ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

EMPRESA Aguas del Tequendama

amerika

Tecnología y Servicios

Periodo: 202311

RESULTADO DE ANS

nerika
Tecnología y Servicios

Aguas del Tequendama

TIPO SOLICITUD	ANS	META	RESULTADO	ANÁLISIS
AMK-SOLICITUD DE GARANTIA	TIEMPO SOLUCION	80%	100%	1/1 atendidas en el tiempo planificado
NUMERO DE HORAS DE SOPORTE	NUMERO DE HORAS	100%	123%	El número de Horas es de 36.29 de las 30 contratadas.
SERVICIO SAAS	NIVEL DE DISPONIBILIDAD	99.1%	100%	El sistema estuvo disponible todo el mes Noviembre.
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO ATENCION	80%	100%	17/17 atendidas en el tiempo planificado
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO SOLUCION	80%	100%	10/10 atendidas en el tiempo planificado
SUSCRIPTORES LICENCIADOS	NUMERO DE SUSCRIPTORES	100%	91%	El número de suscriptores activos es 18272 de 20000
USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS ACTIVOS	100%	100%	El numero de usuarios activos es 64 de 64 Contratados

martes 05 diciembre 2023

ANEXO DE AMK-SOLICITUD DE GARANTIA

nerika
Tecnología y Servicios

Aguas del Tequendama

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
:59	AMK - COMERCIAL	NO PERMITE REALIZAR PAGO POR PSE DE PERIODOS ANTERIORES	TIEMPO SOLUCION	05/12/2023 17:44:00	15/12/2023 00:00:00

martes 05 diciembre 2023

ANEXO DE SOPORTE/ASESORIAS

merika
Tecnología y Servicios

Aguas del Tequendama

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
806	AMK - COMERCIAL	SOLUCION A INQUIETUD EN EL CARGUE DE VENTAS FINANCIADAS	TIEMPO ATENCION	01/11/2023 12:21:16	01/11/2023 13:52:01
806	AMK - COMERCIAL	SOLUCION A INQUIETUD EN EL CARGUE DE VENTAS FINANCIADAS	TIEMPO SOLUCION	08/11/2023 17:39:00	08/11/2023 18:00:00
873	AMK - COMERCIAL	ACTUALIZACION TARIFAS MUNIICPIO DE LA MESA	TIEMPO ATENCION	09/11/2023 09:03:31	09/11/2023 10:54:13
873	AMK - COMERCIAL	ACTUALIZACION TARIFAS MUNIICPIO DE LA MESA	TIEMPO SOLUCION	11/11/2023 18:46:07	15/11/2023 18:00:00
918	SQR - SOLICITUD	ASESORIA TEMA CUENTA 92	TIEMPO ATENCION	16/11/2023 09:01:23	16/11/2023 10:10:26
918	SQR - SOLICITUD	ASESORIA TEMA CUENTA 92	TIEMPO SOLUCION	17/11/2023 10:58:19	22/11/2023 18:00:00
920	AMK - COMERCIAL	Concepto RETROACTIVO DE APROVECHAMIENTO No sale Valor en la Factura	TIEMPO ATENCION	16/11/2023 08:40:05	16/11/2023 12:35:20
920	AMK - COMERCIAL	Concepto RETROACTIVO DE APROVECHAMIENTO No sale Valor en la Factura	TIEMPO SOLUCION	16/11/2023 10:26:01	21/11/2023 18:00:00
937	AMK - COMERCIAL	VALIDACION GRD CONSUMO RESUMIDO	TIEMPO ATENCION	17/11/2023 10:35:42	17/11/2023 11:48:49
937	AMK - COMERCIAL	VALIDACION GRD CONSUMO RESUMIDO	TIEMPO SOLUCION	23/11/2023 17:30:34	23/11/2023 18:00:00
959	AMK - ADMINISTRATIVA	ERROR AL EJECUTAR INTERFACE	TIEMPO ATENCION	21/11/2023 13:26:07	21/11/2023 13:56:21
963	AMK - ADMINISTRATIVA	ERROR EN INTERFACES	TIEMPO ATENCION	21/11/2023 16:37:05	22/11/2023 07:15:33

nerika
Tecnología y Servicios

Aguas del Tequendama

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
163	AMK - ADMINISTRATIVA	ERROR EN INTERFACES	TIEMPO SOLUCION	21/11/2023 17:08:34	24/11/2023 18:00:00
168	AMK - COMERCIAL	ELIMINACION SALDOS A FAVOR POR RELIQUIDACION GENERADA CT I 1060433	TIEMPO ATENCION	21/11/2023 17:31:05	22/11/2023 08:01:30
168	AMK - COMERCIAL	ELIMINACION SALDOS A FAVOR POR RELIQUIDACION GENERADA CT I 1060433	TIEMPO SOLUCION	28/11/2023 18:34:44	29/11/2023 18:00:00
180	AMK - ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE REVISION DE EGRESOS OCTUBRE	TIEMPO ATENCION	22/11/2023 17:54:54	23/11/2023 07:58:21
180	AMK - ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE REVISION DE EGRESOS OCTUBRE	TIEMPO SOLUCION	23/11/2023 17:33:23	29/11/2023 18:00:00
189	AMK - ADMINISTRATIVA	ERROR EN INTERFACES	TIEMPO ATENCION	23/11/2023 14:50:26	23/11/2023 15:16:49
189	AMK - ADMINISTRATIVA	ERROR EN INTERFACES	TIEMPO SOLUCION	23/11/2023 15:12:38	28/11/2023 18:00:00
103	AMK - ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE ELIMINACION DE CUOTA	TIEMPO ATENCION	24/11/2023 15:32:08	24/11/2023 18:52:35
103	AMK - ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE ELIMINACION DE CUOTA	TIEMPO SOLUCION	24/11/2023 17:21:52	28/11/2023 18:00:00
129	AMK - COMERCIAL	REVISION GRD CONSUMO	TIEMPO ATENCION	29/11/2023 11:30:19	29/11/2023 13:12:56
130	AMK - COMERCIAL	MODIFICACION EN LOS PARAMETROS DEL GRD MOVIMIENTOS COMERCIALES ENTRE FECHAS	TIEMPO ATENCION	29/11/2023 11:32:32	29/11/2023 12:05:47
134	AMK - COMERCIAL	ACTUALIZACION TARIFAS ASEO ANAPOIMA	TIEMPO ATENCION	29/11/2023 16:46:47	29/11/2023 17:55:24
137	AMK - ADMINISTRATIVA	ASESORIA NUEVA CONTRATACION Y ADICIONES EN EL SISTEMA	TIEMPO ATENCION	30/11/2023 09:37:07	30/11/2023 10:59:24

merika
Tecnología y Servicios

Aguas del Tequendama

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
038	AMK - COMERCIAL	ERROR PAGINA WEB PARA PAGO POR PSE	TIEMPO ATENCION	30/11/2023 09:13:39	30/11/2023 11:08:56
042	AMK - ADMINISTRATIVA	ASESORIA PARA REVISION DE EJECUCION	TIEMPO ATENCION	30/11/2023 11:58:08	30/11/2023 12:55:07