INFORME No. 3

Informe de Gestión del Soporte Técnico

Colombia Compra Eficiente – CCE
Contrato No. CCE-090-2025
Contacto: Hernán Lozano

Periodo: 1 al 31 de marzo 2025

RESUMEN DE GESTIÓN

En el mes de **marzo de 2025** el equipo de soporte ha trabajado para garantizar la continuidad operativa del sistema, resolviendo incidencias y gestionando solicitudes de los usuarios. El servicio de soporte ha enfocado esfuerzos en la resolución rápida de problemas críticos, la mejora de la experiencia del usuario y la prevención de futuros inconvenientes a través de la identificación y solución de problemas recurrentes.

SOPORTE SGDEA

No. Ticket	Descripción	Fecha		Severidad	Tiempo Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Observaciones	Responsable
		Creación	Solución						
MA-1426	Listado de casos del año 2024	03-03-2025 11:42	05-03-2025 09:00	CONSULTA	24 Horas	CERRADO	SI	**Solicitud de usuario:** Se envió archivo con los casos reportados en el año 2024 en la plataforma Jira	IOIP
MA-1435	Creación Perfil Gestor Documental (Ambiente de Pruebas)	07-03-2025 14:59	07-03-2025 16:38	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Solicitud de usuario:** Se verifica en ambiente pruebas y ya se encuentra el perfil de Gestión Documental creado.	CCE
MA-1441	Radicados de salida Aprobados sin Envió de notificación de correo	10-03-2025 14:48	10-03-2025 18:34	URGENTE	4-8 Horas	CERRADO	SI	**Error por configuración:** El Job de notificaciones presentó fallas debido a que el client secret estaba bloqueando el envío de notificaciones.	IOIP
MA-1437	Errores varios en bandeja de entrada	10-03-2025 08:42	10-03-2025 13:43	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error por configuración:** Se ha realizado la configuración para habilitar la visualización de los anexos desde el visor	IOIP

MA-1447	Lentitud Plataforma	13-03-2025 11:30	13-03-2025 16:40	URGENTE	4-8 Horas	CERRADO	SI	**Error de red usuario o entidad:** Se realiza las validaciones correspondientes y todo está funcionando correctamente	CCE
MA-1445	Información del PDF no se ve	12-03-2025 10:34	13-03-2025 14:39	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error de usuario:** Se recomienda evitar copiar y pegar contenido desde otros documentos, ya que esto puede incluir caracteres no deseados que afectan el formato y pueden impedir que el visor muestre el documento	CCE
MA-1423	Continuidad caso MA-1399	28-02-2025 11:21	13-03-2025 11:29	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error de aplicación:** Se ha corregido la cantidad de registros que muestra el reporte. Efectivamente se trató de un caso que nos tomó tiempo revisar y corregir, los cuales afectaron tiempos de ANS.	IOIP
MA-1449	Error al aprobar radicado	14-03-2025 10:03	14-03-2025 15:19	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error de usuario:** Se valido el RS y el error se debe al tamaño del archivo .zip adjunto, lo que	CCE

								provoca una demora en el procesamiento y, por consecuencia, el fallo en la aprobación.	
MA-1446	Matrices de roles y perfiles	13-03-2025 09:36	14-03-2025 16:09	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Solicitud de usuario:** Se envió documento con la descripción de Roles	IOIP
MA-1453	Petición en bandeja con Respuesta definitiva	17-03-2025 08:53	17-03-2025 16:08	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error de usuario:** Tarea ya gestionada por el usuario.	IOIP
MA-1452	Lentitud de la plataforma	17-03-2025 08:50	17-03-2025 16:01	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error de red usuario o entidad:** Se valida y todo está funcionando con normalidad	CCE
MA-1450	Radicado en trámite con RS	14-03-2025 15:55	17-03-2025 09:04	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error de aplicación:** Se actualiza el estado del radicado	IOIP
MA-1455	Lentitud Plataforma	17-03-2025 16:09	19-03-2025 08:47	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error de red usuario o entidad:** Se han realizado las validaciones necesarias, aunque no se han detectado errores	CCE
MA-1463	Roles por Perfil	20-03-2025 15:27	21-03-2025 09:20	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Solicitud de usuario:** Se envió información sobre los Roles que tiene cada Perfil	IOIP

MA-1462	Tipo documental y plantilla	20-03-2025 15:25	21-03-2025 16:33	CONSULTA	24 Horas	CERRADO	SI	**Solicitud de usuario:** De acuerdo con sesión realizada ha quedado resuelta la consulta	CCE
MA-1465	Ajuste estado PQRSD P20250317002588	21-03-2025 10:08	25-03-2025 08:48	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error de aplicación:** Se actualiza el estado	IOIP
MA-1460	Lentitud plataforma	19-03-2025 14:39	25-03-2025 08:42	URGENTE	4-8 Horas	CERRADO	SI	**Error de recursos:** Las primeras novedades surgieron debido a la reducción de los recursos del App Service al finalizar el contrato, según solicitud de la Gerencia General. Sin embargo, desde IOIP seguimos revisando y gestionando los casos provenientes. Se solicitó a CCE información sobre la lentitud, como revisión de plantillas, visor y aprobaciones. CCE al día siguiente (20 de marzo) nos retroalimenta del caso. Cabe destacar que sobre el caso se reportó un tema de aprobación de	IOIP

								radicados de salida respondido sobre la misma trazabilidad del ticket. Una vez revisado el tema, los recursos fueron incrementados. Después de reiniciar el App Service, solicitamos confirmar con el cliente si había usuarios con problemas en el visor al aprobar o solicitar visto bueno, pero no obtuvimos respuesta. Adicionalmente, es posible que la causa del problema esté relacionada con la librería Graph. Se validó con el equipo técnico y, al parecer, el problema estaba relacionado con la conversión antigua, la cual siempre ha presentado inconvenientes y un alto consumo de recursos porque los usuarios colocan dentro de las plantillas caracteres especiales que impiden la	

								correcta visualización de los documentos y que elevan el consumo de los recursos colocándolos muy lentos. El proceso tardaba demasiado, lo que provocaba un *timeout*. Se actualizó en la conversión de PDF mediante Graph y se reinició el sitio.	
MA-1473	PQRSD con salida Definitiva en trámite.	27-03-2025 10:01	31-03-2025 08:23	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error de usuario:** El RS20250321002743 corresponde a la respuesta de la P20250317002588, y su estado es Respondido. La **P20250321002787** se encuentra en estado Radicado y aun no tiene un RS.	CCE

Descripción	Cantidad
Error de la aplicación SGDEA	**6**
Mal manejo del usuario / Falla del equipo	**12**
Incidentes en la sede Electrónica	**0**
Requerimientos:	**0**
Total	**18**

CAPACITACIONES REALIZADAS

Para el mes de marzo de 2025 no se programaron capacitaciones.

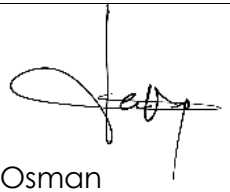
CONCLUSIONES

El equipo de soporte ha cumplido con los principales objetivos establecidos para el mes de **marzo de 2025** logrando mantener el nivel de calidad del servicio en términos de tiempos de respuesta, satisfacción de los usuarios y resolución de incidencias. Sin embargo, se ha presentado varios casos relacionados a la lentitud del sistema. Las primeras novedades surgieron debido a la reducción de los recursos del App Service al finalizar el contrato. Una vez notificado de regreso la contratación, los recursos fueron incrementados. Después de reiniciar el App Service en algunas ocasiones, solicitamos confirmar con el cliente si había usuarios con problemas en el visor al aprobar o solicitar visto bueno, pero no obtuvimos respuesta, esto dificulta el cumplimiento de los ANS puesto que no somos notificados a tiempo y más adelante sobre los mismos casos se reporta la misma anomalía. También ha sido identificado errores en el copiado de textos dentro de las plantillas utilizadas para radicados de salida y comunicados internos lo cual eleva el consumo de los recursos de la aplicación generando lentitud. Se ha actualizado la conversión de PDF mediante la librería Graph y se reinició el sitio el cual subsana el problema de fondo.

Se continuará trabajando en la mejora continua del servicio y en la gestión proactiva de problemas para asegurar el buen funcionamiento del sistema.

Nuevamente, se recomienda que CCE realice las revisiones necesarias o brinde respuestas adecuadas, ya que IOIP procura responder los casos el mismo día de su recepción, pero el cliente tarda varios días en confirmar si la solución funciona. Para evitar impactos en nuestros ANS, los casos se cerrarán 24 horas después de nuestra respuesta si no hay confirmación del cliente.

FIRMAS

Yeraldin Gutierrez Elaborado por: **Nombre**: Yeraldin Gutierrez **Cargo:** Analista de Soporte - IOIP SAS	 Aprobado por: **Nombre:** Jefry Osman **Cargo:** Líder de Soporte - IOIP SAS