Subject: Re: Dudas PQRSD
From: "Ing.Carlos A.Lobo M." <calobo@inm.gov.co>
Date: 07/07/2020, 7:31 p. m.
To: Oscar Fabian Cristancho Casas <ofcristancho@inm.gov.co>
CC: Jose Laureano Urrego <lurrego@inm.gov.co>, Jose Eduin Culma Caviedes <jeculma@inm.gov.co>

Buenas tardes estimado Ing.Oscar Cristancho.

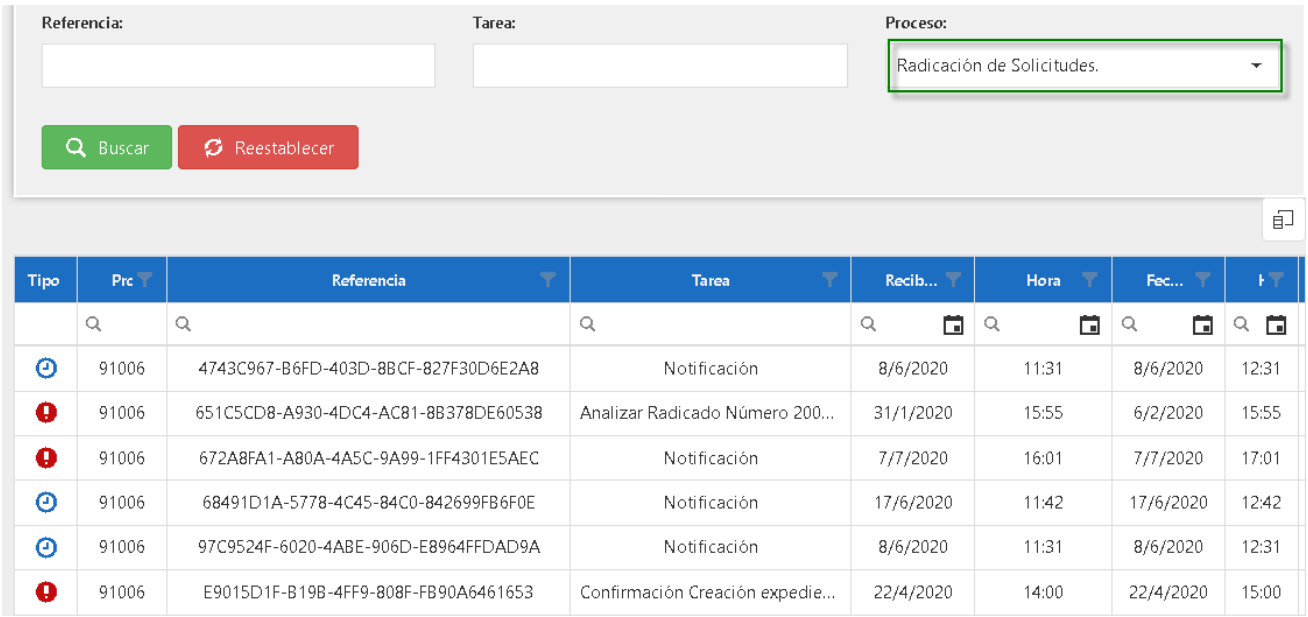
Relaciono respuestas según dudas.

Punto 3. Radicados perdidos

Se van al monitor y son marcados como tareas bloqueadas

Se presentan 3 bloqueos con icono . 3 En ejecución según temporizador con icono visualizado , según figura 1.

Figura 1. Lista de referencias para tareas bloqueadas en el servicio Radicación de solicitudes



Tipo	Prc	Referencia	Tarea	Recib...	Hora	Fec...	H
	91006	4743C967-B6FD-403D-8BCF-827F30D6E2A8	Notificación	8/6/2020	11:31	8/6/2020	12:31
	91006	651C5CD8-A930-4DC4-AC81-8B378DE60538	Analizar Radicado Número 200...	31/1/2020	15:55	6/2/2020	15:55
	91006	672A8FA1-A80A-4A5C-9A99-1FF4301E5AEC	Notificación	7/7/2020	16:01	7/7/2020	17:01
	91006	68491D1A-5778-4C45-84C0-842699FB6F0E	Notificación	17/6/2020	11:42	17/6/2020	12:42
	91006	97C9524F-6020-4ABE-906D-E8964FFDAD9A	Notificación	8/6/2020	11:31	8/6/2020	12:31
	91006	E9015D1F-B19B-4FF9-808F-FB90A6461653	Confirmación Creación expedie...	22/4/2020	14:00	22/4/2020	15:00

Punto 4. Interacción con Kactus y BPMetro

No la conozco, y no puedo saber los casos dados.

Punto 5. Parametrización

Anexo documento donde se parametrizaron los tipos de PQRSD, por tiempo de vigencia. Anexo: TiposPQRSD_V1_20200702.pdf

Punto 7. Anexos a las comunicaciones

Se dieron dos casos,

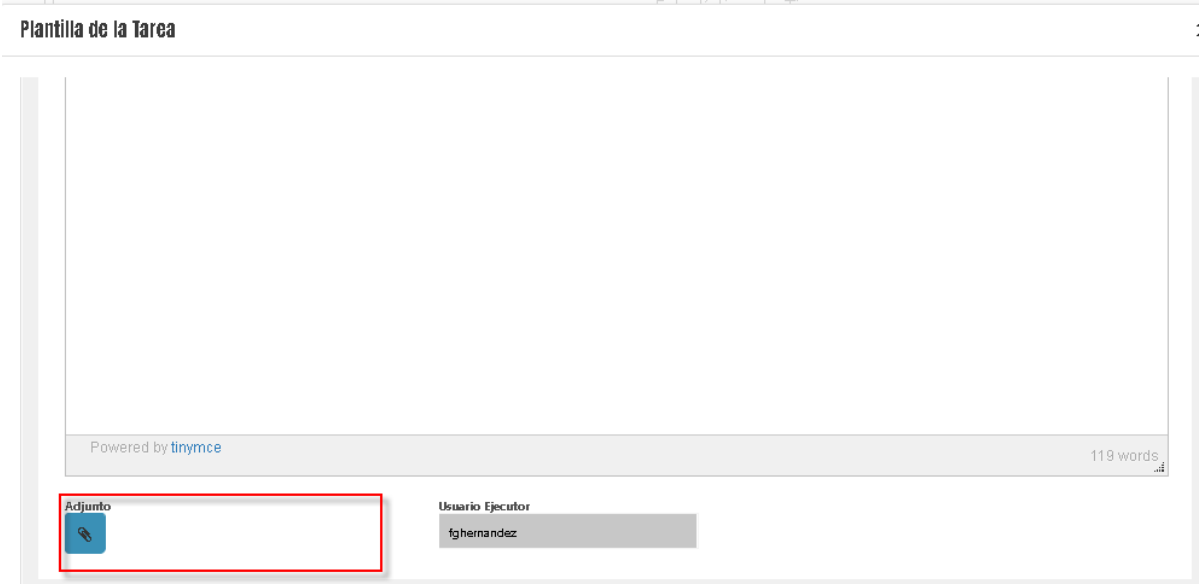
a.Gloria Isabel Motta: Radicado 20001524. No se anexaron los archivos.

b.Lady Nova: Radicado 20001550, se anexó un archivo .rar asociado al proceso, en el comunicado al cliente no se adjuntó, ya que no iba sobre la plantilla del mensaje de respuesta, según traza en figura 2.

Figura 2. Traza del radicado con anexo asociado al proceso







Cualquier duda, con gusto será atendida.

Una 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 07/07/2020 9:50 a. m., Oscar Fabian Cristancho Casas wrote:

> Hola ing buen dia
>
> Me puede hacer el favor y me colabora respondiendo los item que están en color rojo, gracias
>
> **INCIDENTES PRESENTADOS PROCESO PQRSD**
>
> 1.No es posible realizar la reasignación de los radicados ya que no se encuentran la listas completas de los usuarios del INM.
> 2. El reporte por fecha cambia día a día lo que obliga a que en radicación se tenga un archivo Excel de control.
> 3. Los radicados asignados no llegan a la bandeja de los usuarios, se pierden en el sistema. (CUANTOS??).
> 4. No se cruza información de KACTUS con BPMetro, en vacaciones de funcionarios no se modifican usuarios.(CUANTOS CASOS VERIFICAR INFORMACIÓN).
> 5. Parametrización de tiempos para todo 10 días calendario, se tienen aproximadamente 20 tipo de tiempos de respuesta en días hábiles algunos menores a 10 días calendario. (PROBLEMAS QUE TIPO DE COMUNICACIONES)
> 6. No permite manejar copias de comunicación a dos o más áreas o entidades externas??
> 7. No se adjuntan los documentos a las comunicaciones. (CUANTOS CASOS).
>
> --
> **Cordialmente**
> **Oscar Fabian Cristancho Casas**
>
> **Profesional especializado**
>
> **Grupo de Sistemas de Información y Redes**
> **Secretaria General**
> Instituto Nacional de Metrología de Colombia
> **Teléfono:** (57-1) 2542222 Ext. 1427
> **Página Web**: www.inm.gov.co
> Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
> **Bogotá, D.C., Colombia**
>
> **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.

Attachments:

TiposPQRSD_V1_20200702.pdf 441 KB