

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Nombre2	Cargo	Entidad	Teléfono o celular	Correo electronico	Solicitudes/ temática
1	9/10/21 17:49:52	9/10/21 17:52:15	MARLY YARLEY MORENO MORENO	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	37	3145578066	JHOYMAR0611@GAMAIL.COM	REVISION DEL Software Integrin-09_Intg_Cho_AT-04

	<b>FORMATO:</b> ACTA	Versión: 5.0
	<b>PROCESO:</b> GESTION DOCUMENTAL	Fecha: 15/02/2021
		Código: GDC-F-01

## ACTA No. 041-2021

### DATOS GENERALES

FECHA:	Bogotá D.C., 7 de septiembre de 2021
HORA:	De 3:30 PM a 4:36 PM
LUGAR:	Bogotá-Nóvita/Chocó – Llamada Telefónica / Plataforma “Anydesk” / Correo Electrónico
ASISTENTES:	<b>Yarley Moreno</b> , Auxiliar Administrativa - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NÓVITA. <b>Cristian</b> , Auxiliar Administrativo - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NÓVITA. <b>Diego Bello</b> , Ingeniero Contratista – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
INVITADOS:	<b>N/A</b>

### ORDEN DEL DIA:

1. Tema 1 – Asistencia Técnica Software Integrin.

### DESARROLLO:

Asistencia técnica remota a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NÓVITA, ubicada en el Departamento del Chocó.

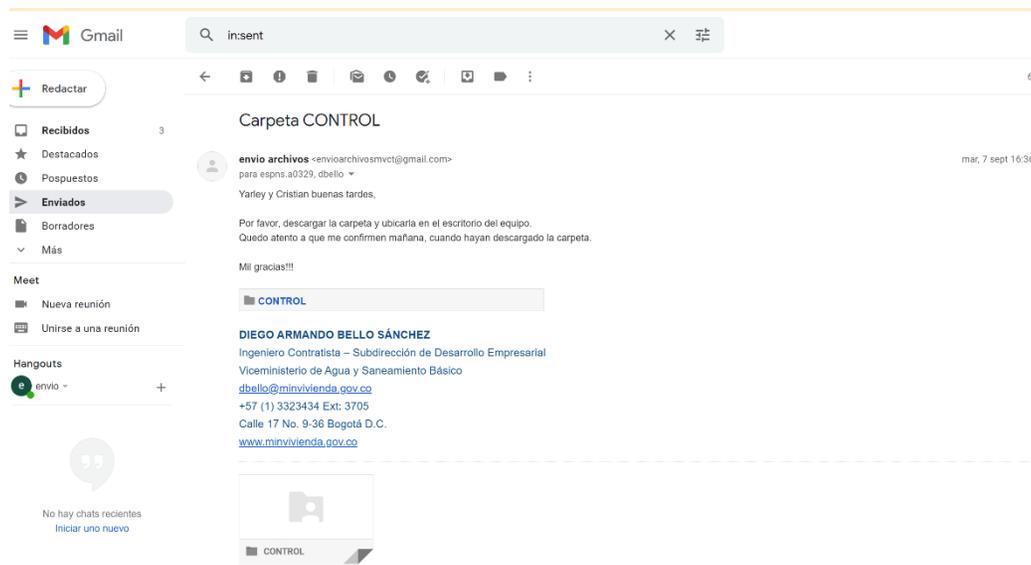
Recibimos llamada telefónica de la Ingeniera Gloria Oviedo, encargada del tema de Aseguramiento de la Prestación para el Departamento del Chocó en la Subdirección de Desarrollo Empresarial de este Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, quien nos indica que en la línea telefónica tiene al Gerente de la mencionada empresa, quien a su vez indica que están presentando muchos problemas con el “Software Integrin”. En relación con la situación descrita, se enlaza al Gerente de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NÓVITA y hacemos una breve teleconferencia en donde le solicito al Gerente que me contextualice respecto de los inconvenientes que presenta, a lo que el señor responde que la herramienta no le funciona, que no pueden facturar y que tampoco pueden ingresar. Con base en lo anterior, le solicito al Señor Gerente que me indique el dato de contacto y/o número telefónico de la persona encargada en la empresa de manejar y/o administrar la herramienta “Software Integrin”, razón por la cual, me da los datos de la Señora Yarley Moreno - Auxiliar Administrativa de la empresa, con quien me comunico sobre las 3:30 PM y quien me indica que el único problema que tiene es que no pueden ingresar a la herramienta.

Una vez contextualizado por parte de la usuaria de la herramienta “Software Integrin”, le pregunto si cuentan con buena conexión a internet con el objetivo de conectarnos remotamente a la máquina en la que se encuentra instalada la herramienta con el objetivo de hacer las validaciones correspondientes. En efecto, la Señora Yarley Moreno nos indica

los siguientes datos para que podamos conectarnos a través de la herramienta de escritorio remoto “Anydesk: 266679049”.

Luego de establecida la conexión remota, identificamos que en efecto, el problema que se presenta, es debido a que el usuario “Administrador” de acceso a la herramienta “Integrin”, se encuentra bloqueado, por lo que procedimos a seguir los protocolos establecidos para restablecer el acceso a la herramienta, pero evidenciamos que al intentar ingresar a través del Módulo de Control, este no está parametrizado y adicional a esto, la conexión a Internet es bastante deficiente, razón por la cual, fue necesario pedir la colaboración a la Señora Yarley Moreno para que replicara en su equipo, las instrucciones que yo le iba dando, pero fue realmente imposible, porque la Señora demuestra pocos conocimientos en el manejo del equipo de cómputo, razón por la cual, pone al teléfono a su compañero Cristian, a quien terminamos dándole las instrucciones y con quien finalmente continuamos con la comunicación y asistencia técnica.

Después de varios intentos fallidos por tratar de restablecer el acceso a la herramienta, le indicamos a los Señores Yarley y Cristian, que procederíamos con el envío de unos archivos a través de correo electrónico, con el objetivo de que estos fueran descargados en el equipo de cómputo y una vez puestos allí, me avisaran para continuar con el proceso. A continuación, se muestra la evidencia del correo electrónico enviado con los archivos requeridos:



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Para concluir, se le recordó a la Señora Yarley Moreno y al Señor Cristian que, una vez descarguen la información enviada previamente a través de correo electrónico, se comuniquen inmediatamente conmigo a través del correo institucional [dbello@minvivienda.gov.co](mailto:dbello@minvivienda.gov.co) con el objetivo de continuar con el proceso de restauración de acceso a la herramienta “Software Integrin”.

## COMPROMISOS

#	Compromiso	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
1	N/A	N/A	N/A

## FIRMAS:

Se anexa listado de asistencias:

<https://forms.office.com/r/3aWYC0YFe0>



**DIEGO ARMANDO BELLO SÁNCHEZ**  
Ingeniero Contratista  
MVCT

Elaboró: Diego Bello – Ingeniero Contratista MVCT  
Fecha: 10 de septiembre de 2021