Instituto Nacional de Metrología de Colombia

Servicio PQRSD

Reporte de casos SAC

Fecha creado: 2020-07-13

1.Caso 622629

Figura 1.1. Requerimiento SAC



Caso No.
622629

Programa
OINPQRS / PQRSD

Estado
En Confirmación

Cambiar Estado
Aceptar Caso | Devolver Caso

Tipo
Incidente
Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Media	1 Semána (168 horas)

Tiempo en Horas

0	12	168
	Actual	Máximo

Asunto
Radicados PQRSD Caso 3

Descripción
Los radicados 20002084, 20002096 no permiten cerrarse, por vencimiento de tiempos. Quedan activos, sabiendo que los tiempos ya expiraron, y está causando problemas a los compañeros, pues ellos realizan la tarea de manera correcta, pero el sistema no les ha dejado cerrar la tarea.

Chat Cliente | Adjuntos

Listado de Archivos Adjuntos

Adjuntar Archivo

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	Fecha
	1	PQRSD_20200629.zip	INM-OPH	01/07/2020 19:53:13
	2	TiposPQRSD_V1_20200702.pdf	INM-OPH	09/07/2020 10:51:22
	3	2020-07-09.png	santiagop	09/07/2020 15:42:10

Figura 1.2. Seguimiento Proceso SAC

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Se hizo la tarea de parametrizar los tipos de PQRSD, sin embargo, no se están cumpliendo, según evidencia en la URL: https://lh3.googleusercontent.com/-rvDq6L4rPzs/Xwc40sXdKjI/AAAAAAAAAR4/XEdJ2Vk1MPoC_SKs97an2qL42WtbCeC6gCK8BGAsYHg/s0/2020-07-09.png. SE podrá evidenciar que es un Reclamo, y fijese que el tiempo que da el temporizador es de 6 días, cuando este tipo está configurado a 15 días. Gracias	10/07/2020 16:33:02
	santiagop	Buenas Tardes Realizando la revisión la trazabilidad del proceso se videncia que este modelado acorde al proceso. Este procedimiento ustedes lo pueden realizar verificando el reporte de trazabilidad de PQRSD y desde el editor donde esta modelado el proceso. Adjunto evidencia. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	09/07/2020 15:41:52
	INM-OPH	Los tiempos para los tipos de pqrsd se parametrizaron según evidencia reportada en archivo TiposPQRSD_V1_20200702.pdf. Inicialmente todos estaban en 3 días, lo cual no cumple con los tipos de pqrsd que se fijan por ley 1755 de 2015.	09/07/2020 10:59:04
	INM-OPH	Los tiempos para los tipos de pqrsd se parametrizaron según evidencia reportada en archivo TiposPQRSD_V1_20200702.pdf. Inicialmente todos estaban en 3 días, lo cual no cumple con los tipos de pqrsd que se fijan por ley 1755 de 2015.	09/07/2020 10:59:02
	INM-OPH	Se realizó acercamiento con dos usuarios: Karina Garzón y Mónica Díaz. Los tiempos parametrizados según tipo PQRSD ya se realizaron según evidencia. Inicialmente todos los tipos de PQRSD estaban programados para 3 días. Por lo que, las tareas tuvieron cierre todas a los 3 días de haber llegado a las bandejas de los usuarios. Se anexa evidencia de parametrización realizada bajo anexo TiposPQRSD_V1_20200702.pdf	09/07/2020 10:50:51

1 2

	Usuario	Comunicación	Fecha
	santiagop	Buenas Tardes De acuerdo a la reunión realizada el dia de hoy 02-07-2020 a las 9:30am esta actividad se va a validar inicialmente con los usuarios que gestionan con el fin de realizar un barrido a los radicados que se encuentran en este mismo estado. Este primer acercamiento lo realiza Carlos con los usuarios. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	02/07/2020 17:56:51
	santiagop	Cambio de Impacto Valor anterior: Alto Valor nuevo: Medio	02/07/2020 7:49:07
	santiagop	Buen día, Una vez analizada la solicitud de requerimientos por el área de Help Desk, estos pasan a estado diagnóstico tan pronto se tenga una respuesta, esta le será comunicada. Estos requerimientos se remiten para que sea atendido por su Consultor Santiago Pinzón. Nota: Recuerde que se debe incluir la versión del programa al que se reporte el requerimiento e imagen y una descripción detalla del asunto, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Desde ahora usted podrá cerrar y crear sus casos por nuestro sistema SAC WEB el cual se realizó exclusivamente para los clientes, si a los 5 días, después de la entrega de la solución por parte de Digitalware no se recibe respuesta por parte del cliente sobre el aceptado o rechazo del requerimiento, este será cerrado por vencimiento de fechas. Cualquier inquietud con gusto será atendida, Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	02/07/2020 7:47:29

1 2

Cliente Digital Ware

2.Caso 622629

Figura 2.1.Requerimiento SAC

Caso No.
622629

Programa
OINPQRS / PQRSD

Estado
En Confirmación

Cambiar Estado
Aceptar Caso | Devolver Caso

Tipo
Incidente
Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Media	1 Semána (168 horas)

Tiempo en Horas

0	12	168
	Actual	Máximo

Asunto
Radicados PQRSD Caso 3

Descripción
Los radicados 20002084, 20002096 no permiten cerrarse, por vencimiento de tiempos. Quedan activos, sabiendo que los tiempos ya expiraron, y está causando problemas a los compañeros, pues ellos realizan la tarea de manera correcta, pero el sistema no les ha dejado cerrar la tarea.

Chat Cliente | Adjuntos

Listado de Archivos Adjuntos

Adjuntar Archivo

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	Fecha
	1	PQRSD_20200629.zip	INM-OPH	01/07/2020 19:53:13
	2	TiposPQRSD_V1_20200702.pdf	INM-OPH	09/07/2020 10:51:22
	3	2020-07-09.png	santiagop	09/07/2020 15:42:10

Figura 2.2.Seguimiento Proceso SAC

1 2

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Se hizo la tarea de parametrizar los tipos de PQRSD, sin embargo, no se están cumpliendo, según evidencia en la URL: https://lh3.googleusercontent.com/-rvDq6L4rPzs/Xwc40sXdKjI/AAAAAAAAAR4/XEdJ2Vk1MPoC_SKs97an2qL42WtbCeC6gCK8BGAsYHg/s0/2020-07-09.png. SE podrá evidenciar que es un Reclamo, y fijese que el tiempo que da el temporizador es de 6 días, cuando este tipo está configurado a 15 días. Gracias	10/07/2020 16:33:02
	santiagop	Buenas Tardes Realizando la revisión la trazabilidad del proceso se videncia que este modelado acorde al proceso. Este procedimiento ustedes lo pueden realizar verificando el reporte de trazabilidad de PQRSD y desde el editor donde esta modelado el proceso. Adjunto evidencia. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	09/07/2020 15:41:52
	INM-OPH	Los tiempos para los tipos de pqrsd se parametrizaron según evidencia reportada en archivo TiposPQRSD_V1_20200702.pdf. Inicialmente todos estaban en 3 días, lo cual no cumple con los tipos de pqrsd que se fijan por ley 1755 de 2015.	09/07/2020 10:59:04
	INM-OPH	Los tiempos para los tipos de pqrsd se parametrizaron según evidencia reportada en archivo TiposPQRSD_V1_20200702.pdf. Inicialmente todos estaban en 3 días, lo cual no cumple con los tipos de pqrsd que se fijan por ley 1755 de 2015.	09/07/2020 10:59:02
	INM-OPH	Se realizó acercamiento con dos usuarios: Karina Garzón y Mónica Díaz. Los tiempos parametrizados según tipo PQRSD ya se realizaron según evidencia. Inicialmente todos los tipos de PQRSD estaban programados para 3 días. Por lo que, las tareas tuvieron cierre todas a los 3 días de haber llegado a las bandejas de los usuarios. Se anexa evidencia de parametrización realizada bajo anexo TiposPQRSD_V1_20200702.pdf	09/07/2020 10:50:51

1 2

Cliente Digital Ware

1 2

	Usuario	Comunicación	Fecha
	santiagop	Buenas Tardes De acuerdo a la reunión realizada el dia de hoy 02-07-2020 a las 9:30am esta actividad se va a validar inicialmente con los usuarios que gestionan con el fin de realizar un barrido a los radicados que se encuentran en este mismo estado. Este primer acercamiento lo realiza Carlos con los usuarios. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	02/07/2020 17:56:51
	santiagop	Cambio de Impacto Valor anterior: Alto Valor nuevo: Medio	02/07/2020 7:49:07
	santiagop	Buen día, Una vez analizada la solicitud de requerimientos por el área de Help Desk, estos pasan a estado diagnóstico tan pronto se tenga una respuesta, esta le será comunicada. Estos requerimientos se remiten para que sea atendido por su Consultor Santiago Pinzón. Nota: Recuerde que se debe incluir la versión del programa al que se reporte el requerimiento e imagen y una descripción detalla del asunto, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Desde ahora usted podrá cerrar y crear sus casos por nuestro sistema SAC WEB el cual se realizó exclusivamente para los clientes, si a los 5 días, después de la entrega de la solución por parte de Digitalware no se recibe respuesta por parte del cliente sobre el aceptado o rechazo del requerimiento, este será cerrado por vencimiento de fechas. Cualquier inquietud con gusto será atendida, Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	02/07/2020 7:47:29

1 2

Cliente Digital Ware

3.Caso 622453

Figura 3.1. Requerimiento SAC

Detalle Solicitud de Servicio

Caso No.
622453

Programa
OINPQRS / PQRSD

Estado
Diagnostico

Cambiar Estado
Aceptar Caso | Devolver Caso

Tipo
Incidente
Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Media	1 Semána (168 horas)

Tiempo en Horas

0	12	168
	Actual	Máximo

Asunto
Generación descarga reporte PQRSD

Descripción
Éste caso corresponde a un fallo en la generación del reporte asociado al comunicado anexo. Se evidencia que el reporte sufre un "recorte" al generarse desde la plataforma, ya que, sobre Ophelia se muestran los registros completos, pero en el archivo de reporte, faltan registros que no se exportan.
Tiene fecha del día 2020-05-19 (el cual completa 41 días sin respuesta).
Se solicita urgencia en la solución de generación del reporte.

Chat Cliente | Adjuntos

Listado de Archivos Adjuntos

Adjuntar Archivo

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	Fecha
	1	Comunicado_Revisi_n_descarga_reportes_PQRSD_M_dulo_Servicio_al_Ciudadano_BPM_20200519_1004.pdf	INM-OPH	01/07/2020 8:32:55
	2	Correo de Digitalware - Query extracción de descripción.pdf	santiagop	09/07/2020 15:54:39
	3	An_lisis_campo_REPORTE_BPM.xlsx	INM-OPH	09/07/2020 17:29:21
	4	Comunicado_Orden de los campos el reporte de PQRSD_20200221_1130.pdf	INM-OPH	09/07/2020 17:31:28

Figura 3.2.Seguimiento Proceso SAC

1 2 3

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	el query proporcionado se emplea para generar de manera semanal el reporte. sin embargo, las columnas que toma ese reporte no coinciden con las solicitadas en archivo An_lisis_campo_REPORTE_BPM.xlsx, cuya solicitud está en el comunicado Comunicado_Orden de los campos el reporte de PQRSD_20200221_1130.pdf	09/07/2020 17:31:05
	INM-OPH	el query proporcionado se emplea para generar de manera semanal el reporte. sin embargo, las columnas que toma ese reporte no coinciden con las solicitadas en archivo An_lisis_campo_REPORTE_BPM.xlsx, cuya solicitud está en el comunicado Comunicado_Orden de los campos el reporte de PQRSD_20200221_1130.pdf	09/07/2020 17:31:03
	INM-OPH	La consulta proporcionada NO está brindando la información requerida por el grupo PQRSD, por lo que, tienen que consultar el reporte que se les envía con esa consulta, y el de la herramienta. Las columnas que debe generar el reporte, están anexadas en archivo "An_lisis_campo_REPORTE_BPM.xlsx", lo cual no corresponde con el query proporcionado.	09/07/2020 17:28:59
	santiagop	Buenas Tardes En validación con Luis Felipe, se había hecho una revisión con el secretario en su momento, como medida se acordó que DW facilitaba un Query para ser la extracción de este campo HTML desde SQL, ya que las características de la plataforma y de Microsoft no lo van a permitir Adjunto correo. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	09/07/2020 15:54:26
	INM-OPH	No se acepta solución, por ser un reporte requerido donde se impacta la medición de indicadores en el Instituto!. Se requiere tener una medida de contingencia que genere el reporte de manera alterna.	09/07/2020 11:21:42

1 2 3

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	No se acepta solución, por ser un reporte requerido donde se impacta la medición de indicadores en el Instituto!. Se requiere tener una medida de contingencia que genere el reporte de manera alterna.	09/07/2020 11:21:40
	INM-OPH	No se acepta solución, por ser un reporte requerido e impacta la medición de indicadores en el Instituto!. Se requiere tener una medida de contingencia que genere el reporte de manera alterna.	09/07/2020 11:21:04
	INM-OPH	Es un tema crítico a nivel de usuario final, porque se pierde información.	06/07/2020 17:12:04
	santiagop	Buenas Tardes Realizando la validación, se evidencia que actualmente no se tiene esta característica a nivel de descarga ya que, al contenido de los datos, existen un campo de texto enriquecido .HTML lo cual hace que cuando se exporte el formato a una aplicación externa como lo es Microsoft office genere rompimientos entre las filas. De igual forma esto será escalado al comité técnico de DW, para ver si existe la viabilidad técnica y funcional de una mejora acorde al producto. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	06/07/2020 17:08:05
	santiagop	Buenos Días Nos encontramos realizando las respectivas validaciones a este fallo. Gracias quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	01/07/2020 12:27:11

1 2 3

	Usuario	Comunicación	Fecha
	santiagop	Cambio de Impacto Valor anterior: Alto Valor nuevo: Medio	01/07/2020 11:56:32
	santiagop	Buen día, Una vez analizada la solicitud de requerimientos por el área de Help Desk, estos pasan a estado diagnóstico tan pronto se tenga una respuesta, esta le será comunicada. Estos requerimientos se remiten para que sea atendido por su Consultor Santiago Pinzón. Nota: Recuerde que se debe incluir la versión del programa al que se reporte el requerimiento e imagen y una descripción detalla del asunto, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Desde ahora usted podrá cerrar y crear sus casos por nuestro sistema SAC WEB el cual se realizó exclusivamente para los clientes, si a los 5 días, después de la entrega de la solución por parte de Digitalware no se recibe respuesta por parte del cliente sobre el aceptado o rechazo del requerimiento, este será cerrado por vencimiento de fechas. Cualquier inquietud con gusto será atendida, Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	01/07/2020 10:50:44

1 2 3

Cliente Digital Ware

4. Caso 622625

Figura 4.1. Requerimiento SAC

Caso No. **622625**

Programa **OINPQRS / PQRSD**

Estado **Cerrado-Resuelto**

Cambiar Estado: Aceptar Caso | Devolver Caso

Tipo **Incidente**
Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Media	1 Semána (168 horas)

Tiempo en Horas

0	12	168
	Actual	Máximo

Asunto
Radicados PQRSD Caso 2

Descripción
Los radicados 20002068, 20002132 se les dio trámite, pero no evidencian el archivo anexo que se cargó, durante la fase "Proyectar respuesta". Se indicó que cargaran el aenxo, con el icono de "clip" en la fase de proyectar respuesta, pero al realizar la traza, no se evidencia anexo.

Chat Cliente | Adjuntos

Listado de Archivos Adjuntos

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	Fecha
	1	PQRSD_20200629.zip	INM-OPH	01/07/2020 19:47:31
	2	Caso SAC 622625.docx	santiagop	02/07/2020 18:44:28

Figura 4.2.Seguimiento Proceso SAC

	Usuario	Comunicación	Fecha
	santiagop	Buenas Tardes Realizando la respectiva validación se identifica lo siguiente: Realizando seguimiento el documento se encuentra asociado en el proceso, adjunto evidencia. Por favor adjuntar evidencia un poco más claras de la validación del caso reportado. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	02/07/2020 18:44:01
	santiagop	Buenas Tardes Nos encontramos realizando las repsectivas validaciones. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	02/07/2020 17:57:42
	santiagop	Cambio de Impacto Valor anterior: Alto Valor nuevo: Medio	02/07/2020 7:49:32
	santiagop	Buen día, Una vez analizada la solicitud de requerimientos por el área de Help Desk, estos pasan a estado diagnóstico tan pronto se tenga una respuesta, esta le será comunicada. Estos requerimientos se remiten para que sea atendido por su Consultor Santiago Pinzón. Nota: Recuerde que se debe incluir la versión del programa al que se reporte el requerimiento e imagen y una descripción detalla del asunto, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Desde ahora usted podrá cerrar y crear sus casos por nuestro sistema SAC WEB el cual se realizó exclusivamente para los clientes, si a los 5 días, después de la entrega de la solución por parte de Digitalware no se recibe respuesta por parte del cliente sobre el aceptado o rechazo del requerimiento, este será cerrado por vencimiento de fechas. Cualquier inquietud con gusto será atendida, Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	02/07/2020 7:46:17

Cliente Digital Ware

Figura 4.3.Seguimiento tarea - Monitor de procesos - Referencia E229DCB5-52BA-44E6-BFDB-2FCB8FC7C68E (Certificado 4856)

5. Caso 622176

Figura 5.1. Requerimiento SAC

Detalle Solicitud de Servicio

Caso No.
622176

Programa
OINPQRS / PQRSD

Estado
Cerrado-Resuelto

Cambiar Estado
Aceptar Caso | Devolver Caso

Tipo
Incidente
Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Media	1 Semána (168 horas)

Tiempo en Horas

0	14	168
	Actual	Máximo

Asunto
Radicados PQRSD Casos Varios

Descripción
Caso 1. Bloqueo del monitor
Se evidencia en el archivo RadSIRBlockMon_20200626.png, los radicados 20002169, 20002232 y 20002234 tareas bloqueadas que no llegaron a la fase "Verificar respuesta".
Caso 2. Radicados que no visualizan el anexo cargado como respuesta
Los radicados 20002068, 20002132 se les dio trámite, pero no evidencian el archivo anexo que se cargó, durante la fase "Proyectar respuesta". Se indicó que cargaran el aenxo, con el icono de "clip" en la fase de proyectar respuesta, pero al realizar la traza, no se evidencia anexo.
Caso 3. Radicados en curso que no pueden cerrarse
Los radicados 20002084, 20002096 no permiten cerrarse, por vencimiento de tiempos. Quedan activos, sabiendo que los tiempos ya expiraron, y está causando problemas a los compañeros, pues ellos realizan la tarea de manera correcta, pero el sistema no les ha dejado cerrar la tarea.

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	Fecha
	1	PQRSD_20200629.zip	INM-OPH	29/06/2020 21:05:19
	2	Radicados Desbloqueados.png	santiagop	01/07/2020 12:46:56

Figura 5.2.Seguimiento Proceso SAC

1 2 3

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Falta los casos de los radicados 20002068, 20002084, 20002096 y 20002132 que no se tiene respuesta del diagnóstico.	03/07/2020 15:55:35
	santiagop	Buenos Dias - Radicado 20002234 se realiza el ajuste al que se encontraba duplicado - Radicado 20002232 Se encuentra en esta etapa ya que esta para gestión de Oscar Cristancho. De acuerdo al modelo del proceso este usuario dejo pasar los tiempos de respuesta, y esta tarea se encuentra abierta para su respectiva gestión y su respuesta. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	02/07/2020 9:10:22
	INM-OPH	PAra el radicado 20002234, se genera doble tarea a la misma fase "Analizar Radicado Número 20002234". Por favor revisar.	01/07/2020 19:42:42
	INM-OPH	PAra el radicado 20002234, se genera doble tarea a la misma fase "Analizar Radicado Número 20002234". Por favor revisar.	01/07/2020 19:42:40
	INM-OPH	Solución caso 1. Radicado 20002234. Queda duplicada la tarea, según la traza: Analizar Radicado Número 20002234 OSCAR FABIÁN CRISTANCHO CASAS Pendiente 2020-05-07, 16:41:22.08 Analizar Radicado Número 20002234 OSCAR FABIÁN CRISTANCHO CASAS Pendiente 2020-06-08, 11:32:43.467 Por favor, revisar la duplicidad de tarea, asignado a la misma fase "Analizar radicado"	01/07/2020 19:41:31

1 2 3

1 2 3

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Solución Caso 1. Radicado 20002232: Se devuelve la tarea y se evidencia que se encuentra en la etapa de Analizar Radicado según traza: Analizar Radicado Número 20002232 OSCAR FABIÁN CRISTANCHO CASAS Pendiente 2020-05-07, 16:43:12.447	01/07/2020 19:39:17
	INM-OPH	Solución Caso 1. Radicado 20002169: Se devuelve la tarea y se evidencia que se encuentra en la etapa de Analizar Radicado según traza: Analizar Radicado Número 20002169 OSCAR FABIÁN CRISTANCHO CASAS Pendiente 2020-06-08, 11:32:39.42	01/07/2020 19:36:50
	santiagop	Buenas Tardes Realizando la respectiva validación, se procede a desbloquear los tres radicados reportados en el caso 1. Adjunto evidencia. Adicional para el Caso 2 y 3 se debe crear SAC diferentes. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	01/07/2020 12:45:57
	santiagop	Cambio de Impacto Valor anterior: Alto Valor nuevo: Medio	01/07/2020 11:56:55
	INM-OPH	Por favor, se espera solución de éste caso por la urgencia. Gracias.	01/07/2020 8:17:32

1 2 3

1 2 3

	Usuario	Comunicación	Fecha
	santiagop	Buen día, Una vez analizada la solicitud de requerimientos por el área de Help Desk, estos pasan a estado diagnóstico tan pronto se tenga una respuesta, esta le será comunicada. Estos requerimientos se remiten para que sea atendido por su Consultor Santiago Pinzón. Nota: Recuerde que se debe incluir la versión del programa al que se reporte el requerimiento e imagen y una descripción detalla del asunto, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Desde ahora usted podrá cerrar y crear sus casos por nuestro sistema SAC WEB el cual se realizó exclusivamente para los clientes, si a los 5 días, después de la entrega de la solución por parte de Digitalware no se recibe respuesta por parte del cliente sobre el aceptado o rechazo del requerimiento, este será cerrado por vencimiento de fechas. Cualquier inquietud con gusto será atendida, Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	30/06/2020 11:21:40

1 2 3

Cliente Digital Ware

6. Conclusión

Algunos casos no están corregidos en el sistema BPMetro, según se evidencia en los casos reportados ante SAC. Existen dos casos cerrados que son los casos 622176 y 622625