INFORME DE ACTIVIDADES

Nombre del Contratista: Conrado de Jesús Cañaveral Blandón

Nombre del supervisor y cargo: **Martha Patricia Zornosa Guerra – Coordinadora GIT de Apoyo Informático (e)**

Periodo certificado		**Del 01 al 30 de abril de 2022**	
No. Contrato C/111_2022	**Fecha Contrato** 28/01/2022	**Fecha de Iniciación:** 01/02/2022	**Fecha de Terminación:** 30/11/2022

Obligaciones / Productos programados (según contrato, cronograma y/o asignaciones)	**Actividades / Productos desarrollados frente a lo programado**
1. Realizar soporte técnico, operativo y funcional dar soluciones de primer nivel a los usuarios internos y externos para los equipos y sistemas de información de la entidad.	Brindo apoyo a la mesa de servicio, en el cual son asignados por el supervisor, dando solución a los problemas planteados.
2. Realizar las pruebas necesarias sobre la plataforma tecnológica para mejorar los servicios ofrecidos por la CGN.	Las que sean asignadas por el supervisor del contrato, dando el respectivo reporte.
3. Apoyar en la preparación y despliegue de los programas de capacitación de informática generado desde el GIT de Apoyo Informático.	Brindo el respectivo apoyo que me adjudiquen. El día 25 de 03 de 2022 reunión seguimiento sobre el acta anterior preguntas frecuentes mesa de servicio de la CGN, el día 28 de 03 de 2022 capacitación sobre el aplicativo del chat de la contaduría.
4. Utilizar el protocolo de atención de llamadas para lograr una atención eficiente a los requerimientos reportados por los usuarios internos y externos en el software de mesa de servicio.	Se aplica el protocolo asignado por la contaduría, en las diferentes herramientas por las cuales llega el servicio y dando solución lo más ligero posible.
5. Registrar en el aplicativo de mesa de servicio de la Contaduría las solicitudes que sean recibidas de manera telefónica, por correo electrónico u otro medio.	Se organiza y asigna los requerimientos en la herramienta de mesa de servicio GLPI http://charon/front/ticket.form.php En este mes me fueron asignados los días 1,8,22, del mes de abril para atender el chat de la contaduría, quedando pendiente el día 29 de abril. llamadas: 32 Chat: 8 para un total de 40 casos registrados debidamente en el GLPI

6. Apoyar las actividades relacionadas con la implementación de las buenas prácticas de la gestión ITIL que le sean asignadas.	Las que sean asignadas por el supervisor del contrato
7. Crear y sostener la documentación de acuerdo con los procedimientos propios de la entidad relacionados con las actividades o proyectos Asignados.	Las que sean asignadas por el supervisor del contrato.
Otras actividades realizadas	

Firma

Conrado de Jesús Cañaveral Blandon
C.C. 1042061343
Santa Barbara (A.N.T.)

Contratista
Nombre del contratista:
Conrado de Jesús Cañaveral Blandón.
CC: 1042061343 de Santa Barbara (A.N.T)