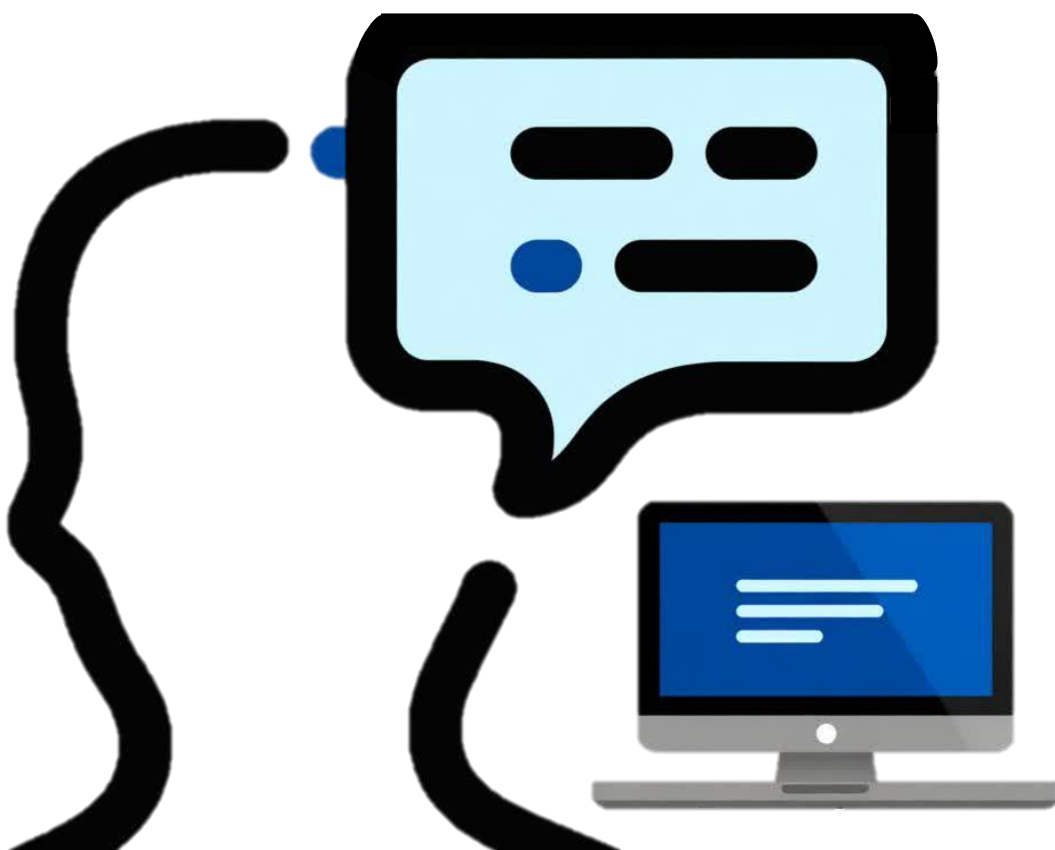


Manual de Usuario

Aplicación Web para la Gestión de PQRSD

Versión 1.1 04 de noviembre 2025



Alcaldía de
Girardot

SECRETARÍA DE
**TRANSITO
Y TRANSPORTE**

Tabla de Contenido

1. PRESENTACIÓN	9
2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.....	10
3. FUNCIONALIDAD DE LOS MÓDULOS Y LAS VISTAS DE LA APLICACIÓN.....	11
3.1 Página Principal (Landing Page).....	11
3.2 Registro de Usuario	12
3.3 Inicio de Sesión	14
3.3.1 Recuperación de Contraseña	16
3.3.2 Correo de Recuperación de Contraseña	16
3.3.3 Restablecer Contraseña	17
3.4 Módulo de Ciudadano	18
3.4.1 Navbar – Botón “Inicio”	18
3.4.2 Navbar - Botón “Mis Peticiones”	19
3.5 Gestión de Perfil.....	26
3.5.1 Vista “Mi Perfil”	27
3.5.2 Información del Perfil	27
3.5.3 Opciones de Perfil.....	28
3.6 Notificación de Respuesta Final por Correo Electrónico	30
3.7 Notificación de Rechazo de Solicitud por Correo Electrónico	31
3.8 Módulo de Asignador	32
3.8.1 Navbar – Botón “Inicio”	32
3.8.2 Navbar – Botón “Por Asignar”	34
3.8.3 Navbar – Botón “Reasignar Petición”	40
3.8.4 Navbar – Botón “Historial de Peticiones”	44
3.8.5 Navbar – Botón “Responsables”	46
3.9 Módulo de Funcionario	48
3.9.1 Navbar – Botón “Inicio”	48
3.9.2 Navbar – Botón “Peticiones Pendientes”	50
3.9.3 Navbar – Botón “Historial Peticiones”	54

3.10	Módulo de Administrador	58
3.10.2	Navbar – Botón “Gestión Usuarios”	61
3.10.3	Navbar – Barra Desplegable “Tablas de Soporte”	65
3.10.4	Navbar – Barra Desplegable “Administración PQs”	68
3.10.5	Navbar – Botón “Utilidades”	72
4.	RECOMENDACIONES	75
4.1	Eliminar Registros de Forma Rutinaria	75
4.2	Priorizar el Mantenimiento del Catálogo de Responsables	75
4.3	Monitorear los Indicadores de Vencimiento en los Dashboards	76

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Página Principal (Landing Page) 12

Figura 2. Registro de Usuario – Datos Personales 13

Figura 3. Registro de Usuario – Datos de Contacto 13

Figura 4. Registro de Usuario – Datos de Acceso..... 14

Figura 5. Inicio de Sesión – Vista General 15

Figura 6. Inicio de Sesión – Utilidades: Registro Usuario y Recuperar Acceso..... 15

Figura 7. Recuperación de Contraseña – Vista Principal 16

Figura 8. Correo de Recuperación de Contraseña - Cuerpo 17

Figura 9. Restablecimiento de Contraseña 17

Figura 10. Módulo de Ciudadano – Inicio 18

Figura 11. Módulo de Ciudadano – Radicar Solicitud y Guía de Uso 19

Figura 12. Módulo de Ciudadano – Estadísticas y Guía Rápida 19

Figura 13. Módulo de Ciudadano – Mis Peticiones: Radicar Primera Solicitud 20

Figura 14. Módulo de Ciudadano – Mis Peticiones: Lista de Peticiones Radicadas 20

Figura 15. Módulo de Ciudadano – Filtrado y Radicar Petición..... 21

Figura 16. Módulo de Ciudadano – Formulario para Radicar Petición 21

Figura 17. Módulo de Ciudadano – Campo: Tipo de PQRSD 22

Figura 18. Módulo de Ciudadano – Campo: Asunto..... 22

Figura 19. Módulo de Ciudadano – Campo: Descripción Detallada 22

Figura 20. Módulo de Ciudadano – Campo: Archivo Adjunto..... 23

Figura 21. Módulo de Ciudadano – Botones: Cancelar y Radicar PQRSD 23

Figura 22. Módulo de Ciudadano – Lista de Solicitudes Radicadas..... 24

Figura 23. Módulo de Ciudadano – Botón “Ver Detalles” 24

Figura 24. Módulo de Ciudadano – Sección: Información Principal 25

Figura 25. Módulo de Ciudadano – Sección: Documentos Radicados y de Respuesta25

Figura 26. Gestión de Perfil de Usuario – Vista Principal 26

Figura 27. Gestión de Perfil de Usuario - Barra Desplegable..... 26

Figura 28. Vista “Mi Perfil” – Información de Perfil 27

Figura 29. Vista “Mi Perfil” – Opción: Editar Perfil 28

Figura 30. Botón “Cambiar Contraseña” – Ventana Emergente 29

Figura 31. Notificación de Respuesta Final al Correo Electrónico..... 30

Figura 32. Notificación de Rechazo al Correo Electrónico 31

Figura 33. Solicitud en Estado “Rechazada” 31

Figura 34. Modulo de Asignador - Inicio 32

Figura 35. Módulo de Asignador - Navbar 32

Figura 36. Módulo de Asignador – Titulo de Inicio 33

Figura 37. Módulo de Asignador – Revisar Solicitudes Pendientes y Ver Responsables 33

Figura 38. Módulo de Asignador – Estadísticas de Solicitudes: Asignadas, Rechazas y Por Asignar 34

Figura 39. Módulo de Asignador – Solicitudes por Asignar 34

Figura 40. Módulo de Asignador – Filtrado de Solicitudes Pendientes 35

Figura 41. Módulo de Asignador – Lista de Solicitudes Pendientes por Asignar..... 35

Figura 42. Módulo de Asignador – Formulario para Asignar Solicitud..... 36

Figura 43. Módulo de Asignador – Información del Solicitante y Principal 37

Figura 44. Módulo de Asignador – Información Adicional: Historial Estados y Documentos Radicados 38

Figura 45. Módulo de Asignador – Opciones de Radicación: Aceptar 38

Figura 46. Módulo de Asignador – Seleccionar un Responsable 39

Figura 47. Módulo de Asignador – Agregar Comentario y Botón “Aceptar y Asignar” .. 39

Figura 48. Módulo de Asignador – Opciones de Radicación: Rechazar..... 39

Figura 49. Módulo de Asignador – Motivo de Rechazo 40

Figura 50. Módulo de Asignador – Descripción del Motivo de Rechazo..... 40

Figura 51. Módulo de Asignador – Reasignar Peticiones..... 41

Figura 52. Módulo de Asignador – Buscar por Numero de Radicado 41

Figura 53. Módulo de Asignador – Buscar por Numero de Radicado 42

Figura 54. Módulo de Asignador – Reasignar Responsable 43

Figura 55. Módulo de Asignador – Seleccionar Nuevo Responsable.....	43
Figura 56. Módulo de Asignador – Agregar Comentario y Guardar Cambio	43
Figura 57. Módulo de Asignador – Historial de Peticiones por Usuario.....	44
Figura 58. Módulo de Asignador – Buscar por Identificación del Solicitante	44
Figura 59. Módulo de Asignador – Filtrado para el Historial de Peticiones	45
Figura 60. Módulo de Asignador – Listado de Solicitudes y Botón “Ver Detalles	45
Figura 61. Módulo de Asignador – Detalle de la Solicitud a Ver.....	46
Figura 62. Módulo de Asignador – Gestión de Responsables PQRSD	46
Figura 63. Módulo de Asignador – Filtrado para la Gestión de Responsables.....	47
Figura 64. Módulo de Asignador – Listado de Responsables	47
Figura 65. Módulo de Asignador – Detalle del Responsable.....	47
Figura 66. Módulo de Funcionario – Inicio.....	48
Figura 67. Módulo de Funcionario - Navbar	49
Figura 68. Módulo de Funcionario – Panel Principal: Informativo	49
Figura 69. Módulo de Funcionario – Peticiones Vencidas.....	50
Figura 70. Módulo de Funcionario - Peticiones Próximas a Vencer	50
Figura 71. Módulo de Funcionario – Listado de Peticiones Pendientes por Responder	51
Figura 72. Módulo de Funcionario – Filtrado de Peticiones Pendientes por Responder	51
Figura 73. Módulo de Funcionario – Filtrado de Peticiones Pendientes por Responder	52
Figura 74. Módulo de Funcionario – Botón “Dar Respuesta”	52
Figura 75. Módulo de Funcionario – Detalle de la Solicitud a Responder	53
Figura 76. Módulo de Funcionario – Respuesta de la Solicitud: Correo, Asunto y Mensaje	53
Figura 77. Módulo de Funcionario – Respuesta de la Solicitud: Adjuntar Archivo y Botón “Dar Resolución”	54
Figura 78. Módulo de Funcionario – Historial de Peticiones.....	54
Figura 79. Módulo de Funcionario – Filtrado del Historial de Peticiones.....	55

Figura 80.	Módulo de Funcionario – Listado de Historial de Peticiones	55
Figura 81.	Módulo de Funcionario – Informe Detallado en PDF de una Petición	57
Figura 82.	Módulo de Funcionario – Detalle de una Petición Resuelta	57
Figura 83.	Módulo de Administrador – Página Principal.....	58
Figura 84.	Módulo de Administrador – Métricas Clave	59
Figura 85.	Módulo de Administrador – Estadísticas: Cantidad de PQ por Estado	59
Figura 86.	Módulo de Administrador – Estadísticas: Cantidad de PQ por Tipo	60
Figura 87.	Módulo de Administrador – Lista de Peticiones Vencidas	60
Figura 87.	Módulo de Administrador – Lista de Ultimas Peticiones.....	61
Figura 89.	Módulo de Administrador – Gestión de Usuarios	62
Figura 90.	Módulo de Administrador – Filtrado de Usuarios y Botón “Nuevo Usuario”	62
Figura 91.	Módulo de Administrador – Lista de Usuarios y Acciones del Registro.....	63
Figura 92.	Módulo de Administrador – Creación de un Nuevo Usuario.....	64
Figura 93.	Módulo de Administrador – Edición y Visualización de Usuario	64
Figura 94.	Módulo de Administrador – Eliminación de Usuario	65
Figura 95.	Módulo de Administrador – Barra Desplegable “Tablas de Soporte”	65
Figura 96.	Módulo de Administrador – Gestión de Roles	66
Figura 97.	Módulo de Administrador – Formulario de Nuevo Registro de Rol.....	67
Figura 98.	Módulo de Administrador – Formulario de Editar Registro de Rol.....	67
Figura 99.	Módulo de Administrador – Formulario de Ver Registro de Rol	68
Figura 100.	Módulo de Administrador – Eliminación de Registro de Rol.....	68
Figura 101.	Módulo de Administrador – Barra Desplegable “Administración PQs”	69
Figura 102.	Módulo de Administrador – Barra Desplegable: Opción “Adjuntos”	69
Figura 103.	Módulo de Administrador – Barra Desplegable: Opción “Estados”	70
Figura 104.	Módulo de Administrador – Barra Desplegable: Opción “Responsables” ..	70
Figura 105.	Módulo de Administrador – Barra Desplegable: Opción “PQs”	71
Figura 106.	Módulo de Administrador – Barra Desplegable: Opción “Historial PQs” ...	72
Figura 107.	Módulo de Administrador – Utilidades	73
Figura 108.	Módulo de Administrador – Gestión de Backups.....	73
Figura 108.	Módulo de Administrador – Gestión de Reportes.....	74

Figura 108. Módulo de Administrador – Logs del Sistema 74

1. Presentación

El presente manual de usuario ha sido elaborado con el propósito de servir como una guía práctica y detallada para los funcionarios, colaboradores y personal administrativo de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Girardot, en el uso adecuado de la aplicación web desarrollada para la gestión de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).

Esta plataforma fue diseñada como una herramienta tecnológica que busca fortalecer los procesos internos de atención al ciudadano, optimizar la gestión de solicitudes y promover una comunicación más eficiente entre la comunidad y la entidad. A través de esta aplicación, los usuarios pueden registrar sus peticiones, realizar seguimientos, recibir respuestas oportunas y garantizar una trazabilidad completa de los casos, todo en un entorno digital seguro y accesible.

El desarrollo de esta herramienta responde a la necesidad de modernizar los canales de atención y de implementar soluciones digitales que mejoren la eficiencia institucional, reduzcan los tiempos de respuesta y fomenten la transparencia en la gestión pública. De esta forma, la Secretaría de Tránsito y Transporte de Girardot avanza hacia la digitalización de sus procesos, brindando un servicio más ágil, confiable y alineado con las políticas de gobierno digital.

La importancia de este manual radica en ofrecer a los usuarios una referencia clara sobre el funcionamiento del sistema, garantizando que puedan interactuar con la plataforma de manera correcta y autónoma. En sus secciones se explican los pasos necesarios para acceder al sistema, navegar entre los diferentes módulos, registrar y administrar PQRSD, así como generar reportes o realizar consultas dentro de la aplicación.

Además, el manual incluye ilustraciones, capturas de pantalla y ejemplos prácticos que facilitan la comprensión de cada proceso. Está estructurado para orientar tanto a los usuarios con experiencia en el manejo de sistemas informáticos como a aquellos que no cuentan con conocimientos técnicos previos, asegurando una experiencia intuitiva y accesible para todos los perfiles.

En síntesis, este documento busca no solo guiar el uso adecuado del sistema, sino también fortalecer la capacidad institucional de la Secretaría en la atención al ciudadano, promoviendo la transparencia en la gestión de las PQRSD dentro del municipio de Girardot.

2. Descripción del Sistema

La aplicación web para la gestión de PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia) de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Girardot es una plataforma digital desarrollada para optimizar y centralizar el proceso de recepción, seguimiento y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Su propósito principal es fortalecer la atención al usuario, garantizando una comunicación más directa, transparente y eficiente entre la comunidad y la entidad.

El sistema permite a los ciudadanos registrar sus PQRSD de forma sencilla a través de un formulario en línea, adjuntar documentos de soporte y realizar el seguimiento del estado de sus solicitudes. Paralelamente, el personal administrativo cuenta con un panel de gestión completo que facilita la revisión y asignación de solicitudes, la actualización de estados, el registro de observaciones y la respuesta directa a los ciudadanos. Además, desde este mismo entorno pueden generar reportes dentro de un rango de fechas, lo que permite llevar un control detallado de la atención y realizar análisis institucionales sobre los tiempos de respuesta y la gestión general de las solicitudes.

Este sistema ha sido diseñado con una interfaz intuitiva y fácil de usar, accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Además, incorpora mecanismos de seguridad que protegen la información y garantizan la confidencialidad de los datos suministrados tanto por los ciudadanos como por los funcionarios de la Secretaría.

El desarrollo se basa en una arquitectura cliente-servidor, utilizando tecnologías modernas que aseguran su escalabilidad, estabilidad y rendimiento. El diseño responsivo permite que la plataforma se adapte a diferentes tamaños de pantalla en equipos de escritorio. En cuanto a dispositivos móviles y tabletas, la vista adaptativa está disponible para el acceso de los usuarios a las secciones de página principal, inicio de sesión y registro de usuario, garantizando una navegación fluida y práctica desde cualquier lugar.

Entre sus principales funcionalidades se destacan:

- Registro de PQRSD por parte de los ciudadanos.
- Gestión interna de solicitudes por los funcionarios asignados.
- Generación de reportes y estadísticas para la toma de decisiones.
- Sistema de autenticación y control de roles (administrador, funcionario, asignador y ciudadano).
- Notificaciones automáticas por correo electrónico para mantener informado al usuario sobre las respuestas a sus solicitudes.

En conjunto, esta herramienta representa un avance significativo hacia la transformación digital de los servicios públicos de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Girardot, promoviendo la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y una mejor experiencia de atención al ciudadano.

3. Funcionalidad de los Módulos y las Vistas de la Aplicación

La aplicación web para la gestión de PQRSD de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Girardot está estructurada en diferentes módulos y vistas que permiten una navegación sencilla y una gestión eficiente de la información. Cada sección fue diseñada para responder a las necesidades específicas de los distintos tipos de usuarios del sistema, garantizando así una experiencia funcional y segura.

El acceso a la plataforma se realiza a través de este enlace: <http://springfood.studio:25000/> el cual puede abrirse desde cualquier navegador moderno (Google Chrome, Mozilla Firefox y Microsoft Edge). Dependiendo del tipo de usuario, el sistema muestra vistas personalizadas y opciones específicas para facilitar el desarrollo de las tareas correspondientes.

El sistema cuenta con una Landing Page que sirve como punto de acceso principal a la plataforma, además de las vistas de inicio de sesión y registro de usuario, que permiten la autenticación y creación de cuentas ciudadanas.

Una vez dentro del sistema, los usuarios acceden a distintos paneles o dashboards según su rol: el Administrador, el Asignador STTG, el Funcionario STTG y el Usuario Ciudadano, cada uno con funcionalidades específicas que facilitan la gestión, seguimiento y respuesta de las PQRSD registradas.

Este apartado describe de manera detallada cada uno de estos módulos, sus componentes principales, y las acciones que pueden realizar los diferentes tipos de usuarios dentro del sistema, asegurando una comprensión completa de su funcionamiento.

3.1 Página Principal (Landing Page)

La Landing Page es la pantalla principal de acceso al sistema PQRSD. Esta vista tiene como propósito dar la bienvenida a los usuarios y ofrecer una descripción general del servicio que brinda la plataforma, permitiendo que los ciudadanos conozcan el objetivo del sistema antes de ingresar o registrarse.

En la página principal se encuentran tres botones principales que permiten al usuario interactuar con la plataforma. En la parte superior derecha se ubican los botones **“Iniciar Sesión”** y **“Registrarse”**, los cuales brindan acceso a las funciones básicas del sistema.



Figura 1. Página Principal (Landing Page)
Fuente. Autoría Propia

El botón **“Iniciar Sesión”** dirige al usuario a la pantalla de acceso, donde puede ingresar sus credenciales (correo electrónico y contraseña) para entrar a su cuenta. Este botón está diseñado para los usuarios que ya se encuentran registrados y necesitan acceder a las funcionalidades internas del sistema, como la consulta o el seguimiento de PQRSD radicadas.

Por su parte, el botón **“Registrarse”** lleva al usuario a un formulario de registro. Allí puede crear una nueva cuenta proporcionando la información solicitada, lo que le permitirá posteriormente iniciar sesión y hacer uso completo de la plataforma. Esta opción está destinada a quienes utilizan el sistema por primera vez.

En el centro de la página se encuentra el botón **“Radicar PQRSD”**, que es la opción principal del sistema. Al hacer clic sobre este botón, el usuario es redirigido automáticamente a la pantalla de inicio de sesión, ya que es necesario autenticarse antes de realizar la radicación de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia. De esta manera, se garantiza que cada solicitud quede asociada correctamente al usuario que la presenta.

3.2 Registro de Usuario

El proceso de registro en el Sistema de PQRSD se compone de tres pasos. Cada uno solicita información específica del usuario con el fin de crear una cuenta personalizada y segura dentro de la plataforma.



Registro al Sistema de PQRSD
Paso 1 de 3

Datos Personales

Nombres
Ingrese sus nombres

Apellidos
Ingrese sus apellidos

Tipo de Persona
Seleccione un tipo de persona

Sexo Biológico
Seleccione su sexo biológico

Tipo de Documento
Seleccione un tipo de documento

Documento
Ingrese su documento

Fecha de Nacimiento
dd/mm/aaaa

Siguiente

Figura 2. Registro de Usuario – Datos Personales
Fuente. Autoría Propia

En el **primer paso**, denominado **Datos Personales**, el usuario debe ingresar su información básica de identificación. En este apartado se solicitan los **nombres** y **apellidos**, además del **tipo de persona**, que permite seleccionar si se trata de una persona natural o jurídica. También se debe elegir el **sexo biológico** y el **tipo de documento** (como cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, NIT, entre otros), seguido del número correspondiente en el campo **Documento**. Finalmente, se pide registrar la **fecha de nacimiento**. Por último, el usuario puede hacer clic en el botón “**Siguiente**” para avanzar al siguiente paso, o en “**Cancelar y volver**” si desea salir del proceso.



Registro al Sistema de PQRSD
Paso 2 de 3

Datos de Contacto

Teléfono
Ingrese su teléfono

Departamento
Seleccione un departamento

Municipio
Seleccione un municipio

Dirección
Ingrese su dirección

Atrás **Siguiente**

Figura 3. Registro de Usuario – Datos de Contacto
Fuente. Autoría Propia

El **tercer paso** corresponde a los **Datos de Acceso**, que servirán para ingresar posteriormente al sistema. Aquí el usuario debe registrar un **correo electrónico válido**, el cual funcionará como su nombre de usuario. Luego, se debe crear una **contraseña** de mínimo ocho caracteres y confirmarla en el campo **Confirmar Contraseña**. El sistema incluye un indicador de fortaleza de la contraseña para orientar al usuario sobre la seguridad de su clave. Antes de finalizar el registro, es necesario marcar la casilla de aceptación del **tratamiento de datos personales**, de acuerdo con la política de privacidad de la entidad. Finalmente, al presionar el botón **“Registrarse”**, el sistema procesa la información y crea la cuenta del usuario, completando así el proceso de registro. Posterior a ello, el sistema redirige al usuario al inicio de sesión.

El formulario de registro al Sistema de PQRSD, Paso 3 de 3, se muestra sobre un fondo de una ciudad. El formulario tiene un encabezado con el título "Registro al Sistema de PQRSD" y el subtítulo "Paso 3 de 3". En la esquina superior izquierda hay un botón "Cancelar y volver". El formulario contiene los siguientes campos:

- Correo Electrónico:** Un campo de texto con el ejemplo "tucorreo@ejemplo.com".
- Contraseña:** Un campo de texto con un ícono de ojo para alternar visibilidad y el texto "Mínimo 8 caracteres".
- Confirmar Contraseña:** Un campo de texto con el texto "Repite la contraseña".
- Fortaleza:** Una barra de progreso con el texto "Escribe tu contraseña".
- Aceptación:** Un checkbox con el texto "Acepto el tratamiento de datos personales".
- Botones:** "Atrás" (gris) y "Registrarse" (azul).

Figura 4. Registro de Usuario – Datos de Acceso
Fuente. Autoría Propia

3.3 Inicio de Sesión

La pantalla de inicio de sesión del Sistema PQRSD permite a los usuarios registrados acceder a la plataforma para realizar o consultar sus trámites. En la parte superior se muestra el escudo institucional junto con el nombre de la entidad, lo que identifica oficialmente el sistema.

El formulario está compuesto por dos campos principales: **Correo electrónico** y **Contraseña**. En el primero, el usuario debe ingresar el correo con el cual se registró previamente en el sistema. En el segundo, debe escribir la contraseña establecida durante el proceso de registro. Ambos campos son obligatorios para poder ingresar.

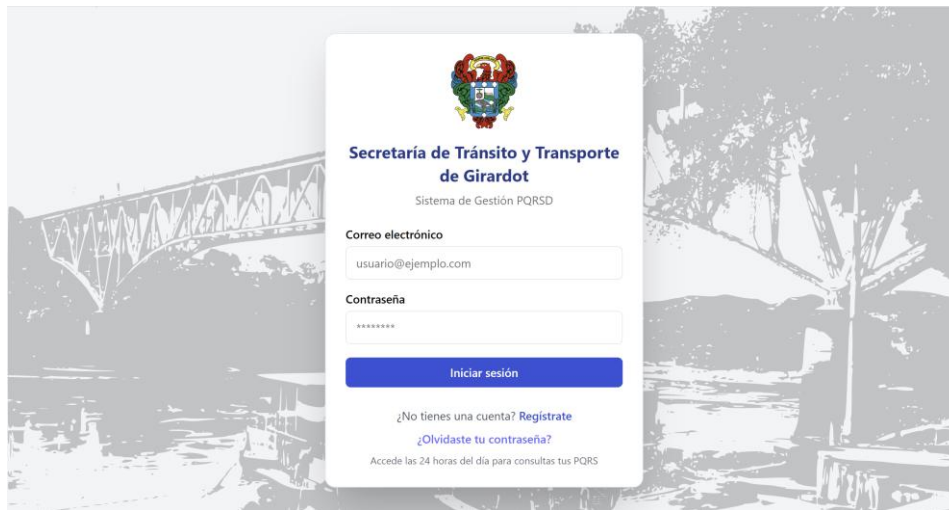


Figura 5. Inicio de Sesión – Vista General
Fuente. Autoría Propia

Una vez completada la información, el usuario debe hacer clic en el botón **“Iniciar sesión”** para acceder a su cuenta. Si los datos son correctos, el sistema lo redirigirá al panel principal donde podrá gestionar los procesos que permita hacer el rol asignado al usuario

Nota: Si la persona se registra por primera vez, y luego accede al sistema mediante el inicio de sesión, el rol que adquiere ese usuario es de **“Ciudadano”**, por tanto, si el usuario debe obtener otro rol, el administrador debe cambiar el rol a ese usuario desde **“Gestión Usuarios”**

¿No tienes una cuenta? [Regístrate](#)

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Figura 6. Inicio de Sesión – Utilidades: Registro Usuario y Recuperar Acceso
Fuente. Autoría Propia

Debajo del botón de inicio de sesión se encuentran dos enlaces de utilidad. El primero, **“¿No tienes una cuenta? Regístrate”**, permite acceder directamente al formulario de registro para crear un nuevo usuario en caso de no estar registrado. El segundo enlace, **“¿Olvidaste tu contraseña?”**, dirige a la sección de recuperación de contraseña, donde el usuario puede restablecer su contraseña mediante su correo electrónico registrado.

3.3.1 Recuperación de Contraseña

La pantalla de recuperación de contraseña del Sistema PQRSD permite a los usuarios restablecer su acceso en caso de haber olvidado su clave. En la parte superior se muestra el escudo institucional, seguido del título “Recuperar contraseña”, que indica el propósito de esta sección.

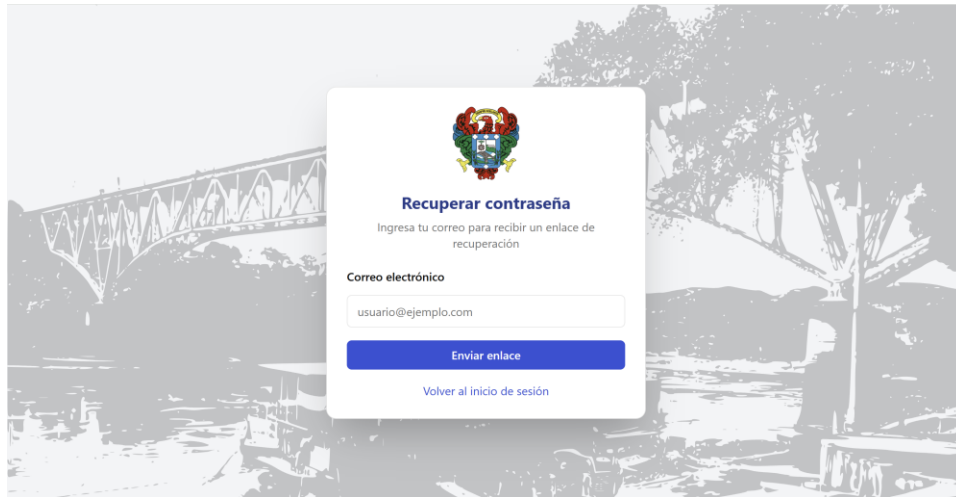


Figura 7. Recuperación de Contraseña – Vista Principal
Fuente. Autoría Propia

El sistema solicita al usuario ingresar el **correo electrónico** asociado a su cuenta en el campo correspondiente. Posterior a ello, el sistema envía un **enlace de recuperación** que permitirá establecer una nueva contraseña de manera segura. Una vez escrito el correo, el usuario debe hacer clic en el botón “**Enviar enlace**” para que el sistema procese la solicitud.

3.3.2 Correo de Recuperación de Contraseña

Una vez que el usuario completa el formulario de recuperación de contraseña, el sistema envía automáticamente un **correo electrónico de confirmación** al buzón registrado en la cuenta. El mensaje proviene de la **Secretaría de Tránsito y Transporte de Girardot** y tiene como asunto “*Restablecimiento de contraseña - Secretaría de Tránsito y Transporte de Girardot*”.

En el cuerpo del mensaje se notifica al usuario que se ha recibido una **solicitud para restablecer la contraseña** de su cuenta. Si el usuario no ha realizado dicha solicitud, puede **ignorar el correo**, sin que se realice ningún cambio en su cuenta.



Figura 8. Correo de Recuperación de Contraseña - Cuerpo Fuente. Autoría Propia

Para continuar con el proceso, el correo incluye un botón identificado como “**Restablecer contraseña**”, el cual redirige al usuario al formulario donde podrá crear una nueva clave de acceso. Este enlace tiene una validez de una hora por motivos de seguridad; pasado este tiempo, el enlace expira y será necesario generar una nueva solicitud si el usuario no completó el proceso a tiempo.

3.3.3 Restablecer Contraseña

Después de hacer clic en el enlace recibido por correo electrónico, el usuario es redirigido a la página de **restablecimiento de contraseña**. En esta interfaz se muestra el escudo institucional y el título “*Restablecer contraseña*”, acompañado de la instrucción “*Crea una nueva contraseña segura*”.

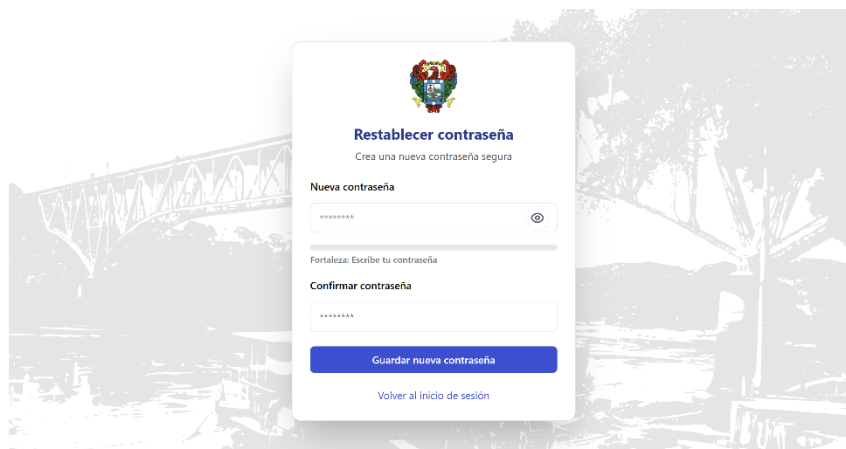


Figura 9. Restablecimiento de Contraseña Fuente. Autoría Propia

En el formulario se encuentran dos campos principales: el primero, denominado **“Nueva contraseña”**, permite al usuario ingresar la clave que desea establecer. El segundo campo, **“Confirmar contraseña”**, se utiliza para repetir la misma clave y así asegurar que no existan errores de escritura. Debajo del campo de la nueva contraseña, el sistema muestra una barra o mensaje que indica la **fortaleza de la contraseña**, ayudando al usuario a crear una clave más segura.

Una vez completados ambos campos, el usuario debe presionar el botón **“Guardar nueva contraseña”**, lo que actualiza la información en el sistema y permite acceder nuevamente a la plataforma con la nueva clave. Finalmente, en la parte inferior se encuentra la opción **“Volver al inicio de sesión”**, que dirige al usuario de regreso a la página principal para ingresar con sus credenciales actualizadas.

3.4 Módulo de Ciudadano

3.4.1 Navbar – Botón “Inicio”

Esta pantalla corresponde al inicio del usuario dentro del Sistema PQRSD, que es el módulo principal para la radicación y consulta de solicitudes. Al acceder, el sistema da la bienvenida al usuario con un mensaje personalizado y le ofrece una vista general de sus solicitudes y el estado actual de las mismas.

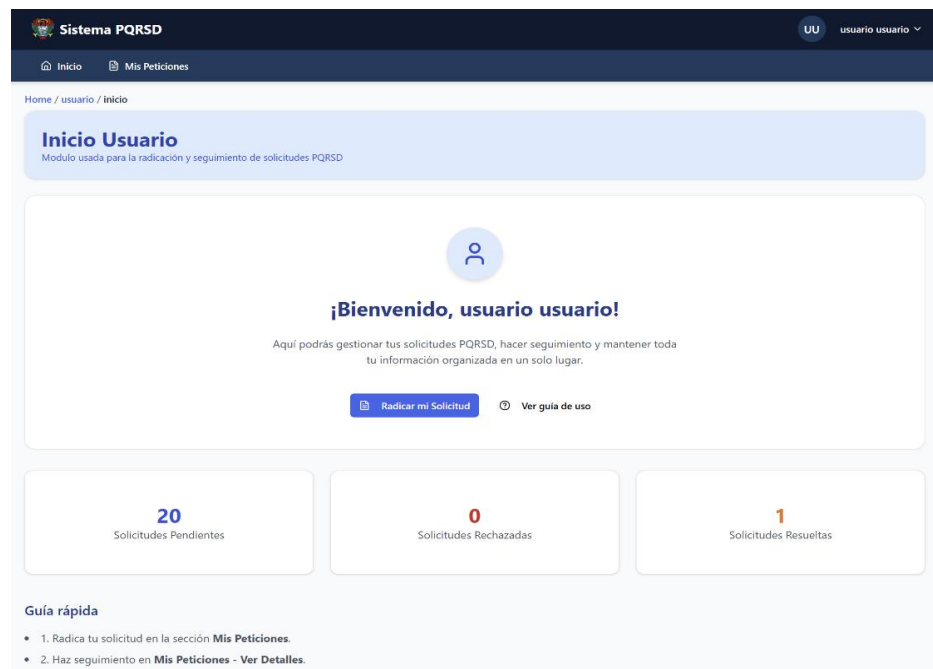


Figura 10. Módulo de Ciudadano – Inicio
Fuente. Autoría Propia

En la parte central se encuentra el botón **“Radicar mi Solicitud”**, que permite al usuario crear y enviar una nueva petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD). Junto a este botón, también está la opción **“Ver guía de uso”**, la cual proporciona instrucciones sobre cómo utilizar correctamente la plataforma.



Figura 11. Módulo de Ciudadano – Radicar Solicitud y Guía de Uso
Fuente. Autoría Propia

En la parte inferior del panel se muestran tres recuadros con estadísticas resumidas: el número de **solicitudes pendientes**, **rechazadas** y **resueltas**, brindando al usuario una visión rápida de su gestión dentro del sistema. Finalmente, la sección **“Guía rápida”** ofrece una breve orientación paso a paso para radicar una solicitud y hacer seguimiento a su estado desde el apartado **“Mis Peticiones”**, facilitando así el uso de la plataforma.

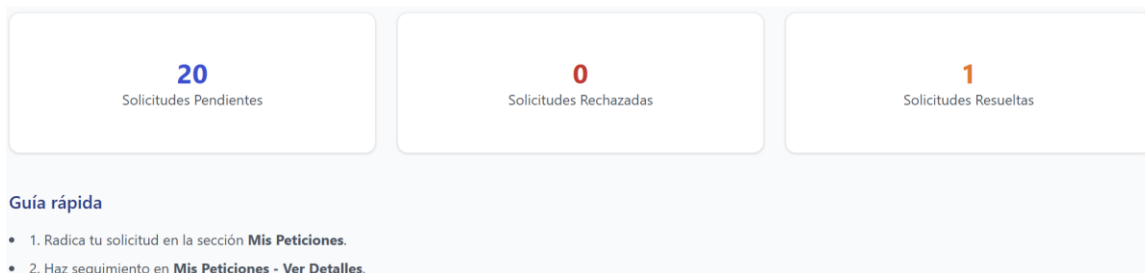


Figura 12. Módulo de Ciudadano – Estadísticas y Guía Rápida
Fuente. Autoría Propia

3.4.2 Navbar - Botón “Mis Peticiones”

Esta sección del sistema corresponde al módulo **“Mis Peticiones”**, donde el usuario puede radicar, visualizar, filtrar y consultar todas las solicitudes PQRSD que ha radicado.

Si el ciudadano nunca ha radicado una petición, el sistema mostrara en la vista esta pantalla. En esta pantalla aparecerá una descripción detallada sobre que no se han registrado solicitudes y después muestra un botón “+ Radicar mi primera solicitud”, te redirigirá al formulario de radicación



Figura 13. Módulo de Ciudadano – Mis Peticiones: Radicar Primera Solicitud
Fuente. Autoría Propia

Si el ciudadano ya ha realizado peticiones anteriormente, le saldrá el listado de peticiones que ha radicado

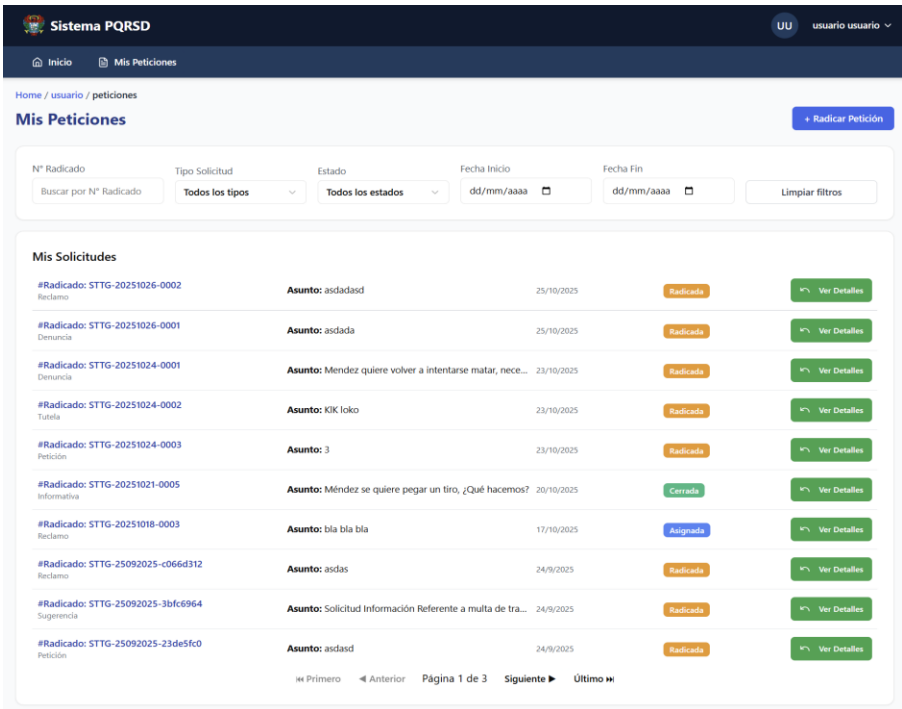


Figura 14. Módulo de Ciudadano – Mis Peticiones: Lista de Peticiones Radicadas
Fuente. Autoría Propia

En la parte superior se encuentran los **campos de búsqueda y filtros** que permiten localizar peticiones específicas según su número de radicado, tipo de solicitud (como petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, entre otros), estado actual (radicada, asignada, cerrada, etc.) y rango de fechas. También hay un botón “**Limpiar filtros**” que restablece los campos para mostrar nuevamente toda la lista completa.

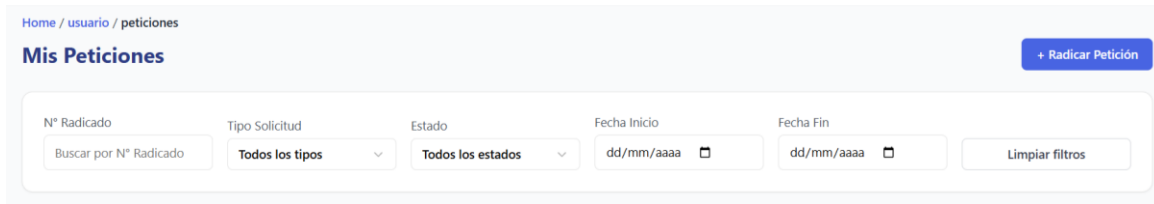
The screenshot shows the 'Mis Peticiones' (My Petitions) section of the web application. At the top left is the breadcrumb 'Home / usuario / peticiones'. Below it is the title 'Mis Peticiones' and a blue button '+ Radicar Petición'. The main area contains a row of filters: 'N° Radicado' with a search box 'Buscar por N° Radicado'; 'Tipo Solicitud' with a dropdown menu 'Todos los tipos'; 'Estado' with a dropdown menu 'Todos los estados'; 'Fecha Inicio' with a date input 'dd/mm/aaaa' and a calendar icon; 'Fecha Fin' with a date input 'dd/mm/aaaa' and a calendar icon; and a 'Limpiar filtros' button.

Figura 15. Módulo de Ciudadano – Filtrado y Radicar Petición
Fuente. Autoría Propia

A la derecha se ubica el botón “**+ Radicar Petición**”, que redirige al formulario donde el usuario puede registrar una nueva solicitud.

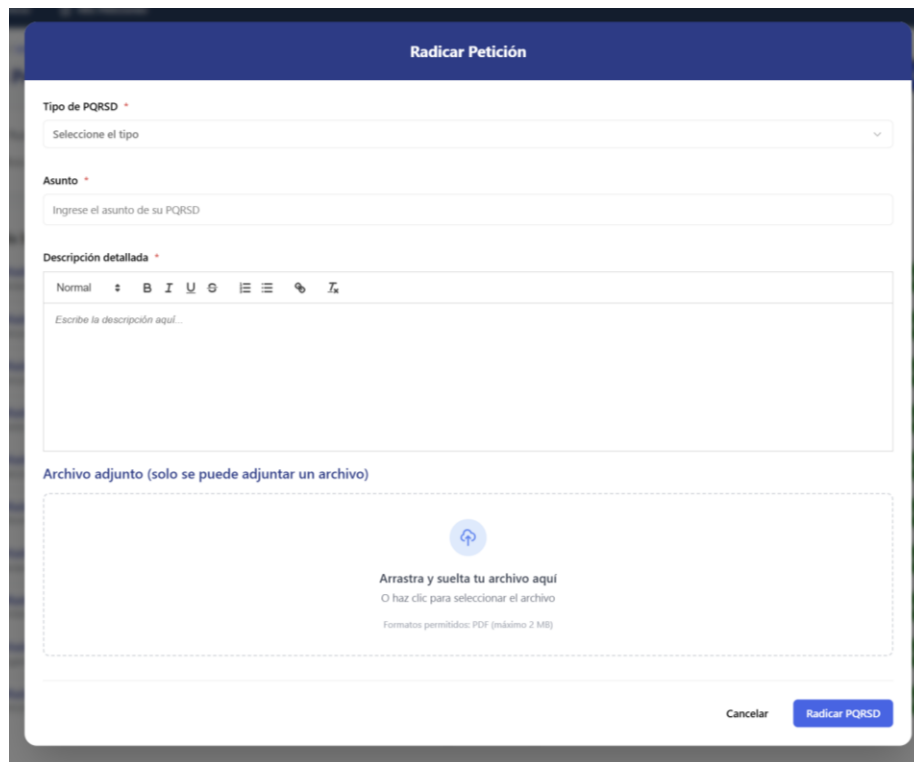
The screenshot shows the 'Radicar Petición' (File Petition) form. It has a dark blue header with the title 'Radicar Petición'. The form contains several fields: 'Tipo de PQRS' with a dropdown menu 'Seleccione el tipo'; 'Asunto' with a text input 'Ingrese el asunto de su PQRS'; 'Descripción detallada' with a rich text editor showing 'Normal', bold, italic, underline, link, bulleted list, numbered list, link icon, and unlink icon, and a placeholder 'Escribe la descripción aquí...'; 'Archivo adjunto (solo se puede adjuntar un archivo)' with a dashed box containing a cloud upload icon, the text 'Arrastra y suelta tu archivo aquí' and 'O haz clic para seleccionar el archivo', and 'Formatos permitidos: PDF (máximo 2 MB)'. At the bottom right are 'Cancelar' and 'Radicar PQRS' buttons.

Figura 16. Módulo de Ciudadano – Formulario para Radicar Petición
Fuente. Autoría Propia

En la parte superior, se encuentra el campo **“Tipo de PQRSD”**, donde el usuario debe seleccionar el tipo específico de solicitud que desea radicar. Este campo es obligatorio, ya que define el flujo y la categoría del trámite.

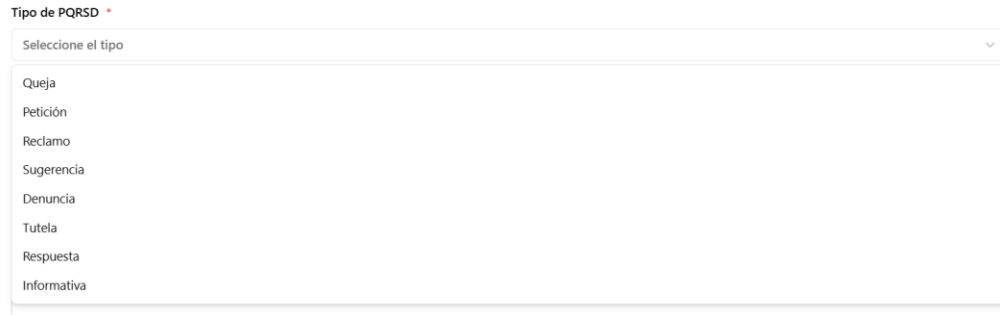
The image shows a web form element titled 'Tipo de PQRSD' with a red asterisk indicating it is required. Below the title is a dropdown menu with the placeholder text 'Seleccione el tipo'. The dropdown is open, showing a list of options: 'Queja', 'Petición', 'Reclamo', 'Sugerencia', 'Denuncia', 'Tutela', 'Respuesta', and 'Informativa'.

Figura 17. Módulo de Ciudadano – Campo: Tipo de PQRSD
Fuente. Autoría Propia

A continuación, se presenta el campo **“Asunto”**, donde se debe escribir un título breve que resuma la temática principal de la petición.

The image shows a web form element titled 'Asunto' with a red asterisk indicating it is required. Below the title is a text input field with the placeholder text 'Ingrese el asunto de su PQRSD'.

Figura 18. Módulo de Ciudadano – Campo: Asunto
Fuente. Autoría Propia

Luego, el formulario incluye una sección para la **“Descripción detallada”**, que permite ingresar información más amplia sobre el caso o solicitud. Este campo ofrece herramientas básicas de formato (como negrita, cursiva, listas y enlaces), de manera que el usuario pueda estructurar mejor su texto y brindar una explicación completa y clara.

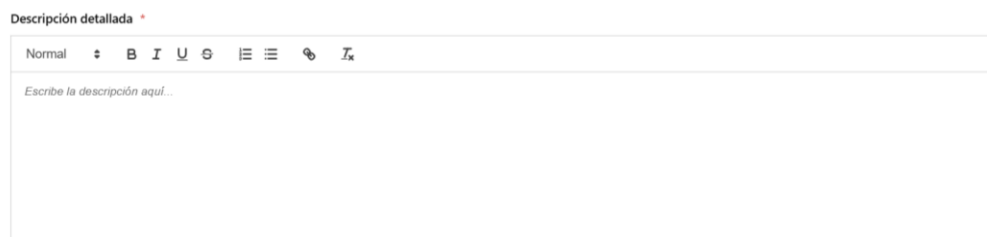
The image shows a web form element titled 'Descripción detallada' with a red asterisk indicating it is required. Below the title is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, bulleted list, numbered list, indent, and outdent. The text area below the toolbar contains the placeholder text 'Escribe la descripción aquí...'.

Figura 19. Módulo de Ciudadano – Campo: Descripción Detallada
Fuente. Autoría Propia

Más abajo, se muestra la sección de **“Archivo adjunto”**, que permite subir un documento en formato PDF con un tamaño máximo de 2 MB. Esto resulta útil para anexar soportes, pruebas o documentos adicionales relacionados con la solicitud. El sistema solo admite un archivo por radicación para mantener la organización y evitar sobrecarga de datos.



Figura 20. Módulo de Ciudadano – Campo: Archivo Adjunto
Fuente. Autoría Propia

Finalmente, en la parte inferior se encuentran dos botones: **“Cancelar”**, que permite cerrar la ventana sin guardar los cambios, y **“Radicar PQRSD”**, que envía la información ingresada al sistema para su registro oficial. Al hacer clic en este último, la petición queda registrada y se inicia su proceso de atención conforme al tipo de solicitud seleccionada.

Cancelar

Radicar PQRSD

Figura 21. Módulo de Ciudadano – Botones: Cancelar y Radicar PQRSD
Fuente. Autoría Propia

En el área principal se despliega la **tabla de solicitudes**, donde cada fila muestra la información más relevante: número de radicado, tipo de solicitud, asunto, fecha de registro y estado actual. Cada solicitud cuenta con un botón **“Ver Detalles”**, el cual permite acceder a la información completa del caso, incluyendo su descripción y documentos adjuntos.

Mis Solicitudes				
#Radicado: STTG-20251026-0002 Reclamo	Asunto: asdadad	25/10/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251026-0001 Denuncia	Asunto: asdada	25/10/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251024-0001 Denuncia	Asunto: Mendez quiere volver a intentarse matar, nece...	23/10/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251024-0002 Tutela	Asunto: KIK loko	23/10/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251024-0003 Petición	Asunto: 3	23/10/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251021-0005 Informativa	Asunto: Méndez se quiere pegar un tiro, ¿Qué hacemos?	20/10/2025	Cerrada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251018-0003 Reclamo	Asunto: bla bla bla	17/10/2025	Asignada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-25092025-c066d312 Reclamo	Asunto: asdas	24/9/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-25092025-3bfc6964 Sugerencia	Asunto: Solicitud Información Referente a multa de tra...	24/9/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-25092025-23de5fc0 Petición	Asunto: asdad	24/9/2025	Radicada	Ver Detalles

« Primerio ◀ Anterior Página 1 de 3 Siguiente ▶ Último »

Figura 22. Módulo de Ciudadano – Lista de Solicitudes Radicadas
Fuente. Autoría Propia

Al final, se incluye una **paginación** que permite navegar entre diferentes páginas cuando el usuario tiene un gran número de solicitudes registradas.

Al hacer clic en **“Ver detalles”**, el sistema despliega una ventana que muestra la información completa y actualizada de la PQRSD seleccionada. En la parte superior, se identifica el número único de radicado (por ejemplo, **#STTG-20251101-0001**), que permite hacer seguimiento a la solicitud, junto con el tipo de petición —en este caso, un **Reclamo**—. Además, aparece un indicador de estado, que en este punto figura como **“Radicada”**, lo que significa que la solicitud ha sido registrada exitosamente pero aún no ha sido atendida.

Figura 23. Módulo de Ciudadano – Botón “Ver Detalles”
Fuente. Autoría Propia

La sección **“Información Principal”** presenta los campos básicos del trámite: el **Asunto**, que resume el motivo de la solicitud; la **Descripción**, donde el usuario detalla el caso (en este ejemplo, un reclamo relacionado con una multa de tránsito); y el campo de **Respuesta**, el cual se muestra vacío o con la leyenda **“Sin respuesta”** mientras la entidad aún no haya dado una contestación oficial.

En la parte derecha se encuentra el bloque **“Fechas y Tiempos”**, que incluye la **Fecha y Hora de Radicación**, indicando el momento exacto en que fue registrada la PQRSD en el sistema. También aparece la **Fecha de Resolución**, que por el momento muestra el estado **“Pendiente de resolución”**, lo que señala que la solicitud se encuentra en trámite y aún no se ha emitido una respuesta formal.

Información Principal	Fechas y Tiempos
Asunto: Reclamo referente a una multa de tránsito Descripción: El día de hoy me hicieron un comparendo en el centro, pero me parece muy injusto porque no infringí ni incumplí ninguna norma de tránsito. Respuesta: Sin respuesta	Fecha de Radicación: viernes, 31 de octubre de 2025 Hora de Radicación: 12:21 p. m. Fecha de Resolución: Pendiente de resolución

Figura 24. Módulo de Ciudadano – Sección: Información Principal
Fuente. Autoría Propia

Debajo, se listan los apartados **“Documentos Radicados”** y **“Documentos de Respuesta”**. El primero almacena los archivos que el usuario adjuntó al momento de radicar su solicitud, mientras que el segundo mostrará los documentos oficiales emitidos por la Secretaría como respuesta una vez el trámite sea resuelto.

Documentos Radicados
 CC1070588203.pdf 1/11/2025
Documentos de Respuesta
No hay documentos cargados.

Figura 25. Módulo de Ciudadano – Sección: Documentos Radicados y de Respuesta
Fuente. Autoría Propia

3.5 Gestión de Perfil

En esta sección, el ciudadano puede visualizar y gestionar la información asociada a su cuenta dentro del sistema PQRSD.

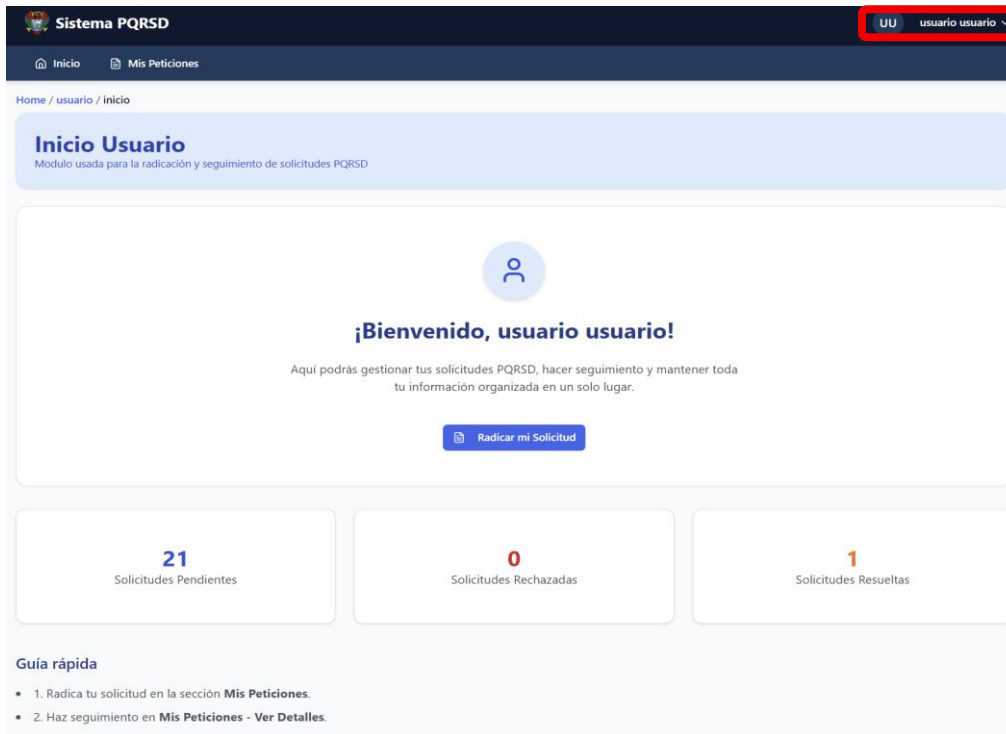


Figura 26. Gestión de Perfil de Usuario – Vista Principal
Fuente. Autoría Propia

Para acceder al perfil, debe hacer clic sobre el nombre de usuario ubicado en la parte superior derecha de la pantalla y seleccionar la opción “**Mi Perfil**” del menú desplegable.

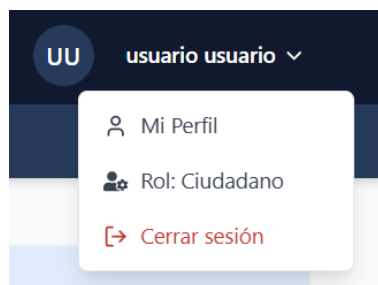


Figura 27. Gestión de Perfil de Usuario - Barra Desplegable
Fuente. Autoría Propia

Además, en la parte superior del menú desplegable se muestra el **rol actual del usuario**, que en este caso es **“Ciudadano”**, junto con la opción **“Cerrar sesión”** para salir del sistema de manera segura.

3.5.1 Vista “Mi Perfil”

Al ingresar, se muestra una pantalla con la información personal registrada en el sistema, organizada en dos secciones principales:

Sistema PQRSD usuario usuario

Inicio Mis Peticiones

Home / usuario / perfil

usuario usuario
Perfil del usuario
Volver

Opciones de Perfil

- Editar perfil
- Cambiar contraseña

Información del Perfil

Nombre	usuario	Apellido	usuario
Tipo de persona	Natural	Tipo de documento	Tarjeta de Identidad
Fecha de nacimiento	No disponible	Cédula	1007203854
Correo electrónico	usuario@usuario.com	Teléfono	3214789
Dirección	Nilo, Cundinamarca	Género	Mujer
Departamento de residencia	Cundinamarca	Municipio de residencia	Girardott
Fecha de creación	No disponible		

Figura 28. Vista “Mi Perfil” – Información de Perfil
Fuente. Autoría Propia

3.5.2 Información del Perfil

En este panel se visualizan los datos básicos del usuario, tales como:

- Nombre y Apellido
- Tipo de persona (Natural o Jurídica)
- Tipo y número de documento
- Correo electrónico y teléfono de contacto
- Dirección de residencia
- Departamento y municipio

- Género
- Fechas de creación y nacimiento

Todos estos campos son de solo lectura, a menos que el usuario decida editarlos.

3.5.3 Opciones de Perfil

En el panel lateral izquierdo se encuentran dos botones de acción:

- Editar perfil: Permite actualizar la información personal registrada (como teléfono, dirección o correo electrónico).

Información del Perfil

Nombre usuario	Apellido usuario
Tipo de persona Natural	Tipo de documento Tarjeta de Identidad
Fecha de nacimiento No disponible	Cédula 1007203854
Correo electrónico usuario@usuario.com	Teléfono 3214789
Dirección Nilo, Cundinamarca	Género Mujer
Departamento de residencia Cundinamarca	Municipio de residencia Girardott
Fecha de creación No disponible	

Figura 29. Vista “Mi Perfil” – Opción: Editar Perfil
Fuente. Autoría Propia

Se habilitan los campos para editar la información, es posible editar todos, menos **“fecha de nacimiento”**, **“numero de documento”** y **“correo electrónico”**. Si el usuario desea guardar los cambios, debe presionar el botón **“Guardar”**, de lo contrario, puede presionar el botón **“Cancelar”** para descartar los cambios.

- **Cambiar contraseña:** Dirige a un formulario donde el usuario puede modificar su clave de acceso por seguridad.



Figura 30. Botón “Cambiar Contraseña” – Ventana Emergente
Fuente. Autoría Propia

Al hacerlo, se abrirá una ventana emergente con los siguientes campos:

- **Nueva contraseña:** Aquí el usuario debe ingresar una nueva clave que cumpla con el requisito mínimo de 8 caracteres.

Además, el ícono con forma de ojo permite mostrar u ocultar los caracteres escritos, facilitando la verificación de la contraseña.

- **Confirmar contraseña:** En este campo el usuario debe repetir la nueva contraseña para confirmar que fue escrita correctamente y evitar errores tipográficos.

Una vez completados ambos campos, el usuario debe presionar el botón **“Guardar”** para actualizar su contraseña.

Si desea cancelar el proceso, puede hacerlo seleccionando el botón **“Cancelar”**, lo cual cerrará la ventana sin realizar cambios.

Nota: Es importante recordar la nueva contraseña, ya que será necesaria para futuros ingresos al sistema.

3.6 Notificación de Respuesta Final por Correo Electrónico

Una vez que el funcionario responsable ha completado el proceso de **"Dar Resolución"** en el sistema, el ciudadano recibe automáticamente un correo electrónico formal notificando que su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia (PQRSD) ha sido procesada y se ha emitido una respuesta final.

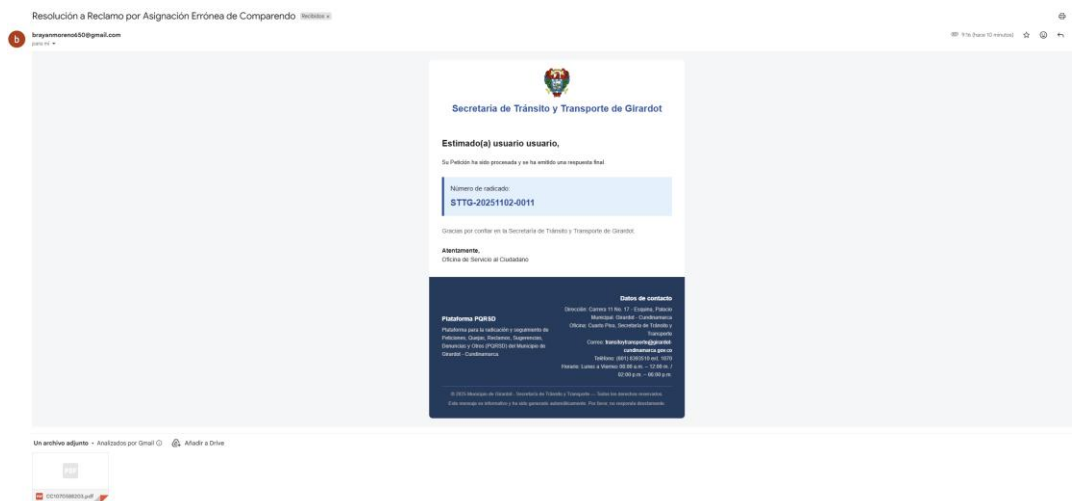


Figura 31. Notificación de Respuesta Final al Correo Electrónico
Fuente. Autoría Propia

Este correo electrónico, emitido por la Secretaría de Tránsito y Transporte, sirve como acuse de recibo de la respuesta definitiva. El mensaje está dirigido al ciudadano ("**Estimado(a) usuario**") y confirma que **"su Petición ha sido procesada y se ha emitido una respuesta final"**.

El elemento central del correo es el **Número de Radicado** de la solicitud (ej. STTG-20251102-0011), lo que permite al ciudadano identificar claramente a qué trámite corresponde la notificación. Además, al final del correo, se muestra el documento adjunto (oficio) emitido por la Secretaria de Transito y Transporte, este adjunto contiene la respuesta a la solicitud emitida por el ciudadano

3.7 Notificación de Rechazo de Solicitud por Correo Electrónico

Similar a la notificación de respuesta final, esta vista corresponde al correo electrónico que recibe el ciudadano cuando su PQRSD ha sido **rechazada** formalmente en la etapa de radicación (mediante la opción explicada en el módulo de **"Asignador"**). Este correo es vital para mantener la transparencia en la gestión, informando al ciudadano que su solicitud no procederá.

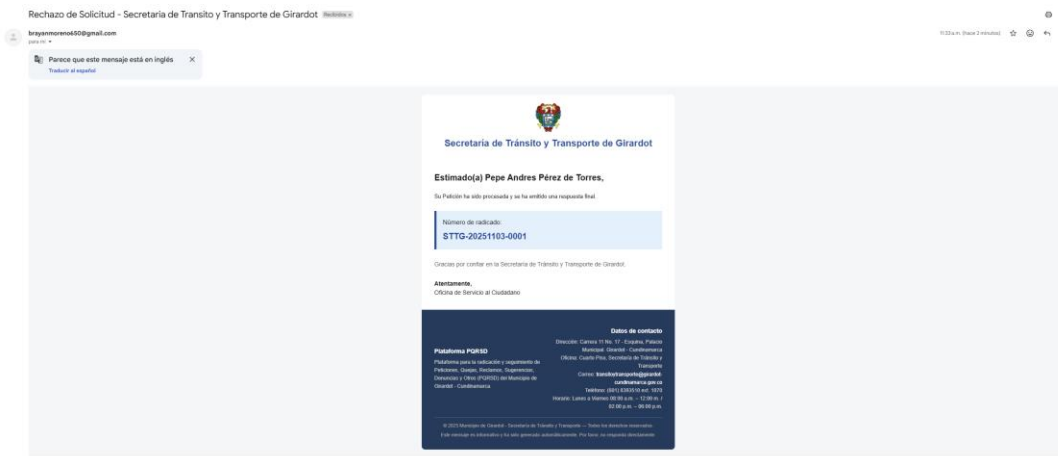


Figura 32. Notificación de Rechazo al Correo Electrónico
Fuente. Autoría Propia

El cuerpo del mensaje, emitido por la Secretaría de Tránsito y Transporte, comunica directamente el **"Rechazo de Solicitud"**. El mensaje está personalizado para el ciudadano (ej. "Estimado(a) Pepe Andrés Pérez de Torres") y le notifica que la petición fue procesada y se ha emitido una respuesta final, aunque en este contexto, esa "respuesta final" es la justificación del rechazo. El correo destaca claramente el **Número de Radicado** de la solicitud rechazada (ej. STTG-20251103-0001).

Adicionalmente, el estado de la solicitud en el sistema cambiara de **"Asignada"** a **"Rechazada"**, y en **"Ver Detalles"** se puede observar la respuesta de rechazo.



Figura 33. Solicitud en Estado "Rechazada"
Fuente. Autoría Propia

3.8 Módulo de Asignador

3.8.1 Navbar – Botón “Inicio”

Esta pantalla corresponde al inicio del usuario Asignador dentro del Sistema PQRSD, que es el módulo principal encargado de asignar responsables y realizar seguimiento a las peticiones radicadas. Al acceder, el sistema da la bienvenida al usuario con un mensaje personalizado y le ofrece una vista general del estado actual de las solicitudes bajo su responsabilidad.

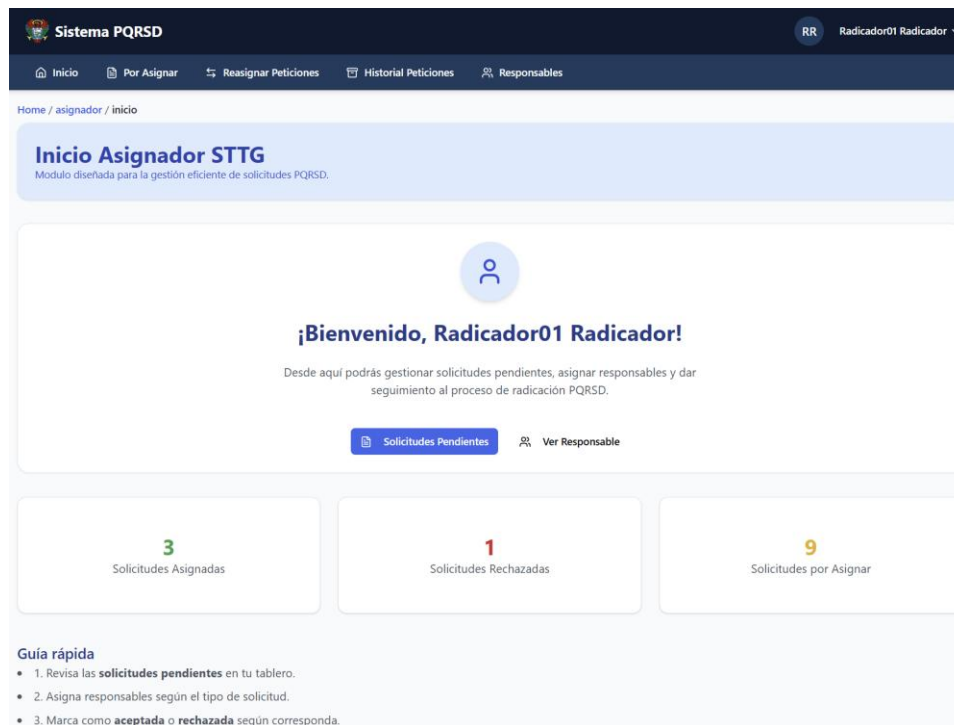


Figura 34. Modulo de Asignador - Inicio

Fuente. Autoría Propia

En la parte superior se encuentra la barra de navegación principal, que permite desplazarse entre las diferentes secciones del sistema: **Inicio, Por Asignar, Reasignar Peticiones, Historial de Peticiones y Responsables**.

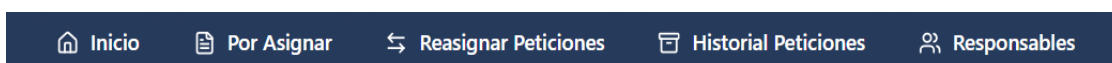


Figura 35. Módulo de Asignador - Navbar

Fuente. Autoría Propia

Debajo del encabezado se muestra el título “**Inicio Asignador STTG**”, acompañado de una breve descripción que indica el propósito del módulo: facilitar la gestión eficiente de las solicitudes PQRSD. Esta sección actúa como una introducción informativa al entorno de trabajo del asignador.

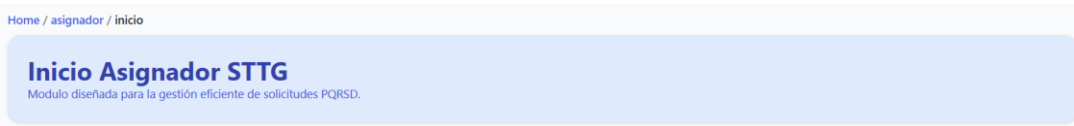


Figura 36. Módulo de Asignador – Título de Inicio
Fuente. Autoría Propia

En la parte central se encuentra el mensaje de bienvenida “**¡Bienvenido, Radicador01 Radicador!**”, junto con un texto que explica las funciones principales disponibles desde esta pantalla. Debajo de este mensaje se ubican dos botones destacados:

“**Solicitudes Pendientes**”, que permite visualizar las solicitudes que están en espera de gestión, y “**Ver Responsable**”, que brinda acceso a la información de los encargados asignados a cada solicitud.



Figura 37. Módulo de Asignador – Revisar Solicitudes Pendientes y Ver Responsables
Fuente. Autoría Propia

Más abajo se presentan tres recuadros con indicadores estadísticos que resumen el estado actual de las solicitudes: el número de **Solicitudes Asignadas (3)**, **Solicitudes Rechazadas (1)** y **Solicitudes por Asignar (9)**. Estos datos ofrecen una visión rápida y clara del avance en la gestión del usuario.



Figura 38. Módulo de Asignador – Estadísticas de Solicitudes: Asignadas, Rechazadas y Por Asignar
Fuente. Autoría Propia

3.8.2 Navbar – Botón “Por Asignar”

Esta vista está diseñada para que el **asignador** pueda visualizar y gestionar todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (**PQRSD**) que han sido **radicadas** y que aún **no han sido asignadas** a un responsable para su trámite.

The screenshot shows the 'Sistema PQRSD' web application interface. At the top, there is a dark blue header with the system name and a user profile 'RR Radicador01 Radicador'. Below the header is a navigation bar with links: Inicio, Por Asignar, Reasignar Peticiones, Historial Peticiones, and Responsables. The main content area is titled 'Home / asignador / peticiones' and 'Solicitudes Pendientes de Asignación'. It features a search and filter section with fields for 'N° Radicado' (with a search icon), 'Tipo Solicitud' (a dropdown menu set to 'Todos los tipos'), 'Fecha Inicio' (a date picker set to 'dd/mm/aaaa'), and 'Fecha Fin' (a date picker set to 'dd/mm/aaaa'). A 'Limpiar filtros' button is also present. Below this is a table titled 'Listado de PQRSD Pendientes' with five rows of data. Each row includes a '#Radicado' number, a description of the 'Asunto', a date, a status 'Radicada' in an orange box, and an 'Asignar' button in a green box. The table is paginated, showing 'Página 2 de 2' with 'Primero', 'Anterior', 'Siguiete', and 'Último' navigation links.

#Radicado	Asunto	Fecha	Status	Acción
STTG-20251102-0008 Queja	Queja por mal estado de señalización vial	1/11/2025	Radicada	Asignar
STTG-20251102-0009 Queja	Queja por ausencia de agentes de tránsito	1/11/2025	Radicada	Asignar
STTG-20251102-0001 Petición	Solicitud de información sobre trámite de licencia de co...	1/11/2025	Radicada	Asignar
STTG-20251102-0010 Reclamo	Reclamo por cobro indebido de multa ya pagada	1/11/2025	Radicada	Asignar
STTG-20251102-0011 Reclamo	Reclamo por comparendo no correspondiente	1/11/2025	Radicada	Asignar

Figura 39. Módulo de Asignador – Solicitudes por Asignar
Fuente. Autoría Propia

En la parte superior se encuentran los **campos de búsqueda y filtros** que permiten localizar peticiones específicas según su número de radicado, tipo de solicitud (como petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, entre otros), y rango de fechas. También hay un botón **“Limpiar filtros”** que restablece los campos para mostrar nuevamente toda la lista completa.

The screenshot shows a filter module with four input fields: 'N° Radicado' (with a search icon and placeholder 'Buscar por N° Radicado'), 'Tipo Solicitud' (a dropdown menu showing 'Todos los tipos'), 'Fecha Inicio' (with a calendar icon and placeholder 'dd/mm/aaaa'), and 'Fecha Fin' (with a calendar icon and placeholder 'dd/mm/aaaa'). A 'Limpiar filtros' button is located to the right of the date fields.

Figura 40. Módulo de Asignador – Filtrado de Solicitudes Pendientes
Fuente. Autoría Propia

En el área principal se despliega la **lista de PQRSD pendientes**, donde cada fila muestra la información más relevante: número de radicado, asunto, fecha de registro y estado actual. Cada radicado cuenta con un botón “**Asignar**” de color verde, ubicado en el extremo derecho de cada fila, es la **acción principal** de esta vista. Al hacer clic allí, el sistema te dirigirá a una nueva pantalla donde podrás seleccionar al responsable (funcionario) que deberá gestionar la PQRSD.

The screenshot shows a table titled 'Listado de PQRSD Pendientes'. It contains five rows of data. Each row includes a link to the request number, the subject ('Asunto'), the registration date, the status ('Radicada'), and an 'Asignar' button. The table is paginated, showing 'Página 2 de 2'.

#Radicado: STTG-20251102-0008	Asunto: Queja por mal estado de señalización vial	1/11/2025	Radicada	Asignar
#Radicado: STTG-20251102-0009	Asunto: Queja por ausencia de agentes de tránsito	1/11/2025	Radicada	Asignar
#Radicado: STTG-20251102-0001	Asunto: Solicitud de información sobre trámite de licencia de co...	1/11/2025	Radicada	Asignar
#Radicado: STTG-20251102-0010	Asunto: Reclamo por cobro indebido de multa ya pagada	1/11/2025	Radicada	Asignar
#Radicado: STTG-20251102-0011	Asunto: Reclamo por comparendo no correspondiente	1/11/2025	Radicada	Asignar

« Primer Anterior Página 2 de 2 Siguiente Último »

Figura 41. Módulo de Asignador – Lista de Solicitudes Pendientes por Asignar
Fuente. Autoría Propia

Al final, se incluye una **paginación** que permite navegar entre diferentes páginas cuando el asignador tiene un gran número de solicitudes por asignar, garantizando así una consulta organizada y eficiente dentro del sistema.

Al dar click a “**Asignar**”, aparecerá esta vista, la cual presenta el detalle completo de una solicitud PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia) específica, identificada con su número de radicado en la parte superior. Su objetivo es proporcionar al usuario toda la información relevante de la solicitud antes de proceder a su asignación o rechazo.

#STTG-20251102-0008 Radicada

Queja

Información del Solicitante

Nombre Completo: usuario usuario Tarjeta de Identidad: 1007203854
Correo: usuario@usuario.com Teléfono: 3214789
Dirección: Nilo, Cundinamarca Sexo Biológico: Mujer
Tipo de Persona: Natural

Información Principal

Asunto: Queja por mal estado de señalización vial
Descripción: La señal de "Pare" ubicada en la Calle 25 con Carrera 14 se encuentra deteriorada desde hace más de dos meses, representando un peligro para los conductores.
Respuesta: Sin respuesta

Fechas y Tiempos

Fecha de Radicación: sábado, 1 de noviembre de 2025
Hora de Radicación: 10:34 p. m.
Resolución Estimada: Sin fecha estimada
Fecha de Resolución: Pendiente de resolución

Información Adicional

Historial de Estados
Pasa el cursor sobre cada nodo para ver las observaciones de cada estado.
Radicada 2/11/2025

Documentos Radicados
No hay documentos cargados.

Opciones de Radicación

Asignar Responsable
Seleccione un responsable

Comentario
Escriba un comentario (opcional)...

ID: 144 | Creado: 1/11/2025

Figura 42. Módulo de Asignador – Formulario para Asignar Solicitud
Fuente. Autoría Propia

La pantalla se divide inicialmente en varias secciones que contienen los datos capturados durante la radicación. La sección **"Información del Solicitante"** muestra los datos personales de contacto, ubicación, tipo de persona y número de identificación del ciudadano que interpone la PQRSD. A continuación, la sección **"Información Principal"** contiene el **Asunto** (un resumen breve) y la **Descripción** (el texto completo) de la solicitud, junto con el campo **"Respuesta"**, que inicialmente indica **"Sin respuesta"**.

En el panel lateral derecho se detalla la línea de tiempo de la solicitud. Aquí se encuentra la **Fecha y Hora de Radicación** exactas. Además, se indican campos clave para el seguimiento, como la **Resolución Estimada** (generalmente la fecha máxima legal para dar respuesta) y la **Fecha de Resolución**, cuyo estado inicial es **"Pendiente de resolución"**.

Información del Solicitante	
Nombre Completo: usuario usuario	Tarjeta de Identidad: 1007203854
Correo: usuario@usuario.com	Teléfono: 3214789
Dirección: Nilo, Cundinamarca	Sexo Biológico: Mujer
Tipo de Persona: Natural	
Información Principal	Fechas y Tiempos
Asunto: Queja por mal estado de señalización vial	Fecha de Radicación: sábado, 1 de noviembre de 2025
Descripción: La señal de "Pare" ubicada en la Calle 25 con Carrera 14 se encuentra deteriorada desde hace más de dos meses, representando un peligro para los conductores.	Hora de Radicación: 10:34 p. m.
Respuesta: Sin respuesta	Resolución Estimada: Sin fecha estimada
	Fecha de Resolución: Pendiente de resolución

Figura 43. Módulo de Asignador – Información del Solicitante y Principal
Fuente. Autoría Propia

Más abajo, la sección **"Historial de Estados"** permite visualizar de forma gráfica y cronológica los pasos por los que ha pasado la solicitud, desde su estado inicial de **"Radicada"**. Al pasar el cursor sobre cada punto, se podrían ver observaciones adicionales. La sección **"Documentos Radicados"** lista cualquier archivo adjunto que el solicitante haya cargado al interponer la PQRSD, los cuales se pueden descargar para su revisión.

Información Adicional

Historial de Estados
Pasa el cursor sobre cada nodo para ver las observaciones de cada estado.

Radicada
2/11/2025

Documentos Radicados
No hay documentos cargados.

Figura 44. Módulo de Asignador – Información Adicional: Historial Estados y Documentos Radicados
Fuente. Autoría Propia

La parte final es la sección de "**Opciones de Radicación**", donde el asignador toma la decisión. Existen dos botones principales de acción: "**Aceptar**" y "**Rechazar**". Si se decide **Rechazar** la solicitud, el sistema solicitará una justificación. Si se decide **Aceptar** para su trámite, se habilita el proceso de asignación.

Opciones de Radicación

Aceptar **Rechazar**

Asignar Responsable
Seleccione un responsable

Comentario
Escriba un comentario (opcional)...

Aceptar y Asignar

Figura 45. Módulo de Asignador – Opciones de Radicación: Aceptar
Fuente. Autoría Propia

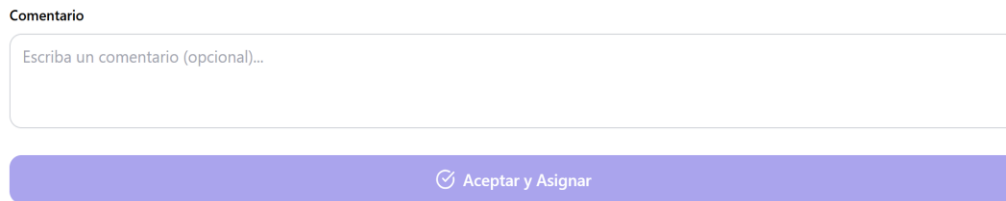
Para asignar, debe utilizarse el menú desplegable "**Asignar Responsable**" para seleccionar el usuario o área a la que se le transferirá la gestión de la solicitud.



The screenshot shows a dropdown menu titled "Asignar Responsable". The menu is open, displaying a list of options. The first option is "Seleccione un responsable". Below it, there are two visible options: "Judicial #0001 - Brayam Stiven Moreno Ramirez" and "Contabilidad #0004 - Fabian Camilo Serna Patiño".

Figura 46. Módulo de Asignador – Seleccionar un Responsable
Fuente. Autoría Propia

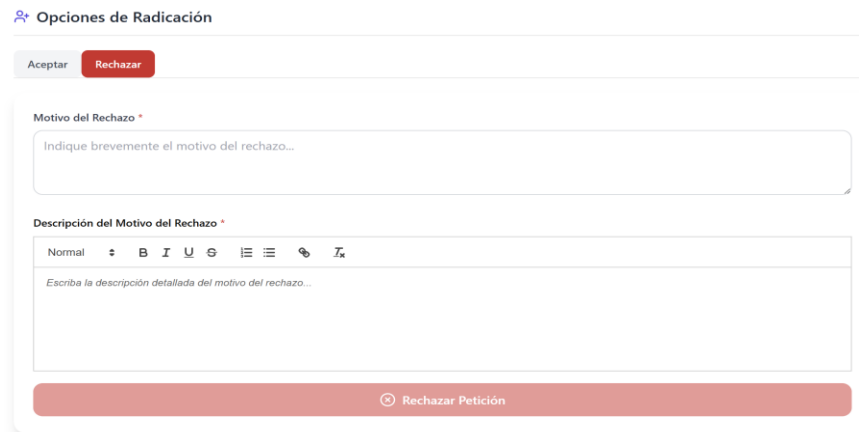
Además, se puede añadir un **Comentario** para dar instrucciones o contexto adicional al responsable seleccionado. Finalmente, al hacer clic en el botón **"Aceptar y Asignar"**, se concluye el proceso de radicación y se notifica al responsable.



The screenshot shows a text input field labeled "Comentario" with the placeholder text "Escriba un comentario (opcional)...". Below the field is a blue button with a checkmark icon and the text "Aceptar y Asignar".

Figura 47. Módulo de Asignador – Agregar Comentario y Botón "Aceptar y Asignar"
Fuente. Autoría Propia

Por el contrario, el asignador puede seleccionar el botón **"Rechazar"** en la sección de **"Opciones de Radicación"** (ubicada en la vista de detalle de la solicitud), el sistema habilita el formulario de rechazo.



The screenshot shows the "Opciones de Radicación" form. At the top, there are two buttons: "Aceptar" and "Rechazar". Below these buttons, there is a section titled "Motivo del Rechazo" with a text input field and the placeholder text "Indique brevemente el motivo del rechazo...". Below this, there is a section titled "Descripción del Motivo del Rechazo" with a rich text editor and the placeholder text "Escriba la descripción detallada del motivo del rechazo...". At the bottom, there is a red button with a checkmark icon and the text "Rechazar Petición".

Figura 48. Módulo de Asignador – Opciones de Radicación: Rechazar
Fuente. Autoría Propia

Este formulario exige al asignador proveer la justificación completa de la decisión:

1. **Motivo del Rechazo:** Se requiere ingresar de forma breve el título o encabezado de la razón por la cual se rechaza la solicitud. Este campo es obligatorio para el sistema.

El formulario muestra el título "Motivo del Rechazo" con un asterisco rojo. Debajo hay un campo de texto con el placeholder "Indique brevemente el motivo del rechazo...".

Figura 49. Módulo de Asignador – Motivo de Rechazo
Fuente. Autoría Propia

2. **Descripción del Motivo del Rechazo:** Este campo de texto enriquecido (con opciones de formato) es obligatorio y debe contener la explicación detallada y formal del rechazo. El asignador debe argumentar claramente por qué la petición no puede ser tramitada, citando normas o procedimientos según corresponda.

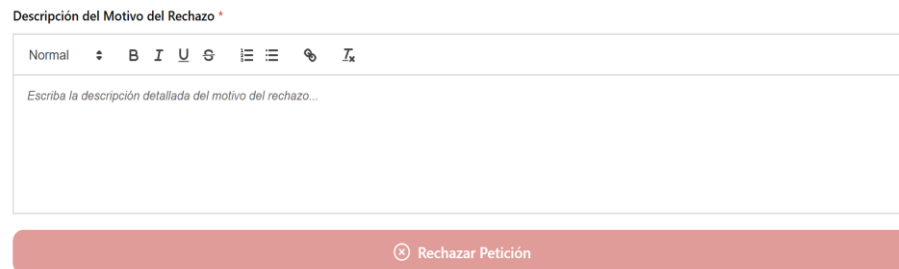
El formulario muestra el título "Descripción del Motivo del Rechazo" con un asterisco rojo. Debajo hay una barra de herramientas con opciones como Normal, B, I, U, G, y otros. El campo de texto tiene el placeholder "Escriba la descripción detallada del motivo del rechazo...". Debajo del campo hay un botón rojo con el texto "Rechazar Petición".

Figura 50. Módulo de Asignador – Descripción del Motivo de Rechazo
Fuente. Autoría Propia

Una vez completados ambos campos, el asignador hace clic en el botón **"Rechazar Petición"** (color rojo). Esta acción finaliza la radicación de la PQRSD, cambia su estado a "Rechazada" en el historial y, generalmente, notifica al ciudadano la decisión junto con la justificación detallada ingresada.

3.8.3 Navbar – Botón "Reasignar Petición"

Esta vista está diseñada para permitir al usuario con el rol de asignador **transferir una PQRSD** que ya fue asignada a un responsable a un **nuevo responsable** (funcionario) esta función se utiliza cuando la solicitud ha sido asignada incorrectamente o cuando por motivos de gestión interna es necesario cambiar la unidad o persona encargada de su trámite.

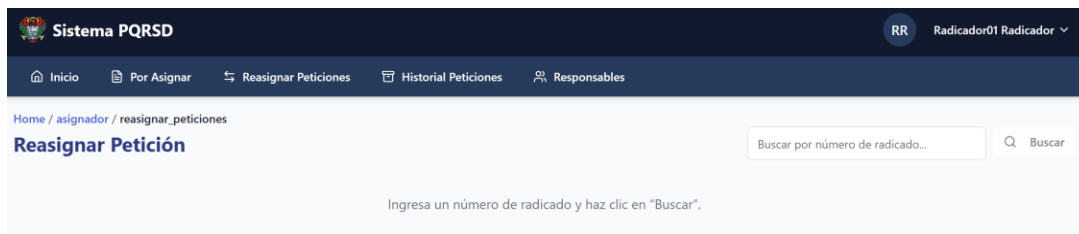


Figura 51. Módulo de Asignador – Reasignar Peticiones
Fuente. Autoría Propia

Para iniciar el proceso, el usuario debe dirigirse al campo de búsqueda ubicado en la esquina superior y **ingresar el número de radicado completo y exacto** de la petición que se desea reasignar. Una vez digitado el número, la acción se confirma haciendo clic en el botón de **"Buscar"**. Si el radicado es válido y la petición existe, la pantalla cargará la información detallada de la solicitud.

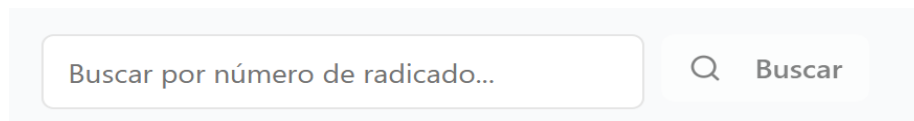


Figura 52. Módulo de Asignador – Buscar por Numero de Radicado
Fuente. Autoría Propia

Al cargar la vista, se muestra el detalle completo de una solicitud PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia) específica, identificada con su número de radicado en la parte superior. Su objetivo es proporcionar al usuario toda la información relevante de la solicitud antes de proceder a su asignación o rechazo.

#STTG-20251102-0008 - Queja

Queja por mal estado de señalización vial

Asignada

Información del Solicitante

Nombre Completo: usuario usuario

Tarjeta de Identidad: 1007203854

Correo: usuario@usuario.com

Teléfono: 3214789

Dirección: Nilo, Cundinamarca

Género: Mujer

Tipo de Persona: Natural

Información Principal

Asunto

Queja por mal estado de señalización vial

Descripción

La señal de "Pare" ubicada en la Calle 25 con Carrera 14 se encuentra deteriorada desde hace más de dos meses, representando un peligro para los conductores.

Fechas y Tiempos

Fecha de Radicación: 1/11/2025

Hora de Radicación: 22:34:33

Resolución Estimada: 24/11/2025

Fecha de Resolución: Pendiente de resolución

Historial de Estados

Pasa el cursor sobre cada nodo para ver las observaciones de cada estado.

Radicada 2/11/2025

Asignada 2/11/2025

Documentos

Documentos Radicados

No hay documentos cargados.

Documentos de Respuesta

No hay documentos cargados.

Figura 53. Módulo de Asignador – Buscar por Numero de Radicado
Fuente. Autoría Propia

La anterior vista presenta el expediente completo de una PQRSD que ha sido **aceptada y asignada** al responsable para su trámite, lo cual se confirma con la etiqueta **"Asignada"** en la parte superior. La estructura de esta pantalla es la misma que la vista de detalle en el proceso de asignación inicial, por lo que contiene la **Información del Solicitante**, la **Información Principal** (Asunto y Descripción de la Queja), y el panel de **Fechas y Tiempos** (incluyendo la Resolución Estimada para la respuesta). Una diferencia clave es que el **Historial de Estados** muestra ya el avance a **"Asignada"**. Además, la sección **Documentos** está lista para recibir los **Documentos de Respuesta** que el responsable de gestión adjuntará al momento de dar solución definitiva a la petición.

Al final de la vista, el sistema presenta la sección **"Reasignar Responsable"** para completar la transferencia de la solicitud. En la parte superior, se indica claramente el **"Responsable Actual"** (en el ejemplo, Brayam Stiven Moreno Ramírez del área de Contabilidad), lo que permite verificar la persona o unidad que dejará de gestionar la PQRSD.

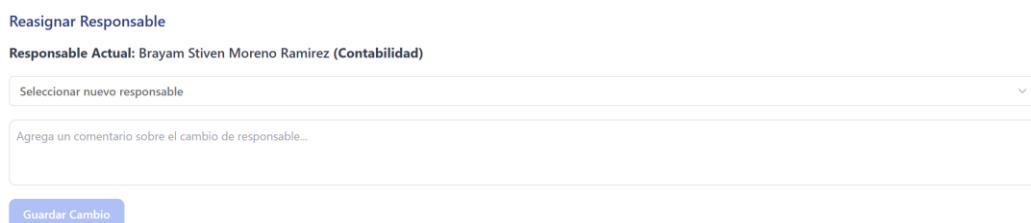


Figura 54. Módulo de Asignador – Reasignar Responsable
Fuente. Autoría Propia

El proceso se realiza a través de un menú desplegable titulado **"Seleccionar nuevo responsable"**, el cual debe ser utilizado para elegir el usuario o área que asumirá la gestión del caso. El sistema desplegará un listado de responsables disponibles (como se observa en la segunda imagen, donde se selecciona **"Asignador STTG 2 (Jurídica)"**). Es crucial que esta selección se haga de manera precisa, asegurando que el nuevo responsable sea la persona adecuada para atender la solicitud.

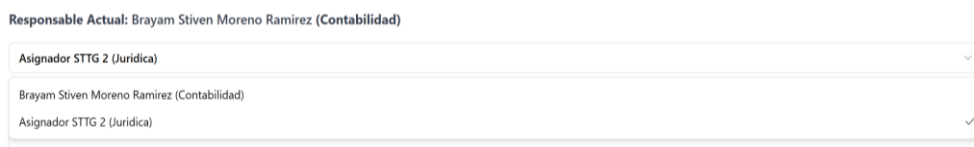


Figura 55. Módulo de Asignador – Seleccionar Nuevo Responsable
Fuente. Autoría Propia

Como requisito fundamental para la auditoría y trazabilidad, se incluye un campo de texto para que el usuario agregue un comentario sobre el cambio de responsable. Este comentario debe justificar la reasignación (por ejemplo, "Asignación incorrecta" o "Competencia del área jurídica"). Finalmente, para aplicar la transferencia y notificar al nuevo responsable, se debe hacer clic en el botón **"Guardar Cambio"**. Esta acción completa la reasignación y actualiza el historial de la petición.

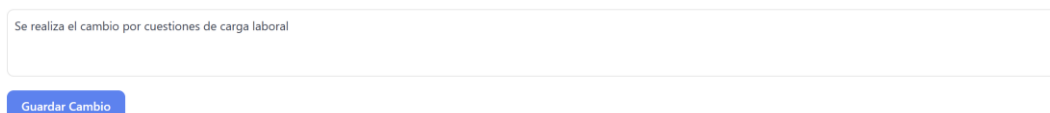


Figura 56. Módulo de Asignador – Agregar Comentario y Guardar Cambio
Fuente. Autoría Propia

3.8.4 Navbar – Botón “Historial de Peticiones”

Esta vista permite al usuario consultar un registro completo de todas las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que han sido radicadas en el sistema por un ciudadano específico.

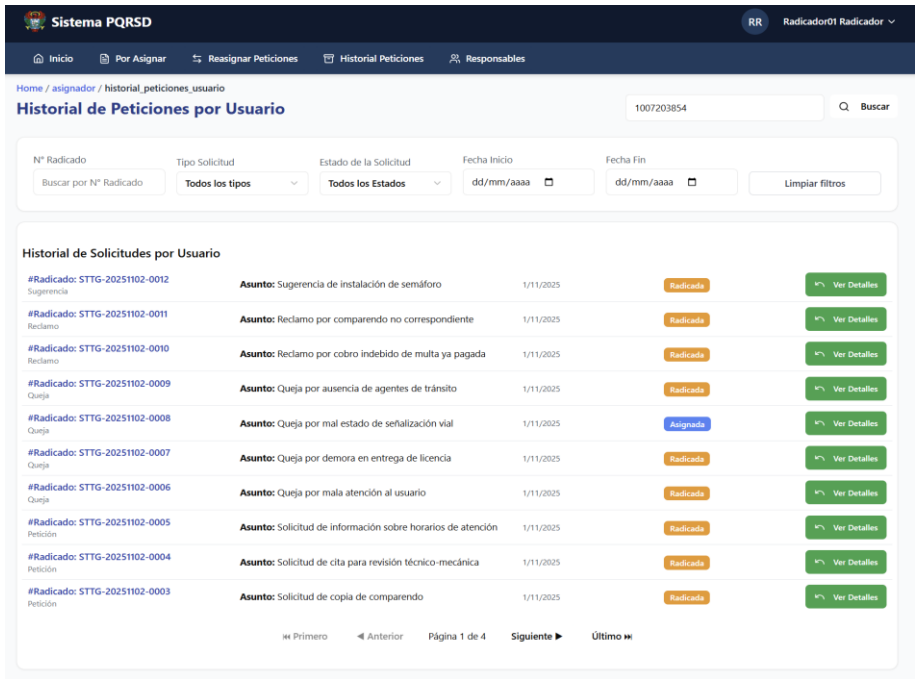


Figura 57. Módulo de Asignador – Historial de Peticiones por Usuario
Fuente. Autoría Propia

Para acceder al historial, el usuario debe primero identificar al ciudadano. En la parte superior derecha de la pantalla, existe un campo donde se debe ingresar el número de identificación (Ej: **1007203854**), seguido de un clic en el botón **"Buscar"**. Una vez que el sistema localiza al ciudadano, se carga el listado completo de todas las solicitudes asociadas a ese número de identificación.

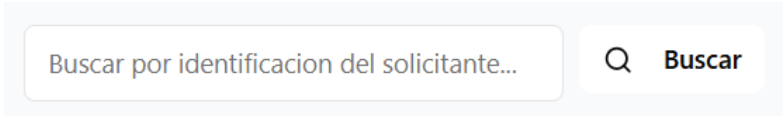


Figura 58. Módulo de Asignador – Buscar por Identificación del Solicitante
Fuente. Autoría Propia

Una vez cargado el historial, la pantalla ofrece potentes herramientas de filtrado por **Número de Radicado**, **Tipo de Solicitud**, **Estado de la Solicitud** o un **Rango de Fechas** de radicación, facilitando la localización de casos específicos.

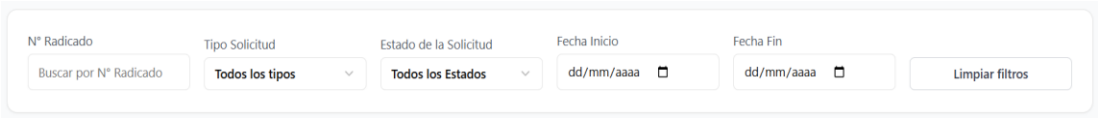
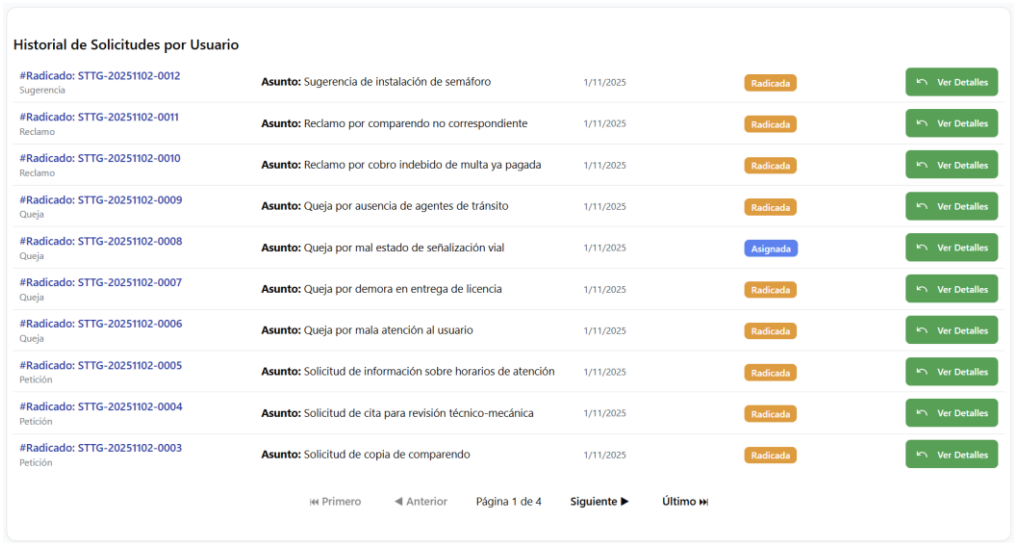


Figura 59. Módulo de Asignador – Filtrado para el Historial de Peticiones
Fuente. Autoría Propia

El **Listado de Solicitudes** muestra un resumen clave de cada petición (radicado, asunto y estado) y, mediante el botón **"Ver Detalles"** en el extremo derecho de cada fila permite al usuario acceder a la vista completa del expediente de la PQRSD seleccionada para revisar su contenido, historial de estados y documentos asociados. Finalmente, las opciones de paginación en la parte inferior permiten navegar a través de las diferentes páginas del historial si el ciudadano tiene un gran volumen de solicitudes.



Historial de Solicitudes por Usuario				
#Radicado: STTG-20251102-0012 Sugerencia	Asunto: Sugerencia de instalación de semáforo	1/11/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0011 Reclamo	Asunto: Reclamo por comparendo no correspondiente	1/11/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0010 Reclamo	Asunto: Reclamo por cobro indebido de multa ya pagada	1/11/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0009 Queja	Asunto: Queja por ausencia de agentes de tránsito	1/11/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0008 Queja	Asunto: Queja por mal estado de señalización vial	1/11/2025	Asignada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0007 Queja	Asunto: Queja por demora en entrega de licencia	1/11/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0006 Queja	Asunto: Queja por mala atención al usuario	1/11/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0005 Petición	Asunto: Solicitud de información sobre horarios de atención	1/11/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0004 Petición	Asunto: Solicitud de cita para revisión técnico-mecánica	1/11/2025	Radicada	Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0003 Petición	Asunto: Solicitud de copia de comparendo	1/11/2025	Radicada	Ver Detalles

« Primero Anterior Página 1 de 4 Siguiente Último »

Figura 60. Módulo de Asignador – Listado de Solicitudes y Botón "Ver Detalles"
Fuente. Autoría Propia

Esta pantalla corresponde a la vista de consulta o expediente de una PQRSD que actualmente se encuentra en estado **"Asignada"**, como lo indica la etiqueta superior derecha. La estructura presentada es la misma que anteriormente se ha visto.

The screenshot shows a web form titled '#STTG-20251102-0008' with a 'Quarja' status. It is divided into several sections: 'Información del Solicitante' (User details), 'Información Principal' (Case details), 'Fechas y Tiempos' (Timeline), 'Información Adicional' (History and documents), and 'Historial de Estados' (Status history). The 'Información Principal' section includes a description of the complaint: 'La señal de "Pare" ubicada en la Calle 25 con Carrera 14 se encuentra deteriorada desde hace más de dos meses, representando un peligro para los conductores.' The 'Fechas y Tiempos' section shows the date of filing (Saturday, November 1, 2025) and the estimated resolution date (Monday, November 24, 2025). The 'Historial de Estados' section shows a timeline with two states: 'Asignada' (Assigned) on 1/11/2025 and 'Radicada' (Filed) on 2/11/2025. The 'Documentos Radicados' and 'Documentos de Respuesta' sections both show 'No hay documentos cargados' (No documents loaded).

Figura 61. Módulo de Asignador – Detalle de la Solicitud a Ver
Fuente. Autoría Propia

3.8.5 Navbar – Botón “Responsables”

Esta vista es la herramienta administrativa central para el usuario asignador, ya que permite visualizar a todas las personas que tienen la potestad de recibir y responder las PQRSD.

The screenshot shows the 'Gestión de Responsables PQs' page. It features a search bar with the text 'Buscar por nombre y apellido', a dropdown menu for 'Todas las areas', and a 'Limpiar filtros' button. Below the search bar is a table with the following data:

ID	CODIGO AREA	AREA RESPONSABLE	NOMBRE	FECHA ASIGNACION	ESTADO	ACCIONES
1	0004	Contabilidad	Brayam Stiven Moreno Ramirez	Sin Fecha	Activo	
27	0005	Juridica	Asignador STTG 2	Sin Fecha	Activo	

At the bottom of the table, there is a pagination bar with the text: « Primer, Anterior, Página 1 de 1, Siguiete, Último ».

Figura 62. Módulo de Asignador – Gestión de Responsables PQRSD
Fuente. Autoría Propia

En la parte superior, se encuentran las opciones de búsqueda y filtrado para facilitar la localización de un responsable específico. Es posible buscar por el **"Nombre y apellido"** del usuario responsable o filtrar el listado por **"Todas las áreas"** utilizando el menú desplegable. El botón **"Limpiar filtros"** sirve para restablecer la vista a su listado completo y sin restricciones.

The interface shows a search bar with the placeholder text "Buscar por nombre y apellido", a dropdown menu currently set to "Todas las areas", and a button labeled "Limpiar filtros".

Figura 63. Módulo de Asignador – Filtrado para la Gestión de Responsables
Fuente. Autoría Propia

El cuerpo principal de la pantalla muestra una tabla detallada con los datos de cada responsable activo en el sistema. Los campos informativos incluyen el **CÓDIGO ÁREA** y el **ÁREA RESPONSABLE** a la que pertenece el usuario. El campo **NOMBRE** identifica a la persona. Se indica la **FECHA ASIGNACIÓN**, que puede referirse a la fecha de creación del responsable. **El ESTADO** que confirma si el responsable puede recibir nuevas peticiones.

ID	CODIGO AREA	AREA RESPONSABLE	NOMBRE	FECHA ASIGNACION	ESTADO	ACCIONES
1	0004	Contabilidad	Brayam Stiven Moreno Ramirez	Sin Fecha	Activo	
27	0005	Juridica	Asignador STTG 2	Sin Fecha	Activo	

Navigation: « Primerio Anterior Página 1 de 1 Siguiente Último »

Figura 64. Módulo de Asignador – Listado de Responsables
Fuente. Autoría Propia

Finalmente, la columna **ACCIONES** contiene el icono de un ojo, que generalmente dirige al asignador a una vista de "Ver Detalles" de la información del responsable.

The form displays details for a responsible user. It is organized into sections: "Información General" (ID: 1, Fecha de Asignación: Sin fecha), "Área Asignada" (Código Área: 0004, Nombre Área: Contabilidad), and "Persona Responsable" (Nombre: Brayam Stiven Moreno Ramirez, Correo: brayamorenos650@gmail.com, Documento: 99999999, Teléfono: 3217799034). A "Cerrar" button is at the bottom right.

Figura 65. Módulo de Asignador – Detalle del Responsable
Fuente. Autoría Propia

3.9 Módulo de Funcionario

3.9.1 Navbar – Botón “Inicio”

Esta pantalla sirve como el **panel de control (Dashboard)** para el funcionario responsable de gestionar las PQRSD. Ofrece una bienvenida personalizada y resume el estado actual de su carga de trabajo, permitiéndole identificar de forma inmediata las peticiones que requieren atención urgente.

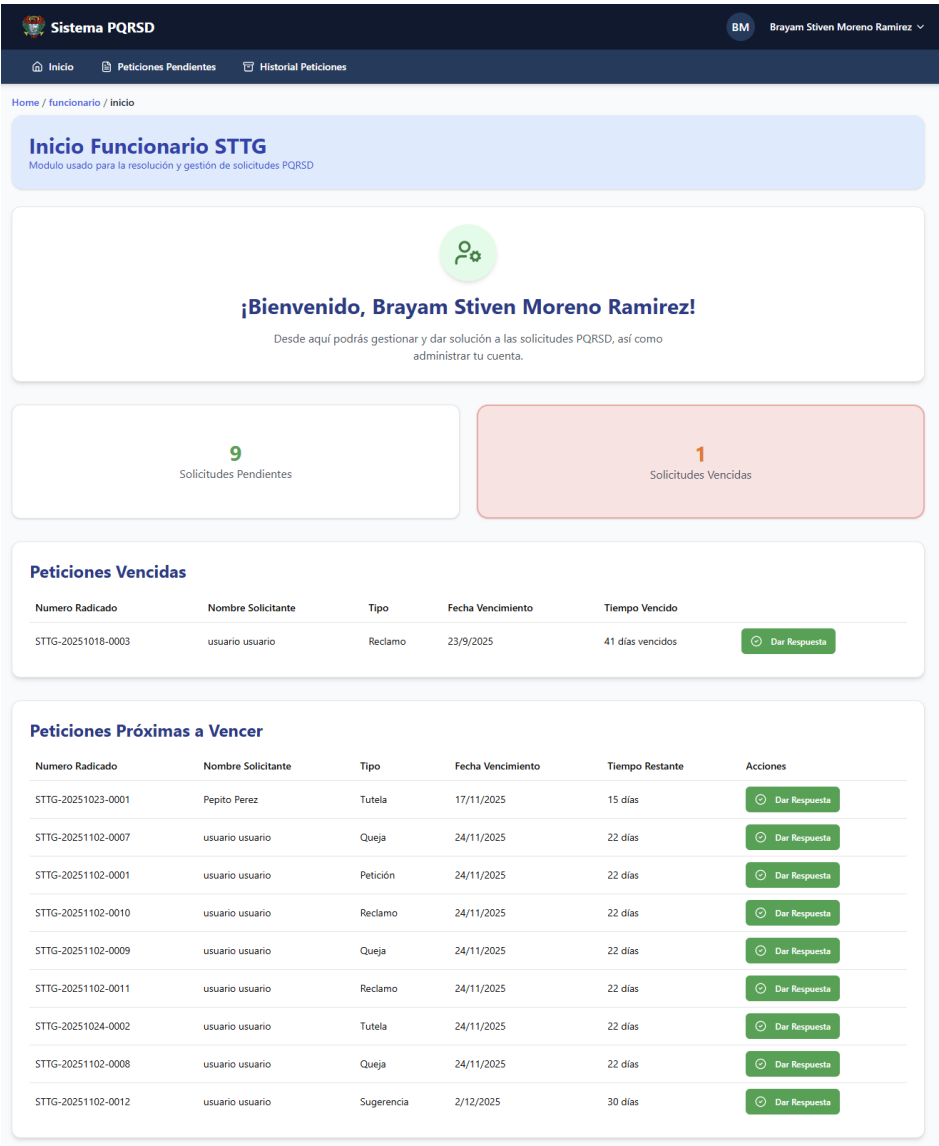


Figura 66. Módulo de Funcionario – Inicio
Fuente. Autoría Propia

En la parte superior se encuentra la barra de navegación principal, que permite desplazarse entre las diferentes secciones del sistema: **Inicio**, **Peticiones Pendientes**, **Historial Peticiones**.

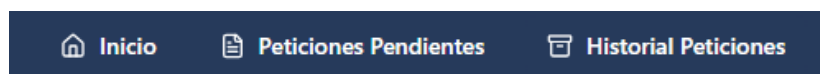


Figura 67. Módulo de Funcionario - Navbar
Fuente. Autoría Propia

La parte superior del panel muestra un saludo de bienvenida que confirma el rol del usuario dentro del sistema y presenta dos tarjetas informativas clave: **"Solicitudes Pendientes"** y **"Solicitudes Vencidas"**. Estos indicadores numéricos permiten al funcionario conocer de un vistazo el volumen total de casos activos asignados a su nombre y, de manera crítica, cuántos de esos casos han superado la fecha límite de respuesta legal.

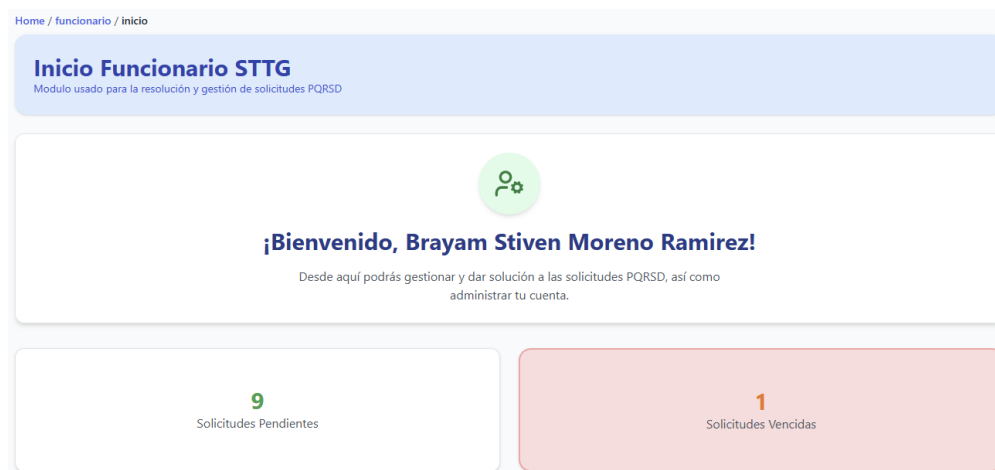


Figura 68. Módulo de Funcionario – Panel Principal: Informativo
Fuente. Autoría Propia

A continuación, se lista la sección **"Peticiones Vencidas"**. Esta tabla es la de mayor prioridad, pues detalla cada solicitud que ha excedido su fecha de vencimiento. Para cada caso vencido, se muestra el **Número de Radicado**, **Nombre del Solicitante**, **Tipo de PQRSD**, la **Fecha de Vencimiento** que se incumplió y el **Tiempo Vencido** (los días que lleva de retraso). El botón **"Dar Respuesta"** facilita el acceso directo al expediente para que el funcionario pueda resolver la petición de forma inmediata y mitigar el retraso.

Peticiones Vencidas					
Numero Radicado	Nombre Solicitante	Tipo	Fecha Vencimiento	Tiempo Vencido	
STTG-20251018-0003	usuario usuario	Reclamo	23/9/2025	41 días vencidos	<button>Dar Respuesta</button>

Figura 69. Módulo de Funcionario – Peticiones Vencidas
Fuente. Autoría Propia

Finalmente, la sección **"Peticiones Próximas a Vencer"** lista las solicitudes que aún están dentro del plazo legal, pero cuya fecha límite se aproxima. Esta tabla funciona como una herramienta de planificación, mostrando el **Tiempo Restante** (en días) antes de que la petición venza. Al igual que con las peticiones vencidas, cada fila incluye un botón **"Dar Respuesta"**, permitiendo al funcionario priorizar y atender proactivamente los casos que están a punto de generar un incumplimiento.

Peticiones Próximas a Vencer					
Numero Radicado	Nombre Solicitante	Tipo	Fecha Vencimiento	Tiempo Restante	Acciones
STTG-20251023-0001	Pepito Perez	Tutela	17/11/2025	15 días	<button>Dar Respuesta</button>
STTG-20251102-0007	usuario usuario	Queja	24/11/2025	22 días	<button>Dar Respuesta</button>
STTG-20251102-0001	usuario usuario	Petición	24/11/2025	22 días	<button>Dar Respuesta</button>
STTG-20251102-0010	usuario usuario	Reclamo	24/11/2025	22 días	<button>Dar Respuesta</button>
STTG-20251102-0009	usuario usuario	Queja	24/11/2025	22 días	<button>Dar Respuesta</button>
STTG-20251102-0011	usuario usuario	Reclamo	24/11/2025	22 días	<button>Dar Respuesta</button>
STTG-20251024-0002	usuario usuario	Tutela	24/11/2025	22 días	<button>Dar Respuesta</button>
STTG-20251102-0008	usuario usuario	Queja	24/11/2025	22 días	<button>Dar Respuesta</button>
STTG-20251102-0012	usuario usuario	Sugerencia	2/12/2025	30 días	<button>Dar Respuesta</button>

Figura 70. Módulo de Funcionario - Peticiones Próximas a Vencer
Fuente. Autoría Propia

3.9.2 Navbar – Botón “Peticiónes Pendientes”

Esta vista actúa como el **buzón de entrada operativo** para el funcionario responsable, listando todas las PQRSD que ya han sido asignadas a él o a su área de trabajo y que aún **no han recibido una respuesta o solución definitiva**. Su propósito es organizar la carga de trabajo pendiente del responsable y facilitar el acceso a los casos que requieren ser resueltos.

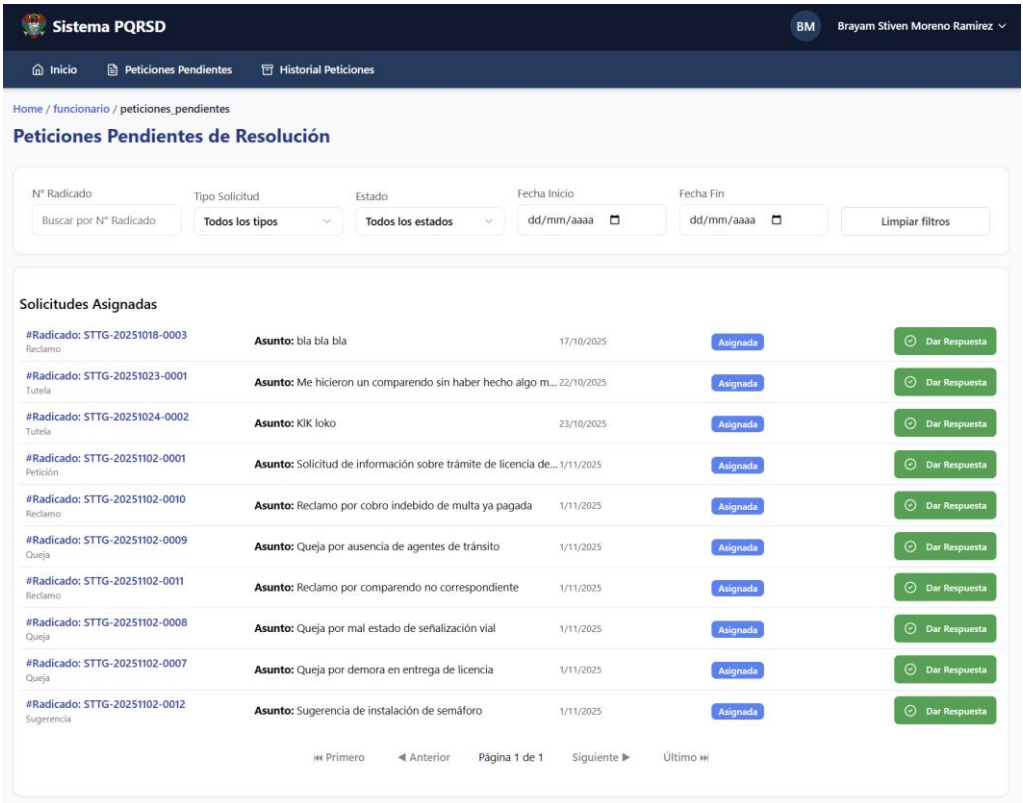


Figura 71. Módulo de Funcionario – Listado de Peticiones Pendientes por Responder
Fuente. Autoría Propia

Similar a otras vistas de listado, la pantalla ofrece filtros avanzados para manejar grandes volúmenes de trabajo. El usuario puede buscar una petición específica por **N° Radicado**, filtrar por **Tipo Solicitud** (Petición, Queja, etc.), acotar la búsqueda por **Estado** (aunque la mayoría estarán en estado "Asignada") y limitar el listado por un **Rango de Fechas** de radicación. El botón "**Limpiar filtros**" permite reiniciar la búsqueda.

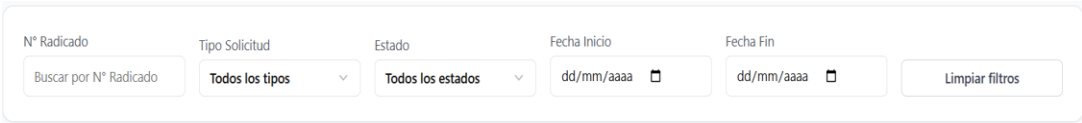


Figura 72. Módulo de Funcionario – Filtrado de Peticiones Pendientes por Responder
Fuente. Autoría Propia

La sección principal, "**Solicitudes Asignadas**", muestra la tabla de peticiones que están activas bajo la responsabilidad del funcionario. Para cada solicitud, se presenta el

Número de Radicado, Tipo, Asunto y la fecha de radicación, junto con el **Estado** actual (típicamente "Asignada").

Solicitudes Asignadas				
#Radicado: STTG-20251018-0003 Reclamo	Asunto: bla bla bla	17/10/2025	Asignada	 Dar Respuesta
#Radicado: STTG-20251023-0001 Tutela	Asunto: Me hicieron un comparendo sin haber hecho algo m...	22/10/2025	Asignada	 Dar Respuesta
#Radicado: STTG-20251024-0002 Tutela	Asunto: KIK loko	23/10/2025	Asignada	 Dar Respuesta
#Radicado: STTG-20251102-0001 Petición	Asunto: Solicitud de información sobre trámite de licencia de...	1/11/2025	Asignada	 Dar Respuesta
#Radicado: STTG-20251102-0010 Reclamo	Asunto: Reclamo por cobro indebido de multa ya pagada	1/11/2025	Asignada	 Dar Respuesta
#Radicado: STTG-20251102-0009 Queja	Asunto: Queja por ausencia de agentes de tránsito	1/11/2025	Asignada	 Dar Respuesta
#Radicado: STTG-20251102-0011 Reclamo	Asunto: Reclamo por comparendo no correspondiente	1/11/2025	Asignada	 Dar Respuesta
#Radicado: STTG-20251102-0008 Queja	Asunto: Queja por mal estado de señalización vial	1/11/2025	Asignada	 Dar Respuesta
#Radicado: STTG-20251102-0007 Queja	Asunto: Queja por demora en entrega de licencia	1/11/2025	Asignada	 Dar Respuesta
#Radicado: STTG-20251102-0012 Sugerencia	Asunto: Sugerencia de instalación de semáforo	1/11/2025	Asignada	 Dar Respuesta
« Primer Anterior Página 1 de 1 Sigüente Último »				

Figura 73. Módulo de Funcionario – Filtrado de Peticiones Pendientes por Responder
Fuente. Autoría Propia

El proceso de dar respuesta se inicia desde la vista de detalle de una PQRSD asignada (como la vista del Radicado **STTG-20251018-0003**), generalmente al hacer clic en el botón **"Dar Respuesta"** desde el *Dashboard* o el listado de *Peticiones Pendientes de Resolución*. Esta acción dirige al funcionario a la interfaz de respuesta, cuyo objetivo es formalizar y enviar la solución o contestación al ciudadano.



Figura 74. Módulo de Funcionario – Botón "Dar Respuesta"
Fuente. Autoría Propia

El proceso de dar respuesta se inicia al acceder al expediente de una PQRSD que ha sido asignada. Antes de llegar al formulario de respuesta, el sistema presenta siempre la vista completa de la solicitud, incluyendo la Información del Solicitante, el Asunto y Descripción de la queja, y las Fechas y Tiempos (como la Resolución Estimada). Esta información permanece visible y es esencial para que el funcionario pueda contextualizar la respuesta que está a punto de redactar.

#STTG-20251018-0003
Reclamo

Asignada

Información del Solicitante

Nombre Completo:
usuario usuario

Tarjeta de Identidad:
1007203854

Correo:
usuario@usuario.com

Teléfono:
3214789

Dirección:
Nilo, Cundinamarca

Genero:
Mujer

Tipo de Persona:
Natural

Información Principal

Asunto:
bia bla bla

Descripción:
asíadas

Responsable:
Brayam Steven Moreno Ramirez

Fechas y Tiempos

Fecha de Radicación:
viernes, 17 de octubre de 2025

Hora de Radicación:
10:59 p. m.

Resolución Estimada:
martes, 23 de septiembre de 2025

Fecha de Resolución:
Pendiente de resolución

Información Adicional

Historial de Estados

Pasa el cursor sobre cada nodo para ver las observaciones de cada estado.

Radicada
18/10/2025

Asignada
22/10/2025

Documentos Radicados

No hay documentos cargados.

Figura 75. Módulo de Funcionario – Detalle de la Solicitud a Responder
Fuente. Autoría Propia

Una vez que se procede a la acción de resolver, la interfaz de **"Respuesta de la Solicitud"** actúa como un editor de correo electrónico formal. El campo **"Para"** se rellena automáticamente con la dirección de correo electrónico del solicitante, permitiendo también agregar destinatarios adicionales. El funcionario debe redactar un **Asunto** claro y conciso e ingresar el texto detallado de la solución o contestación en el campo **"Mensaje"**, que incluye herramientas básicas de formato de texto.

Respuesta de la Solicitud

Para: (Si el destinatario es múltiple, sepáralo por punto y coma)

usuario@usuario.com

Asunto:

Escribe el asunto...

Mensaje:

Normal B I U G

Escribe tu respuesta aquí...

Figura 76. Módulo de Funcionario – Respuesta de la Solicitud: Correo, Asunto y Mensaje
Fuente. Autoría Propia

Finalmente, el sistema permite **Adjuntar archivos** en diversos formatos (PDF, DOC, DOCX, etc.) utilizando la funcionalidad de arrastrar y soltar, lo cual es esencial para incluir documentos probatorios o anexos formales de la respuesta. Una vez que el mensaje y los archivos están listos, el responsable debe hacer clic en "**Dar Resolución**" para enviar la respuesta al ciudadano, registrar la fecha de resolución en el sistema y concluir formalmente la gestión de la PQRSD.

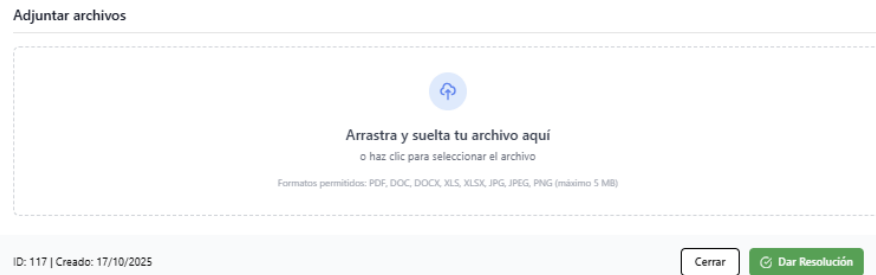


Figura 77. Módulo de Funcionario – Respuesta de la Solicitud: Adjuntar Archivo y Botón “Dar Resolución”
Fuente. Autoría Propia

3.9.3 Navbar – Botón “Historial Peticiones”

Esta vista es el archivo histórico de todas las PQRSD que han sido gestionadas por el funcionario o que han alcanzado su estado de resolución o cierre definitivo.

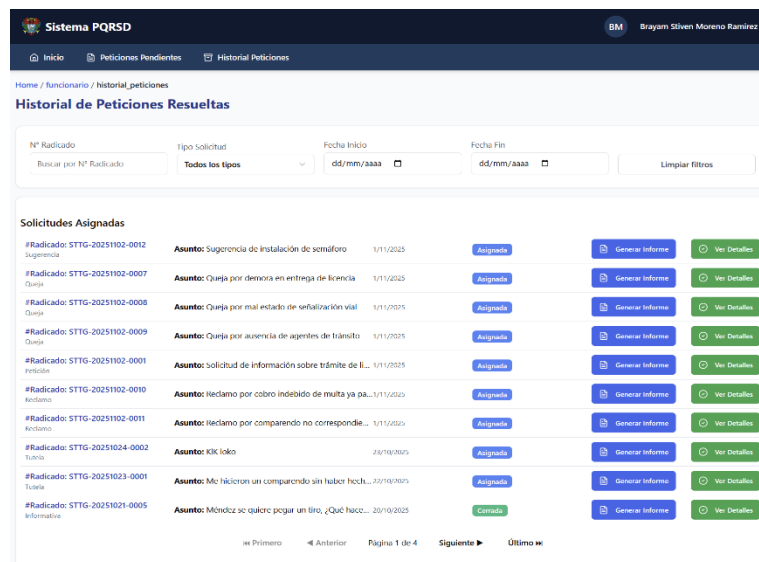


Figura 78. Módulo de Funcionario – Historial de Peticiones
Fuente. Autoría Propia

La pantalla proporciona una serie de filtros en la parte superior para localizar rápidamente solicitudes específicas dentro del archivo histórico. Los usuarios pueden buscar por **N° Radicado**, filtrar por el **Tipo de Solicitud** y acotar la búsqueda por un **Rango de Fechas** de radicación. Aunque la vista se enfoca en peticiones resueltas, también permite la flexibilidad de revisar casos que puedan estar en estado "Asignada" o incluso "Cerrada", lo cual confirma la utilidad del listado como una herramienta de auditoría y referencia.

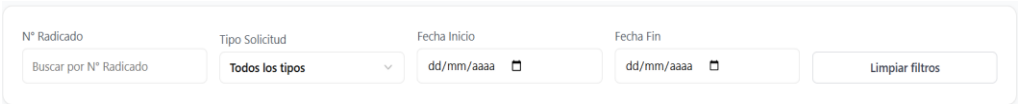
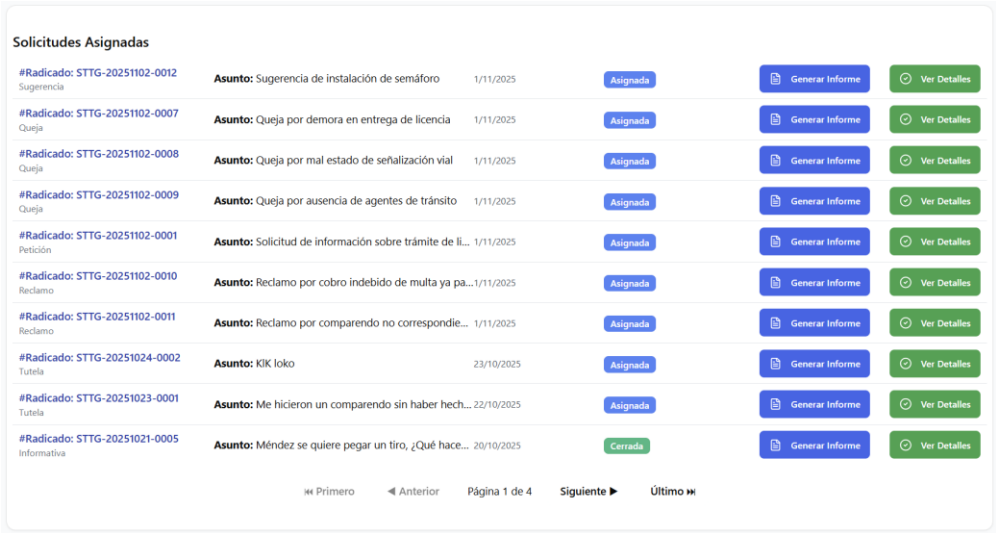


Figura 79. Módulo de Funcionario – Filtrado del Historial de Peticiones
Fuente. Autoría Propia

La tabla de "**Solicitudes Asignadas**" (en este contexto, se refiere al histórico) muestra los detalles de las PQRSD, incluyendo su **Número de Radicado**, **Asunto** y **Estado**.



Solicitudes Asignadas				
#Radicado: STTG-20251102-0012 Sugerencia	Asunto: Sugerencia de instalación de semáforo	1/11/2025	Asignada	Generar Informe Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0007 Queja	Asunto: Queja por demora en entrega de licencia	1/11/2025	Asignada	Generar Informe Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0008 Queja	Asunto: Queja por mal estado de señalización vial	1/11/2025	Asignada	Generar Informe Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0009 Queja	Asunto: Queja por ausencia de agentes de tránsito	1/11/2025	Asignada	Generar Informe Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0001 Petición	Asunto: Solicitud de información sobre trámite de li...	1/11/2025	Asignada	Generar Informe Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0010 Reclamo	Asunto: Reclamo por cobro indebido de multa ya pa...	1/11/2025	Asignada	Generar Informe Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251102-0011 Reclamo	Asunto: Reclamo por comparendo no correspondie...	1/11/2025	Asignada	Generar Informe Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251024-0002 Tutela	Asunto: KIK Ioko	23/10/2025	Asignada	Generar Informe Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251023-0001 Tutela	Asunto: Me hicieron un comparendo sin haber hech...	22/10/2025	Asignada	Generar Informe Ver Detalles
#Radicado: STTG-20251021-0005 Informativa	Asunto: Méndez se quiere pegar un tiro, ¿Qué hace...	20/10/2025	Cerrada	Generar Informe Ver Detalles

Figura 80. Módulo de Funcionario – Listado de Historial de Peticiones
Fuente. Autoría Propia

Una característica distintiva de esta vista son las columnas de acción:

- El botón **"Generar Informe"** (color azul) permite al usuario descargar un documento consolidado sobre la gestión de la PQRSD seleccionada, incluyendo

el historial de estados y la respuesta final, siendo una herramienta crucial para la rendición de cuentas.



Secretaría de Tránsito y Transporte de Girardot

Informe de Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS)

Radicado: **STTG-20251102-0012**

Estado Actual:

Asignada

Tipo de PQ:

Sugerencia

Información del Solicitante

Nombre Completo:

usuario usuario

Documento:

Tarjeta de Identidad - 1007203854

Correo:

usuario@usuario.com

Teléfono:

3214789

Dirección:

Nilo, Cundinamarca

Género:

Mujer

Detalle de la Solicitud

Asunto:

Sugerencia de instalación de semáforo

Descripción del Caso:

Sugiero la instalación de un semáforo en la intersección de la
Carrera 19 con Calle 9
, debido a múltiples accidentes reportados en los últimos meses.

Responsable Asignado:

Brayam Stiven Moreno Ramirez

Radicador:

Radicador01 Radicador

Fechas Importantes

Fecha de Radicación:

01/11/2025

Fecha de Resolución Estimada:

02/12/2025

Fecha de Resolución Real:

Pendiente

Documentos Adjuntos

No hay documentos adjuntos registrados.



Figura 81. Módulo de Funcionario – Informe Detallado en PDF de una Petición
Fuente. Autoría Propia

- El botón **"Ver Detalles"** (color verde) dirige al usuario a la vista completa del expediente, donde se puede consultar la descripción, documentos radicados y, fundamentalmente, la respuesta o resolución final que se envió al ciudadano.

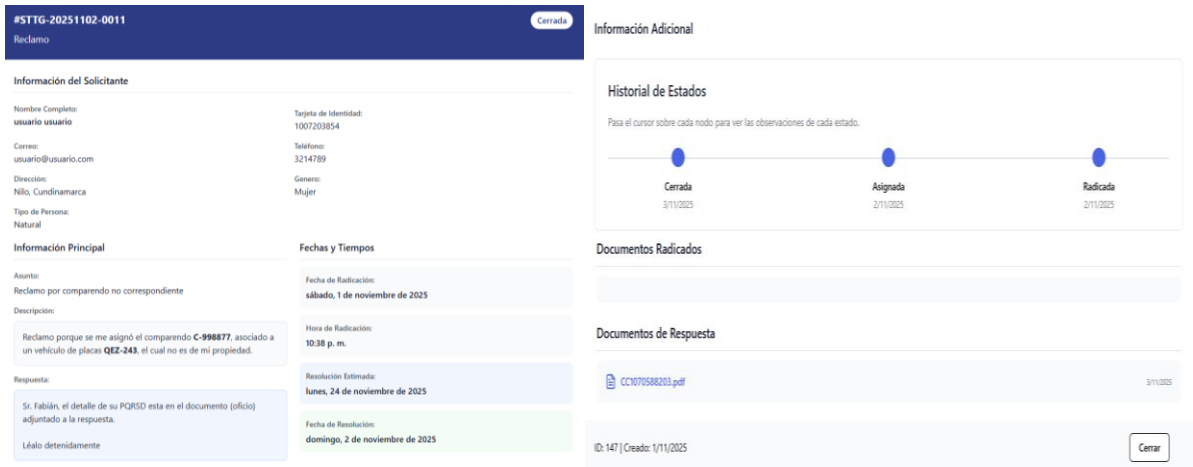


Figura 82. Módulo de Funcionario – Detalle de una Petición Resuelta
Fuente. Autoría Propia

Esta vista asegura que, una vez que una PQRSD ha sido resuelta, su información no se pierde y sigue estando disponible para fines de consulta, auditoría e informes.

3.10 Módulo de Administrador

3.10.1 Navbar – Botón “Página Principal”

Esta vista es el panel de control principal para el usuario administrador o supervisor, ofreciendo un resumen estadístico y gráfico del estado general del Sistema PQRSD. Su función es permitir la monitorización rápida de las métricas clave y la gestión de la carga de trabajo.

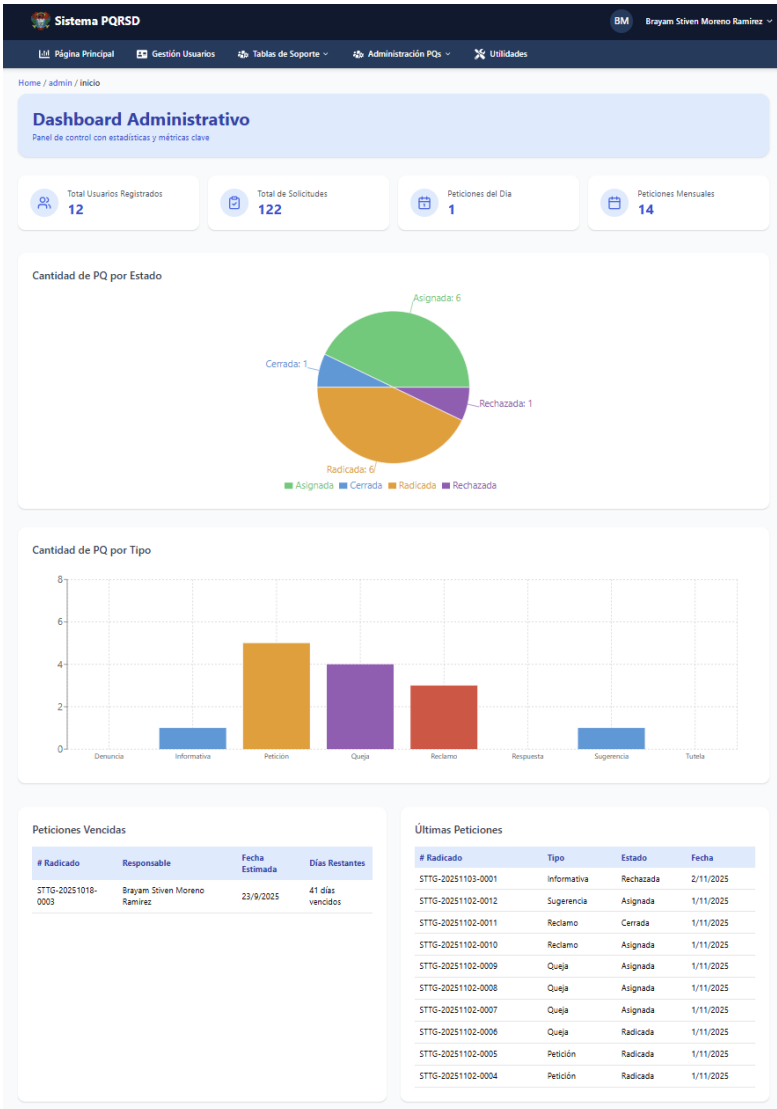


Figura 83. Módulo de Administrador – Página Principal
Fuente. Autoría Propia

En la parte superior, se presentan las **Métricas Clave** que resumen la actividad del sistema. Estos indicadores incluyen el **Total de Usuarios Registrados** y el **Total de Solicitudes** que se han radicado. Además, se ofrece una visión de la actividad reciente con las métricas de **Peticiones del Día** y **Peticiones Mensuales**, lo que permite evaluar el flujo de trabajo actual.

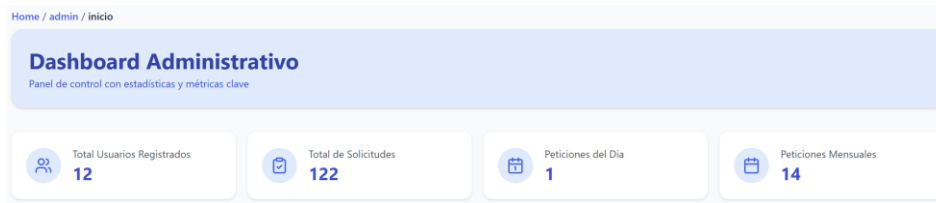


Figura 84. Módulo de Administrador – Métricas Clave
Fuente. Autoría Propia

Mas adelante, el panel incluye dos secciones gráficas fundamentales para el análisis:

1. **Cantidad de PQRSD por Estado:** Un gráfico circular muestra la distribución actual de todas las solicitudes según su fase de trámite (ej. "Asignada", "Cerrada", "Rechazada" y "Radicada"), permitiendo al administrador identificar rápidamente cuellos de botella o el estado predominante de la cartera.

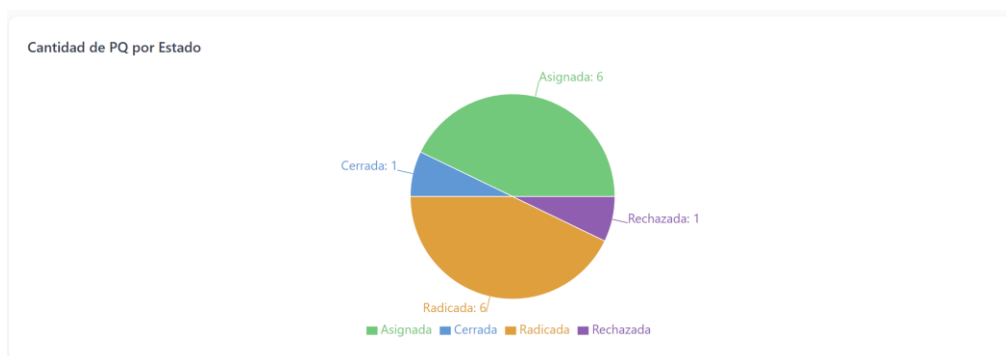


Figura 85. Módulo de Administrador – Estadísticas: Cantidad de PQ por Estado
Fuente. Autoría Propia

2. **Cantidad de PQRSD por Tipo:** Un gráfico de barras desglosa la carga de trabajo por la naturaleza de la solicitud (Petición, Queja, Reclamo, etc.), lo cual es vital para comprender las principales demandas ciudadanas y asignar recursos de manera eficiente.

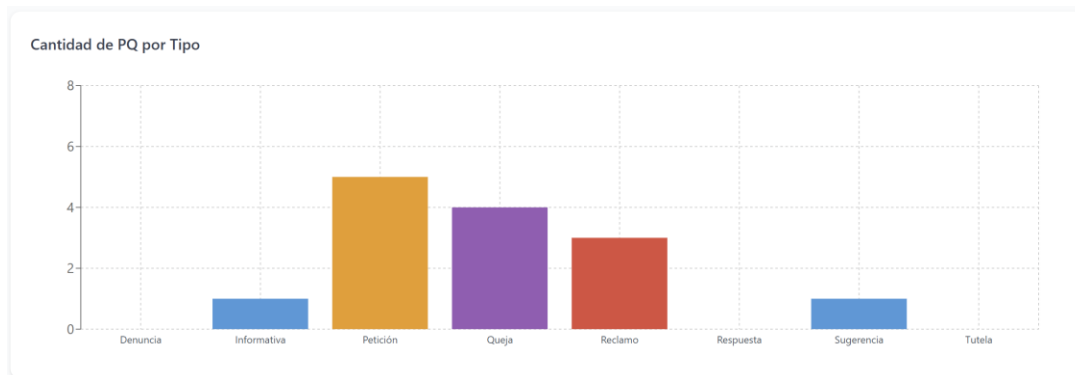


Figura 86. Módulo de Administrador – Estadísticas: Cantidad de PQ por Tipo
Fuente. Autoría Propia

Finalmente, el *Dashboard* proporciona dos listados tabulares cruciales para la gestión inmediata:

- **Peticiones Vencidas:** Esta lista de alta prioridad detalla las solicitudes que han superado su fecha estimada de respuesta, indicando el responsable y el número de **Días Vencidos**, lo que impulsa la acción correctiva inmediata.

# Radicado	Responsable	Fecha Estimada	Días Restantes
STTG-20251018-0003	Brayam Stiven Moreno Ramirez	23/9/2025	41 días vencidos

Figura 87. Módulo de Administrador – Lista de Peticiones Vencidas
Fuente. Autoría Propia

- **Últimas Peticiones:** Este listado ofrece una visión cronológica de los radicados más recientes en el sistema, mostrando su tipo, estado actual y fecha de radicación, facilitando el seguimiento de los casos que acaban de ingresar.

Últimas Peticiones			
# Radicado	Tipo	Estado	Fecha
STTG-20251103-0001	Informativa	Rechazada	2/11/2025
STTG-20251102-0012	Sugerencia	Asignada	1/11/2025
STTG-20251102-0011	Reclamo	Cerrada	1/11/2025
STTG-20251102-0010	Reclamo	Asignada	1/11/2025
STTG-20251102-0009	Queja	Asignada	1/11/2025
STTG-20251102-0008	Queja	Asignada	1/11/2025
STTG-20251102-0007	Queja	Asignada	1/11/2025
STTG-20251102-0006	Queja	Radicada	1/11/2025
STTG-20251102-0005	Petición	Radicada	1/11/2025
STTG-20251102-0004	Petición	Radicada	1/11/2025

Figura 88. Módulo de Administrador – Lista de Últimas Peticiones

Fuente. Autoría Propia

3.10.2 Navbar – Botón “Gestión Usuarios”

Esta vista es la herramienta de administración central para la gestión del personal que accede al Sistema PQRSD. Está diseñada para que los administradores puedan crear, modificar y eliminar las cuentas de usuario.

ID	NOMBRE	NUMERO DE DOCUMENTO	CORREO	ROL	ACCIONES
1	Brayam Stiven Moreno Ramirez	99999999	brayanmoreno650@gmail.com	Funcionario STTG	[Edit] [View] [Delete]
2	Brayam Stiven Moreno Ramirez	99999991	admin@admin.com	Admin	[Edit] [View] [Delete]
17	Brayam Stiven Moreno Ramirez	10072039911	radicador@radicador.com	Asignador STTG	[Edit] [View] [Delete]
18	Radicador01 Radicador	10092132130	Radicador@Radicador.es	Asignador STTG	[Edit] [View] [Delete]
20	usuario usuario	1007203854	usuario@usuario.com	Admin	[Edit] [View] [Delete]
24	Ricardo Garcia	5666	ricador@gmail.com	Ciudadano	[Edit] [View] [Delete]
26	Pepito Perez	1070588204	pepitoperez@gmail.com	Ciudadano	[Edit] [View] [Delete]
27	Juan Steban Mendez	1072098630	mendezdiazjuansteban@gmail.com	Ciudadano	[Edit] [View] [Delete]
28	Pepita Perez	2664264577	ejemplo.ejemplo@gmail.com	Ciudadano	[Edit] [View] [Delete]
29	Asignador STTG 2	1064928302	fabian-serna1@upc.edu.co	Funcionario STTG	[Edit] [View] [Delete]

Figura 89. Módulo de Administrador – Gestión de Usuarios
Fuente. Autoría Propia

En la parte superior, el administrador puede buscar rápidamente a un usuario existente utilizando su **Nombre, correo o número de documento**. También puede filtrar la lista por **Roles** específicos (Admin, Asignador STTG, Funcionario STTG, Ciudadano), lo cual es crucial para auditar los permisos de acceso. El botón "**Nuevo usuario**" permite iniciar el proceso de registro de una nueva cuenta.

Figura 90. Módulo de Administrador – Filtrado de Usuarios y Botón “Nuevo Usuario”
Fuente. Autoría Propia

La tabla muestra un listado exhaustivo de todos los usuarios registrados, detallando su **ID, Nombre, Número de Documento, Correo** y el **ROL** asignado. La columna

ACCIONES proporciona herramientas esenciales de gestión: un icono para **Editar** la información del usuario (color amarillo), un icono para **Ver el perfil** o detalles (color azul) y un icono para **Eliminar** la cuenta (color rojo), garantizando un control estricto sobre quién accede y opera en el sistema.

ID	NOMBRE	NUMERO DE DOCUMENTO	CORREO	ROL	ACCIONES
1	Brayam Stiven Moreno Ramirez	99999999	brayanmoreno650@gmail.com	Funcionario STTG	  
2	Brayam Stiven Moreno Ramirez	99999991	admin@admin.com	Admin	  
17	Brayam Stiven Moreno Ramirez	10072039911	radicador@radicador.com	Asignador STTG	  
18	Radicador01 Radicador	10092132130	Radicador@Radicador.es	Asignador STTG	  
20	usuario usuario	1007203854	usuario@usuario.com	Admin	  
24	Ricardo Garcia	5666	ricador@gmail.com	Ciudadano	  
26	Pepito Perez	1070588204	pepitoperez@gmail.com	Ciudadano	  
27	Juan Steban Mendez	1072098630	mendezdiazjuansteban@gmail.com	Ciudadano	  
28	Pepita Perez	2664264577	ejemplo.ejemplo@gmail.com	Ciudadano	  
29	Asignador STTG 2	1064928302	fabian-sera1@upc.edu.co	Funcionario STTG	  

« Primero Anterior Página 1 de 2 Siguiente Último »

Figura 91. Módulo de Administrador – Lista de Usuarios y Acciones del Registro
Fuente. Autoría Propia

La administración de usuarios se gestiona a través de varias interfaces que permiten el control total sobre el acceso al sistema. El formulario de **"Nuevo Usuario"** se utiliza para registrar a un nuevo funcionario o administrador. Este formulario está segmentado en **Datos Personales** (Nombre, Documento, Tipo, Género, Teléfono), **Datos de Ubicación**, **Datos de Usuario** (Correo, Contraseña, Rol) y **Configuración** (Habilitado y Tratamiento de datos). Al asignar un **Rol** (Admin, Asignador STTG, Funcionario STTG, Ciudadano), se definen automáticamente los permisos de acceso del nuevo usuario.

Nuevo Usuario

Creación

Datos Personales

Nombre

Apellido

Número de Documento

Fecha de Nacimiento

Tipo de Documento

Tipo de Persona

Género

Teléfono

Datos de Ubicación

Dirección

Departamento

Municipio

Datos de Usuario

Correo

Contraseña

Rol

Configuración

Habilitado

Tratamiento de datos

Cerrar

Crear

Figura 92. Módulo de Administrador – Creación de un Nuevo Usuario
Fuente. Autoría Propia

Una vez creado, el administrador puede **Ver** o **Editar** los detalles de cualquier cuenta. La vista de edición permite modificar toda la información ingresada durante la creación, incluyendo el cambio de rol o de estado (Habilitado/Deshabilitado), y se debe hacer clic en **"Actualizar"** para guardar los cambios.

Editar Usuario #27

Edición

Datos Personales

Nombre

Apellido

Número de Documento

Fecha de Nacimiento

Tipo de Documento

Tipo de Persona

Género

Teléfono

Datos de Ubicación

Dirección

Departamento

Municipio

Datos de Usuario

Correo

Rol

Configuración

Habilitado

Tratamiento de datos

Cerrar

Actualizar

Ver Usuario #27

Solo lectura

Datos Personales

Nombre

Apellido

Número de Documento

Fecha de Nacimiento

Tipo de Documento

Tipo de Persona

Género

Teléfono

Datos de Ubicación

Dirección

Departamento

Municipio

Datos de Usuario

Correo

Rol

Configuración

Habilitado

Tratamiento de datos

Cerrar

Figura 93. Módulo de Administrador – Edición y Visualización de Usuario
Fuente. Autoría Propia

Finalmente, la acción de **Eliminar usuario** se ejecuta mediante un cuadro de diálogo de confirmación, donde se advierte que la acción es permanente y no se puede deshacer, garantizando que la eliminación sea intencional y formal

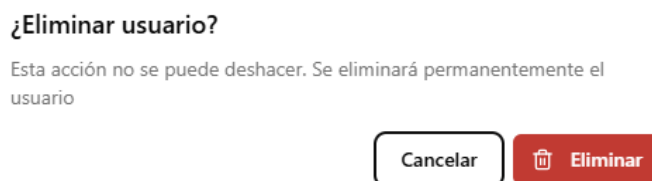


Figura 94. Módulo de Administrador – Eliminación de Usuario
Fuente. Autoría Propia

3.10.3 Navbar – Barra Desplegable “Tablas de Soporte”

Las Tablas de Soporte son el conjunto de catálogos y listas que configuran la operatividad y las opciones del Sistema PQRSD. Estas tablas son fundamentales para mantener la integridad de la información y la coherencia en la radicación de solicitudes.

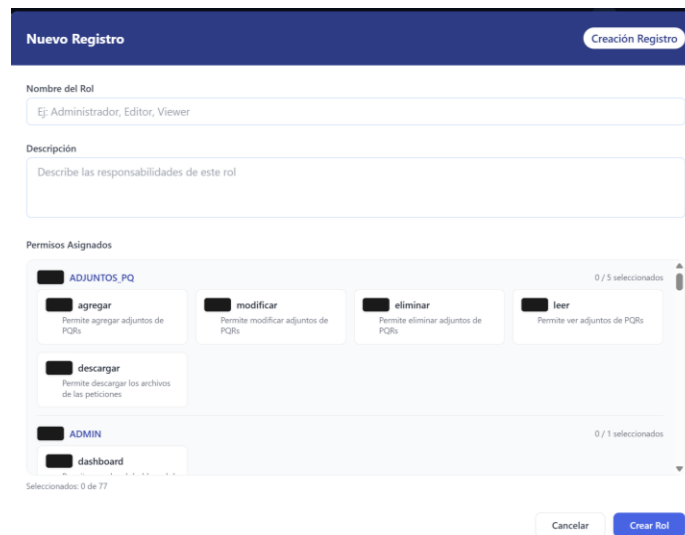


Figura 95. Módulo de Administrador – Barra Desplegable “Tablas de Soporte”
Fuente. Autoría Propia

No obstante, las funcionalidades de "Tablas de Soporte" (Tipos de Documentos, Géneros, Municipios, etc.) siguen el patrón de CRUD (Crear, Leer, Actualizar, Eliminar) y solo difieren en los campos. Por lo tanto, nos enfocaremos en la función clave que las diferencia: la gestión de **Roles y Permisos**.

Figura 96. Módulo de Administrador – Gestión de Roles
Fuente. Autoría Propia

- **Creación y Edición de Roles:** Al crear un **"Nuevo Registro"** o al **"Editar Registro"** de un rol existente (como el rol "Admin"), el administrador debe definir el **Nombre del Rol** y una **Descripción** de sus responsabilidades. Lo más importante es la sección de **Permisos Asignados**, donde se activan o desactivan las funcionalidades específicas que el rol tendrá permitidas, como **agregar, modificar, eliminar, leer** o **descargar**. El control de permisos es granular, lo que permite crear roles personalizados con acceso específico a secciones como el **Dashboard** o a acciones administrativas.

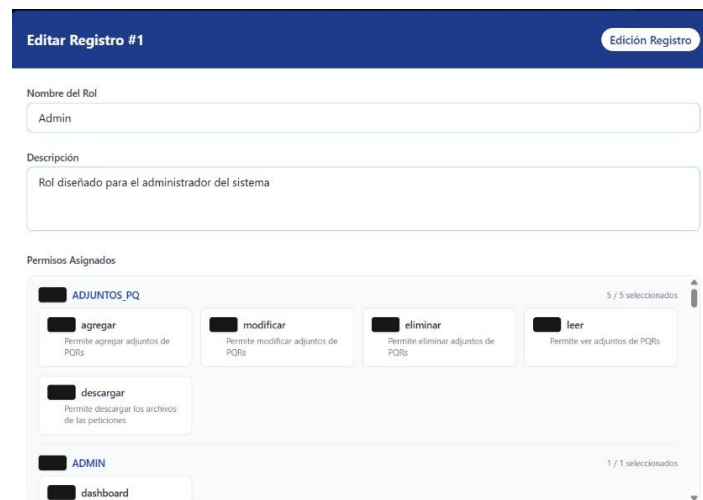


Formulario de Nuevo Registro de Rol. El encabezado muestra "Nuevo Registro" y un botón "Creación Registro". El formulario contiene:

- Nombre del Rol:** Un campo de texto con el ejemplo "Ej. Administrador, Editor, Viewer".
- Descripción:** Un campo de texto con el placeholder "Describe las responsabilidades de este rol".
- Permisos Asignados:** Una sección con dos pestañas: "ADJUNTOS_PQ" (5 permisos seleccionados) y "ADMIN" (1 permiso seleccionado).
 - ADJUNTOS_PQ:** Incluye permisos como "agregar" (Permite agregar adjuntos de PQRs), "modificar" (Permite modificar adjuntos de PQRs), "eliminar" (Permite eliminar adjuntos de PQRs), "leer" (Permite ver adjuntos de PQRs) y "descargar" (Permite descargar los archivos de las peticiones).
 - ADMIN:** Incluye el permiso "dashboard".

En la parte inferior hay botones "Cancelar" y "Crear Rol".

Figura 97. Módulo de Administrador – Formulario de Nuevo Registro de Rol
Fuente. Autoría Propia



Formulario de Editar Registro de Rol. El encabezado muestra "Editar Registro #1" y un botón "Edición Registro". El formulario contiene:

- Nombre del Rol:** Un campo de texto con el valor "Admin".
- Descripción:** Un campo de texto con el valor "Rol diseñado para el administrador del sistema".
- Permisos Asignados:** Una sección con dos pestañas: "ADJUNTOS_PQ" (5 permisos seleccionados) y "ADMIN" (1 permiso seleccionado).
 - ADJUNTOS_PQ:** Incluye permisos como "agregar" (Permite agregar adjuntos de PQRs), "modificar" (Permite modificar adjuntos de PQRs), "eliminar" (Permite eliminar adjuntos de PQRs), "leer" (Permite ver adjuntos de PQRs) y "descargar" (Permite descargar los archivos de las peticiones).
 - ADMIN:** Incluye el permiso "dashboard".

Figura 98. Módulo de Administrador – Formulario de Editar Registro de Rol
Fuente. Autoría Propia

- **Visualización y Eliminación:** La vista "**Ver Registro**" permite una revisión rápida de los permisos asignados, sin posibilidad de edición. Para la eliminación, el sistema exige una confirmación mediante un mensaje de advertencia, indicando claramente que "**Esta acción no se puede deshacer**" y que el rol será eliminado permanentemente.

Ver Registro #1

Ver Registro

Nombre del Rol
Admin

Descripción
Rol diseñado para el administrador del sistema

Permisos Asignados

ADJUNTOS_PQ 5 / 5 seleccionados

- agregar: Permite agregar adjuntos de PQRs
- modificar: Permite modificar adjuntos de PQRs
- eliminar: Permite eliminar adjuntos de PQRs
- leer: Permite ver adjuntos de PQRs
- descargar: Permite descargar los archivos de las peticiones

ADMIN 1 / 1 seleccionados

- dashboard

Seleccionados: 14 de 77

Cerrar

Figura 99. Módulo de Administrador – Formulario de Ver Registro de Rol
Fuente. Autoría Propia

¿Eliminar rol?

Esta acción no se puede deshacer. Se eliminará permanentemente el rol **Admin**.

Cancelar Eliminar

Figura 100. Módulo de Administrador – Eliminación de Registro de Rol
Fuente. Autoría Propia

3.10.4 Navbar – Barra Desplegable “Administración PQs”

El módulo de **Administración PQs** está destinado a los administradores del sistema y permite gestionar la configuración esencial de las PQRSD, incluyendo el ciclo de vida de las peticiones, los responsables de gestión y el repositorio de documentos.



Figura 101. Módulo de Administrador – Barra Desplegable “Administración PQs”
Fuente. Autoría Propia

- La vista " **Adjuntos**" actúa como el repositorio central de todos los archivos cargados en el sistema, tanto los radicados por el ciudadano como los de respuesta generados por los funcionarios. Permite buscar y filtrar documentos, facilitando la auditoría y recuperación de archivos de expedientes por **Número de Radicado** o **Tipo de Documento**, con acciones para ver, editar (metadatos) o eliminar los adjuntos.

Sistema PQRS

BM Brayan Steven Moreno Ramirez

Página Principal Gestión Usuarios Tablas de Soporte Administración PQs Utilidades

Home / admin / adjuntos

Gestión de Documentos Adjuntos

Nuevo adjunto

Radicado o Nombre Archivo: Buscar por nombre o # radicado...

Tipo Documento: Todos los Documentos

Fecha Inicio: dd/mm/aaaa

Fecha Fin: dd/mm/aaaa

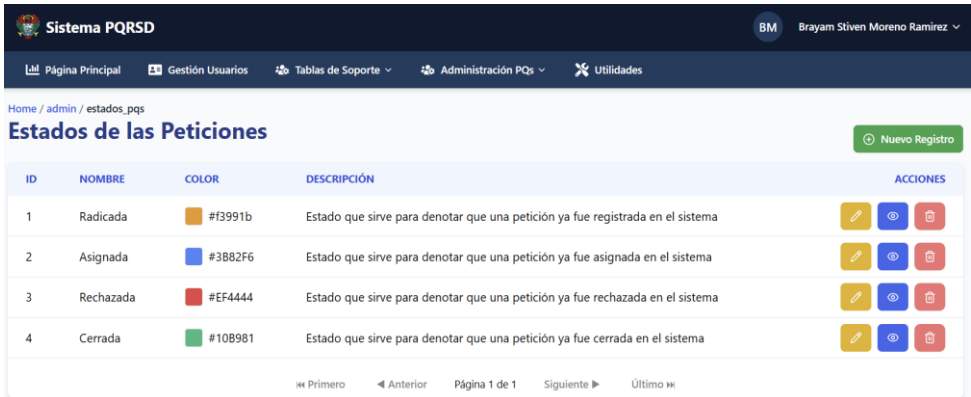
Limpiar filtros

ID	# RADICADO	NOMBRE	FECHA CREACIÓN	ACCIONES
45	STTG-20251103-0001	Presentación profesional empresarial azul.pdf	3/11/2025	[Ver] [Editar] [Eliminar]
44	STTG-20251102-0011	CC1070588203.pdf	3/11/2025	[Ver] [Editar] [Eliminar]
43	STTG-20251101-0001	CC1070588203.pdf	1/11/2025	[Ver] [Editar] [Eliminar]
42	STTG-20251024-0002	Análisis y Aplicación del Cifrado AES en la Seguridad de la Información.pdf	23/10/2025	[Ver] [Editar] [Eliminar]
41	STTG-20251021-0005	landing.jpg	22/10/2025	[Ver] [Editar] [Eliminar]
40	STTG-20251021-0005	LABORATORIO2_testing.pdf	22/10/2025	[Ver] [Editar] [Eliminar]
39	STTG-20251023-0001	3. PROGRAMACIÓN SERVIDORES MARZO DE 2025.pdf	22/10/2025	[Ver] [Editar] [Eliminar]
38	STTG-20251021-0001	3. PROGRAMACIÓN SERVIDORES MARZO DE 2025.pdf	20/10/2025	[Ver] [Editar] [Eliminar]
37	Sin Radicado	Carta de compromiso empresas proyecto v.2 10-2025(2).docx	18/10/2025	[Ver] [Editar] [Eliminar]
36	Sin Radicado	Carta de compromiso empresas proyecto v.2 10-2025(1).docx	18/10/2025	[Ver] [Editar] [Eliminar]

Primero Anterior Página 1 de 3 Siguiente Último

Figura 102. Módulo de Administrador – Barra Desplegable: Opción “Adjuntos”
Fuente. Autoría Propia

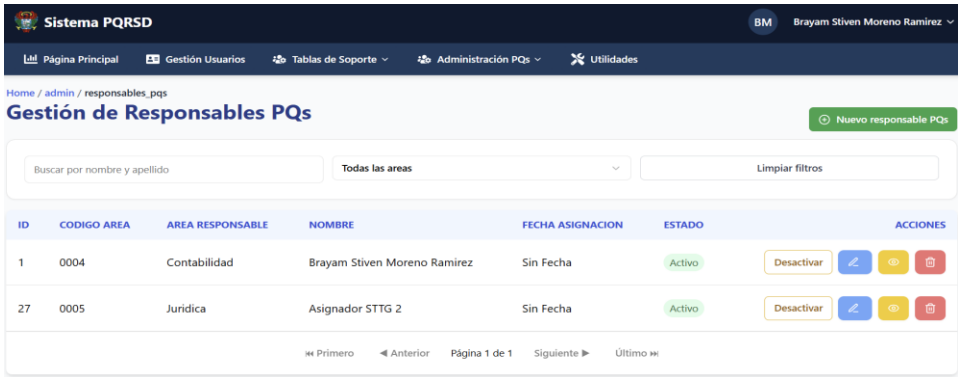
- La tabla **"Estados PQs"** permite al administrador definir y mantener el ciclo de vida de las solicitudes. Cada estado (como Radicada, Asignada, Rechazada y Cerrada) tiene un **Nombre**, un **COLOR** para fácil identificación en los listados, y una **DESCRIPCIÓN** que aclara su significado dentro del proceso de gestión, asegurando que todos los usuarios comprendan la fase actual de cada PQRS.



ID	NOMBRE	COLOR	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
1	Radicada	#f3991b	Estado que sirve para denotar que una petición ya fue registrada en el sistema	  
2	Asignada	#3b82f6	Estado que sirve para denotar que una petición ya fue asignada en el sistema	  
3	Rechazada	#ef4444	Estado que sirve para denotar que una petición ya fue rechazada en el sistema	  
4	Cerrada	#10b981	Estado que sirve para denotar que una petición ya fue cerrada en el sistema	  

Figura 103. Módulo de Administrador – Barra Desplegable: Opción “Estados”
Fuente. Autoría Propia

- La vista **"Responsables PQs"** es clave para el control de la asignación. Muestra una tabla con los usuarios o áreas habilitadas para recibir peticiones, detallando su **Área Responsable** y **Estado** (Activo/Inactivo). Además de las opciones de ver y editar, el administrador tiene la capacidad de **Desactivar** a un responsable (esto ocasiona que el responsable no pueda volver a responder solicitudes, solo podría consultar y visualizar). El botón **"Nuevo responsable PQs"** permite vincular a un funcionario existente (previamente creado en **Gestión de Usuarios**) para que pueda ser seleccionado en los procesos de asignación.



ID	CODIGO AREA	AREA RESPONSABLE	NOMBRE	FECHA ASIGNACION	ESTADO	ACCIONES
1	0004	Contabilidad	Brayam Stiven Moreno Ramirez	Sin Fecha	Activo	   
27	0005	Juridica	Asignador STTG 2	Sin Fecha	Activo	   

Figura 104. Módulo de Administrador – Barra Desplegable: Opción “Responsables”
Fuente. Autoría Propia

- La vista **"PQs"** proporciona una visión consolidada de **Todas Las Solicitudes** que han ingresado al sistema, independientemente de su estado (Radicada, Asignada, Cerrada o Rechazada). Esta es la herramienta de auditoría definitiva. Al igual que otros listados, permite filtrar por Número de Radicado, Tipo de Solicitud o Rango de Fechas. Cada entrada muestra su estado actual y el botón **"Ver Detalles"** para acceder al expediente completo. La opción **"Nueva Solicitud"** permite al administrador radicar una PQRSD internamente en nombre de un ciudadano previamente registrado en el sistema.

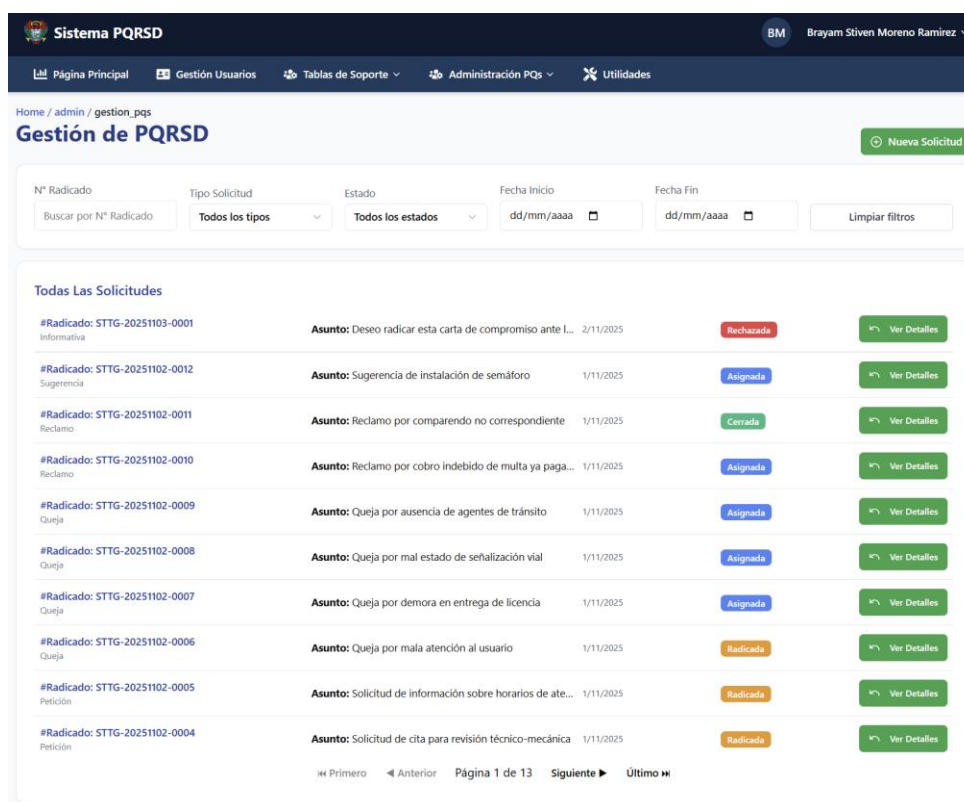


Figura 105. Módulo de Administrador – Barra Desplegable: Opción “PQs”
Fuente. Autoría Propia

- La vista **“Historial PQs”**, proporciona una trazabilidad completa del ciclo de vida de cada PQRSD en el sistema. La tabla lista cada cambio de estado, mostrando el **#RADICADO**, el **ESTADO** al que se transitó, el **USUARIO MODIFICADOR** que ejecutó la acción y la **FECHA DE CAMBIO** exacta, lo que garantiza la rendición de cuentas y la verificación del cumplimiento del flujo de trabajo. Aunque es principalmente una vista de consulta, las acciones de **Editar** o **Eliminar** registros permiten al administrador mantener la integridad del historial en caso de ser

necesario, y la opción **"Nuevo Registro"** permite la entrada manual de un estado para fines de corrección o procesos especiales.



ID	#RADICADO	ESTADO	USUARIO MODIFICADOR	FECHA DE CAMBIO	ACCIONES
261	STTG-20251102-0001	Asignada		2/11/2025, 23:43:32	[Edit] [View] [Delete]
262	STTG-20251102-0010	Asignada		2/11/2025, 23:43:48	[Edit] [View] [Delete]
263	STTG-20251102-0009	Asignada		2/11/2025, 23:44:00	[Edit] [View] [Delete]
264	STTG-20251102-0011	Asignada		2/11/2025, 23:44:38	[Edit] [View] [Delete]
265	STTG-20251024-0002	Asignada		2/11/2025, 23:44:56	[Edit] [View] [Delete]
266	STTG-20251021-0002	Asignada		2/11/2025, 23:46:18	[Edit] [View] [Delete]
267	STTG-20251102-0011	Cerrada		3/11/2025, 9:16:56	[Edit] [View] [Delete]
268	STTG-20251103-0001	Radicada		3/11/2025, 11:31:47	[Edit] [View] [Delete]
269	STTG-20251103-0001	Rechazada		3/11/2025, 11:33:18	[Edit] [View] [Delete]
270	STTG-20251026-0001	Rechazada		3/11/2025, 11:48:02	[Edit] [View] [Delete]

Figura 106. Módulo de Administrador – Barra Desplegable: Opción “Historial PQs”

Fuente. Autoría Propia

3.10.5 Navbar – Botón “Utilidades”

Este módulo es la sección avanzada del sistema, reservada para el administrador. Está diseñado para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, auditar la actividad y generar informes de alto nivel del sistema PQRSD.

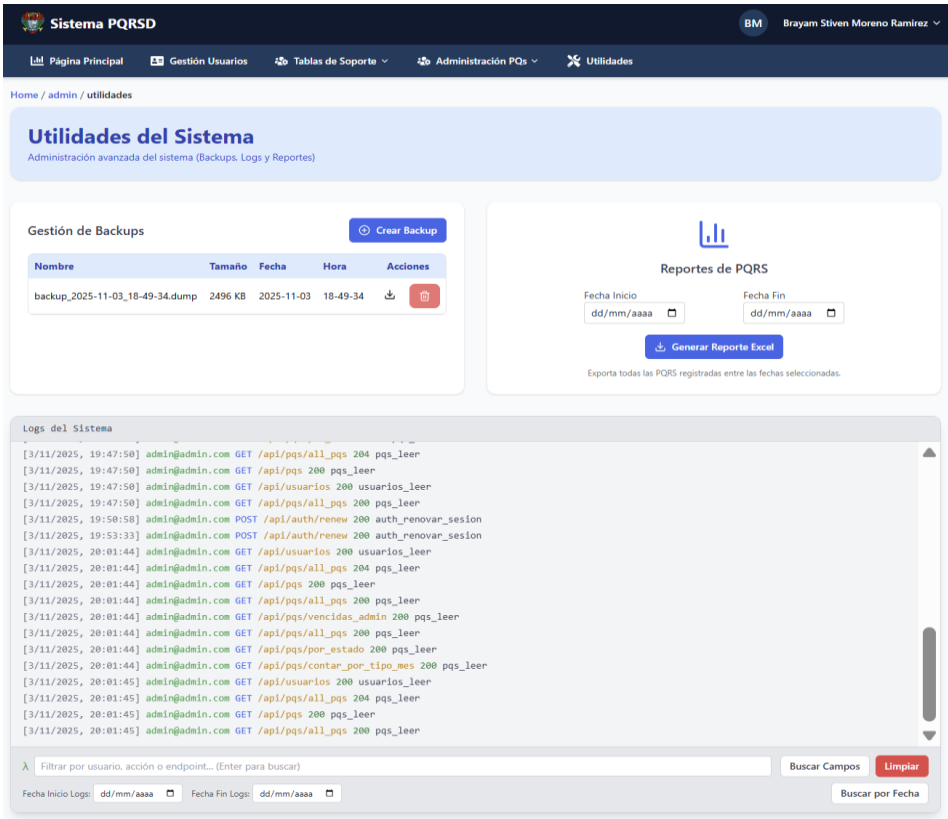


Figura 107. Módulo de Administrador – Utilidades
Fuente. Autoría Propia

- La sección **"Gestión de Backups"** permite al administrador crear copias de seguridad de la base de datos del sistema para fines de seguridad y recuperación de desastres. Proporciona una tabla con la lista de backups existentes, mostrando su **Nombre, Tamaño, Fecha y Hora** de creación, y ofrece acciones para descargar o eliminar las copias de seguridad. El botón **"Crear Backup"** inicia el proceso de generación de una nueva copia de respaldo del sistema.



Figura 108. Módulo de Administrador – Gestión de Backups
Fuente. Autoría Propia

- La herramienta de **"Reportes de PQRS"** facilita la generación de informes consolidados de todas las peticiones registradas. El administrador debe seleccionar un **Rango de Fechas** (Fecha Inicio y Fecha Fin) para delimitar el periodo del informe. Al hacer clic en **"Generar Reporte Excel"**, el sistema exporta todos los datos de las PQRS radicadas dentro de ese periodo, permitiendo análisis detallados fuera de la plataforma.

Figura 109. Módulo de Administrador – Gestión de Reportes
Fuente. Autoría Propia

- La sección **"Logs del Sistema"** es la herramienta de auditoría técnica. Muestra un registro cronológico de todas las acciones internas realizadas en el sistema (GET, POST, etc.), incluyendo la hora exacta, el usuario y el recurso accedido. Esta información es fundamental para la **solución de problemas técnicos** y para realizar una auditoría de seguridad detallada, pues permite filtrar por usuario, acción o fecha, facilitando la identificación de cualquier actividad inusual o error.

Figura 110. Módulo de Administrador – Logs del Sistema
Fuente. Autoría Propia

4. Recomendaciones

4.1 Eliminar Registros de Forma Rutinaria

Se advierte al **Administrador** que la función de "Eliminar" registros desde la interfaz debe considerarse una **medida extrema y de último recurso**. Aunque el sistema implementa una **eliminación suave (Soft Delete)** que desactiva el registro para fines de trazabilidad, el uso rutinario de esta función compromete la visibilidad histórica del sistema.

- **Riesgo de Desactivación (Soft Delete):** La desactivación de usuarios rompe el vínculo operativo, impidiendo que el registro aparezca en las listas de selección. Si se desactiva un usuario, se rompe el vínculo de auditoría con las peticiones y los cambios de estado que ejecutó.
- **Acción Recomendada:** Para gestionar la baja de un usuario, se debe utilizar la opción **Deshabilitar** en la configuración de la cuenta. Esto bloquea su acceso al sistema, pero conserva todos los registros de sus acciones para fines de auditoría.
Nota Importante: Si se usa el botón "**Eliminar**", el registro queda inactivo y su reactivación requiere una intervención directa en la base de datos. De igual manera, en las **Tablas de Soporte**, evite la eliminación de catálogos en uso; se prefiere marcarlos como Inactivos si la funcionalidad lo permite.

4.2 Priorizar el Mantenimiento del Catálogo de Responsables

Dada la importancia del flujo de asignación y reasignación, es crucial que la tabla de **Gestión de Responsables PQs** se mantenga al día.

- **Riesgo por Desactualización:** Si un responsable abandona el cargo o cambia de área sin ser actualizado, las PQRSD pueden ser asignadas a un usuario inactivo, generando un estancamiento inmediato en el trámite y aumentando el riesgo de vencimiento.
- **Acción Recomendada:** El administrador debe auditar semanalmente la tabla de Responsables PQs. Utilice la función **Desactivar** para aquellos funcionarios que no deban recibir más peticiones, lo cual evita que aparezcan en el menú de "**Asignar Responsable**" (visto en el flujo de Reasignación). Si la persona cambia de área, modifique su registro para reflejar su nueva **Área Responsable**.

4.3 Monitorear los Indicadores de Vencimiento en los Dashboards

El sistema proporciona paneles de control clave para el seguimiento de los plazos legales, los cuales deben ser la prioridad diaria del administrador y los funcionarios.

- **Riesgo por Falta de Monitoreo:** La sección "**Peticiones Vencidas**" (vista en el *Dashboard STTG* y *Dashboard Administrativo*) indica un incumplimiento de plazos. La falta de acción inmediata sobre estos indicadores expone a la entidad a sanciones y afecta la calidad del servicio.
- **Acción Recomendada:** El administrador debe usar el **Dashboard Administrativo** para identificar las áreas con mayor índice de vencimiento (*Peticiones Vencidas*). Los funcionarios deben usar su **Dashboard STTG** como prioridad operativa, atendiendo primero los casos en "**Peticiones Vencidas**" y luego los de "**Peticiones Próximas a Vencer**", para mantener los indicadores de gestión dentro de los límites legales.