Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU001**	**Título Historia de Usuario:**	**Habilitar acceso al módulo**		
Descripción:					
Como Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito administrar los usuarios que pertenecen o no pertenecen al módulo Para controlar los usuarios que se visualizarán en la vista de usuarios del Módulo Servicio al Ciudadano					
Prioridad:		**Sprint:**	2	**Peso:**	**Estado:** Obsoleta
Autor:	Andrea Rodríguez Macías – Patricia Saez Montaña				

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando estoy en el sitio de administración de usuarios
   Entonces busco y consulto un usuario existente en el CRM

2. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando me encuentro en el detalle de un usuario existente en el CRM
   Entonces visualizo una opción que indica si el usuario pertenece o no al Módulo Servicio al Ciudadano

3. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando modifico la opción que indica si un usuario pertenece o no al módulo, de manera tal que el usuario pertenezca y guardo los cambios
   Entonces, el usuario aparecerá en la vista de usuarios pertenecientes al Módulo Servicio al Ciudadano

4. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando modifico la opción que indica si un usuario pertenece o no al módulo, de manera tal que el usuario no pertenezca y guardo los cambios
   Entonces, el usuario no aparecerá en la vista de usuarios pertenecientes al Módulo Servicio al Ciudadano

Documentos relacionados

- No aplica

Anexos:

- No aplica

Firmas:

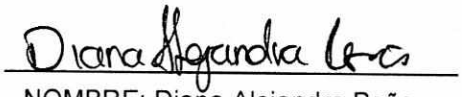


NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

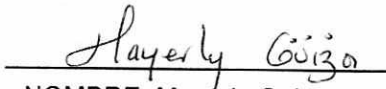


NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo



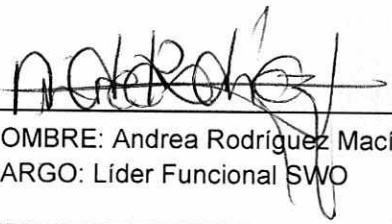
NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo



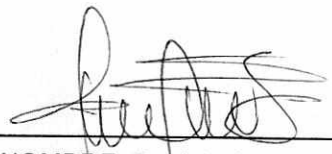
NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo



NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista



NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO



NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU002**	**Título Historia de Usuario:**	**Gestionar roles**				
Descripción:							
Como Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito administrar los roles asignados a los usuarios del módulo de Servicio al Ciudadano Para controlar las acciones que estos pueden ejecutar dentro del módulo							
Prioridad:		**Sprint:**	2	**Peso:**		**Estado:**	Implementada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías – Patricia Saez Montaña						

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando estoy en el sitio de administración de roles,
   - Entonces asigno uno o varios de los roles del módulo a un usuario (Agente, Coordinador o Administrador) y cuando intento guardar el cambio, el sistema encuentra que no ingresé el tipo y número de identificación del usuario, emite el mensaje: "*Debe primero diligenciar el tipo de identificación y número de documento del usuario.*" Y no me permite guardar los cambios
   - Entonces asigno uno o varios de los roles del módulo a un usuario (Agente, Coordinador o Administrador) y cuando intento guardar el cambio, el sistema encuentra que ya ingresé el tipo y número de identificación del usuario y me permite guardar los cambios en la asignación de roles, adicionalmente cambia el valor del campo "Tiene rol SAC" a "Sí" para el usuario

2. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando edito la asignación de los roles del módulo a un usuario, cambiando su asignación de entre los tres (3) roles disponibles,
   Entonces las acciones que en adelante puede realizar el usuario dentro del módulo, corresponden a su nueva asignación de roles (según la "Matriz de Roles" anexa)

3. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando elimino la asignación de todos los roles del módulo a un usuario,
   Entonces el sistema cambia el valor del campo "Tiene rol SAC" a "No" para el usuario y en adelante, este no podrá ingresar al sitio

4. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando adiciono un nuevo rol de los tres (3) roles disponibles a mi usuario e intento guardar el cambio,
   - Entonces, el sistema encuentra que no tengo registrados mi tipo y número de identificación y emite el mensaje: "*Debe primero diligenciar el tipo de identificación y número de documento del usuario.*" Y no me permite guardar los cambios

- Entonces, el sistema encuentra que ya ingresé el tipo y número de identificación del usuario y me permite guardar los cambios en la asignación de roles, entonces las acciones que en adelante puedo realizar dentro del módulo, corresponden a mi nueva asignación de roles (según la "Matriz de Roles" anexa)

5. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando asigno a un usuario alguno de los tres (3) roles disponibles en el módulo
   Entonces el sistema cambia el valor del campo "Tiene rol SAC" a "Sí" para este usuario y le otorga los permisos descritos en la "Matriz de Roles" anexa

Documentos relacionados

- **Matriz de roles**

Permisos / Roles	Agente	Coordinador	Administrador	Exportar a Excel
Visualizar las listas de usuarios habilitados y usuarios que pertenecen al módulo		X	X	
Administrar marcación de los usuarios, que indica su pertenencia o no al módulo (vista de usuarios)		X	X	
Gestionar todos los roles para los usuarios del módulo ("Administrador", "Coordinador" y "Agente")			X	
Gestionar los roles de "Agente" y "Coordinador" para los usuarios del módulo		X	X	
Editar canales y puntos de atención asignados a los usuarios		X	X	
Administrar información (canales, puntos de atención, temas y subtemas)			X	
Generar reportes		X	X	
Consultar contacto	X	X	X	
Crear contacto	X	X	X	
Registrar atención	X	X	X	
Cerrar atención	X	X	X	
Ingresar datos para radicación en SIGA	X	X	X	
Ingresar datos para radicación en SDQS	X	X	X	
Cargar y editar masivamente atenciones			X	X

Anexos:

- No aplica

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU003**	**Título Historia de Usuario:**	**Asignar y modificar puntos y canales**		
Prioridad:		**Sprint:** 2	**Peso:**	**Estado:**	Implementada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías – Patricia Saez Montaña				

Descripción:

Como Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
Necesito poder administrar los canales y puntos de atención de los usuarios
Para que las estadísticas de atención muestren la información actualizada

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando le asigno a un usuario uno o varios puntos de atención y asocio uno o varios canales a cada punto (de acuerdo con el "Diccionario de datos" anexo) y guardo la información,
   Entonces el usuario podrá visualizar los puntos de atención y canales parametrizados para iniciar una atención

2. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando elimino y/o adiciono puntos o canales de atención a un usuario (de acuerdo con el "Diccionario de datos" anexo) y guardo la información,
   Entonces el usuario podrá visualizar los puntos de atención y canales parametrizados para iniciar una atención

Documentos relacionados

- No aplica

Anexos:

- **Diccionario de Datos**



Microsoft Excel Worksheet

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU004**	**Título Historia de Usuario:**	**Crear contacto**				
Descripción:							
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito crear un contacto (persona natural o jurídica) en el módulo Para registrar una atención a su nombre							
Prioridad:		**Sprint:**	2	**Peso:**		**Estado:**	Implementada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías – Patricia Saez Montaña						

Criterios de Aceptación:

1. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando pulso la opción "Nuevo", ubicada en la parte superior de la pantalla "Contactos",
   Entonces visualizo los campos para ingreso de la información general del contacto (de acuerdo con el "Diccionario de datos" anexo)

2. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   - Cuando selecciono una opción diferente a "NIT" en el campo "Tipo de Identificación",
     Entonces el sistema carga los campos para creación de una persona natural (de acuerdo con el "Diccionario de datos" anexo)
   - Cuando selecciono la opción "NIT" en el campo "Tipo de Identificación"
     Entonces el sistema muestra los campos para el ingreso de la información de una persona jurídica (de acuerdo con el "Diccionario de datos" anexo)
     - Cuando ingreso el número de NIT en el campo "Número de Identificación"
       Entonces el sistema calcula el dígito de verificación y muestra el dato obtenido al final del número de identificación

3. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando diligencio los campos para creación del contacto natural o jurídico y pulso la opción "Guardar",
   Entonces el sistema verifica que además de los campos obligatorios, se haya diligenciado por lo menos uno de los siguientes datos: "Dirección", "Teléfono 1", "Teléfono 2" o "Correo electrónico" y según esto, ejecuta lo siguiente:
   - Cuando el sistema detecta que no diligencié ninguno de los cuatro (4) campos mencionados,
     Entonces emite el mensaje: "*Debe diligenciar por lo menos un dato de contacto (dirección, teléfono 1, teléfono 2 o correo electrónico).*"
   - Cuando el sistema detecta que fue diligenciado por lo menos uno de los cuatro (4) campos mencionados
     Entonces guarda el registro del contacto que creé

Documentos relacionados

- No aplica

Anexos:

- **Fórmula Dígito de Verificación**

Calculo_Digito_Verificacion.xlsx

- **Diccionario de Datos**

Microsoft Excel Worksheet

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU005**	**Título Historia de Usuario:**	**Consultar y editar contacto**				
Descripción:							
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito poder visualizar y editar los datos de un contacto y consultar el histórico de solicitudes, Para actualizar la información registrada en el sistema.							
Prioridad:		**Sprint:**	2	**Peso:**		**Estado:**	Implementada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías – Patricia Saez Montaña						

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando consulto la información de un contacto (natural o jurídico),
   Entonces visualizo la información básica del contacto y una grilla con las atenciones que se han registrado en el módulo a su nombre (de acuerdo con el "Diccionario de datos" anexo)
2. Dado que, como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando cambio el "Tipo de identificación" del contacto a "NIT" cambiando el tipo de persona de natural a jurídica,
   Entonces el sistema elimina los datos de contacto que son exclusivos del tipo de persona natural (teniendo en cuenta el "Diccionario de datos" anexo) y muestra los campos correspondientes a la persona jurídica:
   - Cuando el nuevo "Tipo de identificación" que seleccioné al hacer el cambio, fue una opción diferente a "NIT",
     Entonces el sistema muestra los campos requeridos para una persona natural (de acuerdo con el "Diccionario de datos" anexo)
   - Cuando el nuevo "Tipo de identificación" que seleccioné al hacer el cambio, fue "NIT"
     Entonces el sistema muestra los campos requeridos para una persona jurídica (de acuerdo con el "Diccionario de datos" anexo)
     - Cuando ingreso el número de NIT en el campo "Número de Identificación"
       Entonces el sistema calcula el dígito de verificación y muestra el dato obtenido en el campo del mismo nombre
3. Dado que, como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando no cambio el "Tipo de identificación" del contacto que actualmente corresponde a "NIT", pero hago alguna modificación al dato del campo "Número de identificación",
   Entonces el sistema elimina el dato del campo "Dígito de Verificación" y vuelve a calcularlo según el nuevo "Número de identificación" visualizando el nuevo dígito al final del número de identificación
4. Dado que, como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando edito la información del contacto y pulso la opción de guardar los cambios,
   Entonces el sistema verifica que además de los campos obligatorios, se encuentre diligenciado por lo menos uno de los siguientes datos: "Dirección", "Teléfono 1", "Teléfono 2" o "Correo electrónico" y según esto, ejecuta lo siguiente:
   - Cuando el sistema detecta que no se encuentra diligenciado ninguno de los cuatro (4) campos mencionados,

Entonces emite el mensaje: "*Debe diligenciar por lo menos un dato de contacto (dirección, teléfono 1, teléfono 2 o correo electrónico).*"

- Cuando el sistema detecta que se encuentra diligenciado por lo menos uno de los cuatro (4) campos mencionados,
  Entonces guarda todas las modificaciones que realicé al contacto

5. Dado que, como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando estoy consultando la información de un contacto (natural o jurídico) y pulso clic en la opción para ver el detalle de alguna de las atenciones,
   Entonces visualizo el detalle de la atención

Documentos relacionados

- No aplica

Anexos:

- **Fórmula Dígito de Verificación**

Calculo_Digito_Verificacion.xlsx

- **Diccionario de datos**

Microsoft Excel Worksheet

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU006**	**Título Historia de Usuario:**	**Iniciar atención**				
Descripción:							
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito poder iniciar una atención Para poder registrar la atención brindada a un ciudadano							
Prioridad:		**Sprint:**	2	**Peso:**		**Estado:**	Implementada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías – Patricia Saez Montaña						
Criterios de Aceptación:							
1. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Cuando deseo iniciar una nueva atención, Entonces el sistema me solicita que indique el "Punto de Atención" (de acuerdo con el "Diccionario de variables" anexo) desde el cual realizo la atención							
2. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Cuando he buscado y seleccionado el "Punto de Atención", Entonces el sistema me muestra las opciones de "Canal" que están parametrizadas para mí en el "Punto de Atención" seleccionado (de acuerdo con el "Diccionario de variables" anexo)							
3. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Cuando selecciono el "Canal", Entonces el sistema me solicita la información adicional de la atención teniendo en cuenta el canal seleccionado (de acuerdo con el "Diccionario de variables" anexo)							
4. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Cuando ingreso correctamente la información adicional solicitada, Entonces marco la atención como "Anónimo" o ejecuto la búsqueda del solicitante según corresponda (de acuerdo con el "Diccionario de variables" anexo)							
5. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Cuando selecciono la opción "Anónimo", Entonces el sistema inhabilita la búsqueda del solicitante							
6. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Cuando realizo la búsqueda del solicitante en los contactos del módulo (puedo realizarlo por tipo de identificación o razón social), Entonces el sistema ejecuta las siguientes acciones dependiendo de si el contacto que necesito ya existe en el Módulo Servicio al Ciudadano: • Cuando el contacto (natural o jurídico) no existe en el módulo, Entonces el sistema inicia la atención (guardando fecha y hora) y muestra la opción de crear contacto • Cuando el contacto (natural o jurídico) ya existe en el módulo, lo selecciono							

Entonces el sistema inicia la atención (guardando fecha y hora) y despliega la información básica del contacto
7. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Cuando tengo seleccionada la marca de "Anónimo" y elimino la selección, Entonces el sistema habilita la búsqueda de un contacto

Documentos relacionados

- No aplica

Anexos:

- **Diccionario de Datos**



Microsoft Excel Worksheet

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU007**	**Título Historia de Usuario:**	**Restringir coordinador**		
Descripción:					
Como Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito administrar los roles de "Agente" y "Coordinador" asignados a mí y a otros usuarios del módulo Para controlar las acciones que estos usuarios pueden ejecutar dentro del módulo					
Prioridad:		**Sprint:**	3	**Peso:**	**Estado:** Implementada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías				

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano (tengo asignado el rol de "Coordinador")
   Cuando estoy en el sitio de administración de roles y no tengo asignado el rol de "Administrador",
   Entonces puedo asignar los roles de "Agente" y/o "Coordinador" a uno o varios usuarios del módulo
2. Dado que, como Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano (tengo asignado el rol de "Coordinador")
   Cuando estoy en el sitio de administración de roles y no tengo asignado el rol de "Administrador",
   Entonces puedo eliminar la asignación de los roles "Agente" y/o "Coordinador" a uno o varios usuarios del módulo
3. Dado que, como Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano (tengo asignado el rol de "Coordinador")
   Cuando estoy en el sitio de administración de roles y no tengo asignado el rol de "Administrador",
   Entonces no puedo asignar el rol de "Administrador" a algún usuario del módulo o a mí mismo
4. Dado que, como Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano (tengo asignado el rol de "Coordinador")
   Cuando estoy en el sitio de administración de roles y no tengo asignado el rol de "Administrador",
   Entonces no puedo eliminar la asignación del rol "Administrador" a ningún usuario del módulo
5. Dado que, como Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano (tengo asignado el rol de "Coordinador")
   Cuando estoy en el sitio de administración de roles, no tengo asignado el rol de "Administrador" y edito la asignación de los roles del módulo a un usuario, cambiando su asignación de entre los dos (2) roles que puedo administrar
   Entonces las acciones que en adelante puede realizar el usuario dentro del módulo, corresponden a su nueva asignación de roles
6. Dado que, como Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano (tengo asignado el rol de "Coordinador")
   Cuando estoy en el sitio de administración de roles, no tengo asignado el rol de "Administrador" y elimino para un usuario la asignación de los dos (2) roles que puedo administrar
   - Entonces si el usuario no tiene asignado el rol de "Administrador", no puede ingresar al sitio ya que el valor del campo "Tiene rol SAC" para él, es "No"
   - Entonces si el usuario tiene asignado el rol de "Administrador", podrá ingresar al sitio y ejecutar todas las acciones propias de ese rol

Documentos relacionados

- **Matriz de roles**

Permisos / Roles	Agente	Coordinador	Administrador	Exportar a Excel
Visualizar las listas de usuarios habilitados y usuarios que pertenecen al módulo		X	X	
Administrar marcación de los usuarios, que indica su pertenencia o no al módulo (vista de usuarios)		X	X	
Gestionar todos los roles para los usuarios del módulo ("Administrador", "Coordinador" y "Agente")			X	
Gestionar los roles de "Agente" y "Coordinador" para los usuarios del módulo		X	X	
Editar canales y puntos de atención asignados a los usuarios		X	X	
Administrar información (canales, puntos de atención, temas y subtemas)			X	
Generar reportes		X	X	
Consultar contacto	X	X	X	
Crear contacto	X	X	X	
Registrar atención	X	X	X	
Cerrar atención	X	X	X	
Ingresar datos para radicación en SIGA	X	X	X	
Ingresar datos para radicación en SDQS	X	X	X	
Cargar y editar masivamente atenciones			X	X

Anexos:

- No aplica

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU008**	**Título Historia de Usuario:**	**Adicionar complemento a una dirección**		
Descripción:					
Como Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito poder adicionar complementos a una dirección Para contar con la información completa y actualizada de los contactos					
Prioridad:		**Sprint:**	3	**Peso:**	**Estado:** Implementada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías				

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano, estoy creando la dirección de un contacto
   Cuando ingreso todos los datos que deseo registrar mediante el ingreso asistido de la dirección en la vista del contacto y pulso la opción "Guardar y cerrar"
   Entonces el sistema cierra la pantalla de creación rápida y visualizo los datos del contacto (entre ellos la dirección registrada) y en la parte inferior observo la sección "Complementos de la dirección", que tiene la opción "Crear Complemento" y una tabla sin registros

2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando pulso la opción "Crear Complemento",
   Entonces el sistema despliega la pantalla de creación rápida de complemento, en la que se observan los campos para la creación del registro (según el "Diccionario de datos" anexo)

3. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano, estoy creando la dirección de un contacto
   Cuando diligencio la información requerida en la pantalla de creación rápida de complemento y pulso la opción "Guardar y cerrar",
   Entonces el sistema cierra la pantalla de creación rápida de complemento y visualizo la sección "Complementos de la dirección", en la que se observa la opción "Crear Complemento" y el complemento que acabé de crear con las opciones de editar y eliminar (entre otras que me ofrece la herramienta)

4. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando estoy consultando la información de un contacto,
   Entonces visualizo su dirección registrada y a continuación la sección "Complementos de la dirección", que tiene la opción "Crear Complemento" y una tabla con los complementos de la dirección (cada registro de complemento tiene las opciones de editar y eliminar, entre otras que me ofrece la herramienta)

   - Cuando pulso la opción de editar de algún complemento
     Entonces el sistema me presenta el complemento para edición (teniendo en cuenta lo establecido en el "Diccionario de datos" anexo)

- Cuando edito el complemento y guardo los cambios
  Entonces al retornar a la sección "Complementos de la dirección", visualizo la opción "Crear Complemento" y el registro editado con la nueva información que le adicioné

- Cuando pulso la opción de eliminar de algún complemento
  Entonces el sistema me presenta un mensaje de confirmación con las opciones de "Eliminar" y "Cancelar"
  - Cuando selecciono la opción "Cancelar"
  - Entonces el sistema cierra el mensaje y retorno a la sección "Complementos de la dirección"
  - Cuando selecciono la opción "Eliminar"
  - Entonces el sistema cierra el mensaje, elimina el complemento y me retorna a la sección "Complementos de la dirección", en la que ya no se visualiza el registro eliminado

Documentos relacionados

- No aplica

Anexos:

- **Diccionario de Datos**



Microsoft Excel Worksheet

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU009**	**Título Historia de Usuario:**	**Modificar vistas de usuarios**		
Descripción:					
Como Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito consultar las listas de usuarios habilitados y usuarios que pertenecen al módulo Para llevar el control de los usuarios activos					
Prioridad:		**Sprint:**	3	**Peso:**	**Estado:** Implementada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías				

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando estoy en la pantalla "Seguridad / Configuración / Usuarios"
   Entonces visualizo las opciones "Usuarios SAC" y "Usuarios habilitados"

2. Dado que, como Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando pulso la opción "Usuarios SAC"
   Entonces visualizo una tabla que contiene los usuarios que tienen el campo "Pertenece a SAC" en "Sí"

3. Dado que, como Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando visualizo la lista de usuarios que pertenecen al módulo (tienen el campo "Pertenece a SAC" en "Sí")
   Entonces observo que además de las columnas actuales, la tabla contiene la columna "Tiene rol SAC" que se encuentra diligenciada para todos los registros de la tabla (según el "Diccionario de datos" anexo)

4. Dado que, como Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando pulso la opción "Usuarios habilitados"
   Entonces visualizo una tabla que contiene los usuarios de CRM

5. Dado que, como Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando me encuentro visualizando la lista de usuarios de CRM
   Entonces observo que además de las columnas actuales, la tabla contiene la columna "Pertenece a SAC" que se encuentra diligenciada para todos los registros de la tabla (según el "Diccionario de datos" anexo)

Documentos relacionados

- No aplica

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU010**	**Título Historia de Usuario:**	**Registrar atención**				
Descripción:							
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito iniciar una atención Para poder registrar la atención brindada a un ciudadano							
Prioridad:		**Sprint:**	3	**Peso:**		**Estado:**	Implementación
Autor:	Andrea Rodríguez Macías						

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando deseo iniciar una nueva atención,
   Entonces ingreso a la pantalla "Nueva Atención", en la que visualizo entre otros componentes que ofrece la herramienta, los siguientes (teniendo en cuenta el "Diccionario de datos" anexo):
   - La fecha y hora de inicio de la atención.
   - Un contador del tiempo transcurrido desde la fecha y hora de inicio hasta el momento actual.

   Adicionalmente visualizo las últimas opciones de "Punto de Atención" y "Canal" que seleccioné, por si necesito modificarlas (según el "Diccionario de datos" anexo).
   - Cuando cambio el "Punto de Atención" visualizado
   - Entonces el sistema me muestra las opciones de "Canal" que están parametrizadas para mí, en el nuevo "Punto de Atención" seleccionado
     - ➢ Entonces selecciono el "Canal" aplicable según mi necesidad

2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano, visualizo los campos para ingreso de datos adicionales según el "Canal" seleccionado
   Cuando ingreso correctamente la información adicional solicitada,
   Entonces marco la atención como "Anónimo" o ejecuto la búsqueda (o creación) del solicitante según corresponda

3. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando pulso la opción de guardar (en este momento o cualquier otro más adelante en el proceso),
   Entonces el sistema guarda la solicitud en estado "Abierto" y muestra el número de ticket asignado, en la parte superior izquierda de la pantalla

4. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano, visualizo las opciones para marcar la atención como que está siendo registrada por un "Apoderado" (teniendo en cuenta el "Diccionario de datos" anexo)
   Cuando marco la atención como que está siendo registrada por un "Apoderado",
   Entonces el sistema me solicita el ingreso del(los) representado(s) (teniendo en cuenta el "Diccionario de datos" anexo)
   - Entonces busco, creo (de ser necesario) y selecciono el(los) representado(s)

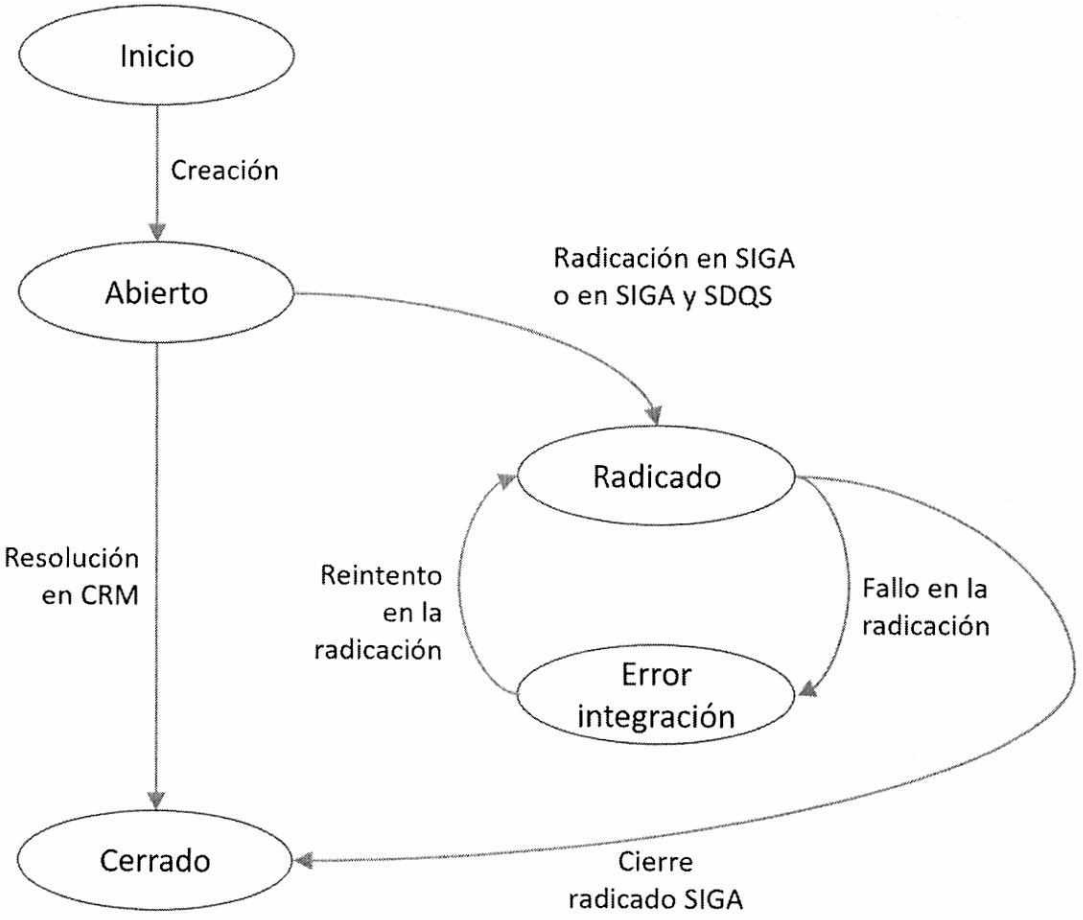
5. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano, visualizo el campo para la selección del "Tema" de la solicitud (teniendo en cuenta el "Diccionario de datos" anexo)
   Cuando selecciono la opción que corresponde en el campo "Tema"
   Entonces el sistema carga las opciones relacionadas en el campo "Subtema"

6. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando selecciono la opción que corresponde en el campo "Subtema"
   Entonces el sistema verifica la parametrización del "Tema" y "Subtema" seleccionados y según eso ejecuta lo siguiente: (teniendo en cuenta el "Diccionario de datos" anexo)
   - Cuando la parametrización del "Tema" y "Subtema" indica solamente un "Tipo de persona" asociada, Entonces el sistema muestra este dato
   - Cuando la parametrización del "Tema" y "Subtema" indica más de un "Tipo de persona" asociada, Entonces se muestran los tipos de persona asociados para su selección

7. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando selecciono la opción correspondiente en el campo "Tipo de persona" (si aplica), ingreso el "Asunto" de la atención y cargo ninguno, uno o varios archivos anexos según mi necesidad (sin restricciones de tamaño o extensión),
   Entonces el sistema los guarda según la funcionalidad propia de la herramienta y brinda la opción de cargar otro si esto es necesario

Documentos relacionados

- **Diagrama de estados atenciones**

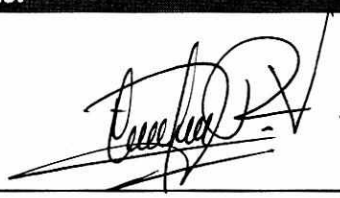


Anexos:

- **Diccionario de Datos**

Microsoft Excel
Worksheet

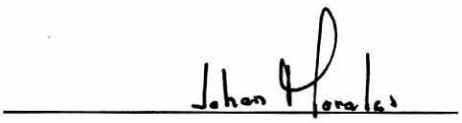
Firmas:



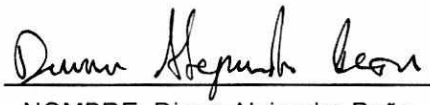
NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED



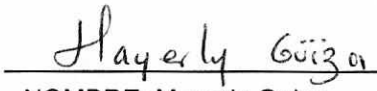
NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario



NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo



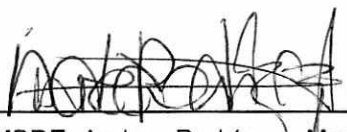
NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo



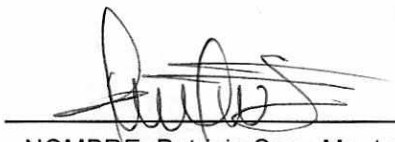
NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo



NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista



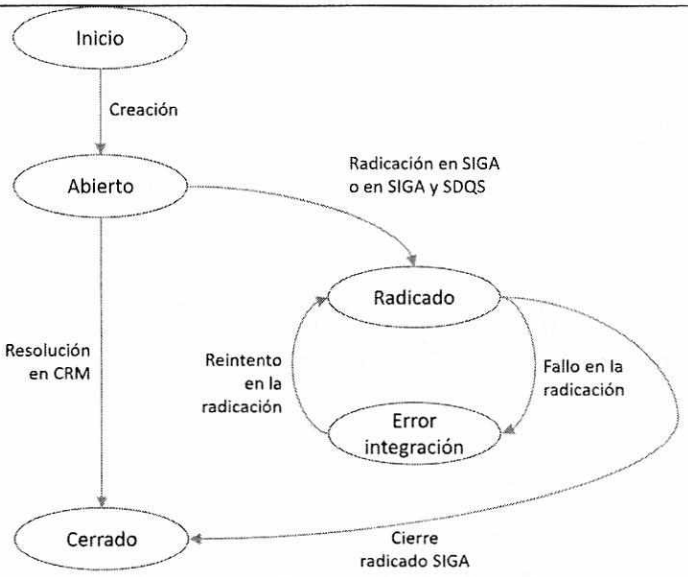
NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO



NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU011**	**Título Historia de Usuario:**	**Cerrar atención**				
Descripción:							
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito cerrar una atención que no requiere radicación,p Para poder gestionar otra atención							
Prioridad:		**Sprint:**	3	**Peso:**		**Estado:**	Implementada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías						
Criterios de Aceptación:							
1. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Cuando he registrado toda la información de la atención y considero que esta no debe ser radicada en sistemas externos o internos de la SED y pulso la opción "Cerrar Atención", Entonces el sistema emite la pantalla de cierre de la atención, que tiene los campos detallados en el "Diccionario de datos" anexo y la opción de guardar el registro							
2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Cuando me encuentro en la pantalla de cierre de la atención y decido retornar a la pantalla anterior sin guardar los cambios, Entonces el sistema cierra la pantalla de cierre, retornando a la atención sin guardar ningún cambio							
3. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano Cuando diligencio los campos de la pantalla de cierre de la atención y pulso la opción de guardar Entonces el sistema ejecuta las siguientes acciones: • Guarda la fecha y hora actual como el momento de cierre de la atención • Guarda la atención en estado "Cerrado"							
Documentos relacionados							
• **Diagrama de estados atenciones**							



Anexos:

- **Diccionario de Datos**

Microsoft Excel Worksheet

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU012**	**Título Historia de Usuario:**	**Radicar en SIGA**		
Descripción:					
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito radicar una atención en SIGA, Para poder trasladar una atención que no puedo resolver al área de la SED que puede darle trámite					
Prioridad:		**Sprint:** 4	**Peso:**	**Estado:**	Implementada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías				

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando me encuentro creando o editando una atención y pulso la opción "Radicar",
   Entonces el sistema me presenta los campos para la radicación (ver listado "Tipos de solicitud" y "Diccionario de Datos" anexos)
2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando selecciono la opción que requiero en el campo "Tipo de solicitud",
   Entonces el sistema verifica la parametrización del tipo de solicitud que seleccioné, encontrando que debe generar radicación en el sistema SIGA y me presenta los campos correspondientes para ingreso de datos (según lo definido en el "Diccionario de Datos" anexo)
3. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando diligencio los datos adicionales para la radicación y confirmo que deseo continuar mediante la opción "Radicar",
   Entonces el sistema ejecuta las siguientes acciones:
   - Genera la radicación en el sistema SIGA
   - Guarda la solicitud en estado "Radicado"
   - Guarda la fecha y hora actual como el momento de cierre de la atención dentro del módulo
4. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando confirmo que deseo continuar mediante la opción "Radicar", pero no fue posible establecer la comunicación con SIGA,
   Entonces el sistema marca el registro como: Error de Integración
5. Dado que, como Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando ingreso al panel de monitoreo de radicaciones,
   Entonces puedo reintentar las radicaciones que no pudieron realizarse por fallas de integración

   Cuando reintento generar las radicaciones de una atención
   Entonces si el sistema logra la comunicación con SIGA, ejecuta las acciones descritas en el criterio de aceptación 3 de esta historia de usuario. Si no es posible la comunicación, no ejecuta acciones adicionales.

Documentos relacionados

- **No aplica**

Anexos:

- **Diccionario de Datos**



Microsoft Excel Worksheet

- **Tipos de solicitud**



Microsoft Excel Worksheet

- **Anexo técnico**



Microsoft Excel Worksheet

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Edwin Javier Sanabria
CARGO: Arquitecto de Soluciones SWO

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de Pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU013**	**Título Historia de Usuario:**	**Administrar "Pertenece a SAC"**				
Descripción:							
Como Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito eliminar con un clic todos los roles del módulo a un usuario, Para eliminar sus permisos de acceso al módulo							
Prioridad:		**Sprint:**	4	**Peso:**		**Estado:**	Especificada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías						

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando consulto la información de un usuario que actualmente tiene acceso al módulo (tiene asignado por lo menos uno de los roles del módulo),
   Entonces observo que el campo "Pertenece a SAC", tiene el valor "Sí"

2. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando modifico la selección del campo "Pertenece a SAC" a "No",
   Entonces el sistema elimina todos los roles del módulo al usuario

   Cuando el usuario editado intente ingresar nuevamente al módulo,
   Entonces no podrá ingresar dado que no tiene ningún rol asignado

3. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando consulto la información de un usuario que actualmente no tiene acceso al módulo (no tiene asignado ningún rol del módulo),
   Entonces observo que el campo "Pertenece a SAC", tiene el valor "No"

4. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando intento modificar la selección del campo "Pertenece a SAC" a "Sí"
   Entonces el sistema no me permite hacer la modificación en el campo

5. Dado que, como Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando adiciono un rol a un usuario que actualmente no tiene roles asociados
   Entonces el sistema actualiza el valor del campo "Pertenece a SAC" a "Sí", para el usuario

Documentos relacionados

- No aplica

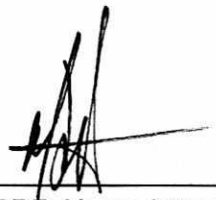
Anexos:

- No aplica

Firmas:



NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED



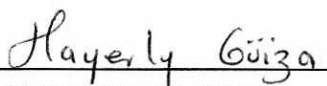
NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario



NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo



NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo



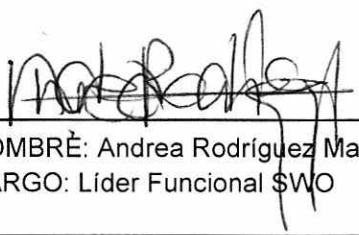
NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo



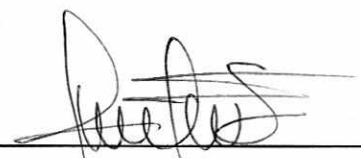
NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista



NOMBRE: Edwin Javier Sanabria
CARGO: Arquitecto de Soluciones SWO



NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO



NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de Pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU014**	**Título Historia de Usuario:**	**Consultar vistas 360**				
Descripción:							
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito consultar las Vistas 360°, Para poder acceder a información requerida por el ciudadano							
Prioridad:		**Sprint:**	4	**Peso:**		**Estado:**	Especificada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías						

Criterios de Aceptación:

1. Dado que como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano, me encuentro gestionando una atención
   Cuando ya he seleccionado o ingresado los datos de la solicitud y selecciono una opción en el campo "Subtema"
   Entonces el sistema verifica la parametrización del "Tema" y "Subtema" seleccionados y según eso me solicita la información de uno o varios sujetos de interés (que pueden ser: estudiantes, docentes o instituciones), según lo definido en el "Diccionario de Datos" y la "Matriz de Temas y Subtemas" anexos, teniendo en cuenta lo siguiente:

   - Cuando el sistema detecta que para la combinación de "Tema" y "Subtema" que seleccioné, se requiere el ingreso de un docente
     - Entonces verifica que el campo "Apoderado" de la atención, tiene la opción "No" y copia el tipo y número de identificación del solicitante de la atención, a los campos de ingreso del docente.
     - Entonces verifica que el campo "Apoderado" de la atención, tiene la opción "Sí" y muestra los campos para ingreso del tipo y número de identificación del docente

   - Cuando el sistema detecta que para la combinación de "Tema" y "Subtema" que seleccioné, no se requiere el ingreso de un docente, me muestra los campos para el ingreso de(l) estudiante(s) y/o la institución relacionada

2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando ingreso la información de los datos adicionales, según la parametrización del "Tema" y "Subtema" y pulso la opción para ejecutar la consulta,
   Entonces el sistema realiza la consulta de la información del docente, estudiante o institución que ingresé y me muestra información solicitada. Si el sistema no encuentra información coincidente, se muestra el reporte vacío.

3. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano,
   Cuando consulto la información relacionada con la atención que estoy gestionando,

Entonces defino si puedo dar respuesta inmediata a la atención o debo radicarla

Documentos relacionados

- No aplica

Anexos:

- **Diccionario de Datos**



Microsoft Excel Worksheet

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Edwin Javier Sanabria
CARGO: Arquitecto de Soluciones SWO

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de Pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	HU015	Título Historia de Usuario:	Radicar en SDQS				
Descripción:							
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito radicar una atención en SDQS, Para poder trasladar una atención que no puedo resolver al área competente							
Prioridad:		**Sprint:**	5	**Peso:**		**Estado:**	Especificada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías						
Criterios de Aceptación:							

1. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando me encuentro en la pantalla "Nueva Solicitud" y pulso la opción "Radicar",
   Entonces el sistema me presenta el campo para selección del "Tipo de petición", este campo contiene las opciones definidas por la SED (ver listado "Tipos de petición" y "Diccionario de Datos" anexos)

2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando selecciono la opción que requiero en el campo "Tipo de petición",
   Entonces el sistema verifica la parametrización del tipo de petición que seleccioné, encontrando que NO debe generar radicación en el sistema SDQS y no ejecuta acciones adicionales

   Entonces el sistema verifica la parametrización del tipo de petición que seleccioné, encontrando que debe generar radicación en el sistema SDQS, verifica que el solicitante de la atención es un anónimo y emite el mensaje de términos y condiciones:

   > *"Si usted registra la solicitud como anónimo, declara reserva sobre sus datos personales y de contacto, por lo tanto, debe tener en cuenta que la información a suministrar debe ser clara y completa frente la pretensión o los hechos a denunciar, lo anterior con el fin de efectuar el trámite a que haya lugar. Así mismo podrá realizar seguimiento en este sistema mediante el número de registro asignado al finalizar el proceso.*
   >
   > *Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio."*
   >
   > El mensaje tiene las opciones de aceptar o no aceptar.

   Entonces el sistema verifica la parametrización del tipo de petición que seleccioné, encontrando que debe generar radicación en el sistema SDQS, verifica que el solicitante de la atención es un contacto identificado y emite el mensaje de términos y condiciones:

"He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C resolución 070 de 2017 (febrero 2017) Ver términos y condiciones:

Los presentes términos y condiciones regulan el uso y funcionamiento del servicio la página web de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y pone a disposición de toda la ciudadanía las siguientes generalidades.

Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio."

El mensaje tiene las opciones de aceptar o no aceptar.

3. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando no acepto los términos y condiciones,
   Entonces el sistema emite el mensaje:

   "Dado que no se aceptaron los términos y condiciones del servicio, no se generará radicación en SDQS. Por favor verifique y cambie el tipo de solicitud seleccionada de ser necesario."

   Y me presenta los campos correspondientes para ingreso de datos de radicación en SIGA y continúa con el proceso de radicación en este sistema, sin ejecutar ninguna otra acción de esta historia de usuario

   Cuando pulso la opción de aceptar el mensaje de términos y condiciones,
   Entonces el sistema me presenta los campos correspondientes para ingreso de datos de radicación en SIGA y SDQS (según lo definido en el "Diccionario de Datos" anexo)

4. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando diligencio los datos adicionales para las radicaciones y confirmo que deseo continuar mediante la opción "Guardar" o "Guardar y cerrar",
   Entonces el sistema verifica que la opción seleccionada en el campo "Opción" (que es requerido para la radicación en SDQS), es diferente las siguientes:

   - "Apoderado de"
   - "En representación de"

   Y no ejecuta acciones adicionales

   Entonces el sistema verifica que la opción seleccionada en el campo "Opción" (que es requerido para la radicación en SDQS), es alguna de las siguientes:

   - "Apoderado de"
   - "En representación de"

Entonces el sistema verifica que el campo "Apoderado" de la atención está en "No" y emite el mensaje: *"Debe asociar representados en la atención."*

Entonces el sistema verifica que el campo "Apoderado" de la atención está en "Sí" y no ejecuta acciones adicionales

5. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando el sistema verifica que se cumplen todas las validaciones de los campos asociados a las radicaciones (incluida la descrita en el criterio de aceptación anterior),
   Entonces ejecuta las siguientes acciones:
   - Genera la radicación en el sistema SIGA
   - Genera la radicación en el sistema SDQS
   - Guarda la solicitud en estado "Radicado"
   - Guarda la fecha y hora actual como el momento de cierre de la atención dentro del módulo

6. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando confirmé que deseo continuar mediante la opción "Radicar", pero no fue posible establecer la comunicación con SIGA o SDQS,
   Entonces el sistema marca el registro como: "Error de Integración"

7. Dado que, como Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando ingreso a la sección de búsqueda avanzada o consulto una atención de monitoreo de radicaciones,
   Entonces puedo reintentar las radicaciones que no pudieron realizarse por fallas de integración

   Cuando reintento generar las radicaciones de una atención
   Entonces si el sistema logra la comunicación con SIGA y SDQS, ejecuta las acciones descritas en el criterio de aceptación 3 de esta historia de usuario.

   Cuando reintento generar las radicaciones de una atención
   Entonces si el sistema no logra la comunicación con SIGA o SDQS, no ejecuta acciones adicionales.

Documentos relacionados

- **No aplica**

Anexos:

- **Diccionario de Datos**



Microsoft Excel Worksheet

- **Tipos de petición**



Microsoft Excel Worksheet

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Edwin Javier Sanabria
CARGO: Arquitecto de Soluciones SWO

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de Pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU016**	**Título Historia de Usuario:**	**Controlar indicadores de tiempo por atención**				
Descripción:							
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito visualizar el control de los tiempos máximos de una atención durante y después de la gestión de la misma, Para controlar el tiempo de gestión de una atención							
Prioridad:		**Sprint:**	5	**Peso:**		**Estado:**	Especificada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías						

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando me encuentro gestionando una atención que ya he guardado (se encuentra en estado "Abierto") y me ubico en la pestaña "Sistema",
   Entonces visualizo la cantidad de segundos máximos parametrizados para la resolución de la atención y un contador que me muestra la cuenta regresiva de este tiempo paramétrico

2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando consulto una atención que se encuentra en un estado diferente a "Abierto" y me ubico en la pestaña "Sistema"
   Entonces visualizo la cantidad de segundos máximos parametrizados para la resolución de la atención, el tiempo en que fue resuelta, la cantidad de desfase que se presentó de acuerdo con el tiempo parametrizado (o vacío si la atención se resolvió dentro del tiempo parametrizado) y en la parte inferior, un contador que me muestra la cantidad de desfase o la cantidad de tiempo sobrante.

3. Dado que, como Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando necesito modificar el tiempo máximo de atención para las atenciones con un Tema y Canal específicos,
   Entonces ingreso a la opción "ANS" y realizo el cambio en el Tema y Canal que necesite modificar

Documentos relacionados

- **No aplica**

Anexos:

- **No aplica**

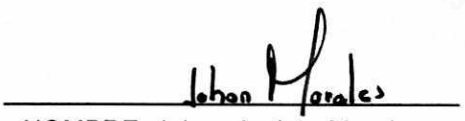
Firmas:



NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED



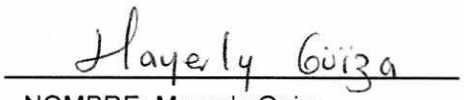
NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario



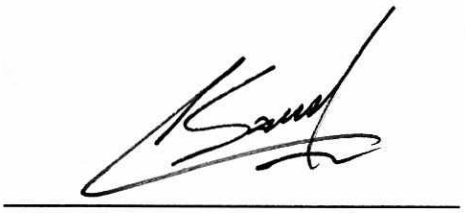
NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo



NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo



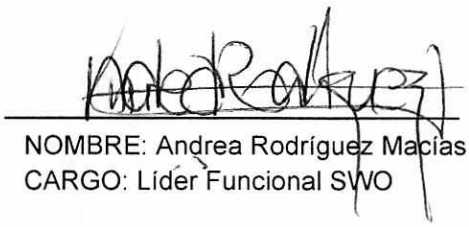
NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo



NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista



NOMBRE: Edwin Javier Sanabria
CARGO: Arquitecto de Soluciones SWO



NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO



NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de Pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	HU017	Título Historia de Usuario:	Generar comprobante imprimible				
Descripción:							
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito generar el comprobante imprimible de una atención, Para entregarla al ciudadano como soporte							
Prioridad:		**Sprint:**	5	**Peso:**		**Estado:**	Especificada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías						

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando me encuentro en la pantalla principal o en la pantalla de radicación de una atención y pulso la opción "Ejecutar informe",
   Entonces el sistema me muestra las opciones de informes que tengo permiso para generar

2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando pulso la opción "Reporte sticker SED", de entre el listado de reportes,
   Entonces el sistema despliega en una nueva pestaña del navegador el formato diligenciado correspondiente a la atención (según el "Detalle de comprobante" anexo)

Documentos relacionados

- **Detalle de comprobante**



Microsoft Word Document

Anexos:

- **No aplica**

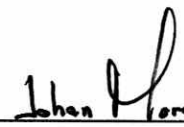
Firmas:



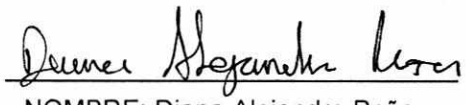
NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED



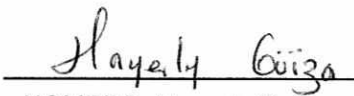
NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario



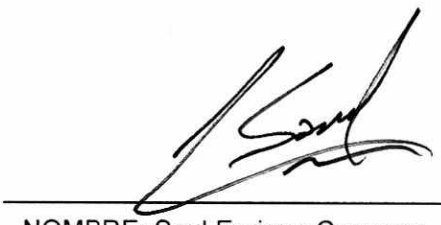
NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo



NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo



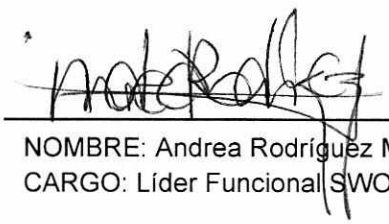
NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo



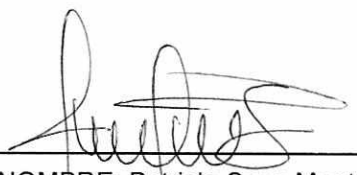
NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista



NOMBRE: Edwin Javier Sanabria
CARGO: Arquitecto de Soluciones SWO



NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO



NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de Pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	HU018	Título Historia de Usuario:	Adicionar notificación de complemento		
Descripción:					
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito visualizar un mensaje informativo luego de adicionar una dirección, Para contar con un recordatorio, que me indique que debo adicionar el complemento de la dirección registrada					
Prioridad:		**Sprint:**	5	**Peso:**	**Estado:** Especificada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías				

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano, me encuentro en el formulario de creación de un contacto y debo crear una dirección
   Cuando diligencio todos los campos requeridos y pulso la opción "Guardar y cerrar",
   Entonces el sistema cierra la pantalla de creación rápida y verifica que no hay otros cambios sin guardar en el contacto y/o la atención y emite el mensaje:

   "Si desea agregar complementos a la dirección (bloque, apartamento, lote, oficina, etc.), diríjase a la sección "Complementos de la dirección", ubicada en la parte inferior del formulario."

   El mensaje tiene la opción de confirmar.

   Cuando pulso la opción de confirmar del mensaje
   Entonces el sistema lo cierra, dejándome en la pantalla de datos del contacto (entre cuyos datos visualizo la dirección que acabé de ingresar) y en la parte inferior observo la sección "Complementos de la dirección", desde donde los puedo adicionar

2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano, me encuentro en el formulario de creación rápida de un contacto y debo crear una dirección
   Cuando diligencio todos los campos requeridos y pulso la opción "Guardar y cerrar",
   Entonces el sistema cierra la pantalla de creación rápida y verifica que hay otros cambios sin guardar en el contacto y/o la atención y emite el mensaje:

   "Si desea agregar complementos a la dirección (bloque, apartamento, lote, oficina, etc.), guarde la atención y pulse sobre el contacto o la dirección."

   El mensaje tiene la opción de confirmar.

   Cuando pulso la opción de confirmar del mensaje,
   Entonces el sistema lo cierra, dejándome en la pantalla de creación rápida del contacto (entre cuyos datos visualizo la dirección que acabé de ingresar)

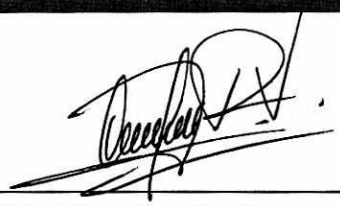
Documentos relacionados

- No aplica

Anexos:

- No aplica

Firmas:



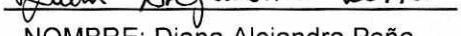
NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED



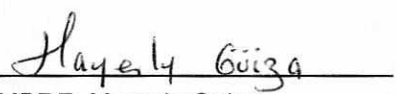
NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario



NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo



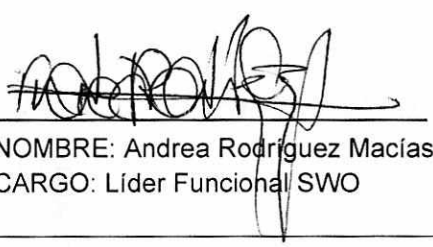
NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo



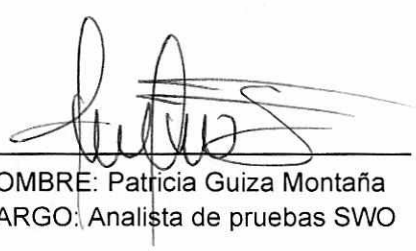
NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo



NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista



NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO



NOMBRE: Patricia Guiza Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	HU019	Título Historia de Usuario:	Reportar extensión		
Descripción:					
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito adicionar el número de la extensión cuando el motivo de finalización de la atención sea "Transferencia no efectiva" o "Transferencia efectiva", Para tener un registro más completo de las atenciones.					
Prioridad:		**Sprint:**	5	**Peso:**	**Estado:** Especificada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías				

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando en el campo "Motivo" selecciono la opción "Transferencia no efectiva" o "Transferencia efectiva",
   Entonces el sistema me muestra el campo "Extensión", según lo establecido en el "Diccionario de Variables" anexo

   Cuando diligencio el campo "Extensión",
   Entonces el sistema no ejecuta acciones adicionales para esta historia de usuario

2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando en el campo "Motivo" selecciono una opción diferente a "Transferencia no efectiva" y "Transferencia efectiva",
   Entonces el sistema no me muestra el campo "Extensión" y no ejecuta acciones adicionales para esta historia de usuario

Documentos relacionados

- No aplica

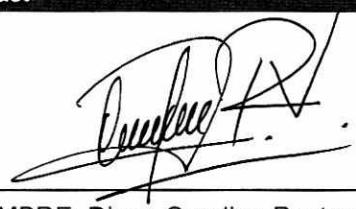
Anexos:

- **Diccionario de variables**



Microsoft Excel Worksheet

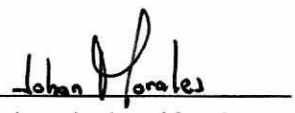
Firmas:



NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED



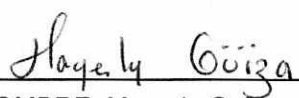
NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario



NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo



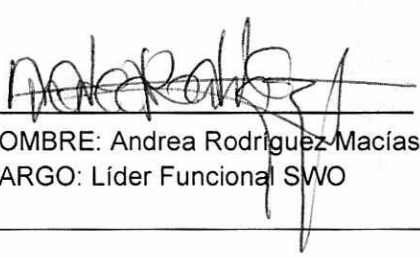
NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo



NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo



NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista



NOMBRE: Andrea Rodriguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO



NOMBRE: Patricia Guiza Montaña
CARGO: Analista de pruebas SWO

Proyecto: Módulo Servicio al Ciudadano SED

ID:	**HU020**	**Título Historia de Usuario:**	**Consultar vistas 360**				
Descripción:							
Como Agente, Coordinador o Administrador del Módulo Servicio al Ciudadano Necesito consultar la Vistas 360° cuando estoy gestionando una atención, Para poder acceder a información que me permita tomar la decisión de resolverla o radicarla							
Prioridad:		**Sprint:**	6	**Peso:**		**Estado:**	Especificada
Autor:	Andrea Rodríguez Macías						

Criterios de Aceptación:

1. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano, me encuentro gestionando una atención
   Cuando me dirijo a la pestaña "Vista 360",
   Entonces visualizo las opciones de los reportes que me es posible consultar:
   - "Vista Estudiantes"
   - "Vista Multi Estudiantes"
   - "Vista Docentes"
   - "Vista Instituciones"

2. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando pulso la opción "Vista Estudiantes" o "Vista Docentes",
   Entonces el sistema me solicita el tipo y número de identificación del estudiante o docente que deseo consultar (según corresponda)

   Cuando ingreso el tipo y número de identificación del estudiante o el docente y pulso la opción de generar el reporte
   Entonces el sistema ejecuta la consulta, me muestra la información del estudiante o el docente (según corresponda), me presenta links a información relacionada y las opciones para realizar una nueva búsqueda

3. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando pulso la opción "Vista Instituciones",
   Entonces el sistema me solicita la institución, que puedo buscar por el código DANE12, la localidad o el nombre de la misma

   Cuando selecciono la institución que deseo consultar y pulso la opción de generar el reporte
   Entonces el sistema ejecuta la consulta, me muestra la información de la institución, me presenta links a información relacionada y las opciones para realizar una nueva búsqueda

4. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando pulso la opción "Vista Multi Estudiantes",
   Entonces el sistema me solicita el tipo y número de identificación de los estudiantes que deseo consultar

   Cuando ingreso los tipos y números de identificación de los estudiantes y pulso la opción de generar el reporte
   Entonces el sistema ejecuta la consulta, me muestra la información de los estudiantes, me presenta links a información relacionada y las opciones para realizar una nueva búsqueda

5. Dado que, como Agente, Administrador o Coordinador del Módulo Servicio al Ciudadano
   Cuando ingreso los datos de consulta y pulso la opción para ejecutar alguna de las vistas 360,
   Entonces el sistema realiza la consulta de la información con la(s) entidad(es) que ingresé y si el sistema no encuentra información coincidente, se muestra el reporte vacío

Documentos relacionados

- No aplica

Anexos:

- **Diccionario de Datos**



Microsoft Excel Worksheet

Firmas:

NOMBRE: Diana Carolina Restrepo
CARGO: Jefe de Oficina Servicio al Ciudadano SED

NOMBRE: Marco Antonio Barrera
CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: Johan Andrés Morales
CARGO: Auxiliar Administrativo

NOMBRE: Diana Alejandra Peña
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Mayerly Guiza
CARGO: Técnico Operativo

NOMBRE: Saul Enrique Camargo
CARGO: Contratista

NOMBRE: Edwin Javier Sanabria
CARGO: Arquitecto de Soluciones SWO

NOMBRE: Andrea Rodríguez Macías
CARGO: Líder Funcional SWO

NOMBRE: Patricia Saez Montaña
CARGO: Analista de Pruebas SWO