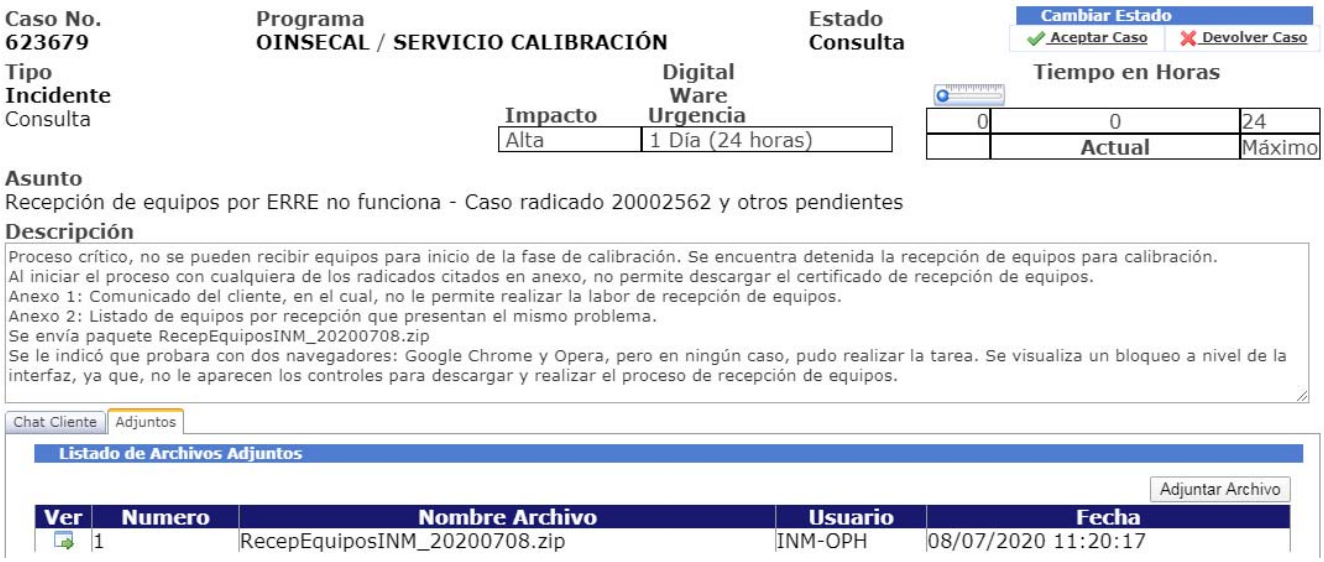
Subject: Re: Solicitud
From: "Ing.Carlos A.Lobo M." <calobo@inm.gov.co>
Date: 08/07/2020, 12:01 p. m.
To: Laurens Urrego <lurrego@inm.gov.co>

Buenos días Ing.Laureano Urrego.

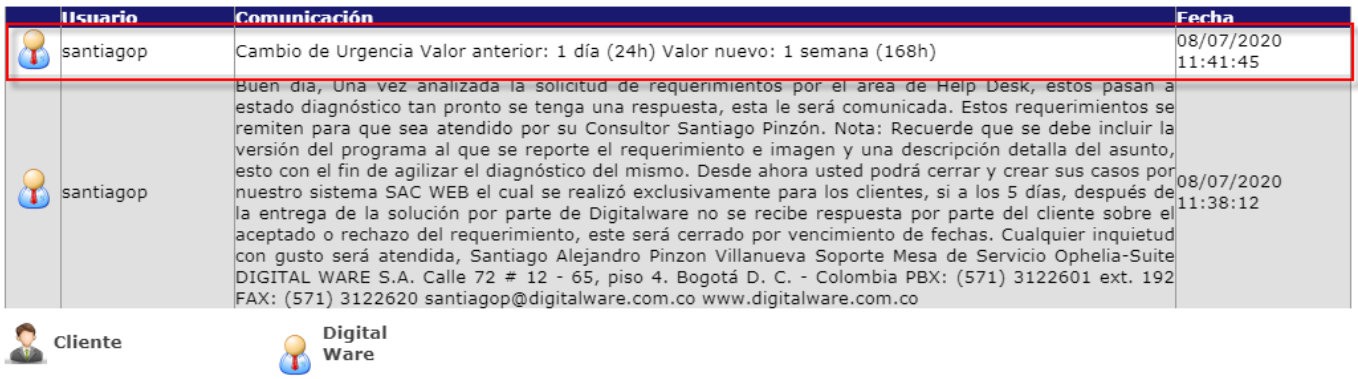
La cuestión es que no está cargando la interfaz para realizar la recepción de equipos. Se reportó mediante caso SAC 623679 en figura 1.

Figura 1. Caso escalado con el proveedor DW para revisión del proceso de recepción de equipos



La respuesta por parte de DW es la visualizada en figura 2.

Figura 2. Respuesta proveedor del caso



Fijate que le cambió el campo Urgencia, cuando lo coloqué en el mismo requerimiento que es un "proceso crítico...".

Ahora para el caso de las solicitudes desistidas, también se había generado un caso SAC que es el 623521, según se visualiza detalle en figura 3.

Figura 3. Caso escalado con el proveedor DWpara revisión de radicados a desistir

Detalle Solicitud de Servicio

Caso No.	Programa	Estado	Cambiar Estado
623521	OINSECAL / SERVICIO CALIBRACIÓN	Diagnostico	Aceptar Caso / Devolver Caso

Tipo: **Incidente** — Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Baja	15 Día (360 horas)

Tiempo en Horas: 0 | 1 (Actual) | 360 (Máximo)

Asunto
Desistimiento de radicados

Descripción
Se solicita desistir los siguientes radicados, ya que, transcurrieron 48h, y el sistema no las marca como desistidas de manera automática.
Radicados: 20002534, 20002686, 20002732, 20002733, 20002738, 20002764, 20002770, 20002810, 20002823, 20002829, 20002831, 20002832.
Se solicita se indique donde se paramertriza el timer para control de los radicados que pasan 48h sin darle tramite.

La respuesta por parte de DW es la visualizada en figura 4.

Figura 4. Respuesta proveedor del caso

	Usuario	Comunicación	Fecha
	santiagop	Cambio de Urgencia Valor anterior: 1 día (24h) Valor nuevo: 15 días (360h)	07/07/2020 16:45:57
	santiagop	Buen dia, 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	07/07/2020 16:45:44

Cliente — Digital Ware

Fijarse que nuevamente el proveedor cambió la urgencia.

Cualquier duda, con gusto la atenderé.

Un feliz día.

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

Instituto Nacional de Metrología de Colombia
METROCOL 2020 VI Congreso Internacional de Metrología
SIMPOSIO Trazabilidad y talento humano en el campo de la metrología: HORIZONTES Y RETOS

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

On 08/07/2020 10:51 a. m., Laurens Urrego wrote:

> Carlos, esto también no se había ajustado? Porque sigue con problemas?
>
> **Atentamente**
>
> **Ing. José Laureano Urrego**
> 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

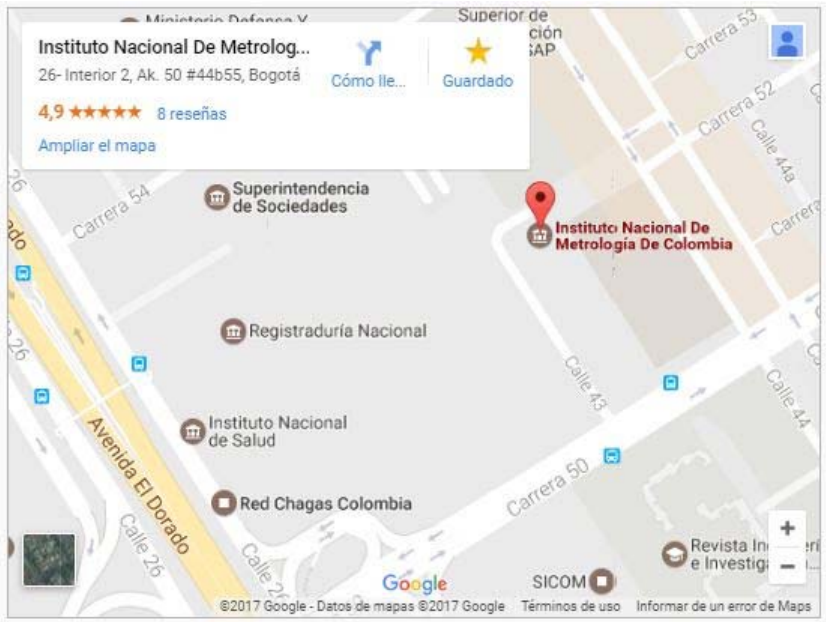
Instituto Nacional de Metrología de Colombia

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

¿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.



De: Luis Enrique Amaya Rincon [mailto:leamaya@inm.gov.co]
Enviado el: miércoles, 08 de julio de 2020 10:41
Para: Ing.Carlos A Lobo M. <calobo@inm.gov.co>; Subdirector de Innovación y Servicios Tecnológicos <subdirinnovacion@inm.gov.co>; Ana María Reyes Sanclemente <coordinaciongsm@inm.gov.co>; Secretaria General <secgeneral@inm.gov.co>; Mesa de Servicio INM <mesadeayuda@inm.gov.co>; Leidy Liliana Rios Martinez <llrios@inm.gov.co>; Luis Felipe Ramirez Gonzalez <luisrg@digitalware.com.co>; Luis Carlos Castro Camacho <lcastro@inm.gov.co>; Jose Laureano Urrego <lurrego@inm.gov.co>
Asunto: Fwd: Solicitud

Buen dia Ingeniero Carlos,

Nuevamente solicito de su colaboración para arreglar el inconveniente en el ingreso de los equipos ya que el día de hoy aun no funciona y esto está generando demora en las calibraciones de los laboratorios.

Cordialmente,

Luis Enrique Amaya Rincón
Técnico Operativo
Subdirección Innovación y Servicios Tecnológicos
Instituto Nacional de Metrología de Colombia
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1418
Página Web: www.inm.gov.co
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
Bogotá, D.C., Colombia

Sabías que... "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".

---------- Forwarded message ---------
De: **Gina Paola Bustos Saenz** <gpbustos@inm.gov.co>
Date: mié., 8 jul. 2020 a las 10:33
Subject: Re: Solicitud
To: Luis Enrique Amaya Rincon <leamaya@inm.gov.co>
Cc: Luis Carlos Castro Camacho <lcastro@inm.gov.co>

Hola Buenos días Enrique

Amablemente solicito información sobre el ingreso de los dos equipos (servicios internos del laboratorio de densidad) del radicado 20002562 en Ophelia PBM, toda vez que su programación de servicio estaba entre los días 2020-07-06 a 2020-07-08, los **dos servicios ya fueron ejecutados** y se requiere efectuar la etapa de emisión de certificados.

Agradezco tu atención y colaboración en este tema.

Cordialmente,

Gina Paola Bustos Sáenz
Profesional Universitario
Subdirección de Metrología Física - Laboratorio Densidad
Instituto Nacional de Metrología de Colombia
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1618
Página Web: www.inm.gov.co
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
Bogotá, D.C., Colombia

Sabías que... "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".

On Mon, 6 Jul 2020 at 09:47, Luis Enrique Amaya Rincon <leamaya@inm.gov.co> wrote:

> Buen dia,
> Nuevamente le solicito el favor de revisar o ajustar temporizador para las solicitudes rechazadas ya que tengo bastantes represadas en el aplicativo.
> También se requiere de carácter urgente la revisión para el ingreso de los equipos, ya que necesito ingresar dos equipos de la ingeniera Gina Bustos con el rad, 20002562.
>
> Cordialmente,
>
> **Luis Enrique Amaya Rincón**
> Técnico Operativo
> **Subdirección Innovación y Servicios Tecnológicos**
> Instituto Nacional de Metrología de Colombia
> **Teléfono:** (57-1) 2542222 Ext. 1418
> **Página Web**: www.inm.gov.co
> Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
> **Bogotá, D.C., Colombia**
>
> Sabías que... "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.

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.