Subject: Re: CASOS ENSAYOS DE APTITUD REPORTADOS EN SAC 2020-07-14
From: "Ing.Carlos A.Lobo M." <calobo@inm.gov.co>
Date: 16/07/2020, 9:32 p. m.
To: Subdirector de Innovación y Servicios Tecnológicos <subdirinnovacion@inm.gov.co>
CC: Jose Laureano Urrego <lurrego@inm.gov.co>, Oscar Fabian Cristancho Casas <ofcristancho@inm.gov.co>, Secretaria General <secgeneral@inm.gov.co>, Katherin Holguin Agudelo <khagudelo@inm.gov.co>

Cordial saludo,

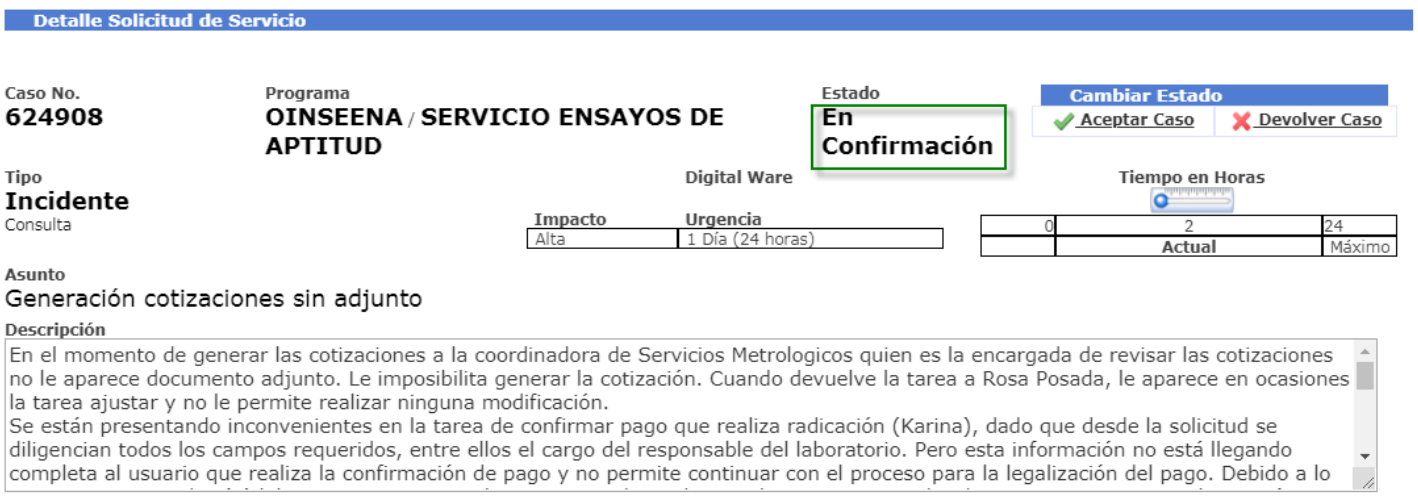
Estimada Doctora Andrea Mojica.

Se informa por medio de la presente los casos SAC solicitados.

1.Caso 624908

Se ha solucionado por parte de DW, hace falta validar por lado de nosotros, según se visualiza en figura 1.

Figura 1. Detalle Caso SAC 624908



Detalle Solicitud de Servicio

Caso No.: **624908**

Programa: **OINSEENA / SERVICIO ENSAYOS DE APTITUD**

Estado: **En Confirmación**

Cambiar Estado: Aceptar Caso | Devolver Caso

Tipo: **Incidente** — Consulta

Digital Ware

Impacto: Alta | Urgencia: 1 Día (24 horas)

Tiempo en Horas: 0 | 2 (Actual) | 24 (Máximo)

Asunto: Generación cotizaciones sin adjunto

Descripción:

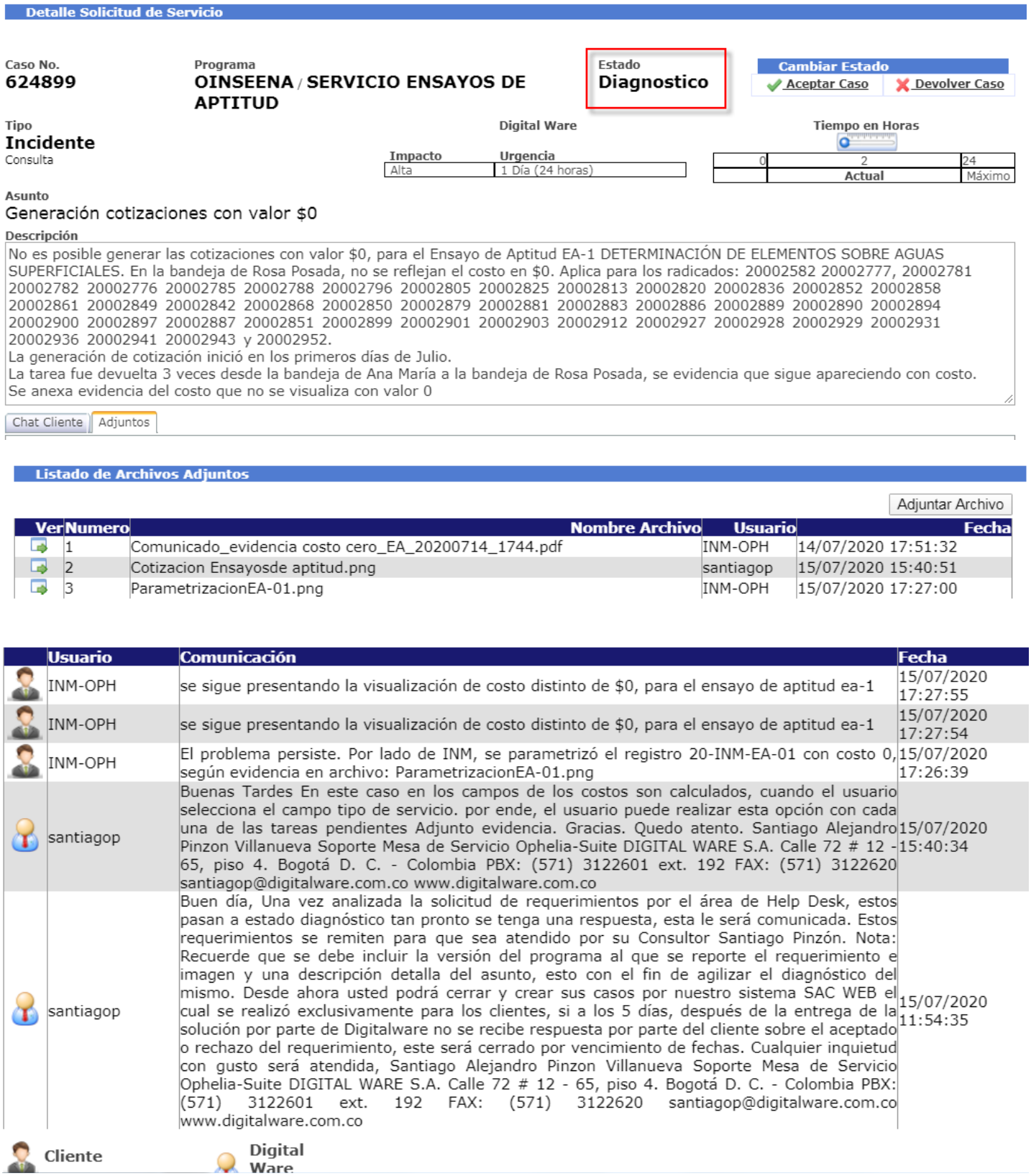
En el momento de generar las cotizaciones a la coordinadora de Servicios Metrologicos quien es la encargada de revisar las cotizaciones no le aparece documento adjunto. Le imposibilita generar la cotización. Cuando devuelve la tarea a Rosa Posada, le aparece en ocasiones la tarea ajustar y no le permite realizar ninguna modificación.
Se están presentando inconvenientes en la tarea de confirmar pago que realiza radicación (Karina), dado que desde la solicitud se diligencian todos los campos requeridos, entre ellos el cargo del responsable del laboratorio. Pero esta información no está llegando completa al usuario que realiza la confirmación de pago y no permite continuar con el proceso para la legalización del pago. Debido a lo

Usuario	Comunicación	Fecha
INM-OPH	Se procederá a realizar la respectiva revisión, con el usuario final.	15/07/2020 16:27:32
santiagop	Buenas tardes, Los radicados en mención no presentan ningun tipo de impedimento y se encuentran en gestión por el siguiente usuario. Estos se pueden ver a traves del reporte 14 que permite ver la trazabilidad por radicado. Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002782 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002796 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002788 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002781 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002894 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002897 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002890 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002851 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002886 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002879 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002881 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002850 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002889 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002858 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002861 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002777 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002849 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002842 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002820 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002852 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002776 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002836 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002805 ROSA ISELA POSADA VILORIA Pendiente Confirmar Servicio ensayo aptitud 20002813 ROSA ISELA	15/07/2020 15:28:46

2.Caso 624899

El caso ha sido devuelto, por seguirse presentando el problema, según figura 2.

Figura 2. Detalle Caso SAC



Detalle Solicitud de Servicio

Caso No. **624899**

Programa **OINSEENA / SERVICIO ENSAYOS DE APTITUD**

Estado **Diagnostico**

Cambiar Estado: Aceptar Caso | Devolver Caso

Tipo **Incidente** — Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Alta	1 Día (24 horas)

Tiempo en Horas

0	2	24
	Actual	Máximo

Asunto: Generación cotizaciones con valor $0

Descripción:

No es posible generar las cotizaciones con valor $0, para el Ensayo de Aptitud EA-1 DETERMINACIÓN DE ELEMENTOS SOBRE AGUAS SUPERFICIALES. En la bandeja de Rosa Posada, no se reflejan el costo en $0. Aplica para los radicados: 20002582 20002777, 20002781 20002782 20002776 20002785 20002788 20002796 20002805 20002825 20002813 20002820 20002836 20002852 20002858 20002861 20002849 20002842 20002868 20002850 20002879 20002881 20002883 20002886 20002889 20002890 20002894 20002900 20002897 20002887 20002851 20002899 20002901 20002903 20002912 20002927 20002928 20002929 20002931 20002936 20002941 20002943 y 20002952.
La generación de cotización inició en los primeros días de Julio.
La tarea fue devuelta 3 veces desde la bandeja de Ana María a la bandeja de Rosa Posada, se evidencia que sigue apareciendo con costo.
Se anexa evidencia del costo que no se visualiza con valor 0

Chat Cliente | Adjuntos

Listado de Archivos Adjuntos

Adjuntar Archivo

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	Fecha
	1	Comunicado_evidencia costo cero_EA_20200714_1744.pdf	INM-OPH	14/07/2020 17:51:32
	2	Cotizacion Ensayosde aptitud.png	santiagop	15/07/2020 15:40:51
	3	ParametrizacionEA-01.png	INM-OPH	15/07/2020 17:27:00

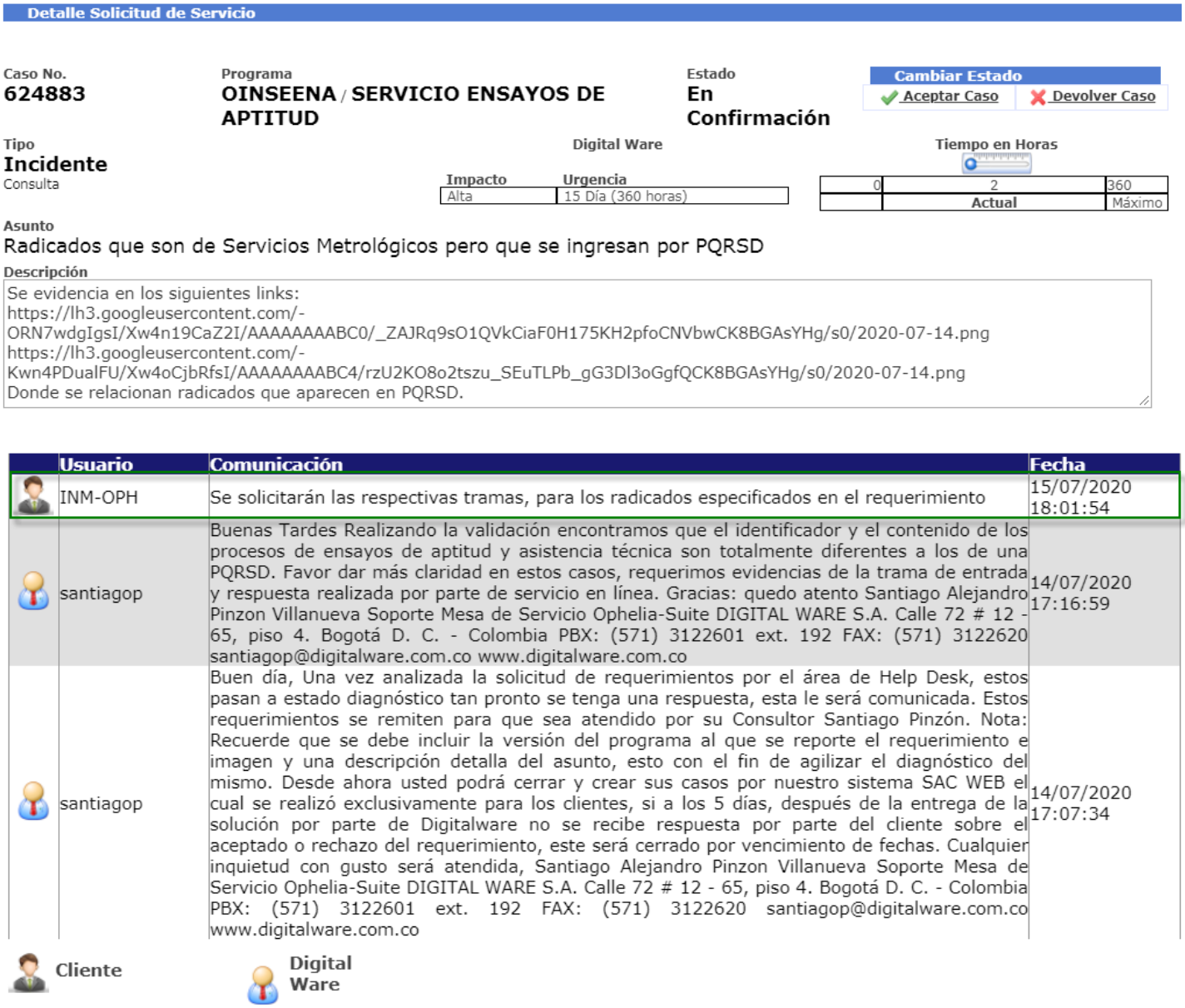
	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	se sigue presentando la visualización de costo distinto de $0, para el ensayo de aptitud ea-1	15/07/2020 17:27:55
	INM-OPH	se sigue presentando la visualización de costo distinto de $0, para el ensayo de aptitud ea-1	15/07/2020 17:27:54
	INM-OPH	El problema persiste. Por lado de INM, se parametrizó el registro 20-INM-EA-01 con costo 0, según evidencia en archivo: ParametrizacionEA-01.png	15/07/2020 17:26:39
	santiagop	Buenas Tardes En este caso en los campos de los costos son calculados, cuando el usuario selecciona el campo tipo de servicio. por ende, el usuario puede realizar esta opción con cada una de las tareas pendientes 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	15/07/2020 15:40:34
	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	15/07/2020 11:54:35

Cliente | Digital Ware

3.Caso 624883

No ha sido resuelto, ya que DW solicita más evidencia, por medio de las respectivas tramas JSON, las cuales se solicitarán con el Ing.Laureano Urrego, según se visualiza en figura 3.

Figura 3. Detalle caso SAC 624883



Detalle Solicitud de Servicio

Caso No. **624883**

Programa **OINSEENA / SERVICIO ENSAYOS DE APTITUD**

Estado **En Confirmación**

Cambiar Estado: Aceptar Caso | Devolver Caso

Tipo **Incidente** — Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Alta	15 Día (360 horas)

Tiempo en Horas

0	2	360
	Actual	Máximo

Asunto

Radicados que son de Servicios Metrológicos pero que se ingresan por PQRSD

Descripción

Se evidencia en los siguientes links:
https://lh3.googleusercontent.com/-ORN7wdgIgsI/Xw4n19CaZ2I/AAAAAAAABC0/_ZAJRq9sO1QVkCiaF0H175KH2pfoCNVbwCK8BGAsYHg/s0/2020-07-14.png
https://lh3.googleusercontent.com/-Kwn4PDualFU/Xw4oCjbRfsI/AAAAAAAABC4/rzU2KO8o2tszu_SEuTLPb_gG3Dl3oGgfQCK8BGAsYHg/s0/2020-07-14.png
Donde se relacionan radicados que aparecen en PQRSD.

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Se solicitarán las respectivas tramas, para los radicados especificados en el requerimiento	15/07/2020 18:01:54
	santiagop	Buenas Tardes Realizando la validación encontramos que el identificador y el contenido de los procesos de ensayos de aptitud y asistencia técnica son totalmente diferentes a los de una PQRSD. Favor dar más claridad en estos casos, requerimos evidencias de la trama de entrada y respuesta realizada por parte de servicio en línea. 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	14/07/2020 17:16:59
	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	14/07/2020 17:07:34

Cliente — Digital Ware

4.Caso 624640

DW ha resuelto el caso, pero se requiere de **REPROCESO**, ya que, debe iniciarse una nueva tarea según se evidencia en figura 4.

Figura 4. Detalle caso 624640



5.Caso 624640

DW ha resuelto el caso, pero se requiere de **REPROCESO**, ya que, debe iniciarse una nueva tarea según se evidencia en figura 5

Figura 5. Detalle caso 624640

Detalle Solicitud de Servicio

Caso No.	Programa	Estado	Cambiar Estado
624640	OINSEENA / SERVICIO ENSAYOS DE APTITUD	En Confirmación	Aceptar Caso / Devolver C

Tipo: **Incidente**
Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Media	1 Semána (168 horas)

Tiempo en Horas

0	3	168
	Actual	Ma

Asunto
Caso radicado 20002636

Descripción
No es posible cargar el pago de servicio metrológico, asociado al radicado 20002636. Faltan campos por diligenciar (Origen). En la BD est correctamente diligenciada según se visualiza en evidencia anexa.

Chat Cliente | Adjuntos

Listado de Archivos Adjuntos

Adjuntar Archivo

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	Fech
	1	SegTareasSAPT_20200713.pdf	INM-OPH	13/07/2020 16:47:28

	Usuario	Comunicación	Fecha
	santiagop	Buenas Tardes Se realiza la validacion, y se procede a realizar este ajuste en la plantilla para el campoorigen en este servicio metrologico. Favor validar. para proceder con esteregistro, se requiere iniciar una nueva tarea en el BPM. 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	14/07/2020 16:46:22
	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	14/07/2020 13:03:43
	santiagop	Cambio de Impacto Valor anterior: Alto Valor nuevo: Medio	14/07/2020 13:03:37

Cliente Digital Ware

Cualquier duda, con gusto la atenderé.

Feliz noche.

Cordial saludo,

Ing. Carlos A. Lobo
Profesional Especializado
Sistemas de Información y Redes
Instituto Nacional de Metrología de Colombia
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1414
Página Web: www.inm.gov.co
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
Bogotá, D.C., Colombia





Antes de imprimir, piense si debe hacerlo, use papel reciclable.

On 16/07/2020 2:34 p. m., Subdirector de Innovación y Servicios Tecnológicos wrote:

> Buenas tardes Ingeniero,
>
> Nos podría informar si en el aplicativo SAC, se tiene algún reporte o se han solucionado los siguientes casos reportados el martes pasado en conjunto con usted:
>
> **624908, 624899, 624883, 624640, 623160**
>
> Cordialmente,
>
> Andrea del Pilar Mojica Cortés
> Subdirectora
> **Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos**
> **Teléfono:** (57-1) 2542222 Ext. 1411-1412
> www.inm.gov.co
> Av. Cra. 50 No. 26-55 Int. 2 CAN
> **Bogotá D.C., Colombia**

¿Sabías qué...? "Con una tonelada de papel que no utilicemos evitamos la tala de 17 árboles nuevos, ahorramos agua en un 86%, energía en un 62.5% y disminuimos la contaminación".

CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y cualquier archivo anexo son confidenciales y para uso exclusivo del destinatario. Esta comunicación puede contener información protegida por derechos de autor. Si usted ha recibido este mensaje por error, equivocación u omisión queda estrictamente prohibida la utilización, copia, reimpresión y/o reenvío del mismo. En tal caso, por favor notificar, de forma inmediata al remitente y borrar el mensaje original y cualquier archivo anexo. Gracias.

CONFIDENTIALITY: This message and any of its attachments are confidential and for the exclusive use of their addressee. This communication may contain information protected under copyright laws. If you have received this message by error, mistake or omission, please be advised that the use, copy, printing or resending of this message becomes strictly prohibited. In such a case, please inform the sender immediately, and proceed to erase the original message and all of its attachments. Thank you

CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y cualquier archivo anexo son confidenciales y para uso exclusivo del destinatario. Esta comunicación puede contener información protegida por derechos de autor. Si usted ha recibido este mensaje por error, equivocación u omisión queda estrictamente prohibida la utilización, copia, reimpresión y/o reenvío del mismo. En tal caso, por favor notificar, de forma inmediata al remitente y borrar el mensaje original y cualquier archivo anexo. Gracias.

CONFIDENTIALITY: This message and any of its attachments are confidential and for the exclusive use of their addressee. This communication may contain information protected under copyright laws. If you have received this message by error, mistake or omission, please be advised that the use, copy, printing or resending of this message becomes strictly prohibited. In such a case, please inform the sender immediately, and proceed to erase the original message and all of its attachments. Thank you.