

Bogotá, 05 de marzo de 2024

Estimada:

Leidy Andrea Martínez

Coordinadora Grupo de Atención y Relacionamento con la ciudadanía

Supervisora del contrato

leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co

Migración Colombia

Asunto: Informe N°2 Soporte Plataforma C3 del mes de febrero.

En este informe se detallan las actividades de soporte realizadas en la plataforma C3 durante el mes de febrero para Migración Colombia. Se incluyen las incidencias, resoluciones, mejoras implementadas y cualquier otra actividad relevante que fueron reportadas a través del siguiente enlace: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgJIBPPPX7Trda8gmWNAAtQRMA-hwl9dTFC7satploD3lwgA/viewform>

Total de incidencias reportadas febrero: 14

Detalles de las Actividades de Soporte:

Fecha del soporte	Descripción de la falla o incidente.	Id	Estado	Tiempo estimado en solución	Fecha de solución	Fecha de solución	Medio de respuesta
1/2/2024 12:02:25	Error botón traslado a otra entidad. Revisar los dos documentos adjuntos.	00008	Cerrado	De 06 a 12 Horas	8/2/2023	De 06 a 12 Horas	Email y WhatsApp
6/2/2024 15:59:24	Revisión en la cantidad de números de los radicados.	00009	Cerrado	De 48 a 96 Horas	8/2/2023	De 12 a 24 Horas	Email y WhatsApp
8/2/2024 17:28:01	Actualización plantilla de respuesta automática	00010	Cerrado	De 06 a 12 Horas	14/2/2023	De 48 a 96 Horas	Email y WhatsApp
8/2/2024 17:35:30	Error botón de retipificación	00011	Cerrado	De 48 a 96 Horas	15/2/2024	De 48 a 96 Horas	Email y WhatsApp
14/2/2024 10:50:09	Cambio de nombre categoría 'Atención al ciudadano'	00012	Cerrado	De 06 a 12 Horas	19/2/2024	De 48 a 96 Horas	Email y WhatsApp
14/2/2024 10:58:15	Error datos funcionaria Shirley Heras en el registro en la plataforma del C3	00013	Cerrado	De 48 a 96 Horas	20/2/2024	De 48 a 96 Horas	Email y WhatsApp
16/2/2024 9:03:00	No se esta recibiendo la respuesta en las PQRS anónimas con correo: 20241502105441246272	00014	Cerrado	De 06 a 12 Horas	21/2/2024	De 48 a 96 Horas	Email y WhatsApp

16/2/2024 16:32:20	Ciudadana indica que su correo aparece registrado en el C3, pero nunca se había registrado.	00015	Cerrado	De 48 a 96 Horas	21/2/2024	De 48 a 96 Horas	Email y WhatsApp
19/2/2024 9:17:06	Retornar 60 PQRS de la bandeja de tareas de Daniela Pinilla al botón de distribución de tareas	00016	Cerrado	De 48 a 96 Horas	19/02/2024	De 06 a 12 Horas	Email y WhatsApp
21/2/2024 10:48:15	Ciudadana indica no recibir correo de validación	00017	Cerrado	De 48 a 96 Horas	21/2/2024	De 06 a 12 Horas	Email y WhatsApp
23/2/2024 8:02:40	Presenta error al abrir la PQRS 2024291243405.	00018	Cerrado	De 48 a 96 Horas	23/2/2024	De 06 a 12 Horas	Email y WhatsApp
26/2/2024 11:29:08	Modificación en la plantilla de respuesta automática	00019	Resuelto	De 48 a 96 Horas	1/3/2024	De 12 a 24 Horas	Email y WhatsApp
26/2/2024 14:44:04	Modificar las mayúsculas y minúsculas de la firma de la respuesta automática	00020	Cerrado	De 48 a 96 Horas	28/2/2024	De 24 a 48 Horas	Email y WhatsApp
26/2/2024 15:52:44	No se evidencia la PQRS 2024251113483243043 en la bandeja de Control Migratorio	00021	Cerrado	De 12 a 24 Horas	27/2/2024	De 12 a 24 Horas	Email y WhatsApp

El ticket # 00019 Se han realizado un total de 13 ajustes, todos ellos aplicados a la plantilla de respuesta automática. De estos ajustes, 13 ya han sido implementados y revisados, enviando la solicitud para cerrar el caso. Sin embargo, surgió un ajuste adicional durante este proceso, que actualmente está en estudio. Por esta razón, el soporte aún no ha sido cerrado.

Agradecemos la confianza depositada en nuestros servicios.

Cordialmente,

Needzaio Support

Línea de atención: +57 316 7439612

Soporte@needzaio.co

1 feb 2024 - 29 feb 2024

ESTADO

Descripción de la falla o incidente.

- 1. Actualización plantilla de respuesta automática
- 2. Cambio de nombre categoría 'Atención al ciudadano'
- 3. Error datos funcionaria Shirley Heras en el registro en la platafor...

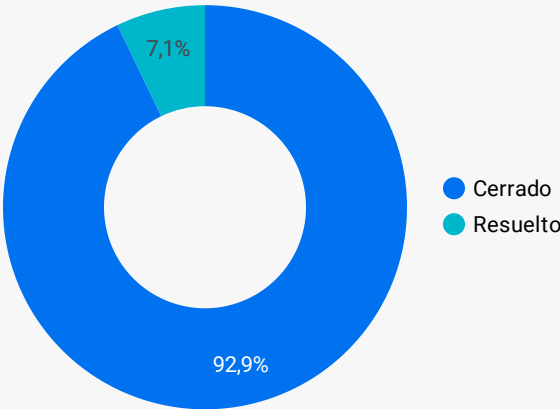
1 - 14 / 14

Cantidad de servicios

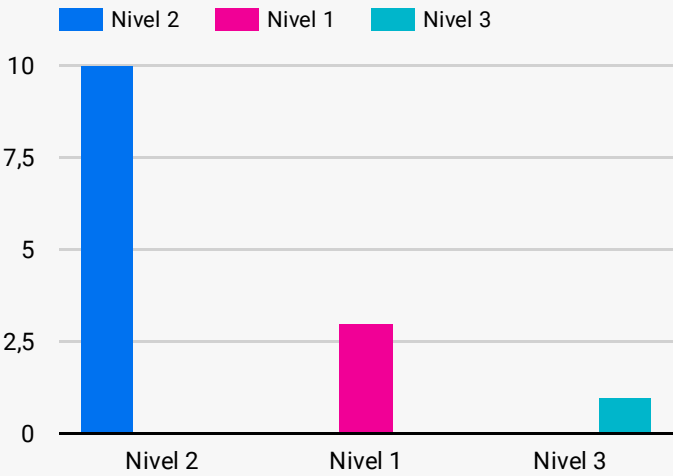
ESTADO		Record Count
1.	Cerrado	13
2.	Resuelto	1

1 - 2 / 2

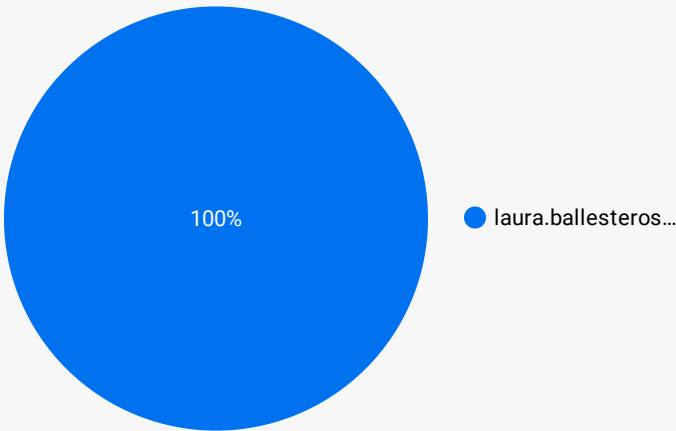
Estado Ticket



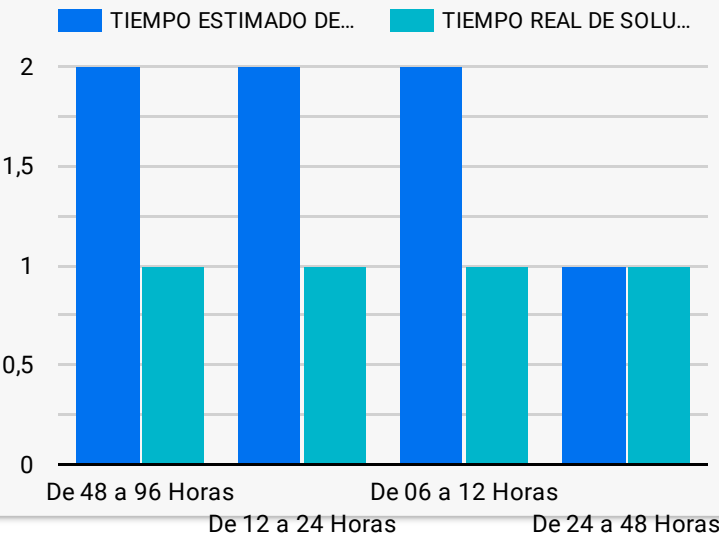
Nivel de Servicios



Persona que reporta



Tiempos de entrega



SOLUCIÓN

SOLUCIÓN		Record Count
1.	Sara Gonzalez	8
2.	Juan Gómez	4
3.	Luis Eduardo	2

1 - 3 / 3

