**Fecha:** 30 de septiembre del 2022

Solicitante: Maria Helena Barrera y Marisol Pinilla

Cargo: Auxiliar administrativo y Analista SIG

Coordinación: Calidad

### Solicitud de requerimientos

### Requerimiento #1

| Prioridad: Alta   | X              | Media       |         | Заја |
|-------------------|----------------|-------------|---------|------|
| Tipo de actividad | <b>l</b> : Nue | vo <u>X</u> | Mejora_ |      |

**Necesidad identificada:** Crear una herramienta que permita enviar la encuesta de servicio a las entidades de forma automática, esto, debido a que actualmente es una actividad que se realiza de forma manual y repetitiva. Con la implementación de este requerimiento, se optimizan los tiempos y se da prioridad a la ejecución de otras actividades.

**Objetivo principal:** Automatizar la encuesta de servicio.

**Descripción de la solicitud:** Una vez respondida la incidencia en la mesa de ayuda, enviar al correo electrónico del usuario automáticamente la encuesta de servicio https://forms.office.com/r/AML7wUuYZ4, para conocer su percepción y tomar las acciones correspondientes.

#### Requerimiento #2

| <b>Prioridad</b> : Alta | X      | Media_ |         | Baja _ |         |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|---------|
| Tipo de actividad       | : Nuev | /O     | Mejora_ | Χ      | <u></u> |

**Necesidad identificada:** Facilitar a los colaboradores de la CAC el proceso de respuesta de las incidencias de mesa de ayuda para brindar mayor satisfacción del cliente.

**Objetivo principal:** Crear y ajustar algunos campos de la Mesa de ayuda.

# Descripción de la solicitud:

| ſ | ۷° | Actividad  | Necesidad | Observaciones   |
|---|----|--|-----------|---|
| 1 | L. | Crear en la mesa de ayuda el<br>estado "En proceso" y permitir<br>reabrir las incidencias para darle | Crear     | En la actualidad solamente está el estado "Creado" y "Resuelto", por ende, no se permite dar más de una respuesta al usuario. |

|    | respuesta al usuario las veces que   |         |  |
|----|--|---------|--|
|    | se considere necesario.  |         |  |
| 2. | Quitar el motivo de reasignación y dejar campo abierto obligatorio.  | Ajustar | En la actualidad se tiene un mensaje preforma que no permite conocer el motivo real de reasignación.           |
|    | Redefinir el tiempo para generar recordatorio de las incidencias abiertas. El tiempo propuesto para el recordatorio es: 24 horas después de creada la incidencia en horario y día hábil.   |         | <b>3</b>   |
| 3. | Ejemplo:  ◆ Se recibió la incidencia el lunes a las 8:00am, se genera recordatorio martes a las 8:00am.  ◆ Se recibió la incidencia el día viernes a las 5:00am, se genera recordatorio el lunes a las 7:00am.   | Ajustar | En la actualidad se genera<br>recordatorio todos los días a las<br>7:00am.                                     |
| 4. | Nota: A partir del primer recordatorio generar alerta cada 12 horas en horario hábil hasta el cierre de la incidencia.  Mover y/o crear en la parte superior de mesa de ayuda los siguientes puntos que se enuncian a continuación, esto, con el objetivo de tener mayor visibilidad de la información por parte de los colaboradores de la CAC cuando reciben la incidencia y que de esta manera conozcan y | Ajustar | En la actualidad se encuentra en la parte inferior y los colaboradores de la CAC no visualizan fácilmente esta |
|    | <ol> <li>Mover campo de número de reasignaciones.</li> <li>Crear el campo de número de días transcurridos.</li> <li>Mover la fecha de creación de la incidencia.</li> </ol>  |         | información.   |

# Requerimiento #3

| Prioridad: Alta   | Χ      | Medi | ia | Baja   |  |
|-------------------|--------|------|----|--------|--|
| Tipo de actividad | l: Nue | evo> | Κ  | Mejora |  |

**Necesidad identificada:** Se identificó la dificultad en el entendimiento de las consultas por parte de los colaboradores de la CAC, ya que en ocasiones se desconoce la enfermedad a la que hace referencia el usuario.

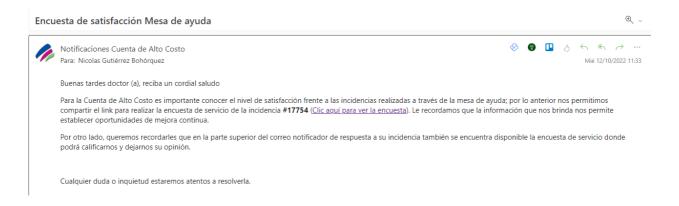
**Objetivo principal:** Crear campo de selección "Patología" en SISCAC.

**Descripción de la solicitud:** Crear en SISCAC el campo de selección "Patología" relacionando las enfermedades de la CAC, en el espacio de creación de las incidencias, para facilitar el entendimiento de las consultas realizadas por los usuarios. Adicionalmente, incluir en este campo la opción "No aplica" para aquellas consultas generales y dejar este campo obligatorio.

#### **EVIDENCIA DE ENTREGA DE AJUSTES**

## Requerimiento #1

Se automatiza el envío de notificación para calificación de cada incidencia, se ajusta el texto y se ejecuta una tarea automática que toma las incidencias respondidas en el día hasta las 11:59 PM y se les envía la notificación.



### Requerimiento #2

1. Se agrega opción para cambiar el estado de la incidencia a "En proceso", en este espacio se debe agregar el motivo por el cual se está extendiendo el tiempo de respuesta de la incidencia. Esta opción almacena el historial de los motivos de extensión de las incidencias.



2. Se actualiza el campo de motivo de reasignación para dejarlo como obligatorio y se retira el texto por defecto para dejar un texto informativo donde deben ingresar el motivo de reasignación.



**3.** La notificación de incidencias pendientes se va a generar todos los días de lunes a viernes a las 8am y a las 3pm, donde se les informa a los colaboradores de la CAC que tienen incidencias que fueron creadas hace 24 o más.

#### Incidencias Pendientes





**4.** Se modifica el modo de visualización de los datos de una incidencia para incluir los 3 datos solicitados en la parte de arriba. Estos campos muestran la fecha de creación, los días que han transcurrido desde que se creó la incidencia y el número de veces que ha sido reasignada.

#### **RESPONDER INCIDENCIA #5999**

FECHA DE CREACIÓN: 2020-10-22 00:00:00.000

**DÍAS TRANSCURRIDOS:** 722

**NÚMERO DE REASIGNACIONES:** 1

#### PRUEBAS Y DESPLIEGUE

Los ajustes fueron probados en un ambiente de desarrollo y modificados de acuerdo a las indicaciones de la coordinación de calidad. El despliegue de los cambios se hace el día 14 de octubre de 2022 sobre las 3PM y se realizan las pruebas finales para determinar que los cambios funcionan de manera correcta.