

Plantilla de Casos de Pruebas de Software

Proyecto: Automatización y digitalización de la radicación de PQRS (conforme a la ley 1755 de 2015 y el decreto 088 de 2022) en la IE Laura Vicuña de Armenia, Quindío.
Ciclo de Pruebas: Ciclo 1 - Ejecución inicial de los casos de uso

Id	Caso de Prueba	Descripción	Fecha	Área Funcional / Sub proceso	Funcionalidad / Característica	Datos / Acciones de Entrada
1	Registro de PQRS con datos correctos y archivo adjunto admitido por la plataforma (PDF, JPG, PNEG, DOCX, XLXS)	El usuario ingresa los datos correctos (nombre, correo, celular, tipo de solicitud) y adjunta un archivo. El sistema valida los datos y genera un número de radicado único. El archivo se adjunta correctamente.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia).• Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina• Ciudad: Bogotá• Celular: 3044705052• Correo: sebastian@mail.com• Descripción de la PQRS: prueba• Archivo adjunto: Documento en PDF.
2	Registro de PQRS con celular inválido que tiene caracteres especiales no numéricos	El usuario ingresa un número de celular con 9 dígitos y un caracter no numéricos. El sistema debe rechazar el formulario y mostrar un mensaje de error indicando que el número de celular es incorrecto.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia).• Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina• Ciudad: Bogotá• Celular: 304470505*• Correo: sebastian@mail.com• Descripción de la PQRS: prueba• Archivo adjunto: Documento en PDF.
3	Registro de PQRS con correo electrónico inválido	El usuario ingresa un correo electrónico con formato incorrecto (por ejemplo, sin "@" o sin dominio). El sistema debe rechazar el formulario y mostrar un mensaje de error indicando que el correo es inválido.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia).• Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina• Ciudad: Bogotá• Celular: 304470505*• Correo: sebastiangmail.com• Descripción de la PQRS: prueba• Archivo adjunto: Documento en PDF.

Plantilla de Casos de Pruebas de Software

Proyecto: Automatización y digitalización de la radicación de PQRS (conforme a la ley 1755 de 2015 y el decreto 088 de 2022) en la IE Laura Vicuña de Armenia, Quindío.
Ciclo de Pruebas: Ciclo 1 - Ejecución inicial de los casos de uso

Id	Caso de Prueba	Descripción	Fecha	Área Funcional / Sub proceso	Funcionalidad / Característica	Datos / Acciones de Entrada
4	Consulta de estado de PQRS con número de radicado existente	El usuario ingresa un número de radicado válido y el sistema debe mostrar el estado actualizado de la PQRS (por ejemplo, "En proceso", "Resuelto").	4/3/2025	Módulo de consulta para usuarios	Consulta PQRS	Id PQRS: 12
5	Registro de PQRS con falta de nombre en los campos obligatorios	El usuario intenta enviar el formulario sin ingresar el nombre en el campo obligatorio. El sistema debe mostrar un mensaje de error indicando que el campo es obligatorio.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia).• Nombre de solicitante:• Ciudad: Bogotá• Celular: 304470505*• Correo: sebastiangmail.com• Descripción de la PQRS: prueba• Archivo adjunto: Documento en PDF.
6	Registro de PQRS con formato de celular incorrecto (menos de 10 dígitos)	El usuario ingresa un número de celular con menos de 10 dígitos. El sistema debe mostrar un mensaje de error indicando que el número de celular debe tener 10 dígitos.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia).• Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina• Ciudad: Bogotá• Celular: 304470505• Correo: sebastian@mail.com• Descripción de la PQRS: prueba• Archivo adjunto: Documento en PDF.

Plantilla de Casos de Pruebas de Software

Proyecto: Automatización y digitalización de la radicación de PQRS (conforme a la ley 1755 de 2015 y el decreto 088 de 2022) en la IE Laura Vicuña de Armenia, Quindío.
Ciclo de Pruebas: Ciclo 1 - Ejecución inicial de los casos de uso

Id	Caso de Prueba	Descripción	Fecha	Área Funcional / Sub proceso	Funcionalidad / Característica	Datos / Acciones de Entrada
7	Registro de PQRS con formato de celular incorrecto (más de 10 dígitos)	El usuario ingresa un número de celular con más de 10 dígitos. El sistema debe mostrar un mensaje de error indicando que el número de celular debe tener 10 dígitos.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia).• Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina• Ciudad: Bogotá• Celular: 30447050521• Correo: sebastian@mail.com• Descripción de la PQRS: prueba• Archivo adjunto: Documento en PDF.
8	Registro de PQRS con datos correctos y sin archivo adjunto.	El usuario envía una PQRS sin adjuntar archivo. El sistema debe permitir el registro sin archivo y generar un número de radicado.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia).• Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina• Ciudad: Bogotá• Celular: 3044705052• Correo: sebastian@mail.com• Descripción de la PQRS: prueba• Archivo adjunto: N/A
9	Consulta de estado de PQRS con número que no existe	El usuario ingresa un número de radicado que no existe en el sistema. El sistema debe mostrar un mensaje indicando que el número de radicado no se encuentra registrado.	4/3/2025	Módulo de consulta para usuarios	Consulta PQRS	Id PQRS: 100

Plantilla de Casos de Pruebas de Software

Proyecto: Automatización y digitalización de la radicación de PQRS (conforme a la ley 1755 de 2015 y el decreto 088 de 2022) en la IE Laura Vicuña de Armenia, Quindío.
Ciclo de Pruebas: Ciclo 1 - Ejecución inicial de los casos de uso

Id	Caso de Prueba	Descripción	Fecha	Área Funcional / Sub proceso	Funcionalidad / Característica	Datos / Acciones de Entrada
10	Consultar PQRS con número de radicado vacío para la consulta	El usuario intenta consultar el estado de una PQRS sin ingresar ningún número de radicado en el campo correspondiente. El sistema debe mostrar un mensaje de error indicando que el número de radicado es obligatorio.	4/3/2025	Módulo de consulta para usuarios	Consulta PQRS	Id PQRS:
11	Administrador actualizando el estado de una PQRS	El administrador ingresa al sistema, busca una PQRS por número de radicado, y actualiza el estado de la solicitud de "En proceso" a "Resuelto". El sistema debe reflejar el cambio de estado tanto para el administrador como para el usuario en el panel de consulta.	4/3/2025	Módulo de administrador	Administración PQRS	<ul style="list-style-type: none">• Selección de una PQRS.• Cambiar el estado de la solicitud.
12	Administrador buscando una PQRS por número de radicado existente	El administrador busca una PQRS específica ingresando el número de radicado en el sistema. El sistema debe mostrar la PQRS correspondiente con todos sus detalles.	4/3/2025	Módulo de administrador	Administración PQRS	<ul style="list-style-type: none">• Búsqueda, filtro y selección de una PQRS.• Cambiar el estado de la solicitud.
13	Administrador buscando una PQRS por número de radicado que no existente	El administrador ingresa un número de radicado que no existe en el sistema. El sistema debe mostrar un mensaje de error indicando que no se encontró ninguna PQRS con ese número de radicado.	4/3/2025	Módulo de administrador	Administración PQRS	<ul style="list-style-type: none">• Búsqueda, filtro y selección de una PQRS.• Cambiar el estado de la solicitud.

Plantilla de Casos de Pruebas de Software

Proyecto: Automatización y digitalización de la radicación de PQRS (conforme a la ley 1755 de 2015 y el decreto 088 de 2022) en la IE Laura Vicuña de Armenia, Quindío.
Ciclo de Pruebas: Ciclo 1 - Ejecución inicial de los casos de uso

Id	Caso de Prueba	Descripción	Fecha	Área Funcional / Sub proceso	Funcionalidad / Característica	Datos / Acciones de Entrada
14	Administrador imprime la información del formulario de PQRS del usuario por medio del botón "imprimir"	El administrador ingresa al sistema, localiza una PQRS registrada y presiona el botón "imprimir" para generar una copia en formato PDF o impresora de la información completa de la PQRS del usuario. El sistema debe permitir la impresión del formulario sin errores.	4/3/2025	Módulo de administrador	Administración PQRS	• Selección de una PQRS. • Dar click en "Imprimir"
15	Registro de PQRS con datos correctos y archivo adjunto no admitido por la plataforma (.ZIP)	El usuario ingresa todos los datos correctos en el formulario, pero adjunta un archivo en formato no admitido por la plataforma, como un archivo .ZIP. El sistema debe rechazar el archivo y mostrar un mensaje de error indicando que el tipo de archivo no es válido.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	• Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia). • Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina • Ciudad: Bogotá • Celular: 30447050521 • Correo: sebastian@mail.com • Descripción de la PQRS: prueba • Archivo adjunto: Archivo.zip
16	Usuario radica PQRS cumpliendo con el límite de archivos adjuntos permitidos (10 archivos)	El usuario radica una PQRS y adjunta el máximo número permitido de archivos (10 archivos). El sistema debe aceptar la PQRS con todos los archivos adjuntos y generar un número de radicado único.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	• Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia). • Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina • Ciudad: Bogotá • Celular: 30447050521 • Correo: sebastian@mail.com • Descripción de la PQRS: prueba • Archivo adjunto: 10 archivos en formato PDF y DOCX

Plantilla de Casos de Pruebas de Software

Proyecto: Automatización y digitalización de la radicación de PQRS (conforme a la ley 1755 de 2015 y el decreto 088 de 2022) en la IE Laura Vicuña de Armenia, Quindío.

Ciclo de Pruebas: Ciclo 1 - Ejecución inicial de los casos de uso

Id	Caso de Prueba	Descripción	Fecha	Área Funcional / Sub proceso	Funcionalidad / Característica	Datos / Acciones de Entrada
17	Usuario radica PQRS con archivos adjuntos superando el límite permitido	El usuario intenta radicar una PQRS adjuntando más archivos de los permitidos por la plataforma (por ejemplo, más de 10 archivos). El sistema debe rechazar el envío del formulario y mostrar un mensaje de error indicando que el número de archivos adjuntos excede el límite permitido.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia). • Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina • Ciudad: Bogotá • Celular: 30447050521 • Correo: sebastian@mail.com • Descripción de la PQRS: prueba • Archivo adjunto: 11 archivos en formato PDF y DOCX
18	Usuario radica PQRS con archivo que cumple con el tamaño permitido (30 MB)	El usuario radica una PQRS adjuntando un archivo cuyo tamaño es igual al límite permitido (30 MB). El sistema debe aceptar el archivo y permitir que la PQRS sea registrada correctamente, generando el número de radicado único.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia). • Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina • Ciudad: Bogotá • Celular: 30447050521 • Correo: sebastian@mail.com • Descripción de la PQRS: prueba • Archivo adjunto: archivo PDF de peso 2 MB
19	Usuario radica PQRS con archivo que no cumple con el tamaño permitido (30 MB)	El usuario radica una PQRS adjuntando un archivo cuyo tamaño supera el límite permitido de 30 MB. El sistema debe rechazar el archivo y mostrar un mensaje de error indicando que el archivo excede el tamaño máximo permitido.	4/3/2025	Módulo de radicación PQRS para usuarios	Radicación PQRS	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia). • Nombre de solicitante: Sebastian Vallejo Ospina • Ciudad: Bogotá • Celular: 30447050521 • Correo: sebastian@mail.com • Descripción de la PQRS: prueba • Archivo adjunto: archivo PDF de peso 50 MB

Resultado Esperado	Requerimientos de Ambiente de Pruebas	Procedimientos especiales requeridos	Dependencias con otros casos de Prueba
El sistema valida los datos (celular con 10 dígitos numéricos, correo electrónico válido, etc.) y genera un número de radicado único. El archivo adjunto se carga correctamente y el usuario recibe la confirmación de radicado.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.
El sistema valida que el campo de celular debe contener solo 10 dígitos numéricos y rechaza la entrada con un mensaje de error.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.
El sistema valida que el campo de correo debe tener un formato correcto (nombre@dominio.com) y rechaza la entrada con un mensaje de error.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.

Resultado Esperado	Requerimientos de Ambiente de Pruebas	Procedimientos especiales requeridos	Dependencias con otros casos de Prueba
El sistema debe buscar y mostrar el estado de la PQRS correspondiente al número de radicado ingresado, actualizado en tiempo real.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	Debe haberse radicado una PQRS desde el módulo de radicación de PQRS
El sistema debe mostrar un mensaje de error indicando que el campo de nombre es obligatorio.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A
El sistema valida que el campo de celular debe contener 10 dígitos	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.

Resultado Esperado	Requerimientos de Ambiente de Pruebas	Procedimientos especiales requeridos	Dependencias con otros casos de Prueba
El sistema valida que el campo de celular debe contener 10 dígitos	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.
El sistema valida los datos (celular con 10 dígitos numéricos, correo electrónico válido, etc.) y genera un número de radicado único.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.
El sistema debe generar un mensaje de error indicando que el número de radicado no existe en la base de datos.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.

Resultado Esperado	Requerimientos de Ambiente de Pruebas	Procedimientos especiales requeridos	Dependencias con otros casos de Prueba
El sistema debe generar un mensaje de error indicando que debe ingresar un número de radicado para hacer la consulta.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.
El sistema debe permitir al administrador actualizar el estado de la PQRS y reflejar el cambio de manera inmediata.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	Debe haberse radicado una PQRS desde el módulo de radicación de PQRS
El sistema debe permitir al administrador buscar por número de radicado y mostrar la PQRS correspondiente con todos los detalles relacionados.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	Debe haberse radicado una PQRS desde el módulo de radicación de PQRS
El sistema debe generar un mensaje de error indicando que el número de radicado no existe en la base de datos y que no se pudo encontrar la PQRS correspondiente.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A

Resultado Esperado	Requerimientos de Ambiente de Pruebas	Procedimientos especiales requeridos	Dependencias con otros casos de Prueba
El sistema debe generar correctamente el documento imprimible en formato PDF o habilitar la impresión directamente en la impresora, mostrando todos los datos de la PQRS del usuario de manera clara y correcta	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	Debe haberse radicado una PQRS desde el módulo de radicación de PQRS
El sistema debe validar que el archivo adjunto tenga un formato permitido y debe rechazar el archivo .ZIP, mostrando un mensaje de error que indique que el archivo no es compatible	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.
El sistema debe aceptar los 10 archivos adjuntos, generar el número de radicado único y mostrar un mensaje de confirmación de radicado.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.

Resultado Esperado	Requerimientos de Ambiente de Pruebas	Procedimientos especiales requeridos	Dependencias con otros casos de Prueba
El sistema debe rechazar el envío de la PQRS si se supera el número máximo de archivos permitidos (10 archivos) y mostrar un mensaje de error indicando que el número de archivos es demasiado alto	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.
El sistema debe aceptar el archivo de 30 MB, validar que cumple con los requisitos y generar un número de radicado único para la PQRS.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.
El sistema debe rechazar el archivo y mostrar un mensaje de error indicando que el archivo excede el límite de 30 MB.	Navegador web: Google Chrome 112.0, Servidor: Apache 2.4.51, PHP: 7.4	N/A	N/A, este caso de prueba no se encuentra supeditado al cumplimiento de otro caso de prueba o condiciones anteriores.

Información para el Seguimiento			
Resultado Obtenido	Estado	Última Fecha de Estado	Observaciones
El sistema permitió la radicación de la PQRS y arrojó un número de radicado, respectivamente.	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema no permitió la radicación de la PQRS e indicó que se debía diligenciar un número de celular válido de 10 dígitos numéricos	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema no permitió la radicación de la PQRS e indicó que se debía diligenciar un correo válido	Aprobado	4/3/2025	N/A

Información para el Seguimiento			
Resultado Obtenido	Estado	Última Fecha de Estado	Observaciones
El sistema realizó la búsqueda en la base de datos y arrojó la información del radicado ingresado	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema no permitió la radicación de la PQRS e indicó que se debía diligenciar el campo NOMBRE o RAZÓN SOCIAL	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema no permitió la radicación de la PQRS e indicó que se debía diligenciar un número de celular válido de 10 dígitos numéricos	Aprobado	4/3/2025	N/A

Información para el Seguimiento			
Resultado Obtenido	Estado	Última Fecha de Estado	Observaciones
El sistema no permitió la radicación de la PQRS e indicó que se debía diligenciar un número de celular válido de 10 dígitos numéricos	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema permitió la radicación de la PQRS y arrojó un número de radicado, respectivamente.	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema realizó la búsqueda en la base de datos y arrojó mensaje indicando que el número de radicado no existe.	Aprobado	4/3/2025	N/A

Información para el Seguimiento			
Resultado Obtenido	Estado	Última Fecha de Estado	Observaciones
El sistema no pudo realizar la búsqueda en la base de datos y arrojó un mensaje indicando que se debe ingresar un número de radicado.	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema realizó correctamente la actualización del estado de la PQRS, tanto en la vista del módulo administrador como también en la vista del módulo de consulta para los usuarios.	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema no tiene integrado un banner de búsqueda en el módulo de administrador desde el cual pueda realizar la búsqueda y filtro de solicitudes	En seguimiento	4/3/2025	Se tendrá que desarrollar la funcionalidad para la búsqueda y filtro de PQRS en el módulo de administrador
El sistema no tiene integrado un banner de búsqueda en el módulo de administrador desde el cual pueda realizar la búsqueda y filtro de solicitudes	En seguimiento	4/3/2025	Se tendrá que desarrollar la funcionalidad para la búsqueda y filtro de PQRS en el módulo de administrador

Información para el Seguimiento			
Resultado Obtenido	Estado	Última Fecha de Estado	Observaciones
El sistema permitió el uso exitoso de la funcionalidad "imprimir", generando un formulario que puede ser impreso o almacenado localmente en el equipo	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema no permitió la radicación de la PQRS e indicó que el archivo adjunto (.ZIP) no está soportado por la plataforma .	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema permitió la radicación de la PQRS y arrojó un número de radicado, respectivamente.	Aprobado	4/3/2025	N/A

Información para el Seguimiento			
Resultado Obtenido	Estado	Última Fecha de Estado	Observaciones
El sistema no permitió la radicación de la PQRS y arrojó un mensaje indicando que el número de archivos excede el número permitido de anexos	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema permitió la radicación de la PQRS y arrojó un número de radicado, respectivamente.	Aprobado	4/3/2025	N/A
El sistema no permitió la radicación de la PQRS y arrojó un mensaje indicando que el tamaño de un archivo excede el tamaño permitido para anexos (30 MB)	Aprobado	4/3/2025	N/A