INFORME DE SOPORTE TÉCNICO EN SITIO.

Contrato: 238/2023 MDN-UGG-DA
Periodo: 1 al 31 de Octubre de 2025

Contratista: IOIP S.A.S.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

CONTENIDO

1. **Resumen Ejecutivo** 3
2. **Contexto y Definiciones** 5
3. **Rendimiento por Técnico de Soporte** 6
4. **Soporte en sitio Grupo Archivo General (Lentitud del Sistema)** 7
5. **Anexos** 8
6. **Matriz consolidada octubre 2025** 9
7. **Glosario de Términos** 36
8. **Conclusiones** 36

Índice de Tablas

Tabla 1: *Resultados detallados por clasificación soporte en sitio* *4*
Tabla 2: *Cantidad de casos atendidos por Técnico de Soporte* *6*

Índice de Gráficos

Gráfico 1*: Distribución porcentual de casos* *4*
Gráfico 2*: Cantidad de Casos atendidos por clasificación* *5*
Gráfico 3*: Evolución semanal de casos atendidos* *6*
Gráfico 4: *Cantidad de casos atendidos por técnico de soporte* *7*

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

1. Resumen Ejecutivo

En octubre de 2025 se atendieron un total de **426 casos** de soporte en sitio, clasificados en 8 categorías principales:

1. **Acompañamiento Funcional:** Orientación (asesoría) y formación (capacitación) en el uso adecuado del sistema.

2. **Configuración Funcional:** creación en el sistema de perfiles y también la creación o modificación de plantillas

3. **Gestión de Documentos:** Abarca todo lo relacionado con el manejo de documentos, visualización de anexos, radicación, expedientes, cancelación de tareas.

4. **Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas:** procesos asociados a la firma digital (CamerFirma) o electrónica, configuración de SIGNAX.

5. **Gestión de Usuarios:** Administración de usuarios, permisos dentro del sistema, incluyendo creación o desactivación.

6. **Incidencias, Lentitud del sistema, Infraestructura:** Problemas de desempeño que afectan la operación del sistema y red del MDN y fallas técnicas o errores en el funcionamiento del sistema. Estos casos no pueden ser gestionados directamente desde el soporte técnico, por lo que se escalan al área técnica de IOIP para su análisis y solución

7. **Traslado a Soporte Interno MDN:** Casos que, por su alcance o nivel técnico, deben ser trasladados al equipo de soporte interno del MDN, ya que su atención y resolución son de su competencia.

8. **Sede Electrónica:** Fallas presentadas sobre la SE

Del total de **426 solicitudes registradas**, la mayor proporción correspondió a **Incidencias y Lentitud del Sistema**, con **162 casos (38,03%)**, lo que evidencia que una parte significativa del soporte estuvo orientada a la atención de problemas técnicos y operativos.
En segundo lugar, se ubicó la **Gestión de Documentos** con **118 casos (27,70%)**, seguida de la **Gestión de Usuarios** con **83 casos (19,48%)**, ambas relacionadas con tareas de administración y configuración de la plataforma.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

Otras clasificaciones con menor frecuencia fueron **Traslado a Soporte Interno MDN** (21 casos, 4,93%), **Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas** (16 casos, 3,76%), **Acompañamiento Funcional** (15 casos, 3,52%) y **Configuración Funcional** (11 casos, 2,58%).

En conjunto, estos resultados reflejan que el soporte brindado se centró en la **resolución de incidencias y la gestión operativa del sistema**, más que en el acompañamiento funcional o la configuración avanzada.

Resultados detallados por clasificación soporte en sitio

Clasificacion	Cantidad de Solicitudes	%
Acompañamiento Funcional	15	3,52%
Configuración Funcional	11	2,58%
Gestión de Documentos	118	27,70%
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	16	3,76%
Gestión de Usuarios	83	19,48%
Incidencias, Lentitud del sistema	162	38,03%
Traslado a Soporte Interno MDN	21	4,93%
Total general	**426**	**100%**

Tabla 1: *Resultados detallados por clasificación soporte en sitio*

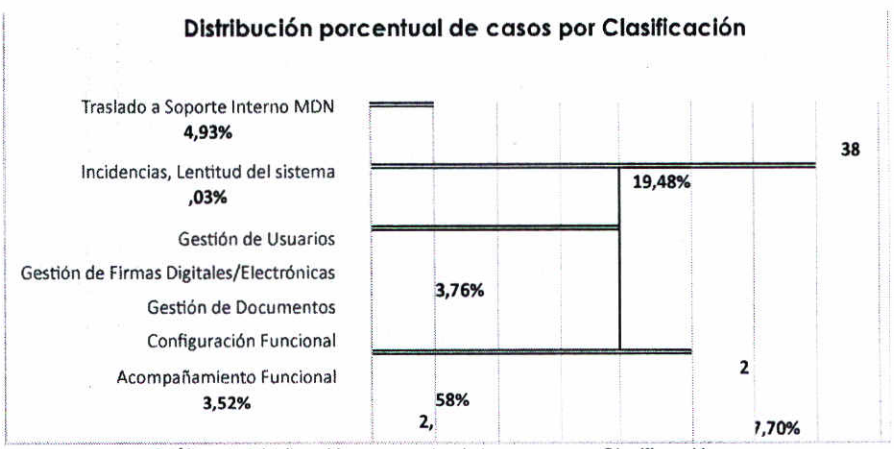
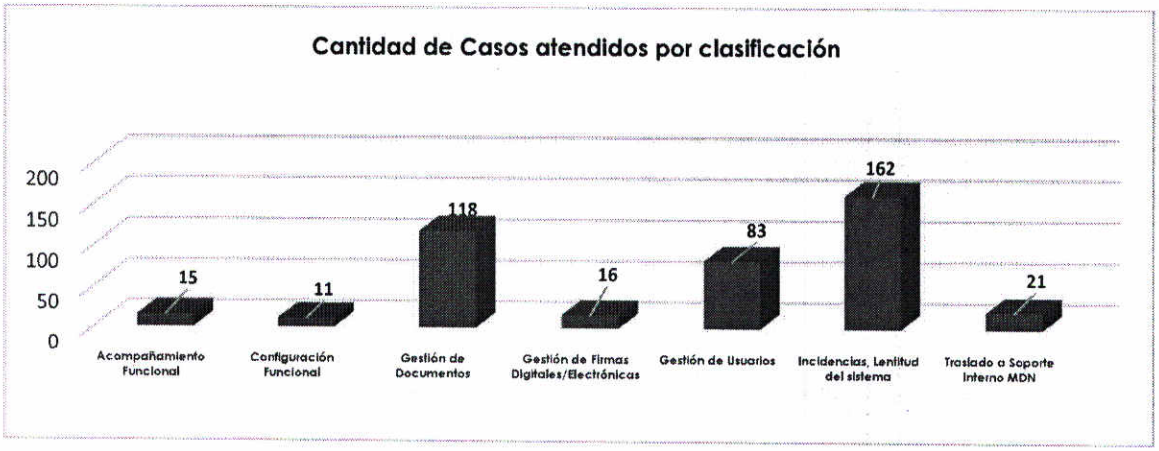


Gráfico 1*: Distribución porcentual de casos por Clasificación*

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5



Gráfica2: *Cantidad de Casos atendidos por clasificación*

2.Contexto y Definiciones

El presente informe corresponde a las actividades de **soporte técnico en sitio** realizadas en el marco del contrato **238/2023 MDN-UGG-DA**, cuyo objeto es garantizar la continuidad, operación y mantenimiento del **SGDEA (Sistema de Gestión Documental y Expedientes Administrativos)** del Ministerio de Defensa Nacional.

El **SGDEA** es la plataforma institucional que soporta todos los procesos de **gestión documental, radicación, conformación de expedientes electrónicos, permisos de acceso, flujos documentales, integraciones con fuerzas,** entre otros.

Las actividades de soporte en sitio incluyen:

- Atención de casos reportados por usuarios.
- Acompañamiento en procesos operativos del sistema.
- Corrección de incidencias menores en ambiente productivo.
- Escalamiento a soporte equipo desarrollo IOIP en casos críticos.

La recepción, atención y seguimiento de los casos se efectuó mediante el correo corporativo soportesgdea@mindefensa.gov.co, con el fin de garantizar la trazabilidad en las gestiones realizadas con los funcionarios.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

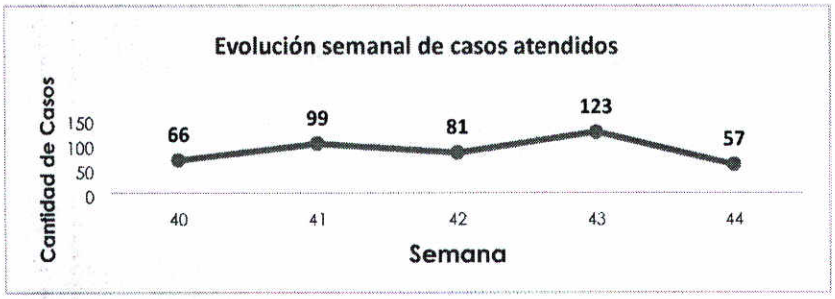


Gráfico 3: *Evolución semanal de casos atendidos*

3. Rendimiento por Técnico de Soporte

Durante el mes de octubre 2025, la atención en sitio fue gestionada principalmente por los técnicos **María Fernanda Cuesta y Kevin Monsalve Meza**, quienes concentraron la mayor parte de los casos atendidos, con **221 (51,88%) y 140 (32,86%)** respectivamente. En conjunto, ambos representaron más del **84%** del total de atenciones, evidenciando su papel central en la operación diaria.

Por su parte, **Yeraldin Gutiérrez** participó en **54 casos (12,68%),** brindando apoyo complementario en jornadas específicas o ante requerimientos adicionales.

Los demás analistas —**Daniel Tamara Hilarion (9 casos, 2,11%), Hugo Manuel Pacheco (1 caso, 0,23%) y Yady Paola Ortega Poso (1 caso, 0,23%)** intervinieron en situaciones puntuales, contribuyendo a mantener la continuidad y cobertura del servicio.

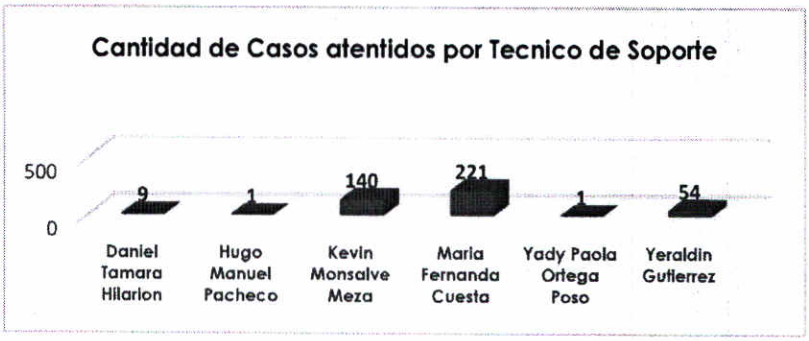
En términos generales, la distribución de casos refleja una concentración operativa en el equipo principal de soporte, respaldada por un grupo de técnicos de apoyo que garantizó la eficiencia y estabilidad del servicio en sitio.

Analista Tecnico	Casos Atendidos	%
Daniel Tamara Hilarion	9	2,11%
Hugo Manuel Pacheco	1	0,23%
Kevin Monsalve Meza	**140**	**32,86%**
María Fernanda Cuesta	**221**	**51,88%**
Yady Paola Ortega Poso	1	0,23%
Yeraldin Gutierrez	54	12,68%
Total general	**426**	**100%**

Tabla 2: *Cantidad de casos atendidos por Técnico de Soporte*

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

:



Gráfica4: *Cantidad de casos atendidos por técnico de soporte*

4. Soporte en sitio Grupo Archivo General (Lentitud del Sistema)

En atención a la elevada cantidad de solicitudes relacionadas con lentitud del sistema como medida correctiva y de mitigación de posibles incidencias se realizaron unas optimizaciones que pueden evidenciarse en el Informe Soporte Técnico Preventivo y Correctivo Octubre 2025 y sus documentos anexos. De igual manera se realizó una sesión de soporte en sitio el día **30 de octubre de 2025** en las oficinas del **Grupo Archivo General**, con el propósito de verificar las incidencias reportadas por varios usuarios del sistema SGDEA, relacionadas con errores al incluir peticiones en expedientes, generar respuestas y casos de lentitud en la plataforma.

Durante la visita se efectuaron validaciones con los siguientes usuarios:

- Bernardo Manuel Pérez Guzmán
- Saudith José Padilla Quintero
- Jennifer Astrid Moreno Salgado
- Rosabra Montealegre Arciniegas
- Susy Julio Zúñiga
- Eduardo Rovira Raga
- Jorge Luis Pinto Pinzón

Se realizaron validaciones individualizadas con cada usuario, ejecutando procesos como respuesta a radicados de entrada e inclusión de expedientes. Durante las validaciones no se evidenciaron demoras ni se presentaron errores en el sistema.

Las actividades se desarrollaron con acompañamiento directo de los usuarios, en sesiones de aproximadamente 30 minutos cada una, observándose un funcionamiento estable y normal del sistema SGDEA.

El analista técnico se conectó a la red del Archivo General y utilizando el ambiente de pruebas, se realizaron diversos radicados de entrada y salida, incluyendo sus respectivas respuestas y aprobaciones. Todos los flujos de proceso se ejecutaron correctamente, sin presentar inconvenientes. Como soporte de las verificaciones realizadas, se adjuntan:

- Se incluyen en la carpeta de evidencias grabaciones que evidencian que el sistema SGDEA funcionó sin novedades durante las pruebas.
- Se adjunta a la carpeta de evidencias un documento en Excel con el listado de los usuarios mencionados anteriormente, donde se relacionan los RS generados en la jornada de soporte en sitio en Archivo general, los cuales no presentaron afectaciones.

5. Anexos

La **matriz consolidada de soporte en sitio**, correspondiente al mes de **octubre de 2025**, fue **elaborada y cargada en el OneDrive institucional de IOIP S.A.S.**, bajo el archivo **Matriz Octubre 2025.**, que se incluye en la carpeta de evidencias que respalda cada uno de los casos atendidos.

El acceso a estas evidencias se **comparte con los ingenieros designados por el Ministerio de Defensa**, para su consulta y verificación en el link: Evidencias Octubre

- **Erick Zambrano** – Ingeniero del Ministerio.
- **Santiago Mesa** – Ingeniero del Ministerio.

Esta medida asegura la **trazabilidad de la información**, así como la **transparencia en el control** relacionadas con las actividades de soporte en sitio.

De igual manera como complemento del presente informe, se adjunta una copia de la matriz para consulta.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

6. Matriz consolidada octubre 2025

Defensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - MDN

MATRIZ SOPORTE EN SITIO

OCTUBRE

Fecha Solicitud Correo	No. Solicitud	Estado	Clasificación	Asunto	Solicitud	Analista Tecnico	Fecha Solución	Usuario Solicitante	Dependencia	Respuesta definitiva
2025-10-01	1821403637	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Apoyo Sgdea	El usuario solicita apoyo, para validar si una solicitud de autorización de ingreso, que salió ayer en horas de la tarde desde mi usuario ellanne.rozo@mindefensa.gov.co, pero no sabemos hacia donde fue direccionado. Para que por favor lo pasen a la cuenta del Dr Eddsón Arturo. Director de Desarrollo de la Fuerza.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Ellanne Barney Rozo Castillo	Grupo De Educación	Se procedio a configurar el grado según la solicitud
2025-10-01	1821415249	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Seguimiento A Peticiones Vencidas Y Proximas A Vencer Ugg - Grupo De Infraestructura Estratégica Y Productiva De La Hactic	Solicitud para desarchivar la P20250723086337 y pasarla a estado "en termino" debido a que no permite desarchivar y se requiere de manera urgente con la finalidad que el Grupo de Infraestructura proceda a cargar la respectiva respuesta para dar cierre definitivo.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-01	Valeria Camila Rozo Escobar	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se procedio a desarchivar peticion según la solicitud
2025-10-01	1821416716	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Ayuda	La usuaria solicita ayuda con un tema del SGDA	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-01	Karoll Juliana Martinez Ramirez	Grupo Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo	Se realizó soporte en sitio, durante el cual se identificó y corrigió exitosamente la inconsistencia que se presentaba en el sistema.
2025-10-01	1821420343	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud De Rol Aprobador	El usuario solicita se active el rol para aprobar documentos	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-01	Yesid Calderon Cespedes	Despacho Ministro De Defensa	Se procedió cambiar el perfil donde se encuentra activo el Rol de aprobador según solicitud
2025-10-01	1821422268	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Habilitación Roles Firma Sgdea - Yasira Perea	Solicita la habilitacion de roles de firma en el SGDEA a la Dra Yasira Sirley Perea Moreno	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Deisy Yurani Gaitán Yurani Gonzalez Bassonsalez Ibsa	Oficina Relación Con El Ciudadano	la usuaria YASIRA SIRLEY PEREA MORENO ya cuenta con el certificado de firma emitido por GSE. así como con firma electrónica activa. Por tal motivo. se le han asignado los roles de aprobador para que pueda realizar las gestiones
2025-10-01	1821423963	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Orc - 188 Novedad En Traslado Por Competencia En Integracion Sectorial	Al hacer el traslado por competencia por integración genera este error (pantallazo) en la petición P20250930076616 que ya dirigida para la DIVRI.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-02	Diana Milena Venegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se valido el error presentado desde el área técnica de IOIP
2025-10-01	1821425070	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Orc - 188 Novedad Con Traslado Por Competencia Por Integracion P20250930076440	Traslado por competencia por integración sectorial genera un error	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-02	Diana Milena Venegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se valido el error presentado desde el área técnica de IOIP
2025-10-01	1821425980	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Apoyo - Poderes No Enviados 30-09-25	Solicito el favor de revisar los poderes judiciales generados el 30 de septiembre de 2025, los 29 poderes generados en esta fecha quedaron aprobados y firmados	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-01	Carlos Alberto Campo Soto	Grupo De Medio Ambiente Y Lucha Contra La Explotación Ilicita De Minerales	Se procedio a reintentar la ejecucion desde la instancia quedando los poderes en estado finalizado
2025-10-01	1821426979	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas	Se presenta fallas de la plataforma debido a que se esta cayendo la plataforma y esta lento por este motivo se esta afectando el proceso e radicación	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-01	Blanca Jeaneth Garzon Venegas	Grupo Archivo General	El aplicativo SGDEA se encuentra funcionando correctamente. Para descartar posibles problemas de carga local, recomendamos realizar una recarga completa de la página utilizando Ctrl + F5 o refrescar el navegador. Adicionalmente, sugerimos verificar la conectividad de red de la entidad, ya que en ocasiones la lentitud o intermitencia en la red puede afectar el acceso y desempeño del sistema.
2025-10-01	1821427612	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	Deshabilitar usuario jhalliot@mindefensa.gov.co por motivo de retiro	Kevin Monsalve Meza	2025-10-01	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Para proceder con la deshabilitación del usuario en el sistema SGDEA, es necesario que se realice previamente la firma del paz y salvo. Este proceso requiere verificar que el funcionario no tenga expedientes asignados ni tareas pendientes en su bandeja de entrada. Actualmente, el usuario cuenta con 63 tareas pendientes, por lo cual no es posible avanzar con la firma en este momento.
2025-10-01	1821428263	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	La plataforma sgdea I está presentando fallas.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-01	Sindy Marcela Vaca Angarita	Grupo Archivo General	Se realizo sesion con la usuaria y tras realizar las validaciones correspondientes, no se han identificado fallas en la plataforma.
2025-10-01	1821428869	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Lenta	SGDEA se encuentra demasiado lenta desde el dia de ayer llevando asi retraso en nuestros procesos	Kevin Monsalve Meza	2025-10-01	Roxabra Montealegre Arcinlegas	Grupo Archivo General	tras realizar las validaciones correspondientes, nos permitimos informarle que el aplicativo SGDEA se encuentra funcionando correctamente. sugerimos verificar la conectividad de red de la entidad, ya que en ocasiones la lentitud o intermitencia en la red puede afectar el acceso y desempeño del sistema.
2025-10-01	1821429400	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Soporte De Envió Por La Plataforma Sgdea A Peticionario De Rt20250819163964 De Fecha 19 De Agosto De 2025	Usuario solicita soporte de envió por la plataforma SGDEA de la P20250808060725 con RS20250819163964	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-01	Vicente Alexander Ramos	Grupo De Atención Humanitaria Al Desmovilizado Y Apoyo Al Sometimiento Individual A La Justicia	No contamos con la facultad de emitir un certificado que respalde formalmente el envío de la notificación. Sin embargo, adjunto el historial correspondiente como soporte del envío realizado.
2025-10-01	1828402467	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Cambio De Firmas Sgdea	Solicitud del cambio de cargo y firmas de la doctora gloria de acuerdo con la resolución adjuntada	Kevin Monsalve Meza	2025-10-01	Sr. Edwin Manuel Beltran Beltran	Grupo Nómina Y Seguridad Social	Se realiza la verificación de la resolución adjunta, se identifica el nombramiento a directora encargada de la dirección de gestión del talento humano y se procede con la configuración en el sistema.
2025-10-01	1828405244	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Cambio De Firmas	Solicitud del cambio de cargo y firmas de la doctor William de acuerdo con la resolución adjuntada	Kevin Monsalve Meza	2025-10-01	Sr. Edwin Manuel Beltran Beltran	Grupo Nómina Y Seguridad Social	Se realiza la verificación de la resolución adjunta, se identifica el nombramiento a coordinador encargado de la dirección de gestión del talento humano y se procede con la configuración en el sistema.
2025-10-01	1829833900	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	La usuaria reporta lentitud en el sistema	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-01	Sindy Marcela Vaca Angarita	Grupo Archivo General	Se solicita agendar sesión para poder revisar en que procesos exactamente se visualiza la lentitud pero al no recibir respuesta de la usuaria se procede a realizar cierre del caso.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-01	18298985689	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte De Lentitud En La Plataforma Sgdea	La usuaria reporta lentitud en el sistema	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-01	Brenda Dallana Barrera Daza	Grupo Archivo General	Se indico Para descartar posibles problemas de carga local, recomendamos realizar una recarga completa de la página utilizando Ctrl + F5 o reiniciar el navegador.
2025-10-01	18299026750	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Oric - 189 Novedad Con Oficio - Intervención Asignación Por Competencia (Automático)	Usuario solicita verificar plantilla o el documentos sobre respuestas automática	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Cp. Brayan Fernando Guacheta Torres	Grupo Asuntos Legislativos	Se realiza la modificación correspondiente. Durante la revisión se identificaron algunos logs que estaban activados de forma incorrecta y no pertenecían a la plantilla original. Estos fueron eliminados, lo que permite que la plantilla se genere de manera adecuada.
2025-10-01	18353424243	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Habilitación Roles Firma Sgdea - Yasira Pereo	Solicito la habilitación de roles de firma en el SGDEA a la Dra Yasira Sirley Pereo Moreno Asesora de la OPC.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina De Relación Con El Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informarle que la usuaria YASIRA SIRLEY PEREA MORENO ya cuenta con el certificado de firma emitido por GSE, así como con firma electrónica activa. Por tal motivo, se le han asignado los roles de aprobador para que pueda realizar las gestiones correspondientes.
2025-10-02	18210623551	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error Al Firmar	La usuaria indica que no permite firmar el radicado salida	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Secretaria De Gabinete	Secretaria De Gabinete	Se realiza soporte en sitio en donde se obtiene el Log generado a la hora de firmar y se corrige el error presentado a la funcionaria
2025-10-02	18210694338	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Soporte	El usuario necesita acceder a la circular firmada por el director en su bandeja de entrada	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Sa. Leider Collano Gomez	Grupo Educación	Se realiza soporte en sitio en donde se identifica que la circular mencionada por el usuario no ha sido firmada, por ende no le aparece por esa razón
2025-10-02	18210829352	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Solicitud Verificacion Sgda	El usuario solicita apoyo con su SGDEA ya que no le abre.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Cl Tianny Gulo Parra	Dirección De Gestión Del Talento Humano	Despues de solicitarle mas información respecto al error, se hace soporte en sitio en donde se logra corregir la novedad presentada
2025-10-02	18212815448	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Falla Sgdea	el usuario solicita que se arregle el visor de archivos para ver los radicados y anexos.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-02	Laura Alejandra Serrano Quintero	Grupo Archivo General	Se valida el sitema y este esta funcionando correctamente se recomienda validar la conexion de la red

2025-10-02	18212931135	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Informe El Error Que Arroja La Plataforma Sgdea	El usuario informa el error que arroja la plataforma SGDEA a la hora de realizar los oficios de Felicitaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Javier Felipe Mora Sanchez	Grupo Archivo General	Se le indica al usuario que por favor refresque la plataforma ya que no se ha identificado un error respecto a su usuario en el SGDEA
2025-10-02	18212979465	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	El usuario reporta fallas en la plataforma de SGDEA (Lentos los procesos).	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-02	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Se valida la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexion de la red
2025-10-02	18213092262	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Solicitud De Apoyo	El usuario solicita apoyo debido que en el momento de ingresar el documento en el expediente no le están apareciendo todos los expedientes al doctor William quintero	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Edwin Manuel Beltran Beltran	Nómina Y Seguridad Social	Se realiza soporte en sitio en donde se logra identificar que si estan apareciendo los expedientes
2025-10-02	18213229324	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Solicitud	El usuario informar que la plataforma no esta sirviendo, debe dar cumplimiento a 3 derechos de petición , solicito ayuda	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Diana Tiheth Rivera Galeano	Dirección Sectorial De Comunicaciones	Se solicito mas informacion pero el funcionario no la proporciona
2025-10-02	18213300757	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Cambio De Perfil Usuario	El usuario solicita que se realice un cambio en el perfil del usuario JAIME ANDRÉS OSORNO NAVARRO identificado con CC 92.530.080 de Asesor Grado 28 en el Despacho del Viceministerio para la Estrategia y Planeación y que a partir de la fecha asuma como Director (E) de la Dirección Logística.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Edison Ferney Manco Urrego	Dirección Logística	Para proceder se solicita memorando resolucion o acto administrativo, o la cual no se recibe la información adicional se procede a cerrar el caso
2025-10-02	18213445143	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Instalacion De Escaner	El usuario solicita asistencia tecnica para la instalación de escáner en el computador que me fue asignado.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Diego Ricardo Lizarazo Jimenez	Subdirección De Contratación	Se envia solicitud a Soporte de MDN
2025-10-02	18213756388	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Solicitud	El usuario solicita apoyo, para eliminar del SGDEA, los dos documentos generados con error, como se observan en el pantallazo.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Eduardo Mauricio Pacheco Giraldo	Dirección De Desarrollo De La Fuerza Pública	Se procedio a cancelar las tareas según la solicitud.
2025-10-02	18213826901	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv:	El usuario reportar que en esta semana presento fallas para ingresar a la plataforma y mucho demora al ingresar y cuando se logra ingresar no me deja descargar los documentos esto hace mas lento el trabajo y la respuesta de os requerimientos por favor se verifique este aspecto muchas gracias quedo atenta.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-03	Lisett Johanna Garcia Mejia	Área Talento Humano Despacho Viceministerio De Veteranos Y Del Gsed	Informamos que se valida la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexion de la red
2025-10-02	18213870028	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Lenta	El usuario informa que la plataforma SGDEA se encuentra demasiado lenta, llevando así retrasos en nuestros procesos.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Rosabra Montealegre Archilegos	Grupo Archivo General	Informamos que se valida la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-02	18213900312	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla Sgdea	El usuario informa que la plataforma SGDEA se encuentra demasiado lenta y presenta error, llevando así retrasos en nuestros procesos.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-02	Rosabra Montealegre Archilegos	Grupo Archivo General	Informamos que se valida, la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-02	18213922658	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Intermitencia En La Plataforma Sgeda	El usuario notifica lentitud en el SGDEA	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Raul Sebastian Alvarado Forero	Dirección De Relaciones Internacionales Y Cooperación	Informamos que se valida la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-02	18213958471	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	El usuario envió pantallazo de la plataforma sgdea1 está presentando fallas.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-02	Sindy Marcela Vaca Angarita	Grupo Archivo General	Informamos que se valida la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-02	18213974807	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Plataforma Sgdea	El usuario informa que la Plataforma de SGDEA ha estado intermitente toda la mañana, y está generando Error al momento de crear los Oficios.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-02	Saudith José Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Informamos que se valida la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-02	18213992167	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	El usuario pide apoyo con los anexos correspondientes a los siguientes memorandos: Memorando No. M20251001012452 Memorando No. M20250912011597	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-02	Juliana Madrid Higuita	Secretaria De Gabinete	Según solicitud se indica los anexos correspondientes del comunicado interno
2025-10-02	18214011784	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	El usuario dice que el sgdea1 está presentando fallas	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Sindy Marcela Vaca Angarita	Grupo Archivo General	Informamos que se valida la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-02	18214053639	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Intermitente	El usuario reporta los siguientes errores encontrados en SGDEA. - Tiempos prolongados en inclusión de documentos a expediente. - No encuentra el número de expediente en algunas ocasiones. - Documentos no son editables (aparecen en solo lectura y al intentar editarlo aparece un error "solo se puede editar en WORD de escritorio"). - Tiempo de espera prolongado en envió a aprobación de documentos.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Informamos que se valido la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-02	18214059346	Solucionado	Trasladado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Soporte Equipo De Computo Impresora	El usuario pide apoyo para soporte técnico equipo de computo impresora la cual no conecta oficina 227 segundo piso oficina tortuleros.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Oscar Andres Duenas Barragan	Gestor Documental Grupo De Seguridad Mdn	Se envio solicitud a soporte de MDN
2025-10-02	18214066186	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas En La Plataforma Sgdea	El usuario requiere ayuda con el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se valido la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-02	18214076156	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Solicitud	El usuario solicita soporte con la plataforma SGDA	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Gloria Mayerly Cely Ovalle	Dirección De Contratación Estatal	Se solicita mas informacion pero no se recibe informacion adicional por parte del funcionario
2025-10-02	18214081729	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Orc - 188 Novedad En Traslado Por Competencia En Integracion Sectorial P20251001072017	El usuario reporta un error al tratar de hacer el traslado por competencia por Integración Sectorial que debe ir para la DIVRI.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se valido el error presentado durante el proceso de integracion y se solicita validar nuevamente el proceso se finaliza con esto
2025-10-02	18214086597	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Cambio Gestor De Correspondencia Por Vacaciones.	El usuario pide cambio de Gestor de Correspondencia.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-03	Blanca Jeaneth Garzon Vanegas	Secretaria General	Se realizo el cambio de gestor documental según solicitud
2025-10-02	18214092189	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Orc - 190 Novedad Integracion Peticion Firmada Y En Tramite P20250519041178	El usuario: ¿Solicito verificar si esta petición realmente salió para firma? ¿Solicito verificar porque sigue en trámite si hay un radicado de salida firmado?	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se valido la peticion y esta se encuentra pediente de firma digital por ende aun aparece en la bandeja de la funcionaria se solicita que esta se firme para finalizar la gestion
2025-10-02	18214098844	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Radicado Re20251001046015	El usuario solicita tu ayuda para que solucionar una novedad en la plataforma ya que llegaron 2 solicitudes con un mismo radicado y a la hora de asignar el radicado no desaparece de la plataforma y tampoco reasigna.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-08	Juan Carlos Osorio Gordillo	Dirección De Gestión Del Talento Humano	Se procede a cancelar la tarea
2025-10-02	18214108753	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rp403399 Fue Procesada Exitosamente. Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	El usuario solicita creación de su usuario en el3GDEA	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	Sistemas@Mindefensa.Gov.Co	Dirección De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones -Tics	Se creo usuario según solicitud
2025-10-02	18214431761	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Solicitud De Soporte Para El Sgdea	El usuario solicita soporte pues no tiene acceso al SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Catalina Gacha Mendoza	Dirección De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones -Tics	Se procede a crear usuario, según la solicitud
2025-10-02	18223515736	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Reiteracion De Actualización En Sgdea - Organización De Grupos De Trabajo	El usuario solicita realizar los ajustes correspondientes en el SGDEA, con el fin de organizar adecuadamente la estructura de la Dirección en los siguientes grupos: -Dirección de Relaciones Internacionales y Cooperación -Grupo de Cooperación Internacional -Grupo de Relaciones Internacionales	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	Victoria Eugenia Olga Pauwels Turmiron	Dirección De Relaciones Internacionales Y Cooperación	Para realizar el cambio de dependencia el usuario, no debe tener tareas pendientes ni expedientes asignados
2025-10-02	18236439471	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Solicitud De Creación De Firma Sgda	El usuario solicita la implementación de la firma de los documentos en el SGDEA de la señora Alexandra Tarazona Clavo López, para el cumplimiento de sus actividades	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	Angelo Maria Pedreros Guerra	Secretaria De Gabinete	Se configura la firma electrónica sobre el usuario según la solicitud
2025-10-03	18214379614	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Validar Flujo Poderes Grupo Procesos Ordinarios	El usuario solicita validar la siguiente clave de negocio ya que el poder no llego para firma.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-03	Diego Andres Zarate Soto	Dirección De Asuntos Legales	Se ejecuto de nuevo los poderes y estos quedan en estado finalizado
2025-10-03	18214335915	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Verificación Del Tramite En La Plataforma	El usuario pide apoyo para la verificación del documento.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-03	Carmen Milena Pinchao Cantor	Viceministro Para La Estrategia Y Planeación	Se verifico el comunicado interno

2025-10-03	18214345159	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud	el usuario pide validación de acuerdo con el requerimiento del usuario.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Luis Antonio Aparicio Cardenas	Dirección De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones -Tics	Se realiza asesoria sobre la bandeja de entrada en atención a las solicitudes de ingreso
2025-10-03	18214336238	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Cambio De Gestor De Correspondencia	El usuario solicita que se reasigne el gestor de correspondencia que recibe la Correspondencia digital por la plataforma SGDEA de la Dirección de Contratación Estatal a el funcionario Daniel Alba.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Ortega Vera Andres Felipe	Dirección De Contratación Estatal	El cambio de gestor de correspondencia no se efectuo debido a que la funcionaria que estar por encargo se encuentra en otro grupo para realizar el cambio se debe enviar un memorando indicando el cambio temporal
2025-10-03	18214364400	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla Sgdea	El usuario informa que la plataforma SGDEA está presentando fallas nuevamente.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Laura Alejandra Serrano Quintero	Grupo Archivo General	Se solicita realizar sesion para validar el inconveniente al ingresar al sitema, no se obtiene respuesta de parte del funcionario
2025-10-03	18214371433	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Suspensión Temporal Plataforma Sgdea	El usuario solicita sea suspendida temporalmente la PLATAFORMA SGDEA de mi usuario por vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-08	Ortega Vera Andres Felipe	Dirección De Contratación Estatal	Se procede a inactivar usuario por motivo de vacaciones
2025-10-03	18214383902	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Habilitación De Usuarios	El usuario solicita la habilitación de los usuarios de los siguientes funcionarios.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Yon Gómez Guzmán	Dirección De Asuntos Legales	Se procede a activar la usuario por termino de vacaciones
2025-10-03	18214389003	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Orc - 191 Peticion Con Novedad Envio Por Integracion P20250718055656	El usuario pide que el radicado de salida pendiente por aprobación se muestre en los bandejos.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-03	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se valido radicado y se informa que este esta pendiente por aprobacion
2025-10-03	18214401325	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Pantallazo Fallos Plataforma Sgdea	El usuario dice que la plataforma sgdea1 está presentando fallas.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Sindy Marcela Vaca Angarita	Grupo Archivo General	Informamos que se valido la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-03	18214409267	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Servicios Informaticos Y Recursos Compartidos De Jaira Orlando Castañeda Villacob	El usuario pide crear en el SGDEA un usuario.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Blanca Cecilia Baquero Jiménez	Dirección Centro Corporativo Gsed	Se crea usuario según solicitud
2025-10-03	18214419113	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Plataforma Sgdea - Intermitente - Lenta	El usuario dice que hay fallas de la plataforma de SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se valido la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-03	18214425896	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rp403943 Fue Procesada Exitosamente. Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	El usuario pide la creación de su usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	Sistemas@Mindefensa.Gov.Co	Dirección De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones -Tics	Se crea usuario según solicitud

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-
5

2025-10-03	18214466217	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	El usuario dice que la plataforma sgdea01 está presentando fallas.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-03	Sindy Marcela Vaca Angarita	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-03	18214515581	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud De Servicios Ofimaticos	El usuario solicita activar usuario.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Karen Jineth Romero Lozano	Grupo Negocios Generales	Se informa que se procedió a cambiar de sección al usuario según la solicitud
2025-10-03	18216423859	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rqt03974 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Sistemas@Mindeleng a.Gov.Co	Dirección De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones -Tics	Se creo el usuario correctamente
2025-10-03	18238074895	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Información	El usuario solicita indicar cual es la subsección destino que le corresponde al Grupo Contencioso Constitucional para poder trasladar la carpeta de su perfil a otra funcionaria	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Edwin Bekembawer Mahecha Cruz	Grupo Contencioso Constitucional	Durante la reunión por Teams se resolvió la novedad relacionada con el manejo de expedientes y se explicó el procedimiento para efectuar el cambio de responsable y el traslado de expedientes dentro del sistema.
2025-10-06	18214532527	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Error En Plataforma	El usuario dice que la plataforma SGDEA presenta error.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Hardeldy Yosa Gutierrez	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214537630	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas En La Plataforma Sgdea	El usuario informa de la falla que actualmente se presenta con la plataforma SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Gustavo Adolfo Castañeda	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214544529	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv:	El usuario muestra error en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214548657	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv:	El usuario reporta fallas en el sgdea.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Mauricio Giraldo Ruiz	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214553909	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	El usuario dice que la plataforma sgdea01 está presentando fallas.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Sindy Marcela Vaca Angarita	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214560823	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas Sgdea	El usuario reporta fallas en la plataforma SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Maria Camila Cordoba Aroca	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214566025	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla Sgdea	El usuario informa que la plataforma SGDEA presenta error.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Rosalba Montealegre Archilegas	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214569093	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Novedad En La Plataforma	el usuario reporta que se esta presentado fallas en el sistema	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Cristian David Roa Serrano	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214573578	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas En La Plataforma	El usuario dice que la plataforma esta presentando fallas	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Natalia Andrea Pose Ruiz	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214577120	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error De Plataforma Sgdea	El usuario dice que esta apareciendo este error en la plataforma SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Luz Marina Aguilera Leon	Dirección De Asuntos Legales	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214580134	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Urgente	El usuario dice que la plataforma no esta dejando actualizar los RE	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Diego Andres Zarate Soto	Dirección De Asuntos Legales	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214583809	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas Sgdea	el usuario dice que el SGDEA presenta fallas.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Diego Vianney Moreno Bonilla	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214588739	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Daño En La Plataforma	el usuario dice que la radicación no se encuentra en funcionamiento, arrojando error.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Katerin Constanza Pineda Herrera	Grupo Reconocimiento De Obligaciones Utgiosas	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18214592027	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud De Colaboración Para Solución De Inconveniente En Sgdea	el usuario dice que la plataforma presente fallas.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Castiblanco Rudy Delvis	Dirección De Relaciones Internacionales Y Cooperación	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18215971523	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla Sgdea	el usuario informa que la plataforma SGDEA está presentando fallas.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Laura Alejandra Serrano Gutiérrez	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18215977391	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Orc - 192 Novedad En El Acceso Y Funcionamiento A La Sgdea	el usuario reporta falla en el funcionamiento de la SGDA	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18216006917	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error En El Funcionamiento De La Plataforma Sgdea	El usuario reporta error y lentitud en la plataforma SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Suny Julio Zuñiga	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-06	18216018638	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	El usuario reporta falla de la plataforma SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-06	18216026915	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Solicitud Informacion	El usuario pide que el usuario del SGDEA se active	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-07	Edwin Manuel Beltran Beltran	Nomina Y Seguridad Social	Se envia información sobre las PQRS asignadas al usuario según la solicitud
2025-10-06	18216340033	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Orientación	El usuario dice que hay falla en el SGDA que impide incluir una PQR en un expediente	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Carlos Augusto Calderon Gil	Grupo Doctrina Estrategica Y Asesoria Juridica	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.

2025-10-06	18216358623	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud	El usuario informa error en el SGDEA, no está dejando incluir a los expedientes.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-06	Brenda Dallana Barrero Daza	Upg	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-06	18216362481	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Revisión Plataforma Sgdea	El usuario solicita la revisión de plataforma de la Dra. Stefanía Jiménez Contrales – Directora Centro Corporativo-GSED, ya que no la deja cargar.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Blanca Cecilia Baquero Jiménez	Asistente Dirección Centro Corporativo Gsed	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-06	18216366023	Solucionado	Inciclencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte De Falla En Plataforma	el usuario dice que hay fallas en la plataforma en el punto de radicación.	María Fernanda Cuesta	2025-10-06	Brayan Andres Garzon Vanegas	Grupo Archivo General	Brayan Andres Garzon Vanegas
2025-10-06	18216377103	Solucionado	Inciclencias, Lentitud del sistema	Rv: Error En La Inclusión De Expedientes	el usuario dice que hay un error en la plataforma en la inclusión de expedientes.	María Fernanda Cuesta	2025-10-06	Jose Cristobal Santiago Reyes	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-06	18216381854	Solucionado	Inciclencias, Lentitud del sistema	Rv: Orc - 191 Novedad En El Acceso Y Funcionamiento A La Sgdea	el usuario reporto falla en el funcionamiento de la SGDA	María Fernanda Cuesta	2025-10-06	Granada Acevedo Jhon Alexander	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se valida la funcionalidad sobre incluir expediente y se indica que se valide nuevamente
2025-10-06	18216388940	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Soporte	El usuario solicita soporte SGDA	María Fernanda Cuesta	2025-10-06	Jenny Marcela Yomayusa Loncheros	Dirección De Relaciones Internacionales Y Cooperación	Se solicita mas Información a la cual no se recibe Información adicional
2025-10-06	18216395194	Solucionado	Inciclencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	El usuario dice que hay falla de plataforma SGDEA	María Fernanda Cuesta	2025-10-06	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-06	18216402461	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Orc - 193 Reiteracion Novedad Aprobacion Sgdea P20250917072311 Y Gd20250926000055	El usuario dice que persiste en error de aprobación de petición.	María Fernanda Cuesta	2025-10-06	Deisy Yuranis Gonzalez Ibaez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se verifico las peticiones y estas se encuentran en estado respondido
2025-10-06	18216416901	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Solicitud Revision Plataforma Claudia Gonzalez - Grupo Logistico	El usuario solicita revisión plataforma de la funcionaria CLAUDIA GONZALEZ – GRUPO LOGISTICO Y SG, teniendo en cuenta que no esta recibiendo notificaciones mediante correo electrónico.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-07	Lina Paola Vasquez M.	Grupo Logistico Y Servicios Generales	Se realizo sesion donde se identifico y se corrigió la inconsistencias con las notificaciones internas
2025-10-06	18216426426	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Nombramiento Director Asuntos Legales- Daniel González Martínez-	el usuario pide la asignación del Director(E) Asuntos Legales en el SGDEA	María Fernanda Cuesta	2025-10-06	Sv. Nelson Ivan Sanchez Martinez	Grupo De Asuntos Administrativos Y Desarrollo Del Talento Humano	Se realizan los cambios sobre el usuario según la resolución
2025-10-06	18216440373	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Configuracion Wifi En Pc Portátil	el usuario solicita la configuración del wifi de la red de ministerio, así como la verificación de la VPN para trabajo remoto	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Sebastián Gómez Munar	Dirección Administrativa	Se envio solicitud a soporte de MDN
2025-10-06	18216445608	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Documentación De Firma Digital Y Electrónica	El usuario debe enviar la documentación requerida para la configuración de la firma digital y electrónica.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-06	Lizeth Adriana Rodriguez	Grupo Negocios Generales	Se realiza el procedimiento correspondientes sobre la firma digital
2025-10-06	18216452574	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	el usuario pidió desactivación de su usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-07	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se inactiva usuario por motivo de vacaciones
2025-10-06	18216456428	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Permiso Solicitud Ingreso Cam	el usuario solicito se le otorgue permisos, de Ingreso CAM a Fabio Osorio.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-07	Luis Felipe Martinez Gutierrez	Dirección De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones -Tics	Se actualizo el perfil del usuario para realizar solicitudes de ingreso al CAM
2025-10-06	18225041288	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Reubicación De Usuarios En Plataforma Sgdea	Los usuarios solicitan la creación de usuarios para el Ministerio de Defensa y, posteriormente, en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA).	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Sv. Luis Eduardo Rodriguez Acuna	Dirección De Seguridad Nacional	Se procedió con la creacion de usuario
2025-10-06	18227261858	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Servicios Informático - Creación De Usuario Sgdea	Solicita la creación del usuario, servicios informáticos y solicitud recursos compartidos del señor IMP CARLOS MARIO MOLINA LARGO con C.C. 1113631244 del Grupo Administracion de la Solución Temporal Fortalezas.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	Yuli Paola Salazar Gutierrez	Dirección Administrativa	Se creó correctamente el usuario en el SGDEA. Se solicitó al usuario verificar el acceso y funcionamiento; en espera de cualquier novedad.
2025-10-06	18233433487	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Activación Correo Y Sgdea Usuario Drc	El usuario solicita la activación del correo y del SGDEA con sus respectivos roles, para Sandra Mayerli Español González. La analista de soporte confirma la activación de usuario, pero el usuario volvio a manifestar que no pudo ingresar a SGDEA, y tampoco le ha llegado nada a su correo. @soporte esta validando la revisión del usrio	María Fernanda Cuesta	2025-10-06	Valeria Camila Reza Escoba	Oficina De Relación Con El Ciudadano	@Soporte por favor su ayuda con lo solicitado en el correo de arriba
2025-10-07	18216459930	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Solicitud Apoyo.	el usuario solicita su apoyo para poder acceder a la plataforma "INTRANET" y poder gestionar un permiso en el sistema.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-07	López Monleya Andrés Felipe	Grupo Desarrollo De Políticas Publicas Para Poblaciones	Se envia solicitud a soporte de MDN
2025-10-07	18216467080	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Cambio De Gestor De Correspondencia	el usuario solicito el cambio del Gestor de Correspondencia de la Dirección de Contratación Estatal en la plataforma SGDEA por el funcionario JOSE MAHIN MUÑEZ NAVAS.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-07	Blanca Jeanelth Garzon Vanegas	Dirección Administrativa	Se realiza cambio de gestor de correspondencia se acuerdo a la solicitud
2025-10-07	18216477415	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	el usuario pidió que se desactive su usuario en el SGDEA por motivos de vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-17	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario
2025-10-07	18216486910	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	el usuario pidió que se desactive su usuario en el SGDEA por motivos de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario
2025-10-07	18216495737	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	usuario desactivado en el SGDEA por motivos de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario
2025-10-07	18216501663	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	usuario desactivado en el SGDEA por motivos de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario
2025-10-07	18216506472	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	usuario desactivado en el SGDEA por motivos de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario por motivo de vacaciones

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-07	18216513614	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	usuario desactivado en el SGDEA por motivos de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario por motivo de vacaciones
2025-10-07	18216518045	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	usuario desactivado en el SGDEA por motivos de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario
2025-10-07	18216521431	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	usuario desactivado en el SGDEA por motivos de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario
2025-10-07	18216535668	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	usuario desactivado en el SGDEA por motivos de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario
2025-10-07	18216543007	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Roles Y Permisos De Usuario	el usuario solicita apoyo para que la servidora pública IMELDA TORRES OLIVEROS sea agregada dentro de la estructura del Grupo Archivo General.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-07	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-07	18216551616	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	usuario desactivado en el SGDEA por motivos de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario
2025-10-07	18216554366	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	usuario desactivado en el SGDEA por motivos de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se procede a inactivar usuario
2025-10-07	18216558843	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Orc - 195 Novedad En Traslado Por Competencia Integracion Sectorial P20251006078301	el usuario reporta novedad al hacer traslado por competencia en integración sectorial, arrojando un error y no permitiendo su envío.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-07	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Desde el area tecnica se valida el error presentando a lo cual se indica que se valide nuevamente finalizando la gestion de la peticion por integración
2025-10-07	18216665991	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Capacitación Sgdea	el usuario solicita capacitación del cargue de las carpetas del año 2022.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-09	Pedro Pablo Salguero Literario	Oficina De Control Interno Sectorial	Se solicita mas informacion para poder realizar la capacitacion, no se recibio informacion adicional
2025-10-07	18216580990	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Rol Gestor Documental En El Sgdea	el usuario solicita asignación del rol Gestor Documental del Grupo de Aseguramiento de la Calidad y Catalogación en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-08	Gilberto Salas Lozano	Dirección Logística	Se procede a realizar cambio de gestor documental

2025-10-07	18216590637	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Visualización De Petición En Plataforma Sgdea P20250823064872	el usuario solicita se cierre la tarea que relaciono	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-08	Sindy Marcela Voca Angarita	Grupo Archivo General	Informamos que se valido la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-07	18216599180	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Urgente	el usuario Solicito de manera atenta me indiquen de debo hacer para que se actualice los formatos de poderes con los nuevos datos.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-08	Diego Andres Zarate Soto	Dirección De Asuntos Legales	Se realiza el ajuste sobre las plantillas
2025-10-07	18216628367	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: No Permite Firmar	usuario solicita verificar este radicado dado que no permite firmar.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-08	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Se solicito realizar sesion para realizar acompañamiento sobre la firma de los diferentes PS, no se recibio respuesta, sin embargo el dia 30 de Octubre se realiza soporte en sitio donde se realiza la firma de los diferentes proyectu que se tenian sobre la bandeja del usuario
2025-10-07	18216639775	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Orc - 196 Novedad Radicados De Salida En Bandejas Que No Desaparecen	el usuario dice que hay tallo en el SGDEA de dos radicados que ya se gestionaron	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Yesica Milena Pacheco Lara	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se procede a cancelar las tareas según solicitud
2025-10-07	18216651067	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Oficio Permite Firmar	el usuario solicita verificar este radicado dado que no permite firmar.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-08	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Se solicito realizar sesion para realizar acompañamiento sobre la firma de los diferentes PS, no se recibio respuesta, sin embargo el dia 30 de Octubre se realiza soporte en sitio donde se realiza la firma de los diferentes proyectu que se tenian sobre la bandeja del usuario
2025-10-07	18216657214	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud De Habilitación Recursos Compartidos - Constanza Chocontá Umbarila	el usuario solicita la habilitación de recursos compartidos del Grupo Asesor Tribunal Médico Laboral.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-07	Diego Alejandro Bríñez Olaya	Grupo Asesor Tribunal Medico Laboral	Se envia solicitud a Soporte de MDN
2025-10-07	18224642683	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Orc - 194 Novedad En La Visualizacion De Anexos Con Multiasignaciones P20250922073780	El usuario reporta novedad de la visualización de anexos en las peticiones que son Multiasignado, novedad que habían reportado varias veces	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Durante sesion no se identifico sobre el historico el cargue de anexos
2025-10-08	18213695330	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Autorización - Gestor Grupo Administración De La Solución Temporal Fortaleza	El usuario autoriza el rol de reabrir expedientes en la plataforma SGDEA del grupo. Administración de la Solución Temporal Fortaleza ya que como Gestora Documental no tiene permiso	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-10	Carolina Alarcon Barreto	Dirección Administrativa	Se ha activado el rol para la reapertura de expedientes como gestor documental. Le agradecemos realizar la verificación correspondiente y confirmar si puede continuar con el proceso de manera correcta o si se presenta alguna novedad
2025-10-08	18213749973	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	El usuario solicita la eliminación de unos expedientes ya que fueron rechazados y no surgió ningún trámite, ya que el sistema no permitió eliminarlos ni archivarlos	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-09	Fabio Andres Fiesco	Grupo De Mantenimiento	Le agradecemos nos confirme si desea que se cancelen las cuatro tareas que actualmente se encuentran en su bandeja de entrada, o únicamente la tarea relacionada con la autorización de ingreso que fue seleccionada, no se recibe mas información .
2025-10-08	18216665528	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Solicitud Urgente Configura	el usuario Solicito si nos pueden configurar de manera urgente el formato de PROCESOS JUDICIALES (CIVIL Y LABORAL)	Kevin Monsalve Meza	2025-10-08	Diego Andres Zarate Soto	Dirección De Asuntos Legales	Se realiza los cambios sobre las plantillas
2025-10-08	18216670137	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Orc - 188 Novedad Peticion P20251001071017 No Se Deja Enviar Por Integracion	el usuario dice que al momento de generar el documento de traslado aparece el mensaje mostrado en la imagen y el sistema no genera dicho documento.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-09	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se actualiza estado sobre la peticion
2025-10-08	18216683683	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Error Sgdea	el usuario dice que no termina proceso de firma y queda en bandeja de entrada	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-14	Erika Fuentes Romero	Secretaria De Gabinete	Se procede a actualizar SIGNAX y se procede a firmar los radicados
2025-10-08	18216690494	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud De Creación De Usuario Y Servicios Informáticos - Sra. Nubia Molano	el usuario solicita la creación de usuario recursos compartidos y servicios informáticos.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Diego Alejandro Bríñez Olaya	Grupo Asesor Tribunal Medico Laboral	Se envia solicitud a Soporte de MDN
2025-10-08	18216698917	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud De Recursos Compartidos - My Danny Rabat - Tribunal Medico	el usuario solicita el acceso a recursos compartidos del personal referido.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-08	Diego Alejandro Bríñez Olaya	Grupo Asesor Tribunal Medico Laboral	Se envia solicitud a Soporte de MDN

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-08	18216704243	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Recomendaciones Tramite De Permisos De Ingreso Complejo Fortaleza Por Sgdea	el usuario solicita su colaboración para activar en la plataforma el rol con los permisos necesarios que permitan cargar la información de Ingreso al Complejo Fortaleza a través del SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-09	Leidy Brigitte Diaz Amaya	Grupo Políticas Y Prevención Del Daño Antijurídico	Se solicita que para poder realizar cambio de perfil la solicitud la debe realizar el coordinador o jefe del area
2025-10-08	18216713218	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Eliminación De Radicado FE02510080003018	el usuario Solicita de eliminación de radicado	Kevin Monsalve Meza	2025-10-08	Carlos Andres Velasquez Trujillo	Grupo Gobierno Digital	Se realiza acompañamiento y se indica los pasos para anular creacion de ingresos
2025-10-08	18216718805	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: No Permite Firmar Ofico	el usuario dice que un radicado no permite dejar firmar el oficio.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-09	Jose Cristobal Santiago Reyes	Grupo Archivo General	Le Informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-08	18216721797	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Visualización De Petición En Plataforma Sgdea P20250823064872	el usuario solicita se cierre la tarea que relaciona a continuación toda vez que la petición ya se respondió y continua en trámite.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-08	Shdy Marcela Vaca Angarita	Grupo Archivo General	Informamos que se validó la plataforma y esta se encuentra funcionando correctamente se solicita revisar la conexión de la red
2025-10-08	18216727485	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Solicitud Apoyo Sgdea	el usuario solicita el apoyo para eliminar este radicado de salida de la bandeja del SGDEA	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Juliana Madrid Higuita	Secretaria De Gabinete	Se realiza soporte en sitio y se logra eliminar proyecto de radicado de salida
2025-10-08	18216732456	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv:	el usuario solicito su colaboración para eliminar un documento.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Edison Edmundo Arturo Arbiltabal	Dirección De Desarrollo De La Fuerza Pública	Se valida la bandeja del usuario y esta llena tareas pendientes por gestionar
2025-10-08	18216747420	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud De Traslado De Equipos	el usuario Solicito amablemente el traslado de equipos de un puesto para otro.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-08	Ana Milena Devia Castro	Grupo Adquisiciones	Se envia a soporte de MDN
2025-10-08	18216752482	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Soporte En Firma De Documentos	el usuario pide apoyo para que los documentos dirigidos al Director Edison Edmundo Arturo Arbiltabal se puedan firmar.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-10	Rosa Astrid Mejia Garcia	Dirección De Desarrollo De La Fuerza Pública	Se cancelan tareas según solicitud
2025-10-08	18216792017	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Colaboración - Oficio No. E:20210825008730	el usuario solicito su colaboración urgente con la constancia de la remisión al destinatario.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-09	Lizeo Tatiana Rincon Suarez	Grupo Contencioso Constitucional	Se comparte soporte de notificacion de envio según la solicitud
2025-10-08	18238336085	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Activación Roles Plataforma Sgdea Sp Elber Yara Rodriguez	El usuario solicita activar los roles en la plataforma SGDEA al SP Elber Yara Rodriguez funcionario de la Dirección Centro Corporativo GSED, el cual inicialmente tenia los roles de Gestor documental y tramite de ingresos de personal para las reuniones que se realizan en la Dirección, la anterior debido a que por necesidades del servicio se encontraba realizando un reemplazo de vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-17	Stefania Jimenez Cantalen	Dirección Centro Corporativo Gsed	Se realizaron los cambios solicitados, incluyendo la modificación del gestor documental y la asignación de permisos para la creación de Solicitudes de Ingreso al CAN a los usuarios Indicados. Se solicitó verificar el correcto funcionamiento posterior a la actualización.
2025-10-09	18212782726	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Reactivacion Sgda	El usuario solicita la reactivación del SGDA, ya que se encontraba en vacaciones y volvió a retomar actividades	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-08	Carlos Andres Martinez Moreno	Dirección De Gestión Del Talento Humano	El requerimiento fue atendido conforme a los lineamientos establecidos. y el usuario ha sido activado correctamente
2025-10-09	18212987118	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	Se solicita desactivar el usuario Laura Viviana Perez Atricano (viviana.perez@mindefensa.gov.co), en el SGDEA por motivo de vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co	Administrador@Mindefensa.Gov.Co	Se le indica a la usuaria que se ha desactivado el usuario por salida a vacaciones y que se activará nuevamente cuando regrese
2025-10-09	18213178164	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	Se solicita desactivar el usuario ana Velez Duque (sarvele@mindefensa.gov.co), por motivo de vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-09	Administrador@Mindefensa.Gov.Co	Administrador@Mindefensa.Gov.Co	Se le indica a la usuaria que se ha desactivado el usuario por salida a vacaciones y que se activará nuevamente cuando regrese
2025-10-09	18213228036	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Urgente	El usuario solicita revisar dos poderes que no llegaron para la firma del abogado y los requieren con urgencia	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-09	Diego Andres Zarate Soto	Dirección De Asuntos Legales	Se retiraron la ejecucion sobre las instancias y los poderes quedaron en estado finalizado
2025-10-09	18213265443	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Circular No Se Encuentra En Sgdea	El usuario informa que la presente circular fue cargada el 06/10/2025, pero la misma no se encuentra en el SGDEA	Kevin Monsalve Meza	2025-10-10	Juliana Patricia Bautista Avilla	Dirección De Contratación Estatal	Se identifica una novedad en el flujo correspondiente de la circular, se corrige dicha novedad y se identifica que ya se encuentra en la bandeja de tareas de la revisora número 1
2025-10-09	18223396902	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Verificación Acceso Sgda	El usuario Informa que al Ingresar al SGDEA sus credenciales evidencian un error	Kevin Munsalve Meza	2025-10-10	Svll. Fleyther Isaac Mercado Navarro	Dirección Logística	Se envia solicitud a Soporte de MDN
2025-10-09	18236390286	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud De Traslado Sgdea	El usuario solicita que sea trasladado su SGDEA el cual fue creado por error involuntario en la oficina de dirección de asuntos legales	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	Alfredo Manuel Fuello Simanca	Grupo Contencioso Constitucional	Se realizó exitosamente el cambio de sección solicitado en el sistema. Se solicitó al usuario verificar el correcto funcionamiento y coordinar fecha y hora para la capacitación requerida.

2025-10-09	18084180927	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rqt60005 Fue Procesada Exitosamente. Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Se solicita la creación del usuario IMP. Carlos Mario Molina Largo	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	Sistemas@Mindefensa.Gov.Co		Se ha realizado la verificación del RQ llegado en el correo en el Service Manager, se verifica que los documentos anexos se encuentren completos (Resolución o el contrato y el formato de Solicitud Servicios Informáticos) y se procede con la creación del usuario.
2025-10-10	18213801970	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Revisión Lentitud Plataforma Sgdea	El usuario solicita apoyo ya que la plataforma SGDEA se encuentra muy lenta, para poder visualizar un oficio o abrir un expediente.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-10	Diana Mayerlit Ruiz Lopez	Dirección De Prevención De Capacidades E Innovación	Se identificó y corrigió exitosamente la inconsistencia que se presentaba en el sistema
2025-10-10	18213863279	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Devolución Documentos	El usuario solicita devolver los documentos al usuario que los genero ya que ella se encontraba en vacaciones y no le autorizaba aprobar ingresos	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Luz Angela Amaya Hernandez	Dirección De Contratación Estatal	Le Informamos que se ha realizado soporte en sitio para brindar una explicación sobre como rechazar las solicitudes de ingreso al CAN desde su bandeja de tareas, sin embargo, no se encontraba presente. Solicitamos amablemente que nos indique por favor cuando se encuentre en sitio para ir y subsanar su novedad
2025-10-10	18213897873	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Envió Solicitud De Computador	El usuario solicita un computador para el funcionario asignado a la Dirección Secretarial de comunicaciones al señor PD-10 EDGAR NICOLAS RINCON GARZON.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-10	Jeimy Marcela Rincon Mancera	Dirección Secretarial De Comunicaciones	Se envia solicitud a MDN
2025-10-10	18213925045	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Revisión Estado Solicitu Ingreso	El usuario solicita revisar el estado de una autorización de Ingreso tramitada el 09/10/2025	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-10	Manuel Antonio Dominguez Coral	Grupo De Desarrollo De Políticas Para Población Vulnerable	Se informa que, tras verificar el ingreso FE02510090003042, este se encuentra actualmente en la bandeja de entrada del señor Mario Andrés García Carrión, pendiente por aprobación

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-10	18213948806	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Verificación Información Documentos En La Sgdea	El usuario solicita revisión en la plataforma SGDEA debido a que unos documentos desaparecieron	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-10	Jean Paul Vargas Suarez	Grupo De Ciencia, Tecnología E Innovación	Se informa que se realizó la verificación correspondiente y se concluyó que todas las tareas se encuentran correctamente en su bandeja de entrada. Esta validación se efectuó mediante comparación directa con la base de datos, confirmando que los registros coinciden plenamente con los elementos disponibles en su usuario. Adicionalmente, se revisó el oficio con el asunto: "Socialización guías de propiedad intelectual y transferencia de tecnología", y no se encontró ningún documento relacionado ni en su bandeja de entrada ni en la de otros usuarios del sistema
2025-10-10	18222630936	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Roles Y Permisos De Usuario	El usuario solicita que la servidora Laura Andrea Jaramillo Suarez sea agregada dentro de la estructura del Grupo Archivo General, toda vez que ella fue trasladada a esta dependencia, mencionada funcionaria va a realizar funciones como digitadora para ellos solicitan roles y permisos. También solicita acceso a los recursos compartidos	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-14	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Se agrego a la usuaria al grupo archivo general
2025-10-10	18222909966	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Revisión Caso.	El usuario solicita la creación del usuario del DGIMP Jhon Alexander Cano Carrillo perteneciente a la Dirección de Talento Humano, también activarle los roles para numeración de actos administrativos	Kevin Monsalve Meza	2025-10-10	Sv. Nelson Ivan Sanchez Martinez	Dirección De Gestión Del Talento Humano	Se verifico y el usuario se encuentra creado y activo en el sistema
2025-10-10	18223110304	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Eliminacion	El usuario solicita anular un registro en el SGDEA ya que no se va a tramitar	Kevin Monsalve Meza	2025-10-10	Ana Maria Vega Ospina	Dirección De Relaciones Internacionales Y Cooperación	Se procedio a cancelar la tarea según solicitud
2025-10-10	18224219900	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Activacion Sff Firma Firmaya	El usuario solicita activar la plataforma SFF y de FIRMAYA	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Sv. John Edison Marin Bendon	Area Talento Humano Despacho Viceministerio De Veteranos Y Del Cued	Se envia solicitud a Soporte de MDN
2025-10-10	18274325851	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq405383 Fue Procesada Exitosamente. Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	El usuario solicita la creación de usuario en el SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-14	Ricardo Rao Garcia	Grupo De Medio Ambiente Y Lucha Contra La Explotación Ilcita De Minerales	Se creo usuario en el sistema
2025-10-10	18224430304	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Bloqueo Usuario Sgdea	El usuario solicita el bloqueo del SGDEA para el usuario andrea.munoz, por inicio de vacaciones	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-14	Andrea Carolina Munoz Vargas	Despacho Ministro De Defensa	Se inactiva usuario por motivo de vacaciones
2025-10-10	18253854701	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Usuario Para Activar Los Roles En El Sistema De Numeración Digital De Actos Administrativo	Se solicita crear el usuario en el SGDEA para el SSF Cuellar Rojas Luis Carlos	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Libis Hernandez Reyes	Dirección De Gestión Del Talento Humano	Se ejecutó exitosamente la solicitud en la plataforma SGDEA, completando la creación del usuario en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo conforme a los lineamientos establecidos. El proceso finalizó sin incidencias.
2025-10-10	18236054976	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Formatos Para Sgdea	El usuario solicita los formatos de las personas que no están ingresando a la plataforma SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Daniel Fuertes Torres	Dirección Fondo De Defensa Técnica Y Especializada De Los Miembros De La Fuerza Pública	Se solicitó la verificación de invitaciones de usuarios en SharePoint y, en caso de detectar usuarios no registrados, realizar las invitaciones correspondientes para garantizar el acceso adecuado a la plataforma.
2025-10-14	18224207573	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Configuración Y Permisos De Área De Trabajo En Power Bi	El usuario solicita acceso a reportes de power bi	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-20	Diana Milena Vanegas Gonzalez/	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se agenda reunión con los usuarios Diana Milena y Santiago Mesa, en la cual se socializa la novedad presentada en Power BI. Durante el encuentro, se brindó acceso a los reportes solicitados, los cuales se marcan como favoritos para facilitar su consulta. Adicionalmente, se realiza la prueba de la funcionalidad de exportación, confirmando que esta opera correctamente. Finalmente, se responde el correo correspondiente, adjuntando la información y los URLs de los reportes para su referencia.
2025-10-14	18224487081	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Activación Usuario Por Retorno De Vacaciones	El usuario solicita la activación del usuario Yenny Paola Vargas Robles, por motivo de retorno de vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	Myriam Liliana Lopez Vela	Dirección De Asuntos Legales	Se informa que la usuaria se encuentra activa en el sistema
2025-10-14	18224722128	Solicitud de Sesion	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	El usuario solicita el apoyo, ya que se dio respuesta a una petición para firma pero no aparece en la plataforma del director y esta vencida	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Adieth Maritza Figueroa Casas	Grupo De Medio Ambiente Y Lucha Contra La Explotación Ilcita De Minerales	Se solicita mas información donde se nos indique el numero de la petición para proceder con las validaciones correspondientes
2025-10-14	18225160923	Solicitud de Sesion	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud De Activación	El usuario solicita la activación de las cuentas e ingreso al equipo de trabajo sistema del SGDA y correo del doctor Fabio Nuñez Leal, quien reintegra a sus labores	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Jose Edilberto Herrera Cañon	Grupo De Desarrollo De Políticas Para Población Vulnerable	El usuario se encuentra activo en el sistema
2025-10-14	18225354893	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Solicitud Firma Para El Asesor Yeisk Calderón	El usuario solicita que se le pueda permitir al asesor de Despacho Yeisk Calderón firmar documentos a través de la plataforma de SGDA.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Manuel Alejandro Reyron Cortes	Grupo De Observatorio De Derechos Humanos Y Defensa Nacional	Usuario se encuentra configurado para realizar aprobaciones
2025-10-14	18225422441	Solicitud de Sesion	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Apoyo - Poderes No Enviados 9-10-25	El usuario solicita revisar los poderes judiciales generados el 9 de octubre de 2025, de los 332 poderes generados en esta fecha, 42 quedaron aprobados y firmados, pero no enviados	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-14	Carlos Alberto Campo Soto	Dirección De Asuntos Legales	Se verificó que los poderes se encuentran en estado "finalizado", confirmando que su emisión fue realizada exitosamente y el proceso concluyó sin incidencias.
2025-10-14	18226398072	Solicitud de Sesion	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Roles Integración - Diego Córdoba	El usuario solicita roles de flujo de multifirma para el señor SLP DIEGO ANDRES CORDOBA RAMIREZ ubicado en el grupo de Gestión y Acompañamiento de la DIRC	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Daley Yurani Gonzalez Baez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se asignó exitosamente el rol de multifirma ción al usuario SLP Diego Andrés Córdoba Ramírez. Se solicitó verificar el funcionamiento y reportar cualquier novedad para soporte adicional.
2025-10-14	18227337335	Solicitud de Sesion	Gestión de Documentos	Rv: Cnc-197 Novedad Peticion P20251009079631 No Desaparece De La Bandeja Aun Cuando Ya Fue Asignada	El usuario reporta novedad donde la funcionaria Liliana Paez, reporta novedad con la petición P20251009079631 asignada al grupo de reconocimiento y obligaciones Ilipisos, sigue apareciendo en la bandeja de entrada de Liliana aun cuando ya esta en la plataforma de la gestora de Correspondencia de Obligaciones.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	Se verificó el radicado P20251009079631, confirmando que se encuentra en estado "respondido". En la bandeja de la usuaria Liliana Páez Cárdenas se constata que el documento no está pendiente y figura como cumplidado correctamente.
2025-10-14	18227747634	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	Se solicita que el usuario Harvey Alejandro Prada Novoa, fue deshabilitado por motivos de vacaciones, con RQ405720 POR SOLICITUD DE TE. Karla Ximena Silva Barbosa	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se deshabilitó temporalmente el usuario en el SGDEA por inicio del periodo de vacaciones, con reactivación automática programada al concluir dicho periodo.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-14	18226689461	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud De Habilitación	El usuario solicita habilitar el ingreso al sistemas y las cuentas del SGDEA del funcionario Manuel Felipe Parraguiano Gallardo, quien se reintegra de vacaciones	María Fernanda Cuesta	2025-10-14	Jose Edilberto Herrera Carlon	Dirección Derechos Humanos Y Dih	Se informa que el usuario se encuentra creado y activo en el SGDEA
2025-10-14	18227122783	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Descargue Circular- Urgente	El usuario solicita apoyo de manera urgente, ya que con el descargue de una circular cargada, no permite ver el documento firmado, ni mucho menos ingresando al expediente permite ver el PDF	María Fernanda Cuesta	2025-10-13	Diana Maverli Ruiz Lopez	Dirección De Proyección De Capacidades E Innovación	Se solicito el número de expediente, número de circular, asunto o cualquier otra información relevante con la cual se haya creado el registro a lo cual no se recibio respuesta de parte del funcionario.
2025-10-14	18226562560	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud	El usuario solicita soporte para la configuración del correo Eduardo.pacheco@mindefensa.gov.co, en la bandeja agendamiento de reuniones no deja realizar la función	María Fernanda Cuesta	2025-10-15	Eduardo Mauricio Pacheco Giraldo	Dirección De Desarrollo De La Fuerza Pública	Se envía solicitud a soporte de MDN
2025-10-14	18226898864	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	El usuario solicita la revisión de la plataforma del SGDEA se encuentra fallando para la trazabilidad de los documentos	María Fernanda Cuesta	2025-10-15	Carlos Humberto Gonzalez Fernandez	Dirección De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones -Tics	Se solicita mas información para poder validar la inconsistencia por parte del usuario pero no se recibe mas información
2025-10-14	18226624574	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Novedades Con La Creación De Circulares	El usuario solicita apoyo ya que en la creación de circulares en SGDA se está presentando una novedad en la cual las circulares que crea no le permite aprobación y firma del Director	María Fernanda Cuesta	2025-10-15	María Andrea García Carlon	Dirección De Proyección De Capacidades E Innovación	solicitamos amablemente que nos brinde mayor detalle sobre la inconsistencia que presenta actualmente en el sistema SGDEA. Agradeceríamos, en lo posible, que adjunte evidencia del error (como capturas de pantalla, mensajes del sistema u otros elementos que considere relevantes), así como el nombre de usuario o los usuarios afectados. Le solicitamos también indicar la oficina en la que se encuentra, en caso de que sea necesario realizar una revisión en sitio. no se recibio mas información de parte del funcionario
2025-10-14	18225200859	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Restablecer Usuario	El usuario solicita restablecer la contraseña para el señor JIMMY CHOCONTA, contratista de empresa 472, el cual se encontraba en vacaciones	María Fernanda Cuesta	2025-10-14	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Se envía solicitud a soporte de MDN
2025-10-14	18233651942	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	El usuario solicita deshabilitar la cuenta de JuaGut@mindefensa.gov.co perteneciente a Juan Manuel Gutierrez Correa, con RQ405743 por solicitud de TE. Karla Ximena Silva Barbosa, por motivo de vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	AdministradorBMindefensa.Gov.Co		Se desactivó exitosamente el usuario en el SGDEA por inicio del periodo de vacaciones, y se programó su reactivación automática al finalizar dicho periodo conforme a la resolución vigente.
2025-10-14	18233694825	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	El usuario solicita deshabilitar la cuenta de AlbCas@mindefensa.gov.co perteneciente a Alba Consuelo Castañeda Lizarazo, con RQ405746 por solicitud de TE. Karla Ximena Silva Barbosa, por motivo de vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	AdministradorBMindefensa.Gov.Co		Se desactivó correctamente el usuario en el SGDEA por motivo de vacaciones, con reactivación prevista al término del periodo vacacional según lo establecido en la resolución correspondiente.
2025-10-14	18233740279	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	El usuario solicita deshabilitar la cuenta de KarPed@mindefensa.gov.co perteneciente a Karen Lorena Pedraza Acosta, con RQ405755 por solicitud de Karla Ximena Silva Barbosa, por motivo de vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	AdministradorBMindefensa.Gov.Co		Se desactivó correctamente el usuario en el SGDEA debido al inicio del periodo de vacaciones, quedando programado su reactivación automática al finalizar dicho periodo conforme a la resolución.
2025-10-14	18233807318	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	El usuario solicita deshabilitar la cuenta de AdrRoa@mindefensa.gov.co perteneciente a Adriana Patricia Roa Piñeros, con RQ405761 por solicitud de Karla Ximena Silva Barbosa, por motivo de vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	AdministradorBMindefensa.Gov.Co		Se desactivó correctamente el usuario en el SGDEA por motivo de vacaciones, y se programó la reactivación al finalizar el periodo establecido según la resolución correspondiente.
2025-10-14	18227807439	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	Se solicita que el usuario alvsoto@mindefensa.gov.co, perteneciente a Alvaro Jose Soto Rojas fue deshabilitado por motivos de vacaciones, con RQ405731 POR Solicitud de TE. Karla Ximena Silva Barbosa	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	AdministradorBMindefensa.Gov.Co		Se deshabilitó temporalmente el usuario en el SGDEA por motivo de vacaciones, con reactivación automática programada al concluir el periodo establecido.
2025-10-14	18233091700	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	Se solicita que el usuario luvill@mindefensa.gov.co, perteneciente a Luis Hernando Villamil Laverde fue deshabilitado por motivos de vacaciones, con RQ405769 por Solicitud de TE. Karla Ximena Silva Barbosa	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	AdministradorBMindefensa.Gov.Co		Se desactivó correctamente el usuario en el SGDEA debido al inicio del periodo de vacaciones, con reactivación programada al finalizar dicho periodo según la resolución correspondiente.
2025-10-14	18233581040	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Inconvenientes Usuario Panal - Asignación Directa Sgdea	El usuario manifiesta inconvenientes que aún persisten con la INTEGRACIÓN SECTORIAL con PONAL, se requiere remitir los peticiones de competencia de esa institución a través de ASIGNACIÓN DIRECTA	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Jefe Oficina De Relación Con El Ciudadano	Se realizó el ajuste de acceso que permite el ingreso al SGDEA mediante el usuario dipon.aac-minisi@policia.gov.co, quedando habilitado correctamente.
2025-10-14	18233924447	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Apoyo - Poderes No Enviados 14-10-25	Correos duplicado de poderes que están aprobados y firmados, pero no se han enviado.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-21	Carlos Alberto Campo Soto	Grupo Contencioso Constitucional	Se ha verificado que ya se ha respondido otro correo en el cual estaba con la misma solicitud. Se adjunta en PDF el correo de respuesta al otro correo en el que se le dio solución.
2025-10-14	18234159962	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicos	Rv: Error Al Completar La Aprobación Del Radicado	El usuario solicita apoyo ya que hoy ofician que no permite firmar y reporta un error	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Se cancela la tarea ya que esta ya se encontraba aprobada
2025-10-14	18235380676	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Envió Solicitud	El usuario solicita que se le active la aplicación de WhatsApp en su computador dados las necesidades del servicio con esta App. para la persona CARLOS GILBERTO VARGAS CARVAJAL (carlosg.vargas@mindefensa.gov.co) QUEDA PENDIENTE, YA QUE ENVIARON EL CASO AL ÁREA ENCARGADA	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Cl. Jeimy Marcela Rincon Mancera	Dirección Sectorial De Comunicaciones	Se remite solicitud a soporte de MDN
2025-10-14	18235970356	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq403304 Fue Procesada Exitosamente. Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Llega RQ para la creación de usuario	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	Sistemas@Mindefensa.Gov.Co		Se ha realizado la verificación del RQ llegado en el correo en el Service Manager, se verifica que los documentos anexos se encuentren completos (Resolución o el contrato y el formato de Solicitud Servicios Informáticos) y se procede con la creación del usuario.
2025-10-14	18296692218	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Rol Gestor Documental En El Sgdea	Se solicita sea asignado el señor OSWALDO APONTE, como Gestor Documental	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Cr. Gilberto Solas Lozano	Grupo De Aseguramiento De La Calidad Y Catalogación	Se procede a realizar la configuracion del usuario como gestor documental
2025-10-14	18336404430	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq405511 Fue Procesada Exitosamente. Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Llega notificación en la cual indica el RQ para la creación del usuario	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	AdministradorBMindefensa.Gov.Co		Se procede a verificar los documentos anexos en el RQ se validan que estén bien y se procede con la creación

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-14	18336578239	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq40556 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Correo de notificación en donde llega el RQ para la creación del usuario en el SGDEA	Kevin Monsalve Meza	2025-10-14	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Se creó correctamente el usuario en el sistema SGDEA y se confirmó el acceso mediante la URL proporcionada. Se solicitó el diligenciamiento del documento "Carta para configurar grata" como requisito para continuar con la configuración de la firma electrónica.
2025-10-14	18335561059	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Solicitud Para La Firma Del Nuevo Dir Gth	El usuario informa que envía el soporte para el tramite correspondiente para la firma electrónica y digital	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Sclm.John Alexander Bolino Manchabajoy	Dirección De Gestión Del Talento Humano	Se procede a validar los documentos anexos en el correo y al verificar que se encontraban en orden, se procede con la configuración del Grado para la firma electronic
2025-10-14	18236121668	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	El usuario solicita autorizar el ingreso al expediente que se relaciona a continuación a la TS. Alejandra Isabel Valdemoro. Gestura Ducumental de la Dirección quien se encuentra haciendo el arreglo documental de dicho expediente unificando archivos de esta misma serie	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Jovhanna Marcela Palomia Rojas	Dirección Sectorial De Bienestar Y Salud	Se solicitó programación de una reunión por Teams con la responsable del expediente para explicar el proceso de asignación de permisos a usuarios específicos. Se adjuntó video tutorial como material de apoyo.
2025-10-14	18236152662	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error Desconocido En Plataforma	El usuario solicita apoyo ya que hay varios oficios que no permite firmar y reporta un error PENDIENTE ANEXAR CAPTURAS SOLICITADO POR SOPORTE PARA IDENTIFICAR EL ERROR	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Se le solicita al funcionario anexar Imagenes correspondientes al error que le aparece al momento de firmar un radicado de salida

2025-10-14	18236234807	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error 2 Desconocido En Plataforma	El usuario solicita apoyo ya que hay varios oficios que no permite firmar y reporta un error	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Se le solicita al funcionario que por favor indique fecha y hora para agendar una reunión por teams y así poder identificar mejor el error que se le presenta
2025-10-14	18227258940	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Descargue Circular- Urgente	Solicita descargue de circular	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Diana Maverli Ruiz Lopez	Direccion De Proyección De Capacidades E Innovación	Se solicita confirmar el número de expediente, número de circular, asunto o cualquier otra información relevante con la cual se haya creado el registro, con el fin de poder realizar la verificación correspondiente en el sistema, no se recibe respuesta de parte de la funcionaria
2025-10-15	18235473862	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	El usuario solicita que le eliminen los radicados que se evidencian en los pantallazos, teniendo en cuenta que fueron remitidos para su firma en el momento que ella se encontraba incapacitada. es fundamental que la coordinadora del grupo tenga conocimiento del caso. En caso de que se apruebe el cambio de firma digital a firma electrónica, esta quedará vencida, por lo que será necesario contar con la autorización de la coordinadora para continuar con el proceso.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Yasira Sirley Perea Moreno	Oficina De Relación Con El Ciudadano	Se solicitó confirmación del número de radicado de la nueva petición para poder realizar el seguimiento en el SGDEA y proceder con la eliminación del trámite P20250519041061.
2025-10-15	18236258969	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla Plataforma	El usuario solicita que la plataforma SGDEA se encuentra muy lenta y esta llevando retrasos en los procesos	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Cp. Jorge Andres Arteaga Ascencio	Dirección Administrativa	Se verificó el funcionamiento normal del aplicativo SGDEA. Se recomendó al usuario recargar la página (Ctrl + F5) o refrescar el navegador para descartar errores locales y verificar la conectividad de red por posibles causas de lentitud o intermitencia. Se ofreció asistencia adicional mediante reunión en Teams si el inconveniente persiste.
2025-10-15	18236338374	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Falla En La Plataforma	El usuario informa que la plataforma SGDEA se encuentra muy lenta y retrasa los procesos	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Sr. Jorge Andres Arteaga	Dirección Administrativa	se verificó el funcionamiento normal del aplicativo SGDEA. Se recomendó al usuario recargar la página (Ctrl + F5) o refrescar el navegador para descartar errores locales y verificar la conectividad de red por posibles causas de lentitud o intermitencia. Se ofreció asistencia adicional mediante reunión en Teams si el inconveniente persiste.
2025-10-15	18237753110	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	El usuario solicita el apoyo para realizar la eliminación de una solicitud de numeración de acto administrativo el cual se genero pero no fue necesario terminar el proceso	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Sr. Daniel Esteban Salgado Parra	Grupo Comisiones Al Interior Y Exterior	Se canceló la numeración de actos indicada en el correo de seguimiento, por lo que ya no debería visualizarse en la bandeja de entrada del usuario. Se solicitó verificar la eliminación y reportar cualquier persistencia del registro para aplicar acciones adicionales.
2025-10-15	18237913565	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Revisión	El usuario informa error de la plataforma al crear RS o reasignar	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Blanca Jeaneth Garzon Vanegas	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-15	18238134491	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Firma Tc Andrés Guzmán Fonseca Dsn Mdn	El usuario firma electrónica del usuario Andrés guzmán Fonseca DSN MDN	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Tc. Andres Guzman Fonseca	Grupo De Desminado Humanitario Y Lucha Contra El Terrorismo	Se configuró correctamente la firma electrónica del usuario en el sistema. Se solicitó verificar su funcionamiento para confirmar la correcta implementación.
2025-10-15	18238178875	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Soporte Formato De Ingreso Al Can	El usuario solicita soporte que en el formato de autorización de ingreso al CAN, teniendo en cuenta que no figura el nombre del Grupo de Asuntos Administrativos y Desarrollo del Talento Humano y se requiere generar un permiso	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-15	Walter Enrique Pereira Guerra	Dirección De Gestión Del Talento Humano	Se actualiza la información de la oficina en el sistema. Se solicitó al usuario realizar pruebas de verificación y, en caso de persistir el inconveniente, reportarlo para revisión presencial.
2025-10-15	18238219549	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Constancia De Envio	El usuario solicita la constancia de envió del siguiente radicado RS3025090517819 1	Kevin Monsalve Meza	2025-10-20	Juan Pablo Cardenas Reina	Dirección De Asuntos Legales	Se envió la notificación a la usuaria Zoraida Patricia Ayvo Gutiérrez, correspondiente a la respuesta del radicado P20250827065932, y se adjuntó el comprobante de envío para registro y verificación.
2025-10-15	18266016521	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Novedad Reportada Con Encuesta De Satisfacción Mas	La usuaria menciona que a los usuarios no les llega al correo electrónico la encuesta de satisfacción del modulo de servicio al ciudadano	Kevin Monsalve Meza	2025-10-24	Laura Raquel Segura Arias	Grupo De Gestión Y Acompañamiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	A la usuaria se le solicita cualquier correo de los usuarios de los cuales evidencia que no le llegó la encuesta
2025-10-15	18237525479	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Cambio De Grado	El usuario solicita realizar el cambio de grado a TÉCNICO TERCERO y de gestora ducumental	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	T3. Sandra Lorena Millan Arenas	Grupo De Protocolo Ministro De Defensa Nacional	Se verifica que en el directorio activo estén actualizados los datos de acuerdo a la resolución anexada, se identifica que están actualizados los datos así que se sincroniza el sgdea con el directorio activo y quedan los datos actualizados

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-15	18237805006	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Habilitación Permisos	El usuario solicita la habilitación de los permisos del Mayor Gallon como coordinador, para que pueda aprobar ingresos y salidas del complejo fortaleza SOPORTE DIO LA SOLUCIÓN, PERO ESTA A LA ESPERA DEL USUARIO PARA QUE DILIGENCIE EL WORD ADJUNTO PARA CONFIGURAR LA FIRMA ELECTRÓNICA	Kevin Monsalve Meza	2025-10-15	Carlos Eduardo Monloya Cely	Director De Seguridad Ciudadana	Se verifica la resolución anexada que indica coordinación encargado, se hacen los cambios correspondientes en el SGDEA y se solicita que llene el acta para incluir grado y así configurar la firma electrónica del coordinador encargado, también, se le indica que para desactiva el usuario de la coordinadora nombrada, es necesario que quede sin tareas en la bandeja de entrada
2025-10-15	18237844310	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	El usuario solicita procedimiento para eliminar un número de radicado digital y poder cambiar a número de radicado físico de un oficio PENDIENTE YA QUE EL USUARIO NO COLOCO EL NÚMERO DE RADICADO, IMÁGENES, CAPTURA DE PANTALLA	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	Crcim. Carlos Humberto Gonzalez Fernandez	Grupo De Planeación Por Capacidades	Se le solicita al usuario que indique o anexe imagenes que nos permita identificar cuales el radicado que solicita eliminar
2025-10-15	18237584576	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Ingreso Suite	El usuario solicita apoyo con el fin de habilitar el ingreso a la en SUITE que no se pudo ingresar y se quiere ante la auditoria INCONTEC PENDIENTE RESPUESTA SOPORTE	María Fernanda Cuesta	2025-10-15	Sv. Dailvy Fabian Flaus Palache	Grupo De Atención Humanitaria Al Desmovilizado Y Apoyo Al Sometimiento Individual A La Justicia	Se envía a soporte de MDN
2025-10-15	18237658187	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Activación Usuario Ingreso A La Plataforma Suite.Mindefensa	El usuario solicita apoyo para habilitar el usuario y contraseña de ingreso a la plataforma SUITE, y se requiere con prioridad ante la auditoria INCONTEC PENDIENTE SOLUCIÓN POR PARTE DE SOPORTE	María Fernanda Cuesta	2025-10-15	Sv. Gonzalo Buitrago Alarcon	Grupo De Atención Humanitaria Al Desmovilizado Y Apoyo Al Sometimiento Individual A La Justicia	Se envío solicitud a soporte de MDN
2025-10-15	18237693927	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Verificación	El usuario solicita la revisión de la plataforma SGDEA ya que se encuentra fallando para la trazabilidad de los documentos PENDIENTE RESPUESTA DEL USUARIO PARA SOLUCIONAR LA NOVEDAD	María Fernanda Cuesta	2025-10-15	Crcim. Carlos Humberto Gonzalez Fernandez	Dirección De Proyección De Capacidades E Innovación	Agradeceríamos, en lo posible, que adjunte evidencia del error (como capturas de pantalla, mensajes del sistema o cualquier otro elemento que considere relevante), así como el nombre de usuario o los usuarios en los que se presenta la incidencia. Esta información nos permitirá realizar un análisis más preciso y brindarle una solución adecuada en el menor tiempo posible, no se recibe mas información de parte del funcionario
2025-10-15	18237948651	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Servicio Técnico	El usuario solicita los servicios para la configuración a internet de un computador oficina 319A PENDIENTE SOLUCIÓN DE SOPORTE	María Fernanda Cuesta	2025-10-15	S2. Hatin Manuel Rodriguez Cortes	Oficina Control Disciplinario Interno	Se envía solicitud a soporte de MDN
2025-10-16	18281445460	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Solicitud Apoyo - Poderes No Enviados 14 Y 15 De Octubre De 2025	Solicitud de apoyo para poderes no enviados	Yeraldin Gutierrez	2025-10-16	Carlos.Campo@Mindefensa.Gov.Co	Grupo De Medio Ambiente Y Lucha Contra La Explotación Ilicita De Minerales	El proceso fue ejecutado y los poderes se encuentran en estado Finalizado, lo que indica que su emisión se realizó de manera satisfactoria
2025-10-16	18280946308	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	Habilitación del usuario SGDEA, de acuerdo con la resolución adjunta que modifica mi periodo vacacional.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	Francy.Tolosa@Mindefensa.Gov.Co	Dirección De Seguridad Nacional	Se verifica la resolución adjuntada por la usuaria en donde se identifica el cambio de vacaciones y se procede a activar nuevamente el usuario.
2025-10-16	18282295809	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Ayuda	Requiero su colaboración para eliminar un numero de radicado	Daniel Tamara Hilarion	2025-10-16	Crcim. Carlos Humberto Gonzalez Fernandez	Dirección De Proyección De Capacidades E Innovación	Se procedió cancelar la tarea sobre el radicado según solicitud
2025-10-16	18282506157	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Habilitar La Suite Visión	Habilitación plataforma SUITE VISION	Kevin Monsalve Meza	2025-10-16	Arlismendi.Torres@Mindefensa.Gov.Co	Grupo De Atención Humanitaria Al Desmovilizado Y Apoyo Al Sometimiento Individual A La Justicia	Se envía correo a soporte ya que es competencia de ellos

2025-10-16	18282531698	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Soporte Sgdea	Solicita la verificación del por qué le queda en su bandeja de tareas un radicado ya asignado	Kevin Monsalve Meza	2025-10-17	Luz.Aguilera@Mindefensa.Gov.Co	Despacho Ministro De Defensa	Por medio de bases de datos se cancela la tarea ya que la reasignó y se quedó en su bandeja de tareas. Se le informa a la usuaria que se harán las verificaciones necesarias para identificar la novedad presentada
2025-10-16	18210407195	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Retiro Solicitud Apoyo - Poderes No Enviados 14 De Octubre De 2025	Solicitud de apoyo para poderes no enviados	Yeraldin Gutierrez	2025-10-17	Carlos.Campo@Mindefensa.Gov.Co	Grupo De Medio Ambiente Y Lucha Contra La Explotación Ilicita De Minerales	El proceso fue ejecutado y los poderes se encuentran en estado Finalizado, lo que indica que su emisión se realizó de manera satisfactoria
2025-10-16	18282575544	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Activación Sgdea Por Término De Vacaciones Y Reubicación Al Grupo Archivo General	Solicito activar el usuario en el SGDEA del siguiente funcionario, quien se reincorpora a sus labores tras finalizar su periodo de vacaciones y reubicación en el Grupo Archivo General	Daniel Tamara Hilarion	2025-10-17	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Se activo usuario por termino de vacaciones
2025-10-16	18282553565	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Soporte A Peticiones	La usuaria solicita que se analicen las peticiones P20250620030414 y P20250626051133, ya que recibió alertas y en julio de 2025 le informaron que no podían homologarse. Pide una revisión detallada de los motivos y una solución definitiva para resolver el problema y cerrar las alertas.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-17	Yesica Milena Pacheco Lara	Grupo Análisis Y Difusión	Se revisaron las peticiones y estas no tiene respuesta definitiva se debe crear una nueva respuesta para cada petición con tipo de Respuesta Definitiva. Así, el sistema reconocerá la gestión como finalizada.
2025-10-16	18282598601	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Cambio De Grado Por Ascenso	Solicito realizar cambio de grado	Daniel Tamara Hilarion	2025-10-17	Cp. Yelson Leonardo Catano Castro	Grupo De Mantenimiento	Se realiza cambio de grado segun solicitud.
2025-10-16	18279068595	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Error	He firmado oficio pero aun se ve en la bandeja	Daniel Tamara Hilarion	2025-10-17	Angela Maria Pedreros Guerra	Grupo Sistema Integral De Verdad, Justicia, Reparación Y No Repetición	Informo que el RS3025101621 1884 esta con el estado "pendiente de aprobación firma digital", se verifico el histórico del tramite y no se observo un registro de aprobación
2025-10-16	18309116066	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Apoyo Técnico	El usuario solicita apoyo para enlazar peticiones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-17	Sv8. Robert Daniel Rojas Bayona	Grupo De Desminado Humanitario Y Lucha Contra El Terrorismo	Se realizó acompañamiento al funcionario, orientándolo sobre el proceso para enlazar las peticiones. Se indicó que para efectuar dicho proceso, es necesario que los solicitudes correspondan al mismo trámite y que los datos del peticionario sean iguales, siendo obligatorio diligenciar el campo No. de Identificación para poder realizar el enlace.
2025-10-16	18202587573	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Rq406150 Solicitud Apoyo Técnico	El usuario solicita apoyo para enlazar peticiones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-17	Sv8. Robert Daniel Rojas Bayona	Grupo De Desminado Humanitario Y Lucha Contra El Terrorismo	Se realizó acompañamiento al funcionario, orientándolo sobre el proceso para enlazar las peticiones. Se indicó que para efectuar dicho proceso, es necesario que los solicitudes correspondan al mismo trámite y que los datos del peticionario sean iguales, siendo obligatorio diligenciar el campo No. de Identificación para poder realizar el enlace.
2025-10-16	18202593604	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	El usuario necesita colaboración para firmar en sgdea una acta gracias	Kevin Monsalve Meza	2025-10-17	Remitido Por Soporte	Grupo De Gestión Presupuestal	Se ha realizado soporte en sitio y se ha identificado que su bandeja de tareas ya se encuentra sin tareas pendientes

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-16	18209109162	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Eliminación Expediente	Solicito amablemente la eliminación de la circular en mención. La anterior teniendo en cuenta que se hizo que realizar uno nuevo con la modalidad de "Comunicado".	Daniel Tamara Hilarion	2025-10-23	Oscar Javier Diaz Avila	Grupo De Analisis Y Difusion	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la cancelación de la circular en mención. Por lo tanto, esta ya no debería vivirtarse en su bandeja de entrada. Agradecemos que realice los pruebas correspondientes y nos confirme. Quedo atenta a su respuesta.
2025-10-16	18202571391	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Solicitud Sop	me permito solicitar soporte técnico plataforma SGDEA para la oficina 213 CSIRT Defensa, para el usuario TC LUZ ESPERANZA CORREA CRUZ para validación de firmas actas y circulares, y del usuario TC CARLOS ARTURO MARTINEZ FORERO para la activación de firma en la plataforma, ya que mencionado Oficial fue nombrado coordinador del Grupo de Servicios Proactivos y Reactivos de acuerdo con resolución adjunta	Kevin Monsalve Meza	2025-10-23	Sp. Angel Miguel Diaz Diaz	Oficina De Respuesta A Incidentes Cibernéticos	Se configuró correctamente la firma electrónica en el sistema. Se solicitó al usuario verificar el funcionamiento y, para la emisión del certificado de firma digital, enviar fotocopia de la cédula de ciudadanía junto con el número de celular para continuar con la gestión.
2025-10-16	18245148982	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Permite La Lentitud	El usuario solicita validar la plataforma ya que presenta lentitud al momento de incluir peticion a un expediente	Yeraldin Gutierrez	2025-10-22	Jose Cristobal Santiago Reyes	Grupo Archivo General	Se agenda esta sesión con el fin de realizar la validación y seguimiento respecto a la lentitud presentada en el sistema, con el propósito de verificar que todo funcione correctamente según las validaciones previamente realizadas, luego se Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-16	18245211918	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Intermitente	El usuario solicita validar la plataforma ya que presenta lentitud al momento de incluir peticion a un expediente y en envio a aprobación de documentos.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-21	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-16	18247794867	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Lentitud En Plataforma	El usuario solicita validar la plataforma ya que presenta lentitud al momento de incluir peticion a un expediente	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Jose Cristobal Santiago Reyes	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-16	18245276900	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error	La usuaria indica que aun le aparece el RS que ya firmo en la bandeja de entrada.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-17	Angela Maria Pedreros Guerra	Coordinadora Grupo Sistema Integral De Verdad, Justicia, Reparación Y No Repetición- Sivjrnr	Se indica que se observa el RS20251016211884 esta con el estado "pendiente de aprobación firma digital", se verifica el histórico del tramite y no se observa un registro de aprobación, para que el radicado ya no se visualice en la bandeja se de aprobar.
2025-10-16	18260334573	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Ingreso A Sgdea	Agradezco por favor se pueda devolver los siguientes documentos al usuario que los genero toda vez que me encontraba en periodo de vacaciones, y no me está autorizado aprobar ingresos muchas gracias	Kevin Monsalve Meza	2025-10-27	Daniel Fuertes Torres	Dirección Fondo De Defensa Técnica Y Especializada De Los Miembros De La Fuerza Pública	Se valida con el área de soporte que la usuaria a la cual se le genero error al momento de ingresar al SGDEA esté creada en el directorio activo y tambien se valida la invitación ya que es usuario invitado. Al verificar dichas validaciones, se procede con la creación del usuario en el SGDEA
2025-10-16	18209105442	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud De Actualización De Grado En Usuario De Mdn	Solicito la actualización del grado en el usuario sandra.pineda en el sistema de correo electrónico y demás a que corresponda dentro de los plataformas de Ministerio de Defensa Nacional	Kevin Monsalve Meza	2025-10-20	Ij. Sandra Liliana Pineda Urian	Consejos De Seguridad Mdn	Se le informa a la usuaria que no cuenta con usuario en el SGDEA, se le indica que anexe el formato de solicitud de servicios Informáticos, pero la anexa en firmar así que se le indica que mande el formato completo
2025-10-16	18202546044	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Reubicación Interna Sandra Milena Gómez Cabezas	Solicito realice el traslado en la plataforma SGDEA así: de la Dirección Centro Corporativo GSED al Despacho del Viceministerio de Veteranos y del GSED. Teniendo en cuenta lo anterior, adjunto resolución No. 001155 del 08 de octubre de 2025 en la cual consta la debida reubicación.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-20	Sandra Milena Gomez Cabezas	Viceministerio De Veteranos Y Del Gsed	Se procedió a verificar el usuario y este se encuentra con expdientes asignados la usuaria realiza el cambio de los expedientes, se solicita que para efectuar la reubicación de la Dirección Centro Corporativo GSED al Despacho del Viceministerio de Veteranos y del Grupo Social Empresarial del Sector Defensa GSED, es requisito indispensable realizar la firma del formato de Paz y Salvo. Por lo tanto, mientras este procedimiento no se haya completado, no es posible hacer efectiva dicha reubicación.
2025-10-17	18224706574	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Solicitud De Inclusión De Grato	usuario solicita documentación para implementar firma electrónica para la Doctor Salvador Enrique Benavidez quien se encontraba como líder del área de Control y vigilancia durante el mes de Octubre	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-20	Daniel Fuertes Torres	Dirección Fondo De Defensa Técnica Y Especializada De Los Miembros De La Fuerza Pública	Se envió el formato de grato al usuario, quien lo devolvió debidamente diligenciado y con el grato correspondiente. Posteriormente, se procedió a configurar la imagen en el perfil del usuario Salvador Enrique Benavidez Rojas completando así el proceso.
2025-10-17	18239577855	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Creación Usuario Rv: La Solicitud De Servicio No. Rq486436 Le Ha Sido Asignada.	Se solicita creacion de usuario cindy.sanchez@mindefensa.gov.co	Kevin Monsalve Meza	2025-10-22	Ricardo Rua Garcia	Direccion De Tecnologias De La Información Y Las Comunicaciones -Tics	Se creo usuario según la solicitud
2025-10-17	18247351994	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Apoyo Rescatar Pqrs	La usuaria solicita eliminar o revertir la PQRS que fue agregada al expediente de Nómina Fuerzas Militares	Yeraldin Gutierrez	2025-10-22	Zorayda Acevedo Jimenez	Grupo De Sistemas De La Información	Se revisó la petición P20251009079449 y se envió una respuesta preliminar, ya que se escogió la plantilla Información asignación por competencia, la cual corresponde a una respuesta preliminar. Se indicó que se inició la emisión de RS, la cual debe finalizarse con un tipo de respuesta definitiva para que la petición quede completamente respondida.

2025-10-17	18247653790	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Habilitar Usuario	La usuaria solicita habilitar su usuario en el sistema	Yeraldin Gutierrez	2025-10-22	Claudia Patricia Correal Melo	Dirección Logística	La usuaria fue informada que su usuario está activo en el sistema. Se recomendó habilitar las cookies de terceros y se compartió la URL de acceso.
2025-10-17	18337558357	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Intermitente	Reporto lentitud en la plataforma en inclusión de documentos a expediente y en envió a aprobación de documentos.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-21	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Se agenda esta sesión con el fin de realizar la validación y seguimiento respecto a la lentitud presentada en el sistema, con el propósito de verificar que todo funcione correctamente según las validaciones previamente realizadas, luego se Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-17	18234063251	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Lentitud En La Plataforma Sgdea	Envio pantallazo donde se refleja la lentitud de la plata forma sgdea que ha sido todo el dia.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-21	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-17	18236070749	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma	Me permito informar que la plataforma SGDEA en el transcurso del día ha presentado fallas por la cual afecta mi producción de trabajo.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-21	Eduardo Rovira Rapa	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-17	18245795864	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Plataforma Sgdea	El usuario solicita validar la plataforma ya que presenta lentitud	Yeraldin Gutierrez	2025-10-21	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-17	18209081461	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Intermitente	Se reportan los siguientes errores encontrados en SGDEA: Tiempos prolongados en inclusión de documentos a expediente. Tiempo de espera prolongado en envió a aprobación de documentos. NOTA: desde de las 7am esta presentando demoras	Yeraldin Gutierrez	2025-10-21	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-20	18223405068	Solicitud de Sesion	Gestión de Documentos	Rv: Verificación De Actas	Solicita apoyo para la busqueda de 3 actas	Kevin Monsalve Meza	2025-10-20	Liza Manuela Pertuela Pinilla	Grupo De Desarrollo Humano	Se realiza soporte en sitio donde se encontró las actas correspondientes
2025-10-20	18225631016	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Corrección De Firma Electrónica	El usuario solicita el cambio de la que dice en el cargo ya que sale el grado como funcionario mas no el cargo como coordinador	Kevin Monsalve Meza	2025-10-20	Wilson E. Rodriguez Pico	Grupo De Abastecimiento	Se procede con la verificación de la resolución No. 5788 DE 2024 en la cual lo nombran como Coordinador Grupo de Abastecimiento y se procede con el cambio solicitado.
2025-10-20	18222830884	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Apoyo - Poderes No Enviados 17-10-25	El usuario solicita revisar los poderes que se generaron el dia 17 de octubre	Yeraldin Gutierrez	2025-10-21	Carlos Alberto Campo Soto	Grupo De Medio Ambiente Y Lucha Contra La Explotación Ilicita De Minerales	Se procedio a reintentar la ejecucion desde la instancia quedando los poderes en estado finalizado
2025-10-20	18223853157	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Cambio Contacto Ventanilla De Radicacion	Agradezco el cambio de Gestor de Correspondencia	Kevin Monsalve Meza	2025-10-21	Blanca Jeaneth Garzon Venegas	Grupo Archivo General	Se informa que se han efectuado los cambios solicitados de forma correcta en donde la Sra. Claudia Patricia Castblanco ha quedado como Gestora de Correspondencia.
2025-10-20	18225562570	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Oic - 201 Novedad Con Correo Electronico De Sede Electronica Indumil	La usuaria informa que no llegan las peticiones al correo de Indumil@indumil.gov.co de la sede electrónica	Kevin Monsalve Meza	2025-10-21	Diana Milena Venegas Gonzalez	Grupo De Análisis Y Seguimiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	Se abre el correo de notificaciones, se buscan las peticiones mencionadas por la usuaria, se identifica cada notificación enviada y se procede a descargar cada correo para adjuntarlo como prueba del envio.
2025-10-20	18237580536	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	Se solicita que el usuario JhallenHmindefensa.gov.co perteneciente Jhon Alexander Ibemol Cedi FUE DESHABILITADA CON RQ406749 POR SOLICITUD DE TE. Karla Ximena Silva Barbosa MOTIVO: Vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-21	AdministradorIt@Mindefensa.Gov.Co		Se realiza la verificación de la Resolución anexada en el RQ que se encuentra en el cuerpo del correo y se confirma que se encuentre su nombre, la fecha de salida y la fecha de regreso.
2025-10-20	18238663957	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	Se solicita que el usuario MarPacH@mindefensa.gov.co perteneciente a Maria Victoria Pacheco Morales FUE DESHABILITADA CON RQ406764 POR SOLICITUD DE TE. Karla Ximena Silva Barbosa MOTIVO: Vacaciones	Kevin Monsalve Meza	2025-10-21	AdministradorIt@Mindefensa.Gov.Co		Se realiza la verificación de la Resolución anexada en el RQ que se encuentra en el cuerpo del correo y se confirma que se encuentre su nombre, la fecha de salida y la fecha de regreso.
2025-10-20	18236110672	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Informando Fallas Con El Sistema Sgdea	De acuerdo a correo que antecede, se presenta la novedad que la plataforma SGDEA ya que no deja incluir en expediente, envió evidencias y soportes de lo reportado por el señor Jhon Granada y también por Policía Nacional.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Diana Milena Venegas Gonzalez	Grupo De Análisis Y Seguimiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	Se agenda reunion con usuaria en la cual no presento problemas en la plataforma, Ing Fredy dio respuesta a correo Es importante que quede claridad que este acceso al SGDEA no se estaba utilizando porque se dispone de la integración, en ese sentido se debe revisar: Que el usuario esté activo y que tenga los roles y los permisos necesarios sobre el expediente al cual están intentando incluir. Que desde la red de PONAL puedan acceder normalmente a los recursos del SGDEA. Sin embargo, recomendamos fuertemente que PONAL pueda solucionar los temas inherentes a la integración, que según la reunión del dia 10 de octubre iba a ser ese fin de semana y ya llevamos más de 10 días y aún no hay una solución viable que permita que la integración con ellos funcione normalmente. De todos formas, este correo es copiado a soporte SGDEA para que desde allá se revisé lo pertinente a la posible incidencia mencionada
2025-10-20	18226447634	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla En Plataforma Sgdea	Me permito reportar falla en plataforma SGDEA, la cual está generando lentitud en el funcionamiento y muestra el siguiente error.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Suny Julia Zuniga	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-20	18223410577	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Sigue La Falla En La Plataforma Sgdea	Usuario reporta falla que se presenta en el sistema	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-20	18226433774	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Intermitencia En La Plataforma Sgdea	Me permito enviar pantallazo de la intermitencia de la plataforma SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-20	18234079738	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	Envío error que se presenta al momento de incluir PQR al expediente	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-20	18226543033	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Error En Sgdea	Verificar petición P20250820064732 en la plataforma sgdea I. cuando le escribe el No de expediente E20240319001490 y le doy finalizar me aparece este error, ya he intentado varias veces y nada.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta. Se verifica la peticion y esta se encuentra en estado de tramite para seguir con la gestión
2025-10-20	18226444886	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla En La Plataforma Sgdea	-Error al momento de crear radicados o expedientes -Lentitud para enviar aprobados de radicados de salida	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-20	18226450146	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla En La Plataforma Sgdea	-Error al momento de crear radicados o expedientes -Lentitud para enviar aprobados de radicados de salida	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-20	18226454098	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Sigue La Falla En La Plataforma Sgdea	Se envia pantallazo de la falla que se esta presentando en estos momentos en la plataforma SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-20	18226510050	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Plataforma Sgdea Presentando Fallas	El día de hoy se ha presentado fallas o lentitud en la plataforma SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Harleidy Yoxo Gutierrez	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-20	18226538724	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla Plataforma Sgdea	-Falla al intentar crear expediente o radicado -Tiempos prolongados de espera para la radicación de las peticiones	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-20	18226441318	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error Sgdea	Solicito verificar la petición CETIL2025I6180007151 en la plataforma sgdea I, cuando le escribo el No de expediente E2024031900149D y le doy finalizar me aparece este error, ya lo he intentado varias veces y nada. Esto con el fin de evitar traumatismos en los tiempos estipulados de respuesta (alerta de vencimiento).	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta. Se verifica la PQR y esta se encuentra en estado de Tramite para poder seguir con su gestión
2025-10-20	18224910647	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Caso M20251016013140	al realizar un acto administrativo de la asignación de funciones, necesitamos que el memorando M20251016013140 donde nos están pidiendo el requerimiento salga con la fecha de creación de fecha 16 de octubre de 2025, y así poderle dar trámite final al documento presentado. adjunto el memorando sin la fecha de creación.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Juan Sebastian Vasquez Ramirez	Grupo De Asuntos Administrativos Y Desarrollo Del Talento Humano	Según lo conversado, se realizó la validación correspondiente y se identificó lo siguiente: El memorando creado por Arleth Maritza Figueroa Casas fue generado desde el expediente E2021072900134T, el cual se encuentra en la versión 1.0, actualmente inactiva. Por esta razón, no se deben generar trámites asociados a expedientes en dicha versión. Para solucionar esta situación, se proponen las siguientes dos opciones: Generar un nuevo número de memorando utilizando un expediente que se encuentre activo. Que Arleth Maritza Figueroa Casas realice la modificación de la fecha del memorando y nos la comparta, para proceder con su carga en el sistema SGDEA. Se realiza seguimiento a usuario en el cual informa que la solicitud ya fue solucionada
2025-10-20	18226433732	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Intermitente	Se reportan los siguientes errores encontrados en SGDEA. Tiempos prolongados en inclusión de documentos a expediente. Tiempo de espera prolongado en envió a aprobación de documentos.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-20	18226975565	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sigue La Falla En La Plataforma Sgdea	se envía pantallaza, de la falla de la plataforma SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-20	18286945301	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Re: Intermitencia En La Plataforma Sgdea	Usuario reporta intermitencia en la plataforma	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-20	18286948834	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Intermitente	Usuario reporta error al incluir peticion a un expediente	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-21	18243735740	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Habilitación Plataforma	usuario solicita activación de usuario por regreso de vacaciones	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-22	Lady Viviana Perez Atticano	Grupo Procesos Ordinarios	Se procede activar usuario dentro del sgdea y se solicita a usuario mediante correo realizar las pruebas conespondientes
2025-10-21	18243811137	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Habilitación Plataforma	Usuario solicita activación del usuario Lady Viviana Perez Atticano ya que regreso de vacaciones	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-22	Slp. Diego Andres Zarate Soto	Grupo Procesos Ordinarios	Se procede activar usuario dentro del sgdea y se solicita a usuario mediante correo realizar las pruebas conespondientes
2025-10-21	18264001191	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Revisión Sgda	De manera atenta se refiere la presente solicitud, teniendo en cuenta que tenemos varios radicados por sacar. Muchas gracias.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Carlos Augusto Galeano Gil	Grupo Doctrina Estrategica Y Asesoria Juridica	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-21	18255953537	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud	Al intentar editar plantilla sale esto. He reiniciado, borrado cookies y actualizado F5 pero no se soluciona.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Carlos Augusto Galeano Gil	Grupo Doctrina Estrategica Y Asesoria Juridica	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-21	18264059051	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Revisión Sgda	De manera atenta se refiere la presente solicitud, teniendo en cuenta que tenemos varios radicados por sacar. Muchas gracias.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Carlos Augusto Galeano Gil	Grupo Doctrina Estrategica Y Asesoria Juridica	La incidencia en SharePoint que impedía la generación de enlaces de documentos fue corregida. El servicio opera con normalidad y está bajo monitoreo continuo. Se indica cancelar de reporte de nuevas novedades al correo soportesgdea@mindefensa.gov.co, con referencia de proyecto/documento afectado.
2025-10-21	18263491564	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla En Plataforma	Me permito, nuevamente reportar el error que continúa presentando la plataforma SGDEA al momento de digitar un oficio en la parte de editar plantilla está generando el siguiente error anteriormente mencionado, respetuosamente, solicitamos de su colaboración ya que es de vital importancia este proceso que realizamos diariamente en nuestra labor, la cual esta afectando la productividad.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Soporte/Suay Julio Zuniga	Grupo Archivo General	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-21	18262735158	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Continúa Falla En El Sgda Solicitud Revisión	De manera atenta reportamos que continúa la falla en el SGDA. No permite editar plantilla, eliminar, enlazar o subir documentos.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Carlos Augusto Galeano Gil	Grupo Doctrina Estrategica Y Asesoria Juridica	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.cov.co. Indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-21	18257903349	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Orc - 203 Informando Fallos Con El Sistema Sgdea Al Cerrar Los Tramites	Otra evidencia del caso ORC – 203, esta evidencia la envío Policía Nacional Agradezco su pronta intervención a esta novedad	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Grupo De Análisis Y Seguimiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.cov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-21	18257639997	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Solictud Soporte	me permito requerir soporte para mi sistema sgda atendiendo que no me deja radicar documento alguno el emite respuestas tal y como se evidencia a continuación:	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Ct. Tianny Julieth Gulo Parra	Grupo De Asuntos Administrativos Y Desarrollo Del Talento Humano	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.cov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-21	18256399307	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Orc - 203 Novedades Al Editar La Plantilla Sgdea	envio novedad de parte de la DIRECCIÓN DE PROYECCIÓN DE CAPACIDADES E INNOVACIÓN GRUPO DE PROYECCIÓN DE CAPACIDADES donde se presenta el mismo error que acabe de enviar en el consecutivo ORC - 203. Agradezco de su verificación para evitar retrasos y demoras en las respuestas brindadas al usuario.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Grupo Análisis Y Seguimiento Oficina Relación Con El Ciudadano	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.cov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-21	18256206786	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Orc - 203 Novedad En Edicion De Plantilla P20251020082945, P20251020082971, P20251020082979.	SUP. Javier Tibanta Y Diego Cordoba, manifiestan presentar un error al editar la plantilla en el envío definitivo de una solicitud y no les deja pasar de ahí, (envío evidencias)	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Grupo De Análisis Y Seguimiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.cov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-21	18256008036	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Información Inconveniente Plataforma Sgda	Por medio de la presente me permito solicitar información sobre los problemas que esta presentando la plataforma SGDA al momento de editar plantilla.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Slp. Pedro Luis Deon Hernandez	Grupo Reconocimiento De Obligaciones Litigiosas	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.cov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-21	18263892359	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Solictud Soporte Sgda Urg Ct Gulo-Urgente	Con todo atención me permito solicitar su apoyo en el sentido de verificar mi aplicativo ya que no puedo realizar ningún trabajo	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Ct. Tianny Julieth Gulo Parra	Grupo De Asuntos Administrativos Y Desarrollo Del Talento Humano	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-21	18263485992	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Habilitación Plataforma	Ingenieros es que la aplicación esta en Inglés	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Slp. Diego Andres Zarate Soto	Grupo Procesos Ordinarios	En atención a su solicitud, me permito informar que la inconsistencia presentada en SGDEA relacionada con el idioma en Inglés ya fue subsanada. Para asegurar el correcto funcionamiento del sistema, le solicitamos realizar los siguientes pasos: Eliminar la caché del navegador. Recargar el navegador. Probar nuevamente el acceso al sistema. En caso de que persista alguna inconsistencia, agradecemos nos lo informe para continuar con el seguimiento.
2025-10-21	18280964886	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Soporte.	solicito se colaboración brindando soporte respecto a un problema que presento en la plataforma SGDEA. Al momento de dar respuesta a la solicitud No. CGFM-SEC-2025092900522 la plataforma se arroja el siguiente error:	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-27	Deiby Tatiana Vargas Sánchez	Dirección Centro Corporativo Gsed	Les informamos que la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.cov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-21	18255297132	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Orc - 202 Novedad Con El Sticker De Radicacion	como se presenta en la imagen después de la radicación necesito ver el número del radicado. desaparece y aparece el error entonces me toca abrir otra página de SGDEA y poner en búsqueda avanzada el asunto porque no se logra tomar el número del radicado. y tampoco puedo sacar el sticker para entregarle a los usuarios ya que esto retrasa un poco el proceso de radicación	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-23	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina Relación Con El Ciudadano	falla presentado proviene porque no tiene habilitadas las ventanas emergentes del navegador, se envía correo a usuario indicando el paso a paso de como habilitarlas en el navegador con el fin se subsanar el problema, se solicita verificar de lo contrario agendar una sesion para revisarlo

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-21	18246021598	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error En Sgdea	cuando le escribo el No de expediente E2024031900149O y le doy finalizar me aparece este error. Esto con el fin de evitar traumatismos en los tiempos establecidos de respuesta (alerta de vencimiento). P20250826065592	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18247549688	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: No Deja Editar El Documento.	Error al editar plantilla sobre un RS	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Imelda Torres Olivares	Grupo Central De Cuentas	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18248149789	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla Plataforma Sgdea	Reporto falla en la plataforma SGDEA al momento de intentar editar plantilla de radicado, no permite terminar el tramite.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18248266595	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas Al Momento De Realizar Oficios	Fallas en el momento de realizar oficios. quedo atenta ya que esto sallendo este aviso.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Harleidy Yoxa Gutierrez	Grupo Archivo General	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18248307474	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error Sgdea	Al momento de editar plantilla el sistema arroja error	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18248333388	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla De La Plataforma Sgdea	Falla plataforma SGDEA, al momento digitar plantilla sale este error	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18248382138	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: P20250924074519	Tengo inconvenientes con este radicado P20250924074519 no puedo actuarlo ni eliminarlo, anexo pantallazos.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Ulianov Jose Franco Vanegas	Grupo Reconocimiento De Obligaciones Litigiosas	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18246483469	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error Que Imposibilita Edición De Documento	Se me presente el siguiente error al generar un radicado de salida y borrar editarlo lo cual me impide emitir comunicaciones por el SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Manuel Felipe Parroquiano Coleano	Grupo Desarrollo De Politicas Publicas Para Poblaciones	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18248541463	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte Fallas En Plataforma	me permito notificar nuevamente inconvenientes en el funcionamiento de la plataforma SGDEA, al momento de dar clic en el aparlado "editar plantilla" genera un error, aparte de que es lento el funcionamiento, por favor necesitamos respetuosamente una pronta solución, ya que está afectando la labor diaria.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Soporte / Susy Julia Zuniga	Grupo Archivo General	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.

2025-10-21	18248586946	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud	Por medio de este me permito solicitar colaboración en la plataforma ya que este n me esta dejando crear documentos en edición de plantilla,	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Hector Julian Pineda Camelo	Grupo Logistico Y Servicios Generales	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18248609465	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Sgdea	cuando voy a editar la respuesta que se dará a la petición en cuestión, me aparece esta pantalla:	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Manuel Antonio Dominguez Coral	Grupo De Proyección De Capacidades	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18248651730	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solución Error	me permito solicitar la solución para el error presentado al momento de editar la plantilla de respuesta digital, del radicado de entrada RE02025001045933.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Maryuri Natalia Zambrano Amaya	Dirección De Asuntos Legales	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18248678588	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Ayuda Error	me sale este error al momento de editar la plantilla en la SGDA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Sv. Jose Edilberto Cortes Hurtado	Grupo De Asuntos Administrativos Y Desarrollo Del Talento Humano	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18248733499	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Inconveniente Con La Plataforma	me permito informar que este error se está presentando con varios funcionarios de esta oficina.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Gloria Maria Gomez Salaque	Grupo Reconocimiento De Obligaciones Litigiosas	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18253802396	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Buenas Tardes Solicito Soporte No Me Esta Dejando Hacer Oficio En La Plataforma Sgdea Es En Proyecto De Radicado De Salida Pilico Agradezco Su Atencion Y Pronta Asesoria	Error al editar plantilla al realizar un radicado de salida	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Sv. Luis Alejandro Estrada Garzon	Grupo Asesor Tribunal Medico Laboral	Les Informamos que la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-21	18256172799	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla Plataforma Sgdea	Según nos con falla en la plataforma SGDEA al momento de intentar editar plantilla de radicado, no permite terminar el tramite.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Les Informamos que la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-21	18256089108	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error En Sgdea	solicito sea verificado esta petición en la plataforma sgdea1. cuando le escribo el No de expediente E2024031900149D y le doy finalizar me aparece este error, ya lo he intentado varias veces y nada.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta. Se verifico la peticion y esta se encuentra en estado de tramite para seguir con la gestión
2025-10-21	18255415855	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Plataforma Lent	Informo que la plataforma a mi equipo esta trabajando de manera bastante lenta. se demora hasta mas de 1 minuto para pasar de una pagina a otra, para grabar, situación que interfiere de manera negativa para el resultado diario y para evacuar el volumen de las tareas.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Imelda Torres Oliveros	Grupo Central De Cuentas	Le Informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-21	18248628237	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Fallas En Sgdea	Solicito validar la situación presentada en el Grupo Archivo General con respecto a la funcionalidad del SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Laura Raquel Segura Arias	Oficina Relación Con El Ciudadano	Le Informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-22	18264038143	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Soporte Técnico Sgda	De manera respetuosa solicito su ayuda dándonos soporte porque en la ventanilla radicar desde ayer me vale este aviso. No me ha dejado subir respuestas a las peticiones	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Rosa Ines Moreno Vasquez	Grupo Jurisdicción Coactiva	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18249215357	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Novedad Acta - Tc Bautista - Direccion Finanzas	ayer realice un Acta.La envié a revisión y no llego al destinatario para ser revisada. En este momento no la encuentro.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-22	Tc. Maria Angelica Bautista Serrneo	Direccion De Finanzas	Se reinteria ejecución de la instancia y esta queda en estado finalizado y se encuentra en la bandeja de la usuaria revisora Lyda Tatiana Guzman Tovar, se envia correo a la usuaria TC. Maria Angelica Bautista Serrneo Informándole la situación y verificar si el acta ya puede ser procesada
2025-10-22	18263504239	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Situación Sgdea	Buenas tardes cordial saludo, se mantiene la situación Informada desde el día de ayer con este requerimiento:	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Manuel Antonio Dominguez Coral	Grupo De Planeación Por Capacidades	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18263642591	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Falla Y Lentitud En Sgdea	Me permito informar que la plataforma SGDEA en el transcurso de la mañana ha estado presentando error, adicional a eso ha estado muy intermitente y lento por lo cual afecta mi producción diaria.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Eduardo Rovira Raga	Grupo Archivo General	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18263499133	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Información Error Plataforma Sgdea	Por medio de la presente me permito solicitar Información y respuesta del correo del día 21/10/2025, con relación al error que está generando la plataforma, es de resaltar que aun sigue sin funcionar como lo evidencia el siguiente pantallazo	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Slp. Pedro Luis Deon Hernandez	Grupo Reconocimiento De Obligaciones Litigiosas	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18263492589	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Apoyo Técnico Para Solución Error	me permito solicitar de su colaboración con la finalidad de revisar mi plataforma del SGDA dado que no me permite gestionar documentos, como tampoco visualizar el icono de bandeja de entrada, arrojando el siguiente error.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Jose Armando Meneses Montenegro	Despacho Ministro De Defensa	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.

2025-10-22	18263489805	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Soporte Técnico	De manera atenta me permito comunicar que desde el día de ayer la plataforma esta presentando el error que relaciono a continuación, en este sentido solicito amablemente prestar el soporte correspondiente.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Isabel Cristina Ambuila Lucumi	Grupo De Atención Humanitaria Al Desmovilizado Y Apoyo Al Sometimiento Individual A La Justicia	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.

2025-10-22	18263536083	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Plataforma Sgdea Fallando	Se envia pantallazo de la falla que a esta hora se presenta al momento de " digitar plantilla"	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Se envia correo a usuario con la siguiente respuesta: la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18263633273	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas En Servicio Del Sgdea Desde Ayer	YO ESTOY TRABAJANDO REMOTO REMOTO	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Carmen Lucy Cespedes Gasca	Grupo Reconocimiento De Obligaciones Litigiosas	se envia correo a usuario con la siguiente respuesta: la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18263703913	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Ayuda Con Sgdea	Por medio de la presente solicito su apoyo con la plataforma de la contratista Dayni Orozco quien presenta continuamente fallas, tales como la mostrada en la captura adjunta.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	David Antonio Rios Avendano	Grupo De Procesos Centralizados Y Conceptos	se envia correo a usuario con la siguiente respuesta: la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18263477890	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Novedad En La Plataforma	me permito solicitar su apoyo y colaboración, con motivo que me esta apareciendo un aviso en la plataforma al momento de editar un documento; para lo cual envió pantallazo del aviso.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Cp. Yekon Leonardo Cotano Castro	Grupo De Mantenimiento	se envia correo a usuario con la siguiente respuesta: la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18263476607	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Inconveniente Edición Documentos	Me permito solicitar revisión sistema SGDEA; no permite editar documentos en Word.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Kennis Patricia Fernandez Gonzalez	Grupo De Cooperación Internacional	se envia correo a usuario con la siguiente respuesta: la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18263473162	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud De Apoyo	Estoy tratando de dar respuesta a una petición, se genero el paso inicial para crear el radicado de salida, sin embargo, cuando voy a editar la plantilla me aparece este aviso:	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Andrea Yiset Lopez Hernandez	Despacho Ministro De Defensa	se envia correo a usuario con la siguiente respuesta: la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18258207383	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla Sgdea	El sistema de SGDEA no me ha permitido subir los oficios desde el dia de ayer. Solicito su amable ayuda en la oficina 424.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Paola Andrea Avila Borda	Grupo De Relaciones Internacionales	se envia correo a usuario con la siguiente respuesta: la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18263473705	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla Plataforma Sgdea	seguimos con falla en la plataforma SGDEA al momento de intentar editar plantilla de radicado, no permite terminar el tramite; se siguieron las instrucciones de reinicio de computo para el acople de las actualizaciones ,pero la falla continua.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Se envia correo a usuario con la siguiente respuesta: la Incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-22	18276853508	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud De Restablecimiento De Contraseña – Correo Institucional Asuntoslegislativos@Mindefensa.Gov.Co	Me permito solicitar el restablecimiento de la contraseña del correo institucional asuntoslegislativos@mindefensa.gov.co, teniendo en cuenta que actualmente se presentan inconvenientes para su acceso. Asimismo, teniendo en cuenta las nuevas directrices emitidas, solicito que se autorice el acceso a este correo desde dispositivos móviles toda vez que por los tiempos de respuesta de los requerimientos del Congreso de la Republica (cinco días), y las citaciones a control político al Ministro de Defensa, es preciso contar con acceso permanente a dicho correo en el cual se reciben las comunicaciones.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-27	Andrea Jeannette Lopera Lombana	Grupo De Asuntos Legislativos	se reenvia correo al area de soporte del ministerio

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-22	18276999224	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Borrar Radicados	requiero de su gran apoyo con el fin de poder borrar estos dos radicados de fecha 21/10/2025, los cuales no me lo permite hacerlo de mi computador sale error como se evidencia la imagen.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-27	Sv. William Gallindez Cabrera	Grupo Negocios Generales	me permito informar que las dos tareas en mención ya fueron canceladas, por lo tanto, no deberían reflejarse en su bandeja de entrada. Agradecemos realizar las pruebas correspondientes y quedamos atentos a su confirmación.
2025-10-22	18263493972	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Orc - 204 Novedad Bloqueo En Usuario Sgdea Carlos Canencio	De acuerdo con el correo que antecede se manifiesta la novedad de bloqueo en el usuario del señor Carlos Canencio, ya que la plataforma no le permite ingresar a su bandeja de entrada para poder tramitar las peticiones. plataforma esta en ingles	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Grupo De Análisis Y Seguimiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que la inconsistencia presentada en SGDEA relacionada con el idioma en Inglés ya fue subsanada. Para asegurar el correcto funcionamiento del sistema, le solicitamos realizar los siguientes pasos: Eliminar la caché del navegador. Recargar el navegador. Probar nuevamente el acceso al sistema. En caso de que persista alguna inconsistencia, agradecemos nos lo informe para continuar con el seguimiento.

2025-10-22	18281913144	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Ayudita Ingreso A Listado Plataforma Sgdea	Con toda atención me permito solicitar se active en la plataforma SGDEA a la funcionaria LAURA DANIELA CASTAREDA RINCON identificada con C.C 1.020.831.366, ya que al realizar la solicitud a soporte por motivo de retorno de vacaciones se pasó por alto también a ustedes.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-27	Adriana Patricia Zambrano Perez	Grupo Contencioso Constitucional	se informa a usuario que se activó usuario que se encontraba de vacaciones, se solicita realizar verificacion
2025-10-22	18280362712	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Solicitud De Activación De Firma Digital Y Carga En Grupos Sgdea	Solicitan la configuración de los coordinadores en dichos grupos según las resoluciones adjuntadas y también, la solicitud de la firma digital	Kevin Monsalve Meza	2025-10-28	Ginna Paola Mafla Sierra	Dirección De Desarrollo De La Fuerza Pública	Se verifican las resoluciones adjuntadas, se configuran como coordinadores de los grupos en donde los nombran. se identifica que el sr. carlos eduardo garzón ya cuenta con firma digital así que solo se solicita la de monica
2025-10-22	18277424737	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Eliminacion Radicado Del Sgda	De manera atenta me permito solicitar su colaboración eliminando el Radicado que se menciona a continuación:	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-31	Daysi Orozco Tarquino	Grupo De Procesos Centralizados Y Conceptos	Nos permitimos hacer seguimiento al soporte solicitado previamente, para el cual ya se brindó respuesta. Hasta el momento no hemos recibido confirmación de su parte sobre la efectividad de la atención o si persiste alguna novedad. Agradecemos nos indique si logró validar la información compartida o si requiere algún acompañamiento adicional. En caso de no haber podido realizar las pruebas, estamos disponibles para agendar una sesión y revisar el caso en detalle.
2025-10-22	18279919456	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Rq407388 - Rq407307-Rq407313 Creación De Usuario	Solicito de su acostumbrada gestión con el acceso a la plataforma SGDEA para el contratista: Monica Betancourt Así como también los permisos desde la VPN a los diferentes servicios que tiene FONDETEC: Acceso File server 10.7.0.9 Acceso a Bizagi Y demás servicios.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-31	Daniel Fuertes Torres	Dirección Fondo De Defensa Técnica Y Especializada De Los Miembros De La Fuerza Pública	se realiza invitación de usuario con el ing Erick, y se procede a crear usuario, se envia correo a el usuario informándole sobre la creación con evidencia y se solicita confirmación
2025-10-22	18280007280	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Buenas Tardes Requiero Su Ayuda Cuando Quiero Generar Una Resolucion En Donde Debo Escojer Los Aprobadores No Me Permite Buscarlos Y Mucho Menos Seleccionarlos. Anexo Envio Pantallaso Soporte De La Situacion En Mencio Quedo Al Pdte Feliz Tarde	BUENAS TARDES REQUIERO SU AYUDA CUANDO QUIERO GENERAR UNA RESOLUCION EN DONDE DEBO ESCOJER LOS APROBADORES NO ME PERMITE BUSCARLOS Y MUCHO MENOS SELECCIONARLOS. ANEXO ENVIO PANTALLASO SOPORTE DE LA SITUACION EN MENCIO QUEDO AL PDTE FELIZ TARDE	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-31	Sv. Luis Alejandro Estrada Garson	Grupo Asesor Tribunal Medico Laboral	Se envia correo a usuario, solicitando agendar una reunion para poder subsanar la novedad a la brevedad posible pero no se recibe confirmación por parte del usuario, se envian varios correos de insistencia para verificar
2025-10-22	18280846939	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Problemas En Plataforma Sgda	Buenas tardes de la manera mas atenta me permito informar que esta de nuevo molestando la plataforma de SGDA, lamposo deja asociar el código del expediente.	Daniel Tamara Hilarion	2025-10-31	Imelda Torres Oliveros	Grupo Archivo General	Se solicita a usuario agendar una reunion para verificar la novedad presentada y no se obtiene respuesta, se realizan varias insistencias.
2025-10-22	18278471818	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas Esgda	Usuario reporta fallas en el sistema	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Carmen Lucy Cespedes Gasca	Grupo De Reconocimiento De Obligaciones Litigiosas	Se solicita mas informacion acerca de que error le arrojaba el sistema luego se indico que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-22	18327569392	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Lentitud En La Plataforma	Se presenta lentitud en la plataforma SGDEA	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-22	18256285000	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Apoyo - Error En Plataforma	No se visualiza el listado de departamentos sobre el formulario para la creacion de poderes ordinarios	Yeraldin Gutierrez	2025-10-31	Lady Viviana Perez Africano	Grupo Procesos Ordinarios	Para verificar la novedad reportada se solicito agendar una reunion y se solicita confirmar disponibilidad, se realizan varias insistencias a usuario pero no se obtiene respuesta, se da cierre caso en monday
2025-10-22	18278043468	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error Al Intentar Eliminar Oficio	me permito enviar el siguiente pantallazo, con el error al tratar de eliminar la planilla, ya que estoy haciendo: habian quedado en digital por la falla que se estaba presentando, son dos solicitudes que no permite borrar el oficio. respetuosamente solicito me ayude. P20250819063603 P20250820063612	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-27	Soporte/Susy Julio Zuniga	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó la verificación en su bandeja de entrada y no se evidencia el radicado de salida en mención. Agradezco me confirme si aún lo visualiza en su bandeja de entrada o si ya fue eliminado, con el fin de continuar con el seguimiento correspondiente. Quedo atenta a su respuesta, no se obtiene mas respuesta por parte del usuario
2025-10-22	18281176395	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Rv: Solicitud De Apoyo A Errores Al Firmar	de manera atenta me permito solicitar Nuevamente mi solicitud dado que hay varios oficios que no permite firmar y reporta un error desconocido en el siguiente radicado.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-29	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Buen dia. En atención a su solicitud, consideramos necesario programar una sesión con el fin de socializar la inconsistencia que se presenta actualmente y que está generando traumatismo en la gestión. Agradecemos de antemano su atención y le solicitamos amablemente que nos indique su disponibilidad, sugiriendo al menos dos fechas tentativas para coordinar la reunión, así como los nombres de las personas que deban participar en la misma. Si requiere mayor información o tiene alguna pregunta, no dude en contactarnos. Estamos disponibles para apoyarle en todo momento. Se realiza insistencia sin obtener respuesta

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-22	1826425676	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Situación Plataforma Sgdea	Usuario reporta error al editar planilla de un RS	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Manuel Antonio Dominguez Coral	Grupo De Planeación Por Capacidades	Les informamos que la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad.
2025-10-22	1830326802	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Apoyo A Errores Al Firmar	Me permito solicitar Nuevamente mi solicitud dado que hay varios oficios que no permite firmar y reporta un error desconocido en el siguiente radicado.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-30	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Se realizo acompañamiento el dia 30 de Octubre en las instalaciones del archivo general para la firma de los proyectos que tenia el usuario en la bandeja y se procedio con la firma asincrona de los proyectos
2025-10-23	1825457885 4	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Soporte Para Descargar Anexo.	solicito soporte para descargar el anexo del comunicado Interno MI20251020013326. ya que solo me permite visualizar.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-23	Erika Yadira Padilla Rodriguez	Grupo De Soberania Y Consolidación De La Democracia	En atención a su solicitud, me permito informar que se remite en archivo adjunto del memorando en mención MI20251020013326. usuario confirma recibido.
2025-10-23	1826298634	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq407623 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solicitud de la creación de usuarios	Kevin Monsalve Meza	2025-10-24	Sistemas@Mindefensa.Gov.Co		Se realiza la verificación del RQ llegado por medio del correo, se verifica el formato de solicitud de servicios informáticos y el contrato. al identificar que todo se encuentra correcto se procede con la creación del usuario
2025-10-23	1826277310 5	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Si Blanquicet Otic. 324 Direccion De Planeacion Y Presupuesto.	De manera atenta me permito solicitar apoyo para la plataforma SGDEA la cual no me permite editar plantillas - Direccion de Planeacion y Presupuesto Otic 324 desde el dia 21-10-2025 a la fecha, por tal motivo amablemente solicito soporte para la verificación de la plataforma.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Mesa De Ayuda/Sti. Bayron Blanquicet Gutierrez	Grupo Programación Presupuestal	se envia correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-23	1826703664 1	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Urgente	retornar dichos archivos a su ubicación original	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-27	Rudy DeAvila Castiblanco	Dirección De Relaciones Internacionales Y Cooperación	Se realizó la reasignación de las tareas pendientes de la bandeja del usuario solicitante al usuario original Carlos Enrique Laspalla Villamizar, completando el proceso exitosamente
2025-10-23	1828124438 8	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Envio Formato Y Contrato De Juan Manuel Para Ser Enviado A Soporte	Con toda atención envío para trámite de usuario, core, sgda y demas necesarios.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-27	Daisy Eliana Peña Valderrama	Grupo Adquisiciones	se informa a el usuario que ya fue creado el usuario de JUAN MANUEL VALDERRAMA CUMBE, se adjunta evidencia y se solicita verificar

2025-10-23	1828143843 1	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Eliminar Archivos	Por favor su apoyo eliminando las actas que tengo en la bandeja de SGDA en razón a que la personas que debían firmarlas no les asignaron firma digital y ya se hicieron en Word, por lo cual ya no se requieren.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-27	Ct. Luis Carlos Beltran Urrea	Grupo De Sistemas De La Información	En atención a su solicitud, me permito informar que las dos tareas han sido canceladas y ya no deberían aparecer en su bandeja de entrada. Agradezco realizar las pruebas correspondientes y quedo atenta a cualquier novedad adicional que se pueda presentar.
2025-10-23	1828913769 9	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Eliminar Acta	Estimados señores Soporte SGDEA, Espero que se encuentren bien. Me pongo en contacto con ustedes para solicitar la eliminación de un acta CITI que ha sido creada por error en la serie de actas y subserie de actas de comités CITI, y que actualmente se encuentra en mi bandeja como gestor documental USUARIO: Carvela. Inicialmente, esta acta fue asignada como responsable a SV Leidy Viviana Martinez Ramirez y posteriormente se me asignó a mi debido a necesidades del servicio. Sin embargo, hemos recibido notificaciones verbales por parte de ustedes (mismas donde nos otras direcciones están experimentando errores en producción con el cargue del aprobador como le sucedió a mi SV Leidy VMona Martinez, lo cual está generando una intermitencia entre la base de datos y la aplicación. Por tanto, les agradeceria mucho si pudieran proceder con la eliminación de dicha acta para evitar posibles inconvenientes en el sistema y asegurarnos de que todo funcione correctamente. Quedo a la espera de su pronta respuesta y agradezco de antemano su colaboración.	Daniel Tomara Hilarion	2025-10-28	Carlos Andres Velasquez Trujillo	Grupo Gobierno Digital	Agradezco su amable colaboración validando la solicitud, ya que se evidencia que en la bandeja de entrada del usuario no se encuentran trámites relacionados con Actas.. Usuario confirma que ya no se encuentra acta
2025-10-23	1829005720 3	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Habilitación De Acceso A Plataforma De Verificación De Reportes.	Solicito la habilitación de acceso a la plataforma de verificación de reportes PQRS, a la funcionaria Janet Arévalo Cárdenas	Daniel Tomara Hilarion	2025-10-28	Pablo Salguero	Oficina Control Interno Sectorial	Se indicó que la habilitación del rol de acceso a reportes PQRS requiere autorización previa de la Oficina de Relación con el Ciudadano dependencia administradora de dichos reportes. Se solicitó remitir la solicitud correspondiente para proceder con la activación del acceso.
2025-10-23	1832340927 1	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla Plataforma Sgdea	Reporte fallas de la plataforma SGDEA	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-23	1832340947 5	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla En Sgdea	El usuario informa que la plataforma SGDEA en el transcurso de la mañana y tarde ha estado presentando error, adicional a eso ha estado muy intermitente y lento por lo cual afecta mi producción diaria	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Eduardo Rovira Raga	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-23	18323409745	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	Se reporta fallas identificadas en la plataforma SGDEA	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-23	18323409986	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	Se reporta fallas identificadas en la plataforma SGDEA	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-23	18323410080	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla En La Plataforma Sgdea	Persiste falla en la plataforma SGDEA	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-23	18327570187	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla Plataforma Sgdea	La usuaria reporta falla al incluir peticiones en expedientes	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempoInformamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta. mpos de respuesta.
2025-10-23	18327570789	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sigue Los Fallos En La Plataforma Sgdea (Lenta En Sus Procesos)	Usuario reporta lentitud en el SGDEA	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-23	18327572500	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla Plataforma Sgdea	Usuario reporta lentitud en el SGDEA	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-23	18290020798	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Soporte Técnico	Respetuosamente solicito por favor soporte técnico con la plataforma sgda, ya que me permite el ingreso, pero no me deja consultar nada.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-29	Karen Mileth Ordoñez Gomez	Grupo Negocios Generales	En atención a su solicitud, solicitamos amablemente que por favor nos indique si está consultando algo en búsqueda general o se refiere a la bandeja de tareas. Si se refiere a las bandeja de tareas, debe seleccionar "Inbox" que sería lo mismo que "Bandeja de tareas", esto se debe a que por novedades presentadas en el SGDEA sin embargo, dichas novedades ya se están solucionando, se solicitan hacer pruebas se realiza seguimiento y insistencia a los correos en la cual no se recibe más respuesta
2025-10-23	18299334224	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Comunicación Novedad Retiro	Usuario Juliana Coronado Neira terminación encargo	María Fernanda Cuesta	2025-10-29	Sdt. Luis Carlos Cuellar Rojas	Grupo Asuntos Administrativos	Tras la revisión, se identificó que la usuaria cuenta con 26 tareas pendientes en su bandeja de entrada. Hasta tanto no se gestionen dichas tarea y se formalice la firma del paz y salvo, el usuario permanecerá activo en el sistema.
2025-10-23	18300460703	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud De Creacion De Perfiles Y Grado - Viceministro Para Las Politicas De Defensa Y Seguridad	Respetuosamente me permito solicitar la creación de todos los roles de viceministro al señor Javier Andres Baquero Maldonado por el SGDEA ya que apartide del 21 de octubre es el nuevo Viceministro para las Politicas de Defensa y Seguridad. A continuación adjunto cédula de ciudadanía del viceministro para la solicitud de firma digital.	María Fernanda Cuesta	2025-11-04	Yilda Tatiana Franco Guzman	Viceministerio Para Las Politicas De Defensa Y Seguridad	Se informa que ya se han realizado todas las configuraciones correspondientes en el usuario Javier Andrés Baquero Maldonado. Queda pendiente únicamente la asignación del certificado de firma digital, para la cual es necesario que por favor nos indiquen un número de teléfono de contacto. Esto permitirá que la empresa proveedora se comunique directamente con el usuario y complete el proceso donde se solicita nuevamente. reiteramos la importancia de completar la asignación del certificado de firma digital para el usuario Javier Andrés Baquero Maldonado. Agradecemos nos puedan compartir a la mayor brevedad el número de contacto solicitado, para que la empresa proveedora pueda comunicarse directamente con el usuario y finalizar el trámite, sin recibir respuesta para seguir con la gestion del certificado digital.

2025-10-24	18263648127	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Situación Plataforma Sgdea	persiste la situación con la plataforma SGDEA, tal como se aprecia en el pantallazo a continuación:	María Fernanda Cuesta	2025-10-24	Manuel Antonio Dominguez Coral	Grupo De Planeación Por Capacidades	se envía correo a usuario con la siguiente respuesta: la incidencia presentada en SharePoint, que afectaba la generación de enlaces de documentos, ya fue solucionada. El servicio se encuentra funcionando con normalidad y bajo monitoreo permanente para garantizar su estabilidad. En caso de presentarse nuevamente alguna novedad, les agradecemos reportarla al correo de soportesgdea@mindefensa.gov.co, indicando el proyecto o documento afectado, para brindarle atención oportuna.
2025-10-24	18264604600	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Apoyo - Poderes No Enviados 23-10-25	El usuario indica que los poderes fueron firmados, pero no enviados.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-24	Carlos Alberto Campo Soto	Grupo Contencioso Constitucional	Se realiza la corrección de los poderes y se procedan a enviar de forma correcta
2025-10-24	18267253815	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Soporte	solicito el dia de hoy se firmo una circular y no aparece en mi SGDEA.	Hugo Manuel Pacheco	2025-10-24	Leider Cañaño Gomez	Dirección De Desarrollo De La Fuerza Pública	Su solicitud fue gestionada y el proceso se realizó de manera correcta por favor verificar nuevamente en su SGDEA
2025-10-24	18264940716	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Autorización Habilitar Cuenta Sgdea Usuario Juliana Coronado Neira	desbloquear la cuenta de la usuaria juliana.coronado@mindefensa.gov.co con el fin terminar la gestion de los documentos	María Fernanda Cuesta	2025-10-24	Yilda Tatiana Franco Guzman	Despacho Viceministerio Para Las Politicas De Defensa Y Seguridad	La usuaria Juliana Coronado Neira fue verificada y se confirmó que se encuentra activa en el sistema SGDEA, sin presentar inconvenientes de acceso.
2025-10-24	18266789915	Solucionado	Configuración Funcional	Rv: Solicitud Instalación Sgdea Ipad	Instalación del SGDEA en el IPad personal de la señora Directora.	Kevin Monsalve Meza	2025-10-28	Victoria E. Pauwels T.	Dirección De Relaciones Internacionales Y Cooperación	Se realizó soporte en sitio logrando que el SGDEA funcione correctamente en el IPad de la Directora. Pruebas de aprobación y radicación completadas sin errores.
2025-10-24	18264431446	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Rv: Solicitud Reasignación Expediente Sgda	El usuario solicita ayuda para cambiarle el responsable a un expediente	Kevin Monsalve Meza	2025-10-28	Carlos Augusto Galeano Gil	Grupo Doctrina Estrategica Y Asesoria Juridica	Se ha realizado una sesión con el usuario y se ha asesorado y se ha realizado el traslado del expediente solicitado de forma correcta.
2025-10-24	18291546350	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Autorizacion Perfil Creación De Expedientes En Sgdea	Solicito la creación de expediente para la funcionario mencionada en el correo presente	Daniel Tamara Hilarion	2025-10-28	Giovanni Arturo Gonzalez Zapata	Dirección De Gestión Del Talento Humano	Se verificó que, conforme a las directrices del Archivo General, solo un usuario por dependencia puede crear expedientes en el SGDEA, con el perfil de Gestor Documental. En la Dirección de Gestión del Talento Humano, este perfil está asignado al usuario Walter Enrique Pereira Guerra.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-24	1829155042 3	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error	Solicitó apoyo sobre el error presentado al momento de firmar	Kevin Monsalve Meza	2025-10-28	Mauricio Tellez Garces	Direccion De Tecnologias De La Informacion Y Las Comunicaciones -Tics	Se identificó que la falla al aprobar el trámite fue causada por latencias y picos de consumo en la plataforma. Tras aplicar las acciones de mitigación, se verificó que el trámite fue aprobado correctamente en el SGDEA.
2025-10-24	1826760792 6	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error Sgdea	Al momento de crear Radicados genera error.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-24	Saudith José Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-24	1826541649 7	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Demasiado Lenta.	El usuario informar que la plataforma SGDEA se encuentra demasiado lenta	Kevin Monsalve Meza	2025-10-24	Rosalba Montealegre Archilegos	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-24	1826750412 1	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	Usuario reporta Lentitud en la plataforma	Yady Paola Ortega Poso	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-24	1832757148 6	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla Plataforma Sgdea	Usuario reporta lentitud en el SGDEA	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Rosalba Montealegre Archilegos	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los tiempos de respuesta.
2025-10-24	1828437843 6	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	La usuaria indica que no puede descargar una circular realizada por ella y que tampoco le llegó la notificación del número de dicha circular	Kevin Monsalve Meza	2025-10-28	Jovhanna Marcela Polanía Rojas	Dirección Sectorial De Bienestar Y Salud	Se le solicita a la funcionaria que nos indique la disponibilidad para agendar una reunión por Teams para ayudarla a corregir la novedad presentada
2025-10-24	1828439867 6	Solucionado	Gestión de Documentos	Rta: Solicitud	Usuaria solicita ayuda para visualizar circular	Kevin Monsalve Meza	2025-10-28	Jovhanna Marcela Polanía Rojas	Dirección Sectorial De Bienestar Y Salud	Se solicito programar una sesion para revisar la circular pero la funcionaria no confirmo informacion
2025-10-27	1828810189 4	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Solicitud Error Bloc De Notas	Usuaria solicita revisar la aplicación del bloc de notas	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Edwin Bekenbawer Mohecha Cruz	Dirección De Asuntos Legales	Se reenvio la solicitud, ya que, las revisaria, no corresponde a temas relacionados con el SGDEA
2025-10-27	1828846819 0	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Rv: Traslado De Archivos De Computador	De acuerdo al traslado de dependencia que tengo pendiente donde estoy haciendo la entrega de mi puesto de trabajo, solicito la presencia del Ingeniero que cubre el apoyo tecnológico a esta oficina, para poder trasladar archivos desde mi computadora al computador de la coordinadora de Análisis y Seguimiento la señorita Valeria Camila Ilaza.	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Grupo De Análisis Y Seguimiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	Se envia correo a area de soporte del MDN a que no curresponde a nuestra area
2025-10-27	1828842052 2	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Solicitud Cambio De Aprobador	El usuario solicita cambio del aprobador de las solicitudes del ingreso al CAN	Kevin Monsalve Meza	2025-10-27	Cr. Jose Ferley Garzon Gutierrez	Grupo De Atención Humanitaria Al Desmovilizado Y Apoyo Al Sometimiento Individual A La Justicia	Se realiza el cambio de aprobador de acuerdo a la solicitud del coordinador del grupo
2025-10-27	1830965921 8	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solitud Soporte	El usuario solicita la cancelación de la creación de circulares que creó por error	Kevin Monsalve Meza	2025-10-29	Walter Enrique Pereira Guerra	Dirección De Gestión Del Talento Humano	Se procede con la cancelación de las circulares creadas por error que se indicaba en el correo
2025-10-27	1830108481 6	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error En Sgdea	Solicito sea verificada esta petición en la plataforma sgdea1, toda vez que al momento de crear Radicados genera error. Refiero todo el día se ha presentado este inconveniente.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-31	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Se ha verificado el trámite P20250812061 73, respecto del cual las respuestas fueron generadas el dieste, este se encuentra en estado Respondido, lo que indica que su gestión ha sido finalizada de manera satisfactoria.
2025-10-27	1832288230 9	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error En Sgdea	Solicito sea verificada esta petición en la plataforma sgdea1, toda vez que al momento de crear Radicados genera error. Refiero todo el día se ha presentado este inconveniente.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-31	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Se ha verificado el trámite P20250823064828, respecto del cual las respuestas fueron generadas el dia 27 de octubre. Actualmente, este se encuentra en estado Respondido, lo que indica que su gestión ha sido finalizada de manera satisfactoria Por otro lado informamos que el dia 30 de octubre, en las instalaciones del Archivo General, se prestó el servicio por parte del técnico de soporte del SGDEA, quien realizó la validación del sistema, durante la verificación, se constató que el sistema funciona correctamente, permitiendo la inclusión en expedientes y la generación y aprobacion de radicados sin presentar errores. Por otro lado informamos que el dia 30 de octubre, en las instalaciones del Archivo General, se prestó el servicio por parte del técnico de soporte del SGDEA, quien realizó la validación del sistema, durante la verificación, se constató que el sistema funciona correctamente, permitiendo la inclusión en expedientes y la generación y aprobacion de radicados sin presentar errores.
2025-10-27	1832317816 7	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Plataforma Con Problemas	La plataforma SGDA , desde que se encuentra demasiado lenta y presenta la palabra "error" en varios de los trámites que se pretenden realizar, lo que conlleva al bluqueo de varios trámites pendientes y urgentes.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Sandra Marcela Parada Aceros	Grupo Defensa Ante Organismos Internacionales	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-27	1832333619 2	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla De La Plataforma Sgdea	Solicito me pueden explicar que significa este error que marca la plataforma , ya que es constante " Error UNKNOWN 258" el cual no deja seguir adelante con la digitacion.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-27	1832333640 4	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas En Plataforma	La usuaria reporta fallas en la plataforma	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Suny Julia Zuniga	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-27	18323337099	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	Me permito enviar reporte de la falla plataforma SGDEA, actualmente sale este error y deja generar ningún proceso	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-27	18323337266	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Falla Sgdea	Me permito informar que la plataforma SGDEA Presenta error esta se viene presentando TODOS LOS DIAS llevando así retrasos en nuestros procesos.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Rosatira Montealegre Arciniegas	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-27	18323337600	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	Se envía pantallazo de la falla que a esta hora se presenta en la plataforma SGDEA. (lenta y sale este error muchas veces como se nota en el pantallazo	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-27	18323337463	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Reporte Falla Plataforma Sgdea	Reporto fallas de la plataforma SGDEA	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Salgado	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-27	18323337896	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Novedad Aplicativo	Solicito de su valiosa colaboración con el fin de verificar el Sistema SGDEA toda vez que se está demorando mucho al procesar la numeración de los actos administrativos.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Rosa Helena Gomez Patiño	Dirección De Gestión Del Talento Humano	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-27	1828107861 8	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud De Eliminacion De Tareas	Agradezco su apoyo para la eliminación de estos radicados	María Fernanda Cuesta	2025-10-28	Cf. Tianny Julieth Gulo Parra	Grupo De Asuntos Administrativos Y Desarrollo Del Talento Humano	Informamos Informarle que los radicados de salida en mención pueden ser eliminados directamente por el mismo usuario. Para ello, en la parte superior derecha de la pantalla se encuentra habilitada el botón "Elimina", a la cual la usuaria indica que el sistema arroja error y se le indica que Le Informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-27	18327574433	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Demorado Lenta.	El usuario Informa que la plataforma SGDEA se encuentra demorada lenta	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Rosatira Montealegre Arciniegas	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó mantenimiento preventivo en la base de datos para optimizar el rendimiento del sistema. La novedad fue atendida y se evidenció mejora en los Tiempos de respuesta.
2025-10-27	18301144730	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Traslado Expedientes	Teniendo en cuenta que mediante acto administrativo se efectuó el traslado de dependencia de la señora Diana Milena Noriega González, me permito informar que a nombre de ella se encuentra en custodia alrededor de 105 expedientes del grupo de Gestión y Acompañamiento y/o Grupo de Análisis y Seguimiento Sectorial de la oficina de relación con el ciudadano. Dicho eso solicito de manera respetuosa se lleve a cabo el traslado de dichos expedientes a la funcionaria LILIANA PAEZ CARDENAS gestora principal Oficial.	María Fernanda Cuesta	2025-10-29	Delsy Yurani Gonzalez Baez	Grupo De Análisis Y Seguimiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que, tras realizar la verificación del usuario Delsy Yurani González Báez, se identificó que actualmente cuenta con 112 expedientes a su cargo. Por lo tanto, es necesario realizar el respectivo cambio de responsable. En este caso, Diana es la persona encargada de gestionar dicha reasignación, designando al usuario que asumirá la responsabilidad de los expedientes. A continuación, se detalla el procedimiento para realizar la reasignación de responsable: Abrir el expediente que se desea reasignar. En la parte superior izquierda, seleccionar la opción "Cambiar responsable". Se habilitará el campo para agregar el nuevo usuario responsable. Realizar el cambio correspondiente. Agregar observaciones relacionadas con la reasignación. Guardar los cambios para finalizar el proceso.
2025-10-27	18328883364	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error Sgdea	De manera respetuosa solicito sea verificada esta petición en la plataforma sgdea1. toda vez que al momento de crear Radicados genera error. Reitero toda el día se ha presentado este inconveniente. Esto con el fin de evitar traumatismos en los Tiempos establecidos de respuesta (alerta de vencimiento). P20250811061148	María Fernanda Cuesta	2025-10-31	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Buen día. En atención a su solicitud, me permito informar que, según la visita realizada el día 30 de octubre de 2025, se efectuó el acompañamiento correspondiente en las teleñas y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se verificó que el sistema no presentó errores y que la plataforma funcionó correctamente, por lo cual la novedad fue subsanada. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos la informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes o la mayor brevedad posible.
2025-10-27	18353788490	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Informando Fallas Con El Sistema Sgdea	De manera atenta me permito reportar falla por parte de PQNAL para la gestión de PQRS en el SGDEA.	María Fernanda Cuesta	2025-11-05	Laura Raquel Segura Arias	Grupo De Gestión Y Acompañamiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	Buen día. En seguimiento a su solicitud, me permito informar que el día 29 de octubre de 2025 se agendó una reunión para realizar la verificación correspondiente a la novedad reportada. Sin embargo, la usuaria Erika Lozano no logró conectarse, por lo que se estableció contacto a través de WhatsApp, permitiendo avanzar con el seguimiento del caso. Durante la interacción, se brindó orientación técnica para subsanar el inconveniente, y ese mismo día, en horas de la tarde, la usuaria confirmó que el sistema funcionaba correctamente. No obstante, al día siguiente reportó nuevamente la novedad, por lo que se realizó una nueva validación. Finalmente, la usuaria confirmó que el sistema ya opera de manera adecuada. Con base en lo anterior, se procede a cerrar la solicitud
2025-10-28	18290190098	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Reitero Solicitud De Apoyo - Poderes No Enviados 27-10-25	El usuario indica que los poderes fueron firmados, pero no enviados.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Carlos Alberto Campo Solo	Grupo Contencioso Constitucional	Se procedió a reintentar la ejecución desde la instancia quedando los poderes en estado finalizado

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-28	1829030913571	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Validar Flujo De Poderes Grupo Procesos Ordinarios	El usuario indica que los poderes fueron firmados, pero no enviados, además que presenta falla al momento de seleccionar ciudades o departamentos al generar los poderes ordinarios.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Sta. Diego Andres Zarate Soto	Grupo Procesos Ordinarios	Se procede a reintenlar la ejecucion desde la instancia quedando los poderes en estado finalizado
2025-10-28	1829325266661	Solicitud de Sesion	Gestión de Documentos	Rv: Error Acceso Sgdea	Solicito apoyo paso poder editar el documento	Kevin Monsalve Meza	2025-10-28	Juliana Patricia Bautista Ardila	Grupo De Procesos Cenbalizados Y Conceptos	Buen dia. Gracias por escribirnos, se hace el soporte en sitio en donde se identifica que el archivo word presentaba novedad de acceso denegad, para solvenlar la novedad se sugiere crear un tramite nuevo, en donde se evidencia que si permite editar la plantilla. Muchas gracias, atento a comentarios

2025-10-28	1832300616531	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	Se envia pantallazo de la falla que en estos momentos se presenta en la plataforma SGDEA (Lenta y con errores). Ayuda con el tema.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-31	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios. El día 30 de octubre, en las instalaciones del Archivo General, se prestó el servicio por parte del técnico de soporte del SGDEA, quien realizó la validación del sistema, durante la verificación se constató que el sistema funciona correctamente, permitiendo la inclusión en expedientes y la generación y aprobacion de radicados sin presentar errores.
2025-10-28	1832302020742	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error Sgdea	Solicito sea verificada esta petición en la plataforma SGDEA, toda vez que al momento de crear Radicados genera error. Reitero todo el día se ha presentado este inconveniente, al igual que los días anteriores.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-31	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Se verifico la peticion y esta se gestiono correctamente. Informamos que el día 30 de octubre, en las instalaciones del Archivo General, se prestó el servicio por parte del técnico de soporte del SGDEA, quien realizó la validación del sistema, durante la verificación, se constató que el sistema funciona correctamente, permitiendo la inclusión en expedientes y la generación y aprobacion de radicados sin presentar errores.
2025-10-28	1832303038846	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Caso Sgdea - Johanna Rondón	De manera atenta me permito solicitar su colaboración para el funcionamiento del SGDEA, ya que esta presentando problemas al ingresar y al cargar documentos, pues no lo permite.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Johanna Del Pilar Rondón Ballen	Dirección Fondo De Defensa Técnica Y Especializada De Los Miembros De La Fuerza Publica	Hemos realizado varias mejoras para optimizar el funcionamiento del sistema. No obstante, hemos identificado que en algunos casos pueden presentarse momentos de lentitud o demoras al incluir información o generar respuestas. Le recomendamos por favor cerrar la sesión, borrar la memoria caché del navegador e intentar nuevamente. Esto ayuda a mejorar la carga del sistema y evita que se acumulen datos temporales que puedan afectar el rendimiento. Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-28	1832303187459	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud Revision De La Aplicacion Sgda - Registro Error	Solicitar la revisión de la plataforma SGDA que aparece en error, por favor me pueden apoyar para verificar el error	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Sorangel Itoa Duarte	Grupo Contencioso Constitucional	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-28	1832318318865	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte Error En La Plataforma Sgdea	Adjunto pantallazo del error que ha venido presentando la plataforma SGDEA desde la mañana hasta el momento.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Ellen Edith Duarte Vega	Grupo Jurisdicción Coactiva	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-28	1832318318144	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla En La Plataforma Sgdea	Se presenta fallas en la plataforma	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Jennifer Astrid Moreno Solipado	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-28	1832318187361	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla Sgdea	Me permito informar nuevamente que la plataforma SGDEA Presenta error y está demasiado lenta	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Rosalba Montealegre Archilegos	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-28	1832318183318	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas Costantes En El Sistema	Se presenta fallas en la plataforma	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Raul Sebastian Alvarado Forero	Grupo Archivo General	Le informamos que se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios.
2025-10-28	1832089113071	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error En El Bot De Revisar	Buen dia, comedidamente me permito informar sobre el error que esta generando en mi rol de revisar.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Diego Vianney Moreno Barajas	Grupo Archivo General	Informo que hemos validado el proyecto de radicado de salida y confirmamos que la solicitud de revisión fue aprobada exitosamente el día 28 de octubre de 2025 a las 10:17 a.m. Actualmente, el RS se encuentra pendiente por aprobación por parte de Jorge Luis Pinto Pinzón Se realizó un mantenimiento preventivo en la plataforma SGDEA, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la estabilidad general del sistema. La actualización se ejecutó sin afectar la disponibilidad del servicio y no requiere ninguna acción por parte de los usuarios. Continuaremos atentos ante cualquier novedad que pueda presentarse para garantizar la correcta operación de la plataforma.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-28	1833899439177	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error Sgdea	Nuevamente no termina el proceso y queda el radicado en la bandeja de entrada	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-02	Erika Fuentes Romero	Secretaria De Gabinete	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó la verificación del radicado de salida mencionado, el cual ya se encuentra completado por parte de Alexandra Paola Gonzalez Zapata, como se evidencia en la imagen adjunta. Agradecemos nos informe en caso de presentarse algún inconveniente adicional para brindar el soporte correspondiente.
2025-10-28	1832900327221	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Fallas En Sgdea	De manera atenta y respetuosa me permito remitir fallas reportadas por parte del Archivo General. Agradezco tomar contacto con esa dependencias y retroalimentar la causa de las fallas, así como respectivas soluciones.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-02	Laura Raquel Segura Arias	Grupo De Gestión Y Acompañamiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	Buen día. En atención a su solicitud, me permito informar que el día 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por la cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos lo informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible.
2025-10-28	1832907221 2	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	De manera atenta me permito solicitar colaboración ya que me aprobaron una circular y no me aparece en el expediente y tampoco se recibió correo.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Cp. Yelson Leonardo Catano Castro	Grupo De Mantenimiento	Informo que se realizó la revisión de las circulares creadas y se identificó una que se encuentra en estado Revisar Circular, la cual está actualmente en la bandeja del C.F. Juan Carlos Gasca para su revisión.

2025-10-28	1832917782 2	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error Sgdea	De manera respetuosa solicito sea verificada esta petición en la plataforma SGDEA, toda vez que al momento de crear Radicados genera error. Reitero fuda el día se ha presentado este inconveniente, al igual que los días anteriores. Esto con el fin de evitar traumatismos en los tiempos estipulados de respuesta (alerta de vencimiento). P2025080806625	Yeraldin Gutierrez	2025-10-28	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Hemos verificado la peticion P2025080806625 y esta tiene asociado un radicado de salida el cual se envio solicitud de revisión al usuario Jose Alexander Martin Vergara el dia de hoy 28 de Octubre a las 11:15 am Validando la bandeja del usuario Jose Alexander Martin Vergara, efectivamente este RS se encuentra para su revisión. Se han realizado varias mejoras para optimizar el funcionamiento del sistema. No obstante, hemos identificado que en algunos casos pueden presentarse momentos de lentitud o demoras al incluir información o generar respuestas. Le recomendamos por favor cerrar la sesión, borrar la memoria caché del navegador e intentar nuevamente. Esto ayuda a mejorar la carga del sistema y evitar que se acumulen datos temporales que puedan afectar el rendimiento. Si la demora continúa, le pedimos registrar el momento y la acción que estaba realizando para que podamos continuar con el seguimiento y brindarle una solución definitiva. Agradecemos su comprensión y colaboración mientras seguimos trabajando para mejorar su experiencia.
2025-10-28	1832927399 3	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Rellero Erro Sgdea	De manera respetuosa solicito sea verificada esta petición en la plataforma SGDEA, toda vez que al momento de crear Radicados genera error. Reitero fada el día se ha presentado este inconveniente, al igual que los días anteriores. Esto con el fin de evitar traumatismos en los tiempos estipulados de respuesta (alerta de vencimiento). P2025082806504	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-03	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Buen día. En atención a su solicitud, me permito informar que el día 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por la cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos lo informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible. Cordialmente.
2025-10-28	1834336224 2	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: No Permite Firmar El Oficio, Ni Eliminarlo	Buenos días, por favor para eliminar la solicitud No CETIL2025070500922, ya que no permite firmar, ni tampoco eliminarlo y ya cuenta con rad de salida como pueden observar en el pantallazo anexo.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-04	Sony Julio Zuniga	Grupo Archivo General	Buen día. En atención a su solicitud, me permito informar que se procedió con la cancelación del radicado de salida mencionado, ya que al verificar el número CETIL2025070500922 se evidenció que ya cuenta con una versión definitiva registrada bajo el radicado 8520251030224869. Por lo tanto, dicho trámite ya no debería aparecer en su bandeja de entrada. Le agradezco realizar la verificación correspondiente y quedamos atentos a cualquier solicitud adicional que requiera. Cordialmente.
2025-10-28	1834399 1560	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Oric 209- Novedad Petición No Sale De Bandeja De Entrada A Pesar De Estar Tramitada	Adjunto me permito remitir el error presentado con la P2025102308430 8, los cual se ha reasignado en varias ocasiones para gestión al Sargento Saltadbat para su gestión, quien igualmente lo ha reasignado al servidor Gustavo Castañeda del Archivo General, pero la P2025102308430 8 sigue figurando en mi bandeja de entrada.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-04	Laura Raquel Segura Arias	Grupo De Gestión Y Acompañamiento Sectorial De Relación Con El Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informarle que la tarea ya no debería estar visible en la bandeja de entrada de Liliana. Actualmente, se encuentra asignada únicamente a Gustavo, quien podrá continuar con el trámite correspondiente. Agradezco realizar la verificación y quedo atenta a cualquier novedad o requerimiento adicional.(se adjuntan evidencias)
2025-10-28	1834605 1624	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error En Plataforma Sgdea	Su ayuda por favor, se comtio contraseño de skle-ns y ahora la plataforma esta generando error	Maria Fernanda Cuesta	2025-10-28	Miguel Ignacio Novoa Garzon	Viceministerio De Veteranos Y Del Grupo Social Empresarial Del Sector Defensa-Gsed	En atención a su solicitud, quisiera confirmar si el inconveniente persiste o si ya logró acceder correctamente al sistema. En caso de que la situación continúe, le agradezco indicarnos su disponibilidad para poder brindarle el soporte correspondiente de manera presencial. Quedo atenta a su confirmación.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-29	1832298794B	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error Sgdea	Solicito sea verificada esta petición en la plataforma SGDEA, toda vez que al momento de crear Radicados genera error, Reitero todo el día se ha presentado este inconveniente, al igual que los días anteriores.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-31	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Se verifico la peticion y esta se gestiono correctamente. Informamos que el dia 30 de octubre en las instalaciones del Archivo General, se prestó el servicio por parte del técnico de soporte del SGDEA, quien realizó la validación del sistema, durante la verificación, se constató que el sistema funciona correctamente, permitiendo la inclusión en expedientes y la generación y aprobacion de radicados sin presentar errores.
2025-10-29	1833911416B	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Fallas En Plataforma Sgdea	Me permito reportar nuevamente, error en la plataforma SGDEA. No está permitiendo hacer ningún proceso genera el mismo error, se torna lenta.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-03	Sury Julia Zuniga	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que el dia 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por lo cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos lo informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible.
2025-10-29	1833913379H0	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Falla Sgdea	Me permito informar que la plataforma SGDEA en el transcurso de la mañana ha estado presentando error, adicionalo eso ha estado muy intermitente y lenta por lo cual afecta mi producción diaria.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-03	Eduardo Rovira Raga	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que el dia 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por lo cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos lo informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible.
2025-10-29	1833916420B	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Reporte Novedad	Buenas tardes respetuosamente me permito solicitar su apoyo teniendo en cuenta que la plataforma SGDEA esta presentando demasiada intermitencia y esta afectando la cantidad de respuestas que se pueden emitir en un dia a la cantidad de derechos de peticion que están llegando en donde por esta falla no permite responde de manera ágil y eficaz se puede demorar mas de 15 minutos incluir una petición en el expediente y mas de 5 minutos crear la respuesta de salida envio pantallazo de los errores	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-03	Sa. Edwin Manuel Beltran Beltran	Grupo Nómina Y Seguridad Social	Nos permitimos informar que se llevó a cabo un mantenimiento preventivo en la base de datos, con el objetivo de optimizar el rendimiento general del sistema. La intervención fue completada exitosamente y se evidenció una mejora significativa en los tiempos de respuesta. Agradecemos realizar las pruebas correspondientes para validar el correcto funcionamiento y quedamos atentos ante cualquier eventualidad o requerimiento adicional.

2025-10-29	1833930009B	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Solicitud De Validación Por Fallas Y Lentitud En Cuenta De Usuario Sgdea	Cordial saludo. Me permito solicitar la validación de la cuenta de usuario del SGDEA adscrita a mi nombre toda vez que desde el día lunes y de manera reiterativa durante martes y el día de hoy, miércoles, el sistema ha presentado fallas de funcionamiento y notoria lentitud, lo cual ha afectado de forma considerable el desarrollo normal de las labores asignadas. En promedio, el proceso de carga de documentos ha tardado cerca de tres horas para cuatro archivos, debido a los constantes errores que arroja la plataforma, situación que dificulta el cumplimiento oportuno de los requerimientos provenientes del Congreso de la República, los cuales demandan atención prioritaria conforme a lo establecido en la Ley 15 de 1992. Agradezco se revise y valide el correcto funcionamiento de la cuenta, con el fin de garantizar la continuidad y eficiencia en la gestión institucional. Atentamente,	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-03	Cp. Bravan Fernando Guachetá Tomes	Grupo De Asuntos Legislativos	Buen día, Nos permitimos informar que se llevó a cabo un mantenimiento preventivo en la base de datos, con el objetivo de optimizar el rendimiento general del sistema. La intervención fue completada exitosamente y se evidenció una mejora significativa en los tiempos de respuesta. Agradecemos realizar las pruebas correspondientes para validar el correcto funcionamiento y quedamos atentos ante cualquier eventualidad o requerimiento adicional.
2025-10-29	1833923395A	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error Sgdea	Buena tarde De manera respetuosa solicito sea verificada esta petición en la plataforma SGDEA, toda vez que al momento de crear Radicados genera error, Reitero todo el día se ha presentado este inconveniente, al igual que los días anteriores. Esto con el fin de evitar traumatismos en los tiempos estipulados de respuesta (alerta de vencimiento). E20250815062819	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-03	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Buen día, En atención a su solicitud, me permito informar que el día 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por lo cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos lo informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible. Cordialmente,
2025-10-29	1834845414B	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud	Solicito verificar la respuesta de un radicado, ya que fue enviado y firmado y aun aparece en la bandeja de entrada.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-29	Cp. Fabian Mauricio Gallo Barbuya	Dirección De Gestión Del Talento Humano	Hemos revisado el RE20250826039309 el cual se encuentra en estado En trámite y no tiene asociado ningún radicado de salida. Por este motivo, aun continúa visible en la bandeja. Este dejará de visualizarse una vez se realice la gestión y se emita la respuesta correspondiente.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2025-10-29	1835837484O	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Error Sgdea	Lo plataforma SGDEA esta presentando error al igual que dias anteriores.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-05	Silvia Fernanda Guamanga Cuvi	Silvia Fernanda Guamanga Cuvi	Buen dia. En atención a su solicitud, me permito informar que el dia 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por lo cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos lo informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible. Cordialmente.
2025-10-29	1835851408H	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Sgdea Lenta	Me permito informar nuevamente que, la plataforma SGDEA está demorada lenta, esta se viene presentando TODOS LOS DIAS llevando así retrasos en nuestros procesos. Se envia correo, se realiza F5, se borra cache, se reinicia el computador y nada funciona. Por favor solicitamos una solución a este tema para avanzar con las peticiones que tenemos acumuladas.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-05	Rosalba Montealegre Archilegas	Grupo Archivo General	Buen dia. En atención a su solicitud, me permito informar que el dia 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por lo cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos lo informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible. Cordialmente.
2025-10-29	1835868726H	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Falla De La Plataforma Sgdea	Se envia pruebas de las fallas de la plataforma SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-05	Bernardo Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Buen dia. En atención a su solicitud, me permito informar que el dia 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por lo cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos lo informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible. Cordialmente.
2025-10-29	1835875790H	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Se Ha Efectuado La Deshabilitacion De Una Cuenta De Usuario	LA CUENTA DE USUARIO LuiParra@mindefensa.gov.co PERTENECIENTE A Luisa Fernanda Parra Narato FUE DESHABILITADA CON RQ-406690 POR SOLICITUD DE SSF Luis Carlos Cuellar Rojas MOTIVO: Retiro DATOS DE LA CUENTA DESHABILITADA POR RETIRO DEFINITIVO: NOMBRE: Luisa Fernanda Parra Narato CORREO ELECTRONICO: Luisaf.Parra@mindefensa.gov.co FECHAS DE CREACION: 2025-10-13T21:47:13 CUENTA : LuiParra UPN: LuiParra@mindefensa.gov.co DN: CN=Luisa Fernanda Parra Narato,OU=MDN,DC=mindefensa,DC=osf	Yeraldin Gutierrez	2025-10-29	Administrador@Mindefensa.Gov.Co		Informo que la usuaria Luisa Fernanda Parra Narato (Luisaf.Parra@mindefensa.gov.co) fue inactivada en el SGDEA a partir del 01 de octubre de 2025, debido a su retiro definitivo, conforme a la Resolución No. 001029 del 01 de octubre de 2025.

2025-10-29	1835880956B	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Reporte Error Plataforma	Por medio del presente adjunto pantallazo del error que ha venido presentando la plataforma SGDEA desde la mañana hasta el momento. Se realiza la recomendación del correo que antecede "cerrar la sesión, borrar la memoria caché del navegador e intentar nuevamente" y sigue presentando el mismo error.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-05	Ellen Katin Duarte Vega	Grupo Jurisdicción Coactiva	Buen dia. En atención a su solicitud, me permito informar que el dia 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por lo cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos lo informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible. Cordialmente.
2025-10-29	1835883074I	Solucionado	Incidencias. Lentitud del sistema	Rv: Error Sgdea.	Error de SGDEA Cordial saludo. Elena Sichaca.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-05	Silvia Fernanda Guamanga Cuvi	Grupo Archivo General	Buen dia. En atención a su solicitud, me permito informar que el dia 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por lo cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos lo informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible. Cordialmente.

2025-10-29	18359080306	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Rv: Error Sgdea	De manera respetuosa solicito sea verificada esta petición en la plataforma SGDEA, toda vez que al momento de crear Radicados genera error. Refiero todo el día se ha presentado este inconveniente, al igual que los días anteriores. Esto con el fin de evitar traumatismos en los tiempos estipulados de respuesta (alerta de vencimiento). P20250829066670	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-05	Saudith Jose Padilla Quintero	Grupo Archivo General	Buen día, En atención a su solicitud, me permito informar que el día 30 de octubre de 2025 se realizó una visita al Archivo General, durante la cual se llevó a cabo la verificación y el acompañamiento correspondiente con varios funcionarios respecto al funcionamiento de la plataforma en los trámites y gestiones del SGDEA. Durante la revisión se constató que el sistema no presentó errores y que la plataforma operó correctamente, por lo cual la novedad fue subsanada. Lamentamos los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Agradecemos que, en caso de presentarse alguna nueva incidencia, nos la informe de inmediato para realizar las validaciones correspondientes a la mayor brevedad posible. Cordialmente,
2025-10-30	18314297913	Solucionado	Gestión de Usuarios	Rv: Roles Sgdea	Usuario solicita activar roles de radicación sobre usuarios	Yeraldin Gutierrez	2025-10-30	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	De manera atenta informo que se realizó el ajuste solicitado en los roles y permisos de los usuarios Juan Sebastián Villarruel Rodríguez Daniel Santiago Naranjo Hornesqui Jenny Paola Quintero Sánchez Kely Lucina Giraldo Corzón Tatiana Gutiérrez Aguilar Ehiberth Rojas Moreno Los roles asignados corresponden a la misma configuración establecida para la funcionaria Rosabra Montealegre Archilegas.
2025-10-30	18339079302	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Urgente Solicitud De Apoyo - Poderes No Enviados 29-10-25	De la manera más atenta, solicito el favor de revisar los poderes judiciales generados el día 29 de octubre de 2025, quedaron aprobados y firmados, pero no enviados.	Yeraldin Gutierrez	2025-10-30	Carlos Alberto Campo Solo	Grupo Contencioso Constitucional	Me permito informar que el proceso fue ejecutado y los poderes se encuentran en estado: Finalizado, lo que indica que su emisión se realizó de manera satisfactoria. usuario cotmo agradecimiento por la colaboracion brindada
2025-10-30	18349180258	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Error Firma Digital	Buenas tardes señores soporte SGDEA. De manera atenta me permito informar la novedad presentada frente a los radicados que se relacionan a continuación toda vez que al momento de realizar firma digital presenten dificultad ya que genera error desconocido como se adjunta en las imágenes.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-04	Jorge Luis Pinto Pinzon	Grupo Archivo General	Buen día, En atención a su solicitud, me permito informarle que los peticiones relacionadas ya se encuentran respondidas y firmadas en el sistema. Por tal motivo, se procedió con la cancelación de las tareas correspondientes en su bandeja de entrada, por lo que ya no deberían estar visibles. A continuación, se detallan los radicados: P20250514040277 – Respondida – Error desconocido P20250711054160 – Respondida – Error desconocido P20250823066872 – Respondida – Error desconocido P20250812061720 – Respondida – Error desconocido P20250901067417 – Respondida – Error desconocido P20250908069386 – Respondida – Error desconocido P20251007078979 – Respondida – Error desconocido Agradezco realizar la verificación correspondiente y quedo atenta a cualquier requerimiento adicional. Se adjuntan evidencias y se notifica por whatsapp
2025-10-31	18343680631	Solucionado	Gestión de Documentos	Rv: Solicitud Soporte Sgdea	Con todo atención me permito solicitar soporte teniendo en cuenta que no me permite ingresar a mi plataforma, así mismo, requiero el historial de una circular proyectada durante el mes de febrero de 2025.	Maria Fernanda Cuesta	2025-11-04	Jenny Patricia Pose Naranjo	Grupo Gestion Presupuestal	Buen día, En atención a su solicitud y conforme a lo conversado el día de hoy, me permito adjuntar el histórico del comunicado interno correspondiente al número M20250206011471, el cual fue creado el 06 de febrero de 2025 a las 11:06:55. Quedo atento a cualquier requerimiento adicional que pueda surgir. (se adjuntan evidencias del histórico solicitado)

7. Glosario de Términos

- **Caso / Ticket:** solicitud de soporte registrada por un usuario.
- **Gestión de Usuarios:** actividades asociadas a creación, modificación y control de accesos.
- **Incidencia:** falla técnica o error del sistema.
- **SIGNAX:** componente del sistema de gestión documental utilizado para aplicar firmas digitales.

8. Conclusiones

- Durante el mes de octubre de 2025 se registró un total de **426** solicitudes de soporte en sitio, distribuidas en diferentes categorías de atención.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

- La mayor proporción correspondió a **Incidencias y Lentitud del Sistema**, con **162 casos (38,03%)**, lo que indica que gran parte de la gestión se enfocó en la resolución de problemas técnicos y operativos.

- El análisis semanal de casos muestra que la mayor demanda de soporte se concentró en las **semanas 41 y 43**, con **99 y 123 casos respectivamente**, representando los picos más altos del mes. Esta tendencia permitió anticipar la necesidad de refuerzo en la disponibilidad de personal técnico, optimizando así la cobertura y tiempos de respuesta durante los periodos de mayor actividad.

- Se realizó soporte en sitio el día 30 de octubre de 2025 en las oficinas del Grupo Archivo General donde se realizaron validaciones individualizadas con cada usuario, ejecutando procesos como respuesta a radicados de entrada e inclusión de expedientes. Durante las validaciones no se evidenciaron demoras ni se presentaron errores en el sistema.

FIRMA: Yeraldin Gutierrez
ELABORÓ: ***Yeraldin Gutiérrez***
CARGO: *Líder de Soporte*

FIRMA:
REVISÓ:
CARGO:

FREDY ALEXANDER GÓMEZ ESPINEL
C.C. 80'001.141 de Bogotá D.C.

Firmado digitalmente por Ing. Fredy Alexander Gómez Espinel
Nombre de reconocimiento (DN): cn=Ing. Fredy Alexander Gómez Espinel, o=IOIP S.A.S., ou=Gerente de Proyectos, email=fgomez@ioip.com.co, c=CO
Fecha: 2025.11.06 17:50:55 -05'00'

FIRMA:
REVISÓ: **Mauricio Téllez Garcés**
CARGO: *Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MDN*