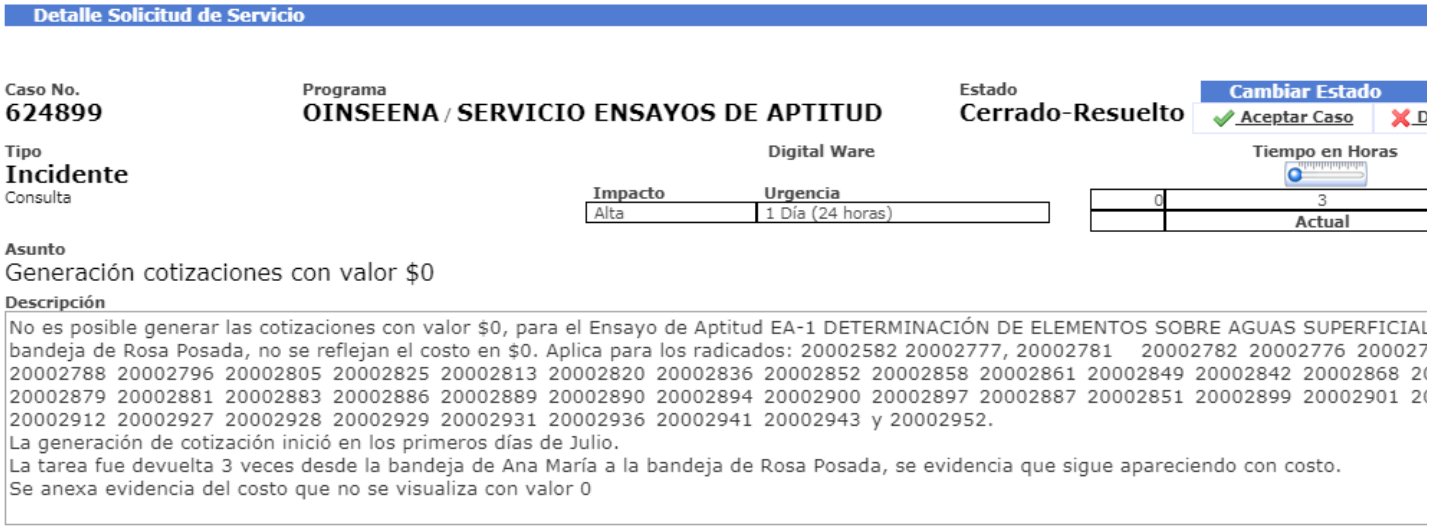
Subject: Re: Fwd: CASOS ENSAYOS DE APTITUD REPORTADOS EN SAC 2020-07-14
From: "Ing.Carlos A.Lobo M." <calobo@inm.gov.co>
Date: 17/07/2020, 9:22 p. m.
To: Subdirector de Innovación y Servicios Tecnológicos <subdirinnovacion@inm.gov.co>, Secretaria General <secgeneral@inm.gov.co>, Alexandra Hernández Moreno <ahernandez@inm.gov.co>
CC: Rosa Isela Posada Viloria <riposada@inm.gov.co>, Jose Laureano Urrego <lurrego@inm.gov.co>, Jose Eduin Culma Caviedes <jeculma@inm.gov.co>

Cordial saludo,

Estimada Doctora Andrea Mojica.

Se informa por medio de la presente el cierre de los casos SAC 624899 y 624908 según figuras 1 y 2.

Figura 1. Cierre Caso 624899



Detalle Solicitud de Servicio

Caso No. 624899
Programa: OINSEENA / SERVICIO ENSAYOS DE APTITUD
Estado: Cerrado-Resuelto
Cambiar Estado: Aceptar Caso
Tipo: Incidente — Consulta
Digital Ware
Impacto: Alta
Urgencia: 1 Día (24 horas)
Tiempo en Horas: 0 | 3 | Actual

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 SUPERFICIAL bandeja de Rosa Posada, no se reflejan el costo en $0. Aplica para los radicados: 20002582 20002777, 20002781 20002782 20002776 200027 20002788 20002796 20002805 20002825 20002813 20002820 20002836 20002852 20002858 20002861 20002849 20002842 20002868 2(20002879 20002881 20002883 20002886 20002889 20002890 20002894 20002900 20002897 20002887 20002851 20002899 20002901 2(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

1 2

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Se confirma caso resuelto mediante evidencia en anexo "Comunicado_CASOS ENSAYOS DE APTITUD REPORTADOS EN SAC 2020-07-14.pdf"	17/07/2(18:39:3
	INM-OPH	Se anexa evidencia del caso solucionado en archivo "Comunicado_CASOS ENSAYOS DE APTITUD REPORTADOS EN SAC 2020-07-14.pdf"	17/07/2(18:38:0
	INM-OPH	Se confirma con la funcionaria Rosa Posada, que los radicados establecidos cumplen con costo de cero ($0) en la bandeja, y al ser pasados a la bandeja de Ana Maria Reyes, se visualizan con costo cero ($0). Queda el caso solucionado.	17/07/2(15:50:2

Figura 2. Cierre Caso 624908

Detalle Solicitud de Servicio

Caso No. 624908	**Programa** OINSEENA / SERVICIO ENSAYOS DE APTITUD	**Estado** Cerrado-Resuelto	**Cambiar Estado** Aceptar Caso
Tipo Incidente Consulta	**Digital Ware**		**Tiempo en Horas**
Impacto Alta	**Urgencia** 1 Día (24 horas)	0	3 Actual

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 apa documento adjunto. Le imposibilita generar la cotización. Cuando devuelve la tarea a Rosa Posada, le aparece en ocasiones la tarea ajustar y no l 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 tod los campos requeridos, entre ellos el cargo del responsable del laboratorio. Pero esta información no está llegando completa al usuario que realiza confirmación de pago y no permite continuar con el proceso para la legalización del pago. Debido a lo anterior tenemos dos (2) laboratorios que y realizaron pago, detenidos en el proceso. Los radicados que presentan actualmente ésta situación son:
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 20002952.
Ésta situación ya se había reportado bajo el consecutivo 621145, que incluía los radicados 20002604, 20002582, 20002803 y que fue solucionado finales de junio, por lo tanto, se evidencia que es recurrente la falla que se presenta.

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Se confirma con el usuario final que el caso ha sido resuelto, mediante evidencia en archivo "Comunicado_CASOS ENSAYOS DE APTITUD REPORTADOS EN SAC 2020-07-14.pdf"	17/07/2 18:43:2
	INM-OPH	Se confirma con el usuario final que el caso ha sido resuelto, mediante evidencia en archivo "Comunicado_CASOS ENSAYOS DE APTITUD REPORTADOS EN SAC 2020-07-14.pdf"	17/07/2 18:41:5
	INM-OPH	Se procederá a realizar la respectiva revisión, con el usuario final.	15/07/2 16:27:3

Cualquier duda, con gusto será atendida.

Feliz fin de semana.

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 17/07/2020 5:50 p. m., Subdirector de Innovación y Servicios Tecnológicos wrote:

> Buenas tardes,
>
> Les comparto la respuesta de Rosita.
>
> 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

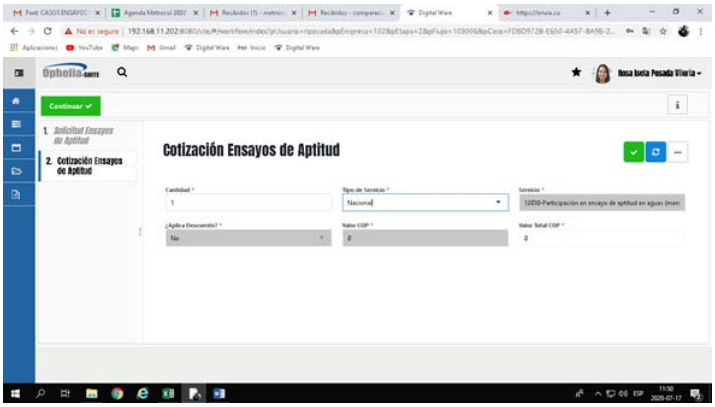
---

---------- Forwarded message ---------
De: **Rosa Isela Posada Viloria** <riposada@inm.gov.co>
Date: vie., 17 jul. 2020 a las 16:57
Subject: Re: CASOS ENSAYOS DE APTITUD REPORTADOS EN SAC 2020-07-14
To: Subdirector de Innovación y Servicios Tecnológicos <subdirinnovacion@inm.gov.co>

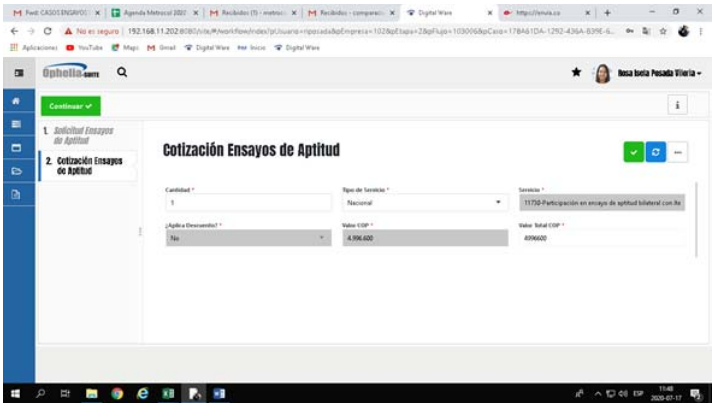
Cordial saludo,

se realizó la verificación de los casos reportados de lo cual se concluye lo siguiente:

1. Ya se le genera la tarea de confirmar cotización a Ana Maria (Servicios Metrológicos) con el archivo adjunto.
2. Se verificó con Edwin Rojas (Radicación) la tarea de registro de pago y efectivamente ya se pudo registrar con los radicados: 20002604 - 20002636 - 20002582
3. Las cotizaciones del Ensayo de Aptitud en determinación de elementos en aguas superficiales identificado con código: 20-INM-EA-01 Ya salen con valor $0. Como se muestra en la imagen, desde la tarea de confirmar servicio se evidencia este valor:



4. se verificó con Ana María el radicado 20002984 perteneciente al Ensayo de Aptitud Bilateral en Balanza Analítica, y efectivamente ya sale con el valor respectivo. Como se muestra en la imagen, desde la tarea de confirmar servicio se puede evidenciar este valor:



Saludos,

El vie., 17 jul. 2020 a las 11:34, Subdirector de Innovación y Servicios Tecnológicos (<subdirinnovacion@inm.gov.co>) escribió:

> Buenos días Rosita,
>
> Favor revisar las respuestas dadas para los casos reportados y hacer las verificaciones pertinentes. Si los errores persisten capturar los pantallazos para evidenciar las situaciones presentadas a hoy. Gracias.
>
> 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

---------- Forwarded message ---------
De: **Ing.Carlos A.Lobo M.** <calobo@inm.gov.co>
Date: jue., 16 jul. 2020 a las 21:32
Subject: Re: CASOS ENSAYOS DE APTITUD REPORTADOS EN SAC 2020-07-14
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,

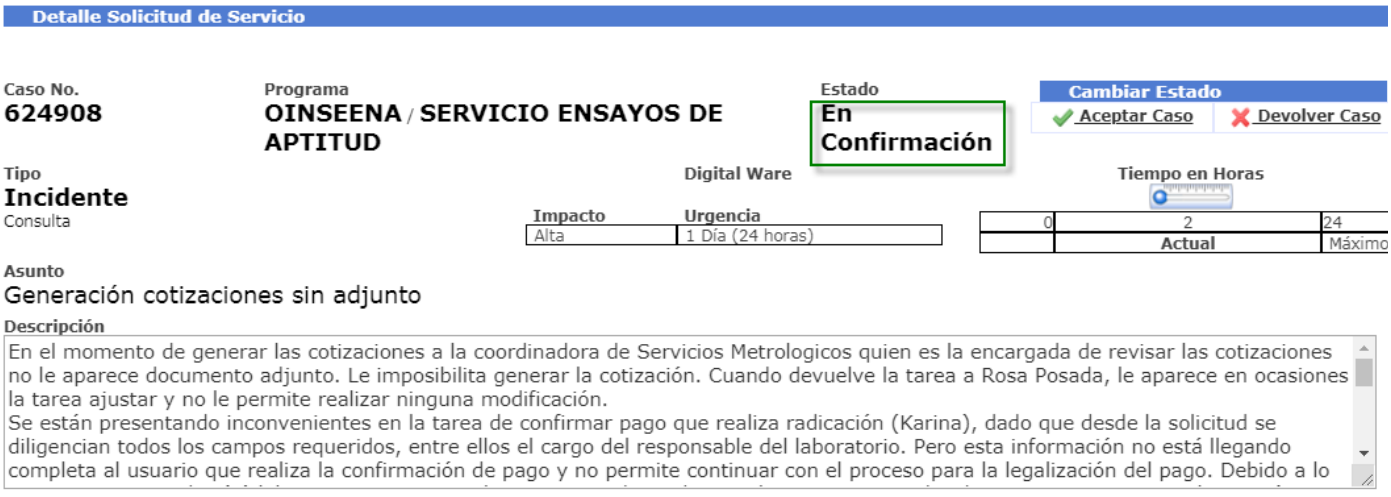
Estimada Doctora Andrea Mojica.

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



	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	Máxim

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	Fech
	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	Máxim

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.

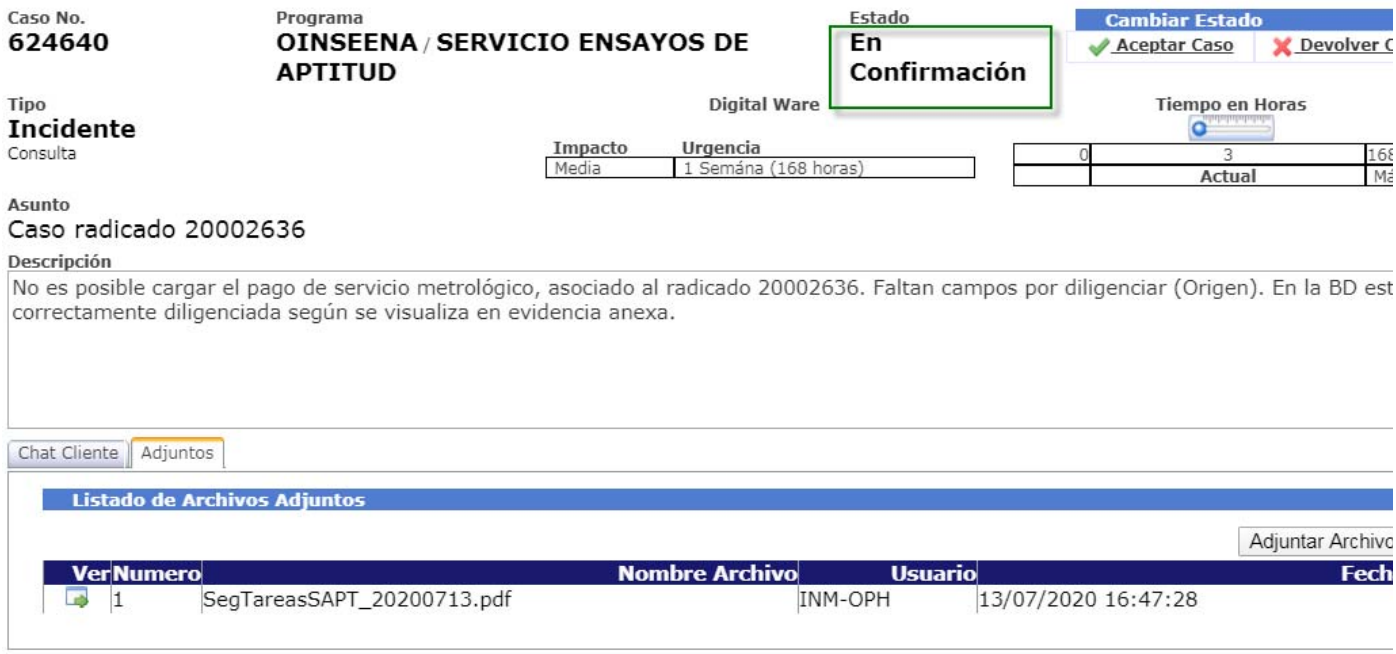
	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Se solicitarán las respectivas tramas, para los radicados especificados en el requerimiento	15/07/2020 18:01:54
	santiagop	Buenas Tardes Realizando la validación encontramos que el identificador y el contenido de los procesos de ensayos de aptitud y asistencia técnica 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



	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

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.
624640

Programa
OINSEENA / SERVICIO ENSAYOS DE APTITUD

Estado
En Confirmación

Cambiar Estado
Aceptar Caso Devolv

Tipo
Incidente
Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Media	1 Semana (168 horas)

Tiempo en Horas

0	3
	Actual

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 correctamente diligenciada según se visualiza en evidencia anexa.

Chat Cliente | Adjuntos

Listado de Archivos Adjuntos

Adjuntar Arc

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	F
	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	14/07/20 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	14/07/20 13:03:43
	santiagop	Cambio de Impacto Valor anterior: Alto Valor nuevo: Medio	14/07/20 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.

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.

--

Atentamente,

Rosa Isela Posada Viloria
Contratista
Grupo de Gestión de Ensayos de Aptitud y Red Colombiana de Metrología
Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos
Instituto Nacional de Metrología de Colombia
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1413
Página Web: 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.