ACTA No. 050-2021

DATOS GENERALES

FECHA:	Bogotá D.C., 26 de octubre de 2021
HORA:	De 2:00 PM a 2:25 PM
LUGAR:	Bogotá-Arauquita/Arauca – Plataforma de Acceso Remoto “Anydesk”.
ASISTENTES:	**Dina Luz Yepes**, Auxiliar Contable - EMPRESA COMUNITARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE LA PESQUERA. **Diego Bello**, Ingeniero Contratista – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
INVITADOS:	**N/A**

ORDEN DEL DIA:

1. Tema 1 – Asistencia Técnica Software Integrin.

DESARROLLO:

Asistencia técnica remota a la EMPRESA COMUNITARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE LA PESQUERA.

Recibimos correo electrónico enviado por parte de la Señora Dina Yepes, Auxiliar Contable en la EMPRESA COMUNITARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE LA PESQUERA ubicada en el Departamento de Arauca y encargada del manejo de la herramienta en la mencionada empresa, quien indica lo siguiente: *“Ante la presente me permito dirigirme ante su persona con el propósito de solicitarle su colaboración para el proceso de terminación de tareas iniciadas sin terminar, ya que he intentado con los pasos suministrados en capacitación por su persona, ingresando con el aplicativo de SISTEMA DE CONTROL, CONTROL DE ACCESOS Y USUARIOS ACCESOS AL SISTEMA pero no he logrado terminar las tareas iniciadas para poder acceder al Sistema comercial y continuar con el registro a usuarios. Agradezco grandemente me colabore ya que es de suma importancia para nosotros continuar con el proceso de transporte de usuarios al software para la facturación del mes de octubre”.*

En relación con la solicitud manifiesta, procedimos a responder la solicitud realizada por el Señora Dina Yepes, y a vuelta de correo le ofrecimos un espacio, indicando fecha y hora para realizar la asistencia técnica requerida a través de la herramienta de escritorio remoto “Anydesk”, con el objetivo de solucionar la situación mencionada:

Una vez establecida la conexión remota, procedimos a validar el incidente mencionado y efectivamente el acceso al módulo comercial de la herramienta “Software Integrin” se encontraba bloqueado, razón por la cual, procedimos a seguir los protocolos establecidos para la solución de este tipo de caso, ingresando a través del módulo de control:

Desbloqueo de Módulo - "Sistema Comercial":

Sistema de Control.
Parámetros//
Control de Accesos//
Usuarios y Accesos Sistema//

Una vez establecida la conexión remota, pudimos establecer que las rutas de datos no habían sido ajustadas y que adicional a lo anterior, la ruta de datos para el ejecutable había sido borrada, razón por la cual, en primer lugar, procedimos a crearla y parametrizarla de manera correcta.

Con base en lo anterior, podemos indicar que los resultados obtenidos fueron satisfactorios y logramos restaurar el acceso a la herramienta de manera correcta y antes de terminar con la asistencia técnica remota, le mostramos al usuario que efectivamente el acceso a la herramienta “Software Integrin” estaba habilitado y funcionando de manera correcta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Para concluir, se le recordó a la Señora Dina Yepes que, en caso de requerir una nueva asistencia técnica, esta debe solicitarla a través del correo institucional dbello@minvivienda.gov.co en donde estaremos atentos para apoyarlos con lo que se requiera.

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/vhSAhvABCQ

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Nombre2	Cargo	Entidad
1	10/26/21 15:26:44	10/26/21 15:28:29	Dina Luz Yepes Sierra	Auxiliar Contable	EMSAP E.S.P

DIEGO ARMANDO BELLO SÁNCHEZ
Ingeniero Contratista
MVCT

Elaboró: Diego Bello – Ingeniero Contratista MVCT
Fecha: 29 de octubre de 2021