| **Nombre de la HU** |
| --- |
| **HU22\_SGDA\_Envio\_de\_respuesta\_de\_la\_PQRD** |

| **Escenario de la HU** | Emitir una respuesta al usuario correspondiente con sus respectivos soportes de gestión |
| --- | --- |
| **Cómo (Rol)** | Consolidador y/o Gestionador |
| **Quiero (Objetivo)** | Brindar la respuesta de la PQRD dentro de los tiempos establecidos por Positiva (10 días hábiles), con los soportes documentales que sean requeridos |
| **Para (beneficio)** | Enviar con oportunidad la respuesta al peticionario |

**Control de versiones del documento**

| **Versión** | **Descripción de cambios** | **Autor** | **Fecha creación** | **Aprobador** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| V 1.0 | Versión inicial Consolidación | Wendy Acevedo | 26/04/2023 |  |
| V 1.1 | Proceso para la consolidación de gestión en la PQRD - Primer refinamiento | Ingrid Martinez | 27/04/2023 | Gerente de proyecto |

| Especificación del requerimiento: (Detalle del requerimiento)  El envío de la respuesta puede ser en dos momentos: 1) Cuando es una gestión individual y 2) cuando se requiere de un consolidador para unificar una respuesta. En ambos casos se realiza la búsqueda de la PQRD desde la pantalla de asignación de casos    Una vez el consolidador o gestionador realiza la respuesta de la PQRD,debe diligenciar los siguientes campos con los archivos adjuntos, para esta actividad se requieren las siguientes condiciones:   1. Para el gestionador y/o consolidador se debe visualizar la totalidad de los documentos que se encuentran en el caso, y debe permitir seleccionar uno o varios y estos son los que se deben enviar tanto a a aprobación como en la respuesta al cliente y/o a los usuarios copiados 2. Debe tener un botón que lleve por nombre “Adjuntar a la respuesta final” , debe ser obligatorio para poder ver las ventanas descritas posteriormente.  Debe enviar por default el comunicado respuesta que se realizó para la gestión Debe tener un mensaje en la parte superior estilo tip “Recuerde que los documentos seleccionados se enviarán como soporte al documento de salida” 3. Cuando se presione el botón “Adjuntar a la respuesta final” debe generar un pop-up de alerta que informe “Está seguro que desea adjuntar estos documentos” Debe tener botones de “Aceptar” y “Cancelar” 4. Para el gestionador y/o consolidador se desplegará una ventana en la cual se solicitará confirmar los datos del destinatario. Se requiere garantizar la forma de envío de la respuesta ya sea por medio de: Courier (Guía) o por Correo Electrónico, se deberán completar los siguientes campos obligatorios:  | Nombre del campo | Tipo de campo | Obligatorio | Longitud | Observaciones | | --- | --- | --- | --- | --- | | Forma de envío | Select | Si | 100 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD debe ser alguna de las siguientes opciones:  -Guía (Courier)  -Correo electrónico  -Personal  -Correo electrónico certificado  -Mensajero | | Tipo de documento | Select | Si | 50 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD debe ser alguna de las siguientes opciones:  RC: Registro Civil  TI: Tarjeta de Identidad  CC: Cedula de Ciudadania  PS: Pasaporte  CE: Cedula de Extranjeria  CD: Carnet Diplomático  Nit: Número de identificación tributaria  RUT: Registro Unico Tributario  NOTA estas opciones dependerá de la información que se registró en el formulario de radicación. | | Número documento destinatario | Numérico | Si | 15 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD | | Nombre del destinatario | Texto | Si | 150 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD | | Dirección destinatario | Alfanumérico | No | 100 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD   Cuando se escoja ( Guia o mensajero) este campo debe ser obligatorio | | País destinatario | Select | No | 20 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD | | Departamento destinatario | Select | No | 20 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD   Cuando se escoja ( Guia o mensajero) este campo debe ser obligatorio | | Municipio destinatario | Select | No | 20 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD   Cuando se escoja ( Guia o mensajero) este campo debe ser obligatorio | | Teléfono destinatario | Numérico | No | 10 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD | | Correo electrónico | Email | No | 100 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD   Este campo debe ser obligatorio cuando se escoja medio de envío correo electrónico |      1. Después de dar click en el botón “Siguiente” de la ventana Destinatario, debe aparecer una segunda ventana, donde se solicitará: anexos, asunto este es el que saldrá en el comunicado  | Nombre del campo | Tipo del campo | Obligatorio | Longitud | Observaciones | | --- | --- | --- | --- | --- | | Anexos medios magnéticos | Select | Si | 50 | Se selecciona la lista desplegable cuando se tienen soportes en formato: CD, DVD, Disco duro, USB y/o Micro SD.  Cuando se haya escogido la opción “Correo electrónico” debe bloquear los este campo | | Anexo cantidad de folios | Select | Si | 50 | Lista desplegable de números ejemplo 1,2,3, etc | | Asunto | Texto | SI | 100 | Nombre con el que se titula la respuesta  Debe traer el asunto automatica  **Respuesta PQRD ENT-[Número de caso]** | | Observación | Texto | No | 255 | Si se requiere dar más detalle de la respuesta se podrá utilizar este campo. |      1. Una vez ingresados estos datos y al dar click el botón siguiente se debe mostrar una ventana que permita seleccionar una lista desplegable dentro del campo “Con Copia?”  | Nombre del campo | Tipo del campo | Obligatorio | Longitud | Observaciones | | --- | --- | --- | --- | --- | | ¿Con copia? | Texto | SI | 7 | Lista desplegable con las opciones interna y Externa o Ninguna |     3.1 Cuando se seleccione la opción **Ninguna** debe mostrar la siguiente alerta estilo pop up en caso de que el medio de respuesta sea por correo electrónico    Y en caso de haber sido seleccionado el medio de respuesta físico courier (guía) deberá mostrar la siguiente alerta pop up    3.2 Cuando se seleccione la opción **Interna** debe mostrar una ventanilla para ingresar los destinatarios   | Nombre de campo | Tipo de campo | Obligatorio | Longitud | Observaciones | | --- | --- | --- | --- | --- | | Copia | Select | Si | 50 | Debe desplegar las opciones:  Interna  Externa | | Dependencia | Select | No | 100 | Ninguna | | Nombre funcionario | Select | No | 100 | Debe desplegar los nombres de los funcionarios que pertenecen a la dependencia o grupo seleccionado |     Estas copias deben ser incluidas y notificadas en la parte inferior del documento de salida. Debe llegar una copia al correo electrónico registrado en el momento de la creación, se debe poder agregar a varios internos en copia límite 50  3.3 Cuando se seleccione la opción **Externa** se visualizará el siguiente formulario en el cual se debe ingresar toda la información para enviar la copia del comunicado   | Nombre del campo | Tipo del campo | Obligatorio | Longitud | Observaciones | | --- | --- | --- | --- | --- | | Forma de envío | Select | SI | 50 | Se debe precargar la información del caso al momento que se radicó la PQRD debe ser alguna de las siguientes opciones:  -Guía (Courier)  -Correo electrónico  -Personal  -Correo electronico certificado | | Tipo de documento destinatario | Select | SI | 100 | de las siguientes opciones:  RC: Registro Civil  TI: Tarjeta de Identidad  CC: Cedula de Ciudadania  PS: Pasaporte  CE: Cedula de Extranjeria  CD: Carnet Diplomático  Nit: Número de identificación tributaria  RUT: Registro Unico Tributario | | Nombre del destinatario | Text | SI | 100 |  | | Direccion de destinatario | Alfanumérico | SI | 150 |  | | País destinatario | Select | SI | 20 |  | | Departamento destinatario | Select | SI | 20 |  | | Municipio destinatario | Select | SI | 20 |  | | Teléfono destinatario | Numérico | SI | 10 |  | | Correo electrónico | Email | SI | 100 |  |     Debe tener un botón que permitir agregar cualquier cantidad de copias externas, y en la parte inferior una grilla que muestra que personas se escogieron para enviar a la copia externa   1. Una vez realizado este proceso se debe mostrar una ventana para poder seleccionar el funcionario o usuario aprobará (Gestión digital) la respuesta, una vez seleccionado el usuario se enviará a su bandeja de entrada del aprobador      1. Cuando se seleccione la opción asignar de la anterior ventana, se deben mostrar las notificaciones popup con el mensaje “¿Está seguro que desea enviar el trámite para aprobación?”de validación antes de enviar la asignación     En caso de seleccionar aceptar se debe mostrar una segunda notificación popup de confirmación que indique que el trámite ha sido enviado, en caso de seleccionar cancelar se devolverá a la pantalla de seleccionar al usuario aprobador.     1. Una vez aprobada la respuesta y datos de envío de la PQRD se debe enviar el documento de respuesta al medio seleccionado. Si el medio fue correo electronico o correo electronico certificado enviar a los destinatarios escogidos, si uno de los destinatarios es guia o mensajero debe surtir el flujo de envios fisico (Ver HU respectiva) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

Reglas de negocio del requerimiento

| Regla de negocio | Descripción |
| --- | --- |
| Panel | Después de tener las respuestas de la PQRD se debe permitir ingresar los datos para el envío de la respuesta, debe permitir realizar copias internas y externas según necesidad, debe contar con notificaciones de validación y contar con obligatoriedad en los campos necesarios para el envío de esta. |
| Obligatoriedad de campos | Para los formularios que piden campos obligatorios debe hacer la validación al enviar el formulario, si no cumple con la información requerida en el campo no debe permitir enviar el formulario y debe mostrar en rojo los campos que hacen falta por llenar |
| Requerir copia | Si la opción seleccionada es con copia se debe poder ingresar el o los correos a quien va dirigida la copia, debe mostrar los correos seleccionados en la parte inferior |
| Generar número de registro | Debe ser un número único, no consecutivo, alfanumérico, |
| Cierre de la PQRD | Una vez aprobada y enviada la respuesta de la PQRD e debe cerrar la gestión del caso y eliminarse de las bandejas de entrada de los usuarios asignados |

| **Criterios de aceptación** |
| --- |
| * Formularios con validaciones de campos de obligatoriedad * Permitir el envío para la aprobación * Permitir crear copias de envio internas y externas * Contar con las notificaciones para confirmación o cancelación de envío * Notificaciones de confirmación de envíos o cancelaciones |

**Aprobaciones de los usuarios funcionales**

| **Nombre de quien aprueba** | **Cargo/Rol de quien aprueba** | **Fecha de aprobación** | **Firma de quien aprueba** |
| --- | --- | --- | --- |
| Wendy Acevedo | Scrum Master | 26/04/2023 |  |
| Ingrid Martinez | Analista de requerimientos | 27/04/2023 |  |
|  |  |  |  |