
 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO CONDICIONES TECNICAS DEL FORMULARIO PQRSD E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: Sistema De Información Y Atención Al Ciudadano</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D3</p>	<p>VIGENCIA: 26/07/2024</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 1 de 6</p>

CONDICIONES TECNICAS

Este documento presenta las directrices para el diseño, estructura, implementación y funcionamiento del formulario de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información pública, y Denuncias – Formulario PQRSD, de acuerdo con lo señalado por el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020

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



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 (*)**.

Nombre (*)



Debe escribir el Nombre de la persona Natural o Representante Legal

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO CONDICIONES TECNICAS DEL FORMULARIO PQRSD E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: Sistema De Información Y Atención Al Ciudadano</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D3</p>	<p>VIGENCIA: 26/07/2024</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 2 de 6</p>

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 robots, se hace una validación de datos en el formulario de PQR 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.

Debe Certificar la información registrada.



You've selected the wrong image.

Radicar

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: **Consultar PQR.**

Consultar PQR »



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO CONDICIONES TECNICAS DEL FORMULARIO PQRSD E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: Sistema De Información Y Atención Al Ciudadano</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D3</p>	<p>VIGENCIA: 26/07/2024</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 3 de 6</p>

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






Consultar PQR

Por favor digite su código de seguridad y el número de radicado de la PQR

Número de Radicado:

Código de seguridad:

Selecciona la imagen que no pertenece a la fila.

[Consultar PQR](#)

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

Consultar PQR

Radicado: 202472320098

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 23/07/2024 10:43:39 a.m.
Fecha de respuesta esperada: 3/08/2024 10:43:39 a.m.
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 202472320098
Radicado Entrada SGDEA: 01-111-008190-E-2024

Semaforo

Caducidad en 41 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Historial de la solicitud

Información del solicitante	
Tipo de persona	Persona Natural
Nombre (*)	Andres Felipe
Apellido (*)	Quintero Garcia
Tipo de Documento	Cedula de Ciudadania
Número de Identificación (*)	1075214732
Dirección	
Telefono (*)	3227091029
Celular	3227091029
Email (*)	anfequingar@gmail.com
Ocupación	Empleado



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

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

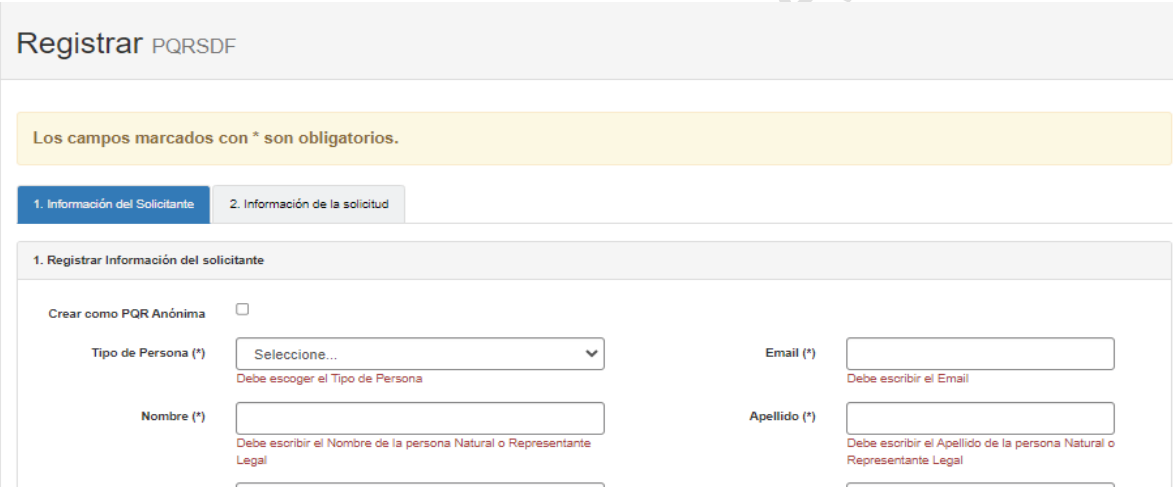
 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO CONDICIONES TECNICAS DEL FORMULARIO PQRSD E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: Sistema De Información Y Atención Al Ciudadano</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D3</p>	<p>VIGENCIA: 26/07/2024</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 4 de 6</p>

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 PQR, 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



Integración con el sistema de PQRSD de la entidad: Las solicitudes de información deben estar vinculadas dentro del sistema de PQRSD de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina para realizar su debida gestión y seguimiento integral a las solicitudes. Según lo contemplado por el manual SIU-S1-M1 Manual de atención al usuario

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 PQR desde un teléfono móvil sin ningún problema.



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO CONDICIONES TECNICAS DEL FORMULARIO PQRSD E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: Sistema De Información Y Atención Al Ciudadano</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D3</p>	<p>VIGENCIA: 26/07/2024</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 5 de 6</p>



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.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
**CONDICIONES TÉCNICAS DEL FORMULARIO
PQRSD E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA**



PROCESO:
Sistema De Información Y
Atención Al Ciudadano

CODIGO: SIU-S2-D3

VIGENCIA: 26/07/2024

V1

PÁGINA 6 de 6

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora documento con el fin de obtener una herramienta y guía de las condiciones técnicas del formulario PQRSD de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina dando cumplimiento con lo estipulado por la resolución 1519 del 2020 y con esto obtener una mejora continua en el subproceso de "Linea de frente"	26/07/2024
Nombre: Julio Cesar Liscano Leal. Contratista área de sistema de información y atención al ciudadano		
Nombre: Cindy Viviana Solano Vanegas Contratista área TIC		
Nombre: María Alejandra Mayor Morales Contratista del área de planeación	Nombre: Camilo Sepulveda Tovar Contratista área planeación	Nombre: Julio Cesar Quintero Vieda Cargo: Gerente.
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i y t
ESE Carmen Emilia Ospina