INFORME DE GESTIÓN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

19 Junio – 18 Julio 2020
Contrato 20201067

1. Introducción

A continuación, el siguiente informe contiene los datos y estadísticas de la gestión del grupo de soporte técnico con respecto a la atención oportuna y eficiente de los diferentes casos registrados en la herramienta Aranda por cada uno de los usuarios del SDA, los puntos de mejora que se identificaron al realizar la tabulación de datos suministrados por la herramienta Aranda tanto de manera individual por el desempeño logrado por cada uno de los ingenieros de soporte como el promedio y desempeño general del grupo, cumpliendo de esta manera con los objetivos planteados por la entidad con el contratista SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS.

2. Objetivo

Dar a conocer el proceso de gestión, solución y soporte que se ha venido realizando durante el periodo comprendido entre el 19 de Junio y el 18 de Julio de 2020, en el área de soporte técnico con relación a las diferentes solicitudes, incidentes y requerimientos, registrados y recibidos por los diferentes medios de comunicación con el área de mesa de ayuda por parte de los usuarios de la Secretaria Distrital de Ambiente, con el fin de analizar las métricas y estadísticas del desempeño de los integrantes del grupo y la prestación del servicio de soporte técnico en general.

3. Contenido

3.1. Métricas y Estadísticas de Gestión Servicio de Soporte Técnico

En esta sección se encontrará con una serie de gráficas y tablas con las cuales se presentan los datos de gestión del periodo por parte del área de soporte técnico, el top diez de las fallas o requerimientos registrados durante del mes por los usuarios de la entidad, las cuales se presentan con mayor frecuencia para gestión por parte de los ingenieros de soporte técnico.

3.1.1. Estadísticas de casos por tipo de falla.

Dentro de esta grafica se encuentra un listado de las 10 fallas con mayor frecuencia de registro en la herramienta Aranda.

Grafica N.1 TOP 10 DE FALLAS CON MAYOR RECURRENCIA REGISTRADAS EN ARANDA



Tabla N.1 TABULACIÓN DE DATOS DE LAS FALLAS CON MAYOR RECURRENCIA

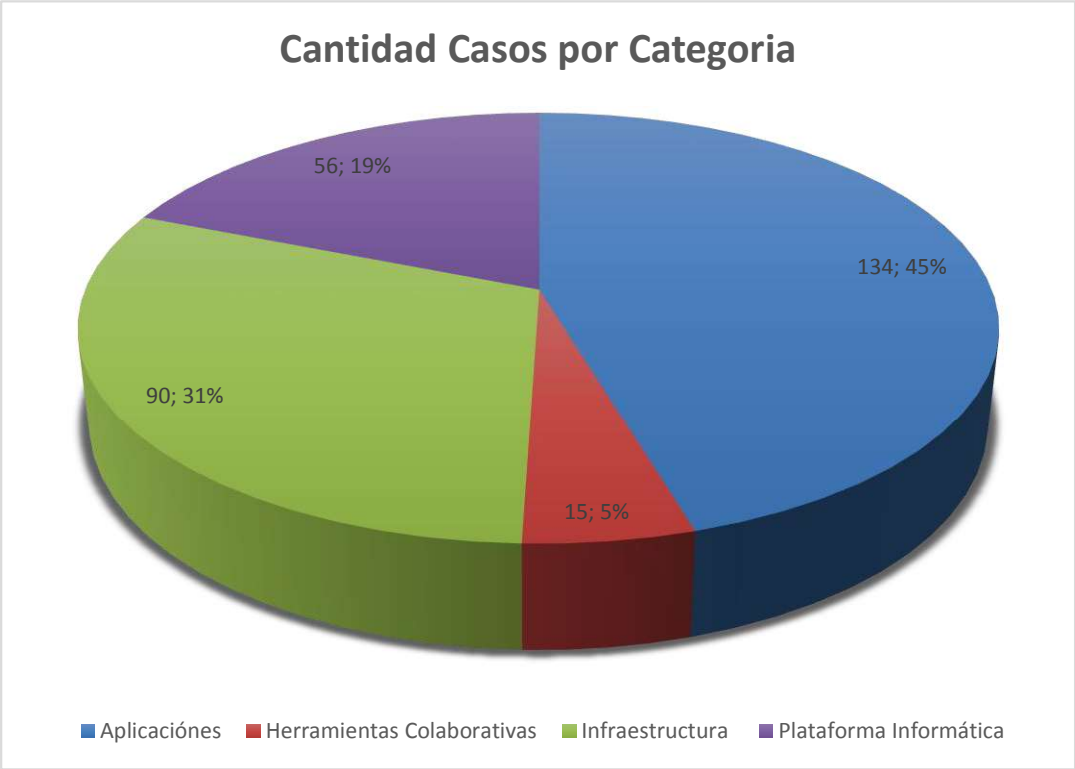
Top 10 Tipo de Falla					
Categoria	N. Casos	Servicio	N. Casos	Tipo de Falla	N. Casos
Aplicaciones	134	Forest	11	Inconvenientes/Errores	11
		Forest.I.A.A.P	15	Cargar contrato	6
				Actualización información básica contratista	5
		Forest.Procesos	98	Devolver Actividad Anterior del Proceso	42
				Finalización del Proceso	38
				Avanzar Actividad del Proceso	10
		Forest.Usuario	4	Activación de usuario antiguo en el Forest	4
Herramientas Colaborativas	15	Correo electrónico	11	Cambio de contraseña de cuenta de correo corporativa	4
Infraestructura	90	Directorio Activo (Usuario de red)	83	Cambio de contraseña de usuario de red	71
				Ampliación contrato para efectos de liquidación	12
		Soporte Software Utilitarios	15	Otras instalaciones y/o configuraciones	10
Plataforma Informática	56	Impresión y Digitalización	16	Impresoras.Falla de Impresora	4
				Impresoras.Instalación y configuración	6
		Soporte Hardware	23	Soporte PC's.Cambio de Teclado	4
				Soporte PC's.Backup de información del equipo	4

De esta información y análisis se puede evidenciar que el requerimiento que presenta la mayor cantidad de requerimientos es el cambio de contraseña de usuario de red, lo anterior por temas de renovación de contrato de los usuarios de la entidad como recomendación por temas de seguridad de la información se debe establecer una política para el cambio de estas contraseñas cada 30 días, que se realice de manera automática para todos los usuarios de la entidad desde el directorio activo, y dentro de la estadística de aplicaciones la solicitud con mayor incidencia de la aplicación Forest es el cambiar de actividad ya sea por temas de avanzar o devolver el proceso.

A continuación, se muestra una gráfica de la categoría con mayor solicitud de casos registrados en la herramienta Aranda, donde también se identifica que las solicitudes de mayor rotación son Infraestructura y Aplicaciones que coincide con los temas de requerimientos de Forest y Directorio activo.

Tabla N.2 TABULACIÓN DE DATOS CATEGORÍAS CON MAYOR RECURRENCIA DE SOLICITUDES

Categorias	Aplicaciónes	Herramientas Colaborativas	Infraestructura	Plataforma Informática
Cantidad Casos	134	15	90	56



3.1.2. Top de solicitudes por usuario.

Para esta grafica se realiza una tabla con los datos de los usuarios que dentro del mes registraron y reportaron al área de soporte un número considerable de incidentes y requerimientos, de esta manera se identifican los usuarios que reportaron alguna falla o requirieron del apoyo del área soporte.

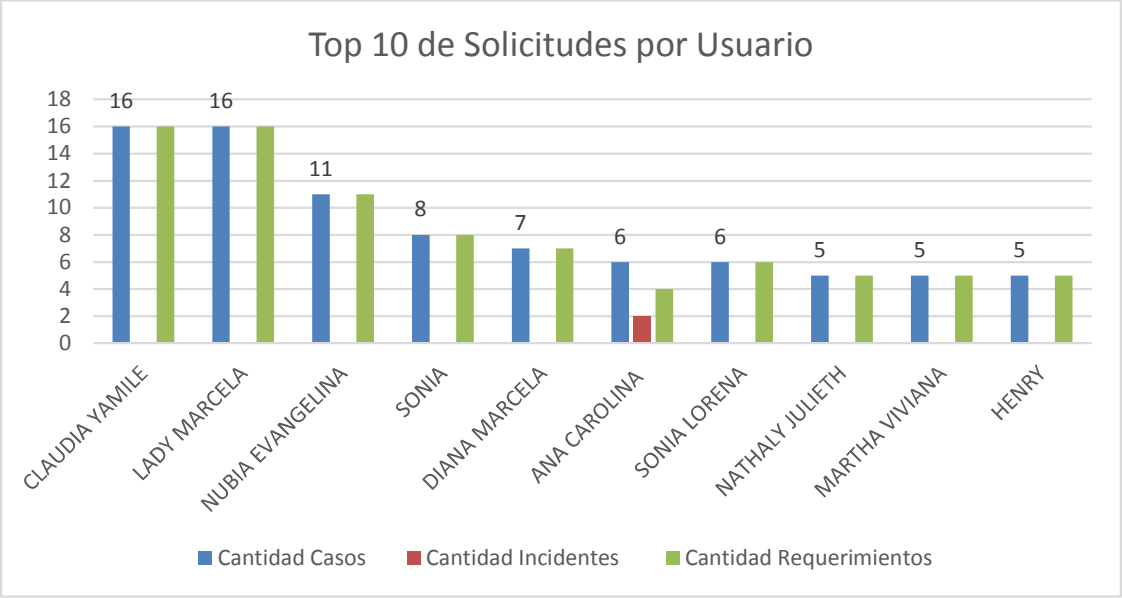
Se organizó la información y los datos tabulados que se identificaron de los reportes generados por Aranda.

De acuerdo con esta información se puede identificar 3 usuarios que reportan en el mes una cantidad considerable de casos, dentro de ellos se tiene a los siguientes usuarios: Claudia Yamile, Lady Marcela y Nubia Evangelina, con 16 y 11 casos en el mes.

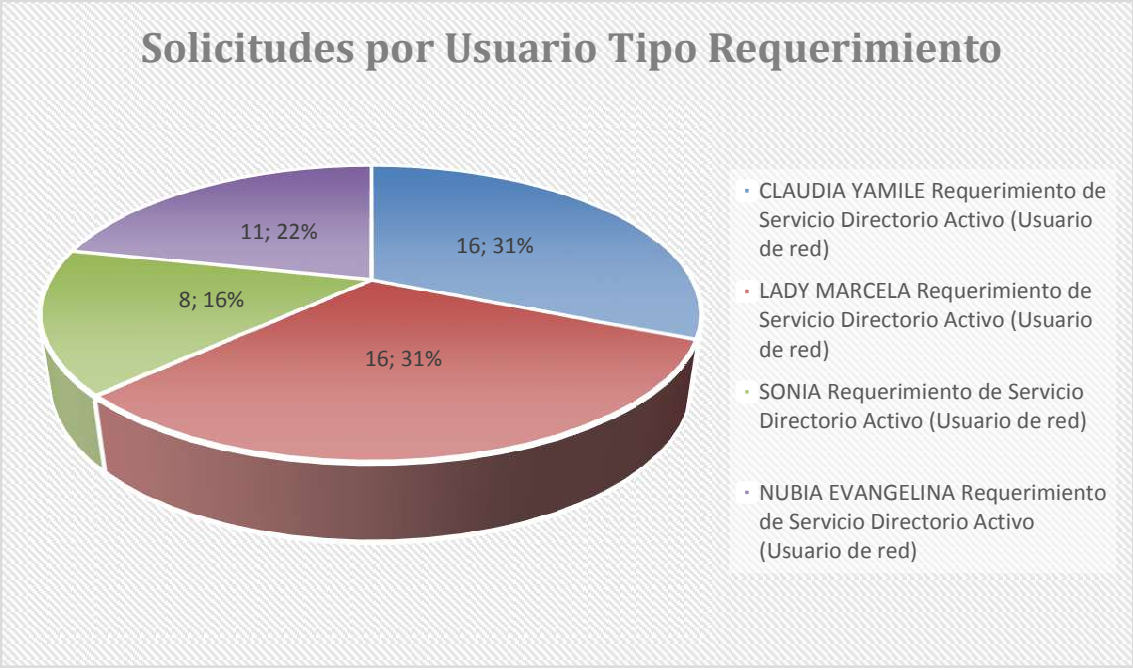
A continuación, la tabla y la gráfica contiene esta información.

Tabla N. 3 LISTADO DE LOS 10 USUARIOS CON MÁS REPORTES O REGISTRO DE CASOS AL ÁREA DE SOPORTE.

Usuario	Cantidad Casos	Cantidad Incidentes	Cantidad Requerimientos
CLAUDIA YAMILE	16	0	16
LADY MARCELA	16	0	16
NUBIA EVANGELINA	11	0	11
SONIA	8	0	8
DIANA MARCELA	7	0	7
ANA CAROLINA	6	2	4
SONIA LORENA	6	0	6
NATHALY JULIETH	5	0	5
MARTHA VIVIANA	5	0	5



A continuación, en la gráfica presenta los usuarios con mayor cantidad de requerimientos registrados en la herramienta Aranda y el tipo de requerimiento que prevalece de estas solicitudes es el cambio de contraseña del usuario de red y que se hace común en los casos.



La posible razón de estas solicitudes se puede deber a dos hipótesis: 1. Olvido frecuente de la misma por el usuario que registra el caso y 2. Es la finalización de contrato en los meses comprendidos entre Junio y Julio que presenta la entidad, lo cual hace que se presente el cambio de esta por renovación del usuario de red o reactivación de este.

3.1.3. Top de solicitudes por CI.

Para este ítem de acuerdo con la información que actualmente se maneja en Aranda, se pueden analizar la cantidad de solicitudes por tipo de CI y la Cantidad de Solicitudes por Tipo de Parte.

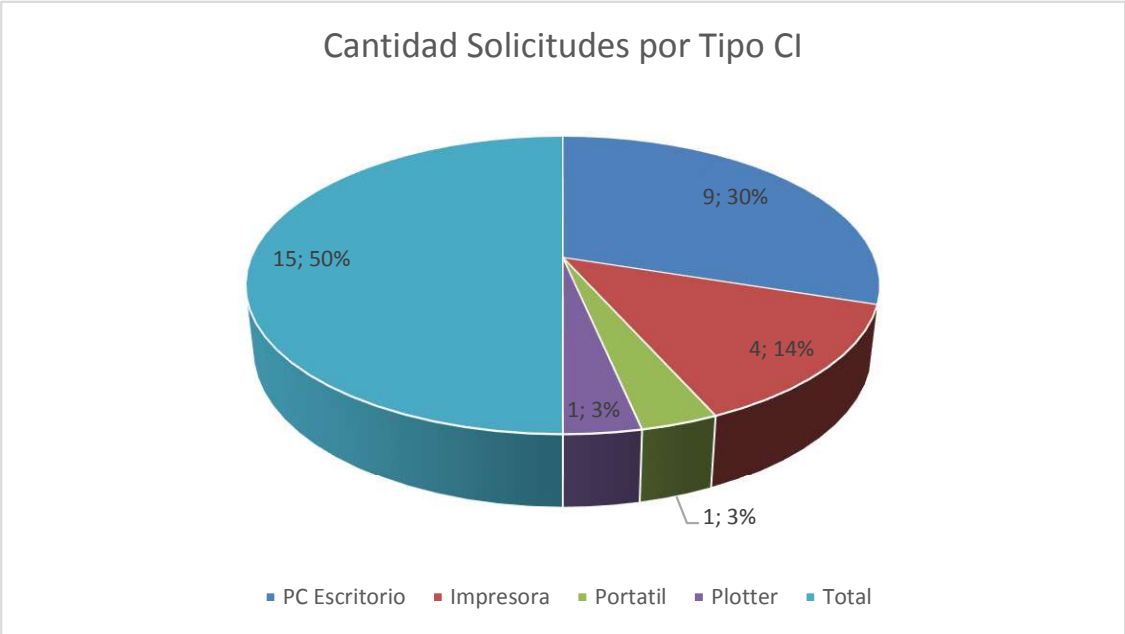
Esta información se obtiene de forma manual de las partes instaladas de acuerdo con los casos pendientes o en gestión por los ingenieros de soporte técnico.

A continuación, en la tabla se muestra la tabulación de los datos para Solicitudes por tipo de CI.

Tabla N. 4. SOLICITUDES POR TIPO DE CI

Tipo CI	Cantidad Solicitudes
PC Escritorio	9
Impresora	4
Portátil	1
Plotter	1
Total	15

SOLICITUDES POR TIPO DE CI

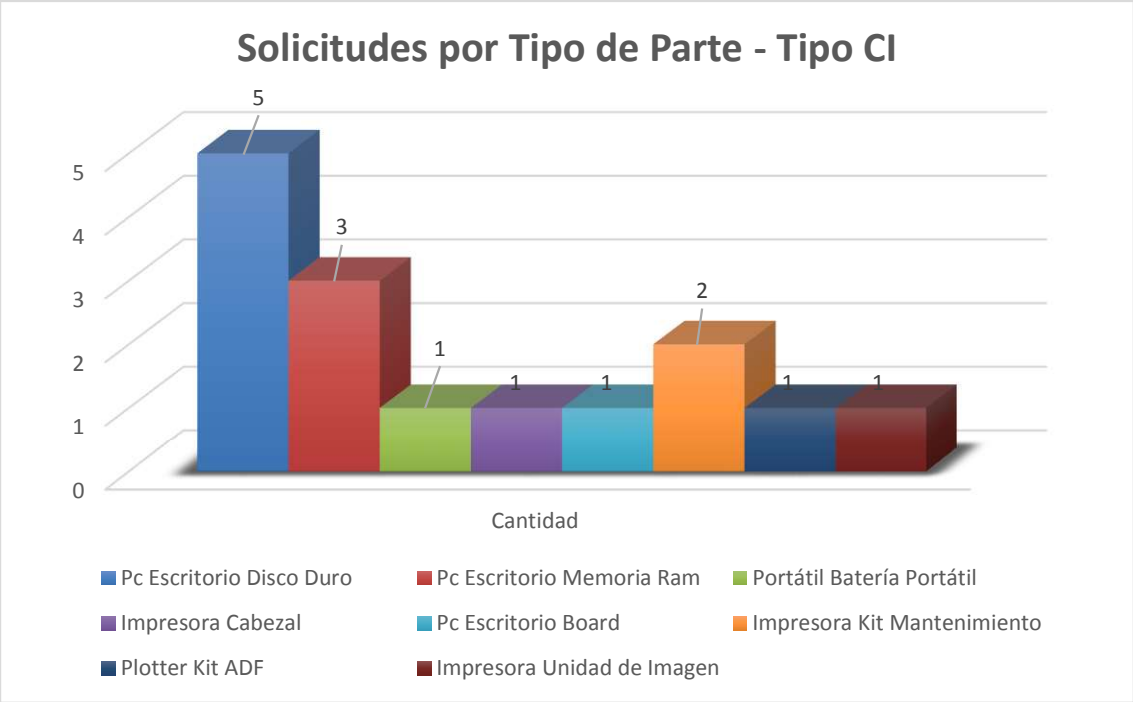


Desglosando la información anterior, en la tabla se muestra la tabulación de los datos para Cantidad de Solicitudes por Tipo de Parte.

Tabla N. 5. SOLICITUDES POR TIPO DE PARTE – TIPO CI

Tipo CI	Solicitud Parte	Cantidad
Pc Escritorio	Disco Duro	5
Pc Escritorio	Memoria Ram	3
Portátil	Batería Portátil	1
Impresora	Cabezal	1
Pc Escritorio	Board	1
Impresora	Kit Mantenimiento	2
Plotter	Kit ADF	1
Impresora	Unidad de Imagen	1

SOLICITUDES POR TIPO DE PARTE – TIPO CI

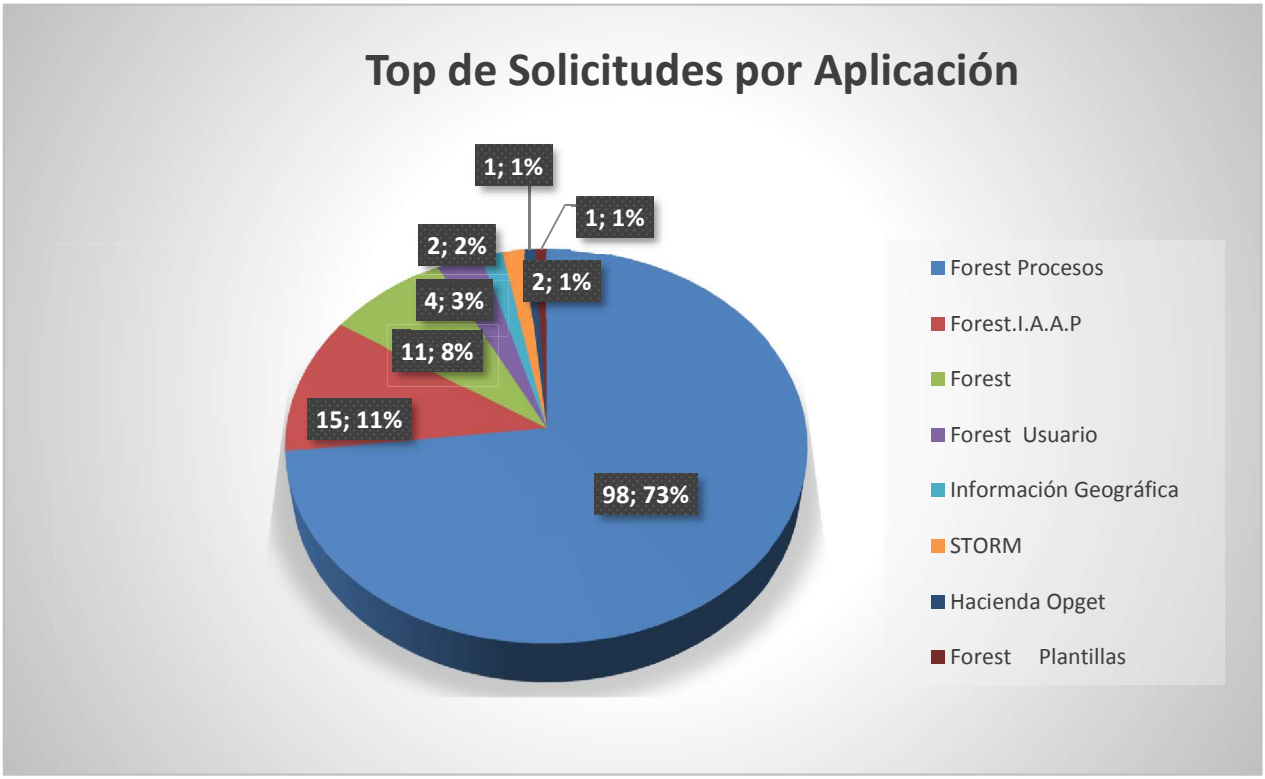


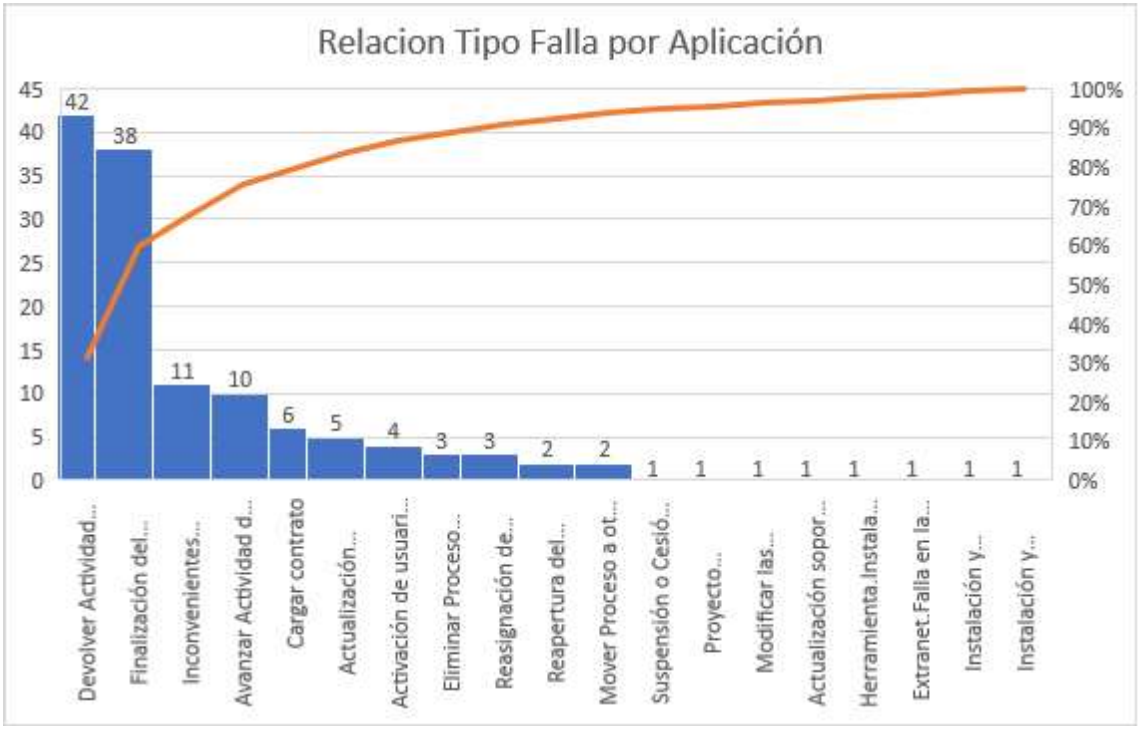
3.1.4. TOP DE SOLICITUDES POR APLICACIÓN.

A continuación, la grafica nos presenta la información de la cantidad de casos registrados en la herramienta Aranda de acuerdo con la aplicación con mayor prevalencia y que requiere apoyo por parte de nuestros ingenieros de soporte.

Al realizar la tabulación de los datos suministrados por la herramienta Aranda, se identifica que la aplicación con mayor registro de casos es: Forest Procesos seguido de Forest I.A.A.P y Forest donde se ubica la actualización de información de contratistas.

TOP DE SOLICITUDES POR APLICACIÓN





Esta grafica nos muestra la relación entre la aplicación con mayor rotación y el proceso de solicitud realizada en el caso, con esta información se puede identificar que el proceso con mayor prevalencia en los casos de acuerdo a las descripciones y su categoría se encuentra el proceso de Devolver actividad de la aplicación Forest con 42 solicitudes, seguido del proceso Finalización de procesos o actividad con 38 casos registrados para el mes, que representan el 80% de las solicitudes asignados a esta aplicación.

3.1.5. Relación de partes cambiadas vinculando el CI por la herramienta de Mesa de servicio Aranda.

La información que se encuentra actualmente en la herramienta Aranda sobre los CI y su vinculación con las partes cambiadas y el registro a su vez con los casos que se registran en la herramienta no está del todo funcional, actualmente no se está implementado.

En la herramienta actualmente se encuentra un listado de los CI's el cual se debe actualizar y ajustar a las necesidades de la entidad, ya que al realizar un reporte de la herramienta sobre los CI´s esta información al verificar con el inventario de la entidad no es completa.

De acuerdo con esta información el campo de CI en los casos actualmente no se diligencia o no se utiliza, no se percibe que algún CI que esté vinculado con partes cambiadas o con algún caso en particular de los que registran los usuarios.

A continuación, se muestra un listado inicial de cómo está la información de los CI's que se encuentra en Aranda, y los cambios e instalación de partes que se lleva en soporte de manera manual actualmente.

Tabla N.6 REPORTE DETALLE DE HW Y SU SO

Aranda A 8 BET MANAGEMENT

julio 17 de 2020

Reporte detalle de HW y su SO

Nombre PC	Marca	Modelo	Serial	Sistema operativo	Direccion IP	Tarjeta de red	Velocidad de procesador	Procesador	Memoria RAM	Disco Duro MB	Tarjeta de video	Memoria de video (MB)	BOARD	Usuario de PC
ADDCA1TDZ	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	MXL551TDZ	WINDOWS 10	192.168.172.47	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3341	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	GERMAN.RUIZ
ADDCA5R16	HEWLETT-PACKARD	HP PRODESK 600 G1 SFF	MXL4070HGM	WINDOWS 10	192.168.172.176	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION I217-LM	3343	INTEL(R) CORE(TM) I7 PROCESSOR	4096	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 4600	1024	ATI/AT COMPATIBLE	MARCELA.ROMERO
ADDCAA8DG82	DELL INC	OPTIPLEX 3040	G2H0G82	WINDOWS 10	192.168.168.28	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3333	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA8DHW	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	MXL618DHW	WINDOWS 10	192.168.172.120	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3340	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	4096	464550	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	LEONEL.RAMIREZ
ADDCAA81T26	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	MXL61T1T26	WINDOWS 10	192.168.172.93	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3365	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	CARMEN.URIBE
ADDCAA81RW	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	2UA726IRW	WINDOWS 10	192.168.170.28	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3193	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA81TFW	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	2UA631TFW	WINDOWS 10	192.168.176.31	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3199	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA82B1L	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	2UA71428IL	WINDOWS 10	192.168.172.101	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3340	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	JOSE.MORENO
ADDCAA82WKT	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	2UA622WKT	WINDOWS 10	192.168.172.51	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3333	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA83DZ2	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	MXL6222DZ2	WINDOWS 10	192.168.168.47	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3182	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	4096	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	JAVIER.RAMOS
ADDCAA85366	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	2UA631WXU	WINDOWS 10	192.168.172.41	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3333	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA85370	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	2UA71419M23	WINDOWS 10	192.168.172.55	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3194	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	4096	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ANDRES.JIMENEZ
ADDCAA85377	HP	HP PRODESK 600 G2 SFF	2UA7255H5Z	WINDOWS 10	192.168.168.58	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3341	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA85424	DELL INC	OPTIPLEX 3060	69WY3G3	WINDOWS 10	192.168.54.31	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3046	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	4096	476940	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA85457	HP	HP PRODESK 400 G3 SFF	MXL6371WTM	WINDOWS 10	192.168.172.62	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3333	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953565	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA85524	HP	HP PRODESK 400 G5 SFF	MXL2033SF5	WINDOWS 10	192.168.172.99	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3001	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953565	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI/AT COMPATIBLE	FERNANDO.BARRETO
ADDCAA85584	HP	HP PRODESK 400 G5 SFF	MXL2033SCF	WINDOWS 10	192.168.168.18	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3046	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953565	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA85585	HP	HP PRODESK 400 G5 SFF	MXL2228XW3	WINDOWS 10	192.168.172.49	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3000	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953565	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI/AT COMPATIBLE	JEIMMY.ALDANA
ADDCAA85595	HP	HP PRODESK 400 G5 SFF	MXL2228XW3	WINDOWS 10	192.168.172.74	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3010	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953565	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI/AT COMPATIBLE	GERMAN.RUIZ
ADDCAA85613	HP	HP PRODESK 400 G5 SFF	MXL2033T07	WINDOWS 10	192.168.172.122	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3043	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953565	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADRIANA.JOJOA
ADDCAA8FJJDG82	DELL INC	OPTIPLEX 7040	FJJDG82	WINDOWS 10	192.168.172.175	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3334	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	4096	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	FREDY.RUIZ
ADDCAA8FJSDH82	DELL INC	OPTIPLEX 7040	FJSDH82	WINDOWS 10	192.168.172.145	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3334	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 530	1024	ATI/AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR

Tabla N.7 REPORTE REPUESTOS INSTALADOS

REPUESTOS INSTALADOS MES JUNIO -JULIO										
FECHA SOLICITU	TICKET	SOLICITANTE	ÁREA	EQUIPO	MODELO	PLACA	SERIE	SOLICITUD DE PARTE	ESTADO	FECHA INSTALACI
27/12/2019	4569	NATHALY JULIETH CAICEDO LUJAN	DGA	PLOTTER	T2300	12293	CN37BFK017	CABEZAL	instalado	28/07/2020
29/01/2020	4759	MARIA DEL CARMEN MORA	SRHS	ESCRITORIO	HP 6300	11403	MXL250018L	BOARD	instalado	28/07/2020
21/02/2020	4891	ADEL MAURICIO LEGUIZAMON	DCA	IMPRESORA	HP 4515X	10737	CNDY891173	KIT MANTENIMIENTO	instalado	08/07/2020
12/03/2020	4983	LADY MARCELA HERNANDEZ REYES	SCAAV	IMPRESORA	HP 600 - 603	12225	CNCCF7Q00W	KIT MANTENIMIENTO	instalado	08/07/2020
18/03/2020	5000	MARTHA VILLEGAS	SC	IMPRESORA	hp m630			KIT ADF		28/07/2020
24/06/2020	5346	tatiana bello	segae	escritorio	hp 6300	12019	MXL30214VX	disco duro	instalado	02/07/2020
		maria del pilar rodirguez	srhs	escritorio	hp 6300	11645	MXL24817XH	disco duro	instalado	02/07/2020
08/07/2020	5415	julie ayala	scasp	IMPRESORA	xerox phaser 4600	11381	BJCC400508	inidad de imagen	instalado	08/07/2020
02/07/2020	86491	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11434	MXL2500196	disco duro	instalado	09/07/2020
09/07/2020	5438	carolina ramirez	archivo 77	escritorio	hp 6300	11454	MXL24814L5	disco duro	instalado	09/07/2020
09/07/2020	5437	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11605	MXL24817XM	disco duro	instalado	09/07/2020
10/07/2020	5519	sonia peralta	opel	portatil	toshiba c645	11053	9B435573Q	bateria	instalado	10/07/2020
15/05/2020	5521	carolina ramirez	archivo 77	escritorio	hp 6300	11454	MXL24814L5	memoria ram	instalado	15/07/2020
15/05/2020	5520	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11434	MXL2500196	memoria ram	instalado	15/07/2020
15/05/2020	5522	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11524	MXL250018R	memoria ram	instalado	15/07/2020

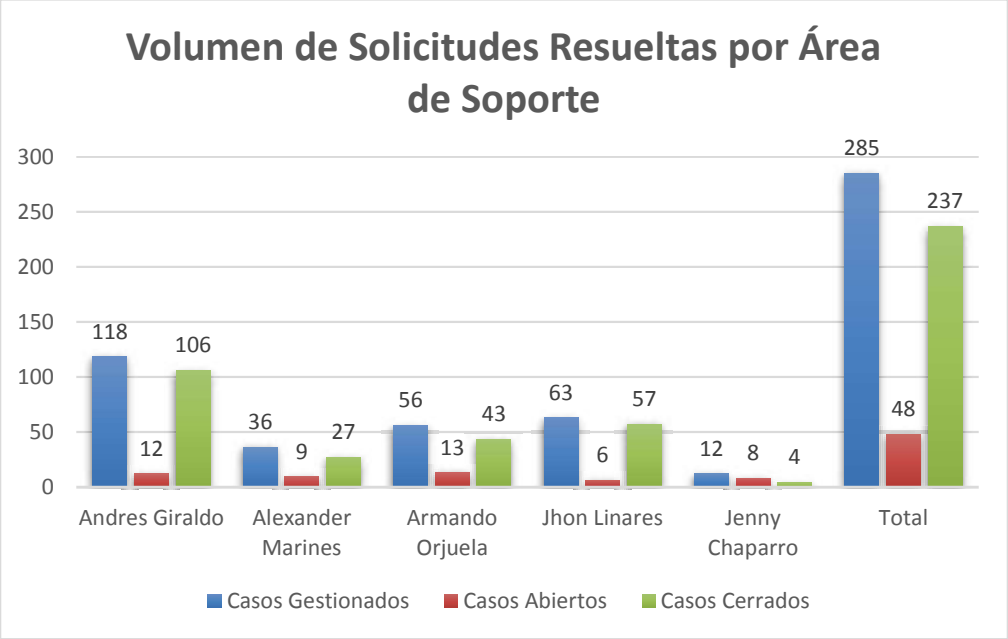
3.1.6. Volumen de Solicitudes Resueltas por el Área de Soporte.

Estos datos nos muestran las solicitudes gestionadas y resueltas por parte del área de soporte técnico, así como el volumen de casos que son recibidos en el área de soporte por mes y requieren un apoyo discriminado por cada uno de los gestores del grupo.

A continuación en la tabla 6 se realiza la tabulación de datos suministrados por la herramienta Aranda, el cual muestra la cantidad de casos gestionados por cada uno de los ingenieros de soporte técnico, los casos que al corte del mes están en estado abiertos y en estado en espera por algún tipo de información para concluir la gestión del caso y la cantidad de casos que en el mes fueron resueltos por cada uno de los ingenieros de soporte y en el momento del reporte ya se encuentran en estado Cerrado.

Tabla N.8 VOLUMEN DE SOLICITUDES ÁREA SOPORTE TÉCNICO X MES

Ingeniero Soporte	Casos Gestionados	Casos Abiertos	Casos Cerrados
Andrés Giraldo	118	12	106
Alexander Marines	36	9	27
Armando Orjuela	56	13	43
Jhon Linares	63	6	57
Jenny Chaparro	12	8	4
Total	**285**	**48**	**237**



De estos datos se puede identificar que la gestión de los casos que llegan al área de soporte esta dada entre 200 y 280 casos, que la gestión de los ingenieros de soporte hasta el cierre d ellos casos esta dada por un total de 237 casos y solo 48 casos se encuentra en un estado abierto.

La idea es que al final del corte o cuando se realice el informe de este volumen de solicitudes, estos casos de estado abierto se empiecen a reducir, con eso también cada uno de los ingenieros que están en un volumen bajo de gestión de casos este número sea más significativo y empiece a subir el de sus casos cerrados.

Esto con el fin de llegar a un equilibrio dentro del grupo en gestión de solicitudes que debería estar alrededor de 50 a 60 casos gestionados por cada ingeniero de soporte, no que solo uno o dos ingenieros que halen las estadísticas, y de la misma manera puedan apoyar otras actividades como visitas, cambios, instalaciones de partes, entre otras

3.2. Nivel de Servicio.

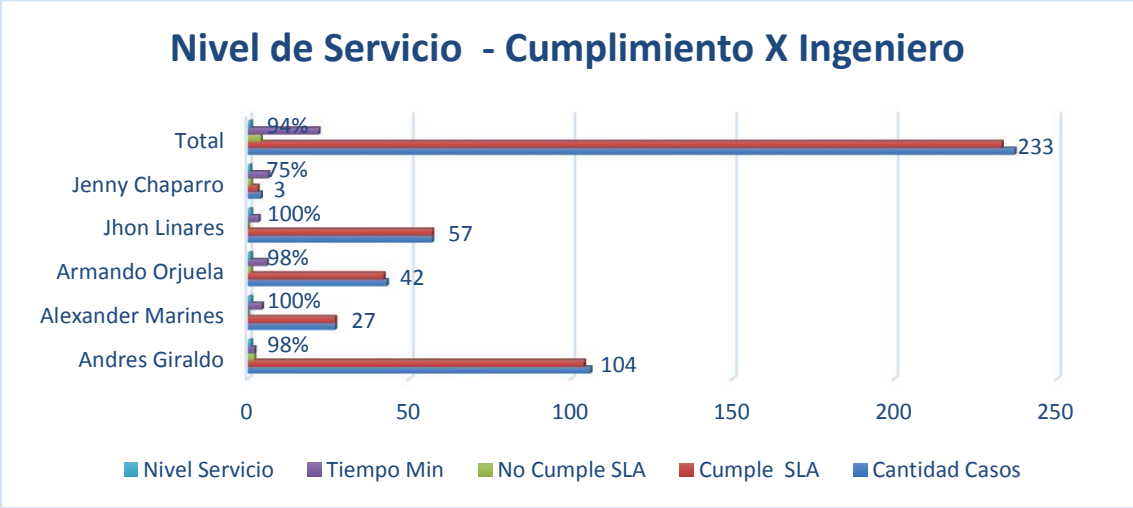
Este dato muestra el nivel de atención con respecto a la gestión que se le realiza a un caso desde el momento que el usuario lo registra en la herramienta Aranda, hasta el momento que el ingeniero de soporte realiza el diagnóstico del caso con el fin de brindar una solución de acuerdo con la solicitud y la necesidad del usuario.

A continuación, la tabla muestra los datos con los que se llegó al nivel de servicio alcanzado para el mes de corte por el grupo de soporte técnico, en la primera columna tenemos la descripción del servicio que es: Servicio de Soporte Técnico Atención Directa Casos registrados en Aranda, la segunda columna muestra la cantidad de casos que fueron atendidos y gestionados antes de 60 minutos (233) de acuerdo al ANS definido por la entidad para la atención de incidentes y requerimientos y que cumplieron el SLA en la herramienta Aranda, la tercera columna muestra el nivel de servicio alcanzado por el grupo de soporte técnico en general (84%), el cual sale de dividir la cantidad de casos atendidos antes de 60 minutos sobre la cantidad total de casos recibidos y multiplicado por (0,85) que representa el SLA que tiene establecido la entidad para su cumplimiento como nivel de servicio para todos sus servicios que actualmente es de 85%.

Tabla N.9 CALCULO NIVEL DE SERVICIO ALCANZADO GRUPO SOPORTE

Nivel Servicio 19 Junio -18 Julio			
Servicio	**Casos atendidos antes de 60 min**	**SLA Alcanzado**	**SLA Establecido por SDA**
Servicio de Soporte Técnico Atención Directa Casos Registrados en Aranda	233	84%	85%

A continuación, la gráfica muestra una valoración que se realizó del desempeño y nivel de servicio que aporta cada uno de los ingenieros de soporte de manera individual en la atención y gestión de los casos.

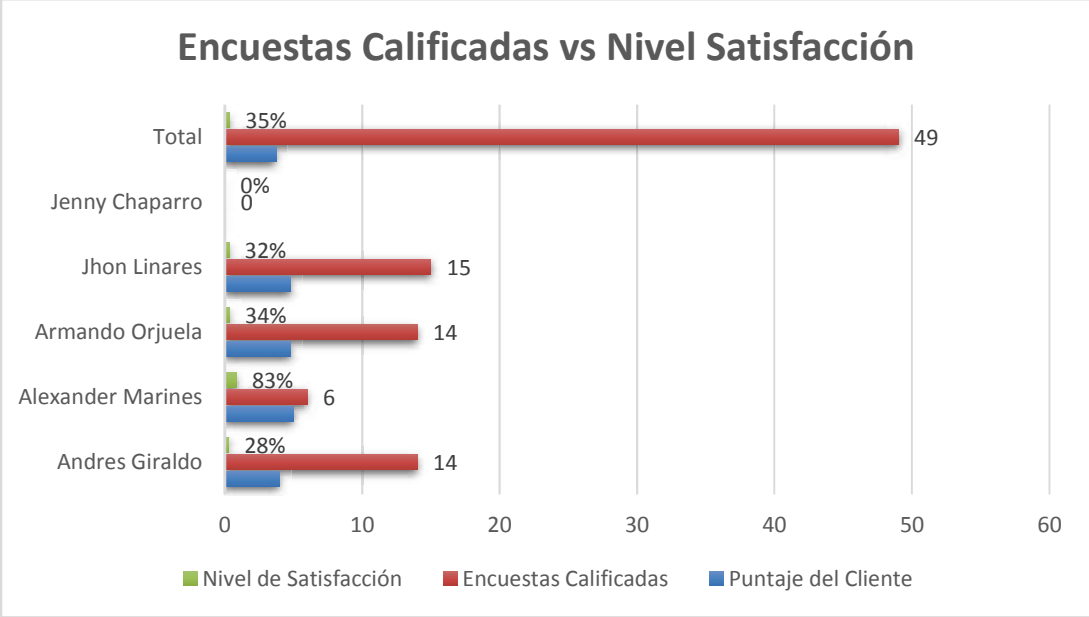


La grafica muestra que aunque algunos de los integrantes del grupo de soporte los casos que gestionaron cumplen en la mayoría con el SLA definido por la entidad de manera individual, al realizar el calculo de manera grupal los que no cumplen en su totalidad o están algunos puntos por debajo o que tienen mayor cantidad de casos gestionados van a halar las métricas y estadísticas cuando se realice la estadística grupal por que existe un desequilibrio, ya que algunos ingenieros el volumen de gestión de casos es alto y su SLA es bajo y viceversa, el volumen de gestión de casos es baja pero su SLA es alto, se debe llegar a un equilibrio tanto de cumplimiento del SLA y volumen de casos gestionados por ingeniero de soporte, no se debe recargar la gestión de los mismos en un solo integrante del área, los valores siempre deben ir alza no a valores bajos, por que esto daña las estadísticas y niveles de cumplimiento propuestos por la entidad.

3.3. Nivel de Satisfacción del Cliente (CSAT) enfocado en el área de soporte.

A continuación, la gráfica muestra los datos recopilados y tabulados de las encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios con respecto a los casos solucionados por el grupo de soporte técnico, se puede observar una primera calificación respecto a nuestra labor, como nos percibe el cliente de acuerdo con el puntaje asignado por cada uno de los clientes que respondieron la encuesta.

La cantidad de encuestas respondidas por los usuarios es de 49 encuestas, de los 237 casos gestionados y solucionados por el área de soporte, la calificación promedio asignada por nuestra labor es de 3.72 que representa el 35% de una calificación sobre 100.



Esta información nos indica que además de que los usuarios de la entidad sienten cierto recelo en responder la encuesta de satisfacción sobre su servicio y cual fue el nivel de satisfacción de la gestión y atención a su caso, también nos muestra que el puntaje asignado por nuestro servicio y gestión no llega a un punto entre 4 o 5 por encuesta respondida, se debe revisar que estrategias se deben aplicar para que esta calificación supere este puntaje de 3.72 de promedio general y que cosas debemos modificar para que la percepción del usuario respecto a nuestra gestión y servicio mejore.

3.4. Gestión de la Bolsa de Repuestos.

Para la gestión de los repuestos se genera una serie de tablas en Excel con el fin de llevar un registro, control y gestión de los repuestos de la entidad, tanto los que se solicitan y gestionan por el almacén, como los que la entidad solicita por cotización a System Digital Computer SAS, y aquellos repuestos que son gestionados a través de la bolsa de repuestos disponible para la entidad a través de System Digital Computer SAS.

A continuación, se presenta cada uno de estos registros, con el fin de ver durante el mes las estadísticas de gestión de los repuestos, como los elementos disponibles en Stock para la entidad en el área de soporte para la gestión oportuna ante cualquier eventualidad.

Tabla N. 7 SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO SDA

REGISTRO SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO - ALMACEN SDA - BOLSA REPUESTOS SDC									
Fecha Solicitud	Fecha Entrega / Retiro	Cantidad a Solicitar	Número de Remisión / Solicitud	Código de Entrega	Parte o Repuesto a solicitar	Modelo / Marca Dispositivo	Tipo de Solicitud	Despachado Por	Estado Solicitud
24/06/2020	01/07/2020	3,00	Solicitud 001_24062020	CE001_01072020	Discos Duros de 1 TB para PC	No Especifica	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
24/06/2020	01/07/2020	1,00	Solicitud 001_24062020	CE001_01072020	Kit de Mantenimiento	HP Laser Jet 600	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
24/06/2020	01/07/2020	1,00	Solicitud 001_24062020	CE001_01072020	Kit de Mantenimiento	HP Laser Jet 4515	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
24/06/2020	01/07/2020	1,00	Solicitud 001_24062020	CE001_01072020	Unidad de imagen	Xerox Faser 4600	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
06/07/2020	08/07/2020	1,00	REMISIÓN 01	BAT C655 C645 SERIES	Bateria Portatil TOSHIBA C645	TOSHIBA C645	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC -SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
09/07/2020	13/07/2020	1,00	REMISIÓN 02	657239-001	BOARD HP 6300 PRO Parte: 657239-001	HP 6300 PRO Parte: 657239-001	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC -SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
09/07/2020	13/07/2020	1,00	REMISIÓN 02	CF064-67901	KIT DE MANTENIMIENTO	IMPRESORA HP 600 LI M601/DN/M602N/M603 N	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC -SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
09/07/2020	13/07/2020	5,00	REMISIÓN 02	1CT162-500	DISCO DURO DE 1TB INTERNO DESKTOP	WD Blue	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC -SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
09/07/2020	13/07/2020	5,00	REMISIÓN 02	KVR16N11-14	Memoria DDR III 4GB DESKTOP HP 6300	HP 6300	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC -SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
09/07/2020	28/07/2020	2,00	Solicitud 002_09072020	CE002_28072020	Cabezal para Plotter T2300	Plotter T2300	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
09/07/2020	28/07/2020	1,00	Solicitud 002_09072020	CE002_28072020	Bateria HP 450 NP 593553-001	HP 450 NP 593553-001	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
09/07/2020	28/07/2020	1,00	Solicitud 002_09072020	CE002_28072020	kit alimentacion de docuemntos	HP m630 N / P (L2725-6002 HP ADF Roller)	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
09/07/2020	28/07/2020	1,00	Solicitud 002_09072020	CE002_28072020	Memoria 4 GB para Portatil	No Especifica	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado

Tabla N. 8 ELEMENTOS A COTIZAR FUERA DE LA BOLSA DE REPUESTOS

ELEMENTOS A COTIZAR FUERA DE BOLSA REPUESTOS							
Fecha Solicitud	Placa del CI	Descripción	Parte o Repuesto a Cotizar	Modelo del Dispositivo	N. Parte	Foto	Estado Solicitud
14/07/2020	Pendiente Placa	Tarjeta t-con, para TV Samsung	Tarjeta T-CON	LN32A330J1	V315B3-C04 / v315b1 c01		Cotizacion en Espera de Aprobación SDA
14/07/2020	11042	Lamparas para el scanner Kodak i1320	Lamparas	kodak i1320	No se tiene	no se tiene foto	Certificado Obsolecencia Equipo
14/07/2020	11041	Lamparas para el scanner Kodak i1320	Lamparas	kodak i1320	No se tiene	no se tiene foto	Certificado Obsolecencia Equipo
14/07/2020	7677	Lamparas para el scanner Kodak i1320	Lamparas	kodak i1320	No se tiene	no se tiene foto	Certificado Obsolecencia Equipo
14/07/2020	11043	Piñon de la bandeja de alimentación de documentos para el scanner kodak i4200	Piñon de la bandeja de alimentación de	kodak i4200	No se tiene	no se tiene foto	Certificado Obsolecencia Equipo
14/07/2020	17849	Daño de seguros de la puerta de seguridad de la impresora	Seguros de la puerta de la Impresora	Lexmark MX611 DHE	Lexmark 40X9068 MPF		Cotizacion en Espera de Aprobación SDA
14/07/2020	7656	Cabezal de impresión con conjunto de cable	Cabezal de impresión con conjunto de cable	Lexmark T654DN	40X4464		Cotizacion en Espera de Aprobación SDA
29/07/2020	12092	Teclado para portatil Toshiba Satelite C855-S5111	Teclado del Portatil	Toshiba Satelite C855-S5111	No se tiene	Fotos adjuntas al correo Solicitud	En proceso Cotización

Tabla N. 9 REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS BOLSA REPUESTOS SDC – SDA

REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS BOLSA REPUESTOS SDC - SRA CECILIA								
Fecha Ingreso	Código Entrega	Número de Remisión	Descripción	Modelo	Seriel Number	Color	Cantidad Solicitado	Condiciones del Repuesto
08/07/2020	BAT C655 C645 SERIES	REMISIÓN 01	Bateria Portatil TOSHIBA C645 Voltaje: 10.8 V Capacidad: 4400 mAh Celdas: 6	Bateria Portatil TOSHIBA C645	LP381790423 A20099	N/A	1	Cumple
13/07/2020	657239-001	REMISIÓN 02	BOARD HP 6300 PRO Parte: 657239-001 Ref: CLHP6300 Numero de Parte: 657239-001 Soporta Procesador: Intel Core i5-3470	ASSY PCA Maho Bay MT-SFF-BLENDER W8Pro	657239-001	N/A	1	Cumple
13/07/2020	KVR16N11-14	REMISIÓN 02	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800 CL11 240-Pin DIMM	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	6603217 SSS	N/A	5	Cumple
13/07/2020	KVR16N11-14	REMISIÓN 02	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800 CL11 240-Pin DIMM	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	6603217 SSS	N/A		Cumple
13/07/2020	KVR16N11-14	REMISIÓN 02	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800 CL11 240-Pin DIMM	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	6603217 SSS	N/A		Cumple
13/07/2020	KVR16N11-14	REMISIÓN 02	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800 CL11 240-Pin DIMM	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	6603217 SSS	N/A		Cumple
13/07/2020	KVR16N11-14	REMISIÓN 02	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800 CL11 240-Pin DIMM	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	6603217 SSS	N/A		Cumple
13/07/2020	1CT162-500	REMISIÓN 02	DISCO DURO SEAGATE 1000GB	SEAGATE 1000GB Video 3.5 HDD	S1G4AAV6	N/A	5	Cumple
13/07/2020	1CT162-500	REMISIÓN 02	DISCO DURO SEAGATE 1000GB	SEAGATE 1000GB Video 3.5 HDD	S1G4YTWV	N/A		Cumple
13/07/2020	1CT162-500	REMISIÓN 02	DISCO DURO SEAGATE 1000GB	SEAGATE 1000GB Video 3.5 HDD	S5138Z2P	N/A		Cumple
13/07/2020	1CT162-500	REMISIÓN 02	DISCO DURO SEAGATE 1000GB	SEAGATE 1000GB Video 3.5 HDD	S1G2LBNL	N/A		Cumple
13/07/2020	1CT162-500	REMISIÓN 02	DISCO DURO SEAGATE 1000GB	SEAGATE 1000GB Video 3.5 HDD	S1G3MSCX	N/A		Cumple
13/07/2020	CF064-67901	REMISIÓN 02	KIT DE MANTENIMIENTO HP M600	HP M600	4896103282	N/A	1	Cumple

Tabla N. 10 REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS A ALMACEN SDA

REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS A ALMACEN SDA							
Fecha Ingreso	N. Solicitud	Descripción	Modelo	Seriel Number	Especificación	Cantidad Solicitado	Condiciones del Repuesto
01/07/2020	Solicitud 001_24062020	Discos Duros de 1 TB para PC	No Especifica	Pendiente	Pendiente	3	Cumple
01/07/2020	Solicitud 001_24062020	Kit de Mantenimiento	HP Laser Jet 600	Pendiente	Pendiente	1	Cumple
01/07/2020	Solicitud 001_24062020	Kit de Mantenimiento	HP Laser Jet 4515	Pendiente	Pendiente	1	Cumple
01/07/2020	Solicitud 001_24062020	Unidad de imagen	Xerox Faser 4600	Pendiente	Pendiente	1	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Cabezal para Plotter T2300	HP DESIGN JET 2300	2399390642	Magenta / Cyan	2	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Cabezal para Plotter T2300	HP DESIGN JET 2300	82259473464	Matte Black / Yellow		Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Bateria HP 450	HP 450	CBTYD2019AUG001	N/A	1	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Kit Alimentaación de Documentos HP M360	HP M360 LaserJet Enterprise	PN: 511001	N/A	1	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Memoria 4GB para Portátil	Kingston 4GB PC3L -12800 CL11 204	VR04988	N/A	1	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Memoria RAM DDR3 PC3L12800S DE 4GB	Kingston 4GB PC3L -12800 CL11 204	PA0197N	N/A	1	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Memoria DDR III 4GB Desktop HP 6300	Kingston 4GB DDR3L PC12800	RAM-DXU-0352	N/A	2	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Memoria DDR III 4GB Desktop HP 6300	Kingston 4GB DDR3L PC12800	RAM-DXU-0352	N/A		Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Fuente de Poder Desktop HP 6300	SFF HP 240W PRO 6000 6200 6300 ELITE 8000	FUE-SHP-0539	N/A	1	Cumple

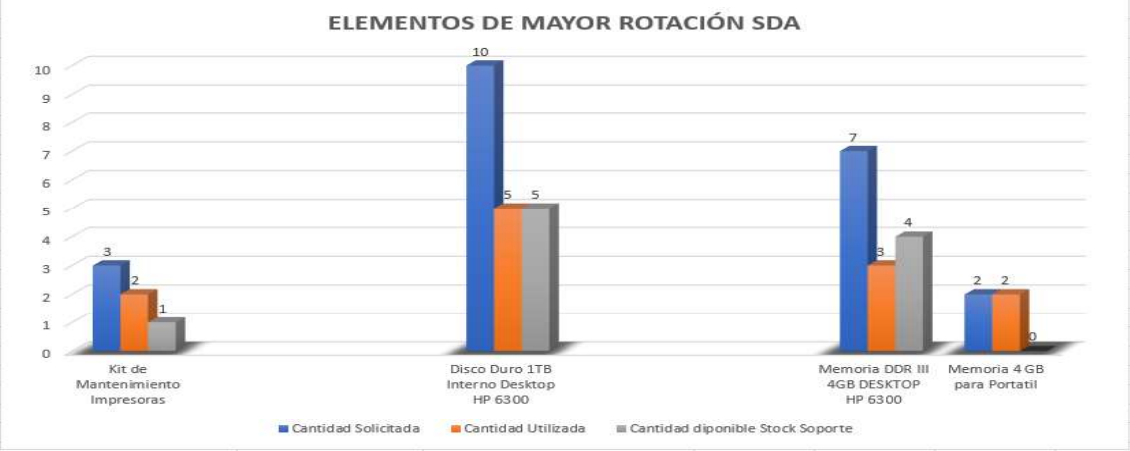
Tabla N. 11 ELEMENTOS EN STOCK - REPUESTOS SDA – SDC

ELEMENTOS EN STOCK - REPUESTOS SDA – SDC						
Fecha Disponible en Stock	Cantidad en Stock	Número de Remisión	Código de Entrega	Parte o Repuesto Disponible	Modelo / Marca Dispositivo	Ubicación
13/07/2020	1,00	REMISIÓN 02	CF064-67901	KIT DE MANTENIMIENTO	IMPRESORA HP 600 LI M601/DN/M602N/M603N	Stock Soporte
13/07/2020	5,00	REMISIÓN 02	1CT162-500	DISCO DURO DE 1TB INTERNO DESKTOP	WD Blue	Stock Soporte
13/07/2020	2,00	REMISIÓN 02	KVR16N11-14	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	Stock Soporte
28/07/2020	2,00	Solicitud 03-28072020	RAM-DXU-0352	Memoria DDR III 4GB Desktop HP 6300	Kingston 4GB DDR3L PC12800	Stock Soporte

Con estas bases lo que se busca inicialmente es poder tener el inventario de los repuestos y elementos de consumo de la Secretaria Distrital de Ambiente (SDA), actualizado y ajustado a las necesidades de la entidad, para resolver y dar gestión a los casos registrados en la herramienta Aranda, cuando el CI presente fallas o solicitud de cambio de partes por alguna eventualidad.

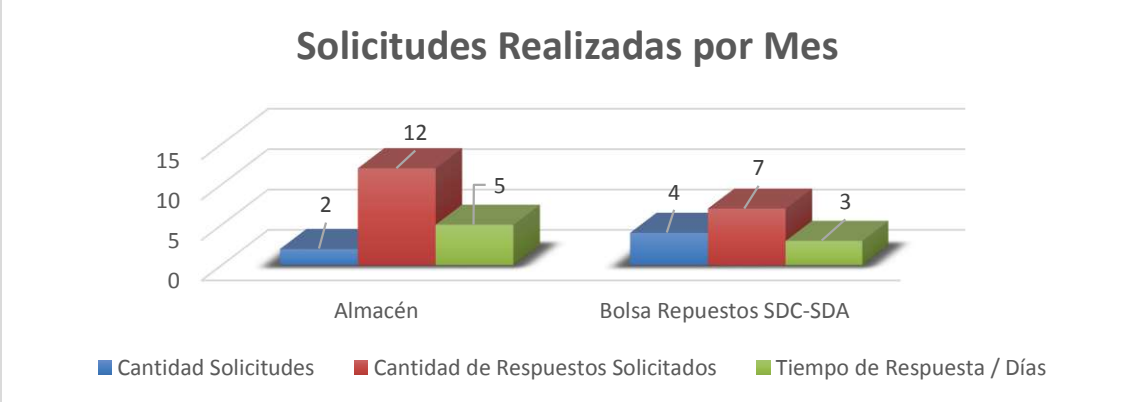
El tener un stock disponible en la entidad, de repuestos con mayor rotación hace más fácil la atención y resolución de los incidentes cuando estos se presenten, reduciendo el tiempo de solución y montaje de la parte, ya que se encuentra disponible en el área de soporte.

A continuación, en la gráfica se muestra una estadística inicial de los elementos de mayor rotación en la entidad identificados en un primer análisis en el mes.



A continuación, la gráfica nos muestra la gestión que se realiza al utilizar las dos modalidades para la solicitud de elementos de consumo de la entidad (Solicitud de Repuestos) mediante solicitud al Almacén y Solicitud de elementos desde la Bolsa de Repuestos disponible a través de SDC Colombia.

Esta información es un análisis inicial, ya que esta información al siguiente mes puede variar teniendo en cuenta las circunstancias y procesos actuales en la entidad y el área de soporte.



3.5. Objetivos del Grupo de Soporte.

Dentro del seguimiento en el área de soporte, se asignaron al inicio del mes una serie de tareas para con el fin de mejorar el desempeño por parte del grupo de soporte, a continuación, se especifican las tareas asignadas y los objetivos a cumplir por cada uno de los ingenieros de soporte.

1. Gestión de los CI e Inventario de Repuestos – Armando Orjuela
2. Categorización y Base de Conocimiento – Jhon Linares
3. Plantillas para la Documentación de los Casos y Mejora de Procedimientos – Andrés Giraldo
4. Manuales de Usuario y Operativos – Alexander Marines

Con estos objetivos lo que se busca es organizar un poco más la información que se tiene en el grupo de soporte, con el fin de tener esta información organizada, actualizada y estandarizada de acuerdo con las necesidades de la entidad, cumpliendo con la calidad de servicio y aplicando las mejores prácticas de ITIL para el manejo y gestión de procesos e información dentro de una organización.

4. Proyectos de mejora.

4.1. Actualización la base de conocimiento de la herramienta Aranda.
4.2. Actualización del inventario de activos de información, cada vez que se realice movimiento o traslado de un CI.
4.3. Ajuste de la categorización de los servicios previstos en Aranda de acuerdo con las necesidades de la entidad.
4.4. Planes de Capacitación para los integrantes del grupo de Soporte Técnico.
4.5. Establecer Estrategias de mejora del servicio y calificación en las encuestas de satisfacción, para así mejorar la percepción de nuestra labor ante el usuario de la entidad.

5. Recomendaciones.

1. Establecer una estrategia para cumplir y lograr alcanzar el nivel de servicio que plantea la entidad propuesto en 85%, teniendo en cuenta que luego de realizar los cálculos para este informe se alcanzó un 84%. Este porcentaje se pudo dar por la época de transición que está pasando el grupo de trabajo, ya que las nuevas exigencias y procesos deben afianzarse en todos los integrantes del grupo.

2. Establecer una estrategia para que cada uno de los integrantes del grupo se concientice de la importancia de la gestión equitativa de los casos de la mesa de servicio, de trabajar en equipo y de forma engranada, con el fin de que cada uno de sus integrantes llegue al punto de equilibrio en la atención y gestión de los casos, y así poder mejorar las estadísticas actuales del grupo de soporte técnico.

3. Es importante que todos los ingenieros de soporte tengan el mismo nivel de conocimientos y habilidades operativas para gestionar, diagnosticar y dar solución a cualquier apoyo o caso que se presente, dado que esto también puede ser un punto de inflexión para el desempeño individual y de grupo, razón por la cual se está elaborando una evaluación inicial sin calificación o peso numérico para ser aplicada a los ingenieros de soporte e identificar los temas de conocimiento teóricos, prácticos y operativos con los cuales cuentan actualmente los ingenieros, cuáles son sus fortalezas y debilidades, con el fin de programar capacitaciones semanales para empezar a suplir esas deficiencias en conocimientos y habilidades técnicas operativas y así nivelar los conocimientos del grupo de soporte.

4. Otro punto de resaltar es la organización, actualización y estandarización de la información y procesos, que maneja el grupo de soporte de la entidad, así como la que se encuentra en la herramienta Aranda, ya que esto puede dificultar la buena gestión del grupo de soporte.

5. La construcción de manuales operativos y de usuario para aquellos usuarios que se les dificulta algún proceso tecnológico, con el fin de reducir la cantidad de casos por temas básicos como un cambio de contraseña, o instalación de aplicaciones propias de la entidad en los equipos de los usuarios y que no requieren un apoyo técnico como herramientas colaborativas como meet y Team Vewier, así mismo la idea de generar manuales operativos nos aportar en compartir los conocimientos dentro del grupo y apoyara nuestros procesos internos para brindar un mejor servicio y una gestión más eficiente en instalaciones y configuraciones más complejas de aplicaciones, infraestructura y redes propias de la entidad y externas, además que aporta a la documentación de los temas de soporte que se brinda a la entidad.

6. Se recomienda realizar un ajuste en como se presentan los servicios, categorías y tipo de falla que debe seleccionar y diligenciar el usuario de la entidad cuando va crear un caso en la herramienta de gestión Aranda, teniendo en cuenta que actualmente muestra muchas categorías que para su gestión resulta a veces poco clara, esto complica y representa para el grupo de soporte recategorización de casos y que los usuarios no identifiquen claramente su requerimiento, lo que conduce al usuario al envió de correo o realizar una solicitud por chat para la atención de su requerimiento.

7. Incentivar y concientizar a los usuarios de la entidad en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de su servicio, comunicando a estos de la importancia de esta herramienta para sugerir cambios al servicio, plasmar allí sus inconformidades, ya que para nosotros es la forma de medir la percepción que ellos tiene sobre nuestro servicio para identificar puntos de mejora y aplicar cambios a los procesos.

8. Establecer una estrategia con la cual se implementen instructivos formativos internos en el área de soporte como: instructivo del área de soporte técnico donde especifique las funciones de los ingenieros de soporte técnico de forma clara y precisa, como debe funcionar el área de soporte técnico, que aspectos y como será medido nuestro servicio y nuestra gestión, establecer el proceso interno que debe seguir el ingeniero de soporte técnico para hacer un diagnóstico de primer nivel de manera ágil y eficiente, establecer por ingeniero de soporte técnico objetivos semanales que estén alineados a su crecimiento profesional y a los objetivos de la entidad para el área de mesa de ayuda con el fin de involucrarlos en el proceso de mejora actual, generando conciencia y compromiso por parte de cada uno de los integrantes del grupo con el plan de mejora continua que se sigue para el área y su personal.

9. Establecer una estrategia para organizar y guiar a los ingenieros de soporte en la consecución de los objetivos tanto de grupo como de manera individual de acuerdo con las necesidades del área de soporte técnico y de la entidad.

Anexo

Registro de Servicios en Aranda Área de Soporte Técnico.

Firma Responsable por el Contratista



JENNY ANDREA CHAPARRO PÉREZ
Coordinadora de Soporte SDA – SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS

Registro de Servicios en Aranda Área de Soporte Téc

CÓDIGO CASO	TIPO CASO	CATEGORIA	SERVICIO	FECHA DE REGISTRO
5397	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	03/07/2020 22:40:44
5433	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	09/07/2020 9:22:57
5439	Incidente	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Inconvenientes	Correo electrónico	10/07/2020 8:28:02
85826	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	23/06/2020 9:00:15
85875	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	23/06/2020 13:12:05

85885	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	23/06/2020 14:20:15
85988	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Cargar contrato	Forest	24/06/2020 14:17:42
86014	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver).Carpetas.Modificar Carpeta Fileserver	Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver)	24/06/2020 16:48:02
86042	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Storm.Instalación y Configuración.Del Java	Storm	25/06/2020 8:52:46
86100	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver).Usuario.Permisos de Fileserver solo lectura	Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver)	25/06/2020 17:18:37

86200	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	27/06/2020 2:49:43
86408	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Creación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	01/07/2020 10:13:04
86488	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	02/07/2020 8:59:41
86573	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Instalación y/o configuración Navegadores	Soporte Software	02/07/2020 15:46:03
86605	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	02/07/2020 23:43:47
86771	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Traslado de equipo	Soporte Hardware	06/07/2020 10:00:43
86782	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	06/07/2020 10:39:56

87075	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de Teclado	Soporte Hardware	08/07/2020 13:37:42
87087	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Reapertura del Proceso	Forest	08/07/2020 15:03:08
87229	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	09/07/2020 17:13:12
87239	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	09/07/2020 17:56:51
87271	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Instalación y/o configuración Compresores	Soporte Software	10/07/2020 9:24:41
87280	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	10/07/2020 10:40:20

87481	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	13/07/2020 16:03:08
87561	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	14/07/2020 10:57:53
87584	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	14/07/2020 12:58:07
87589	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	14/07/2020 13:10:09
87979	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	17/07/2020 10:23:52

87984	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 10:41:39
87992	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 11:08:35
88008	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Suspensión o Cesión de contrato	Forest	17/07/2020 12:08:04
88019	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 14:15:35
88027	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Correción de usuario	Forest Usuario	17/07/2020 15:20:21

88057	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 19:51:35
88065	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 21:08:06
88073	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Reasignación de responsable (pasar Forest a X persona)	Forest	17/07/2020 22:33:51
5374	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	30/06/2020 17:02:45
5417	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	08/07/2020 10:24:32

5447	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	13/07/2020 13:56:54
5448	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	13/07/2020 14:45:48
5458	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Bloqueo de equipo	Soporte Hardware	14/07/2020 15:55:18

5468	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	16/07/2020 12:10:00
5474	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	17/07/2020 0:09:12
85823	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	23/06/2020 8:23:15

85866	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	23/06/2020 12:19:43
85873	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	23/06/2020 13:05:13

85891	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	23/06/2020 14:51:46

85909	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	23/06/2020 17:12:50
85935	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Instalación y/o configuración Navegadores	Soporte Software	24/06/2020 7:58:36
86066	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Cargar contrato	Forest	25/06/2020 13:08:58

86072	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Actualización información básica contratista	Forest	25/06/2020 14:03:55
86188	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	26/06/2020 18:25:46

86324	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	30/06/2020 14:15:03
86346	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	30/06/2020 16:50:20
86349	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	30/06/2020 16:57:27

86397	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	01/07/2020 9:18:17
86432	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	01/07/2020 13:52:53

86448	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	01/07/2020 16:00:15

86495	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	02/07/2020 9:44:58

86550	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Cargar contrato	Forest	02/07/2020 14:19:06
86569	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	02/07/2020 15:21:47

86572	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	02/07/2020 15:27:47
86577	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	02/07/2020 16:03:01
86660	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	03/07/2020 14:57:41

86663	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	03/07/2020 15:16:47
86671	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	03/07/2020 16:49:22
86677	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	03/07/2020 17:28:21
86696	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Modificación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	03/07/2020 20:41:32

86760	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	06/07/2020 9:24:52
86778	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	06/07/2020 10:20:54
86865	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Actualización información básica contratista	Forest	06/07/2020 17:46:53

86897	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	07/07/2020 8:38:48
86943	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Usuario.Creación de cuenta de correo corporativa usuario nuevo	Correo electrónico	07/07/2020 14:06:40
87068	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	08/07/2020 13:13:07

87076	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	08/07/2020 13:40:10
87104	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	08/07/2020 15:57:01
87113	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	08/07/2020 16:41:10

87123	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	08/07/2020 19:52:20
87132	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	08/07/2020 22:19:54

87134	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	08/07/2020 23:24:45
87196	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	09/07/2020 13:37:51
87246	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	09/07/2020 18:47:43

87247	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Reasignación de responsable (pasar Forest a X persona)	Forest	09/07/2020 18:49:32
87269	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	10/07/2020 9:18:01

87307	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	10/07/2020 15:08:14

87308	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	10/07/2020 15:12:07
87317	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	10/07/2020 16:28:05

87325	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	10/07/2020 18:39:59
87331	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	10/07/2020 19:03:21

87336	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	10/07/2020 19:31:09
87362	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	11/07/2020 13:07:35

87371	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Reapertura del Proceso	Forest	11/07/2020 18:41:08
87372	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Usuario. Cambio de contraseña de cuenta de correo corporativa	Correo electrónico	11/07/2020 20:38:24

87386	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	12/07/2020 16:23:24
87390	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	12/07/2020 18:17:02
87421	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Eliminar Proceso pago a contratista (IAAP)	Forest	13/07/2020 9:54:05

87454	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	13/07/2020 13:24:52
87467	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Grupos.Incluir usuarios de cuenta de grupo de correo corporativa	Correo electrónico	13/07/2020 15:05:24
87519	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Cargar contrato	Forest	13/07/2020 19:23:30

87524	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	13/07/2020 20:12:52

87555	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalizació n del Proceso	Forest	14/07/2020 10:32:26

87573	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/07/2020 11:46:38

87574	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/07/2020 11:51:12

87578	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalizació n del Proceso	Forest	14/07/2020 12:12:18

87606	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/07/2020 15:01:48

87607	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/07/2020 15:07:21

87610	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/07/2020 15:18:03

87611	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/07/2020 15:21:13

87613	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/07/2020 15:26:09
87622	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	14/07/2020 16:03:54

87647	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Plantillas.Modificar las Plantillas de acuerdo con la nueva versión SIG (Sistema Integrado de Gestión)	Forest	14/07/2020 19:59:08
87651	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	14/07/2020 21:28:43

87653	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/07/2020 21:45:23
87656	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	14/07/2020 21:55:24

87693	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	15/07/2020 11:32:47
87695	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	15/07/2020 11:37:11
87704	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	15/07/2020 12:20:41
87710	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	15/07/2020 13:07:01

87714	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	15/07/2020 13:53:27
87716	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	15/07/2020 14:18:06
87730	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Actualización información básica contratista	Forest	15/07/2020 15:49:01

87738	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	15/07/2020 16:35:09
87740	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	15/07/2020 16:38:05

87773	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	15/07/2020 18:08:10
87774	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	15/07/2020 18:10:23

87775	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	15/07/2020 18:12:29
87777	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	15/07/2020 18:17:17
87790	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	15/07/2020 19:41:13

87801	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 7:02:11
87802	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 7:14:33
87803	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 7:18:15

87804	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	16/07/2020 7:30:10

87805	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalizació n del Proceso	Forest	16/07/2020 7:34:03

87806	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalizació n del Proceso	Forest	16/07/2020 7:36:34

87807	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalizació n del Proceso	Forest	16/07/2020 7:41:23

87808	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	16/07/2020 7:45:09

87809	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	16/07/2020 7:47:47

87812	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	16/07/2020 8:03:18
87858	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 12:50:35
87860	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 12:53:39

87861	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 12:55:27
87864	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 13:03:01
87867	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 13:06:33
87877	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 13:54:58

87902	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 15:54:56
87908	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 16:03:02
87955	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	17/07/2020 1:39:03

87957	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 7:44:22
88006	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 12:02:11
88037	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 15:53:41
88039	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 16:05:19
88055	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 19:37:50

88063	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 20:57:23
88071	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 21:38:49
5326	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Se queda bloqueado Mouse	Soporte Hardware	19/06/2020 10:04:10
5346	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de Repuesto	Soporte Hardware	24/06/2020 9:16:09
5356	Incidente	Herramientas Colaborativas.Aplicaciones De Oficina.Bloqueo del Office	Aplicaciones De Oficina	25/06/2020 12:07:08
5383	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	02/07/2020 16:15:21
5415	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Cambio de Repuesto	Impresión y Digitalización	08/07/2020 9:43:33
5426	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	08/07/2020 13:12:32

5437	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de Repuesto	Soporte Hardware	10/07/2020 7:57:54
5438	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de Repuesto	Soporte Hardware	10/07/2020 8:00:13
5454	Incidente	Herramientas Colaborativas.Aplicaciones De Oficina.Bloqueo del Office	Aplicaciones De Oficina	14/07/2020 8:38:21
5455	Incidente	Herramientas Colaborativas.Aplicaciones De Oficina.Bloqueo del Office	Aplicaciones De Oficina	14/07/2020 8:48:34
5457	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Bloqueo de equipo	Soporte Hardware	14/07/2020 10:57:13
5465	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.No enciende el equipo	Soporte Hardware	15/07/2020 16:14:24
85737	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	19/06/2020 11:54:55

85861	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	23/06/2020 11:35:51
85879	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Hacienda.Opget Extranet.Falla en la aplicación	Hacienda	23/06/2020 13:44:33
85929	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Usuario.Reactivación de cuenta de correo corporativa usuario antiguo	Correo electrónico	24/06/2020 7:29:16
85959	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Instalación y/o configuración Adobe	Soporte Software	24/06/2020 12:20:37
85960	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	24/06/2020 12:24:44
85964	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	24/06/2020 12:29:50
85997	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	24/06/2020 14:59:34
86000	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de equipo	Soporte Hardware	24/06/2020 15:16:06
86051	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Grupos.Incluir usuarios de cuenta de grupo de correo corporativa	Correo electrónico	25/06/2020 10:48:10

86057	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	25/06/2020 12:03:47
86060	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Antivirus.Agente.Instalación Agente del Antivirus	Antivirus	25/06/2020 12:12:33
86071	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Solicitud de equipo	Soporte Hardware	25/06/2020 14:01:07
86083	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de Teclado	Soporte Hardware	25/06/2020 15:13:04
86084	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de Teclado	Soporte Hardware	25/06/2020 15:15:49
86085	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de Teclado	Soporte Hardware	25/06/2020 15:18:01
86160	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	26/06/2020 13:52:28
86369	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	30/06/2020 18:12:34
86370	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	30/06/2020 18:15:40

86491	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Actualización de SO	Soporte Hardware	02/07/2020 9:06:24
86665	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Storm.Instalación y Configuración.Del Storm	Storm	03/07/2020 15:32:11
86669	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Backup de información del equipo	Soporte Hardware	03/07/2020 16:29:14
86705	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Backup de información del equipo	Soporte Hardware	04/07/2020 11:29:41
86857	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	06/07/2020 17:25:19
86879	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	06/07/2020 21:10:47
86880	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	06/07/2020 21:15:32
86889	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	07/07/2020 0:14:25
86890	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	07/07/2020 6:05:23

87074	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de Mouse	Soporte Hardware	08/07/2020 13:36:17
87297	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	10/07/2020 12:40:00
87483	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Información Geográfica.Herramienta.Actualización soporte y mantenimiento de aplicación	Información Geográfica	13/07/2020 16:03:43
87538	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Aplicaciones De Oficina.Asesoría o Trámites del Office básicos	Aplicaciones De Oficina	14/07/2020 9:00:46
87547	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Usuario. Cambio de contraseña de cuenta de correo corporativa	Correo electrónico	14/07/2020 10:12:35
87746	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Usuario. Cambio de contraseña de cuenta de correo corporativa	Correo electrónico	15/07/2020 17:08:02
87831	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Instalación y/o configuración Compresores	Soporte Software	16/07/2020 10:26:22
87905	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 15:59:50
87906	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 16:01:41

87917	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 16:58:30
87972	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 10:03:36
87989	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 10:58:49
88018	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 14:01:27
88054	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Cargar contrato	Forest	17/07/2020 19:32:23
88062	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 20:57:16
88070	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Actualización información básica contratista	Forest	17/07/2020 21:38:02
5352	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	25/06/2020 8:44:56
5353	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Atascos	Impresión y Digitalización	25/06/2020 9:26:31

5357	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Atascos	Impresión y Digitalización	25/06/2020 16:30:33
5379	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Falla de Escaner	Impresión y Digitalización	02/07/2020 10:54:06
5382	Incidente	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Inconvenientes	Correo electrónico	02/07/2020 15:18:37
5418	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	08/07/2020 10:27:36
5440	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Atascos	Impresión y Digitalización	10/07/2020 9:57:06

5456	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	14/07/2020 10:41:37
5461	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	15/07/2020 9:14:33
5470	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Bloqueo de equipo	Soporte Hardware	16/07/2020 13:55:00
85857	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Actualización de SO	Soporte Hardware	23/06/2020 11:29:49
85944	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	24/06/2020 10:15:43
86173	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	26/06/2020 15:16:14

86199	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	26/06/2020 21:07:31

86318	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	30/06/2020 13:22:23
86487	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	02/07/2020 8:21:15

86499	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	02/07/2020 9:52:21
86506	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Cargar contrato	Forest	02/07/2020 10:33:23
86699	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	03/07/2020 22:55:37

86783	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	06/07/2020 10:44:52
86799	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	06/07/2020 11:48:48
87023	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	07/07/2020 23:37:22

87032	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	08/07/2020 8:20:04
87040	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver).Usuario.Actualizar permisos de usuarios en Fileserver	Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver)	08/07/2020 9:14:29
87065	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	08/07/2020 12:17:24
87067	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	08/07/2020 13:05:23

87094	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Actualización de SO	Soporte Hardware	08/07/2020 15:26:06
87096	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	08/07/2020 15:31:21
87148	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	09/07/2020 9:37:45
87165	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	09/07/2020 10:42:46

87171	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Eliminar Proceso pago a contratista (IAAP)	Forest	09/07/2020 11:13:08
87198	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	09/07/2020 13:54:34

87199	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	09/07/2020 13:57:03
87278	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	10/07/2020 10:28:50

87403	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Mover Proceso a otra depedencia	Forest	13/07/2020 8:11:34
87413	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	13/07/2020 8:53:24

87423	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	13/07/2020 9:56:54
87432	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	13/07/2020 11:15:27

87440	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	13/07/2020 11:50:34
87477	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	13/07/2020 15:56:12
87482	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Información Geográfica.Herramienta.Instalación y/o configuración del ArcGIS	Información Geográfica	13/07/2020 16:03:21

87505	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	13/07/2020 17:41:32
87536	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Instalación y/o configuración Compresores	Soporte Software	14/07/2020 8:31:21

87559	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	14/07/2020 10:44:45

87560	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	14/07/2020 10:51:54
87582	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	14/07/2020 12:44:13
87585	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Mover Proceso a otra depedencia	Forest	14/07/2020 12:58:35

87587	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	14/07/2020 13:03:00
87599	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/07/2020 14:30:20

87614	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/07/2020 15:28:13
87711	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	15/07/2020 13:20:54
87844	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 11:00:16

87848	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Usuario. Creación de cuenta de correo corporativa usuario nuevo	Correo electrónico	16/07/2020 11:04:54
87853	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	16/07/2020 11:29:31
87878	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 14:17:02
87890	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	16/07/2020 15:25:37

87891	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	16/07/2020 15:29:59

87919	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	16/07/2020 17:06:07
87929	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	16/07/2020 18:07:26
87999	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 11:30:31
88056	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 19:46:20
88064	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 21:03:23

88072	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	17/07/2020 21:47:33
5404	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Falla de Escaner	Impresión y Digitalización	07/07/2020 8:33:27
5459	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	14/07/2020 16:35:24
86514	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest. Procesos.Finalización del Proceso	Forest	02/07/2020 11:19:29

86567	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	02/07/2020 15:18:50
86681	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	03/07/2020 17:37:54
87360	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	11/07/2020 9:08:13
87638	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Proyecto borradores.Eliminación proyectos borradores de otras personas (Resoluciones, Conceptos, Informes Técnicos)	Forest	14/07/2020 17:36:02
87828	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Backup de información del equipo	Soporte Hardware	16/07/2020 10:06:07
87937	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Asignación permisos VPN	VPN (Red Privada Virtual)	16/07/2020 20:24:31
88058	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Eliminar Proceso pago a contratista (IAAP)	Forest	17/07/2020 20:00:20

88066	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Ampliación contrato para efectos de liquidación	Directorio Activo (Usuario de red)	17/07/2020 21:13:13
88074	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	17/07/2020 23:12:53

cnico

SOLUCION	FECHA SOLUCION	FECHA DE CERRADO	SEDE UBICACION	PISO UBICACION
Cordial saludo,Se realiza llamada vía telefónica y la usuaria reporta que el problema el error fue solucionado colocándole los números faltan-tes del numero de planilla a generar.CordialmenteAlexander MarinesMesa de Servicios	06/07/2020 11:38:15	07/07/2020 8:02:27	AA Sede Calle 54	Piso 2
Cordial saludo, Se valida la falla con la Ingeniera Yinna Vesga e indica que el usuario debe de eliminar los procesos anteriores y volverlos a generar, para así crearlos con la nueva plantilla. CordialmenteAlexander MarinesTécnico en Soporte	10/07/2020 10:47:46	13/07/2020 8:01:50	AA Sede Principal	Piso 1
Cordial saludo,Se valida la información con el Ingeniero Carlos Perdomo y e indica que la contraseña de correo electrónico quedo independiente, para el ingreso al usuario de red y demas aplicativos quedo igual. Contraseña correo: 123456789Contraseña usuario de red y otros aplicativos: garcia0907 El usuario no puede cambiar la contraseña. Cordialmente Alexander MarinesMesa de servicios	10/07/2020 10:43:59	13/07/2020 8:01:11	AA Sede Calle 54	Piso 3
Cordial saludo,Se raliza cambio de contraseña barrera2020 CordialmenteAlexander MarinesMesa de Servicios	23/06/2020 14:13:29	24/06/2020 8:06:03	AA Sede Principal	Piso 2
Cordial saludo,Por protocolos de seguridad ningún otro usuario debe solicitar la activación de usuario forest y de correo. El mismo usuario debe generar un ticket solicitando la activación CordialmenteAlexander MarinesMesa de Servicios	23/06/2020 13:27:16	24/06/2020 8:06:13	AA Sede Principal	Piso 1

Cordial saludo, No se puede proceder para el cambio de la contraseña ya que el usuario tenia contrato hasta el 20 de junio del 2020, por tal motivo el jefe directo debe generar un ticket solicitando la activación de usuario. Cordialmente Alexander Marines Mesa de servicios	23/06/2020 16:01:05	24/06/2020 8:06:15	AA Sede Principal	Piso 2
Buena tarde, Teniendo en cuenta el memorando con radicado 2018IE158083 del día 09 de Julio de 2018 se informa que la integración de los sistemas FOREST y SIPSE ya se encuentra en ejecución, lo que permite la migración de la información de SIPSE a FOREST, alimentando de forma automática la información de los contratos suscritos de un sistema a otro, por lo que los contratistas ya no requerirán solicitar tickets para el cargue de la información de su contrato para realizar la cuenta de cobro en el sistema Forest. Para que la información se sincronice el contrato se debe encontrar en la etapa ""En ejecución"" dentro del sistema SIPSE. Se finaliza caso. Cordialmente, Alexander Marines Tec. Soporte SDA	24/06/2020 14:42:06	25/06/2020 8:02:32	AA Sede Principal	Piso 5
Cordial saludo,Se realiza copia de usuario al equipo de la usuaria solicitante en memoria USB.CordialmenteAlexander MarinesMesa de Servicios	24/06/2020 16:51:15	25/06/2020 8:02:35	AA Sede Calle 54	Piso 1
Cordial saludo, Se realiza instalación de aplicativo, el ticket se cierra por duplicación del mismo requerimiento. Coridalmente Alexander Marines	06/07/2020 14:31:28	06/07/2020 19:57:18	Teletrabajo	Piso 1
Cordial saludo,Se contacta con el usuario vía telefonica e indica "que se realizo la verificación de la administración del drive. Por lo que ya se habilitaron 2 de los 3 profesionales, el tercero tiene pendiente la creación de correo institucional , para lo cual ya se creo el tiket # 86806"Cordialmente Alexander MarinesMesa de servicios	08/07/2020 9:02:35	09/07/2020 8:02:01	Teletrabajo	Piso 3

Cordial saludo, El usuario debe generar un nuevo ticket ya que el proceso a finalizar se encuentra de estado finalizado Cordialmente Alexander Marines	30/06/2020 8:39:10	01/07/2020 8:02:23	Teletrabajo	Piso 1
Cordial saludo,Se realiza conexión por teamviwer, ademas de que se le indica a la funcionaria Carla Contreras de como funciona este programa. la conexión fue exitosa sin fallo alguno.CordialmenteAlexander MarinesMesa de Servicios	01/07/2020 12:31:37	01/07/2020 13:22:52	AA Sede Principal	Piso 1
Cordial saludo Se realiza cambio de contraseña bautista0207 Cordialmente Alexander Marines	02/07/2020 9:53:03	02/07/2020 14:42:54	Teletrabajo	Piso 2
Cordial saludo,Se realiza activación de auto corrector de ortografía del navegador y del paquete de office. Ademas se realizan pruebas con el usuario presente con resultados existosos Cordialmente Alexander MarinesMesa de servicios	03/07/2020 10:22:04	06/07/2020 8:01:58	AA Sede Principal	Piso 2
Cordial saludo,Se realiza Cambio de contraseña ya que la anterior contraseña había expiradocontraseña: montenegro0207 Ruta para cambio de contraseña en la mesa de serviciosinfraestructura\directorio activo\usuario\ cambio de contraseña Cordialmente Alexander MarinesMesa de servicios	03/07/2020 8:32:12	06/07/2020 8:03:06	AA Sede Principal	Piso 3
Cordial saludo, Se brinda información acerca de la ubicación del computador Computador hp 6300 proUbicación: 2 piso sede principalUsuario actual: Harold Moya Cordialmente Alexander Marines	07/07/2020 8:55:34	08/07/2020 8:01:14	AA Sede Calle 54	Piso 1
Cordial saludo,Se realiza cambio de contraseña para dar acceso a usuario de redcontraseña: Junio2020*CordialmenteAlexander MarinesMesa de Servicios	06/07/2020 12:46:05	06/07/2020 13:39:07	AA Sede Principal	Piso 1

Cordial saludo,Se realiza cambio de teclado y se realizan pruebas, el usuario indica que el nuevo teclado funciona muy bienCordialmente Alexander MarinesMesa de servicios	09/07/2020 18:27:18	10/07/2020 8:03:01	Archivo Central-Calle 77	Piso 2
Cordial Saludo, Por motivo de regularidad de la mesa de servicios se cierra el ticket ya que solo se pueden atender 5 procesos de forest de un mismo ticket. Favor de generar los ticket correspondientes con maximo 5 procesos de forest. Cordialmente Alexander Marines Técnico en soporte	08/07/2020 15:27:45	09/07/2020 8:02:36	AA Sede Principal	Piso 3
Cordial saludo,Se realiza cambio de contraseña para usuario de red martha.garcia Contraseña: garcia0907 la contraseña va toda en letra minuscula Cordialmente Alexander MarinesMesa de servicios	09/07/2020 17:48:53	10/07/2020 8:03:11	AA Sede Principal	Piso 2
Cordial saludo,Se cierra el ticket ya que el proceso para devolver actividad anterior se encuentra en su etapa de finalizado, favor de generar un nuevo tictek como reapertura de proceso. 1# ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4416584BANCO PICHINCHA S.ARegistro Publicidad Exterior Visual V4ACTIVIDAD FINALG - PEV2019-04-102019-12-05FinalizadoSISTEMACordialmente Alexander MarinesMesa de servicios	09/07/2020 18:15:30	10/07/2020 8:03:12	AA Sede Principal	Piso 2
Cordial saludo,Se hace revisión del equipo que se encuentra en la oficina y muestra que se reinicio por falta de algunas actualizaciones.Se contacta con la usuaria e indica que tiene acceso vía remoto al equipo.Cordialmente Alexander MarinesMesa de servicios	10/07/2020 10:57:52	13/07/2020 8:01:12	Teletrabajo	Piso 2
Cordial saludo,Se realiza cambio de contraseña para usuario de red.contraseña: bogota1007Cordialmente Alexander MarinesMesa de servicios	10/07/2020 11:13:23	10/07/2020 12:03:07	Teletrabajo	Piso 2

Cordial Saludo,Se cierra el caso ya que el proceso para finalización ya se encuentra en estado de finalizado. Cordialmente Alexander MarinesTécnico en Soporte 1# ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4791119SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTECORRESPONDENCIA V_2.1ACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD2020-06-102020-06-11FinalizadoSISTEMANueva búsqueda	13/07/2020 16:35:04	14/07/2020 8:01:53	AA Sede Principal	Piso 3
Cordial Saludo, Se realiza cambio de contraseña para usuario de red ana.ruiz Contraseña: ruiz1407 Cordialmene Alexander MarinesTécnico en soporte	14/07/2020 11:37:50	15/07/2020 8:03:46	AA Sede Principal	Piso 3
Cordial saludo, Por protocolos de seguridad para la activación de usario en forest y correo electronico, el mismo usuario debe generar un ticket solicitando la activación. Cordialmente Alexander Marines	14/07/2020 13:18:27	15/07/2020 8:03:48	AA Sede Principal	Piso 1
Cordial saludo, Se realiza cambio de contraseña para usuario de red luis.silva Contraseña: silva2020 Cordialmente Alexander MarinesTecnico en Soporte	14/07/2020 16:59:02	15/07/2020 8:03:50	AA Sede Calle 54	Piso 2
Cordial saludo Se cierra el ticket ya que por protocolo de seguridad ningún otro usuario puede realizar la activación de otro usuario Forest, es por eso que el mismo usuario debe generar un ticket para la activación del usuario Cordialmente Alexander Marines Técnico en soporte	17/07/2020 10:30:48		AA Sede Principal	Piso 4

Cordial saludo Se realiza cambio de contraseña para el usuario. Contraseña: nino1707 Cordialmente Alexander Marines Técnico en sistemas	17/07/2020 11:13:19		AA Sede Principal	Piso 3
Cordial saludo La contraseña con la que debe ingresar es marino1607 Cordialmente Alexander Marines Técnico en soporte	17/07/2020 11:25:31		AA Sede Calle 54	Piso 1
Buen dia, Teniendo en cuenta el memorando con radicado 2018IE158083 del día 09 de Julio de 2018 se informa que la integración de los sistemas FOREST y SIPSE ya se encuentra en ejecución, lo que permite la migración de la información de SIPSE a FOREST, alimentando de forma automática la información de los contratos suscritos de un sistema a otro, por lo que los contratistas ya no requerirán solicitar tickets para el cargue de la información de su contrato para realizar la cuenta de cobro en el sistema Forest. Para que la información se sincronice el contrato se debe encontrar en la etapa ""En ejecución"" dentro del sistema SIPSE. Se finaliza caso. Cordialmente, Alexander Marines Tec. Soporte SDA	17/07/2020 12:18:26		AA Sede Principal	Piso 1
Cordial saludo Si realiza cambio contraseña para el usuario Jehyson.tolosa Contraseña: tolosa1707 Cordialmente Alexander Marines Técnico en soporte	17/07/2020 14:59:23		AA Sede Principal	Piso 2
Cordial saludo, El usuario debe de crear un ticket categorizado como "ampliación de contrato para efectos de liquidación". Ya que por este ticket no se puede atender su solicitud. Cordialmente Alexander Marines Técnico en soporte	17/07/2020 15:46:35		AA Sede Calle 54	Piso 2

			AA Sede Principal	Piso 3
			AA Sede Principal	Piso 3
			Teletrabajo	Piso 3
Buen dia, Se valida la solicitud del usuario se revisa impresora bloqueada ML551x .Se revisa contenedor toner, esta vacio pero la pata de la tapa de acceso al recolector se encuentra rota. Se adjunta imagen. Se cierra con cuidado tapa y se colocan dos trozos de papel para ajuste de la tapa, ya que sin ellos queda suelta y no queda bien ajustada ocasionando error en el sensor. Se inicia impresora e imprime ordenes en pausa. Se verifica con el usuario por medio de una prueba de impresion y queda ok. Se indica novedad tapa a Armando y Jenny.Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	30/06/2020 17:09:12	01/07/2020 8:03:00	AA Sede Principal	Piso 1
Buen dia, 4793658SANDRA PATRICIA VALERO ROAControl Ambiental a Entidades Generadoras de Residuos HospitalariosACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO2020-06-122020-07-02FinalizadoSISTEMANo es posible gestionar la solicitud porque el caso esta finalizado, es necesario solicitar mediante un nuevo ticket la reapertura del proceso. Una vez haya sido reabierto, se podra solicitar el tramite correspondiente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	08/07/2020 11:18:33	09/07/2020 8:02:27	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, Se finaliza caso. Se crea caso relacionado Incidente No. 5475 con el fin de ser escalado al analista correspondiente. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	17/07/2020 8:35:01		AA Sede Principal	Piso 2
Buen día, Se envio msj a traves de whatsapp indicando a contratista el proceso a seguir para solucionar el error al momento de cargar los borradores en forest. Se verifico el error que adjunto. Se indica el proceso a seguir para solucionar el error, ya que algunas plantillas en forest se actualizaron. Eliminar los borradores del proceso. Descargar nuevamente plantillas que tiene el proceso. Si es necesario copiar datos desde una antigua plantilla, entonces al momento de pegar la información en la nueva plantilla dar clic derecho pegado especial solo texto. Volver a subir las plantillas. Contratista indica se soluciono el error. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	14/07/2020 14:17:13	15/07/2020 8:03:35	AA Sede Principal	Piso 1
Buen dia, Se revisan equipos en sitio encontrando solo un equipo encendido y conectado de forma remota. Los demas equipos estaban congelados. Se procede a realizar el reinicio de las maquinas. Se revisa la configuracion de suspension y se encuentra desactivada por GPO. Se cambia la configuracion de energia a maximo rendimiento en todos los equipos. Se realizan pruebas de conexion a teamviewer en todos los equipos y funciona de manera correcta. Se adjunta tabla de equipos revisados. Se finaliza caso. Nota: No dar orden de apagado a los equipos. No se pueden encender en remoto. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	17/07/2020 15:22:15		AA Sede Calle 54	Piso 5

Buen dia, Se envia instructivo reseteo contraseña guardada en chrome. Contratista indica que al parecer la contraseña expiro. Se valida en AD registra activa. Se cambia contraseña: herrera1607 Ingresa correctamente a forest y a correo electronico. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 16:56:49	17/07/2020 8:02:55	AA Sede Calle 54	Piso 3
			Teletrabajo	Piso 3
Buen dia, Se valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso). Proceso ya se encuentra en estado finalizado.Se anexa imagen de verificación del proceso: 4220056UNION PANAMERICANA DE INVERSIONESNotificaciones V2.0ACTIVIDAD FINALG - HIDROCARBUROS2019-05-092020-06-23FinalizadoSISTEMANo es necesario escalar solicitud, se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	23/06/2020 12:53:04	24/06/2020 8:06:02	AA Sede Principal	Piso 2

Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana Castro CARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea MARIA FERNANDA ALVAREZ GALLARDO	23/06/2020 13:29:31	24/06/2020 8:06:11	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se valida usario (diana.bastidas) registra activo en AD. Por lo tanto el mismo usuario debe registrar el caso a traves de Aranda: (http://sd.sda.gov.co/usdkv8/#/login/). Se finaliza caso debido a que por politicas de seguridad el tramite de creacion o activacion de usuario forest debe ser solicitado por el mismo usuario. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	23/06/2020 13:58:30	24/06/2020 8:06:12	AA Sede Principal	Piso 1

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea MARIA FERNANDA ALVAREZ GALLARDO	23/06/2020 15:15:12	24/06/2020 8:06:17	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana Castro CARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea MARIA FERNANDA ALVAREZ	23/06/2020 17:28:39	24/06/2020 8:06:20	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se realiza en sitio instalacion de java jre-8u111-windows-i586, se configuran excepciones java, se instala version pagina web: http://sivicof.contraloriabogota.gov.co/stormWeb/ . Configuracion exitosa. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo, TC Soporte	24/06/2020 12:28:54	25/06/2020 8:01:05	AA Sede Calle 54	Piso 3
Buen dia, Se contacta a contratista a traves de whatsapp para validar si la novedad de su contrato en forest continua. Contratista indica que ya no tiene la novedad del contrato en forest. Por lo tanto se procede a finalizar el caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	01/07/2020 8:44:21	02/07/2020 8:02:25	Teletrabajo	Piso 3

Buen dia Sra Martha, Se valida solicitud similar al requerimiento cargue del contrato caso 86066 el cual ya se encuentra escalado al analista encargado y en seguimiento para verificar la respuesta al usuario. Por lo tanto se finaliza este caso y respuesta sera emitida mediante caso 86066. En caso de requerir actualizar informacion basica por favor reabrir el caso y agregar una nota con los datos a actualizar. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	25/06/2020 16:44:13	26/06/2020 8:02:10	Teletrabajo	Piso 2
Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCAAV Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan Lider Jurídico Fuentes Fijas Jose Fabian Cruz Herrera Lider Técnico Fuentes Fijas Jeniffer Victoria Torres Romero Lider Técnico Ruido GIOVANNA FERNANDEZ TRANSVERSAL JURIDICO	30/06/2020 8:48:03	01/07/2020 8:02:20	AA Sede Principal	Piso 2

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (OPEL) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: OPEL Ofelia Solano Carolina Amado Julian Nicolas Grajales Luz Stella Rey Sabogal Karen Martínez Vivian Andrea Alvarez Luisa Fernanda Masso Jefe: ALIX MONTES ARROYO Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	30/06/2020 16:05:45	01/07/2020 8:02:54	AA Sede Calle 54	Piso 2
Buen dia, Se instala driver impresora (DGC Piso 1)/ Se configura como predeterminada en el equipo /Se valida en opciones de impresion documento y registra como predeterminada. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	30/06/2020 16:54:20	01/07/2020 8:02:59	AA Sede Principal	Piso 1
Buen dia, Se instala driver impresora (DGC Piso 1)/ Se configura como opcional en el equipo /Se valida en opciones de impresion documento y registra como predeterminada financiera y opcional DGC. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	30/06/2020 16:59:11	01/07/2020 8:03:00	AA Sede Principal	Piso 1

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: sanchez0107 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	01/07/2020 9:45:44	02/07/2020 8:02:40	AA Sede Principal	Piso 3
"Buen dia, Proceso (3888755) se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 3888755PLANETA VERDE AZULNotificaciones V2.0ACTIVIDAD FINALG - ONG s2018-01-112020-07-01FinalizadoSISTEMA No es posible gestionar (devolucion) de la actividad porque el caso esta finalizado, es necesario solicitar mediante un nuevo ticket la reapertura del proceso. Una vez haya sido reabierto, se podra solicitar la devolucion de la actividad. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA"	01/07/2020 14:03:41	02/07/2020 8:01:22	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCAAV Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan Lider Jurídico Fuentes Fijas Jose Fabian Cruz Herrera Lider Técnico Fuentes Fijas Jeniffer	01/07/2020 17:02:59	02/07/2020 8:01:22	AA Sede Principal	Piso 2

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea MARIA FERNANDA ALVAREZ	02/07/2020 10:56:01	03/07/2020 8:02:52	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, Teniendo en cuenta el memorando con radicado 2018IE158083 del día 09 de Julio de 2018 se informa que la integración de los sistemas FOREST y SIPSE ya se encuentra en ejecución, lo que permite la migración de la información de SIPSE a FOREST, alimentando de forma automática la información de los contratos suscritos de un sistema a otro, por lo que los contratistas ya no requerirán solicitar tickets para el cargue de la información de su contrato para realizar la cuenta de cobro en el sistema Forest. Para que la información se sincronice el contrato se debe encontrar en la etapa "En ejecución" dentro del sistema SIPSE. Realizar diligenciamiento de la información básica ver el vídeo guía, el cual puede encontrar dando clic sobre el siguiente enlace: https://www.secretariadeambiente.gov.co/descargas/IAAP%20-%20Informacion%20Basica.mp4 Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	02/07/2020 15:06:01	03/07/2020 8:01:41	AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: moscoso0207 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	02/07/2020 15:26:28	03/07/2020 8:01:42	AA Sede Principal	Piso 2

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea	02/07/2020 15:48:29	02/07/2020 15:53:49	AA Sede Calle 54	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: patino0207 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	02/07/2020 16:18:39	03/07/2020 8:01:42	AA Sede Calle 54	Piso 1
Buen dia, Se valida la solicitud registra como requerimiento devolver actividad, pero el caso es una incidencia de forest. Por lo tanto se da cierre a este requerimiento y se procede a crear un caso relacionado como incidente No. 5391.Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	03/07/2020 16:51:31	06/07/2020 8:02:23	AA Sede Calle 54	Piso 2

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: chaverra0307 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	03/07/2020 15:41:52	06/07/2020 8:03:08	AA Sede Calle 54	Piso 4
Buen dia, Se valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso). Proceso (4300870) se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4300870ORGANIZACION TERPEL S.A.Seguimiento Control y Vigilancia en materia de Vertimientos V.2ACTIVIDAD FINALG - JURIDICO HIDROCARBUROS2018-12-072020-07-03FinalizadoSISTEMA No es necesario escalar solicitud, se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	03/07/2020 17:38:01	06/07/2020 8:02:24	AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, Se valida la solicitud registra como requerimiento devolver actividad, pero el caso es una incidencia de forest. Por lo tanto se da cierre a este requerimiento y se procede a crear un caso relacionado como incidente No. 5394.Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	03/07/2020 18:11:46	06/07/2020 8:02:25	AA Sede Calle 54	Piso 2
Buen dia, Se contacta a usuario en su telefono movil a traves de whatsapp. Se realiza desinstalacion del cliente forticlient y se reinicia equipo. Se reinstala forticlient. Se configura nombre SDA_VPN, IP remota: 201.245.192.253 Puerto 10443 Login gladys.velasco (Credenciales de red) Se instalan certificados de confianza en la sesion del equipo entidad y equipo hogar (entidad de certificacion raiz de confianza) Se inicia conexion VPN y conecta de manera exitosa al escrito remoto equipo entidad. Usuario conforme. Se adjuntan evidencias gestion. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	03/07/2020 20:58:21	06/07/2020 8:03:11	AA Sede Principal	Piso 1

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: parra0607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	06/07/2020 9:48:16	07/07/2020 8:02:38	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Coordinador Jenny se acerca en sitio a validar directamente lo que ocurre. Teclado alfanumerico desactivado y teclas mayusculas activas. Se desactivo teclas mayusculas y se activo teclado alfanumerico. Contratista digita la clave e ingresa de manera correcta. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	06/07/2020 11:16:19	07/07/2020 8:02:41	AA Sede Calle 54	Piso 1
BUEN DIA SE DIO TRAMITE A LA SOLICITUD NV2 Buen dia, Se contacta a contratista traves de whatsapp y se informa que la actualizacion de la direccion se realizo de forma exitosa. Es necesario generar un nuevo borrador IAAP para que se puede visualizar la informacion actualizada. Se comparte instructivo link: (https://www.secretariadeambiente.gov.co/descargas/IAAP%20-%20Informacion%20Basica.mp4) Contratista indica que la informacion ya se encuentra actualizada. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	07/07/2020 9:14:19	08/07/2020 8:33:04	AA Sede Principal	Piso 2

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: gomez0707 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	07/07/2020 9:26:59	08/07/2020 8:02:37	AA Sede Calle 54	Piso 1
Buen dia, Se valida contratista registra activo en AD. Por lo tanto el mismo contratista debe registrar el caso solicitando la creacion de la cuenta de correo a traves de Aranda con su usuario y contraseña de red: (http://sd.sda.gov.co/usdkv8/#/login/). Se finaliza caso debido a que por politicas de seguridad el tramite de creacion o activacion de usuario forest debe ser solicitado por el mismo usuario. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	07/07/2020 14:53:58	08/07/2020 8:02:48	AA Sede Calle 54	Piso 1
Buen dia, Proceso (4416584) se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4416584BANCO PICHINCHA S.ARegistro Publicidad Exterior Visual V4ACTIVIDAD FINALG - PEV2019-04-102019-12-05FinalizadoSISTEMANo es posible gestionar (devolucion) de la actividad porque el caso esta finalizado, es necesario solicitar mediante un nuevo ticket la reapertura del proceso. Una vez haya sido reabierto, se podra solicitar la devolucion de la actividad. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	08/07/2020 14:12:20	09/07/2020 8:02:34	AA Sede Principal	Piso 2

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea	08/07/2020 13:57:16	09/07/2020 8:02:35	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: perez0807 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	08/07/2020 16:26:07	09/07/2020 8:02:39	AA Sede Calle 54	Piso 4
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: rangel0807 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	08/07/2020 16:54:21	09/07/2020 8:02:41	AA Sede Calle 54	Piso 3

Buen dia, Se valida con analistas mesa de ayuda el error de la plantilla al intentar avanzar el proceso. Se indica a contratista que para solucionar el error es necesario eliminar los borradores cargados al proceso, descargar las nuevas plantillas y al momento de pegar la informacion desde las plantillas anteriores hacerlo en solo valores o texto para que no pegue el formato de la anterior. Ya que eso también genera errores.Contratista indica a traves de msj de whatsapp que el error fue solucionado. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	10/07/2020 8:14:22	13/07/2020 8:01:49	AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan Lider Jurídico Fuentes Fijas Jose Fabian Cruz Herrera Lider Técnico Fuentes Fijas Jeniffer Victoria Torres Romero Lider Técnico	09/07/2020 7:27:11	10/07/2020 8:03:04	AA Sede Principal	Piso 2

Buen dia, Teniendo en cuenta la conversacion la Ing. Carmenza Giraldo, indica que el proceso puede ser instanciado por el mismo contratista haciendo click en el boton Paz y Salvo, por favor mirar el video que se les envio. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	09/07/2020 7:42:29	10/07/2020 8:03:04	AA Sede Calle 54	Piso 2
Buen dia, se contacta a contratista a traves de whatsapp y se indica proceso para solucionar el error: Por favor eliminar los borradores del proceso. Descargar las nuevas plantillas que tiene el proceso. Si vas a copiar datos desde una antigua plantilla al momento de pegar la información en la nueva plantilla dar clic derecho pegado especial solo texto. Volver a subir las plantillas. Contratista responde indicando que realizo los pasos y se soluciono el error. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/07/2020 13:55:10	14/07/2020 8:02:27	AA Sede Principal	Piso 1
Buen dia, Se envio correo a contratista indicando que el caso No. 85435 sobre la solicitud activacion usuario forest está cerrado por el analista encargado, indicando que la solicitud fue atendida. Se solicito ingresar a forest https://www.secretariadeambiente.gov.co/forest/ utilizando el usuario y contraseña de red que son los mismos datos que se usan para el acceso a Aranda (Mesa de ayuda). Contratista respondio correo indicando que pudo acceder de manera correcta la aplicativo forest. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	10/07/2020 13:28:15	13/07/2020 8:01:59	AA Sede Calle 54	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SRHS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SRHS SUBDIRECTORA: DIANA ANDREA CABRERA TIBAQUIRASANDRA PATRICIA MELENDEZ DIEGO FRANCISCO SANCHEZ PEREZ1. ANGELA MARIA RIVERA LEDESMA2. FRANK MARQUEZ ARRIETA3. MARLEN LANCHEROS4. MARIA PAULA FORERO PRADA5. DIEGO FRANCISCO SANCHEZ PEREZTÉCNICOS: DIEGO FERNANDO LATORRE TORRESHÉCTOR DIEGO FELIPE CORREDORVALENTINA MUÑOZ HOYOSFREDDY SALAMANCA MARIA PAULA FORERODIANA MILENA RINCÓN RUDDY EMIR MOYA DAVID FELIPE PÉREZ CAMILO ANDRES ZARATE TORRESJURÍDICOS:FRANK MARQUEZDIANA MARCELA MANTILLAMARTHA CECILIA ESPEJOMARTHA RUTH HERNANDEZ MENDOZATatiana Maria Diaz RodríguezLeidy Viviana Pedraza RodriguezDIANA	09/07/2020 20:16:52	10/07/2020 8:03:12	AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: vega1007 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	10/07/2020 9:41:27	13/07/2020 8:02:02	AA Sede Principal	Piso 2

Buen día, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuación se informa el listado de las personas autorizadas en su área (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan Lider Jurídico Fuentes Fijas Jose Fabian Cruz Herrera Lider Técnico Fuentes Fijas Jeniffer Victoria Torres Romero Lider Técnico Ruido GIOVANNA FERNANDEZ TRANSVERSAL JURIDICO SCAAV - RUIDO RAFAEL CHAPARRO LIDER TECNICO PDDAB LEONARDO QUIÑONES LIDER TECNICO SATAB JOSE HERNAN GARAVITO CALDERON LIDER TECNICO RMCAB ASTRID VIVIANA VERA LARGO LIDER TECNICO NOTIFICACIONES NELSON GARZON TRANSVERSAL SCAAV SCAAV MARTHA LIGIA VASQUEZ TRANSVERSAL SCAAV SCAAV	10/07/2020 15:39:45	13/07/2020 8:02:07	AA Sede Principal	Piso 2

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan Lider Jurídico Fuentes Fijas Jose Fabian Cruz Herrera Lider Técnico Fuentes Fijas Jeniffer Victoria Torres Romero Lider Técnico Ruido GIOVANNA FERNANDEZ TRANSVERSAL JURIDICO SCAAV - RUIDO RAFAEL CHAPARRO LIDER TECNICO PDDAB LEONARDO QUIÑONES LIDER TECNICO SATAB JOSE HERNAN GARAVITO CALDERON LIDER TECNICO RMCAB ASTRID VIVIANA VERA LARGO LIDER TECNICO NOTIFICACIONES NELSON GARZON TRANSVERSAL SCAAV SCAAV MARTHA LIGIA VASQUEZ	10/07/2020 15:47:30	13/07/2020 8:02:48	AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: gonzalez1007 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	10/07/2020 16:52:59	13/07/2020 8:01:14	AA Sede Calle 54	Piso 1

Buen dia, Se accede a equipo entidad por VNC remoto S1SC14J0 y se instala programa teamviewer. Se configura contraseña de acceso remoto123456789 Se contacta a funcionrio en su telefono movil a traves de whatsapp/ Se informa que se realizara la configuracion de los equipos a traves del programa Team Viewer/ Se asiste en la instalacion de Team Viewer en su equipo personal Mac/ Se indica el id de sesion del equipo en la entidad/ Se informa a usuario la contraseña de conexion que solicita Team Viewer/ Usuario ingresa exitosamente en remoto al equipo entidad/ Se informa que la configuracion ha sido exitosa/ Se recomienda al usuario no apagar el equipo entidad/ Configuracion remota exitosa. Se finaliza caso.Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	10/07/2020 18:49:30	13/07/2020 8:01:15	AA Sede Principal	Piso 1
Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS	13/07/2020 8:52:19	14/07/2020 8:01:27	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan Lider Jurídico Fuentes Fijas	13/07/2020 7:24:53	14/07/2020 8:02:30	AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, Teniendo en cuenta la conversacion la Ing. Carmenza Giraldo, indica que el proceso puede ser instanciado por el mismo contratista haciendo click en el boton Paz y Salvo, por favor mirar el video que se les envio. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/07/2020 9:49:10	14/07/2020 8:02:33	AA Sede Calle 54	Piso 2

Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA YENNY PAOLA BUITRAGO	13/07/2020 9:45:21	13/07/2020 18:39:21	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia,Se valida contrastista AD registra activo. Se envia un msj via whatsapp indicando proceso para ingresar al correo utilizando sus credenciales de acceso a la red, que son las mismas de forest y aranda. Contratista indica que ha ingresado de forma exitosa. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/07/2020 18:18:44	14/07/2020 8:02:35	Teletrabajo	Piso 2

Buen dia, Se valida contratista registra activo en AD. Si el contratista tiene expirada la contraseña. Se debe realizar la solicitud de cambio de contraseña a traves del coordinador autorizado (SCASP ADRIANA JIMETH GUARIN BELTRAN) mediante un nuevo caso. Se finaliza caso debido a que por politicas de seguridad el tramite debe ser solicitado por el mismo contratista o el coordinador designado para solicitudes de red. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/07/2020 10:22:21	14/07/2020 8:01:36	Teletrabajo	Piso 1
Buen dia, Proceso (3938481) se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 3938481CARMEN SOFIA VELANDIANotificaciones V2.0ACTIVIDAD FINALDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL2020-03-022020-03-02FinalizadoSISTEMANo es posible gestionar (devolucion) de la actividad porque el proceso esta finalizado, es necesario solicitar mediante un nuevo ticket la reapertura. Una vez haya sido reabierto, se podra solicitar la devolucion de la actividad. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/07/2020 8:31:33	14/07/2020 8:01:38	AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, Se valida la solicitud del usuario (Finalizar). Proceso(s) (4809859; 4809717; 4781461; 4781278) se encuentra(n) en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4781278JUANA MARINA HOFMAN QUINTEROIAAPACTIVIDAD FINALDIRECCION LEGAL AMBIENTAL2020-05-272020-07-13FinalizadoSISTEMANo es necesario escalar solicitud, se finaliza caso. Proceso(s) (4780919; 4773944; 4773796) se encuentra(n) en estado finalizado. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/07/2020 18:40:00	14/07/2020 8:01:44	AA Sede Principal	Piso 4

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: ibarra2020 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/07/2020 18:50:14	14/07/2020 8:02:40	AA Sede Calle 54	Piso 1
Buen dia, Se envia msj de whatsapp a contratista con el fin de validar si conoce el numero de movil autenticacion en 2 pasos del correo. Indicando que movil es del contratista anterior que termino contrato. Solo el contratista usa la cuenta de correo. Se desvincula con ayuda del Ing. Carlos Perdomo el movil anterior. Contratista registra su movil y accede de manera correcta. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	14/07/2020 9:30:18	14/07/2020 9:39:04	AA Sede Calle 54	Sotano
Buen dia, Teniendo en cuenta el memorando con radicado 2018IE158083 del día 09 de Julio de 2018 se informa que la integración de los sistemas FOREST y SIPSE ya se encuentra en ejecución, lo que permite la migración de la información de SIPSE a FOREST, alimentando de forma automática la información de los contratos suscritos de un sistema a otro, por lo que los contratistas ya no requerirán solicitar tickets para el cargue de la información de su contrato para realizar la cuenta de cobro en el sistema Forest. Para que la información se sincronice el contrato se debe encontrar en la etapa ""En ejecución"" dentro del sistema SIPSE. Se finaliza caso. Nota: Realizar diligenciamiento de la información básica ver el vídeo guía, el cual puede encontrar dando clic sobre el siguiente enlace: https://www.secretariadeambiente.gov.co/descargas/IAAP%20-%20Informacion%20Basica.mp4 Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	14/07/2020 8:45:35	15/07/2020 8:03:40	AA Sede Calle 54	Piso 4

Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan	14/07/2020 7:51:58	15/07/2020 8:03:42	Teletrabajo	Piso 2

Buen dia Jorge, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan Lider Jurídico Fuentes Fijas	14/07/2020 11:17:08	15/07/2020 8:03:45	Teletrabajo	Piso 2

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ	14/07/2020 12:15:59	15/07/2020 8:02:35	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ	14/07/2020 12:20:34	15/07/2020 8:02:36	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan	14/07/2020 13:19:08	15/07/2020 8:03:47	AA Sede Principal	Piso 2

Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ	14/07/2020 15:34:30	15/07/2020 8:02:43	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ	14/07/2020 15:44:54	15/07/2020 8:02:43	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea MARIA FERNANDA ALVAREZ GALLARDO	14/07/2020 15:58:02	15/07/2020 8:02:45	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea MARIA FERNANDA ALVAREZ GALLARDO	14/07/2020 15:58:55	15/07/2020 8:02:45	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea MARIA FERNANDA ALVAREZ GALLARDO	14/07/2020 15:59:37	15/07/2020 8:02:46	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: torres1407 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	14/07/2020 16:22:41	15/07/2020 8:02:47	AA Sede Calle 54	Piso 3

Buen dia, Se valida usario (MERY.SARMIENTO) registra activa en AD. Por lo tanto el mismo usuario debe registrar el caso a traves de Aranda: (http://sd.sda.gov.co/usdkv8/#/login/). En caso de que la contraseña de red haya expirado y no permita acceso. Es necesario que la solicitud sea realizada por la secretaria del area autorizada DCA (NUBIA EVANGELINA CASTELLANOS RUIZ). Se finaliza caso por politicas de seguridad. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 9:05:30	16/07/2020 8:02:57	AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa) hasta el dia 30 de Julio de 2020. Se realiza actualizacion contraseña de red. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: otalora1507 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 7:46:12	16/07/2020 8:02:57	AA Sede Calle 54	Piso 4

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA YENNY PAOLA BUITRAGO	15/07/2020 7:54:37	16/07/2020 8:02:58	AA Sede Calle 54	Piso 3
Buen dia, Se valida la solicitud del usuario (Finalizar documentos). Por favor es necesario crear un nuevo caso indicando los numeros de proceso y en caso el de corresponder a procedimientos diferentes. Crear casos por separado. Tener en cuenta por cada caso se pueden finalizar maximo 5 procedimientos de la misma categoria. Ejemplo 1 caso para 5 procesos categoria correspondencia, otro para numeracion, etc. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 11:30:33	16/07/2020 17:23:24	AA Sede Calle 54	Piso 2

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: fajardo1507 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 11:48:26	16/07/2020 8:01:47	AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: paez1507 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 11:52:27	16/07/2020 8:01:48	AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: sanjuan1507 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 13:10:12	16/07/2020 8:03:01	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa) expira 30 de julio del 2020. Por lo tanto se realiza cambio de contraseña. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: florez1507 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 13:44:11	15/07/2020 20:45:02	AA Sede Calle 54	Piso 4

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: moscoso1507 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 13:59:27	16/07/2020 8:03:03	AA Sede Calle 54	Piso 1
Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA YENNY PAOLA BUITRAGO JOSE VITERBO ORTIZ SANDRA MILENA MONCADA YENNY PAOLA BUITRAGO	15/07/2020 14:27:28	16/07/2020 8:01:49	AA Sede Calle 54	Piso 3
Buen dia, Se valida la solicitud con el contratista para validar si el error persiste. Contratista indica que el error solo aparecio cuando intento generar el paz y salvo pero que ya se soluciono. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	17/07/2020 9:08:22		AA Sede Calle 54	Piso 1

Buen dia, Caso se encuentra duplicado. Contratista registro nuevo caso No. 87829 con informacion adicional. El cual ya se encuentra escalado al analista correspondiente. Con ese nuevo numero de caso se emitira la respuesta. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	17/07/2020 9:16:19	18/07/2020 18:21:03	AA Sede Principal	Piso 1
Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez	15/07/2020 17:07:54	16/07/2020 8:01:51	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, Proceso (4041902) se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4041902EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA ESPPermiso de Ocupación de cauce V 4.0ACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO2018-04-052019-11-08FinalizadoSISTEMA No es posible gestionar (avance) de la actividad porque el caso esta finalizado, es necesario solicitar mediante un nuevo ticket la reapertura del proceso. Una vez haya sido reabierto, se podra solicitar el avance de la actividad. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 19:23:56	16/07/2020 8:03:03	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Proceso (4068301) se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4068301EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA ESPPermiso de Ocupación de cauce V 3.0ACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO2018-04-302019-10-11FinalizadoSISTEMA No es posible gestionar (avance) de la actividad porque el caso esta finalizado, es necesario solicitar mediante un nuevo ticket la reapertura del proceso. Una vez haya sido reabierto, se podra solicitar el avance de la actividad. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 19:21:53	16/07/2020 8:03:04	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, Proceso (4277478) se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4277478IC CONSTRUCTORA S.A.SPermiso de Ocupación de cauce V 4.0ACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO2018-11-192019-07-09FinalizadoSISTEMA No es posible gestionar (avance) de la actividad porque el caso esta finalizado, es necesario solicitar mediante un nuevo ticket la reapertura del proceso. Una vez haya sido reabierto, se podra solicitar el avance de la actividad. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 19:25:50	16/07/2020 8:03:04	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Proceso (4317567) se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4317567EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA ESPPermiso de Ocupación de cauce V 4.0ACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO2018-12-212020-04-01FinalizadoSISTEMA No es posible gestionar (avance) de la actividad porque el caso esta finalizado, es necesario solicitar mediante un nuevo ticket la reapertura del proceso. Una vez haya sido reabierto, se podra solicitar el avance de la actividad. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/07/2020 19:32:56	16/07/2020 8:03:04	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso). Proceso se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4815694SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTECORRESPONDENCIA V_2.1ACTIVIDAD FINALG - CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA2020-07-132020-07-15FinalizadoSISTEMA No es necesario escalar solicitud, se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 7:20:29	17/07/2020 8:02:43	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: mery1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 7:47:34	16/07/2020 17:23:24	AA Sede Calle 54	Piso 1
"Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: escobar1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 7:44:39	16/07/2020 14:23:08	Teletrabajo	Piso 2
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: novoa1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 7:43:05	16/07/2020 14:22:36	Teletrabajo	Piso 2

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA YENNY PAOLA BUITRAGO	16/07/2020 7:54:52	17/07/2020 8:02:45	AA Sede Calle 54	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA	16/07/2020 7:55:48	17/07/2020 8:02:46	AA Sede Calle 54	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA	16/07/2020 7:56:44	17/07/2020 8:02:46	AA Sede Calle 54	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA	16/07/2020 7:59:11	17/07/2020 8:02:47	AA Sede Calle 54	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA	16/07/2020 7:59:43	17/07/2020 8:02:47	AA Sede Calle 54	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA	16/07/2020 7:59:47	17/07/2020 8:02:47	AA Sede Calle 54	Piso 3

Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA YENNY PAOLA BUITRAGO JOSE VITERBO ORTIZ	16/07/2020 8:18:37	17/07/2020 8:02:49	AA Sede Calle 54	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: yara1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 13:31:11	17/07/2020 8:02:56	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: pachon1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 13:27:32	17/07/2020 8:02:57	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: chavez1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 13:19:18	17/07/2020 8:02:57	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: herrera1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 13:34:57	17/07/2020 8:02:57	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa) hasta el dia 26 de Julio del 2020. Se realiza cambio de contraseña. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: gonzalez1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 13:42:08	17/07/2020 8:02:57	AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: toro1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 14:20:29	17/07/2020 8:02:59	AA Sede Principal	Piso 1

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: ramirez1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 16:25:46	16/07/2020 17:22:22	AA Sede Calle 54	Piso 1
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: ramirez1607 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	16/07/2020 16:45:29	17/07/2020 8:03:02	AA Sede Calle 54	Piso 1
Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SRHS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SRHS SUBDIRECTORA: DIANA ANDREA CABRERA TIBAQUIRA SANDRA PATRICIA MELENDEZ DIEGO FRANCISCO SANCHEZ PEREZ 1. ANGELA MARIA RIVERA LEDESMA 2. FRANK MARQUEZ ARRIETA 3. MARLEN LANCHEROS 4. MARIA PAULA FORERO PRADA 5. DIEGO FRANCISCO SANCHEZ PEREZ TÉCNICOS: DIEGO FERNANDO LATORRE TORRES HÉCTOR DIEGO FELIPE CORREDOR VALENTINA MUÑOZ HOYOS FREDDY SALAMANCA MARIA PAULA FORERO DIANA MILENA RINCÓN RUDDY EMIR MOYA DAVID FELIPE PÉREZ CAMILO	17/07/2020 8:09:48		AA Sede Calle 54	Piso 2

Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa) hasta el 30 de Septiembre de 2020. Se realiza cambio de contraseña. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: medina1707 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	17/07/2020 8:18:53		AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: vargas1707 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	17/07/2020 12:23:21		AA Sede Principal	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Se realiza cambio de contraseña. Se indica a contratista contraseña de acceso es: guzman1707 Ingresa de manera exitosa. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	17/07/2020 16:07:12		AA Sede Calle 54	Piso 3
Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa) expira el 31 de julio de 2020. Se realiza cambio de contraseña. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: pardo1707 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña desde mesa de ayuda. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	17/07/2020 16:55:34		AA Sede Principal	Piso 3
			AA Sede Principal	Piso 3

			AA Sede Calle 54	Piso 4
			AA Sede Principal	Piso 3
Buenos Días se realiza cambio del disco duro, se formatea del equipo con windows 8.1 pro x64 office 2013 st, e instalación y configuración de aplicaciones básicas de la entidad en el equipo, se verifica acceso a Internet y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	02/07/2020 13:50:33	03/07/2020 8:01:26	AA Sede Calle 54	Piso 2
Buenos Días se realiza cambio del disco duro, se formatea del equipo con windows 8.1 pro x64 office 2013 st, e instalación y configuración de aplicaciones básicas de la entidad en el equipo, se verifica acceso a Internet y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	02/07/2020 13:50:57	03/07/2020 8:02:15	Teletrabajo	Piso 3
Buenos Días se realiza re-instalación y configuración del office, se eliminan archivos temporales. se verifica funcionamiento y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	25/06/2020 16:29:40	26/06/2020 8:02:09	Teletrabajo	Piso 1
Buenos Días se realiza cambio de la unidad fusora, se realiza prueba de impresión y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	08/07/2020 16:27:11	09/07/2020 8:00:47	AA Sede Principal	Piso 3
Buenos Días se realiza cambio de la unidad de imagen, se realiza prueba de impresión y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	08/07/2020 9:45:41	09/07/2020 8:02:26	AA Sede Principal	Piso 1
Buenos Días se realiza cambio del kit de mantenimiento de la impresora, se realiza prueba de impresión y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	09/07/2020 13:23:59	10/07/2020 8:03:00	Archivo Central-Calle 77	Piso 2

Buenos Días se realiza copia de seguridad de la información del disco con falla, se cambia el disco duro, se formatea del equipo con windows 8.1 pro x64 office 2013 st, e instalación y configuración de aplicaciones básicas de la entidad en el equipo restauración del backup, se verifica acceso a Internet y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	10/07/2020 8:05:21	13/07/2020 8:01:09	Archivo Central-Calle 77	Piso 2
Buenos Días se realiza copia de seguridad de la información del disco con falla, se cambia el disco duro, se formatea del equipo con windows 8.1 pro x64 office 2013 st, e instalación y configuración de aplicaciones básicas de la entidad en el equipo restauración del backup, se verifica acceso a Internet y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	10/07/2020 8:05:46	13/07/2020 8:01:10	AA Sede Calle 54	Piso 1
Buenos Días se realiza copia del archivo en el equipo del usuario, se otorgan permisos de edición con múltiples usuario, se verifica la apertura del archivo desde el servidor y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/07/2020 8:53:36	15/07/2020 8:03:44	AA Sede Principal	Piso 1
Buenos Días se realiza copia del archivo en el equipo del usuario, se otorgan permisos de edición con múltiples usuario, se verifica la apertura del archivo desde el servidor y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/07/2020 8:54:16	15/07/2020 8:02:26	AA Sede Principal	Piso 1
Buenos Días se realiza cambio del tema del entorno de windows, se verifica con el usuario y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/07/2020 11:17:06	15/07/2020 8:02:33	AA Sede Principal	Piso 1
			AA Sede Principal	Piso 2
			AA Sede Calle 54	Piso 5

Buenos Días se realiza instalación y configuración de la impresora, se realiza prueba de impresión y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	23/06/2020 11:37:35	24/06/2020 8:06:11	AA Sede Principal	Piso 1
Buenos Días se realiza instalación y configuración del Sclient 2019, se realiza firma de planillas y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	23/06/2020 14:18:47	24/06/2020 8:06:13	AA Sede Principal	Piso 1
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (sandoval2020) todo en minuscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	24/06/2020 7:41:04	25/06/2020 8:02:24	AA Sede Principal	Piso 2
Buenos Días se realiza cambio de versión del adobe reader, se verifica visualización de archivos en opget y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	24/06/2020 12:33:30	25/06/2020 8:01:07	AA Sede Principal	Piso 1
Buenos Días se realiza cambio de contraseña, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	24/06/2020 12:41:32	24/06/2020 14:27:02	Teletrabajo	Piso 1
Buenos Días se realiza cambio de contraseña, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	24/06/2020 12:42:02	24/06/2020 12:51:32	AA Sede Calle 54	Piso 3
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por gomez2020 todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	24/06/2020 15:21:31	25/06/2020 8:01:09	AA Sede Principal	Piso 2
Buenos Días se realiza desactivacion del aplicativo de inventario del aranda agent, se verifica el rendimiento del equipo ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	26/06/2020 9:22:39	30/06/2020 11:04:52	Archivo Central-Calle 77	Piso 2
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (castillo2020) todo en minuscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	25/06/2020 12:00:12	26/06/2020 8:02:08	AA Sede Principal	Piso 3

Buenos Días se realiza configuración de la diadema multimedia para las reuniones virtuales, verifica funcionamiento y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	25/06/2020 16:20:05	25/06/2020 16:28:14	Teletrabajo	Piso 2
Buenos Días se realiza instalación y configuración del antivirus, se realiza un análisis en busca de virus sin ninguna alerta alguna.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	25/06/2020 16:22:53	26/06/2020 8:00:49	Teletrabajo	Piso 1
			Archivo Central-Calle 77	Piso 2
Buenos Días se realiza cambio de del teclado, se verifica funcionamiento del teclado con el usuario y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	02/07/2020 13:30:58	02/07/2020 14:08:30	AA Sede Calle 54	Piso 2
Buenos Días se realiza cambio de del teclado, se verifica funcionamiento del teclado con el usuario y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	02/07/2020 13:32:21	02/07/2020 14:07:59	AA Sede Calle 54	Piso 2
Buenos Días se realiza cambio de del teclado, se verifica funcionamiento del teclado con el usuario y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	02/07/2020 13:33:36	02/07/2020 14:07:29	AA Sede Calle 54	Piso 2
Buenos Días se realiza instalación y configuración del vlc media player, se verifica reproducción de vídeos mp4 y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	06/07/2020 17:13:13	06/07/2020 19:19:38	AA Sede Calle 54	Piso 4
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (salamanca2020) todo en minuscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/06/2020 18:50:44	01/07/2020 6:59:31	AA Sede Calle 54	Piso 2
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (mojica2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/06/2020 18:38:08	01/07/2020 6:59:32	AA Sede Calle 54	Piso 2

Buenos Días se realiza formateo del equipo con windows 8.1 pro x64 office 2013 st, e instalación y configuración de aplicaciones básicas de la entidad en el equipo restauración del bakup, se verifica acceso a Internet y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	09/07/2020 13:28:28	10/07/2020 8:01:25	Archivo Central-Calle 77	Piso 1
Buenos Días se realiza instalación y configuración del stormuser de la sda, se verifica funcionamiento y consulta en el aplicativo y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	03/07/2020 15:35:06	06/07/2020 8:02:24	AA Sede Principal	Piso 1
			AA Sede Calle 54	Piso 2
			AA Sede Principal	Piso 1
Buenos Días se realiza impresión de placa de regalías según el archivo adjunto, se verifica la cantidad solicitada y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	06/07/2020 17:27:13	07/07/2020 8:01:16	AA Sede Principal	Piso 3
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (triana2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	07/07/2020 6:27:31	08/07/2020 8:02:33	AA Sede Calle 54	Piso 4
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (fernanda2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	07/07/2020 6:42:22	08/07/2020 8:02:33	AA Sede Calle 54	Piso 4
Buenos Días se realiza la verificación del proceso en cual se encuentra finalizado, para devolver el proceso a un estado anterior de debe primero solicitar la re-apertura del proceso.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	07/07/2020 6:55:47	08/07/2020 8:02:36	Teletrabajo	Piso 1
Buenos Días el proceso ya se encuentra finalizado se cierra el caso.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	07/07/2020 7:01:36	08/07/2020 8:02:36	AA Sede Calle 54	Piso 4

Buenos Días se realiza cambio del mouse del equipo, se realizan pruebas de funcionamiento con el usuario y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	09/07/2020 13:26:42	10/07/2020 8:01:29	Archivo Central-Calle 77	Piso 2
			Archivo Central-Calle 77	Piso 2
			AA Sede Principal	Piso 1
Buenos Días se realiza inicio de sesión en el googlefilestream, se verifica el contenido de las carpetas con la usuaria y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/07/2020 9:04:35	15/07/2020 8:02:27	AA Sede Calle 54	Piso 4
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (alonso2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/07/2020 10:23:26	15/07/2020 8:02:29	AA Sede Principal	Piso 2
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por(martinez2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	15/07/2020 18:56:16	16/07/2020 8:01:52	AA Sede Principal	Piso 1
			Teletrabajo	Piso 2
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (ruiz2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	16/07/2020 16:37:03	16/07/2020 17:21:51	AA Sede Calle 54	Piso 1
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (marino2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	16/07/2020 16:40:53	16/07/2020 17:22:23	AA Sede Calle 54	Piso 1

Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (carvajal2020) todo en minuscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	16/07/2020 17:02:10	17/07/2020 7:01:30	Teletrabajo	Piso 2
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (ponton2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	17/07/2020 10:51:54	17/07/2020 10:56:40	AA Sede Principal	Piso 1
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (toro2020) todo en minuscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	17/07/2020 11:16:20		AA Sede Principal	Piso 1
Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (laura2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	17/07/2020 15:21:27		AA Sede Principal	Piso 2
			AA Sede Principal	Piso 3
			AA Sede Principal	Piso 3
			AA Sede Principal	Piso 2
Buen dia Se valida la solicitud del usuario se revisa impresora bloqueada Se reinicia impresora e imprime ordenes en pausa.Se verifica con el usario por medio de una prueba de impresion y queda ok.. Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	25/06/2020 9:04:58	26/06/2020 8:02:05	AA Sede Calle 54	Piso 1
Buen diaSe valida la solicitud del usuario se revisa impresora bloqueada Se reinicia impresora e imprime ordenes en pausa.Se verifica con el usario por medio de una prueba de impresion y queda ok. Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	25/06/2020 9:42:19	26/06/2020 8:02:06	AA Sede Principal	Sotano

buenas tardes Se valida atasco en el scanner Se abre y se retira el papel y se revisa la configuracion Se verifica con el usario por medio de una prueba de scaneo y queda ok. Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	25/06/2020 16:32:53	26/06/2020 8:02:12	AA Sede Principal	Piso 2
buenos dias se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se prsenta una desconfiguracion en el metodo de guardado de los archivos, se conrrige la configuracion y funciona ok cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	02/07/2020 10:57:50	03/07/2020 8:01:37	AA Sede Principal	Piso 2
buen dia se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se realiza eliminacion de archivos temporales, eliminacion de archivos de papelera de reciclaje, se eliminan cockies de google chrome, se optimiza equipo,despues de este proceso el equipo realiza actulizaciones automaticas y mejora el rendimiento,se deja haciendo un estudio de antivirus preventivo cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	03/07/2020 13:36:35	06/07/2020 8:01:56	Teletrabajo	Piso 2
Cordial saludo,Se cierra el ticket, ya que el numero de proceso se encuentran en estado de finalizado.favor de generar un ticket para reapertura de proceso y así poder modificar y actualizar el radicado mencionado anteriormente. Cordialmente Alexander MarinesMesa de servicios	08/07/2020 18:25:32	09/07/2020 8:02:27	AA Sede Principal	Piso 3
buenos dias Se valida la solicitud del usuario se realiza el desatasco de la impresora . se verifica con el usario por medio de una prueba de impresion y queda ok Cordialmente. Jhon linaresSoporte Tecnico SDA	10/07/2020 10:20:20	13/07/2020 8:02:02	AA Sede Principal	Piso 3

Buen dia, Se valida caso con analistas mesa de ayuda. Indicando que es necesario cambiar o asignar el grupo de OPEL a la contratista en mencion. Por lo tanto se crea caso relacionado No. 87975 (Cambio de Dependencia o grupo) para tramitar solicitud. Se finaliza incidente y se dara rta mediante el nuevo caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	17/07/2020 10:12:29		Teletrabajo	Piso 1
			Teletrabajo	Piso 1
			AA Sede Calle 54	Piso 3
buenas tardes se cierra el caso ya que se creo como CASO DE PRUEBA cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	23/06/2020 12:16:37	24/06/2020 8:06:10	AA Sede Principal	Piso 1
Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por junio2020*Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	24/06/2020 12:05:25	25/06/2020 8:01:06	AA Sede Principal	Piso 2
buenas tardes se cierra el caso de bido a que el proceso se encuentra finalizado, para poder dar tramite al proceso es necesario crear un nuevo ticket por la categoria reapertura de proceso se anexa imagen de verificacion ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4797040TERCERO SDQSPROCESO DE QUEJAS Y/O RECLAMOSACTIVIDAD FINALOFICINA DE PARTICIPACION, EDUCACION Y LOCALIDADES2020-06-182020-06-26FinalizadoSISTEMAcordialmente jhon linres soporte tecnico sda	26/06/2020 15:50:57	30/06/2020 8:05:27	Teletrabajo	Piso 2

buen dia se cierra caso, el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan Lider Jurídico Fuentes Fijas Jose Fabian Cruz Herrera Lider Técnico Fuentes Fijas Jeniffer Victoria Torres Romero	30/06/2020 8:23:30	01/07/2020 8:02:22	AA Sede Principal	Piso 2

buenas tardes se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SRHS SUBDIRECTORA: DIANA ANDREA CABRERA TIBAQUIRA SANDRA PATRICIA MELENDEZ DIEGO FRANCISCO SANCHEZ PEREZ 1. ANGELA MARIA RIVERA LEDESMA 2. FRANK MARQUEZ ARRIETA 3. MARLEN LANCHEROS 4. MARIA PAULA FORERO PRADA 5. DIEGO FRANCISCO SANCHEZ PEREZ TÉCNICOS: DIEGO FERNANDO LATORRE TORRES HÉCTOR DIEGO FELIPE CORREDOR VALENTINA MUÑOZ HOYOS FREDDY SALAMANCA	30/06/2020 16:38:09	01/07/2020 8:02:52	AA Sede Principal	Piso 2
Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por mosquera 0207Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	02/07/2020 8:27:15	03/07/2020 8:02:51	AA Sede Principal	Piso 2

buenos dias se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se evidencia que el usuario trato de hacer un cambio de contraseña que el equipo pide por defecto, despues de varios intentos el sistema no lo deja queda el equipo bloqueado, se establece comunicacion con el usuario dandole indicaciones de como accder al equipo para atravez del team viewer poder ingresar al administrador y asi dejar el equipo sin clave, se le dan indicaciones al usuario que por favor trate de manejar el equipo sin clave y que si en algun momento le pide cambio de clave , establezca comunicacion con soporte para poder validar el tema y dejar el equipo sin clave cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	02/07/2020 10:00:24	03/07/2020 8:01:35	Teletrabajo	Piso 2
Buen dia, Teniendo en cuenta el Memorando con Radicado 2018IE158083 del día 09 de Julio de 2018 se informa que la integración de los sistemas FOREST y SIPSE ya se encuentra en ejecución, lo que permite la migración de la información de SIPSE a FOREST, alimentando de forma automática la información de los contratos suscritos de un sistema a otro, por lo que los contratistas ya no requerirán solicitar tickets para el cargue de la información de su contrato para realizar la cuenta de cobro en el sistema Forest.Para que la información se sincronice el contrato se debe encontrar en la etapa "En ejecución" dentro del sistema SIPSE.Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	02/07/2020 11:01:07	03/07/2020 8:01:36	AA Sede Calle 54	Piso 2
Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por asprilla0607Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	06/07/2020 9:53:05	07/07/2020 8:01:10	AA Sede Calle 54	Piso 3

buenos dias se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se revisa la configuracion del sonido del equipo, se actualiza el controlador de sonido y funciona bien cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	06/07/2020 10:47:19	06/07/2020 10:59:22	Teletrabajo	Piso 2
buen dia se cierra el caso, el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA	06/07/2020 12:09:16	07/07/2020 8:02:45	AA Sede Principal	Piso 1
buenos dias Teniendo en cuenta la conversacion la Ing. Carmenza Giraldo, indica que el proceso puede ser instanciado por el mismo contratista haciendo click en el boton Paz y Salvo, por favor mirar el video que se les envio. Se finaliza caso cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	08/07/2020 7:41:28	09/07/2020 8:02:21	AA Sede Principal	Piso 1

Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por sedano0807Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	08/07/2020 8:38:25	08/07/2020 9:35:20	AA Sede Calle 54	Piso 3
Buen diaSe valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se realiza la configuracion de las carpetas, compartiendolas al usuario y habilitandole los permisos para lectura y escritura de los archivos de las carpetas cordialmente jhon linares soporte tecncio sda	08/07/2020 9:48:49	08/07/2020 10:34:02	AA Sede Principal	Sotano
Buen diaSe valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se realiza configuracion de la impresora y se comparte con otro usuario, se realizan pruebas de impresion en ambos equipos y funcionan ok cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	08/07/2020 14:16:52	09/07/2020 8:02:32	AA Sede Principal	Piso 1
buenas tardesse realiza instalacion de computador y pantallas para el auditorio del sotano se entrega al usuario y queda conforme cordialmentejhon linaressoporte tecnico sda	09/07/2020 12:29:04	10/07/2020 8:02:59	AA Sede Principal	Piso 1

buen dia La máquina se encuentra operativa, después de hacerle un estudio al disco se encuentra en óptimas condiciones, se realizan los procesos de optimización del equipo, eliminación de archivos temporales y papelera de reciclaje, se realiza actualización de programas como google crhome, 7zip entre otros para garantizar su funcionamiento, se realiza la instalación del antivirus (se presenta un retraso en la instalación con un tiempo de casi 2 horas para la instalación) después de todos estos procedimientos el equipo queda funcionando en óptimas condiciones, se realiza el traslado del equipo para el sitio indicado por el usuario y queda funcionando ok.	08/07/2020 15:38:00	08/07/2020 16:04:49	Teletrabajo	Piso 1
buen dia Teniendo en cuenta la conversacion la Ing. Carmenza Giraldo, indica que el proceso puede ser instanciado por el mismo contratista haciendo click en el boton Paz y Salvo, por favor mirar el video que se les envio. Se finaliza caso. cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	08/07/2020 15:50:31	09/07/2020 8:02:39	Teletrabajo	Piso 2
buenos dias se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se cierra el caso ya que la usuario se encuentra activa en el directorio activo, se hace cambio de contraseña por carrillo0907 cuenta queda ok cordialmentejhon linares soporte tecnico sda	09/07/2020 10:32:08	10/07/2020 8:02:14	AA Sede Principal	Piso 2
buenos dias se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se cierra el caso ya que la usuario se encuentra activa en el directorio activo, se hace cambio de contraseña por pedraza2020 cuenta queda ok cordialmentejhon linares soporte tecnico sda	09/07/2020 10:43:55	10/07/2020 8:02:17	AA Sede Principal	Piso 1

buenos dias Teniendo en cuenta la conversacion la Ing. Carmenza Giraldo, indica que el proceso puede ser instanciado por el mismo contratista haciendo click en el boton Paz y Salvo, por favor mirar el video que se les envio. Se finaliza caso. cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	09/07/2020 11:16:13	10/07/2020 8:03:08	Teletrabajo	Piso 2
buenas tardes se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable Ofelia Solano Carolina Amado Julian Nicolas Grajales Luz Stella Rey Sabogal Karen Martínez Vivian Andrea Alvarez Luisa Fernanda Masso Jefe: ALIX MONTES ARROYO cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	09/07/2020 14:12:51	10/07/2020 8:01:35	Teletrabajo	Piso 1

buenas tardes se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable Ofelia Solano Carolina Amado Julian Nicolas Grajales Luz Stella Rey Sabogal Karen Martínez Vivian Andrea Alvarez Luisa Fernanda Masso Jefe: ALIX MONTES ARROYO cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	09/07/2020 14:10:26	10/07/2020 8:02:22	Teletrabajo	Piso 1
Buenos DíasSe valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia,se revisa el equipo y la conexion a internet, se genera un reinicio del equipo, se le indica al usuario que intente conectarse y funciona ok cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	10/07/2020 10:33:10	13/07/2020 8:01:13	AA Sede Principal	Piso 3

buen dia se cierra el caso,El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable OPEL Ofelia Solano Carolina Amado Julian Nicolas Grajales Luz Stella Rey Sabogal Karen Martínez Vivian Andrea Alvarez Luisa Fernanda Masso Jefe: ALIX MONTES ARROYO	13/07/2020 9:48:19	14/07/2020 8:01:40	AA Sede Principal	Piso 1
Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por tovar2020Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	13/07/2020 10:16:29	14/07/2020 8:02:37	AA Sede Principal	Piso 2

buen dia se cierra el caso,El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito	13/07/2020 10:39:13	14/07/2020 8:01:45	Teletrabajo	Piso 3
Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por reyes1407Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	14/07/2020 10:51:36	15/07/2020 8:02:14	AA Sede Principal	Piso 3

buen dia se cierra el caso,El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA	13/07/2020 11:59:28	14/07/2020 8:01:47	AA Sede Principal	Piso 3
Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por fajardo2020Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	13/07/2020 17:40:10	14/07/2020 8:01:53	AA Sede Principal	Piso 2
buenas tardes en conversacion con agela encargada de realizar este tramite en el cimab, se gestiona el caso por parte de ella y envia imagen de verificacion del proceso cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	14/07/2020 13:32:19	15/07/2020 8:03:36	AA Sede Principal	Piso 2

buenas tardes se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se valida el tema con el area de forest y indican lo siguiente Listo Muchas gracias YinnaPero si desea devolverlos a una actividad anterior?. El contratista tambien lo hace?16:42Buen día. Con respecto a la consulta de Ana Lucia Baquero de control interno, hable con Luis Zamora y me indica que por parte del aplicativo Forest soporta cargues de archivos de hasta 2Gb. Sin embargo, hay tambien una limitación en el tiempo de cargue de 20 minutos.Es decir, que para cargar un archivo pesado, la conexión a internet debe ser lo suficientemente rápida para que se cargue el archivo en menosPor lo tanto, todo depende de la velocidad de conexión que se tenga para subir el archivo de 1Gb se le da esta informacion al usuario y se valida si el archivo ya lo pudo subir a forest, el usuario indica que despues de un buen tiempo esperando a que el archivo subiera, subio cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	13/07/2020 17:48:27	14/07/2020 8:01:55	AA Sede Principal	Piso 3
Se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se realiza conxion via team viewer con el usuario, serevisa la falla, se evidencia que el equipo esta bloqueado, se genera un reinicio y funciona ok Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	14/07/2020 10:39:04	14/07/2020 10:46:46	Teletrabajo	Piso 1

buen dia se cierra el caso,El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA	14/07/2020 11:07:09	15/07/2020 8:02:32	AA Sede Principal	Piso 3

buen dia se cierra el caso,El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA	14/07/2020 10:56:59	15/07/2020 8:03:46	AA Sede Principal	Piso 3
Cordial SaludoEl proceso fue devuelto a la actividad donde debe ser finalizado por el usuario.ALEJANDRA VESGA CASTRO Agente	14/07/2020 16:16:31	15/07/2020 8:02:39	AA Sede Principal	Piso 1
buen dia para dar tramite al proceso 4668125 es necesario crear un nuevo ticket por la categoria reapertura de proceso ya que se encuentra finalizado ProcesoTerceroProcesoActividadDep endenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4668125JAR DINES DEL APOGEO S.A.Seguimiento y Control Fuentes Fijas de EmisiónACTIVIDAD FINALSUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL2019-12-172020-05- 04FinalizadoSISTEMAcordialmente jhon linares soporte tecnico sda	14/07/2020 13:21:35	15/07/2020 8:03:49	AA Sede Principal	Piso 2

buenas tardes para dar tramite a la solicitud es necesario crear un nuevo caso por la categoria ampliacion de contrato para efectos de liquidacion y este tramite solo lo puede solicitar la secretaria Olga Patricia Gonzalez o el jefe de area cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	14/07/2020 13:26:22	15/07/2020 8:03:49	AA Sede Principal	Piso 1
buen dia se cierra el caso,El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA CARLOS ANDRES SEPULVEDA	14/07/2020 14:39:09	15/07/2020 8:02:41	AA Sede Principal	Piso 3

Buen diaEl siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Jaime Navarro Rafael Acosta Sonia Nossa Yuri Andrea Suarez Edgar Alfonso Calderon Bulla Humberto Rodriguez Patricia Méndez Hernan Garavito Marcel Corzo Maria Fernanda Alvarez Gallardo	14/07/2020 15:57:38	15/07/2020 8:02:46	AA Sede Principal	Piso 3
buenas tardes para dar tramite al proceso 4416584 es necesario crear un nuevo ticket por la categoria reapertura de proceso a que se encuentra finalizado ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4416584BANCO PICHINCHA S.ARegistro Publicidad Exterior Visual V4ACTIVIDAD FINALG - PEV2019-04-102019-12-05FinalizadoSISTEMA	15/07/2020 13:43:55	16/07/2020 8:03:02	AA Sede Principal	Piso 2
Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por acero1607Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	16/07/2020 11:13:42	17/07/2020 8:02:54	AA Sede Calle 54	Piso 4

buenos días se cierra el caso esta solicitud la debe realizar el mismo usuario cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	16/07/2020 11:25:36	17/07/2020 6:40:25	AA Sede Principal	Piso 1
buenos dias Se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se realiza conexion atravez de team viewer, se raliza la instalacion de la aplicacion, e realizan pruebas con el usuario y funciona ok cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	16/07/2020 11:32:19	16/07/2020 11:56:01	Teletrabajo	Piso 3
Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por padilla1607 Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	16/07/2020 16:28:37	16/07/2020 16:55:20	Teletrabajo	Piso 2
buenas tardes se cierra el caso,El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan Lider Jurídico Fuentes Fijas Jose Fabian Cruz Herrera	16/07/2020 16:51:06	16/07/2020 17:19:18	AA Sede Principal	Piso 2

buenas tardes se cierra el caso ya que el proceso esta finalizado ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario3850290ORLANDO JOSE MEJIA VARGASProceso SancionatorioACTIVIDAD FINALDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL2017-09-152020-07-16FinalizadoSISTEMA3850290ORLANDO JOSE MEJIA VARGASNotificaciones V2.0ACTIVIDAD FINALG - NOTIFICACIONES Y EXPEDIENTES DCA2017-10-182019-10-31FinalizadoSISTEMA3850290ORLANDO JOSE MEJIA VARGASNotificaciones V2.0ACTIVIDAD FINALG - NOTIFICACIONES Y EXPEDIENTES DCA2018-04-292020-03-12FinalizadoSISTEMANueva búsqueda	16/07/2020 16:48:45	17/07/2020 8:01:15	AA Sede Principal	Piso 1

buenas tardes se cierra el caso, el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO Daniela Urrea Urrea Lider Jurídico PEV Melisa Alfonso Corredor Lider Técnico PEV John Milton Fajardo Velasquez Lider Jurídico Fuentes Móviles Fredy Orlando Ortiz Muñoz Lider Técnico Fuentes Móviles Monica Helena Escobar Cardozo Lider Técnico Fuentes Fijas Gina Barragan Lider Jurídico Fuentes Fijas Jose Fabian Cruz Herrera	16/07/2020 17:36:56	17/07/2020 8:01:16	AA Sede Calle 54	Piso 2
Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por sema2021Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	16/07/2020 18:41:39	16/07/2020 19:00:31	AA Sede Principal	Piso 1
Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseña por arcia1707Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	17/07/2020 11:53:06	17/07/2020 16:01:06	AA Sede Calle 54	Piso 4
			AA Sede Principal	Piso 3
			AA Sede Principal	Piso 3

			Teletrabajo	Piso 1
Buenas tardes, De acuerdo a revisión el día de ayer jueves 09/07/2020 a los equipos de archivo central dentro de ellos al escaner que indica el usuario Nelson, se realiza revisión de su funcionamiento tanto de los rodillos y su funcionamiento de escanear, quedando este operativo. Cordialmente, Jenny Chaparro Coordinadora de Soporte Técnico	10/07/2020 12:57:46	13/07/2020 8:01:47	Archivo Central-Calle 77	Piso 2
Buenas tardes, De acuerdo a la validación de su requerimiento, por medio de este incidente creado no se puede realizar la gestión respectiva a su solicitud, por tal razón se crea un requerimiento en Aranda para darle gestion a traves de escalar este al especialista correspondiente. el numero de requerimiento creado es: N. Caso Aranda 87700. adjuntando la información de descripción, la imagen adjunta a este caso y con los datos de contacto del usuario que hace la solicitud. Gracias. Cordialmente, Jenny Chaparro Coordinadora de Soporte Técnico	15/07/2020 12:10:09		AA Sede Principal	Piso 2
buenos días, Se realiza el cierre del caso por vencimiento, dado esto no se puede escalar o reabrir el caso para la gestión, se abrirá por parte del área de soporte un nuevo caso con el cual se hará la gestión del requerimiento del usuario. Gracias. el numero de caso nuevo con el cual se hará la gestión al requerimiento del usuario es: Caso n. 86904. Cordialmente, Jenny Chaparro Coordinadora de Soporte Técnico	07/07/2020 9:54:06	08/07/2020 8:01:13	AA Sede Principal	Piso 2

Buenas Tardes, Se reinstala google chrome en el equipo de la usuaria, se prueba el ingreso la pagina http://190.27.245.106:8080/Isolucionsda/PaginaLogin.aspx, ingresa sin problemas, se indica el proceso a la usuaria de como ingresar, y se deja esta pagina como favoritos en la cuenta de la usuaria, para futuros accesos. Cordialmente, Jenny Chaparro Coordinador de Soporte	06/07/2020 13:27:05	07/07/2020 8:01:06	AA Sede Principal	Piso 3
Buenas Tardes, Se realiza el acompañamiento solicitado para el manejo de medios audiovisuales a la usuaria Yenny. Sin contratiempos y funciona los medios audiovisuales de forma normal. Cordialmente, Jenny Chaparro Coordinadora de Soporte	06/07/2020 13:29:00	07/07/2020 8:02:25	AA Sede Principal	Piso 1
			AA Sede Principal	Piso 4
			AA Sede Principal	Piso 2
			AA Sede Principal	Piso 2
			AA Sede Calle 54	Piso 2
			AA Sede Principal	Piso 1

			AA Sede Principal	Piso 3
			Teletrabajo	Piso 3

CLIENTE	TIPO DE REGISTRO	GRUPO DE ESPECIALISTAS	RESPONSABLE	ESTADO	PRIORIDAD	SLA
FRANCI JULIET	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
SANDRA JULIETH	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
MARIA FERNANDA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	BAJA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NOHORA LUZ	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple

LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NIDYA MILENA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
DIANA VIANNET	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
JAIME ORLANDO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
TITO GERARDO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple

EINER DANIEL	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NOHORA LUZ	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	BAJA	Cumple
SONIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	BAJA	Cumple
DANIELA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ANGIE CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	BAJA	Cumple
OLGA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple

NELSON ANDRES	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	BAJA	Cumple
GISELLE LORENA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LORENA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
DORIS RIBERO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	BAJA	Cumple
SONIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple

ADRIANA JIMETH	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ADRIANA JIMETH	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
EDWIN	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LUIS FERNANDO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Cerrado	MEDIA	Cumple
EDUIN	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Resuelto	MEDIA	Cumple

CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Resuelto	MEDIA	Cumple
NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Resuelto	MEDIA	Cumple
ALVARO JOSE	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Resuelto	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Resuelto	MEDIA	Cumple
FREDY ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Resuelto	MEDIA	Cumple

CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Registrado	BAJA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Registrado	BAJA	Cumple
MARTHA VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDER MARINES	Registrado	BAJA	Cumple
EDUARDO	Móvil	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	BAJA	Cumple
MAYRA ALEJANDRA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

SINDY JOHANA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Resuelto	MEDIA	No Cumple
SANDRA JULIETH	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NELSON FERNANDO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Resuelto	BAJA	Cumple

MARÍA MARGARITA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
MARTHA VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Requiere Más Información N2	MEDIA	Cumple
CARLOS ANDRES	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

VALENTINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NOHORA LUZ	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

VALENTINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DANIEL ANTONIO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LUZ MARINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	BAJA	Cumple
MARTHA VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	No Cumple

MARTHA VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ZAIRA NATALIA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

YENNY ALEXANDRA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
EDUARDO	Móvil	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	BAJA	Cumple
LUCAS	Presencial	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	BAJA	Cumple

RUSSY ESBELSA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CLARA INES	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

ANGELA VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

VALENTINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

ALEXIS XIOMARA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

JUAN CAMILO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
FRANCI JULIET	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

MARIA DOLORES	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CARLOS ANDRES	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
FRANCI JULIET	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
GLADYS	Móvil	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	BAJA	Cumple

RUSSY ESBELSA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
YOHANNA SMITH	Telefónico	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	ALTA	Cumple
MONICA ALEXANDRA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	BAJA	Cumple
ASTRID VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DEIVITH NICOLÁS	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
MARIA DOLORES	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ADRIANA	Móvil	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

YAMILETH	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
RAUL FERNADO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DINEY ELIANA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
FRANKI ALEXANDER	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
MANUEL HERNANDO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

LAURA CATALINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

LORENA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

FREDY JOHANY	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

JESUS ALBERTO	Móvil	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	BAJA	Cumple
CARLOS ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

ANGELA VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
JEFREY JAIR	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

LAURA ANDREA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CRISTIAN CAMILO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	BAJA	Cumple

DIANA CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ADEL MAURICIO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
JUANA MARINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

NATALIA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
GERMAN ODILIO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	BAJA	Cumple
RODRIGO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

INGRID LORENA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

JORGE ENRIQUE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DEIVITH NICOLÁS	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DEIVITH NICOLÁS	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

SANDRA BIBIANA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

SONIA LORENA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

SONIA LORENA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

SONIA LORENA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

SONIA LORENA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

SONIA LORENA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LIZ CATHERINE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

ROSALBA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
MARIA DOLORES	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

NELSON ORLANDO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
RUDDY EMIR	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ADRIANA JIMETH	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NATHALY JULIETH	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
EDWIN ALEXANDER	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
RODRIGO ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Resuelto	MEDIA	Cumple

JUAN PABLO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CARLOS ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

HENRY	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
HENRY	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

HENRY	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
HENRY	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CAMILO ERNESTO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
SONIA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
SONIA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DIANA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DIANA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DIANA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DIANA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DIANA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DIANA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DIANA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY JOHANNA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple

NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Cerrado	MEDIA	Cumple
DAVID SANTIAGO	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Resuelto	MEDIA	Cumple

LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Resuelto	MEDIA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Resuelto	MEDIA	Cumple
DIANA PAOLA	Móvil	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Resuelto	MEDIA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Resuelto	MEDIA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Registrado	BAJA	Cumple

MARIA DOLORES	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Registrado	BAJA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	HEYBER ANDRES	Registrado	BAJA	Cumple
MARIA DEL PILAR	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
SANDRA TATYANA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
AMANDA	Mail	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
ANGY KATHERINE	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
JULIE ANDREA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
NELSON ANDRES	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	No Cumple

ANA CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
ANA CAROLINA	Telefónico	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
ALEXANDER	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
ANDREA CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
JAIME ORLANDO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
LEIDY TATIANA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	En espera	BAJA	Cumple
ANGELA MARIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	En espera	BAJA	Cumple

CARLOS IVAN	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
JAIRO ANDRES	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
DANY FARIK	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
MARIA ARCEFINA	Móvil	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
MARIA ALICIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
YADIRA	Móvil	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
ANA CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
DEIVITH NICOLÁS	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple

BLANCA CECILIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
LIGIA SOFIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
ANA CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Requiere Más Información N3	BAJA	Cumple
ALVARO.HERNANDEZ	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
ALVARO.HERNANDEZ	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
ALVARO.HERNANDEZ	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
JHON FERNEY	Web	Mesa de Servicios Entidad	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
SONIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
SONIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple

HAMES ALEXIS	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
JAIME ORLANDO	Móvil	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
MARIA DEL PILAR	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	En espera	BAJA	Cumple
NOHORA LUZ	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	En espera	BAJA	Cumple
JULIAN CAMILO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
NATHALY JULIETH	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
NATHALY JULIETH	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
EINER DANIEL	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
ADRIANA DELANEY	Web	Mesa de Servicios Entidad	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple

NELSON ANDRES	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
ANA CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	En espera	BAJA	Cumple
DIEGO ARCESIO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	En espera	BAJA	Cumple
ALEJANDRA	Móvil	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
ANDRES HUMBERTO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
MARTHA ISABEL	Web	Mesa de Servicios Entidad	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	BAJA	Cumple
MARIA DEL PILAR	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	En espera	BAJA	Cumple
NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple

SONIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
OLGA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Cerrado	MEDIA	Cumple
SHIRLEY JOHANA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Resuelto	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Resuelto	MEDIA	Cumple
JORGE ENRIQUE	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Registrado	BAJA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Registrado	BAJA	Cumple
YANNY SAMIRA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO ORJUELA	Registrado	BAJA	Cumple
MARY TERESA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
ADRIANA YINETH	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple

SANDRA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
PILAR VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
OSCAR IVAN	Web	Mesa de Servicios Entidad	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
MAYRA ALEJANDRA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ANGY KATHERINE	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple

KAREN LORENA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Resuelto	MEDIA	Cumple
JOSE VITERBO	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Requiere Más Información N1	MEDIA	Cumple
OSCAR ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	En espera	BAJA	Cumple
CARLOS.PERDOMO	Mail	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LUISA FERNANDA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

EDWIN MAURICIO	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

SINDY JOHANA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

MARIA ALICIA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
DIEGO ALEJANDRO	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
SILVERIA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

LIGIA SOFIA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
PAULA ALEJANDRA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
JAVIER	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

LIZ CATHERINE	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LEONARDO	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ANA CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
YENNY FARITH	Web	Mesa de Servicios Entidad	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

LILIANA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
DIANA RAQUEL	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ELIANA ANDREA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DIANA RAQUEL	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
DEISY ALEXANDRA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DEISY ALEXANDRA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
YUDY ELIZABETH	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple

OSCAR JULIAN	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

INGRID CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ADRIANA JIMETH	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

DECXI CONSTANZA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
LUISA FERNANDA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple

ANA LUCIA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
DORIS RIBERO	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple

KEVIN FRANCISCO	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

KEVIN FRANCISCO	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ANDREA CATALINA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
GINA EDITH	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

EDWIN	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CLAUDIA YANIRA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

SONIA LORENA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ASTRID VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NATHALY JULIETH	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

ALBA LUCIA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
LILIANA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple
SONIA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
ANGELA VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

JUAN PABLO	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple

ALVARO.HERNANDEZ	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
OLGA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
NATHALY JULIETH	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Registrado	BAJA	Cumple
CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Registrado	BAJA	Cumple

EINER DANIEL	Web	Mesa de Servicios	JHON.LINARES	Registrado	BAJA	Cumple
NELSON ANDRES	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	Cerrado	BAJA	Cumple
KELLY JOHANNA	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	Requiere Más Información N2	MEDIA	Cumple
DIANA MELISA	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	Cerrado	MEDIA	No Cumple

ALBA LUCERO	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	Cerrado	BAJA	Cumple
YENNY FARITH	Web	Mesa de Servicios Entidad	JENNY ANDREA	Cerrado	MEDIA	Cumple
HENRY	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	Requiere Más Información N1	MEDIA	Cumple
LEYDY PAOLA	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	En espera	MEDIA	Cumple
MARIA DEL PILAR	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	En espera	BAJA	Cumple
LUZ DARY	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	En espera	BAJA	Cumple
MARIANGELA	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	Registrado	BAJA	Cumple

CLAUDIA YAMILE	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	Registrado	BAJA	Cumple
MARTHA VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	JENNY ANDREA	Registrado	BAJA	Cumple