Autor: Juan Jose Goyes Zambrano

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* INFORMACIÓN \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

La gestión eficiente de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es fundamental para cualquier organización comprometida con la mejora continua y la satisfacción del cliente. Nuestra aplicación web de PQRS ha sido desarrollada para facilitar y optimizar este proceso, permitiendo una gestión ordenada y transparente de todas las solicitudes recibidas.

**Descripción del Sistema**

El sistema de PQRS está diseñado para manejar dos tipos de usuarios: **usuarios normales** y **usuarios administradores**. Este enfoque diferenciado asegura que cada tipo de usuario tenga acceso a las funcionalidades específicas que necesita.

* **Usuarios Normales:** Pueden registrar PQRS, recibir confirmación por correo electrónico, y gestionar sus solicitudes mientras no hayan sido respondidas.
* **Usuarios Administradores:** Tienen capacidades avanzadas como responder y eliminar PQRS, cambiar roles de usuarios y gestionar la base de datos de usuarios.

**Conexión a la Base de Datos**

La aplicación está conectada a una base de datos robusta para almacenar y gestionar toda la información relevante. A continuación, se describen las tablas principales de la base de datos:

1. **Base de Datos: gestion\_peticiones**
2. **Tablas:**
   * tipo\_usuario: Define los tipos de usuarios (normal y administrador).
   * tipo\_pqrs: Define los tipos de PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencia).
   * usuario: Almacena la información de los usuarios registrados.
   * pqrs: Gestiona las solicitudes de PQRS, incluyendo detalles del usuario y estado de la solicitud.

**Funcionalidades Principales**

1. **Registro de Usuarios:**
   * Verificación de existencia mediante número de cédula o correo electrónico.
   * Prevención de duplicados para garantizar la unicidad de los usuarios.
2. **Inicio de Sesión:**
   * Autenticación mediante correo electrónico y contraseña.
   * Seguridad en el acceso a las funcionalidades del sistema.
3. **Gestión de PQRS (Usuario Normal):**
   * Creación de nuevas PQRS con confirmación por correo electrónico.
   * Capacidad para eliminar PQRS no respondidas.
4. **Gestión de PQRS (Administrador):**
   * Responder y eliminar PQRS.
   * Cambio de roles de usuario.
   * Eliminación de usuarios.