



LISTA DE ASISTENCIA

OBJETIVO DEL EVENTO:	Reunión de los ingenieros territoriales y Nivel central, Actividades de mesa de servicios y actividades pendientes	
NOMBRE DEL CONFERENCISTA (solo aplica para conferencias no para reuniones)		TIPO DE REUNION:
LUGAR DE LA REUNIÓN O LINK	Enlace de la videollamada: https://meet.google.com/off-nctb-zch	

PARTICIPANTES

No.	NOMBRE Y APELLIDO	Tipo Doc. Identidad	No. DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ENTIDAD, GRUPO O ÁREA, OFICINA, FUNCIONAL, VEREDA U OTROS	TIPO DE PARTICIPANTE FUNCIONARIO / CONTRATISTA / OTRO	CARGO
1	Carlos Arturo Sáenz Barón	CC	79245176	GTIC	FUNCIONARIO	Profesional Especializado
2	Giovanny Gutierrez Herrera	CC	17349382	DTOR	CONTRATISTA	Ingeniero de Sistemas
3	Gustavo Palomino Mendoza	Cc	1064117531	DTCA	CONTRATISTA	Ingeniero de Sistemas
4	FARELY DE JESUS GUZMAN SANTA	CC	1036610456	DTAO	CONTRATISTA	
5	Ien Ernesto Leguizamón Cardozo	CC	79221905	GTIC/NC	FUNCIONARIO	Profesional Universitario
6	Fernando Alvarez Blanco	CC	79797559	GTIC/NC	Funcionario	Profesional Especializado
7	Ivan Andres Trujillo Gutiérrez	CC	80724211	GTIC/NC	Funcionario	Tec. Administrativo
8	Oscar Evelio Prada Ceballos	CC	94521401	DTPA	CONTRATISTA	SOPORTE IT

9	Andres Lopez	CC	80853037	DTAM	CONTRATISTA	Ing. Sistemas
10	Victor Manuel Rodriguez Rojas	cc	13513838	DTAN	CONTRATISTA	Ing Sistemas
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

NOTA: En caso de ser necesario emplee la ayuda de memoria que complementa este formato (al respaldo de esta página), teniendo en cuenta que el contenido no puede exceder una página, si se requier formato.



LISTA DE ASISTENCIA

AYUDA DE MEMORIA

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS Y CONCLUSIONES / ACUERDOS GENERALES (Relacione los temas o aspectos mas importantes) En caso se requerirse incluir más filas pero tener presente lo

Actualización del desempeño de la Mesa de Servicios

Sandra presentó una actualización sobre el desempeño de la Mesa de Servicios desde las sesiones de capacitación de septiembre. Señaló un aumento en los casos registrados, con 436 en agosto, 576 en septiembre, lo que indica que algunos territorios pueden no estar utilizando plenamente la Mesa de Servicios, la cual está siendo utilizada más intensamente a nivel central.

Desafíos con el cierre y la escalación de casos

Varios ingenieros, incluidos Oscar y Gustavo, plantearon problemas con casos que no son cerrados por los usuarios, así como dificultades para escalar incidentes al equipo central. Sandra y el grupo discutieron la posibilidad de cerrar automáticamente los casos después de cierto periodo de tiempo si el usuario no responde.

Optimización del enrutamiento de casos y las notificaciones

El grupo discutió desafíos con casos que se enrutan a la entidad incorrecta o que quedan "atascados" en el sistema. Andres explicó el proceso para que los usuarios envíen casos por correo electrónico, inmediatamente se reciben oportunamente, lo cual Sandra se comprometió a investigar y resolver con el liderazgo de TI.

Inducción y capacitación para nuevos usuarios

Sandra compartió que GTIC ahora dispone de tiempo durante las sesiones de inducción de nuevos empleados para presentar la Mesa de Servicios y otros servicios de TI. Solicitó a los equipos de soporte asistencia para hacer seguimiento a esta capacitación.

Próximas iniciativas y acciones

Carlos revisó varias iniciativas próximas, incluida la implementación y actualización del GLPI, la necesidad de establecer estándares para el reemplazo de hardware obsoleto y el plan para revisar y cerrar la Mesa de Servicios.

[illegible]

	Código: A4-FO-05
	Versión: 2
	Vigente desde: 28/10/2025

	ENCARGADO(S) O RESPONSABLE(S) DEL EVENTO	
	Nombre Completo	Oficina, Subdirección, Grupo, Dirección Territorial o Área Protegida
	Ingeniero Carlos Saenz	Territoriales y Nivel Central
	Video conferencia <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/>	
FECHA: 12/11/2025		HORA INICIO: 10:00 a.m. HORA FIN: 11:00 a.m.

CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	TIPO ASISTENCIA		FIRMA (Aplica para asistencia presencial)
		Presencial	Virtual	
carlos.saenz@parquesnacionales.gov.co	3119		X	N/A
soporteit.dtor@parquesnacionales.gov.co	3112081857		X	N/A
soporteit.dtca@parquesnacionales.gov.co	304		X	N/A
ien.leguizamon@parquesnacionales.gov.co	3119		X	N/A
fernando.alvarez@parquesnacionales.gov.co	3115		X	N/A
ivan.trujillo@parquesnacionales.gov.co	3115		X	N/A
soporteit.dtpa@parquesnacionales.gov.co	3172731633		X	N/A

soporteit.dtam@parquesnacionales.gov.co	3208959968		X	Virtual
soporteit.dtan@parquesnacionales.gov.co	3166238858		X	Virtual

e mayor ampliación genere la respectiva acta en el formato vigente, Si solo necesita la información de los asistentes imprima la primera hoja del presente

	Código: A4-FO-05
	Versión: 2
	Vigente desde: 28/10/2025

documentada en la nota de la primera página.
1 septiembre y 462 en octubre. Las solicitudes más comunes son restablecimientos de contraseña y problemas relacionados con CLIP. Sandra reconoció
tieron posibles soluciones, incluyendo que Carlos envíe una solicitud formal a los directores territoriales para enfatizar la importancia de utilizar la Mesa
cluida la necesidad de incluir el acrónimo territorial en la línea de asunto. El equipo también identificó problemas con las notificaciones de casos que no
territoriales que brinden capacitación sobre la Mesa de Servicios a cualquier nueva contratación en sus regiones y que proporcionen registros de
cualquier caso acumulado de 2025 o anteriores. También pidió al equipo que brinde comentarios sobre el documento actualizado de la estructura de la

[illegible]