

## ANEXO - TECNICO 2

### INTEGRACION WEB CON PQRS DE MERCURIO

Para la integración web de PQRS de mercurio, se debe considerar:

#### 1. Integración actual

La integración actual del módulo de PQR está embebida en una de las páginas del sitio web de la ESU con la URL:

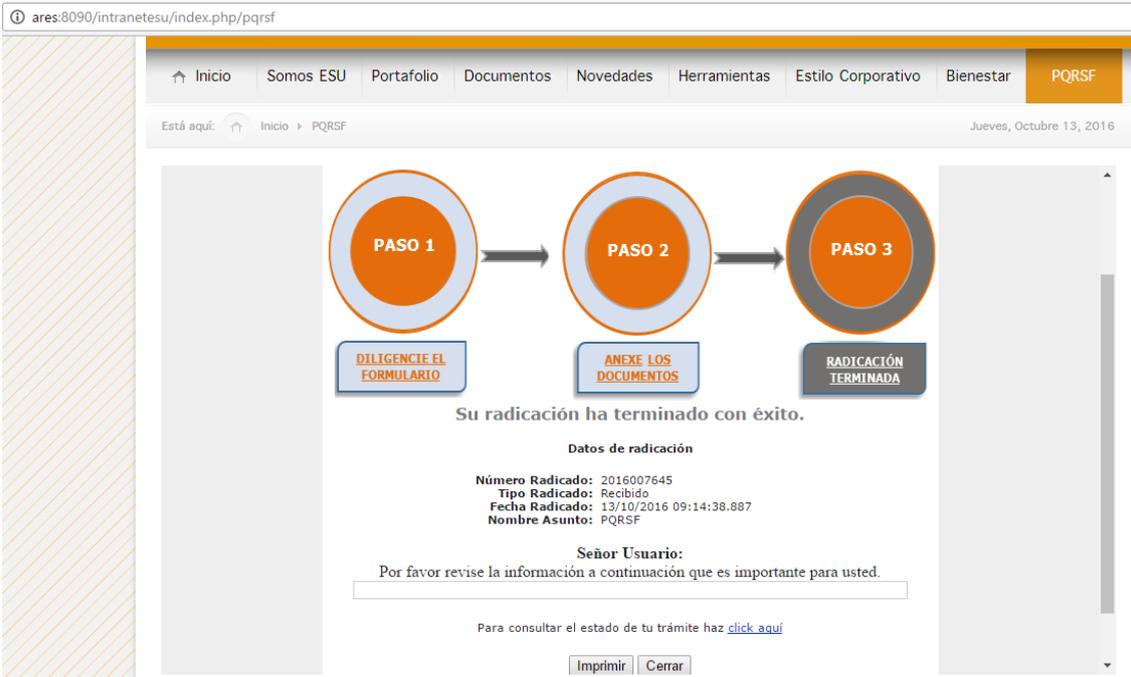
<http://www.esu.com.co/esu/index.php/es/contacto/quejas-sugerencias-y-reclamos>

En un IFRAME, cuyo recurso URL sin máscara es:

<http://190.217.97.66:9090/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00030&indicador=1>

Teniendo en cuenta la necesidad actual de desarrollar e implementar la nueva página web, lo único que se haría en cuanto a desarrollo sería embeber la URL de Mercurio en un IFRAME el cuál, aunque se use HTML5 no generaría inconveniente dado que HTML5 incluye soporte para todos los atributos necesarios y que el aspecto del IFRAME quede como actualmente se visualiza en el sitio web.

En otras palabras la solución anterior hace que se abra desde nuestra página la forma del navegador directamente en el sistema de Gestión Documental Mercurio, así:



The screenshot displays a web browser window with the address bar showing 'ares:8090/intranetesu/index.php/pqrsf'. The page features a navigation menu with items like 'Inicio', 'Somos ESU', 'Portafolio', 'Documentos', 'Noticias', 'Herramientas', 'Estilo Corporativo', 'Bienestar', and 'PQRSF'. Below the menu, there is a breadcrumb trail 'Está aquí: Inicio > PQRSF' and the date 'Jueves, Octubre 13, 2016'. The main content area shows a three-step process flow: 'PASO 1' (DILIGENCIE EL FORMULARIO), 'PASO 2' (ANEXE LOS DOCUMENTOS), and 'PASO 3' (RADICACIÓN TERMINADA). A message states 'Su radicación ha terminado con éxito.' followed by 'Datos de radicación' with the following details: 'Número Radicado: 2016007645', 'Tipo Radicado: Recibido', 'Fecha Radicado: 13/10/2016 09:14:38.887', and 'Nombre Asunto: PQRSF'. Below this, it says 'Señor Usuario: Por favor revise la información a continuación que es importante para usted.' and provides a text input field. At the bottom, there is a link 'Para consultar el estado de tu trámite haz [click aquí](#)' and two buttons: 'Imprimir' and 'Cerrar'.

## 2. Alternativas de mejora

Por otra parte, para implementar la gestión de PQRS para el público en general (clientes, proveedores y usuarios) en una app móvil, el proveedor Servisoft ofrece unos servicios SOAP disponibles para la interoperabilidad de Mercurio con otros sistemas, dicha oferta podría ser concertada con el área comercial del proveedor Servisoft.

En total para la gestión de PQR se han desarrollado 4 servicios:

- Radicación de PQR.
- Adición de anexos a la PQR.
- Creación del índice dinámico asociado a la PQR con los datos del cliente.
- Enrutamiento de la PQR al proceso respectivo para su gestión por parte de usuarios del CLIENTE en Mercurio.

**NOTA:** \* Con fines de optimizar generación y consulta de PQRS, se deja abierta la posibilidad de proponer e implementar un método diferente o mejorado del sugerido en este documento para la generación PQRS.