

Anexo 5: Tabla de Requerimientos

N°	Tipo de Usuario	Requerimiento	Historia de Usuario	Características de Diseño	Prioridad
1	SUSALUD	Motivos de reclamos	Como trabajador administrativo de SUSALUD quiero conocer los motivos de los reclamos para saber donde proponer mejoras	Graficos por tipo de reclamo (pie chart)	Alto - 3
2	SUSALUD	Inclusivo (gente con otras lenguas y discapacitadas)	Como trabajador administrativo de SUSALUD quiero que este sistema sea inclusivo para poder incluir a todos los ciudadanos	Gestión de contenido para diversos idiomas	Medio - 2
3	SUSALUD	Respuestas no especificas sino en general	Como trabajador administrativo de SUSALUD quiero que se implementen mejoras para todos los ciudadanos para poder mejorar el servicio de atencion en salud	Analisis del reclamo para solución general sobre el tipo de reclamo	Medio - 2
4	SUSALUD	Amigable e intuitivo (iconos y graficos)	Como trabajador administrativo de SUSALUD quiero que el sistema sea amigable e intuitivo para poder buscar información de forma facil	Definir paleta de colores, utilizar font awesome y hacerlo bastante visual	Alto - 3
5	SUSALUD	Back-up de reclamos	Como trabajador administrativo de SUSALUD quiero contar con un back-up de todos los reclamos para poder tener un resguardo para cualquier eventualidad	Realizar back-ups periodicos	Bajo - 1
6	SUSALUD	Pasos seguidos para solucionar un reclamo	Como trabajador administrativo de SUSALUD quiero ver los pasos seguidos por la IPRESS para dar solución a un reclamo para poder saber que se estan tomando medidas	Mostrar dentro de la tabla de reclamos un desplegable donde se pueda ver los pasos realizados	Medio - 2

7	SUSALUD	Compartir con trabajadores internos	Como trabajador administrativo de SUSALUD quiero poder compartir dicha información con otros trabajadores de SUSALUD para poder estar enterados todos como entidad	Crear usuario generico para visualización	bajo - 1
8	SUSALUD	Clasificación del reclamo	Como trabajador administrativo de SUSALUD quiero contar con una clasificación simple de reclamos para poder ordenar de forma sencilla los problemas más recurrentes	Hacer clasificación de reclamos	Alto - 3
9	SUSALUD	Clasificación por tipo de seguro	Como trabajador administrativo de SUSALUD quiero poder filtrar por tipo de seguro que tenga el ciudadano para poder ver si hay diferencias en atención de asegurados	Filtro por tipo de seguro que se jale desde el servicio de SUSALUD	bajo - 1
10	Ciudadano	Confirmación de registro de reclamo	Como ciudadano quiero recibir una confirmación del registro del reclamo para poder estar seguro que se registro correctamente	Enviar correo de confirmación / sms con # de reclamo	Alto - 3
11	Ciudadano	Identificación	Como ciudadano quiero poder presentar un reclamo identificandome para poder acelerar el proceso de resolución del reclamo	Pedir DNI del que se queja y validarlo con fecha de cumpleaños	Alto - 3
12	Ciudadano	Temas parecidos a su reclamo y hot topics	Como ciudadano quiero poder ver temas parecidos a mi reclamo y hot topics para poder comprobar que los problemas suceden a todos	Armar web de tendencias y de temas populares	Bajo - 1
13	Ciudadano	Asegurarse que el reclamo lo reciba alguien	Como ciudadano quiero asegurarme que mi reclamo sea recibido para poder sentirme tranquilo de que lo están revisando	Asignar reclamo a alguien por cada IPRESS y que tenga opción de Leído	Medio - 2

14	Ciudadano	Subir fotos y videos como pruebas	Como ciudadano quiero poder colocar evidencia multimedia de lo que me ocurrio para poder sustentar mi reclamo	Colocar opción para subir foto/video al momento de colocar el reclamo	Medio - 2
15	Ciudadano	Ejemplos de casos que fueron a favor del ciudadano. Si se soluciono o no.	Como ciudadano quiero ver si hay casos similares que fueron solucionados para poder saber que mi reclamo será tomado en cuenta	Listado de reclamos de la IPRESS luego de presentar el reclamo	Bajo - 1
16	Ciudadano	Tiempo de respuesta estimada	Como ciudadano quiero saber para que fecha me estaran contestando del reclamo para poder programar mis tiempos para darle seguimiento	Al mandar confirmación del reclamo, enviar una posible fecha de respuesta (ideal en menos de 20 dias)	Medio - 2
17	Ciudadano	Que no sea engorroso presentar un reclamo	Como ciudadano quiero poder presentar un reclamo de forma sencilla para poder presentar todos los reclamos que me ocurran	Hacer el sistema en pocos pasos y que sean sencillos	Alto - 3
18	Gestor de IPRESS	Identificar ciudadano quejosos recurrentes	Como gestor de una IPRESS quiero identificar a los ciudadanos quejosos recurrentes para poder tomar medidas sobre esos casos	Perfil del ciudadano que se queja donde se pueda ver el historial de los reclamos que ha presentado	Medio - 2
19	Gestor de IPRESS	Llegar a al menos 2 personas encargadas para darle solución	Como gestor de una IPRESS quiero que cuando ingresen reclamos lleguen al menos a dos personas para poder evitar que se pierdan estos reclamos	Enviar correo electronico a personas designas para recibir estos reclamos	Alto - 3
20	Gestor de IPRESS	Filtro de reclamos que no pertenezcan a la institución	Como gestor de una IPRESS quiero filtrar reclamos que no pertenezcan a mi institucion para poder tener información veridica sin adicionales	nuevos reclamos que ingresen los usuarios deben ser aceptados por la IPRESS	Medio - 2
21	Comunes	Servicios y servidor más reclamados, y mas felicitado	Como diversos usuarios del sistema quiero conocer cuales son los servicios y servidor más reclamados y felicitados para poder tomar decisiones sobre el servicio	Listado de reclamos y felicitaciones por servicio y servidor	Alto - 3

22	Comunes	Estado del reclamo	Como diversos usuarios del sistema quiero conocer el estado de los reclamos para poder saber cuando intervenir por los ciudadanos	Incluir estado del reclamo mediante semaforo (verde para >10 dias, 10 dias> amarillo para < 20 dias, >20 dias rojo)	Alto - 3
23	Comunes	Dispositivo móvil (cualquier terminal)	Como diversos usuarios del sistema quiero poder revisar el sistema desde mi celular para poder ver datos de forma rápida	App con usuario y contraseña	Medio - 2
24	Comunes	Estadísticas de distintas IPRESS y ranking, tendencias e indicadores	Como diversos usuarios del sistema quiero realizar un monitoreo general para poder planificar mis visitas	Cuadros estadísticos y graficas de los datos presentados	Alto - 3
25	Comunes	Reportes consolidados (por tipo de nivel)	Como diversos usuarios del sistema quiero ver reportes de todos los reclamos presentados en diversas IPRESS clasificandolo por niveles para poder elaborar planes de acción en distintos niveles	Tabla de reporte consolidado de todos los reclamos presentados. Descargable en Excel y PDF.	Alto - 3
26	Comunes	Componente educativo	Como diversos usuarios del sistema quiero poder inculcar la cultura de los reclamos a los ciudadano para poder tener buena información que sea verdaderamente reclamo	Pequeño tutorial para poder explicar como funciona el sistema y mostrar diferencias de reclamo, queja y sugerencia	Medio - 2
27	Comunes	Mostrar que mejoras se hicieron x reclamos presentados	Como diversos usuarios del sistema quiero ver que mejoras se han implementado en la IPRESS para poder verificar la correcta inversión de recursos economicos	Parte que enseñe las mejoras que se hicieron por diversos reclamos	Medio - 2

28	Comunes	Que directivos se enteren de lo que ocurre en la IPRESS	Como diversos usuarios del sistema quiero que los gestores de IPRESS se enteren de todo lo que ocurre dentro para poder ver las mejoras que propongan a estos problemas	Función de visto por ciertos gestores en parte de reclamos	Medio - 2
29	Comunes	Juntar reclamos para mostrar cuantos tienen el problema y posibles soluciones	Como diversos usuarios del sistema quiero agrupar reclamos para poder que tan recurrente es dicho reclamo	Agrupación de reclamos por tipo. Filtro	Alto - 3
30	Comunes	Que el ciudadano pueda participar	Como diversos usuarios del sistema quiero poder ser participe de las mejoras de mi centro de salud para poder dar mi opinion sobre los cambios hechos	Recabar no solo reclamos sino tambien opiniones o ideas de mejora para el centro de salud	Medio - 2
31	Comunes	Mejorar comunicación con IPRESS	Como diversos usuarios del sistema quiero poder comunicarme de forma más facil con mi centro de salud para poder expresar mis insatisfacciones	Hacer el sistema de gestion de reclamos	Alto - 3