Subject: Resultados reunión PQRSD - 20201022
From: "Ing.Carlos A.Lobo M." <calobo@inm.gov.co>
Date: 22/10/2020, 6:22 p. m.
To: Karina Ariza Garzon <kariza@inm.gov.co>
CC: Yeison Alonso Quiroga Moreno <yaquiroga@inm.gov.co>, Luis Fernando Oviedo Herrera <lfoviedo@inm.gov.co>, Jose Laureano Urrego <lurrego@inm.gov.co>, Jose Eduin Culma Caviedes <jeculma@inm.gov.co>

Buenas tardes apreciada Karina Ariza y compañeros del grupo PQRSD.

Se realiza análisis de seguimiento de radicados reportados en SAC, según hoja de calculo en figura 1.

Figura 1. Solicitud de soportes por parte de DW - Hoja de calculo

633953	20003286	F2486CD5-EC85-4004-A768-85A87EDE01C1				NO	no
634023	20003119	6D776344-F73B-4418-825F-104433F995E5	2020-08-12	SI	SI	SI	si
634033	20003155	35836AAE-889E-4BFA-8B65-23BF358B7B87	2020-08-12	SI	SI	SI	si
634043	20002386	D3BF2C6D-9E0F-4324-92B3-4B36E201E3D1				NO	no
639402	20003648	71D287B0-C890-44C5-BDD2-7ABC8213AD8B				SI	no
634374	20003271	86A8EEFF-B6E7-4C5A-9E24-13304265CC5D				NO	no
634073	20003127	DC99FDDE-11DB-417B-94A0-DA39ACFBE29E	2020-08-14	SI	SI	SI	si
639651	20003879	433D6A77-A297-4940-A5C1-84F0CD0CC356				NO	no
639653	20003865	16C71EAD-CB6B-46E0-92A9-37C4CBDA9930				NO	

Durante la reunión, se verificaron los respectivos casos SAC en la consulta de traza básica, traza entre fechas, tracking y visualización de carta de respuesta según los casos SAC en tabla .

Tabla 1. Casos SAC analizados

CONSECUTIVO SAC	RADICADO	OBSERVACIONES
634043	20002386	
639651	20003879	
639653	20003865	
641416	-	Asocia la parametrización de tipos de PQRSD en el sistema BPMETRO

Se realizan listado de los casos SAC, con sus respectivos estados según figuras 2, 3, 4 y 5.

Figura 2. Caso SAC 634043

Acep.	Dev.	Ver	No Caso	Tipo	Fecha Solicitud	Dias	Estado	Asunto	Consultor	Código Programa	Nombr Progra
✓	✗		634043	Incidente - Consulta	03/09/2020		Diagnostico	Caso radicado 20002386	SANTIAGOP	OINPQRS	PQRSD

Figura 3. Caso SAC 639651

Acep.	Dev.	Ver	No Caso	Tipo	Fecha Solicitud	Dias	Estado	Asunto	Consultor	Código Programa	Nombr Progra
✓	✗		639651	Incidente - Consulta	05/10/2020		Diagnostico	Caso Radicado 20003879	SANTIAGOP	OINPQRS	PQRSD

Figura 4. Caso SAC 639653

Acep.	Dev.	Ver	No Caso	Tipo	Fecha Solicitud	Dias	Estado	Asunto	Consultor	Código Programa	Nombr Progra
✓	✗		639653	Incidente - Consulta	05/10/2020		Diagnostico	Caso Radicado 20003865	SANTIAGOP	OINPQRS	PQRSD

Figura 5. Caso SAC 641416

Acep.	Dev.	Ver	No Caso	Tipo	Fecha Solicitud	Dias	Estado	Asunto	Consultor	Código Programa	Nom Progr
✓	✗		641416	Incidente - Consulta	16/10/2020		Diagnostico	Tiempo temporizador para tipos PQRSD	SANTIAGOP	OINPQRS	PQRSD

Se realizan los respectivos análisis en los casos SAC, según figuras 6, 7, 8 y 9.

Figura 6. Detalle Caso SAC 634043

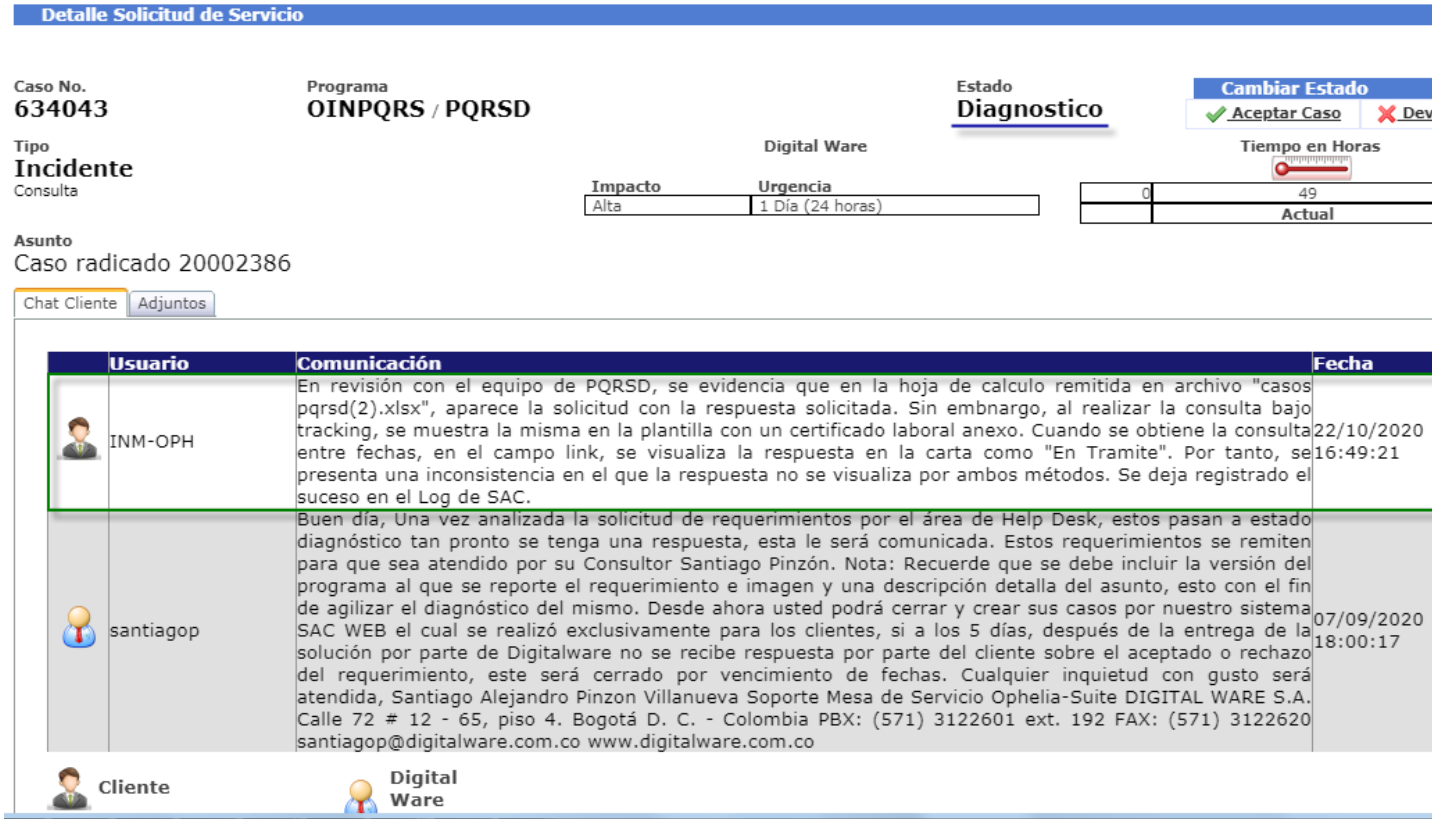


Figura 7. Detalle Caso SAC 639651

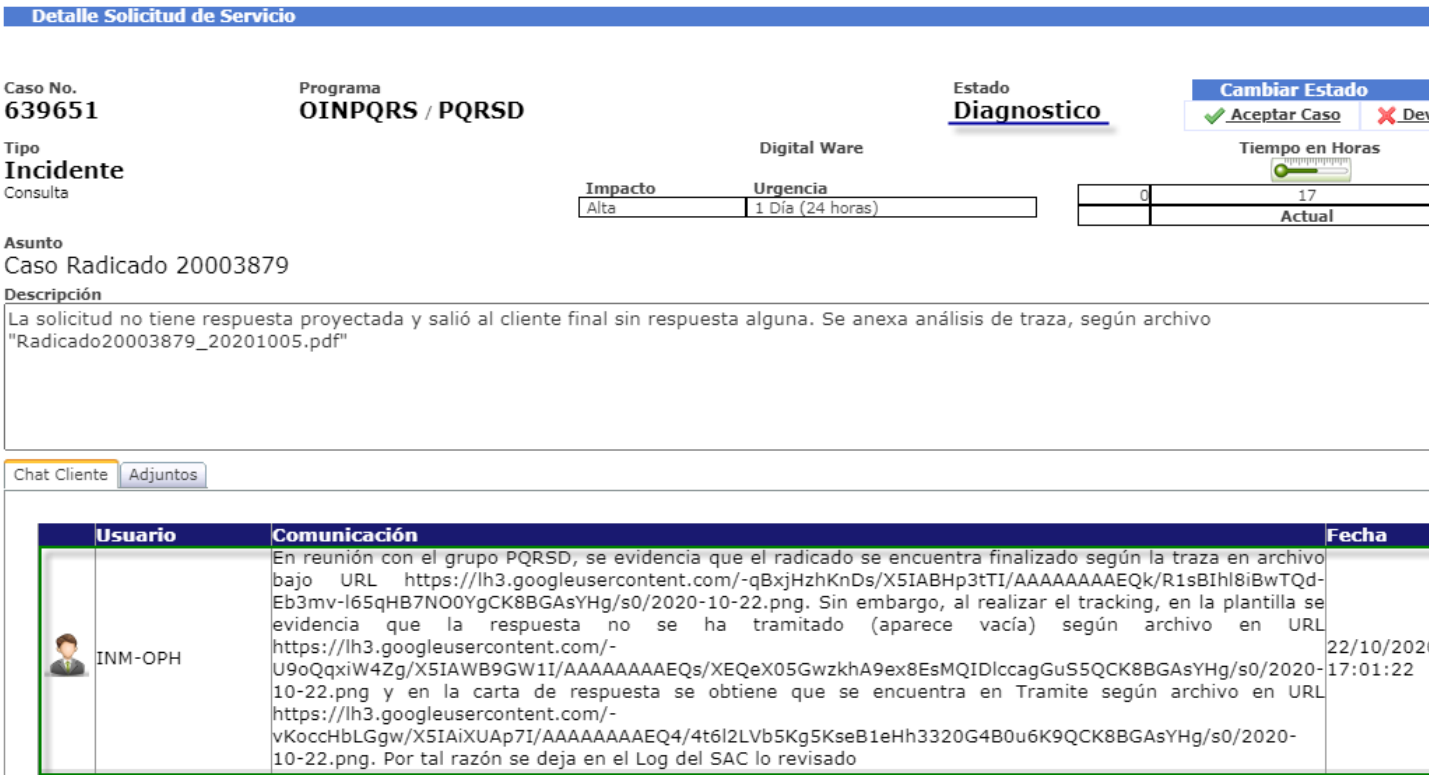
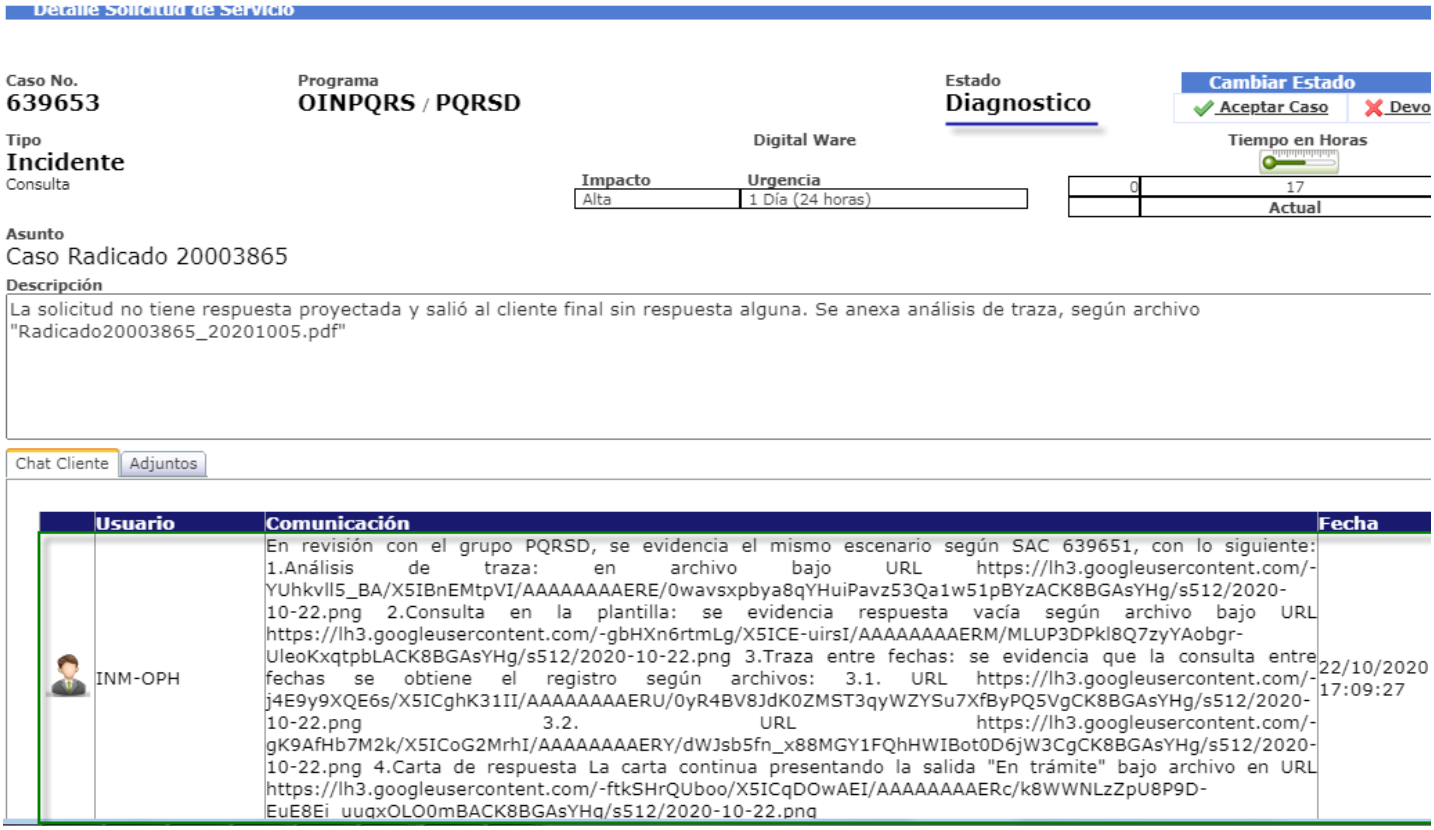


Figura 8. Detalle Caso SAC 639653


Detalle Solicitud de Servicio

Caso No. 639653 | Programa OINPQRS / PQRSD | Estado Diagnostico | Cambiar Estado | Aceptar Caso | Devo

Tipo Incidente
Consulta

Digital Ware

Impacto: Alta | Urgencia: 1 Día (24 horas)

Tiempo en Horas: 0 | 17 | Actual

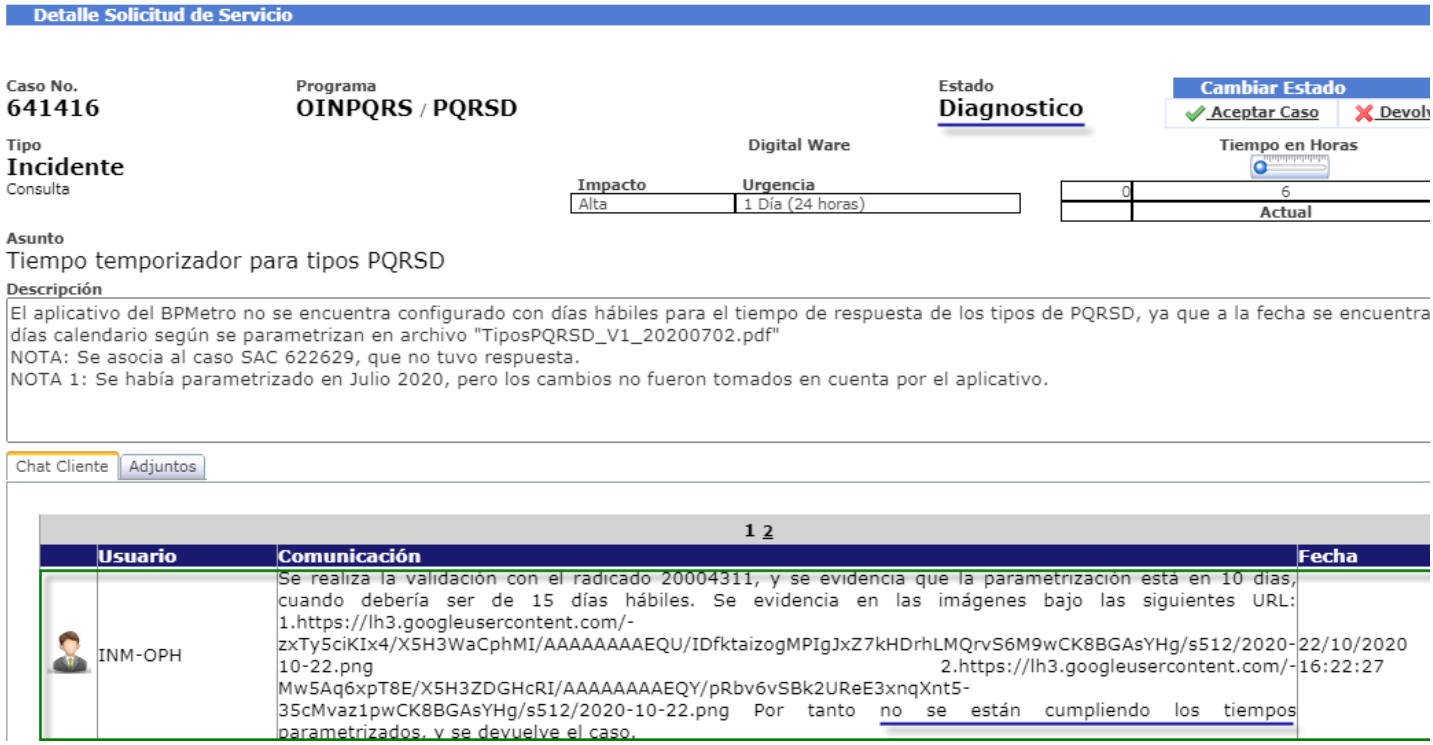
Asunto
Caso Radicado 20003865

Descripción
La solicitud no tiene respuesta proyectada y salió al cliente final sin respuesta alguna. Se anexa análisis de traza, según archivo "Radicado20003865_20201005.pdf"

Chat Cliente | Adjuntos

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	En revisión con el grupo PQRSD, se evidencia el mismo escenario según SAC 639651, con lo siguiente: 1.Análisis de traza: en archivo bajo URL https://lh3.googleusercontent.com/-YUhkvll5_BA/X5IBnEMtpVI/AAAAAAAAERE/0wavsxpbya8qYHuiPavz53Qa1w51pBYzACK8BGAsYHg/s512/2020-10-22.png 2.Consulta en la plantilla: se evidencia respuesta vacía según archivo bajo URL https://lh3.googleusercontent.com/-gbHXn6rtmLg/X5ICE-uirsI/AAAAAAAAERM/MLUP3DPkl8Q7zyYAobgr-UleoKxqtpbLACK8BGAsYHg/s512/2020-10-22.png 3.Traza entre fechas: se evidencia que la consulta entre fechas se obtiene el registro según archivos: 3.1. URL https://lh3.googleusercontent.com/-j4E9y9XQE6s/X5ICghK31II/AAAAAAAAERU/0yR4BV8JdK0ZMST3qyWZYSu7XfByPQ5VgCK8BGAsYHg/s512/2020-10-22.png 3.2. URL https://lh3.googleusercontent.com/-gK9AfHb7M2k/X5ICoG2MrhI/AAAAAAAAERY/dWJsb5fn_x88MGY1FQhHWIBot0D6jW3CgCK8BGAsYHg/s512/2020-10-22.png 4.Carta de respuesta La carta continua presentando la salida "En trámite" bajo archivo en URL https://lh3.googleusercontent.com/-ftkSHrQUboo/X5ICqDOwAEI/AAAAAAAAERc/k8WWNLzZpU8P9D-EuE8Ei_uuqxOLO0mBACK8BGAsYHg/s512/2020-10-22.png	22/10/2020 17:09:27

Figura 9. Detalle Caso SAC 641416


Detalle Solicitud de Servicio

Caso No. 641416 | Programa OINPQRS / PQRSD | Estado Diagnostico | Cambiar Estado | Aceptar Caso | Devol

Tipo Incidente
Consulta

Digital Ware

Impacto: Alta | Urgencia: 1 Día (24 horas)

Tiempo en Horas: 0 | 6 | Actual

Asunto
Tiempo temporizador para tipos PQRSD

Descripción
El aplicativo del BPMetro no se encuentra configurado con días hábiles para el tiempo de respuesta de los tipos de PQRSD, ya que a la fecha se encuentra días calendario según se parametrizan en archivo "TiposPQRSD_V1_20200702.pdf"
NOTA: Se asocia al caso SAC 622629, que no tuvo respuesta.
NOTA 1: Se había parametrizado en Julio 2020, pero los cambios no fueron tomados en cuenta por el aplicativo.

Chat Cliente | Adjuntos

1 2

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Se realiza la validación con el radicado 20004311, y se evidencia que la parametrización está en 10 días, cuando debería ser de 15 días hábiles. Se evidencia en las imágenes bajo las siguientes URL: 1.https://lh3.googleusercontent.com/-zxTy5ciKIx4/X5H3WaCphMI/AAAAAAAAEQU/IDfktaizogMPIgJxZ7kHDrhLMQrvS6M9wCK8BGAsYHg/s512/2020-10-22.png 2.https://lh3.googleusercontent.com/-Mw5Aq6xpT8E/X5H3ZDGHcRI/AAAAAAAAEQY/pRbv6vSBk2UReE3xnqXnt5-35cMvaz1pwCK8BGAsYHg/s512/2020-10-22.png Por tanto no se están cumpliendo los tiempos parametrizados, y se devuelve el caso.	22/10/2020 16:22:27

Cualquier duda, con gusto la resolveré.

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.