



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



**RESUMEN – TESIS DE GRADO**

**AUTORES:** ANDELFO EDUARDO LIZCANO MONTES

---

---

**FACULTAD:** INGENIERÍAS

---

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA DE SISTEMAS

---

**DIRECTOR:** ING. JOSE MARTÍN CALIXTO CELY

---

**TITULO DE LA TESIS:** DESARROLLO DE UNA APLICACIONDE INTEGRACIÓN DE  
TECNOLOGÍAS WEB PARA EL SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DELA  
PERSONERÍA DE CUCUTA

---

**RESUMEN:**

El Sitio Web de la Personería Municipal de San José de Cúcuta ofrece a sus visitantes, además de la información Institucional, la oportunidad de presentar las Quejas o Reclamos y solicitar asesorías especializadas. Para el desarrollo del sitio, se han integrado diferentes tecnologías Web el servidor Apache para Windows versión 1.3.24 , el gestor de base de datos MySQL versión 3.23.55, las herramientas PHP 4.0, phpMyAdmin y javascript 1.2. La dirección del sitio es <http://tesis.ufps.edu.co/personería>.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 253

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

**DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN DE INTEGRACIÓN DE TECNOLOGÍAS  
WEB PARA EL SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA  
PERSONERÍA DE CUCUTA**

**ANDELFO EDUARDO LIZCANO MONTES**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIAS  
PLAN DE ESTUDIO INGENIERIA DE SISTEMAS  
SAN JOSÉ DE CUCUTA  
2003**

**DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN DE INTEGRACIÓN DE TECNOLOGÍAS  
WEB PARA EL SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA  
PERSONERÍA DE CUCUTA**

**ANDELFO EDUARDO LIZCANO MONTES**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar por el título de  
Ingeniero de Sistemas**

**Director  
JOSE MARTÍN CALIXTO CELY  
Ingeniero de Sistemas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIAS  
PLAN DE ESTUDIO INGENIERIA DE SISTEMAS  
SAN JOSÉ DE CUCUTA  
2003**



## ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA : 26 DE SEPTIEMBRE DE 2003 HORA : 4:00 p. m.

LUGAR : AUDITORIO "J. J. MALDONADO" - AULAS SUR

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA DE SISTEMAS

TITULO DE LA TESIS: "DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN DE INTEGRACIÓN DE TECNOLOGIAS WEB PARA EL SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA PERSONERÍA DE CUCUTA".

JURADOS : MARCO ANTONIO ADARME  
PILAR ROJAS PUENTES  
BUENAVENTURA MALDONADO

DIRECTOR : INGENIERO JOSE MARTIN CALIXTO CELY.

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	CALIFICACION	
		NUMERO	LETRA
ANDELFO EDUARDO LIZCANO MONTES	150151	3,8	TRES, OCHO

### APROBADA

FIRMA DE LOS JURADOS

  
MARCO ANTONIO ADARME

  
PILAR ROJAS PUENTES

  
BUENAVENTURA MALDONADO

Vo.Bo.

  
OSCAR ALBERTO GALLARDO PEREZ  
Coordinador Comité Curricular

Betty M.

A Dios quién es mi fuerza y mi esperanza. A El a quién debo todo lo que soy y lo que tengo.

A mis padres, por su sacrificio desmedido, por su entrega invaluable y por brindarme su afecto y apoyo incondicionales.

A Jenny Tamara, quién se ha convertido en la razón de mi vida, mi inspiración, mi fuerza y mi complemento. A ella por su constante apoyo, por la seguridad que me infunde y por creer irremediamente en mí.

Eduardo.

## **AGRADECIMIENTOS**

El autor expresa sus agradecimientos a:

JOSÉ MARTÍN CALIXTO CELY, Ingeniero de Sistemas y director del Proyecto.

URIEL PARRA, Asesor Metodológico del Proyecto.

Doctor PEDRO RANGEL, Personero Municipal de San José de Cúcuta.

CARLOS GÓMEZ, Webmaster de la Universidad.

MISAEEL RANGEL, Asesor técnico del proyecto.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	21
1. PROBLEMA	22
1.1 TITULO	22
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.3 JUSTIFICACION	22
1.4 OBJETIVOS	23
1.4.1 Objetivo general.	23
1.4.2 Objetivos Específicos	23
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	23
2. MARCO REFERENCIAL	25
2.1 ANTECEDENTES	25
2.2 MARCO CONTEXTUAL	25
2.3 MARCO TEORICO	26
2.3.1 Web Site.	26

2.3.2	Diseño de sitios Web	27
2.3.3	Herramientas para el desarrollo de las página WEB	41
2.4	MARCO LEGAL	75
2.4.1	Convenio Interinstitucional.	75
2.4.2	Ley de comercio electrónico.	75
2.4.3	Legalidad del Software.	75
2.4.4	De la Personería Municipal de Cúcuta.	76
3.	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	79
3.1	TIPO DE ESTUDIO	79
3.2	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE INVESTIGACION	79
3.2.1	Recopilación de la información.	79
3.2.2	Organización de la información.	80
3.2.3	Clasificación de la información.	80
3.2.4	Compendio de la información.	85
3.3	PERFIL DE LA HERRAMIENTA	85
3.4	REQUERIMIENTOS	85
3.4.1	Herramientas para el desarrollo.	85



3.4.2 Herramientas de visualización.	86
4. ANALISIS DEL SISTEMA ACTUAL	88
4.1 DIAGRAMA DE CONTEXTO	88
4.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS	88
4.3 DICCIONARIO DE DATOS	93
4.3.1 Descripción de procesos en lenguaje estructurado	93
4.4.2 Descripción de flujo de datos	96
4.4 DESCRIPCION DE ARCHIVOS	102
4.5 DIAGNOSTICO DEL SISTEMA ACTUAL	103
4.5.1 A nivel procedimental.	103
4.5.2 A nivel de información.	103
4.5.3 Varios.	103
5. ANALISIS DEL SISTEMA PROPUESTO	105
5.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS	105
5.2 DICCIONARIO DE DATOS	126
5.2.1 Descripción de procesos en lenguaje estructurado	126
5.2.2 Descripción del flujo de datos	146

6. DISEÑO DEL SISTEMA	154
6.1 DISEÑO CONCEPTUAL	154
6.2 DISEÑO DE LA NAVEGACIÓN	165
6.3 DISEÑO DE LA INTERFAZ GRAFICA	175
6.3.1 Portabilidad.	175
6.3.2 Colores utilizados.	175
6.3.3 Fuentes.	175
6.3.4 Gráficos.	175
6.3.5 La página principal.	175
6.3.6 Esquema de las páginas	176
6.3.7 Navegación.	177
6.4 DISEÑO DE LA BASE DE DATOS.	180
6.4.1 Modelo Entidad Relación.	180
6.4.2 Diagrama del Modelo Entidad Relación.	182
6.4.3 Modelo Entidad – Relación extendido.	184
6.4.4 Descripción de las Tablas	184
6.4.5 Organización de los archivos utilizados en el sitio Web.	191

7. CONCLUSIONES	192
8. RECOMENDACIONES	193
BIBLIOGRAFÍA	194
ANEXOS	195