



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS Y  
COMPUTOTRABAJO DE SUFICIENCIA  
PROFESIONAL**

**“Propuesta de implementación de un sistema de registro  
de incidencias para mejorar la atención de los usuarios en  
una entidad pública de Lima 2022”.**

**Para obtener el Título  
Profesional de Ingeniero de  
Sistemas y Computo**

**Autor:**

García Francia Juan Carlos Jaime

**Asesor:**

MG. Díaz Flores Paul Alberto

**Lima - Perú**

**2023**

## “Propuesta de implementación de un sistema de registro de incidencias para mejorar la atención de los usuarios en una entidad pública de Lima 2022”.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>26%</b>	<b>25%</b>	<b>2%</b>	<b>7%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ulatina.ac.cr</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>cdn.www.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>e-archivo.uc3m.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>oa.upm.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, analizar la propuesta de implementación de un sistema de registro de incidencias para mejorar la atención de los usuarios de las entidades Públicas Lima 2022.

La propuesta planteada generará la optimización de recurso, reducción de tiempos en la atención de las incidencias, contar con información centralizada, confiable y de manera oportuna para la toma de decisiones; así también, permitirá el seguimiento y control de las incidencias.

Con respecto a la investigación se buscó elaborar un prototipo el cual se sustentó en la creación de un sistema de registro de incidencias para mejorar la atención de los usuarios, considerando aspectos importantes como la mejora del tiempo y la agilización de flujos de atención.

**Palabras clave:** Registro de incidencias, Atención de los usuarios, Mejora de tiempos, flujos de atención.

## ABSTRACT

The objective of this investigation was to analyze the proposal for the implementation of an incident registration system to improve the attention of users of Lima 2022 Public entities.

The proposed proposal will generate the optimization of resources, reduction of time in the attention of incidents, have centralized, reliable and timely information for decision making; likewise, it will allow the monitoring and control of incidents.

Regarding the investigation, it was sought to develop a prototype which was based on the creation of an incident registration system to improve user attention, considering important aspects such as time improvement and speeding up attention flows.

**Keywords:** Record of incidents, User attention, Time improvement, attention flows.

