

INFORME DE ACTIVIDADES DEL 29 DE NOVIEMBRE AL 30 DE DICIEMBRE DE 2025 PAGO N° 12 DE 12 CONTRATO No. STIC-CPS-027-2025

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
1	ServiceCall	RF-CUN-12036	Correo Corporativo	Constanza Yaneth	Revisión de Usuario	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	26/11/2025	29/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar restablecimiento de servicio de correo electrónico, ya que el usuario manifiesta no le están llegando los correo, por lo que se ingresan credenciales de acceso del dominio y usuario, logrando restablecer servicio.	Whats App
2	ServiceCall	RF-CUN-12113	Equipo de escritorio	Avendaño Mancera Sandra Liliana	Sandra Liliana Betancourt Duarte- C8-General-Instalación de equipo- RF-CUN-12113	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	26/11/2025	29/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde la dirección IP 172.18.27.161 al perfil del usuario: slbetancourt en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Web
3	ServiceCall	RF-CUN-12119	Equipo de escritorio	Lizeth Joanna	Lizeth Joanna Hernandez Zubieta- C8-General-Instalación de equipo- RF-CUN-12119	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	26/11/2025	29/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde la dirección IP 172.18.27.156 al perfil del usuario: slbetancourt en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Web
4	ServiceCall	RF-CUN-12128	Software Otros	Sandra Liliana	C8-S. Gral, Sandra Liliana Betancourt Duarte, Instalacion de SAP	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	26/11/2025	29/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de SAP en equipo en la Versión GUI800_7-80006342 más Actualización con el parche GUI800_14-80006342, esto según lo requerido por el usuario y lo procedimientos de uso en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca	Web
5	ServiceCall	RF-CUN-12131	Sistema Operativo	German Ribero Garrido	C7-Minas, German Ribero Garrido, Configuración de Perfil de Usuario	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	26/11/2025	29/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Web
6	ServiceCall	RF-CUN-12130	Ofimática	Sandra Liliana	C8-S. Gral, Sandra Liliana Betancourt Duarte, Instalacion y Configuracion de Office 365	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	26/11/2025	29/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de Office 365, con Licencia E3 esto de acuerdo a los parámetros de uso para las plataformas de uso institucional y según los requerimientos exigidos.	Web
7	ServiceCall	RF-CUN-12134	Sistema Operativo	Giselle Andrea Gonzalez	C8-S. Gral, Giselle Andrea Gonzalez Zabala, Configuración de Perfil de Usuario	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	26/11/2025	29/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Web
8	ServiceCall	RF-CUN-12133	Ofimática	German Ribero Garrido	C7-Minas, German Ribero Garrido, Instalación de Office 365	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	26/11/2025	29/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de Office 365, con Licencia E3 esto de acuerdo a los parámetros de uso para las plataformas de uso institucional y según los requerimientos exigidos.	Web

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
9	ServiceCall	RF-CUN-11963	Equipo de escritorio	Libia Mojica Silva	C8 - Jurídica - Libia Mojica Silva - Instalación de equipo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	25/11/2025	30/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración establecidos para la Gobernación de Cundinamarca, sede Administrativa.	Web
10	ServiceCall	RF-CUN-12150	Equipo de escritorio	Sandra Liliana Betancourt Duarte	Sandra Liliana Betancourt Duarte- C8-General-Configurar lector de PDF + backup-RF-CUN-12150	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	27/11/2025	30/11/2025	Se toma servicio vía remota para realizar instalacion de PDFGEAR, ya que el usuario manifiesta tener inconvenientes con la apertura de archivos de la extensión .PDF, se actualiza aplicación y se deja en correcto funcionamiento.	Web
11	ServiceCall	RF-CUN-12151	Respaldo de Información	Libia Mojica Silva	Libia Mojica Silva-C8-Jurídica- 3114693968-Respaldo de Informacion-RF-CUN-12151	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	27/11/2025	30/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar Backup de Información desde un equipo a otro en la ruta Documentos, Escritorio, Descargas e Imágenes, esto de acuerdo a los protocolos de seguridad de la información establecidos para la Gobernación de Cundinamarca, sede Administrativa.	Web
12	ServiceCall	RF-CUN-12195	Equipo de escritorio	Efrain Garcia Vargas	Efrain Garcia Vargas-C8-General- Instalación de equipo-RF-CUN-12195	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	27/11/2025	30/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración establecidos para la Gobernación de Cundinamarca, sede Administrativa, sin embargo por decision del usuario rechazó la instalacion de un nuevo dispositivo, teniendo encuesta las características y capacidad de almacenamiento.	Web
13	ServiceCall	RF-CUN-12191	Equipo de escritorio	Sandra Ines Lozano	RF-CUN-12191 - C8 - Secretaria general - Sandra Ines Lozano - 3118562518- Instalación nuevo equipo de cómputo.	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	27/11/2025	30/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración establecidos para la Gobernación de Cundinamarca, sede Administrativa, sin embargo por decision del usuario rechazó la instalacion de un nuevo dispositivo, teniendo encuesta las características y capacidad de almacenamiento.	Whats App
14	ServiceCall	RF-CUN-12207	Equipo de escritorio	Angelica Maria Forero Morales	C8 - Secretaria general -Sandra Liliana Betancourt Duarte- Configuración de equipos.	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	27/11/2025	30/11/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración establecidos para la Gobernación de Cundinamarca, sede Administrativa.	Web
15	ServiceCall	RF-CUN-12236	Software Otros	Angelica Maria Forero Morales	C8-S. Gral, Angelica Maria Forero Morales, Instalación de SAP	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	28/11/2025	1/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de SAP en equipo en la Versión GUI800_7-80006342 más Actualización con el parche GUI800_14-80006342, esto según lo requerido por el usuario y lo procedimientos de uso en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca	Web
16	ServiceCall	RF-CUN-12175	Correo Corporativo	Erika Natalia Jaramillo	C7 - Transformación digital - Erika Natalia Jaramillo - 3107839447 - Backup de correo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	27/11/2025	1/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC de acuerdo al registro y ticket asignado. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde la dirección IP 172.18.26.248 al perfil del usuario: macaldas en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Web

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
17	ServiceCall	RF-CUN-12224	Correo Corporativo	Sofia Ramos Cortes	Sofia Ramos Cortes-C5-Prospectiva-3142058503-Problemas con el correo-RF-CUN-12224	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	27/11/2025	1/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar restablecimiento de servicio de correo electrónico, ya que el usuario manifiesta no le están llegando los correo, por lo que se ingresan credenciales de acceso del dominio y usuario, logrando restablecer servicio.	Web
18	ServiceCall	RF-CUN-12278	Equipo de escritorio	Juan Francisco Bernal Hernandez	RF-CUN-12278 - C8 -Secretaria general - Juan francisco bernal hernandez -3153131758- Instalación de equipo.	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	28/11/2025	1/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC de acuerdo al registro y ticket asignado. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo)	Whats App
19	ServiceCall	RF-CUN-12404	Ofimática	Astrid Delgadillo Munevar	C5 - Prospectiva - Finanzas - Astrid Delgadillo Munevar - licencia de office	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	1/12/2025	1/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de Office Profesional Plus 2016, esto de acuerdo a los parámetros de uso para las plataformas de uso institucional y según los requerimientos exigidos para instalación de Software de la Gobernación de Cundinamarca.	Web
20	ServiceCall	RF-CUN-12312	Equipo de escritorio	Viviana Patricia Luna Revollo	RF-CUN-12312- C8 -Jurídica - Viviana Patricia Luna Revollo - 3162282135- Instalación de equipo.	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	28/11/2025	1/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la entrega de equipo nuevo de escritorio (Todo en Uno), el cual se asigna al usuario: vpluna. Además, deja "Se configura paquete de Office 365 con acceso directo en barra de tareas (Outlook, Word, Excel y PowerPoint), e impresoras además se dejan accesos directos de la página Gobernación y Navegadores.	Whats App
21	ServiceCall	RF-CUN-12277	Correo Corporativo	Clara Ines Simbaqueva Moreno	C3 - Control disciplinario - Clara Ines Simbaqueva Moreno - Backup de correo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	28/11/2025	1/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Backup Buzón de Correo desde el 17/02/2025 al 28/11/2025, dejando configurado en la Carpeta Backup_2025 y en las subcarpetas Bandeja de Entrada, Elementos Enviados, Borradores y Elementos Eliminados, por medio de dicho proceso se logra liberar un espacio del 90% de almacenamiento.	Web
22	ServiceCall	RF-CUN-12114	Equipo de escritorio	Luisa Fernanda Bogota Garcia	Luisa Fernanda Bogota Garcia-C7-Energias y Minería-3165275622- Instalación de equipo-RF-CUN-12114	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	26/11/2025	1/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde la dirección IP 172.18.26.30 al perfil del usuario: lfbogota en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes y Videos.	Web
23	ServiceCall	RF-CUN-12491	Equipo de escritorio	Jhoana Vanegas Diaz	Jhoana Vanegas Diaz-C5-Prospectiva-Problemas con equipo-3002077711-RF-CUN-12491	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	2/12/2025	2/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Web
24	ServiceCall	RF-CUN-12589	Sistema Operativo	Edwin Camilo Arias Salinas	C4-Agrocamoesinado-Edwin Camilo Arias-Configuración de perfil en PC	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	3/12/2025	3/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Correo electrónico

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
25	ServiceCall	RF-CUN-12597	Software Otros	Edwin Camilo Arias Salinas	C4-Agrocamoesinado-Edwin Camilo Arias-Instalación de SAP	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	3/12/2025	3/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de SAP en equipo en la Versión GUI800_7-80006342 más Actualización con el parche GUI800_14-80006342, esto según lo requerido por el usuario y lo procedimientos de uso en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca	Whats App
26	ServiceCall	RF-CUN-12585	Software Otros	Laura Estefany Rodriguez Cortes	C5-Prospectiva-al lado de los ascensores-Laura Estefany Rodriguez Cortes-Actualizar SAP	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	3/12/2025	3/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de SAP en equipo en la Versión GUI800_7-80006342 más Actualización con el parche GUI800_14-80006342, esto según lo requerido por el usuario y lo procedimientos de uso en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca	Telefonico
27	ServiceCall	RF-CUN-12583	Software Otros	Francisco Antonio Hernandez Rodriguez	Asunto:Instalacion PDFgear	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	3/12/2025	3/12/2025	Se toma servicio vía remota para realizar Instalacion de PDFGEAR, ya que el usuario manifiesta tener inconvenientes con la apertura de archivos de la extensión .PDF, se actualiza aplicación y se deja en correcto funcionamiento.	Correo electrónico
28	ServiceCall	RF-CUN-12587	Sistema Operativo	Maria Isabel Cubides Ramirez	C4-Agrocampoesinado-María Isabel Cubides-Configuración de perfil en PC	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	3/12/2025	3/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información desde medio externo a equipo al perfil del usuario: micubides en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Correo electrónico
29	ServiceCall	RF-CUN-12197	Equipo de escritorio	Miryam Zaidee Garay Castro	RF-CUN-12197 - C3 - Despacho del gobernador - MIRYAM ZAIDEE GARAY CASTRO - 3193409090- Mantenimiento preventivo por demanda.	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	27/11/2025	4/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Backup Buzón de Correo desde el 22/07/2024 al 30/05/2025, dejando configurado en la Carpeta Backup_2024 y 2025 en las subcarpetas Bandeja de Entrada, Elementos Enviados, Borradores y Elementos Eliminados, por medio de dicho proceso se logra liberar un espacio del 98% de almacenamiento.	Whats App
30	ServiceCall	RF-CUN-12618	Equipo de escritorio	Miryam Zaidee Garay Castro	Miryam Zaidee Garay Castro-C3- Control interno-3193409090- Instalar computador nuevo y hacer Backup-RF-CUN-12618	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	3/12/2025	4/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde la dirección IP 172.18.22.33 al perfil del usuario: mzgaray en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Web
31	ServiceCall	RF-CUN-12386	Sistema Operativo	Diana Catherine Gomez Gomez	C8-Juridica-Diana Catherine Gomez Gomez-Configuración de perfil en PC	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	1/12/2025	4/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Correo electrónico

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
32	ServiceCall	RF-CUN-12418	Ofimática	Diana Catherine Gomez	C8-Juridica-Diana Catherine Gomez Gomez-Carpeta compartida	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	1/12/2025	4/12/2025	Se toma servicio presencial para otorgar permisos de Administrador para compartir desde la ruta \\172.20.6.130\Sec_Jurídica, para lo cual se deja acceso Directo en el Escritorio para su fácil acceso.	Correo electrónico
33	ServiceCall	RF-CUN-12421	Software Otros	Giselle Andrea Gonzalez	RF-CUN-12421- C8-Secretaria General-Financiera - Giselle Andrea Gonzalez Zabala - 3204368113- Instalación de SAP.	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	1/12/2025	4/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de SAP en equipo en la Versión GUI800_7-80006342 más Actualización con el parche GUI800_14-80006342, esto según lo requerido por el usuario y lo procedimientos de uso en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca	Whats App
34	ServiceCall	RF-CUN-12422	Respaldo de Información	Diana Beatriz Aponte	C5-Prospectiva -Diana Beatriz Aponte Novoa -3102090371- Backup disco duro.	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	1/12/2025	4/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde la dirección IP 172.18.22.146 al perfil del usuario: dbaponte en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Presencial
35	ServiceCall	RF-CUN-12452	Ofimática	Diana Beatriz Aponte	RF-CUN-12422- C5-Prospectiva - Diana Beatriz Aponte Novoa - 3102090371-Configuracion office 365	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	1/12/2025	4/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de Office 365, con Licencia E3 esto de acuerdo a los parámetros de uso para las plataformas de uso institucional y según los requerimientos exigidos.	Presencial
36	ServiceCall	RF-CUN-12450	Sistema Operativo	Diana Beatriz Aponte	RF-CUN-12422- C5-Prospectiva - Diana Beatriz Aponte Novoa - 3102090371-Configuracion de perfil de USUARIO	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	1/12/2025	4/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Configuración de Perfil de Usuario de acuerdo a los protocolos de configuración establecidos para la Gobernación de Cundinamarca, sede Administrativa.	Presencial
37	ServiceCall	RF-CUN-12686	Sistema Operativo	Edgar Ricardo Escobar	C7-Minas y Energía- Edgar Ricardo Escobar-Configuración de perfil en PC	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	4/12/2025	5/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la entrega de equipo de escritorio (CPU), el cual se deja "Se configura paquete de Office con acceso directo en barra de tareas (Outlook, Word, Excel y PowerPoint), e impresoras además se dejan accesos directos de la página Gobernación y Navegadores.	Correo electrónico
38	ServiceCall	RF-CUN-12659	Trabajo Virtual	Francisco Antonio	Asunto:Conexión VPN nuevo PC	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	4/12/2025	5/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar restablecimiento de servicio por Pérdida de conexión VPN - Global protect, ya que el usuario manifiesta no le está conectando con el equipo configurado de su puesto de trabajo, esto debido al a la perdida de credenciales de acceso, por lo que se reingresan credenciales de acceso del dominio y usuario, logrando restablecer servicio.	Correo electrónico
39	Incidents	IM-CUN-12378	Red Electrica	Emilce Bohorquez Bello	C7-Gobierno-Emilce Bohorquez- monitor no enciende	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	1/12/2025	5/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la instalación de Tomas Eléctricas, para los circuitos Regulado y Normal, por lo que se trasladan de lugar logrado así dejar en correcto funcionamiento y total servicio.	Telefonico

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
40	ServiceCall	RF-CUN-12562	Sistema Operativo	Jose Alvaro Hernandez Medina	C4-Agrocampesinado-Jose Alvaro Hernandez Medina-configuración de perfil en pc	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	2/12/2025	6/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde la dirección IP 172.18.23.61 al perfil del usuario: jahernandez en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Correo electrónico
41	ServiceCall	RF-CUN-12588	Sistema Operativo	Jose Alvaro Hernandez Medina	C4-Agrocampoesinado-Jose Alvaro Hernandez Medina- Configuración de perfil en PC	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	3/12/2025	6/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Correo electrónico
42	ServiceCall	RF-CUN-12568	Software Otros	Jhon Pedro Cometa Hortua	Jhon Pedro Cometa Hortua-C4-Agrocampesinado-3204773097- Instalación de SAP + + Configuración de Perfil de Usuario- RF-CUN-12568	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	2/12/2025	6/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de SAP en equipo en la Versión GUI800_7-80006342 más Actualización con el parche GUI800_14-80006342, esto según lo requerido por el usuario y lo procedimientos de uso en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca.	Web
43	ServiceCall	RF-CUN-12586	Sistema Operativo	Jhon Pedro Cometa Hortua	Jhon Pedro Cometa Hortua-C4-Agrocampesinado-3204773097- Configuración de Perfil de Usuario	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	3/12/2025	6/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Whats App
44	ServiceCall	RF-CUN-12614	Sistema Operativo	Adriana Patricia Berbeo Ortegon	Asunto:instalacion computador	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	3/12/2025	6/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Correo electrónico
45	ServiceCall	RF-CUN-12649	Software Otros	Adriana Patricia Berbeo Ortegon	C5-Prospectiva-Adriana Patricia Berbeo Ortegon-Instalacion SAP	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	4/12/2025	7/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de SAP en equipo en la Versión GUI800_7-80006342 más Actualización con el parche GUI800_14-80006342, esto según lo requerido por el usuario y lo procedimientos de uso en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca	Whats App
46	ServiceCall	RF-CUN-12651	Software Otros	Maria Isabel Cubides Ramirez	C4-Agrocampesinado-Maria Isabel Cubides-Instalación SAP	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	4/12/2025	7/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de SAP en equipo en la Versión GUI800_7-80006342 más Actualización con el parche GUI800_14-80006342, esto según lo requerido por el usuario y lo procedimientos de uso en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca	Web
47	ServiceCall	RF-CUN-12661	Sistema Operativo	Fabian Andres Lancheros Rubiano	C8-General-Fabian Andres Lancheros-Configuración de perfil en PC	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	4/12/2025	7/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la entrega de equipo de escritorio (Todo en Uno), el cual se deja "Se configura paquete de Office con acceso directo en barra de tareas (Outlook, Word, Excel y PowerPoint), e impresoras además se dejan accesos directos de la página Gobernación y Navegadores.	Whats App

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
48	ServiceCall	RF-CUN-12670	Sistema Operativo	Nubia Esperanza Rodriguez Hernandez	C2-Funcion Publica-costado oriental-Nubia Esperanza Rodriguez Hernandez- Configuración de perfil en PC	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	4/12/2025	7/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la entrega de equipo de escritorio (CPU), el cual se deja "Se configura paquete de Office con acceso directo en barra de tareas (Outlook, Word, Excel y PowerPoint), e impresoras además se dejan accesos directos de la página Gobernación y Navegadores.	Presencial
49	Incidents	IM-CUN-12687	Red de datos	Sandra Liliana Betancourt Duarte	C8-General-Sandra Liliana Betancour-Verificar Punto Lógico	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	4/12/2025	7/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Verificación punto lógico utilizando el identificador de tonos como herramienta de seguimiento desde el punto hasta el Rack, ya que el usuario requiere estar conectado a la red local y acceder a los servicios de red, por lo que se procede a hacer pruebas de comunicación entre ambos puntos marcados como D15, donde se logra ubicar y conectar al Switch N° 3 logrando así dar servicios de red y comunicación.	Correo electrónico
50	ServiceCall	RF-CUN-12713	Red de datos	Nubia Esperanza Rodriguez Hernandez	Edgar-C2- Función publica -Nubia Esperanza Rodríguez Hernández- fallas en el servicio de red	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	5/12/2025	8/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración de Tarjeta Red, ya que el usuario manifiesta no tener Navegación, por lo que se hace necesario entrar al administrador de dispositivo, en adaptadores de red y desde allí cambiar las funciones de esta de IP fija y colocándola por DHCP, logrando de esta manera restablecer servicios de red e internet.	Whats App
51	ServiceCall	RF-CUN-12714	Trabajo Virtual	Elkin Daniel Herrera Pardo	C5- Prospectiva - Oficina jurídica - costado derecho- Elkin Daniel Herrera Pardo-Perdida de Conexion VPN	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	5/12/2025	8/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar restablecimiento de servicio por Pérdida de conexión VPN - Global protect, ya que el usuario manifiesta no le está conectando con el equipo configurado de su puesto de trabajo, esto debido al a la perdida de credenciales de acceso, por lo que se reingresan credenciales de acceso del dominio y usuario, logrando restablecer servicio.	Web
52	ServiceCall	RF-CUN-12879	Ofimática	Piedad Villareal Ramos	Piedad Villareal Ramos-C3- Control interno-3003721982- Instalacion y Configuracion de Office	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	10/12/2025	11/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de Office Profesional Plus 2016, esto de acuerdo a los parámetros de uso para las plataformas de uso institucional y según los requerimientos exigidos para instalación de Software de la Gobernación de Cundinamarca.	Web
53	ServiceCall	RF-CUN-12819	Equipo de escritorio	Omar Mendez Paez	Omar Mendez Paez-C5- Propectiva-3123761263- Instalación de equipo-RF-CUN- 12819	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	10/12/2025	11/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde medio Externo al perfil del usuario: omendez en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Web
54	ServiceCall	RF-CUN-12824	Trabajo Virtual	Francisco Antonio Hernandez Rodriguez	C7-Transformacion digital- Francisco Antonio Hernandez- Configuración VPN	Wilmer Jose Mendoza Montaña	Cerrado	10/12/2025	11/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar restablecimiento de servicio por Pérdida de conexión VPN - Global protect, ya que el usuario manifiesta no le está conectando con el equipo configurado de su puesto de trabajo, esto debido al a la perdida de credenciales de acceso, por lo que se reingresan credenciales de acceso del dominio y usuario, logrando restablecer servicio.	Correo electrónico

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
55	ServiceCall	RF-CUN-12860	Sistema Operativo	Maria Jaidy Zarate Valero	C4-Social y la familia-Maria Jaidy Zarate Valero-Configuración de perfil en pc	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	10/12/2025	11/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde medio Externo al perfil del usuario: mjzarate en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Correo electrónico
56	ServiceCall	RF-CUN-12933	Software Otros	Juvenal Parra Leon	C4-Agrocampesinado-Juvenal Parra-Desintalar programa	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	11/12/2025	11/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Desinstalacion de Programa segun sugerencia de Auditoria	Telefonico
57	ServiceCall	RF-CUN-12431	Software Otros	Diana Carolina Romero Martinez	C7-Minas y Energia-Diana Carolina Romero Martinez- Instalacion Programa	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	1/12/2025	12/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación Otro Software - FileZilla, aplicación que utiliza en la transferencia de archivos, para lo cual se otorgan permisos de Administrador, una vez instalado se realizan pruebas del correcto funcionamiento y uso.	Correo electrónico
58	ServiceCall	RF-CUN-12810	Correo Corporativo	Adriana Patricia Berbeo Ortegon	C5 - Prospectiva - Adriana Patricia Berbeo Ortegon - 3134050894 - Backup de correo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	10/12/2025	13/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde medio Externo al perfil del usuario: apberbeo en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Web
59	ServiceCall	RF-CUN-12783	Sistema Operativo	MARTHA BENAVIDES LOPEZ	Configuración de perfil en PC	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	9/12/2025	13/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Configuración de Perfil de Usuario de acuerdo a los protocolos de configuración establecidos para la Gobernación de Cundinamarca, sede Administrativa.	Web
60	ServiceCall	RF-CUN-12794	Respaldo de Información	Myriam Bejarano Gonzalez	C5-Prospectiva-a lado de ascensores-Myriam Bejarano Gonzalez-Backup de informacion	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	9/12/2025	13/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde medio Externo al perfil del usuario: mbejarano en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Correo electrónico
61	ServiceCall	RF-CUN-12793	Gestión Tecnológica	Luz Angela Salamanca Parraga	C1-Biblioteca-Luz Angela Salamanca Parraga-Error al grabar archivos	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	9/12/2025	13/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar backup de informacion el cual genera un error al copiar archivos, dicho procedimiento se aplica a traves de consola desde la carpeta Backup a la ruta de destino E:\ Backup	Correo electrónico
62	ServiceCall	RF-CUN-12826	Ofimática	Jhonatan Alfonso Mosquera Caceres	Jhonatan Alfonso Mosquera Caceres-C4-Social-3004531033-Configuración de office-RF-CUN-12826	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	10/12/2025	13/12/2025	Se toma servicio vía remota para realizar la Activación del paquete de Office Standar 2013, ya que el usuario manifiesta tener inconvenientes para abrir y editar documentos.	Web

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
63	ServiceCall	RF-CUN-12849	Software Otros	Jessica Andrea Alba Castillo	C2-potencial humano-Jessica Andrea Alba Castillo-instalación componente cetil	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	10/12/2025	13/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación Otro Software - CETIL Versión 1.0, aplicación del Ministerio de Hacienda para expedir Certificación Electrónica de Tiempos Laborados, para lo cual se otorgan permisos de Administrador, una vez instalado se realizan pruebas del correcto funcionamiento y uso.	Correo electrónico
64	ServiceCall	RF-CUN-12813	Equipo de escritorio	Jannette Cristina Aguirre Ayala	C8 - Unidad de contratación - Jannette Cristina Aguirre Ayala - Problemas con el sonido del equipo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	10/12/2025	13/12/2025	Se toma servicio presencial para dar solucion al problema presentado por el usuario, sin embargo no fue posible al parecer por un defecto de fabrica en el equipo nuevo entregado, por lo tanto se recoge el equipo y se devuelve al proveedor para garantia, de tal forma se le da cierre al caso sin una solucion para el usuario.	Web
65	ServiceCall	RF-CUN-12862	Sistema Operativo	Karen Nathaly Hernandez Ruiz	C4-Social y la familia-Karen Nathaly Hernandez Ruiz- Configuración de perfil en pc	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	10/12/2025	14/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde medio Externo al perfil del usuario: knhernandez en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Correo electrónico
66	ServiceCall	RF-CUN-12906	Correo Corporativo	Andres Enrique Ospina Rodriguez	Andres Enrique Ospina Rodriguez- C4-Agrocampesinado- 3002637236-Backup de correo- RF-CUN-12906	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	11/12/2025	14/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Backup Buzón de Correo desde el 03/05/2025 al 30/11/2025, dejando configurado en la Carpeta Backup_2025 y en las subcarpetas Bandeja de Entrada, Elementos Enviados, Borradores y Elementos Eliminados, por medio de dicho proceso se logra liberar un espacio del 90% de almacenamiento.	Web
67	ServiceCall	RF-CUN-12946	Equipo Personal	Hayver Manuel Cardenas Gonzalez	RF-CUN-12946 - C7 - Gobierno - Hayver Manuel Cardenas Gonzalez - Equipo bloqueado	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	11/12/2025	14/12/2025	Se toma servicio presencial para la revisión de Equipo de Escritorio, el cual no enciende según indicaciones del usuario, para lo cual se procede a realizar ajustes a los cables que conectan la alimentación de energía encontrando que uno de estos estaba desajustado, se logra restablecer servicios. Sin embargo, al encender se observa que este se demora demasiado por lo que se hacen ajustes en núcleos del Procesador y Aplicaciones que se ejecutan en Segundo Plano y se observa que según el grafico el Disco presenta un rendimiento y consumo normal, sin embargo, hay un consumo del 70% en la Memoria RAM que es 6 GB. Se recomienda al usuario solicitar la Repotenciación en Memoria RAM.	Web

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
68	ServiceCall	RF-CUN-12938	Equipo de escritorio	Maria Fernanda Murcia Pinilla	Maria Fernanda Murcia Pinilla-C5- Propectiva-3163389896- Problemas con el equipo-RF-CUN- 12938	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	11/12/2025	14/12/2025	Se toma servicio presencial para la revisión de Equipo de Escritorio, el cual no enciende según indicaciones del usuario, para lo cual se procede a realizar ajustes a los cables que conectan la alimentación de energía encontrando que uno de estos estaba desajustado, se logra restablecer servicios. Sin embargo, al encender se observa que este se demora demasiado por lo que se hacen ajustes en núcleos del Procesador y Aplicaciones que se ejecutan en Segundo Plano y se observa que según el grafico el Disco presenta un rendimiento y consumo del 100%, por otro lado, hay un consumo del 35% en la Memoria RAM que es 32 GB. Se recomienda al usuario solicitar el Cambio de Disco Duro.	Web
69	ServiceCall	RF-CUN-12972	Correo Corporativo	Jessica Nadyr Martinez Malaver	C7 Jessica Nadyr Martinez Malaver sec Minas configurar perfil en equipo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	12/12/2025	15/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Web
70	ServiceCall	RF-CUN-13014	Equipo de escritorio	Cecilia Ordoñez Saavedra	Cecilia Ordoñez Saavedra-C4- Social-3153799414-Problemas con el equipo-RF-CUN-13014	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	15/12/2025	15/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar el ajuste de Toma Eléctrica, ya que el usuario presenta falla en el suministro de energía, por lo que se realiza ajuste desde caja de registro logrado así restablecer servicios.	Web
71	ServiceCall	RF-CUN-13017	Correo Corporativo	Laura Camila Heredia Davila	C5-Laura Camila Heredia Davila- 3132751428-PLANEACION-Solicitud carpeta compartida	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	15/12/2025	15/12/2025	Se toma servicio presencial para otorgar permisos de Administrador para compartir desde la ruta \\172.18.24.164\Oficina Asesora Jurídica, para lo cual se deja acceso Directo en el Escritorio para su fácil acceso	Web
72	ServiceCall	RF-CUN-12984	Ofimática	Lorena Herreño Ocampo	C8-S. Gral, Lorena Herreño Ocampo, Instalacion y Configuracion de Office	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	12/12/2025	15/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de Office Profesional Plus 2016, esto de acuerdo a los parámetros de uso para las plataformas de uso institucional y según los requerimientos exigidos para instalación de Software de la Gobernación de Cundinamarca.	Web
73	ServiceCall	RF-CUN-12985	Equipo de escritorio	Lorena Herreño Ocampo	C8-S. Gral, Lorena Herreño Ocampo, Instalacion y Cambio de Pantalla	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	12/12/2025	15/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar el cambio de pantalla, ya que el usuario manifiesta viene presentando falla en la visualización, de acuerdo al procedimiento de revisión aplicado se establece que la falla en la pantalla se debe a una configuración en la resolución de la misma, por lo que se procede a cambiarla y ajustar la resolución correspondiente, logrando así restablecer servicios.	Presencial
74	ServiceCall	RF-CUN-12863	Sistema Operativo	Yancly Lilia Carrasco Hernandez	C4-Social y la familia-Yancly Lilia Carrasco Hernandez- Configuración de perfil en pc	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	10/12/2025	18/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde medio Externo al perfil del usuario: ylcarrasco en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Correo electrónico

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
75	ServiceCall	RF-CUN-13005	Correo Corporativo	Yancly Lilia Carrasco Hernandez	Yancly Lilia Carrasco Hernandez- C4-Desarrollo-3134502286- Backup del equipo-RF-CUN-13005	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	15/12/2025	18/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación de equipo de acuerdo a los protocolos de configuración que relacionan al Perfil de Usuario en PC de según al registro y ticket asignado. El cual se deja instalado con los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo), donde además se traslada información de un equipo a otro desde la dirección IP 172.18.23.54 al perfil del usuario: ylcarrasco en las carpetas Descargas, Documentos, Escritorios e Imágenes.	Web
76	ServiceCall	RF-CUN-13016	Equipo de escritorio	Yancly Lilia Carrasco Hernandez	RF-CUN-13016 - C4 - Yancly Lilia Carrasco Hernandez - desarrollo social 3134502286 - computadores no responden por apagón -	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	15/12/2025	18/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar el ajuste de Toma Eléctrica, ya que el usuario presenta falla en el suministro de energía, por lo que se realiza ajuste desde caja de registro logrado así restablecer servicios.	Presencial
77	ServiceCall	RF-CUN-13024	Gestión Tecnológica	Diana Catherine Gomez Gomez	C8-Juridica-contratación-Diana Catherine Gomez Gomez-Problemas con Word	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	15/12/2025	18/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la activacion de servicios de recorte y visor de imagenes de Windows, para lo cual vamos ajustes configuraciones y servicios.	Correo electrónico
78	Incidents	IM-CUN-13018	Equipo de escritorio	Jannette Cristina Aguirre Ayala	C8-Juridica-Unidad de contratacion- Jannette Cristina Aguirre Ayala-Problemas con el equipo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	15/12/2025	18/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la activacion de servicios de recorte y visor de imagenes de Windows, para lo cual vamos ajustes configuraciones y servicios.	Correo electrónico
79	Incidents	IM-CUN-13022	Equipo de escritorio	Camilo Andres Cifuentes Castaneda	C2-Funcion Publica-Camilo Andres Cifuentes Castaneda-Bloqueo de Equipo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	15/12/2025	18/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Correo electrónico
80	ServiceCall	RF-CUN-12854	Respaldo de Información	Isidro Jimenez Moreno	C1-Biblioteca-Isidro Jimenez-Backup de equipo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	10/12/2025	18/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar backup de informacion el cual genera un error al copiar archivos, dicho procedimiento se aplica a traves de consola desde la carpeta Backup a la ruta de destino E:\ Backup	Correo electrónico
81	ServiceCall	RF-CUN-13054	Correo Corporativo	Sonia Enith Quintero Riano	Sonia Enith Quintero Riano-C4-Social-3152834932-Problemas con el correo-RF-CUN-13054	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	15/12/2025	18/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar restablecimiento de servicio de correo electrónico, ya que el usuario manifiesta no le están llegando los correo, por lo que se ingresan credenciales de acceso del dominio y usuario, logrando restablecer servicio.	Web
82	ServiceCall	RF-CUN-13037	Correo Corporativo	Sonia Milena Gonzalez Russi	Sonia Milena Gonzalez Russi-C2-Función Pública-3118008890-Creación de carpeta en el correo-RF-CUN-13037	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	15/12/2025	18/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la configuracion de Regla en la Carpeta Bizagi, la cual requiere este servicios desde la Bandeja de Entrada y que se direccionen segun la fecha de recibido.	Web
83	ServiceCall	RF-CUN-13076	Correo Corporativo	María Fernanda Murcia Pinilla	María Fernanda Murcia Pinilla-C5-Prospectiva-3105837393-Problemas con el correo-RF-CUN-13076	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	16/12/2025	19/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar restablecimiento de servicio de correo electrónico, ya que el usuario manifiesta no le están llegando los correo, por lo que se ingresan credenciales de acceso del dominio y usuario, logrando restablecer servicio.	Web
84	ServiceCall	RF-CUN-13094	Sistema Operativo	Luis Enrique Rincon Sanchez	C4-social y la familia-Luis Enrique Rincon Sanchez-Configuracion de perfil en pc	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	16/12/2025	19/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Presencial

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
85	ServiceCall	RF-CUN-13116	Sistema Operativo	Gilma Amparo Reina Sanchez	C4-Agrocampesinado-Gilma Amparo Reina Sanchez-Configuracion de perfil	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	16/12/2025	19/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Whats App
86	ServiceCall	RF-CUN-13080	Ofimática	Gilma Amparo Reina Sanchez	C4-Agrocampesinado-Gilma Amparo Reina Sanchez-Instalacion y Configuracion de Office	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	16/12/2025	19/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar la Instalación y Configuración de Office Profesional 2016, esto de acuerdo a los parámetros de uso para las plataformas de uso institucional y según los requerimientos exigidos para instalación de Software de la Gobernación de Cundinamarca	Correo electrónico
87	ServiceCall	RF-CUN-13084	Respaldo de Información	Yancly Lilia Carrasco Hernandez	C4-social y la familia-Yancly Lilia Carrasco Hernandez-Backup de informacion	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	16/12/2025	19/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Backup de Información desde un equipo a otro en la ruta Documentos, Escritorio, Descargas e Imágenes, esto de acuerdo a los protocolos de seguridad de la información establecidos para la Gobernación de Cundinamarca, sede Administrativa.	Whats App
88	ServiceCall	RF-CUN-13185	Correo Corporativo	Irma Esperanza Wilches Caro	Irma Esperanza Wilches Caro-C8-Jurídica-3115923354-Problemas con el correo-RF-CUN-13185	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	18/12/2025	19/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar restablecimiento de servicio de correo electrónico, ya que el usuario manifiesta no le están llegando los correo, por lo que se ingresan credenciales de acceso del dominio y usuario, logrando restablecer servicio.	Web
89	ServiceCall	RF-CUN-13077	Correo Corporativo	Carlos Andres Navarrete Leon	Claudia Yinet Navarrete Navarrete-C5-Prospectiva-3105837393-Problemas con el correo-RF-CUN-13077	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	16/12/2025	19/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar restablecimiento de servicio de correo electrónico, ya que el usuario manifiesta no le están llegando los correo, por lo que se ingresan credenciales de acceso del dominio y usuario, logrando restablecer servicio.	Web
90	ServiceCall	RF-CUN-13122	Sistema Operativo	Sandra Liliana Betancourt Duarte	Asunto:SOLICITUD SOPORTE PARA ADECUACIÓN DE EQUIPO AREA FINANCIERA SEC GENERAL Descripción: Buenas tardes: Comedidamente solicito soporte para instalar un equipo nuevo y configurar usuario y programas como SAP, en el área financiera de la Secretaría General y de Cercanía al Ciudadano. Cordialmente, SANDRA LILIANA BETANCOURT DUARTEProfesional Especializado	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	16/12/2025	19/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Configuración Perfil de Usuario en PC a solicitud del usuario. El cual se deja configurado según los parámetros de uso para la Gobernación de Cundinamarca (Accesos Directos, Impresora y Perfil de Correo).	Correo electrónico
91	ServiceCall	RF-CUN-13131	Trabajo Virtual	David Ricardo Bermudez Moreno	C3-Oficina policia nacional-David Ricardo Bermudez Moreno-Configuracion VPN	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	17/12/2025	20/12/2025	Se toma servicio presencial para revisar Error de Acceso VPN - Global protect, en donde se restablecen servicios realizando el siguiente procedimiento, se saca el equipo del dominio y nuevamente se ingresa al mismo a través de una cuenta administrador, logrando así restablecer servicio de red e internet.	Correo electrónico
92	ServiceCall	RF-CUN-13130	Correo Corporativo	Julye Viviana Ladino Martinez	C4 - Social y familia - Julye Viviana Ladino Martinez - 3246857399 - Revisión de Correo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	17/12/2025	20/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar restablecimiento de servicio de correo electrónico, ya que el usuario manifiesta no le están llegando los correo, por lo que se ingresan credenciales de acceso del dominio y usuario, logrando restablecer servicio.	Web

N°	Tipo de Caso	Numero Ticket	Categoría	Cliente Final	Descripción	Especialista	Estado	Fecha Registro	Fecha Cierre	Solución	Tipo de Registro
93	Incidents	IM-CUN-13036	Equipo de escritorio	Oscar Javier Castaño Vallejo	C2-Funcion Publica-Oscar Javier Castaño Vallejo-Revisar Equipo se bloquea	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	15/12/2025	20/12/2025	El cierra el servicio por que requiere de atencion del proveedor del aplicativo	Correo electrónico
94	ServiceCall	RF-CUN-13147	Correo Corporativo	Lucy Esmeralda Urrego Sutachan	Asunto:creación Backup Descripción: Cordial saludo. Necesito la colaboración de la creación de un Backup Cordialmente,	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	18/12/2025	21/12/2025	Se toma servicio presencial para realizar Backup Buzón de Correo desde el 03/01/2025 al 15/12/2025, dejando configurado en la Carpeta Backup_2025 y 2025 en las subcarpetas Bandeja de Entrada, Elementos Enviados, Borradores y Elementos Eliminados, por medio de dicho proceso se logra liberar un espacio del 98% de almacenamiento.	Correo electrónico
95	ServiceCall	RF-CUN-13265	Equipo de escritorio	Diana Patricia Franco Lopez	RF-CUN-13265 - C2 - Función publica - Diana Patricia Franco Lopez - 3208645361 - Revisión de micrófono y cámara de equipo	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	22/12/2025	26/12/2025	El caso se le da cierre, por solicitud del usuario, ya que este requería de una asesoría donde se indicó que las características de la maquina asignada no cuenta con los periféricos (Micrófono y Cámara), sin embargo, se le indica que este puede adquirir estos periféricos por aparte.	Web
96	ServiceCall	RF-CUN-11964	Equipo de escritorio	Martha Lucia Bernal Sandoval	C8 - Jurídica - Martha Lucia Bernal Sandoval - Configuración	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	25/11/2025	26/12/2025	Se le da cierre al caso a solicitud del Supervisor por finalizacion y liquedacion de contrato.	Web
97	ServiceCall	RF-CUN-12520	Equipo Portatil	Wilson Florez Rodriguez	C7-Transformacion Digital-Wilson Florez-entregar portátil	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	2/12/2025	26/12/2025	Se le da cierre al caso a solicitud del Supervisor por finalizacion y liquedacion de contrato.	Presencial
98	ServiceCall	RF-CUN-12828	Equipo de escritorio	Ciro Munevar Amortegui	C2-Potencial Humano-Ciro Munevar Amortegui -Recoger	Wilmer Jose Mendoza Montaño	Cerrado	10/12/2025	26/12/2025	Se le da cierre al caso a solicitud del Supervisor por finalizacion y liquedacion de contrato.	Correo electrónico


Wilmer J. Mendoza
C.C. N° 2.768.162
Mesa De Ayuda