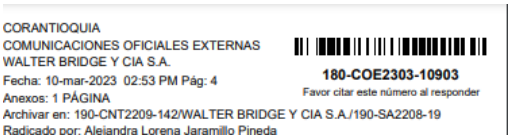
Solicitud radicación reporte de casos atendidos contrato 190-CNT2209-142 Walter Bridge y CIA S.A.


CORANTIOQUIA
COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS
WALTER BRIDGE Y CIA S.A.
Fecha: 10-mar-2023 02:53 PM Pág: 4
Anexos: 1 PÁGINA
Archivar en: 190-CNT2209-142/WALTER BRIDGE Y CIA S.A./190-SA2208-19
Radicado por: Aleiandra Lorena Jaramillo Pineda
180-COE2303-10903
Favor citar este número al responder

Marleny Velez Cardenas <mvelez@corantioquia.gov.co>
Vie 10/03/2023 2:27 PM

Para: Centro de Administracion de Documentos -CAD- CORANTIOQUIA <cad@corantioquia.gov.co>

Muy buenas tardes compañeros,

Me pueden hacer el favor de colaborarme con la radicación del reporte de atención de casos del 07 de enero al 07 de febrero de 2023.

Cordialmente,

Marleny Vélez Cárdenas
Técnico Operativo
Subdirección Administrativa y Financiera
GIT Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
mvelez@corantioquia.gov.co
Tel: 493 88 88 ext: 1127
Carrera 65 No. 44A – 32
www.corantioquia.gov.co

CORANTIOQUIA

CON EL CORAZÓN

De: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>
Enviado el: viernes, 10 de marzo de 2023 1:09 p. m.
Para: Marleny Velez Cardenas <mvelez@corantioquia.gov.co>
CC: Heyner Segura Molina <hsegura@walterbridge.com>; Oscar Federico Hernandez Mondragon <ohernandez@walterbridge.com>
Asunto: RV: Pendientes CORANTIOQUIA

Buenas tardes Marleny,

Adjunto informe de casos de enero 7 a febrero 7

Saludos,

|Maria Andrea Muñoz L.|
|Gerente de Cuenta|
|PBX: 6034040 Bogotá - 3853000 Medellín|
|Extensión 3104|Móvil 3013600430|
|www.walterbridge.com|

De: Jorge Eliecer Henao <jhenao@walterbridge.com>
Enviado el: jueves, 9 de marzo de 2023 11:44 a. m.
Para: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>
CC: Julián Ignacio Posada Londoño <jposada@walterbridge.com>; Oscar Federico Hernandez Mondragon <ohernandez@walterbridge.com>; Heyner Segura Molina <hsegura@walterbridge.com>
Asunto: RE: Pendientes CORANTIOQUIA

Buenos días Andrea, adjunto reporte de casos atendidos del 07 de enero al 7 de febrero del 2023, respecto al teléfono vantage me dice Julian Posada que el se encarga.

Saludos,

Jorge E. Henao. / Director de Servicios
Móvil: 300 6553650 / walterbridge.com
PBX: (57+4) 3853000 - (57+1) 6034040 / Extensión 1119

De: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>
Enviado el: miércoles, 8 de marzo de 2023 11:16 a. m.
Para: Jorge Eliecer Henao <jhenao@walterbridge.com>
CC: Julián Ignacio Posada Londoño <jposada@walterbridge.com>; Oscar Federico Hernandez Mondragon

<ohernandez@walterbridge.com>; Heyner Segura Molina <hsegura@walterbridge.com>
Asunto: Pendientes CORANTIOQUIA

Buenos días Jorge,

Para dar por terminado el contrato con CORANTIOQUIA nos quedan pendientes los siguientes puntos:

- Pendiente entregar último informe del soporte realizado entre el 07 de enero y el 07 de febrero de 2023
- Se devolvió uno con la pantalla del teléfono Avaya de referencia Vantage 05 con serial 18WZ353008PM. Ellos dicen que este les llego con la pantalla partida y como compromiso quedamos en remplazarlo





Quedo atenta a tus comentarios,

|Maria Andrea Muñoz L.|
|Gerente de Cuenta|
|PBX: 6034040 Bogotá - 3853000 Medellín|
|Extensión 3104|Móvil 3013600430|
|www.walterbridge.com|



“Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co, en donde puede conocer sus derechos constitucionales y legales así como la forma de ejercerlos. Con mucho gusto atenderemos todas sus observaciones, consultas o reclamos en: protecciondedatos@corantioquia.gov.co”

# Ticket	Estado	Descripción	Solución Caso (Ingeniero)	Total Tiempo Dedicado	Fecha de creación	Fecha Inicio de Atención	Fecha Cierre Caso	Ingeniero asignado: Nombre Ingeniero	Tipo de caso
0040918	Cerrado	Muy buenas tardes, Solicitud revisión de las extensiones que hacen parte del Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental, a dichas extensiones están ingresando llamadas del Punto Orientación al Ciudadano, del Grupo Interno de Trabajo Talento Humano, entre otras. Se hace muy incomodo dado que cuando se pasan para las extensiones correspondientes en estas no contestan y se devuelven las llamadas y en algunas ocasiones los usuarios se encuentran enojados dado que no se han podido comunicar con el funcionario y pasan de extensión en extensión. Por lo anterior, les solicito revisar las extensiones 1111, 1109, 1112 y 1114	Cordial Saludo, Se realiza revisión de las extensiones 1111, 1109, 1112 y 1114 donde no se evidencia ninguna novedad, también se realiza revisión de las extensión PAC donde sí se encuentra que en el momento de las pruebas las extensión 1104,1005,008 no estaban registradas por lo tanto no ingresan las llamadas a estas extensiones. Cuando se marcar a cualquier extensión del PAC como se realiza en la prueba la marcación desde la extensión 1519 a la extensión 1102 se puede ver que al no contestar la llamada esta empieza saltar por varias extensiones 1003,1004,1105,1007 y 1108. Pero nunca pasa a las extensiones del CDA. Se recomienda validar ya que en varias pruebas al marcaciones del PDA los funcionarios no contestaron las llamadas. Donde se puede confirmar que las llamadas si están ingresando a las extensiones.	0,58	6/01/2023	10/01/2023 8:09	10/01/2023 8:45	Julian Andrés Castaño Rojas	Requerimiento
0040972	Cerrado	Revisión extensión 1111	Buenos días, Estimados Un gusto saludarles, sin más, indicar que luego de los ajustes correspondientes y que no se ha vuelto a reportar el evento. Se procede con el cierre del caso por cumplimiento de ANS. Cualquier nueva inquietud por favor escalar una nueva solicitud¡¡ Muchas gracias Cordial saludo	3,12	11/01/2023	11/01/2023 14:10	16/01/2023 11:19	Manuel Leonardo Ayala	Requerimiento
0041069	Cerrado	Buenas tardes, Su colaboración con el siguiente caso, se tiene conocimiento de la dificultad para llamadas externas, pero está se ha extendido a llamadas internas. Cualquier inquietud con gusto será atendida,	Buenos días, Sr. Esteban Un gusto saludarle, sin más, indicar que de acuerdo al seguimiento de este requerimiento. Se ha considerado que pertenece al evento correspondiente al flujo RTP del canal MPLS con las sedes externas. Esto incluyendo la salida de llamadas externas que a su vez vienen por la MPLS a salir por la sede principal. Por lo tanto, se discutirá el día lunes 30 de enero a las 10 am los resultados obtenidos por parte del análisis previo que ejecuto mi compañero @Julian Andres Castano Rojas Finalmente, se dará cierre al presente caso y se continuará con el caso principal que está liderando mi compañero. Cordial saludo	2,06	17/01/2023	17/01/2023 16:39	27/01/2023 9:35	Manuel Leonardo Ayala	Incidente Prioridad Baja
0041072	Cerrado	Buenas tardes, Por favor revisar la extensión telefónica 1110, ya que no ingresan las llamadas, pero si dejar marcar otras extensiones. Se revisó la configuración del teléfono, se volvió configurar la extensión y el problema sigue.	Resumen de la solución: Buenas tardes, Sr. Esteban Un gusto saludarle, sin más, indicar que de acuerdo a la solicitud. Se procede con la revisión de la extensión 1110 la cual se evidencia desconectada en la primera validación. No obstante, en la validación del día de hoy 18 de enero nos indican que ya fue revisada en sitio y se encuentra operativa como se corroboro en el sistema. Dada la solución al caso, se procede con el cierre del ticket	1,72	17/01/2023	17/01/2023 16:12	18/01/2023 18:48	Manuel Leonardo Ayala	Incidente Prioridad Baja
0041191	Cerrado	Buenos días Comedidamente se solicita la revisión de las líneas telefónicas de la Oficina Territorial Citará, las cuales presentan dificultades en la salida de llamadas, según lo reportado por algunos funcionarios Situación que impide una adecuada atención de los usuarios	Buenos días, Sr. Esteban Un gusto saludarle, sin más, indicar que de acuerdo al seguimiento de este requerimiento. Se ha considerado que pertenece al evento correspondiente al flujo RTP del canal MPLS con las sedes externas. Esto incluyendo la salida de llamadas externas que a su vez vienen por la MPLS a salir por la sede principal. Por lo tanto, se discutirá el día lunes 30 de enero a las 10 am los resultados obtenidos por parte del análisis previo que ejecuto mi compañero @Julian Andres Castano Rojas Finalmente, se dará cierre al presente caso y se continuará con el caso principal que está liderando mi compañero. Cordial saludo	0,49	25/01/2023	27/01/2023 8:45	27/01/2023 9:35	Manuel Leonardo Ayala	Incidente Prioridad Baja
0041331	Cerrado	Buen día, Se solicita la revisión del servidor utility server puesto que se ha evidenciado en revisiones con el ingeniero Julian que no está funcionando de manera adecuada al momento de que los teléfonos tratan de tomar la configuración de este. Cualquier inquietud con gusto será atendida, Cordialmente.	Buenos Días Hola Esteban, efectivamente encontramos un fallo irreparable en la maquina Utility Services. Por suerte contábamos con un snapshot en el VCenter que nos sirvió para restaurar la maquina virtual. Se realia una nueva snapshot al dia de hoy ya en funcionamiento. Adjunto evidencias. Por favor probar con algunos teléfonos la funcionalidad del mismo	3,95	6/02/2023	7/02/2023 8:31	7/02/2023 14:03	Miguel Angel Chirivi Urrea	Incidente Prioridad Baja
0041261	Cerrado	MPSA	Buenas noches, Se realiza el mantenimiento preventivo sin apagado de manera satisfactoria Cordial saludo	3,27	1/02/2023	1/02/2023 16:35	2/02/2023 7:40	Manuel Leonardo Ayala	Preventivo Lógico sin Apagado
0041269	Cerrado	MPSA	Buenos dias, Se realiza el mantenimiento MPSA de la sede Vegachi de manera satisfactoria Cordial saludo	1,11	2/02/2023	2/02/2023 10:05	2/02/2023 14:03	Manuel Leonardo Ayala	Preventivo Lógico sin Apagado
0041270	Cerrado	MPSA	Buenos dias, Se realiza el mantenimiento MPSA de la sede Santa Fe de Antioquia de manera satisfactoria Cordial saludo	0,92	2/02/2023	2/02/2023 9:09	2/02/2023 14:02	Manuel Leonardo Ayala	Preventivo Lógico sin Apagado

Informes Mensuales x Cuenta
Copyright (c) 2000-2023 salesforce.com, inc. Reservados todos los derechos.
Información confidencial - Prohibida su distribución
Generado por: Gestión Solicitudes 8/03/2023 06:45 PM
Walter Bridge

CORANTIOQUIA
COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS
WALTER BRIDGE Y CIA S.A.
Fecha: 10-mar-2023 02:53 PM Pág: 4
Anexos: 1 PÁGINA
180-COE2303-10903
Favor citar este número al responder
Archivar en: 190-CNT2209-142/WALTER BRIDGE Y CIA S.A./190-SA2208-19
Radicado por: Alejandra Lorena Jaramillo Pineda