

INFORME DE AVANCE DE ACTIVIDADES CONTRATO SCJ - 2022-2025

I. IDENTIFICACIÓN DE PROYECTO

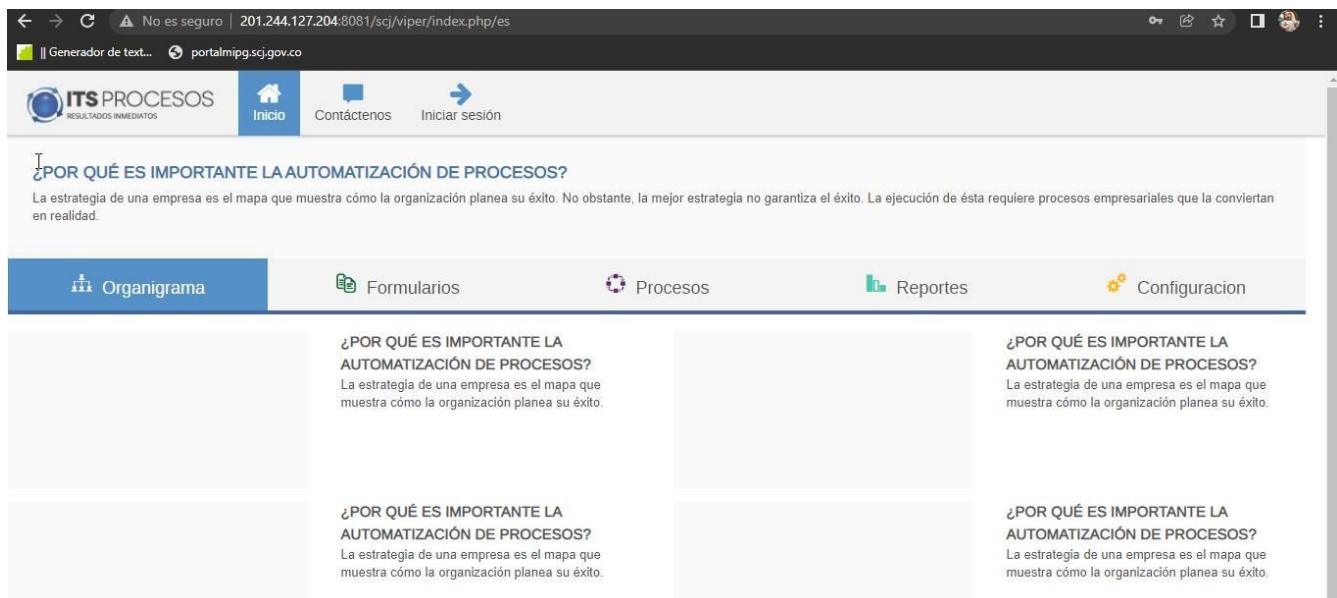
A. Nombre del proyecto	Secretaría Distrital de Seguridad y Convivencia – Contrato SCJ-2022-2025
B. Objeto	11285- REALIZAR LA INTERVENCIÓN TÉCNICA, EL DESARROLLO Y LA ACTUALIZACIÓN DE MÓDULOS, ASÍ COMO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL AL SISTEMA DE INFORMACIÓN ITS GESTIÓN - PORTAL MIPG, PARA LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.
C. Entidad contratante	Secretaría Distrital de Seguridad y Convivencia

II. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

1. Nombre del producto	ITS Gestión
2. Estructura	Informe de no inclusión de casos en la mesa de ayuda
3. Contenido	Pantallas evidencia de la inclusión de casos para mesa de ayuda

III. INFORME ACTIVIDADES

Se realiza el ingreso a la plataforma de mesa de ayuda a través del link <http://201.244.127.204:8081/scj/viper/index.php>



Se ingresa al sistema con el usuario y contraseña asignados y se valida que para el periodo del informe se realizó un registro de caso de mesa de ayuda:

ITS PROCESOS

RESULTADOS INMEDIATOS

Inicio

Reportes

Paola Lee

Exportar

Reporte seguimiento

Desde

07/08/2025

Hasta

08/09/2025

Consultar Fechas

No Ticket

Producto

Modulo

NivelPrioridad

No. Ticket	Fecha de Registro	Producto	Módulo	Descripción del caso	Solicitante	Nivel de prioridad	Clasificación de soporte	Medio de Recepción	Estado	Fecha Finalización	Fecha estimada de solución	Fecha de respuesta	Tipo de Solicitud	Bitácora
				<p>AMBIENTE EN EL CUAL SE DETECTA LA INCIDENCIA:</p> <p>Proporcione información suficiente siempre y cuando esté en su conocimiento sobre el ambiente en el que se presenta la incidencia. Alguna de esta información puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none">Tipo ambiente (producción, pruebas, desarrollo) - producciónURL del ambiente - https://portalmpg.scj.gov.co/Sistema operativo - Windows 8Accesos - usuario final <p>Recuerde que para la corrección del error el proceder del programador es simular el mismo, por tal proporcione información suficiente de manera que este pueda lograr su objetivo.</p> <p>NAVEGADOR EN EL CUAL SE DETECTA LA INCIDENCIA:</p> <p>Navegadores en los cuales se detecta la incidencia y las versiones de los mismos.</p> <p>Google Crome</p> <p>SUBSECCIÓN:</p> <p>Indique la subsección específica del módulo de donde requiere el soporte</p>										
2025-ITS-008	2025-08-13 15:58:03	ITS	Gestión	Notificaciones	mary buitrago	Alta		Correo electrónico	Terminado					
				<p>CONCURRENCIA CON LA QUE SE PRESENTA LA FALLA</p> <p>Proporcione de ser necesario información relevante de la concurrencia con la que se presenta la falla teniendo en cuenta los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">¿Qué problemas ha presentado el módulo en el pasado? Ninguno¿Con anterioridad se había reportado la misma falla? Por favor indique los números de tickets asociados no¿Cada cuánto se repite la falla primera vez <p>USUARIO CON QUE SE REALIZA LA PRUEBA</p> <p>Usuario con el cual se detecta el error, condiciones del login, condiciones de lógica especiales relacionadas a los usuarios. - JULIAN.PONTON</p> <p>Descripción de la solicitud, inconveniente y/o problema</p> <p>La oficina de Control Interno asignó al usuario JULIAN.PONTON el plan de mejora 572. sin embargo, al momento de aprobar la situación detectada por error se rechazó y no fue posible Formular las acciones correctivas.</p> <p>En este sentido, se solicita restaurar la notificación a usuario JULIAN.PONTON</p>										

Primera

Anterior

1

Siguiente

Ultima

Solicitudes enviados por correo:

TICKET N°	CREACION CASO Fecha	Atención ITS	Módulo (ITS Gestión)/	Descripción del caso	Fecha Respuesta a caso	Respuesta ITS
2025-258	26-ago-25	Cerrado	Documentos	Este documento llego con dos solicitudes, pero con el mismo código temporal, pasé una a publicación y cuando publiqué el documento eliminé la otra y ahora el documento no aparece en ningún listado.	27/08/2025	De acuerdo con el caso reportado, se remite RFC con script para solventar y cargar el documento ya que se evidencia que no existe en el sistema. Tener en cuenta que se debe volver a cargar el documento físico a través de la opción: Inicio > Documentos > Edición > Documentos office La posible causa es que la notificación de aprobación final del documento (a cargo del administrador del sistema) no se eliminó correctamente cuando se envió a aprobación y se volvió a tramitar pero en vez de enviarlo a publicación se dió en rechazar solicitud lo que hizo que se eliminara el documento. El que no se haya eliminado la notificación pudo deberse a inestabilidad del internet o del servidor por lo que no es una falla general o recurrente que siempre pase. El sistema maneja validaciones en esa parte del flujo que impiden que se volviera a tramitar o enviar a publicación por lo que se estima que el usuario usó la opción de rechazar la solicitud de creación al no poder continuar con el flujo. Si se llega a presentar una situación parecida por favor remitir el caso para realizar la validación y prevenir que vuelva a ocurrir el mismo incidente.
Solicitud	2-sep-25	Atencion SCJ	Sistema	Le agradezco nos pueda ayudar con lo siguiente, nos está generando bloqueo en los reportes de los módulos de MIPG y Gestión ambiental:	8/09/2025	Buen día Ingeniero Carlos Solicito amablemente su ayuda con la revisión a las url presentadas ya que un usuarios funcional reporta restricción por lo que es necesario la exclusión de esta funcionalidad en el WAF: Acá listas las urls: https://portalmipg.scj.gov.co/lib/documentos/export_information.php https://portalmipg.scj.gov.co/lib/mejora/html_a_Excel.php https://portalmipg.scj.gov.co/lib/auditorias/html_a_Excel.php https://portalmipg.scj.gov.co/lib/riesgos/MatrixtoExcel.php https://portalmipg.scj.gov.co/lib/ambiental/Matrix.php?a=2 https://portalmipg.scj.gov.co/lib/productonoconforme/html_a_Excel.php https://portalmipg.scj.gov.co/lib/indicadores/html_a_Excel.php https://portalmipg.scj.gov.co/lib/proyectos/html_a_Excel.php https://portalmipg.scj.gov.co/lib/encuestas/html_a_excel.php https://portalmipg.scj.gov.co/lib/productonoconforme/html_a_Excel.php https://portalmipg.scj.gov.co/lib/mipg/html_a_Excel.php The URL you requested has been blocked