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**

Periodo certificado		**Del 01 al 14 de diciembre de 2022**	
No. Contrato C/111_2022	**Fecha Contrato** 28/01/2022	**Fecha de Iniciación:** 01/02/2022	**Fecha de Terminación:** 30/12/2022

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 la información de la entidad.	En el mes de diciembre aun no me han asignado días para atender el chat de la Contaduría General de la Nación. llamadas: **6** Chat: **0** Correo mesa de servicio: **0**
2. Realizar las pruebas necesarias sobre la plataforma tecnológica para mejorar los servicios ofrecidos por la CGN.	Se realizan a diario las pruebas necesarias en las diferentes plataformas tecnológicas que la Contaduría General de la Nación, tiene para las diferentes consultas de los usuarios como, la página principal de la Contaduría General de la Nación, página del chip web, página del BDME, intranet, videos tutoriales del sistema chip.
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. También participo de las diferentes capacitaciones o actividades que brinda el GIT de Talento Humano y Prestaciones sociales, de la Contaduría General de la Nación.
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 los diferentes canales por las cuales llega el servicio, ya sea llamada, chat o correo de mesa de servicio, 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 Servicios en la herramienta de mesa de servicio GLPI http://charo n/fro nt/ticket.fo rm.php Para un total de **6** 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.	Se sigue implementando y desarrollando las buenas prácticas de gestión en ITIL, CUESTIONARIO ITIL - SERVICIO MESA DE SERVICIO https://venus.contaduria.gov.co/front/ticket.form.php?id=33998&forcetab=Ticket$2
7. Crear y sostener la documentación de acuerdo con los procedimientos propios de la entidad relacionados con las actividades o proyectos Asignados.	Se desarrollo una actividad relacionada con ITIL, relacionada en el punto anterior.
Otras actividades realizadas.	

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



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