Confidencial

Contrato de prestación de servicios CD-70-2024

Prestación de servicios para el mantenimiento adaptativo, correctivo y evolutivo de la herramienta de gestión documental y de archivo electrónico DOCMA.

Informe mensual

Presentada a: AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Presentado por: IBISCOM LTDA

Bogotá, D.C., agosto 2 DE 2024

1. OBJETIVO 3
2. GESTIÓN REALIZADA 3
2.1. ACTIVIDADES GENERALES 3
2.2. SOPORTE 3
3. ESTADO DEL PROYECTO 6

IBISCOM

1. OBJETIVO

Presentar el informe de ejecución en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 31 de julio de 2024. El documento incluye una descripción consolidada de las actividades realizadas en el mes.

2. GESTIÓN REALIZADA

2.1. ACTIVIDADES GENERALES

Durante este periodo se realizaron las siguientes actividades de alcance general para el proyecto:

- Actualización y mantenimiento del sistema de acuerdo a las solicitudes realizadas.
- Atención de solicitudes recibidas
- Análisis de incidentes y generación de soluciones.
- Ajustes del sistema de acuerdo con las solicitudes pertinentes.

2.2. SOPORTE

La gestión realizada durante el periodo mencionado en el ítem de soporte sobre el Sistema DOCMA incluye las siguientes actividades:

1 Se reportó el 2 de julio mediante mensaje de WhatsApp que se estaba generando un inconveniente en la firma de un documento proyectado.

Solución: Se identificó que el documento que se estaba proyectando era un documento firmado, por lo cual se solicitó volver a proyectar el documento sin firmas asociadas.

2 Se reportó el 4 de julio mediante mensaje de WhatsApp que se debía anular un radicado a solicitud de Evelyn

Solución: Se realizó la anulación correspondiente del radicado.

3 Se reportó el 5 de julio mediante mensaje de WhatsApp que se estaba presentando un inconveniente con la finalización de la tarea del proceso “proyectar documento que permite clasificar el documento en el expediente correspondiente.

Solución: Se realizó la verificación correspondiente y se identificó que no se cumplía una dependencia del proceso, se realizó el ajuste para normalizar el proceso.

4 Se reportó el 8 de julio mediante mensaje de WhatsApp que se debían una serie documental ya que no permitía crear expedientes.

Solución: Se realizó la verificación correspondiente y se identificó que la serie documental no tenía definido el metadato de enlace, por lo cual se definió y permitió la creación de expedientes.

5 Se reportó el 8 de julio mediante mensaje de WhatsApp que no se indexo un documento proyectado a la radicación.

Solución: Se identificó que el documento no se logró asociar a la radicación, por lo cual se procedió a realizar la indexación de manera manual para continuar con la clasificación del documento.

6 Se reportó el 9 de julio mediante mensaje de WhatsApp que se debía revisar una instancia que un usuario reportó que no cumplía la trazabilidad.

Solución: Se realizó la verificación correspondiente y se concluye que la instancia cumplía con la trazabilidad correcta y que el usuario no le había dado la correcta gestión y finalización de la tarea.

7 El 10 de julio mediante mensaje de WhatsApp se solicitó ayuda para resolver una inquietud para realizar la actualización de usuarios en el ambiente de pruebas.

Solución: Se resolvieron todas las dudas con respecto a la creación de usuarios.

8 Se reportó el 12 de julio mediante mensaje de WhatsApp que no se podía desplegar el "+" para ver los documentos del proceso

Solución: Se solicitó al usuario que se borraran las cookies y el caché para solucionar el inconveniente.

9 Se reportó el 16 de julio mediante mensaje de WhatsApp que se debía revisar una instancia que un usuario reportó que no se asoció el estampado de la radicación en el documento proyectado

Solución: Se realizó la verificación correspondiente y se concluye que el usuario intentó firmar el documento desde el celular, sin embargo, cuando se realiza la acción de firma y no se hace debidamente el sistema no genera nuevamente el estampado del radicado, por lo cual se solicitó al usuario que proyecte nuevamente el documento.

10 Se reportó el 17 de julio mediante mensaje de WhatsApp que no permitía ingresar a la aplicación DOCMA.

Solución: Se realizó la verificación del caso y se identificó la inconsistencia, el sistema volvió a operar correctamente.

11 Se solicitó una reunión de apoyo el 22 de julio para revisar un tema de expedientes duplicados.

Conclusión: Se realizó el acompañamiento y se solucionaron todas las inquietudes.

12 Se reportó el 26 de julio mediante correo electrónico que se debía revisar un nuevo requerimiento para el servicio web entre SIA-ATC y DOCMA.

Conclusión: Se realizará la validación de la solicitud.

13 Se solicitó una reunión por parte de IBISCOM el 26 de julio para solicitar aclaración de mejoras y nuevos requerimientos.

Conclusión: Se realizó la aclaración correspondiente y se evaluaran todos los temas expuestos,

14 Se reportó el 26 de julio mediante mensaje de WhatsApp que se debía revisar una instancia en la que un usuario reportó que no podía ver el documento.

Solución: Se realizó la verificación correspondiente y se concluye que el usuario no había cargado bien el documento.

15 Se reportó el 26 de julio mediante mensaje de WhatsApp que no se sabía de la ubicación de una tarea del proceso “Transferencia documental”

Solución: Se realizó la verificación correspondiente y se identificó el usuario que tenía la tarea asignada.

16 Se reportó el 31 de julio mediante mensaje de WhatsApp que no se había firmado un documento.

Solución: Se realizó la verificación correspondiente y se identificó que el documento si se había firmado, pero quedó fuera del formato, se solicitó cargar el documento nuevamente en otra orientación.

El resumen de los incidentes reportados se muestra en el siguiente cuadro:

RESUMEN SOPORTE EFECTUADO	
Número de casos de soporte reportados a Solucionar en el periodo	16
Número de casos resueltos con Solución	16
Número de casos que no tuvieron Solución dentro de los tiempos establecidos en los ANS	0
Número de casos pendientes	0
Número de casos resueltos / Número de casos reportados	100%
Número de Casos resueltos prioridad Alta	0
Número de Casos resueltos prioridad Media.	0
Número de Casos resueltos prioridad Baja	16

3. ESTADO DEL PROYECTO

Se realizó el 100% del soporte requerido en el periodo.

Presentado por:



Javier Beltrán Mera
IBISCOM
Representante Legal