

## CONDICIONES TECNICAS QUE CUMPLE EL FORULARIO PQRSD DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA

**Acuse de recibido:** Diligenciando exitosamente el formulario de PQRF, del enlace <https://esecarmenemiliaospina.gov.co/pqrf/open.php>, se le muestra un mensaje al usuario notificándole su número de ticket y en el enlace para consultarlo.

 Solicitud de ticket de ayuda creada

FELIPE, su numero de ticket es: PQRF00023, Correo: ing.felipegrillo@gmail.com

Gracias por contactarse con nosotros.

Su solicitud ha sido creada puede consultarla mas adelante digitando su correo y el numero de ticket.

Link de consulta de tickets: <http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/pqrf/view.php>

Ese Carmen Emilia Ospina

**Validación de campos:** En el formulario de PQRF de la Ese Carmen Emilia Ospina, se le piden unos datos al usuario, unos opcionales y otros de diligenciamiento obligatorio, estos últimos son imprescindibles debido a la importancia de la información que allí se ingresa. Por lo cual el sistema no le permitirá continuar si no son escritos.

Los campos obligatorios vienen marcados por un **asterisco (\*)**.

\_\_\_\_\_

**Primer Nombre \***

Primer Nombre es un campo obligatorio

Si el campo requerido no es llenado, se recargara la página con un texto en rojo, indicándole la obligatoriedad del mismo, hasta que no complete todos los campos de este tipo, la página no le permitirá continuar con el proceso.

**Mecanismos para evitar SPAM:** Los CAPTCHAS son los recursos informáticos que se utilizan en las webs para combatir el spam mediante procesos de verificación que proceden del denominado "test de Turing". Tienen el objetivo de

evitar entradas generadas automáticamente, las cuales ponen a prueba las tasas de conversión del sitio y comprometen al SEO.

Para evitar este tipo de amenazas (ataques con virus, hurto de datos, inyección de código malicioso), en el que se pueda autocompletar la información a través de robots, se hace una validación de datos en el formulario de PQRF de la ESE Carmen Emilia Ospina, mediante un CAPTCHA donde se le pide al usuario que escriba un texto aleatorio de números y letras, que al ser digitado correctamente le permite continuar con su solicitud.

De esta manera se verifica que sea una persona la que está ingresando la información.

### Temas de ayuda

— Seleccione un tema de ayuda — v \*

Texto CAPTCHA:



2B285

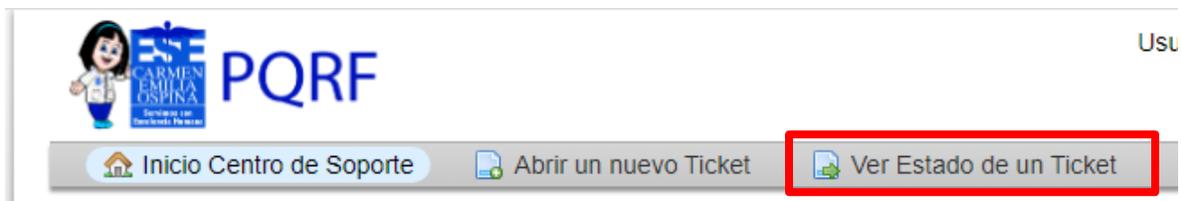
Introduzca el texto mostrado en la imagen. \*

Crear Ticket

Restablecer

Cancelar

**Mecanismo de seguimiento en línea:** Si un usuario quiere saber el estado de su requerimiento, para enterarse cómo va la evolución de su caso, puede hacerlo dirigiéndose a la opción: **Ver estado de un Ticket.**



Se le direccionara a una página donde se le solicitara que ingrese su correo electrónico y su número de ticket.

## Ver Estado de un Ticket

Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de Ticket. Se le enviará un enlace de acceso a su e-mail.

Correo Electrónico: <input type="text" value="por ejemplo john.doe@osticket.com"/>	<p>¿Tiene una cuenta con nosotros? <a href="#">Iniciar sesión</a> o <a href="#">Regístrate</a> para obtener una cuenta y poder acceder a todos sus Tickets.</p> 
Número de Ticket: <input type="text" value="por ejemplo 051243"/>	
<input type="button" value="Enlace de acceso por correo"/>	

Al diligenciar estos dos campos, le enviarán un enlace al correo electrónico, el cual lo dirigirá directamente a la información de la solicitud.



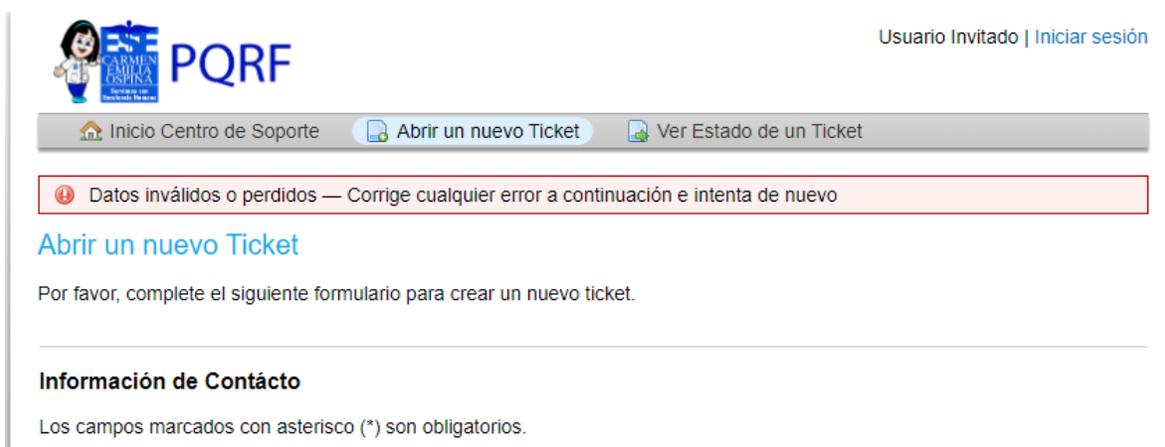
The screenshot shows the 'Ver Estado de un Ticket' page. At the top, there is a navigation bar with the ESE PQRF logo and the user status 'Usuario Invitado | Cerrar sesión'. Below the navigation bar, there are three buttons: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Hilo de Tickets'. A blue banner contains the text '¿Busca tus otros Tickets?' with links to 'Iniciar sesión' and 'regístrate para una cuenta'. The main content area displays the ticket title 'PRUEBA 05 DE AGOSTO 2022 - 2 #PQRF00023' with 'Imprimir' and 'Editar' buttons. Below the title, there are two columns of information: 'Información básica del ticket' and 'Información de usuario'. The 'Información básica del ticket' column shows: Estado del Ticket: Abierto, Departamento: Soporte, Creado en: 5/8/22 9:48. The 'Información de usuario' column shows: Nombre: Felipe, Email: ing.felipegrillo@gmail.com, Teléfono: (empty). Below this, there is a 'Detalle del PQR' section with: Servicio: Consulta Externa, Modo Notificación: Correo Electrónico, Aviso de Aceptación de condiciones: Sí. At the bottom, there is a user profile icon and a message box that says 'FELIPE publicado 5/8/22 9:48' with the ticket title 'PRUEBA 05 DE AGOSTO 2022 - 2' below it.

Se visualiza una ficha técnica con los detalles del ticket, acá podrá ver la respuesta a su solicitud.

**Mensaje de falla del sistema:** Antes de enviar datos al servidor, es importante asegurarse de que se completan todos los controles de formulario requeridos, y en el formato correcto. Esto se denomina **validación de formulario en el lado del cliente** y ayuda a garantizar que los datos que se envían coinciden con los requisitos establecidos en los diversos controles de formulario.

En el caso del formulario del ticket de los PQRF, existen dos barreras de entrada para que el requerimiento sea abierto exitosamente. La primera son los campos obligatorios, indicados por un mensaje al inicio del formulario. La segunda es escribir correctamente el CAPTCHA al final de la solicitud.

Si alguno de estas dos especificaciones no se diligencia bien, se muestran los mensajes de error y se le pedirá al usuario que vuelva a realizar la acción, hasta que lo haga de forma correcta



The screenshot displays the PQRF (Peticiones, Quejas, Reclamos y Faltas) web application. At the top left is the logo for ESE Carmen Emilia Ospina, and at the top right, it shows the user is 'Invitado' with a link to 'Iniciar sesión'. Below the header is a navigation bar with three options: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. A prominent red error message box states: 'Datos inválidos o perdidos — Corrige cualquier error a continuación e intenta de nuevo'. Below this, the heading 'Abrir un nuevo Ticket' is followed by the instruction: 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' A section titled 'Información de Contacto' includes a note: 'Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios.'

**Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles:** La página de la ESE Carmen Emilia Ospina, tiene diseño web responsive, es decir que se adapta proporcionalmente a cualquier tamaño de pantalla, sin perder calidad de imagen, por lo cual se puede diligenciar el formulario de PQRF desde un teléfono móvil sin ningún problema.



**Seguridad digital:** El servidor cuenta con el software Config Server Firewall (CSF) es un firewall de código abierto que se puede usar en la mayoría de los sistemas operativos basados en Linux para proteger los servidores contra usuarios no autenticados. CSF supervisa continuamente el archivo de registro del servidor y notifica errores en la autenticación de inicio de sesión de SSH, SMTP, HTTP, IMAP, POP3 y FTP y otros muchos protocolos. Este firewall le permite bloquear y desbloquear manualmente direcciones IP específicas de manera temporal o permanente.