Subject: Seguimiento al comunicado "Nuevo Caso SAC Radicado 20003775", 2020-09-29, 17:10
From: "Ing.Carlos A.Lobo M." <calobo@inm.gov.co>
Date: 22/10/2020, 1:13 p. m.
To: Carol Vanessa Barragan Barrera <cvbarragan@inm.gov.co>
CC: Claudia Angélica Guillén <caguillen@inm.gov.co>, Luisa juana Bernal Roa <lbernal@inm.gov.co>, Jose Laureano Urrego <lurrego@inm.gov.co>, Jose Eduin Culma Caviedes <jeculma@inm.gov.co>, Mesa de Servicio INM <mesadeayuda@inm.gov.co>

Buenas tardes apreciada Carol Barragán.

Realizando el respectivo seguimiento al caso SAC asociado con consecutivo 638561, evidenciado en figura 1.

Figura 1. Seguimiento al Caso SAC 638561



Detalle Solicitud de Servicio

Caso No. 638561 | Programa: OINSEAST / SERVICIO ASISTENCIA TÉCNICA | Estado: Diagnostico | Cambiar Estado: Aceptar Caso / Devolver Caso

Tipo: Incidente (Consulta) | Digital Ware | Impacto: Alta | Urgencia: 1 Día (24 horas) | Tiempo en Horas: 0 / 23 (Actual) / 24 (Máximo)

Asunto: Caso radicado 20003775 - No permite seleccionar lista de servicios

Descripción: En la etapa "Indagar Necesidad Cliente Radicado No. 20003775" ,no deja seleccionar el servicio y no se le puede dar continuar al proceso. Todos los servicios aparecen en color gris según se evidencia en archivo "Rad20003775_NoSeleccServicio_20200929.png".

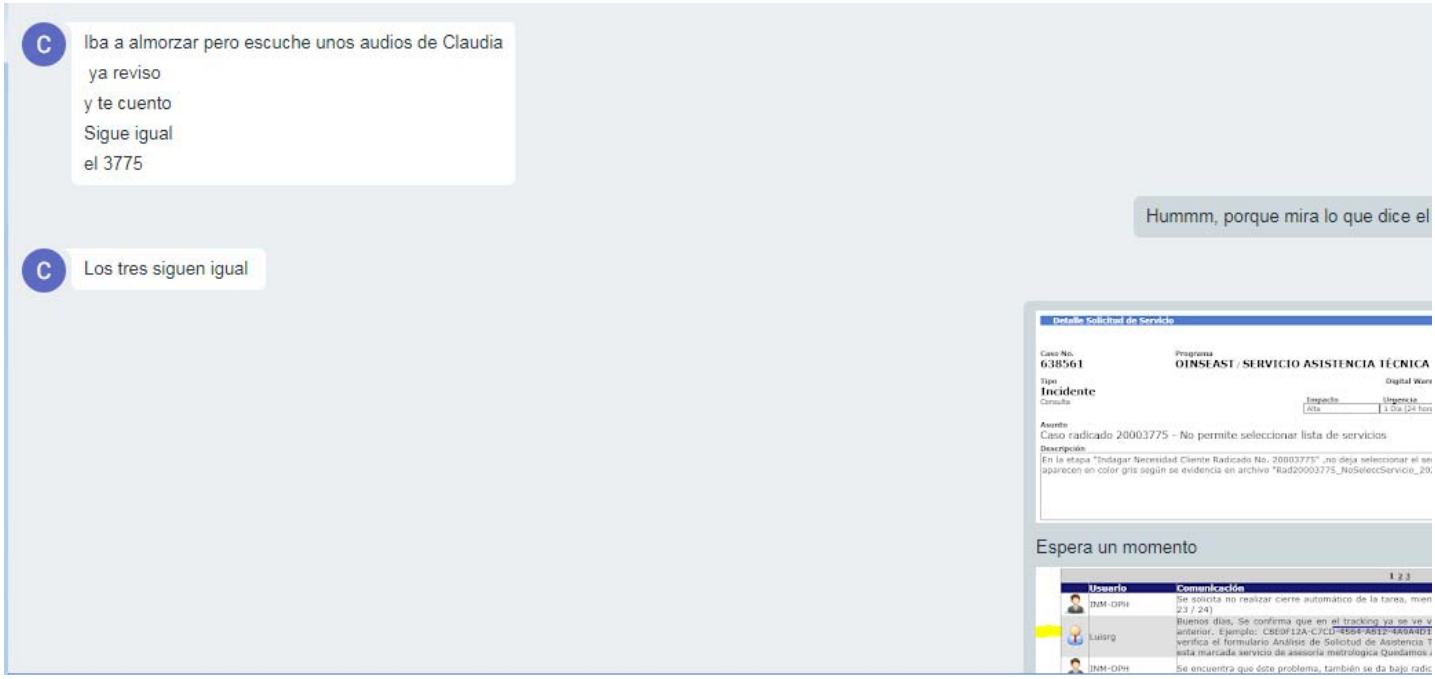
Chat Cliente | Adjuntos

1 2 3

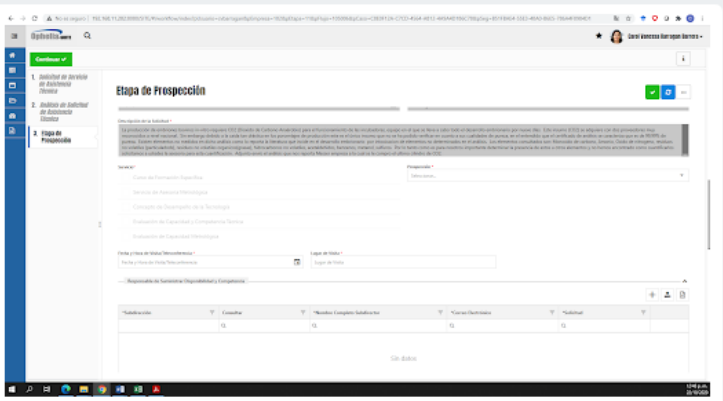
Usuario	Comunicación	Fecha
INM-OPH	Se confirma con el usuario Carol Barragán, que el caso continua sin solución (aplicando los radicados 20003775, 20003872), así: 1.Radicado 20003775: Archivo en URL => https://lh3.googleusercontent.com/-NkbIB6qB9z8/X5HF52KyKCI/AAAAAAAACRE/eEzw0A4zyFY18OKoqLgUlRRScmLe3xwawCK8BGAsYHg/s512/2020-10-22.png 2.Radicado 20003872: Archivo en URL => https://lh3.googleusercontent.com/-wVkfBwuXZeE/X5HGLxH7H8I/AAAAAAAACRM/bUjZ7bgLMDoNVwiGLMePean4R6si5-m_ACK8BGAsYHg/s512/2020-10-22.png 3.Radicado 20004001: Archivo en URL => https://lh3.googleusercontent.com/-O-bcBEkMHTQ/X5HGX3iocuI/AAAAAAAACRQ/ZKgRBfV1O1ENKwcgxxq7bFJG-2xC-SRuACK8BGAsYHg/s512/2020-10-22.png Por tal razón, se devuelve el mismo	22/10/2020 12:53:42

Se evidencia que se tuvo que devolver, porque simplemente no se ha resuelto nada, según se evidencia en las conversaciones realizadas con la compañera Carol Barragán, vía Hangout en figura 2.

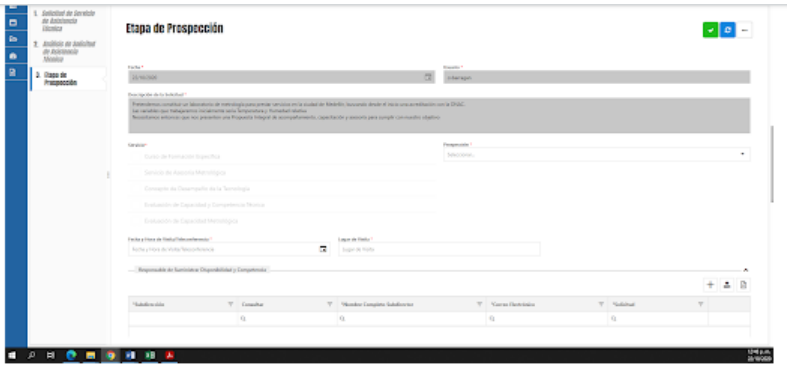
Figura 2. Comunicación con el cliente interno



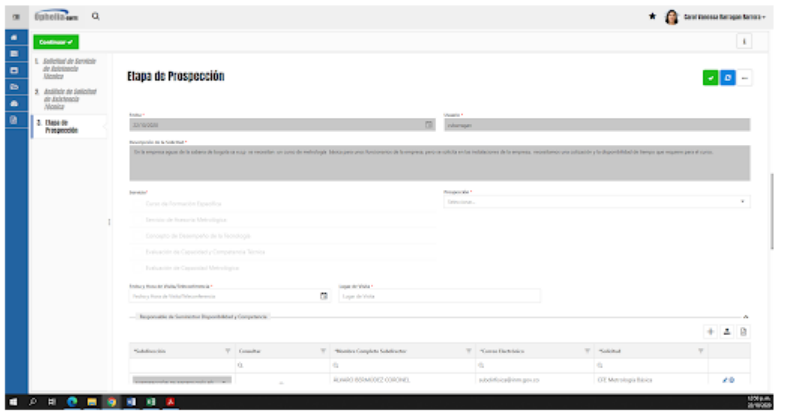
C Exacto
te envío una foto¡?
de los radicados?

C 

3775



3872



4001

Lo que se hizo desde INM, fue devolver el caso, pues al validarlo se evidencia que no se ha resuelto.

Cualquier duda, con gusto la atenderé.

Cordial saludo,

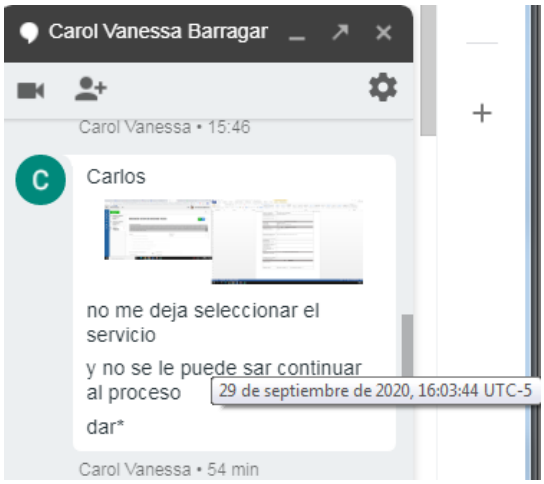
Ing. Carlos A. Lobo
Profesional Especializado
Sistemas de Información y Redes
Instituto Nacional de Metrología de Colombia
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1414
Página Web: www.inm.gov.co
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
Bogotá, D.C., Colombia

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

-------- Forwarded Message --------
Subject: Nuevo Caso SAC Radicado 20003775
Date: Tue, 29 Sep 2020 17:10:20 -0500
From: Ing.Carlos A.Lobo M. <calobo@inm.gov.co>
To: Carol Vanessa Barragan Barrera <cvbarragan@inm.gov.co>
CC: Claudia Angélica Guillén <caguillen@inm.gov.co>, Luisa juana Bernal Roa <lbernal@inm.gov.co>, Jose Laureano Urrego <lurrego@inm.gov.co>, Jose Eduin Culma Caviedes <jeculma@inm.gov.co>, Mesa de Servicio INM <mesadeayuda@inm.gov.co>

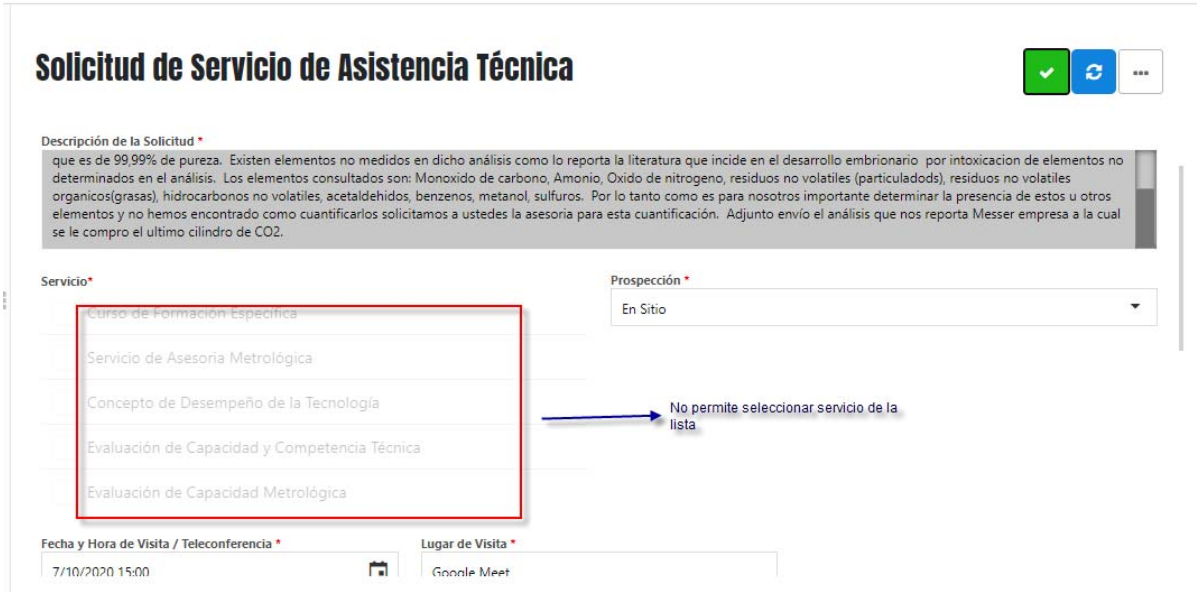
Buenas tardes apreciada Carol Barragán.

Según tu requerimiento



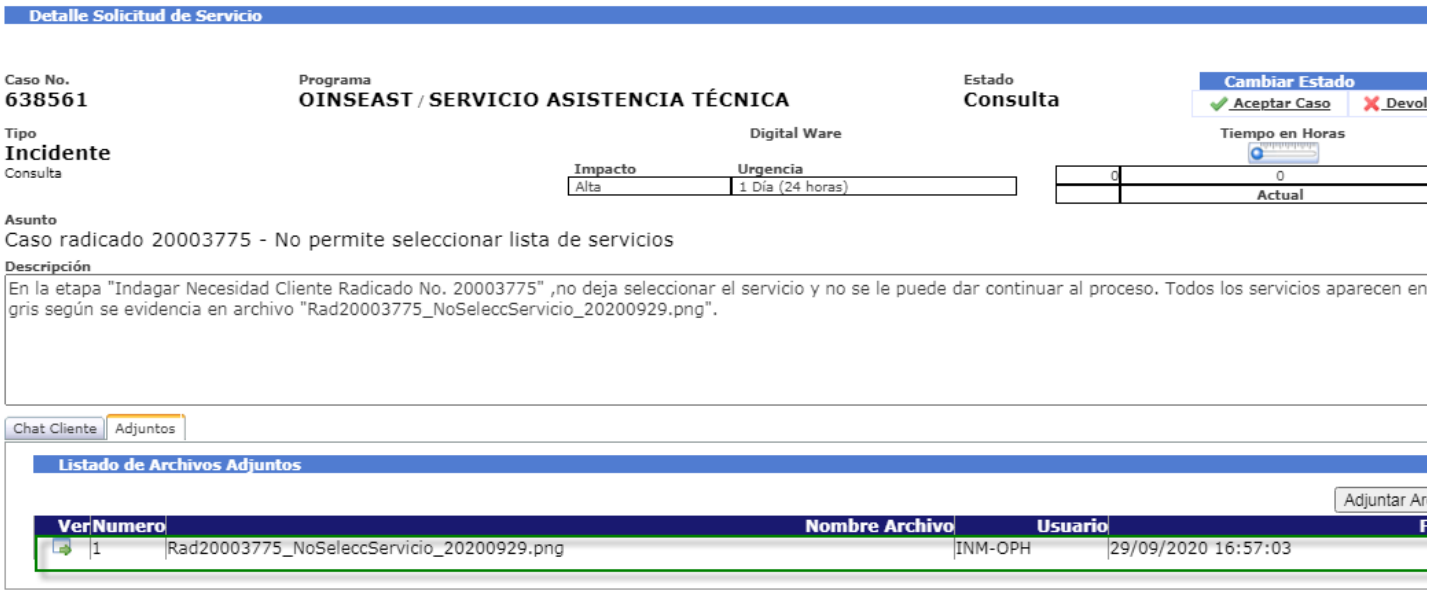
Se identificó que la lista de servicios están deshabilitados, según figura 1.

Figura 1. Lista de servicios que no permiten brindar una selección



Por tal razón, se genera caso SAC, consecutivo 638561 según figura 2.

Figura 2.Detalle Caso SAC 638561



Nota: El recuadro en color verde, corresponde al problema evidenciado en figura 1.

Cualquier duda, con gusto será atendida.

Una feliz tarde,

--

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.