### 5.1.1. Estados de las PQR

Antes de registrar las PQR, es importante tener en cuenta que éstas se clasifican por estados, el estado ayuda a conocer como va el trámite en el que se encuentra la PQR, de esta manera controlar su gestión.

Al crear la PQR el estado que se asigna es **nuevo**, si la PQR ya se encuentra en trámite su estado será **en progreso**, si la PQR no se puede responder rápidamente, se puede pasar a un estado **pendiente** y si ya se le ha contestado al ciudadano, el estado es **cerrado**, una vez se cierra la PQR ésta no se puede modificar, y su reapertura está reservada para la persona que coordina el grupo de la oficina de atención al ciudadano.

El listado de PQRs permite hacer filtros por estados tal como lo muestra la figura 9

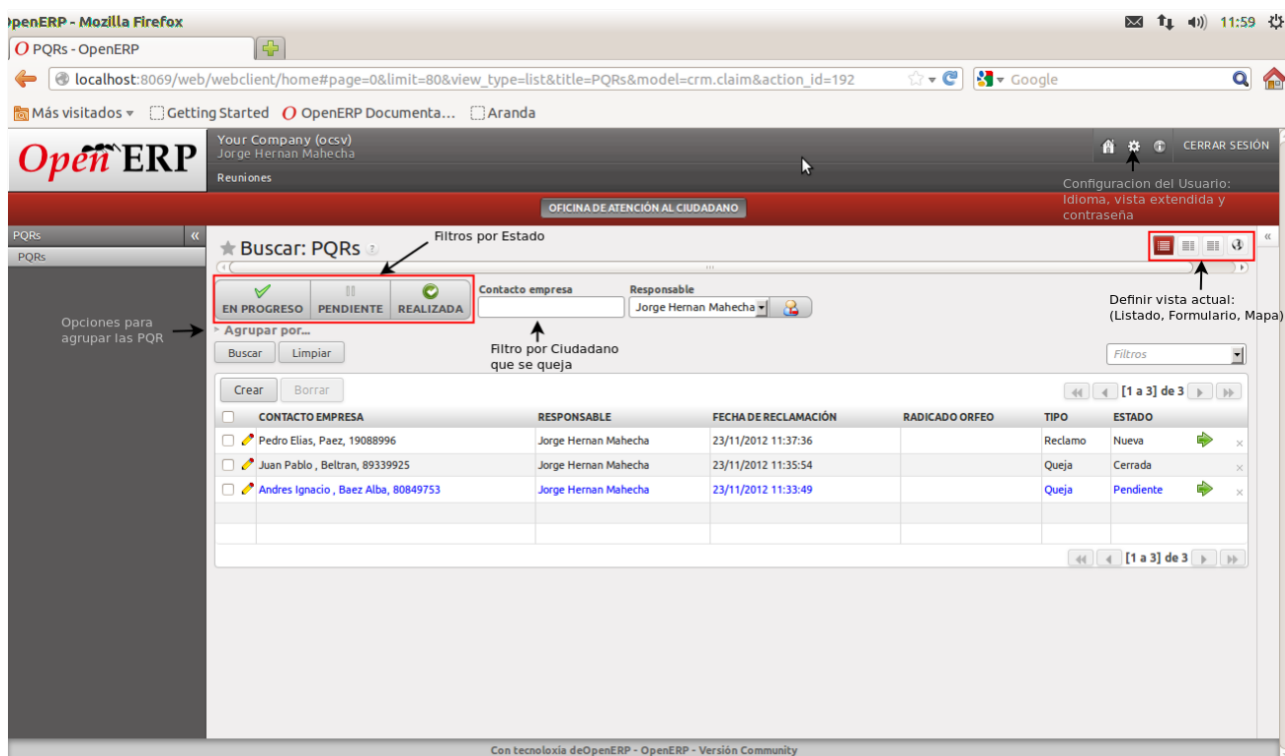


Figura 9: Listado de PQR

### 5.1.2. Creación de una PQR

Para realizar el registro de una PQR se deben seguir los siguientes pasos:

- Hacer clic en Oficina de Atención al Ciudadano  $\Rightarrow$  PQR.
- Hacer clic en el botón **Crear** que aparece en la grilla de la Lista, ver figura 9
- Aparecerá el formulario de la figura 10. Los datos que se deben ingresar son: El usuario que registra la PQR (por defecto), el punto de atención donde se lleva a cabo dicha digitación (IDU, Cade), una prioridad, la fecha límite para tener la respuesta, el número de radicación en Orfeo si se tiene y el número de radicado de SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) si se tiene <sup>1</sup>.

<sup>1</sup>En la actualidad se está desarrollando el módulo para llevar a cabo dicho proceso automáticamente

Figura 10: Formulario de registro de la PQR

- En el campo para anotar los datos de la persona que hace la reclamación, se pueden presentar varios casos:
  1. La queja es anónima: en tal caso los campos donde se relacionan empresa y contacto van vacíos.
  2. La queja es interpuesta por una empresa: se deben llenar los datos de ésta, y relacionar una persona de contacto. Para ello se deben llenar los datos de la empresa, haciendo clic en el icono a la derecha del campo **Empresa**, luego clic en **Crear**. Aparece una ventana emergente en donde se registran los datos básicos de la empresa (ver figura 11), como lo es el nombre y el NIT (que se almacenará en el campo *CIF\NIF*) y **Guardar**. Se regresa a la pantalla anterior (figura 10). En el campo contacto, se hace clic en el icono de la derecha y luego **Crear**. Aparecerá el formulario de la figura 12. En este formulario se ingresan los datos de la persona: Tipo de Documento, Numero de Documento, Primer Nombre, Segundo Nombre, la empresa (Es la misma empresa que se acaba de ingresar), el cargo que desempeña en la empresa, y algún dato de contacto. Para que la persona se pueda registrar, debe entregar al menos un dato de contacto. Luego se hace clic en guardar.

Figura 11: Ventana emergente que solicita datos de la empresa

Figura 12: Ventana emergente para llenar la información de los ciudadanos

3. La queja es interpuesta por una persona natural: Se ingresan los datos de la persona, para ello se hace clic en el icono a la izquierda del campo contacto ⇒ **Crear** y luego diligenciar el formulario de la figura 12.
- En el area señalada como responsabilidades, se selecciona el **Canal** por donde llegó la PQR, el **tipo de requerimiento**, el **criterio** y **subcriterio (Tipificación)**. Los sub-criterios varían de acuerdo al criterio seleccionado, por tanto es importante seleccionar primero el criterio, si no ve el criterio dentro las primeras opciones, puede ir escribiendo el texto hasta que aparezca en el cuadro el valor deseado, o si no, simplemente hacer clic en el botón a la derecha y luego en **Buscar**. Allí se despliega un cuadro donde se puede seleccionar el criterio o subcriterio de una manera más cómoda (Ver figura 13).
  - Luego llenar los datos de contacto y los criterios, se registra el sitio de la reclamación, la localidad y el barrio, junto con el texto de la reclamación y se hace clic en **Abrir**, en ese momento la reclamación pasa a estado **en progreso**.

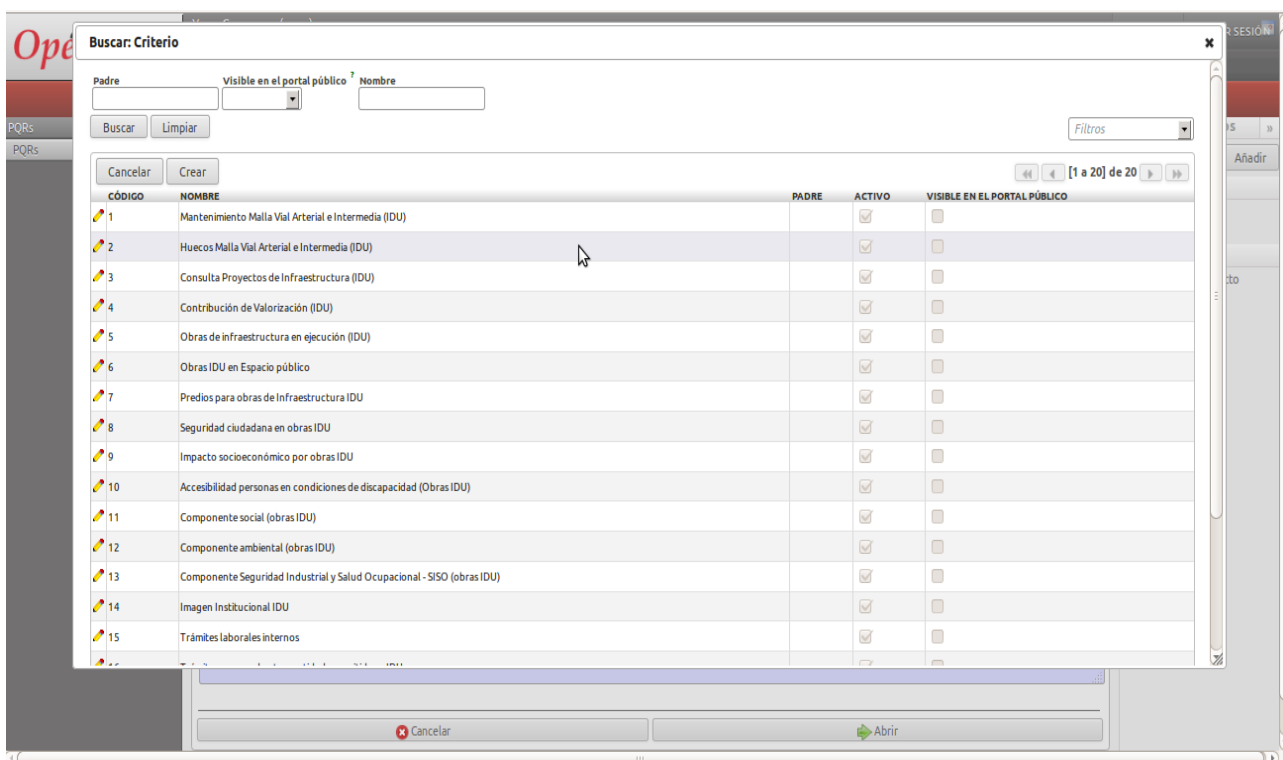


Figura 13: Ventana emergente para buscar criterios y subcriterios

- Si no se tiene la respuesta de la PQR a la mano, es importante pasarla a estado pendiente, para ello se hace clic en el botón **Pendiente** que se encuentra en la parte inferior del formulario.
- Si la respuesta del caso está se puede obtener en primera instancia, escriba el texto de respuesta en el campo **Solución** que se encuentra en la pestaña **Seguimiento**. Luego haga clic en el boton **Realizada** que se encuentra en la parte inferior del formulario (figura 14).

Figura 14: Formulario de la PQR con el campo para escribir el texto de solución

### 5.1.3. Cierre de la reclamación

Siga los siguientes pasos para dar respuesta a la PQR:

- Hacer clic en **Oficina de Atención al Ciudadano** ⇒ PQR.
- En la lista (figura 9) seleccionar el caso respectivo.
- Hacer clic en la pestaña **Seguimiento** y escribir la respuesta en el campo **Solución**.
- Hacer clic en el botón **Realizada** que se encuentra en la parte inferior del formulario.

## 5.2. Agregar Notas a una PQR

Se pueden agregar anotaciones a la PQR, así com visualizar el historial de las acciones realizadas. Para hacerlo se debe habilitar la interfaz web en modo extendido:

- Tomando como referencia la figura 9 hacer clic en el icono en forma de rueda que se encuentra a la izquierda del botón **CERRAR SESION**.
- Aparece un menú emergente de con las preferencias sobre el sistema (figura 3). En la opcion **Interfaz** seleccionar la opción **Extendida**.

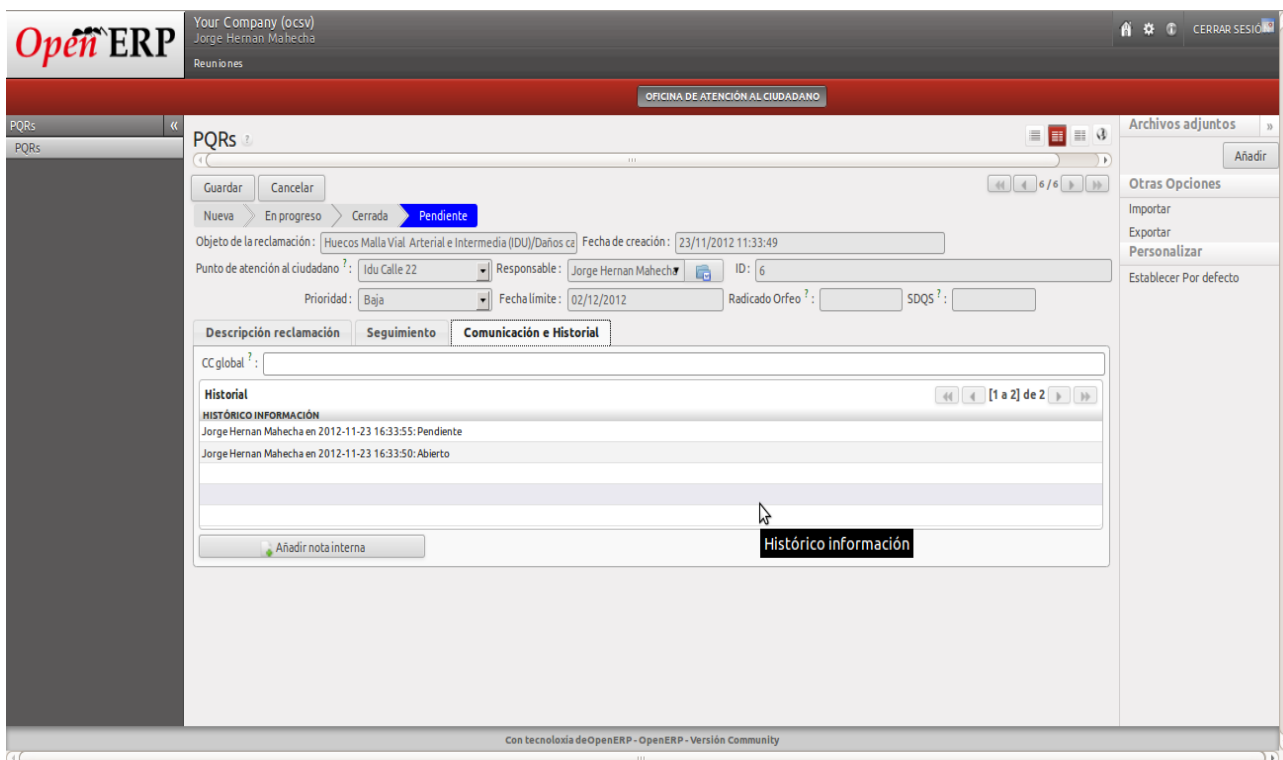


Figura 15: Historico de Acciones en la PQR

- Este cambio hace que en general la aplicación muestre más opciones que cuando esta en modo simplificado. Al hacer clic en **Oficina de Atención al Ciudadano** ⇒ PQR ⇒ Clic un caso cualquiera, se puede ver que en el formulario de la figura 10 aparece la pestaña **Comunicación e Historial** (figura 15).
- Para agregar una nota se debe hacer clic en el botón **Añadir nota interna**, que aparece sobre la grilla.
- Se despliega la ventana emergente de la figura 16. Para añadir la nota se agrega el texto deseado y luego **Añadir**.



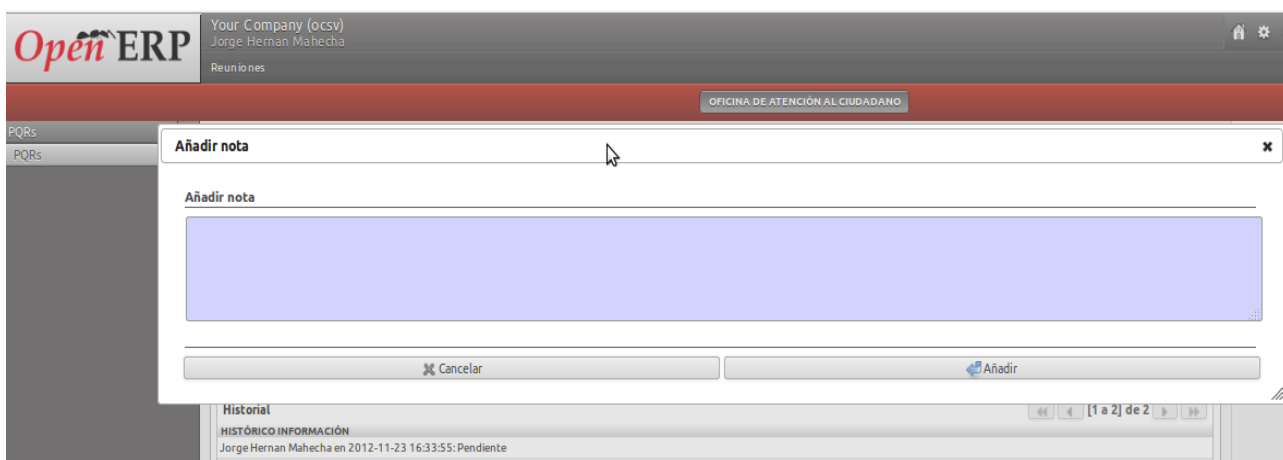


Figura 16: Ventana Emergente para agregar notas internas

### 5.3. Uso de la Vista de PQR en modo Lista

Cuando se está en la vista de PQR en modo lista, se tienen algunas funcionalidades que ayudan a realizar un filtrado rápido de las mismas, así como funciones de agrupación.

Para agrupar las PQR hacer clic en el texto **Agrupar por**, de esta manera puede elegir los siguientes criterios de agrupación (ver figura 17).

- Responsable (Usuario a cargo de la PQR)
- Tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia)
- Estado (Nuevo, Pendiente, En Progreso, Cerrado)
- Fecha de la Reclamación
- Fecha Limite
- Fecha de Cierre

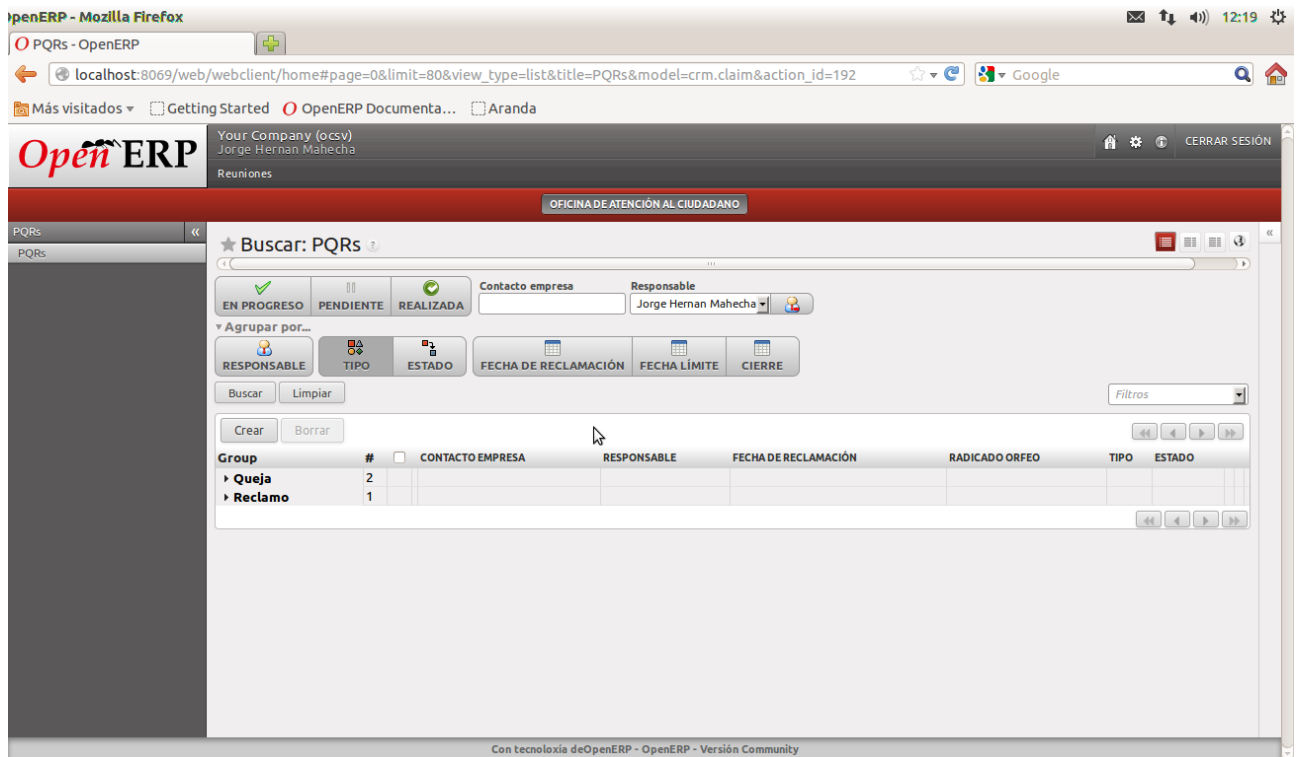


Figura 17: Agrupando la lista de PQR

## Referencias

- [1] Free Software Foundation, ¿Qué es software libre?. <http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.es.html>.
- [2] Open Erp. De un vistazo. <http://www.openerp.com/es/products/at-a-glance>
- [3] Explicación de la licencia Affero GPL.  
[http://es.wikipedia.org/wiki/GNU\\_Affero\\_General\\_Public\\_License](http://es.wikipedia.org/wiki/GNU_Affero_General_Public_License)
- [4] Definición de la licencia Affero GPL. <http://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.html>