## INFORME DE GESTION – SOPORTE TÉCNICO

| No. Ticket | Usuario que reporta | Descripción | Fecha de solicitud | Fecha solución del ticket | Estado | Severidad | Tiempo de solución | ¿Cumplió con el ANS? | Observaciones | Responsable del Incidente |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | |
| **SOPORTE SOBRE EL SGDEA** | | | | | | | | | | |
| MA-1188 | Adriana Pedraza | No permite anexar documento para poder archivar | 28/06/2024 15:54 | 02/07/2024 13:24 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Los anexos pueden cargarse, modificarse o eliminarse si el RE se encuentra en estado RADICADO | DIVRI |
| MA-1191 | Adriana Pedraza | DIGITURNO - Campo Cedula | 02/07/2024 11:05 | 03/07/2024 08:27 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Es crucial contar con la versión actualizada del instalador para asegurar que cualquier ajuste o corrección realizada, especialmente con respecto a la inconsistencia en el campo cédula, se refleje adecuadamente. Esto permitirá verificar que el problema ha sido resuelto correctamente. | IOIP |
| MA-1192 | Adriana Pedraza | Configuración de plantillas en producción | 03/07/2024 | 04/07/2024 14:41 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se han hecho las modificaciones necesarias en las plantillas de los diferentes tipos documentales en los ambientes de producción y en pruebas. | IOIP |
| MA-1181 | Adriana Pedraza | Seguimiento Radicados Abiertos SGDEA | 24/06/2024 17:44 | 04/07/2024 09:40 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Ambas solicitudes fueron reasignadas a la misma persona, por ende, no es error de proceso. | DIVRI |
| MA-1201 | Adriana Pedraza | Actualización plantilla de expediente | 10/07/2024 15:41 | 10/07/2024 16:07 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Configuración de tags y carga de plantilla al tipo documental 52 Resoluciones. | IOIP |
| MA-1202 | Adriana Pedraza | Configuración de plantillas en producción | 11/07/2024 12:04 | 12/07/2024 09:21 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se han creado y configurado las plantillas de Word según las especificaciones proporcionadas, en los distintos tipos documentales que tenían asociadas plantillas, incluyendo formatos, estilos y contenido predefinido. | IOIP |
| MA-1200 | Adriana Pedraza | Apoyo de finalización de radicado | 10/07/2024 11:51 | 12/07/2024 09:25 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se cambia el estado del proyecto de RS. | IOIP |
| MA-1199 | Adriana Pedraza | Solicitud finalizacion de Documento. | 09-07-2024 14:43 | 12/07/2024 09:25 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | La PQR enviada, se encuentra en estado PENDIENTE DE INFORMACIÓN por ende no es posible gestionar esta solicitud | IOIP |
| MA-1198 | Adriana Pedraza | Revisar novedad sin datos de contacto | 09/07/2024 11:29 | 12/07/2024 09:25 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | La situación expuesta no se trata de un error en el SGDEA ya que las PQRs a la que hacen referencia se tratan de usuarios anónimos, en el SGDEA no trae la información de este tipo de usuarios. Esto se debe a que la información del anónimo es opción en diligenciar | IOIP |
| MA-1193 | Adriana Pedraza | Consulta sobre sede electrónica DIVRI | 04/07/2024 05:39 | 12/07/2024 09:23 | CERRADO | CONSULTA | 24 horas | SI | Informamos que el campo "Describa aquí su solicitud y/o | IOIP |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | pretensión" se relaciona con el campo "Asunto" del SGDEA el campo "Observación" es opcional y se utiliza para que el usuario agregue información adicional a su petición | |
| MA-1190 | Adriana Pedraza | Digiturno - Inconveniente con el numero del modulo | 02/07/2024 09:31 | 12/07/2024 09:24 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Este tema se va a manejar por bolsa de horas de desarrollo y el proveedor ya nos entregó el documento de la necesidad y las horas de consumo | DIVRI |
| MA-1205 | Adriana Pedraza | Inconveniente con archivos .doc | 16/07/2024 11:07 | 17/07/2024 09:09 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se llevó a cabo una sesión con la usuaria Norella Andrea Pineda durante la cual se ejecutó la acción de borrar caché. Esto permitió la visualización correcta del documento y resolvió la inconsistencia presentada. | DIVRI |
| MA-1204 | Adriana Pedraza | Configuracion de plantillas en produccion | 16/07/2024 06:08 | 19/07/2024 10:22 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se realizo configuración del sticker en la plantilla informada anteriormente, mejorando la inconsistencia que se presentaba | IOIP |
| MA-1211 | Adriana Pedraza | Configuración de tipo de Documento: Tarjeta Profesional | 29/07/2024 17:10 | 30/07/2024 17:19 | CERRADO | CONSULTA | 24 horas | SI | Informo que se ha configurado en el campo Tipo de Documento el valor Tarjeta Profesional según la solicitud. | IOIP |
| MA-1220 | Adriana Pedraza | Buscador - Inconveniente | 31/07/2024 9:58 | 31/07/2024 10:11 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Este mensaje es informativo. Si la usuaria no desea visualizarlo, puede cerrarlo haciendo clic en la opción "X" ubicada en la parte derecha. | DIVRI |
| MA-1216 | Adriana Pedraza | Inconveniente con la plataforma | 31/07/2024 8:04 | 31/07/2024 10:02 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se ha verificado el caso correspondiente y se realizaron ajustes en los parámetros para solucionar la inconsistencia. Se confirma con el usuario que la firma del radicado de salida se realizó exitosamente. | IOIP |
| MA-1215 | Adriana Pedraza | Modulo MAS - Inconveniente Turno | 30/07/2024 17:28 | 31/07/2024 16:31 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se realizó la verificación del caso, evidenciando que, al editar el número de documento de la usuaria desde el módulo de contactos, se generaba un conflicto en la versión anterior. Con la última actualización realizada, esta inconsistencia ha quedado subsanada. | IOIP |
| MA-1214 | Adriana Pedraza | Error de comunicación servidor | 30/07/2024 15:03 | 31/07/2024 10:38 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Informamos que se presentó alto consumo en la CPU, pero ya se vio reestablecido con los valores en revisión con el equipo de trabajo. | IOIP |
| MA-1213 | Adriana Pedraza | Error de comunicación servidor | 30/07/2024 14:53 | 31/07/2024 10:37 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Informamos que se presentó alto consumo en la CPU, pero ya se vio reestablecido con los valores en revisión con el equipo de trabajo. | IOIP |
| MA-1212 | Adriana Pedraza | Ventanilla Única - Inconveniente en radicación | 30/07/2024 14:47 | 31/07/2024 10:39 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Informamos que se presentó alto consumo en la CPU, pero ya se | IOIP |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | vio reestablecido con los valores en revisión con el equipo de trabajo. | |
| MA-1203 | Adriana Pedraza | Proyecto MAS - Permitir reasignar turnos entre módulos - 14 HORAS | 12/07/2024 6:39 | 31/07/2024 8:37 | CERRADO | CONSULTA | 24 horas | SI | Se informa que el despliegue en el ambiente de producción se realizó de manera exitosa y que el ajuste solicitado ha sido implementado correctamente. | IOIP |
| MA-1171 | Adriana Pedraza | Proyecto MAS – Diseño pantalla asignación de Turnos - 23 Horas | 12/07/2024 15:58 | 31/07/2024 10:43 | CERRADO | CONSULTA | 24 horas | SI | Se informa que el despliegue en el ambiente de producción se realizó de manera exitosa y los requerimientos solicitados han sido implementado correctamente. | IOIP |
| MA-1223 | Adriana Pedraza | No aparece el aprobador en el comunicado Interno | 31/07/2024 12:11 | 01/08/2024 10:31 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se evidencia en la imagen adjunta que el comunicado aún no ha sido aprobado, de tal manera que la etiqueta **DE: usuario aprobador** se visualiza sin información. | DIVRI |
| MA-1222 | Adriana Pedraza | Inconveniente con la lista de los destinatarios | 31/07/2024 11:26 | 01/08/2024 10:38 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Este caso está relacionado con el ticket MA-1224. Se procede a cerrarlo y a proporcionar la respuesta correspondiente en el ticket mencionado anteriormente. | IOIP |
| MA-1221 | Adriana Pedraza | MAS - Inconveniente no aparece el boton guardar | 31/07/2024 10:50 | 01/08/2024 10:32 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se evidencia que el botón "Guardar" se encuentra localizado en la parte inferior del formulario de creación de contacto. Es importante que la usuaria refresque el sitio nuevamente. | DIVRI |
| MA-1219 | Adriana Pedraza | Buscador - Inconveniente | 31/07/2024 9:44 | 01/08/2024 10:32 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se ha verificado la información suministrada en el caso. Se realizó la búsqueda de la petición y la información se obtuvo sin ninguna inconsistencia, como se muestra en la imagen. | DIVRI |
| MA-1218 | Adriana Pedraza | Ventanilla Unica - Inconveniente | 31/07/2024 9:33 | 01/08/2024 10:33 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se ha realizado el ajuste del caso correspondiente. En el modo de recepción, se ha añadido la opción SGDEA-MDN. Asimismo, las peticiones anteriores que estaban en este modo de recepción, pero se visualizaban como modo VERBAL han sido ajustadas | IOIP |
| MA-1217 | Adriana Pedraza | Configuración rol Desarchivar | 31/07/2024 9:19 | 01/08/2024 8:59 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | Se realizo la configuración del Rol Desarchivar a los servidores mencionados en la solicitud. | IOIP |
| MA-1210 | Adriana Pedraza | Inconveniente en actualizar contacto | 26/07/2024 10:01 | 01/08/2024 10:33 | CERRADO | PRIORITARIO | 12-16 horas | SI | se evidenció que, al realizar la actualización de datos en un contacto previamente creado en el módulo del MAS, se genera un conflicto, mostrando la inconsistencia previamente mencionada. La solución a este error quedara ajustada en el | IOIP |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | despliegue que se tiene programado. | |
| MA-1224 | Adriana Pedraza | Eliminar de la lista de Destinatarios | 31/07/2024 12:17 | | BAJO REVISION | PRIORITARIO | 12-16 horas | | | IOIP |
| MA-1225 | Adriana Pedraza | Revisar perfil | 31/07/2024 15:36 | | EN PROGRESO | CONSULTA | 24 horas | | | IOIP |
| **Mal manejo de usuario /Falla del equipo/Desconocimiento de la aplicación** | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| **Incidentes de la sede electrónica** | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| **Requerimientos** | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

| **Capacitaciones realizadas** | | | |
|---|---|---|---|
| **Tema** | **Día** | **Moderador** | **Observaciones** |
| Capacitación - SGDEA | 19 de julio – 2 pm | Jefry Osman | |
| Capacitación - Mejoras en la Plataforma SGDEA | 2 de agosto – 2 pm | Jefry Osman | Se pidió agregar al informe de julio 2024. |
| **Observaciones:** Este mes se atendieron **31** solicitudes del cliente, discriminados de la siguiente manera: | | | |
| 1.Error de la aplicación SGDEA: **21**<br>2.Mal manejo del usuario / Falla del equipo: **10**<br>3.Incidentes Sede Electrónica: **0**<br>4.Requerimientos: **0** | | | |
| **www.ioip.com.co** | | | |

| | |
|---|---|
| Yeraldin Gutierrez<br>Documento elaborado por:<br>Yeraldin Gutierrez<br>**Analista de Soporte - IOIP SAS** | Documento aprobado por:<br>Jefry Osman<br>**Líder en Soporte - IOIP SAS** |