



**RESUMEN TESIS DE GRADO**

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** ANA YAIRA **APELLIDOS:** PALLARES ECHAVEZ

**NOMBRE (S):** **APELLIDOS:**

**FACULTAD:** INGENIERIA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA DE SISTEMAS

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** CARMEN **APELLIDOS:** JANETH PARADA

**TITULO DE LA TESIS:** SISTEMA GESTOR DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PARA LA E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS

**RESUMEN:**

El presente trabajo de grado se desarrolló bajo la modalidad de pasantía para la E.S.E Hospital de Los Patios cuyo objetivo principal fue el desarrollo de un aplicativo web que permitiera sistematizar los procesos de registro, consulta, respuesta e indicadores de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presentan en la Entidad, con el fin de optimizar y agilizar los procesos, reducir los costos y tiempos empleados, contribuyendo así a una mejora en la prestación del servicio. Se desarrolló el software, teniendo en cuenta el tiempo, la simplicidad, las necesidades del cliente, la adaptabilidad de requisitos cambiantes y una base documental con metodología Extreme Programming o XP.

Palabras Clave: PQRSD, sistematización de procesos, extreme programming, programación Java.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 102

**PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD-ROM:** 1

SISTEMA GESTOR DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS (PQRSD) PARA LA E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS

ANA YAJAIRA PALLARES ECHAVEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE SISTEMAS

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

SISTEMA GESTOR DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS (PQRSD) PARA LA E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS

ANA YAJAIRA PALLARES ECHAVEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero de Sistemas

Director:

CARMEN JANETH PARADA

Ingeniera de Sistemas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE SISTEMAS

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

## ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: 01 DE JULIO DE 2015 HORA: 2:30 p. m.

LUGAR: AUDITORIO "JORGE JAIRO MALDONADO PEREZ"  
UFPS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA DE SISTEMAS

TITULO DE LA TESIS: "SISTEMA GESTOR DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PARA LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS"

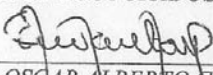
JURADOS: OSCAR ALBERTO GALLARDO  
JUDITH DEL PILAR RODRIGUEZ TENJO  
MARIA DEL PILAR ROJAS PUENTES

DIRECTOR: INGENIERA JANETH PARADA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION
ANA YAJAIRA PALLARES	0152775	NUMERO LETRA
		4,3 CUATRO, TRES

### APROBADO

FIRMA DE LOS JURADOS

  
ING. OSCAR ALBERTO GALLARDO

  
ING. JUDITH DEL PILAR RODRIGUEZ

  
ING. MARIA DEL PILAR ROJAS PUENTES

  
OSCAR ALBERTO GALLARDO PÉREZ  
Coordinador Comité Curricular

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	15
1. Problema	18
1.1 Titulo	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Intereses de la Pasantía	20
1.4.1 Interés académico que tuvo la pasantía para el estudiante	20
1.4.2 Interés profesional que tuvo la pasantía para el estudiante	21
1.4.3 Interés laboral que tuvo la pasantía para el estudiante	21
1.4.4 Interés y aporte productivo para la organización donde se desarrolló la pasantía	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Marco Teórico	23
2.1.1 Aplicación Web en Java	23
2.1.2 Programacion extrema XP	25
2.1.3 Estrategia gobierno en linea (GEL)	26
2.2 Presentación de la Organización	27
2.2.1 Misión	28
2.2.2 Visión	28
2.2.3 Objetivos corporativos	29

2.2.4 Organigrama	29
2.2.5 Mapa de procesos	30
2.2.6 Logo	30
3. Metodología	31
3.1 ¿Qué se cumplió de lo pactado y cómo?	31
3.2 ¿Qué no se Cumplió y Por Qué?	32
3.3 Técnicas y Herramientas de Desarrollo Utilizadas	32
3.4 Procedimientos Utilizados para Cumplir con la Pasantía	34
3.5 Elementos Innovadores de la Propuesta	36
4. Primera Etapa: Análisis de los Procesos de Recepción y Trámites de las Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la E.S.E. Hospital Local de los Patios	38
4.1 Descripción de los Procesos del Negocio	38
4.1.1 Diagrama de procesos de recepción y trámite de las PQRSD	38
4.2 Características y Alcance del Sistema Pqrsd	43
4.2.1 Características y alcances	43
4.3 Metodología para el Desarrollo del Producto	45
5. Historias de Usuario y las Tareas a Realizar	47
5.1 Historias de Usuario	47
5.1.1 Especificación de las historias de usuario	47
5.1.2 Descripción de las historias de usuario	49
5.1.3 Asignación de prioridades de las historias de usuario	54
5.1.4 Planificación de iteraciones de las historias de usuario	55
5.2 Planificación de las Tareas por Historias de Usuario	57
6. Etapa III: Diseño del Sistema	60

6.1 Diagrama de Clases	60
6.2 Modelo Entidad – Relación	61
6.3 Herramientas Empleadas	62
6.4 Arquitectura del Sistema	63
6.4.1 Arquitectura del software	63
6.4.2 Arquitectura física del sistema	66
6.5 Proceso de Desarrollo por Iteración	67
6.5.1 Iteración I	67
6.5.2 Iteración II	76
7. Etapa IV: Pruebas de Aceptación	79
7.1 Pruebas de Aceptación	79
7.1.1 Prueba de aceptación registrar una PQRSD – HU-01	79
7.1.2 Prueba de aceptación consultar una PQRSD– HU-02	80
7.1.3 Prueba de aceptación responder una PQRSD – HU-03	81
7.1.4 Prueba de aceptación registrar un Funcionario– HU-04	84
7.1.5 Prueba de aceptación Asignar una PQRSD– HU-05	85
7.1.6 Prueba de aceptación ver solicitudes – HU-07	85
7.1.7 Prueba de aceptación generar indicadores – HU-08	87
7.1.8 Prueba de aceptación ingreso al sistema– HU-10	89
8. Experiencia adquirida durante el desarrollo de la pasantía	90
9. Conclusiones	91
10. Recomendaciones	92
Referencias Bibliográficas	93
Anexos	95