INFORME DE SOPORTE TÉCNICO EN SITIO.

Contrato: 238/2023 MDN-UGG-DA
Periodo: 1 al 28 febrero de 2026

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 4
2. Cantidad de solicitudes por Dependencia 6
3. Contexto y Definiciones 8
4. Rendimiento por Técnico de Soporte 9
5. Herramientas de Control 10
6. Anexos 10
7. Matriz Consolidada 10
8. Casos escalados internamente 57
9. Glosario de Términos 58
10. Conclusiones 59

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

Índice de Tablas

Tabla 1: Resultados detallados por clasificación 5
Tabla 2: Cantidad de solicitudes por Dependencia 7
Tabla 3: Cantidad de casos atendidos por Técnico de Soporte 9
Tabla 4: Casos escalados al área técnica 58

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Cantidad de Ticekts por clasificación 5
Gráfico 2: Cantidad de Tickets por semana 8
Gráfico 3: Cantidad y % de casos atentidos por técnico de soporte 9

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

1. Resumen Ejecutivo

En febrero de 2026 se atendieron un total de **288 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:** creacion 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 Electronica:** Fallas presentadas sobre la SE

Durante el período analizado se registraron **288 tickets**, concentrándose principalmente en temas relacionados con **Gestión de Usuarios**, que representan el **55,21% (159 casos)** del total. Esto evidencia que más de la mitad de las solicitudes están asociadas a creación, modificación o ajustes de perfiles y accesos.

En segundo lugar, se encuentran los casos de **Gestión de Documentos** con un **21.53% (62 casos)**, reflejando una demanda importante en procesos documentales.

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

Las **incidencias asociadas a lentitud del sistema** representan el **10,76% (31 casos)**, lo que indica oportunidades de mejora relacionadas con desempeño y/o infraestructura.

Las demás categorías presentan una participación menor:

- **Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas:** 4,86% (14 casos)
- **Acompañamiento Funcional:** 3,82% (11 casos)
- **Traslado a Soporte Interno MDN:** 3,13% (9 casos)
- **Configuración Funcional:** 0,69% (2 casos)

Resultados detallados por clasificación

Clasificación	Cantidad de Tickets	%
Gestión de Usuarios	159	55,21%
Gestión de Documentos	62	21,53%
Incidencias, Lentitud del sistema	31	10,76%
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	14	4,86%
Acompañamiento Funcional	11	3,82%
Traslado a Soporte Interno MDN	9	3,13%
Configuración Funcional	2	0,69%
Total general	**288**	**100%**

Tabla 1: *Resultados detallados por clasificación*



Gráfico 1: *Cantidad de Ticekts por clasificación*

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

2. Cantidad de solicitudes por Dependencia

Del total de requerimientos registrados, se identifica la siguiente distribución por dependencia:

- **sistemas@mindefensa.gov.co 65 Tickets**, corresponde al mayor volumen de casos reportados. La totalidad está asociada a Gestión de Usuarios.

- **Dirección Administrativa – 51 tickets**

Presenta diversidad en los tipos de solicitud:

- Gestión de Usuarios: 17
- Gestión de Documentos: 14
- Incidencias / Lentitud: 13
- Otros (Acompañamiento, Firmas, Traslado interno): 7

- **Dirección de Asuntos Legales – 30 tickets**

Distribución principal:

- Gestión de Usuarios: 13
- Gestión de Documentos: 10
- Otros casos menores relacionados con acompañamiento y configuración.

- **Grupo Archivo General – 27 tickets**

Distribución principal:

- Gestión de Usuarios: 13
- Incidencias / Lentitud: 10
- Gestión de Documentos: 4

- **Dirección de Gestión del Talento Humano – 12 tickets**

Mayormente asociados a:

- Gestión de Usuarios: 7
- Casos menores en documentos, firmas e incidencias.

- **Dirección de Planeación y Presupuesto – 10 tickets**

Principalmente:

- Gestión de Documentos: 5
- Firmas Digitales/Electrónicas: 3
- Casos aislados en acompañamiento e incidencias.
- Dependencia con mayor enfoque en procesos documentales y firma electrónica: 3

- **Otras dependencias – 93 tickets**

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

Dependencia	Cantidad de Tickets
sistemas@mindefensa.gov.co	**65**
Gestión de Usuarios	65
Dirección Administrativa	**51**
Acompañamiento Funcional	2
Gestión de Documentos	14
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	2
Gestión de Usuarios	17
Incidencias, Lentitud del sistema	13
Traslado a Soporte Interno MDN	3
Dirección de Asuntos Legales	**30**
Acompañamiento Funcional	3
Configuración Funcional	1
Gestión de Documentos	10
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	2
Gestión de Usuarios	13
Traslado a Soporte Interno MDN	1
Grupo Archivo General	**27**
Gestión de Documentos	4
Gestión de Usuarios	13
Incidencias, Lentitud del sistema	10
Dirección de Gestión del Talento Humano	**12**
Gestión de Documentos	3
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	1
Gestión de Usuarios	7
Incidencias, Lentitud del sistema	1
Dirección de Planeación y Presupuesto	**10**
Acompañamiento Funcional	1
Gestión de Documentos	5
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	3
Incidencias, Lentitud del sistema	1
Otras dependencias	**93**
Acompañamiento Funcional	5
Gestión de Documentos	25
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	6
Gestion de Usuarios	44
Traslado a Soporte Interno MDN	5
Incidencias, Lentitud del sistema	6
Configuración Funcional	2

Tabla 2: Cantidad de solicitudes por Dependencia

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

3. 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.

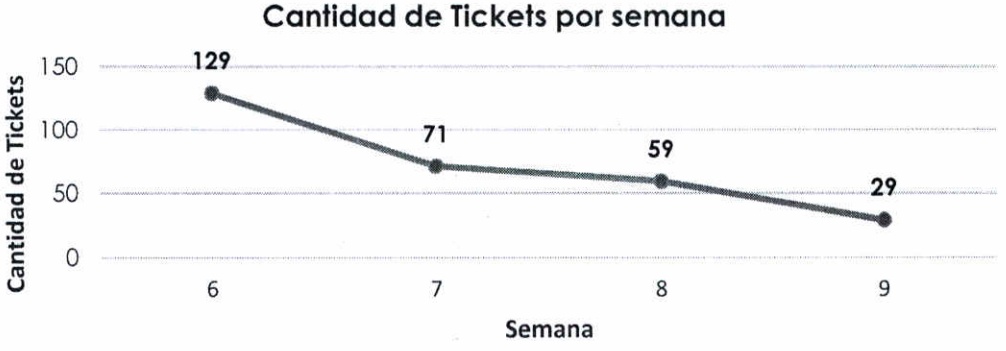


Gráfico 2: Cantidad de Tickets por semana

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

4. Rendimiento por Técnico de Soporte

Durante el mes de febrero 2026, la atención en sitio fue gestionada principalmente por los técnicos **Kevin Monsalve Meza y María Fernanda Cuesta,** quienes gestionaron los tickets, con **159 (55,21%) y 127 (44,10%)** respectivamente. En conjunto, ambos representaron el **99%** del total de atenciones, evidenciando su papel central en la operación diaria.

Por su parte, **Alejandro Rodríguez** participó en 2 casos (0,69%), brindando soporte en sitio los días 25 y 26 de febrero. Durante estas fechas se recibieron 10 casos, de los cuales Alejandro apoyó en la gestión de 2. Se solicitó la creación de su usuario en el sistema, requisito necesario para que pudiera continuar brindando apoyo en la gestión de los demás casos.

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	Cantidad de Tickets	Cuenta de Analista Tecnico
Kevin Monsalve Meza	159	55,21%
Maria Fernanda Cuesta	127	44,10%
Jim Alejandro Rodriguez Rodriguez	2	0,69%
Total general	**288**	**100%**

Tabla 3: Cantidad de casos atendidos por Técnico de Soporte

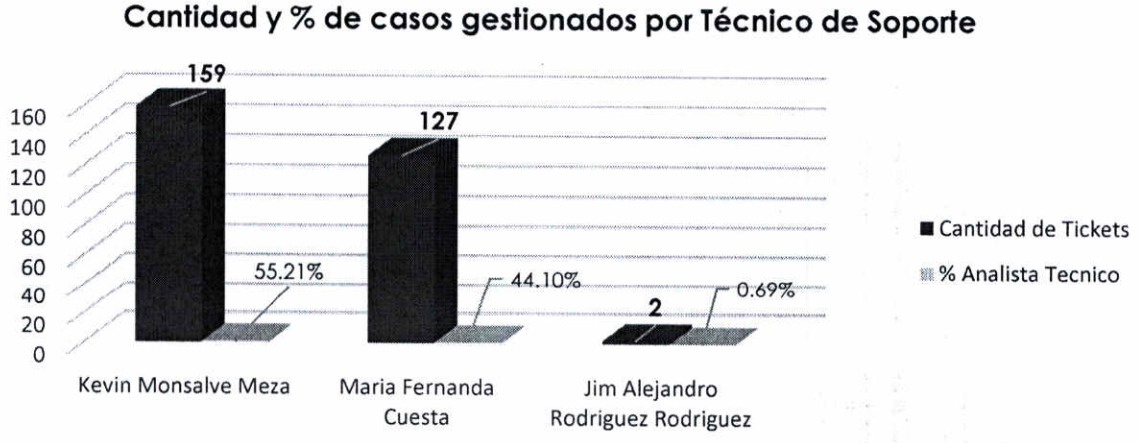


Gráfico 3: Cantidad y % de casos atentidos por técnico de soporte

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

5. Herramientas de Control

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

6. Anexos

La **matriz consolidada de soporte en sitio**, correspondiente al mes de **febrero de 2026**, fue **elaborada y cargada en el OneDrive institucional de IOIP S.A.S.**, bajo el archivo **Matriz febrero 2026**, junto con la carpeta de evidencias que respalda cada uno de los casos atendidos.

Los archivos fueron **compartidos con los ingenieros designados por el Ministerio de Defensa**, quienes cuentan con acceso autorizado para su consulta y verificación tanto en formato de Excel editable como en PDF:

- **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.

7. Matriz Consolidada

No.	Fecha Solicitud Correo	No. Solicitud	Asunto	Estado	Clasificación	Solicitud	Analista Técnico	Fecha Solución	Solicitante	Dependencia	Respuesta definitiva
1	2026-02-02	11165541385	Rv: Solicitud Inclusión Dirección De Seguridad Nacional Apara Ingreso	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la inclusión de funcionarios externos para el ingreso al CAN	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	Jose Henry Martinez	Dirección de Seguridad Nacional	En atención a su solicitud, me permito informar que, para proceder con el cambio solicitado, es necesario que se remita un memorando o resolución dirigido al área de Talento Humano, en el cual se especifique el grupo al que pertenecerá el usuario.

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

2	2026-02-02	11172692480	Rv: Solicitud De Cambio De Gestor De Correspondencia En Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para gestionar un error al momento de ingresar información a un expediente.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-02	Laura Raquel Segura Arias	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las verificaciones necesarias y se constató que el expediente No. E20251110012534, del cual es responsable la señora LILIANA PAEZ CARDENAS, y en el que se encuentra creado el radicado de salida No. RS20260106001504, cuenta con la seguridad RESERVADO (Heredado). En consecuencia, no es posible que un usuario ajeno a la OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO ejecute funciones sobre dicho expediente.
3	2026-02-02	11172740909	Rv: Solicitud Creación De Usuario	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para solucionar error en el flujo de traslados por dependencia.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-02	Laura Raquel Segura Arias	Oficina Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha corregido la novedad presentada de forma correcta. Solicitamos amablemente que se recargue la plataforma y se realice el proceso de traslado nuevamente.
4	2026-02-02	11172782359	Rv: Solicitud Restablecer Contraseña	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para activar usuario en la plataforma.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-02	Javier Rodriguez Lozano	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la activación del usuario solicitado.
5	2026-02-02	11172812355	Rv: Solicitud Captación De Firma Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar el rol de funcionario en ele SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con la configuración correspondiente del usuario CAMILO ANDRÉS GARZÓN VANEGAS como Gestor de Correspondencia dentro del sistema.
6	2026-02-02	11172860275	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq422493 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Técnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	Leidy Viviana Gomez	Dirección Administrativa	Se procede con la creación del usuario solicitado.
7	2026-02-02	11172987334	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita restablecer contraseña de la conexión a red del funcionario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección Administrativa	Se realiza el escalamiento al área de sistemas del MDN.
8	2026-02-02	11173045861	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423393 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Técnico De Soporte Correspondiente Para	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la creación de firma digital para funcionario en el MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	Farley de Jesus Cardona	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la configuración correspondiente del grafo para el usuario JULIÁN DAVID CELY MANCER

			Configuracion De Perfil En Usuario Final								
9	2026-02-02	11173073176	Rv: Solicitud De Cuentas Contratistas	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita soporte para revisar equipo de computo ya que no le permite al funcionario imprimir.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-02	Karen Mileth Ordosgoita	Dirección de Asuntos Legales	Se escala el caso con el área de soporte MDN.
10	2026-02-02	11173112946	Rv: Envió Documentos Soportes Del Grupo De Drones Para Habilitación De Sdga	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar roles y perfile a usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-02	Sandra Marcela Martinez	Dirección de Seguridad Nacional	
11	2026-02-02	11173144394	Rv: Habilitar Cuenta Sgdea Ss. Cristian Fernando Parra Cc 1121857748	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cambio de roles a usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-02	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado el cambio del Gestor de Correspondencia del Grupo Archivo General de forma correcta, ya se encuentra configurado el señor CAMILO ANDRES GARZON.
12	2026-02-02	11174198875	Rv: Listado Personal Grupo Drones Y Antidrones	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para la creación de usuario bajo el RQ422493	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
13	2026-02-02	11174288097	Rv: Solicitud Habilitación Usuario Y/O Restablecimiento Contraseña	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	Sindy Marcela Vaca	Dirección Administrativa	Tras realizar las validaciones correspondientes, se confirma que el aplicativo SGDEA se encuentra funcionando correctamente. En este sentido, se recomienda realizar una recarga de la página (Ctrl + F5) o refrescar el navegador, con el fin de descartar problemas de carga local.
14	2026-02-02	11174336615	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423206 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ423393	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
15	2026-02-03	11174477117	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423169 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para la creación de usuario en el SGDEA	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	Mario Andres Garcia Carrion	Dirección de Proyección de Capacidades	Se procede con la creación del usuario solicitado.

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

			Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final								
16	2026-02-02	11174572985	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq422645 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de grado a funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-02	Felipe Ducuara Borrero	Dirección de las Tecnologias para la Información	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la actualización de su grado dentro del SGDEA de forma correcta.
17	2026-02-02	11177718952	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq422664 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de cuentas para contratistas en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	Viceministerio Politicas Defensa y Seguridad	Ministerio de Defensa	Se procede con la creación del usuario solicitado.
18	2026-02-02	11177832799	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423138 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Configuración Funcional	Se reporta falla al ingresar al sistema SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-02	Danny Roberth Ramirez	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se ha corregido la novedad presentada de forma correcta.
19	2026-02-02	11177889609	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423193 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita crear usuarios para e grupo de Drones y Anti drones.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	Daniel Riano Rojas	Dirección de Proyección de Capacidades	Se procede con la creación del usuario solicitado.

20	2026-02-02	11177927958	Rv: Solicitud Creación Del Usuario Y Accesos Para El Abogado Heiberth Eusebio Reales Martínez	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se reporta error al momento de ingresar al SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	Cristian Fernando Parra	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, se ha realizado la verificación del usuario y no se identifican fallas en la configuración ni en el acceso. Por favor, intente realizar las siguientes acciones: Eliminar la memoria caché del navegador. Cerrar sesión y volver a ingresar al sistema. En caso de persistir la novedad, probar el acceso desde un navegador diferente.
21	2026-02-02	11177956035	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq422651 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita ingreso al sistema SGDEA por parte de funcionario en el MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-02	Angie Caterine Espitia	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que para la creación de su usuario dentro del SGDEA, es importante que nos adjunte como respuesta a este correo el formato de Solicitud de Servicios informáticos debidamente diligenciado.
22	2026-02-02	11177989771	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423109 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita información con respecto al estado de las cuentas requeridas por el grupo de Drones en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	James William Alvarado Vasquez	Dirección de las Tecnologias para la Información	En atención a su solicitud, adjunto Excel en el cual se relaciona la información de los usuarios que actualmente se encuentran creados en el sistema SGDEA, así como aquellos que no pudieron ser creados debido a alguna novedad.
23	2026-02-02	11178047316	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423386 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ423402	Kevin Monsalve Meza	2026-02-02	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
24	2026-02-02	11178085386	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423417 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita habilitar usuario y contraseña en sistema del MDN	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	Deisy Yurani Gonzalez	Oficina Relación con el Ciudadano	Se escala el caso con el área de soporte MDN.

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

			Configuracion De Perfil En Usuario Final								
25	2026-02-03	11178165808	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423429 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Documentos	Se requiere apoyo para la firma de documentos en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	Angelica Marin Agudelo	Viceministerio de Veteranos	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó soporte en sitio, durante el cual se brindó la asesoría y el acompañamiento necesarios para iniciar correctamente el aplicativo denominado Signax.
26	2026-02-03	11178186758	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq422402 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta un error con el flujo de poderos ya que no permite cargar PDF al expediente.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	Diego Andrés Zarate	Dirección de Asuntos Legales	Hemos validado la instancia 9213aff2-8057-4652-8a7a-4d8f94384285, la cual actualmente se encuentra en estado de Ejecución.
27	2026-02-03	11178286514	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq422658 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para poder editar los permisos en el sistema SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	Yuli paola Salazar	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las verificaciones correspondientes, identificando que efectivamente no es posible editar los datos ya registrados. No obstante, durante el soporte en sitio se procedió a agregar el color indicado: "Blanco".
28	2026-02-03	11178375657	Rv: Solicitud Servicios Informáticos Juan Vasquez	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	Estefanía Diaz Gallo	Dirección Administrativa	Se procede con la activación del usuario solicitado.
29	2026-02-03	11178467010	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423754 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita la instalación de un SCANNER.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	Cristian Camilo Gomez	Dirección Administrativa	Se escala el caso con el área de soporte MDN.

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

			De Perfil En Usuario Final								
30	2026-02-02	11185310248	Rv: Roles Integracion	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ423206	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
31	2026-02-02	11185429569	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423633 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ423169	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
32	2026-02-03	11185438628	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423878 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ422645	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
33	2026-02-02	11185531218	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423869 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para la creación de usuario en el SGDEA bajo RQ422664	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-02	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
34	2026-02-03	11185545488	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq423959 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para la creación de usuario bajo el RQ423138	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

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

			De Perfil En Usuario Final								
35	2026-02-03	11185612887	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424041 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ423193	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
36	2026-02-03	11185652615	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424062 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el sistemas SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	Jose William Duran	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la creación del usuario solicitado.
37	2026-02-03	11185725540	Rv: Solicitud Acceso A Ambiente De Pruebas Sistema Sgdea Para Los Flujos Del Grupo Procesos Ordinarios	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ422651	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
38	2026-02-03	11185758903	Rv: Solicitud Soporte	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
39	2026-02-03	11185711267	Rv: Traslado Del Sistema Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	Cristian David Leon	Dirección Administrativa	Se procede con la creación del usuario solicitado.
40	2026-02-03	11185891990	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424239 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ423109	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

11	2026-02-03	11185885654	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424345 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA bajo el RQ423386	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
12	2026-02-03	11185928558	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424341 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere crear usuario bajo el RQ423417	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
13	2026-02-03	11185950689	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424349 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ423429.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
14	2026-02-03	11186652080	Rv: Cambio	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA bajo el RQ422280	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
15	2026-02-03	11186680101	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424452 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA bajo el RQ422402	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

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

46	2026-02-03	11186744361	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424448 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ422658	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
47	2026-02-03	11186769907	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424491 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Documentos	Se requiere apoyo para validar la creación de memorandos ya que la funcionaria reporta que no le ha sido posible.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Maria Camila Cordoba.	Dirección de Planeación y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó soporte en sitio, en el cual se identificó que el Comunicado Interno estaba siendo creado de manera incorrecta. Durante el soporte se brindó el acompañamiento y la asesoría necesaria para garantizar su correcta elaboración y registro dentro del sistema.
48	2026-02-03	11186840074	Rv: Solicitud Permisos Servicios Informaticos	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se reportan fallas por parte del usuario para ingresar al SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	Luis Carlos Cuellar	Dirección de Gestión del Talento Humano	Se procede con la activación del usuario solicitado.
49	2026-02-03	11189560804	Rv: Solicitud Autorizacion Servicios Informaticos	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita activar usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	Claudia Milena Gonzalez	Grupo Logistico y servicios generales	Se procede con la activación del usuario solicitado.
50	2026-02-03	11189558172	Rv: Solicitud Creacion Usuario Angel Alberto Sanchez Urriago	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cambiar de sección a usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	Evelio Adrian Navarro	Dirección Centro Corporativo	En atención a su solicitud, me permito informar que para proceder con el cambio de sección del usuario JUAN SEBASTIÁN VÁSQUEZ RAMÍREZ es requisito indispensable que este no cuente con tareas pendientes en su bandeja de entrada ni con expedientes asignados como responsable.
51	2026-02-03	11189632061	Rv: Solicitud Información Adriana Patricia Zambrano	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ423765	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
52	2026-02-03	11189675882	Rv: Solicitud Error Al Cargar Archivos Pdf En La Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ423754	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
53	2026-02-03	11189708028	Rv: Desactivar Usuario	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA bajo el RQ423775	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
54	2026-02-04	11189791967	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de roles de integración a usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	Mario Andres Garcia Carrion	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que para poder darle trámite, esta debe ser remitida directamente por el doctor Jorge Luis Pinto Pinzón, a fin de contar con la autorización correspondiente y proceder conforme a lo establecido.

55	2026-02-04	11200150013	Rv: Solicitud Apoyo	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita retirar permisos de gestión de bandejas a personal de 4-72	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se le ha quitado el Ro de reclasificar a la Señora MARIA CAMILA CORDOBA de forma correcta, asimismo, se ha asignado el Rol correspondiente al señor FELIPE BERMUDEZ para la visualización de las Bandejas.
56	2026-02-03	11200161020	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424180 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA RQ423633	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
57	2026-02-03	11200212165	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq424479 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ423878	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
58	2026-02-04	11200246468	Rv: Error Cargar Archivo Pdf	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ423869.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
59	2026-02-04	11200322444	Rv: Solicitud Requisitos Usuario Sede Electrónica Cgfm	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar rol de gestor documental a usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud y al memorando adjunto, me permito informar que se han efectuado los ajustes correspondientes dentro del SGDEA, con el fin de que la señora Diana Milena Vanegas González quede configurada de manera correcta como Gestora Documental y Gestora de Correspondencia de la Oficina de Control Interno Sectorial.
60	2026-02-04	11200328051	Rv: Eliminación Registro	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar perfil de Géstor documental en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informarle que se efectuó el cambio del Gestor de la Dirección de Asuntos Legales, quedando asignada la funcionaria MAYERLY MUÑOZ GUTIERREZ.
61	2026-02-04	11200604194	Rv: Solicitud Cambio De Roles En La Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita firma Digital de funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Blanca Cecilia Vaquero	Dirección Centro Corporativo	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha configurado su firma electrónica dentro del SGDEA de forma correcta para la aprobación de diferentes tipos documentales, adicionalmente, se ha solicitado el certificado de la

										firma digital. Tener en cuenta lo siguiente:
52	2026-02-04	11200658905	Rv: Solicito Colaboración Para Poder Corregir Mi Nombre En Mi Usuario, Ya Que He Estado Teniendo Inconvenientes Porque Está Mal Creado.	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA bajo el RQ423959	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
53	2026-02-04	11200685505	Rv: Orc-257 Novedad Correos Traslado Entidad Adscrita Caja Honor	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA bajo el RQ424041	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
54	2026-02-04	11200802666	Rv: Solicitud Asignación	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ424062	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
55	2026-02-04	11200844201	Rv: Revisión Radicado	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la creación de firma Digital para funcionario del SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Blanca Cecilia Vaquero	Dirección Centro Corporativo	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha configurado su firma electrónica dentro del SGDEA de forma correcta para la aprobación de diferentes tipos documentales, adicionalmente, se ha solicitado el certificado de la firma digital. Tener en cuenta lo siguiente:
56	2026-02-04	11201056280	Rv: Solicitud Cambio De Grupo Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita crear usuarios en ambiente de pruebas del SGDEA para usuarios del MDN	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	Edwin Santiago Mesa Patarroro	Dirección de las Tecnologías para la información	Me permito informar que los usuarios solicitados para configurar en el ambiente de pruebas ya quedaron listos. El acceso se puede realizar a través de la siguiente URL: https://mindefensa365.sharepoint.com/sites/SGDEA-pruebas/SitePages/Home.aspx?_=1749085654235#/bandeja-entrada-v2, utilizando el mismo usuario y contraseña de la cuenta de producción.
57	2026-02-04	11201115300	Rv: Solicitud Usuario Para Personal De Contrato Ocis	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se reporta un daño la toma eléctrica de un funcionario en el SGDEA y se requiere la reparación del mismo.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Laura Raquel Segura Arias	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que el requerimiento relacionado con el arreglo del enchufe debe ser tramitado directamente ante el Grupo Logístico, dado que es el área responsable de coordinar y ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos en las instalaciones.
58	2026-02-04	11201177790	Rv: Solicitud Activación Sgdea	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita firma digital para funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Amanda Urdaneta Santa Cruz	Dirección de Planeación y Presupuesto	Le informamos que se ha realizado exitosamente el cargue de los documentos en la plataforma de la entidad certificadora Camerfirma, con el fin de iniciar el proceso de emisión de su certificado digital.

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

69	2026-02-04	11206808003	Rv: Activación Sgdea Ss Matamoros Garcia Victor	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la inclusión de dos firmas a un mismo documento.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	Walter Enrique Pereira	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se ha indicado que actualmente el SGDEA no permite registrar dos aprobaciones al mismo tiempo dentro de un Comunicado interno.
70	2026-02-04	11206880648	Rv: Solicitud Restablecimiento Del Usuario Ss. Edwin Enrique Martinez Arteaga	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere la creación de usuario en el sistema SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Adriana Patricia Zambrano	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la creación del usuario solicitado.
71	2026-02-04	11206913530	Rv: Reporte De Falla	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita realizar traslado de documento en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	Manuel Alejandro Rayran	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con el cambio solicitado. Agradezco realizar las pruebas correspondientes para verificar el correcto funcionamiento y, en caso de identificar alguna novedad, por favor informarnos para brindar el acompañamiento necesario.
72	2026-02-04	11206921999	Rv: Falla Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ424239	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
73	2026-02-04	11206956255	Rv: Reporte Falla	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ424345	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
74	2026-02-04	11206978908	Rv: Error Sgdea - Urgente	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ424341	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
75	2026-02-04	11206964657	Rv: Fallas En La Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ424349	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
76	2026-02-04	11207048591	Rv: Error En Plataforma	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita realizar traslado en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	Manuel Alejandro Rayran	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con el cambio solicitado. Agradezco realizar las pruebas correspondientes para verificar el correcto funcionamiento y, en caso de identificar alguna novedad, por favor informarnos para brindar el acompañamiento necesario.
77	2026-02-04	11207025063	Rv: Problema Plataforma	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ424250	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
78	2026-02-05	11207031827	Rv: Solicitud Apoyo - Agregar Anexo	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita apoyo para la gestión de firmas en documento de funcionario.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-05	Eduardo Mauricio Pacheco	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se ha corregido la novedad presentada.
79	2026-02-04	11207323525	Rv: Soporte Plataforma	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ424418	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
80	2026-02-04	11207344865	Rv: Novedad En La Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ424452	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
81	2026-02-04	11207472568	Rv: Funcionamiento De La Plataforma	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para la creación de usuario en el	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

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

						sistemas bajo el RQ424448					
32	2026-02-04	11207511688	Rv: Falla Plataforma Sgdea No Permite Subir Anexos	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la actualización de roles a funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Mario Andres Vasquez	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, solicitamos amablemente que todas los cambios necesarios a realizar en el Grupo Archivo Genera dentro del SGDEA, sean solicitados por el Coordinador directamente.
33	2026-02-04	11207529033	Rv: Fallo En La Plataforma Sgeda	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA bajo el RQ424491	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
34	2026-02-05	11208016391	Rv: Reporte Situación Sgda1	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de Gestor Documental en funcionario del SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-05	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado los cambios necesarios dentro del SGDEA para que la señora DEISY MILENA CASTAÑEDA PINERO sea la Gestora de Correspondencia de la DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA de forma correcta.
35	2026-02-04	11208163051	Rv: Error Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-04	Jose Cristobal Santiago.	Dirección de Seguridad Ciudadana	Se procede con la creación del usuario solicitado.
36	2026-02-05	11210461860	Rv: Apoyo Para Cerrar Unos Expedientes	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita activar permisos como gestora documental a funcionaria en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-05	Rosa Lorena Cruz	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que, para la asignación de la señora CS. Rosa Lorena Cruz Sogamoso como Gestora Documental del Grupo Sistema de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de No Repetición, es necesario elaborar un Memorando dirigido al señor Jorge Luis Pinto Pinzón, Coordinador del Grupo Archivo General, en el cual se solicite el cambio de Gestor Documental con ocasión del traslado de la SS. Keli Johana Martínez.
37	2026-02-05	11210470416	Rv: Solicitud Eliminar Expediente	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cancelar permisos a personal de 4-72 en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-05	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se han efectuado las configuraciones pertinentes dentro del SGDEA, con el fin de garantizar que el personal indicado no disponga del Rol asignado que habilita la gestión de bandejas correspondientes al Grupo Archivo General.
38	2026-02-03	11210497074	Rv: Solicitud Cambio Interno Funcionario En La Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-03	Angela Yasmin Rojas	Dirección Logística	Se procede con la creación del usuario solicitado.
39	2026-02-05	11210513509	Rv: Novedad Envío Peticiones Cremil	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-05	Angela Yasmin Rojas	Dirección Logística	Se procede con la creación del usuario solicitado.
40	2026-02-05	11210555958	Rv: Solicitud Asignacion Sgdea_ Ct. Yelianis Orozco Diaz	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-06	Adriana Patricia Zambrano	Dirección Administrativa	Se procede con la creación del usuario solicitado.
41	2026-02-04	11210764681	Rv: Verificación Acta	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-04	Adriana Patricia Zambrano	Dirección Administrativa	Se procede con la creación del usuario solicitado.

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

72	2026-02-05	11210865030	Rv: Solicitud Activacion Usuario Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere apoyo para realizar la entrega de puesto por parte de funcionario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-05	Adriana Patricia Zambrano	Dirección Administrativa	Me permito informar que se realizó una búsqueda general de los 677 expedientes registrados en el sistema, verificando que todos se encuentran cerrados, excepto los siguientes casos: E20230509005247 – TRD 2.0: se debe cambiar de responsable. E20240411001789 – TRD 2.0: se debe cambiar de responsable. E20251203015044 – TRD 2.0: se debe cambiar de responsable. E20211202016467 – TRD 1.0: se debe realizar el cierre administrativo del expediente. Para consultar la totalidad de expedientes asociados a su usuario, debe dirigirse a la opción "Expedientes" en el menú lateral izquierdo, seleccionar "Buscar" y, en la parte superior, ingresar a la opción de búsqueda avanzada. Allí deberá: Ingresar su usuario en el campo "Usuario responsable". Seleccionar las tres casillas disponibles. Finalmente, dar clic en "Buscar", lo cual arrojará el listado completo de expedientes registrados.
73	2026-02-05	11210927880	Rv: Solicitud Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para identificar un error en la inclusión de anexos a radicados en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-05	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección Administrativa	Según lo conversado en la reunión sostenida el día de hoy en horas de la mañana, se verificó que el error al momento de incluir anexos a los radicados se debe a que actualmente usted no cuenta con el perfil certificador, el cual es el que permite adjuntar dicha documentación en el sistema.
74	2026-02-03	11211150860	Rv: Solicitud Revisión Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Creacion de usuario	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-06	Diego Alejandro Briñez	Grupo Asesor Tribunal Medico Laboral	Nos permitimos informarle que su solicitud ha sido ejecutada exitosamente en la plataforma SGDEA. El requerimiento fue procesado conforme a los lineamientos establecidos y el usuario ha sido creado en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo
75	2026-02-05	11211218547	Rv: Solicitud Validación Permisos Para Acceder A Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita desactivar usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-05	Alexandra Paola Gonzalez	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con la desactivación del usuario en mención dentro del sistema.
76	2026-02-02	11230624253	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq425124 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ423451	Kevin Monsaive Meza	2026-02-09	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

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

			De Perfil En Usuario Final								
97	2026-02-04	11230663041	Rv: Error En La Carga De Archivos Flujo Bienestar	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	Grupo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Gestión del Talento Humano	Se procede con la creación del usuario solicitado.
98	2026-02-04	11230716531	Rv: Solicitud Transferir Usuario A La Dirección De Desarrollo De La Fuerza Publica	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para identificar fallas en el momento de consultar anexos en expedientes.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	Ayda Barreto Pinzon	Dirección Administrativa	Según la visita realizada, se verificó el fallo reportado y se identificó que actualmente el problema no se presenta. No obstante, se brindó la asesoría correspondiente sobre el procedimiento a seguir en caso de que el inconveniente se genere nuevamente en futuras ocasiones. Se evidenció que el origen del inconveniente se debe a que se están cargando documentos en formato Word dentro de los anexos, cuando estos deben ser adjuntados en formato PDF. Se indicó al usuario el proceso adecuado para la conversión y carga correcta de los archivos con el fin de evitar la recurrencia del problema.
99	2026-02-04	11235904662	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ424180	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
00	2026-02-04	11235881686	Rv: Daño En Agenda, No Se Puede Invitar A Reuniones A Externos.	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ424479	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
01	2026-02-05	11235914443	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita soporte ya que la firma del funcionario no esta ejecutando de manera correcta.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-09	Amanda Urdaneta Santa Cruz	Dirección de Planeación y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se ha identificado que la novedad presentada se debe a que no tiene el aplicativo del Signax instalado. Se indica que se solicite al área de soporte la instalación correspondiente para poder culminar con el proceso de la firma del Acta.
02	2026-02-06	11236060707	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta error en radicado en el momento de ser generado, indica que se encuentra vencido el documento.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-09	Laura Raquel Segura Arias	Oficina Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las verificaciones correspondientes dentro del SGDEA. Como resultado de dichas validaciones, se confirma que la novedad presentada no obedece a un error del sistema, sino que corresponde al estado real del trámite.
03	2026-02-06	11236120513	Rv: Urgente Tutela - Solicitud Soporte De Notificación Rs202510032022 69	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-09	Keiner Andres Daza Estrada	Dirección Administrativa	Se procede con la activación del usuario solicitado.

04	2026-02-05	11248405188	Rv: Habilitación De Usuario	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicitan nuevos roles para usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-10	Diana Marcela Zamudio	Dirección de Seguridad Ciudadana	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizaron las configuraciones necesarias en el SGDEA, con el fin de que el señor Heiler Ariel Soler cuente de manera correcta con el perfil de Gestor Documental del Grupo de Apoyo a la Policía Nacional y Articulación Interinstitucional. Adicionalmente, se procedió a retirar el perfil de Gestor Documental asignado previamente a la señora Cindy Johana Sabogal Gaitán.
05	2026-02-05	11248456151	Rv: Creacion Usuario Sgda	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta un error en la plantilla de haberes en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-05	Imelda Torres Oliveros	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, nos permitimos solicitarle amablemente que nos confirme si cuenta con disponibilidad para programar una sesión en Microsoft Teams. El objetivo de esta reunión es brindarle el acompañamiento necesario y resolver las inquietudes que puedan surgir, sin embargo, es importante precisar que el SGDEA no dispone de funciones propias para la gestión de dichos procesos, ya que estos se ejecutan de manera exclusiva en las herramientas de Microsoft. Por tal motivo, consideramos que una sesión en línea permitirá orientar de manera más efectiva el uso de estas funcionalidades, aclarar dudas puntuales y garantizar que pueda llevar a cabo sus tareas sin contratiempos.
06	2026-02-06	11248517910	Rv: Solicitud Soporte Sgdea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta error al momento de cargar archivos en expediente.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-05	Carlos Alberto Osorio Valbuena	Dirección Administrativa	Según lo conversado en la reunión sostenida el día de hoy, se verificó que el error al momento de incluir anexos a los radicados se debe a que actualmente usted no cuenta con el perfil certificador, el cual es el que permite adjuntar dicha documentación en el sistema. En caso de requerir la asignación de este perfil, es necesario que el doctor Jorge Luis Pinto nos envíe un correo electrónico solicitando formalmente la habilitación del mismo, con el fin de proceder con la configuración correspondiente.
07	2026-02-06	11248658457	Rv: Sgdea Lenta	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la activación de Signax en el PC del Funcionario.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-10	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección de Asuntos Legales	n atención a su solicitud, me permito informar que, para realizar la instalación del aplicativo Signax, es necesario gestionar la solicitud directamente con el área de @Soporte, a fin de que puedan desplazarse hasta su puesto de trabajo y efectuar la respectiva instalación.

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

08	2026-02-06	11248685019	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la inclusión de usuario al CGFM.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-06	Deisy Yurani Gonzalez	Oficina de Relación con el Ciudadano	Me permito informar que se ha realizado la inclusión de Comando General en el desplegable de entidades adscritas dentro del sistema. Agradezco realizar las pruebas correspondientes para verificar el correcto funcionamiento de la configuración y confirmar que la opción se encuentra disponible para su uso.
09	2026-02-06	11248729653	Rv: Solicitud Creación De Usuario	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la actualización de roles para funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-10	José Cristóbal Santiago Reyes	Dirección de Seguridad Ciudadana	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizaron las configuraciones necesarias en el SGDEA, con el fin de que el señor Heiler Ariel Soler cuente de manera correcta con el perfil de Gestor Documental del Grupo de Apoyo a la Policía Nacional y Articulación Interinstitucional. Adicionalmente, se procedió a retirar el perfil de Gestor Documental asignado previamente a la señora Cindy Johana Sabogal Gaitán
10	2026-02-06	11249030825	Rv: Solicitud Permisos Creación De Resoluciones En Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se reporta fallas al momento de firmar documentos en el SGDEA por parte de la funcionaria.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-06	Amanda Urdaneta Santa Cruz	Dirección de Planeación y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se ha identificado que la novedad presentada se debe a que no tiene el aplicativo del Signax instalado. Se indica que se solicite al área de soporte la instalación correspondiente para poder culminar con el proceso de la firma del Acta.
11	2026-02-06	11249077113	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicitan nuevos roles para funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-11	Jorge Andrés Rincón	Dirección de Seguridad Pública	n atención a su solicitud, me permito informar que se realizaron las configuraciones necesarias en el SGDEA, con el fin de que la señora María Verónica Díaz Herrera cuente de manera correcta con el perfil de Gestor Documental del Grupo de Acción Unificada y Apoyo al Desarrollo, garantizando así el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas.
12	2026-02-06	11249127025	Rv: Solictud	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta falla para configurar firma de actas y circulares.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-10	Luz Esperanza Correa Cruz	Oficina De Respuesta A Incidentes Cibernéticos - Csirt	En atención a su solicitud, me permito informar que se brindó soporte en sitio, en el cual se identificó que actualmente el aplicativo Signax no se encuentra disponible para equipos con sistema operativo macOS. Esta limitación impide, por el momento, la instalación y uso del aplicativo en dichos dispositivos.

13	2026-02-06	11249186032	Rv: Solicitud Instalación De Aplicativos Y Actualización De Software	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se evidencia que le Gestor de los radicados no se puede seleccionar al momento de la creación de los documentos.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-10	Blanca Jeaneth Garzon	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que, al momento de realizar la reasignación al Grupo de Cooperación Internacional, no se selecciona un usuario por defecto debido a que actualmente no se encuentra configurado un Gestor de Correspondencia dentro de dicho grupo. Esta situación genera que el sistema no pueda asociar automáticamente un responsable para la gestión de los radicados.
14	2026-02-06	11249214811	Rv: Novedad En Activación Plataforma Sgdea Carolina Ceballos	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar el registro en un acta por parte de funcionario en el SGDEA ya que reporta el archivo esta dañado.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Leider Catano Gomez	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con la cancelación de la tarea en mención, la cual ya no registra en su bandeja de entrada.
15	2026-02-06	11249273494	Rv: Solicitud Revisión Acceso A Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cambio de roles en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-06	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección de Asuntos Legales	n atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con la asignación del perfil para el usuario Carlos Alberto Osorio Valbuena.
16	2026-02-06	11249325855	Rv: Firma De Autorizacion	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita soporte para corregir nombre de funcionario en el sistema	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	Rudy Deivis Castiblanco	Dirección Administrativa	Se escala el caso con el área de soporte MDN.
17	2026-02-06	11249900908	Rv: Solicitud De Eliminación De Roles Y Permisos En La Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta novedad en el envió de correos en traslados a entidad adscrita caja de honor.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	Laura Raquel Segura Arias	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó la verificación del trámite P20260113002131 y de su correspondiente radicado de salida RS20260113005654, enviado a la entidad adscrita. Se confirma que dicho radicado fue remitido correctamente a los correos: correspondencia@cajahonor.gov.co william.bernal@correo.policia.co
18	2026-02-06	11249997167	Rv: Referencia: Ejecutivo No. 11001-40-03-007-2016-01147-00 - Respuesta Solicitud De Aprobación Rs	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-06	Alcides Leonardo Pareja Ortega	Dirección Logística	Se procede con la creación del usuario solicitado.
19	2026-02-06	11250013615	Rv: Error De Aprobación Pqr	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ424991.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-09	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
20	2026-02-06	11250051865	Rv: Solicitud Capitación Del Manejo De Plataforma Sgdea.	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de Usuario bajo el RQ424998	Kevin Monsalve Meza	2026-02-09	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
21	2026-02-06	11250154561	Rv: Solicitud Capitación De Archivo Para El Manejo De Plataforma Sgdea.	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ425002	Kevin Monsalve Meza	2026-02-06	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

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

22	2026-02-06	11250158684	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la revisión de un radicado de salida ya que el funcionario argumenta tener RS pendientes en su bandeja y están asociados a dicho radicado	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	Cristian Camilo Ospina Olcata	Dirección de Asuntos Legales	n atención a su solicitud, me permito informar que se realizó la verificación del RE20250121002015, el cual actualmente se encuentra en estado "En trámite". Así mismo, se revisaron los RS asociados, y se evidenció que existe un radicado de salida pendiente de aprobación.
23	2026-02-09	11250286387	Rv: Soporte	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta correo de alerta de compilado de PQRS.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-09	Diana Milena Vanegas	Oficina de Control Interno Sectorial	En atención a su solicitud, informamos que se realizaron las verificaciones correspondientes, identificando que los Radicados de entrada mencionados se encuentran en estado "EN TRÁMITE". No obstante, se evidenció que dichos Radicados están enlazados a otros que presentan estado "DESISTIDO". Esta situación constituye una novedad en el SGDEA, la cual ya fue reportada al área responsable bajo el ticket #654 para su pronta solución.
24	2026-02-09	11251149660	RV: Solicitud cambio de grupo SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cambio de grupo a usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	Shirley Andrea Hernandez Contreras	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que, para proceder con el cambio solicitado, es necesario en primera instancia realizar la firma de paz y salvo. A través de este proceso, el área de SGDEA verifica si su usuario tiene tareas pendientes o expedientes asignados como responsable, los cuales deben estar totalmente al día para continuar con el trámite.
25	2026-02-06	11253289887	RV: Solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita activar rol de gestor documental a usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-11	Horacio Pineda Tabares	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las configuraciones necesarias dentro del SGDEA para que el señor SS. Horacio Pineda Tabares cuente con el perfil necesario para que desempeñe sus funciones como Gestor Documental del Grupo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
26	2026-02-06	11253313365	RV: Solicitud Eliminación documentos	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicitan sean eliminadas actas de la bandeja de tareas del usuario.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-11	Luz Esperanza Correa Cruz	Despacho Ministerio de Defensa Nacional	En atención a su solicitud, me permito informar que las actas pendientes por firma han sido canceladas de forma correcta de acuerdo a lo indicado.
27	2026-02-09	11253419323	RV: SOLICITUD USUARIO PARA PERSONAL DE CONTRATO OCIS	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-11	Control Interno Ministerio de Defensa	Dirección de Control Interno Sectorial	Se procede con la creación del usuario solicitado.
28	2026-02-09	11253569676	RV: Solicitud activación SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario para el uso del sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	Víctor Raúl Matamoros	Dirección de Gestión del Talento Humano	Se procede con la creación del usuario solicitado.

29	2026-02-06	11253605783	RV: PERMISOS SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita sean revisados los permisos del personal del grupo de manteamiento, ya que están creando expedientes y carpetas de manera individual.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-11	Diana Milena Guzman	Dirección de Logística	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizaron los ajustes correspondientes dentro del SGDEA, con el fin de que los usuarios del Grupo de Mantenimiento no cuenten con el rol para la creación de expedientes. Esta medida se implementó tras identificar que varios usuarios disponían de dicho rol sin ser Gestores Documentales, lo que generaba la creación de expedientes de manera libre y sin el control adecuado.
30	2026-02-09	11253806314	RV: Activación SGDEA SS MATAMOROS GARCIA VICTOR	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	Víctor Raul Matamoros	Dirección de Gestión del Talento Humano	Se procede con la creación del usuario solicitado.
31	2026-02-09	11253831519	RV: Solicitud restablecimiento del usuario SS. EDWIN ENRIQUE MARTINEZ ARTEAGA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita restaurar usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-09	Carlos Alberto Naranjo Rodriguez	Dirección de Seguridad Pública	En atención a su solicitud, me permito informarle que, por parte de SGDEA, el usuario se encuentra activo y sin novedades.
32	2026-02-09	11253864726	RV: REPORTE DE FALLA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-11	Yader Julian Sanabria	Dirección Administrativa	De acuerdo con la visita realizada en sitio, se efectuaron las validaciones correspondientes al proceso. Durante la revisión se evidenció que el sistema ya no presenta errores y actualmente opera de manera correcta, garantizando su funcionamiento estable y sin incidencias.
33	2026-02-09	11253917729	RV: Solicitud activación cuentas por termino de vacaciones	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita activar cunetas de usuario en el SGDEA por culminación de vacaciones del los funcionarios.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-11	José Ferley Garzón Gutiérrez	Dirección de Seguridad Pública	En atención a su solicitud, me permito informar que los usuarios de Javier Andres Reyes Perez, Arismendi Torres Cabrera y de Hugo Chacón Moreno ya se encuentran activos dentro del SGDEA de forma correcta, tras su regreso de vacaciones.
34	2026-02-09	11253958827	RV: Ayuda con reporte PQRS	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se solicita soporte dado que, el aplicativo para las PQRS no se encuentra en funcionando correctamente.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-11	David Antonio Rios Avendano	Dirección de Contratación Estatal	En atención a su solicitud, me permito informar que el recurso mencionado se encuentra actualmente en una etapa de ajuste para su correcta visualización desde el SGDEA. Por tal motivo, el informe no puede ser generado directamente desde la plataforma en este momento.
35	2026-02-09	11253969350	RV: Falla plataforma SGDEA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta falla en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Laura Alejandra Serrano Quintero	Grupo Archivo General	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. Por favor, validar nuevamente. Ante cualquier novedad, estaremos atentos para brindarle apoyo a la mayor brevedad posible.
36	2026-02-10	11262049345	RV: Reporte falla	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta falla en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Geovany Mejia Echavarria	Dirección de Gestión del Talento Humano	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. Por favor, validar nuevamente. Ante cualquier novedad, estaremos atentos para brindarle apoyo a la mayor brevedad posible. Cordialmente,

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

37	2026-02-10	11262265542	RV: Error SGDEA - URGENTE	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta una falla en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Erika Fuentes Romero	Dirección Administrativa	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente.
38	2026-02-10	11262349385	RV: FALLAS EN LA PLATAFORMA SGDEA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Harleidy Yosa Gutierrez	Grupo Archivo General	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente.
39	2026-02-10	11263775911	RV: ERROR EN PLATAFORMA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta falla en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Juan Sebastián Villarruel	Dirección Administrativa	nformamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente.
40	2026-02-10	11264255319	RV: Problema Plataforma	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Helberth Orlando Vera	Grupo Gestión Presupuestal	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente.
41	2026-02-10	11264334588	RV: Solicitud Apoyo - agregar anexo	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta una falla al momento de cargar anexos al SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Alexandra Torcoroma Claro	Grupo Sistemas de Verdad y Justicia.	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente.
42	2026-02-10	11264384773	RV: soporte plataforma	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Camilo Ernesto Peralta	Grupo de Convenios	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente
43	2026-02-10	11264487110	RV: novedad en la plataforma SGDEA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Ruth Robles Carrillo	Dirección Administrativa	nformamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente.
44	2026-02-10	11264497307	RV: Funcionamiento de la plataforma	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Gerardo Mojica Leyva	Dirección de Seguridad Pública	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente.

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

45	2026-02-10	11264686071	RV: FALLA PLATAFORMA SGDEA NO PERMITE SUBIR ANEXOS	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Rosabra Montealegre Arciniegas	Grupo Archivo General	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente
46	2026-02-10	11264811017	RV: FALLO EN LA PLATAFORMA SGEDA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporian fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Juan Sebastian Villarruel	Grupo Archivo General	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente.
47	2026-02-10	11264832957	RV: REPORTE SITUACIÓN SGDA1	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta falla en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Imelda Torres Oliveros	Dirección Administrativa	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente
48	2026-02-10	11264844800	RV: Error SGDEA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta falla en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Hermy Antonio Carrascal Martinez	Grupo de Asuntos Legislativos	Informamos que los servicios han sido reiniciados y el sistema funciona correctamente. En conjunto con el equipo del MDN, se están implementando medidas para mitigar el riesgo y prevenir posibles incidencias de este tipo. Por favor, validar nuevamente.
49	2026-02-06	11270396830	RV: Apoyo para cerrar unos expedientes	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita apoyo para cerrar expedientes en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-12	Carmen Milena Pinchao	Dirección Logística	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó la visita en sitio, durante la cual se explicó el proceso de cierre de los expedientes. Estos fueron cerrados correctamente y sin inconvenientes
50	2026-02-10	11270460807	RV: SOLICITUD COMPROBANTE DE ENVIÓ	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la notificación de envió de un radicado en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-10	Angela Patricia Rojas	Oficina de Control Disciplinario Interno	En atención a su solicitud, me permito adjuntar la notificación de envío del Radicado de salida No. RS20260210029006.
51	2026-02-10	11270485550	RV: Solicitud eliminar expediente	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita apoyo para eliminar expediente.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-10	Juan de la Cruz Borda	Dirección Logistica	En atención a su solicitud, me permito informarle que, para proceder con la eliminación del expediente, debe realizar el proceso directamente desde las opciones que se habilitan en la parte superior. Específicamente, debe seleccionar la opción "Eliminar expediente".

52	2026-02-10	11270584771	RV: Solicitud SGDA YAA	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para eliminar expediente del SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-12	Maria Camila Cordoba.	Dirección de Planeación y Presupuesto	Durante el soporte en sitio se identificó que el expediente se encontraba en la versión 1.0 y que el tipo de seguridad asignado era CLASIFICADO. Para realizar el cambio de seguridad en los expedientes es necesario efectuar una reasignación; sin embargo, al intentar hacerlo inicialmente no se mostraban usuarios correspondientes a la versión 2.0. Posteriormente, se procedió con la corrección del enlace entre las secciones 1.0 y 2.0. Tras esta acción, se brindó nuevamente soporte en sitio, logrando identificar correctamente a los usuarios de la sección 2.0 y permitiendo realizar el cambio de responsable de manera satisfactoria.
53	2026-02-10	11270689063	RV: Solicitud cambio interno funcionario en la plataforma SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para realizar el traslado de dependencia a funcionario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-11	Juan de la Cruz Borda	Dirección Logística	En atención a su solicitud, me permito informar que, para proceder con el cambio correspondiente, es necesario contar con la firma del paz y salvo por parte de nuestra área de soporte SGDEA. Este formato es suministrado por el área de Talento Humano al momento de realizar la entrega de puesto.
54	2026-02-10	11270778740	RV: Dificultad con la carga de documentos	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta un error al momento de cargar documentos sobre un expediente.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-12	Julia Liliana Ríos	Dirección Sectorial de Bienestar y Salud	En atención a su solicitud, me permito informar que, tras la sesión realizada por medio de Teams, se logró registrar evidencia suficiente que permitió identificar la causa de la novedad presentada en el sistema. Dichas novedades fueron reportadas oportunamente al área encargada, la cual, después de efectuar las verificaciones y pruebas correspondientes, logró dar solución de manera adecuada y definitiva al inconveniente detectado. Adicionalmente, se llevó a cabo una segunda sesión de verificación, en la cual se revisó el proceso de cargue de los adjuntos. Durante esta revisión se constató que el procedimiento se ejecuta correctamente y que la novedad reportada fue efectivamente corregida. La evidencia recopilada confirma que el sistema ahora permite completar el proceso sin presentar inconsistencias.

55	2026-02-11	11270885716	RV: NOVEDAD ENVÍO PETICIONES CREMIL	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita una sesión virtual para socializar inconvenientes con las notificaciones de correos desde el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-12	Laura Raquel Segura Arias	Oficina de Relación con el Ciudadano.	En atención a su solicitud y de acuerdo con la reunión sostenida el día de hoy, se realizó la validación correspondiente con el área de informática de CREMIL. Durante esta revisión se identificó que, efectivamente, desde CREMIL no están llegando los correos con los documentos asociados a las peticiones. La causa principal es que el buzón atenusuario@cremil.gov.co presenta un bloqueo por parte de las políticas de seguridad de Microsoft, las cuales están clasificando varios mensajes como spam, no deseados o incluso maliciosos. Esta situación ha generado que múltiples correos queden en cuarentena al ser catalogados como intentos de suplantación de identidad, razón por la cual no están siendo recibidos correctamente.
56	2026-02-09	11270964407	RV: Solicitud asignacion SGDEA_ CT. Yelianis Orozco Diaz	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-12	Yelianis Orozco Diaz	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la activación del usuario solicitado. Asimismo, se efectuó la modificación del grupo, según lo indicado en el memorando adjunto, y se configuraron los roles correspondientes, conforme a la información suministrada en el documento de servicios informáticos.
57	2026-02-11	11271017938	RV: verificación acta	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita rastrear un acta firmada que no llego a la bandeja de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-12	Leider Cataño Gomez	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	En atención a su solicitud y a la visita en sitio realizada, me permito informar que se llevó a cabo la verificación del acta. Esta se encuentra actualmente en la bandeja de entrada del usuario Anderson Plazas Alarcón, en espera de aprobación. Como se indicó, una vez el acta sea aprobada, podrá ser visualizada directamente en el expediente correspondiente.
58	2026-02-11	11273567655	RV: Aporte de informacion en bandeja equivocada	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita realizar el traslado por competencia a radicado que se encuentra en la bandeja de tareas de funcionario no autorizado para responder.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina de Control Interno Sectorial	El Radicado de entrada No. P20251209095744, que se encontraba en estado EN TRÁMITE, fue reasignado de la bandeja de tareas de la señora Diana Milena Vanegas a Kinberlin Moreno, teniendo en cuenta que la señora Diana ya no hace parte del Grupo Archivo General y, en consecuencia, no puede adelantar el trámite correspondiente al mencionado radicado.
59	2026-02-11	11273651187	RV: SOLICITUD ACTUALIZACIÓN GESTORES DE CORRESPONDENCIA SGDEA - UGG	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la actualización de usuarios principales y secundarios que actúan como gestores documentales.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	Viviana Astudillo Sampedro	Dirección de Contratación Estatal	En atención a su solicitud y tras revisar el hilo de correos, me permito informar que la Matriz fue solicitada el día miércoles 18 de junio de 2025 por la ORC. Adjunto evidencia para su referencia. En este sentido, la información diligenciada en la Matriz debe ser

										enviada directamente a la ORC
60	2026-02-11	11273761131	RV: Cambio de responsable en los Expedientes de la Oficina de Control Interno Sectorial	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere cambio de responsable de los expedientes en dependencia del MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	Control Interno Ministerio de Defensa	Oficina de Control Interno Sectorial	En atención a su solicitud, me permito informar que la señora JANET AREVALO CARDENAS actualmente no cuenta con expedientes a su cargo en la Oficina de Control Interno Sectorial, dado que fue reubicada en otra dirección y ya cuenta con la firma del Paz y Salvo.
61	2026-02-12	11273814853	RV: solicitud activacion usuario SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-12	Laydi Jhoanna Chamorro	Dirección de las Tecnologias para la información	Nos permitimos informarle que su solicitud ha sido ejecutada exitosamente en la plataforma SGDEA. El requerimiento fue procesado conforme a los lineamientos establecidos y el usuario ha sido creado en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA).
62	2026-02-10	11285004389	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ425381 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ425381.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
63	2026-02-10	11285045474	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ425647 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ425647	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

64	2026-02-10	11285063231	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ425656 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ425656	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
65	2026-02-10	11285074863	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ425639 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ425639	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
66	2026-02-10	11285116323	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ425611 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ425611	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
67	2026-02-10	11285158275	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ425401 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ425401	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

			CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL								
68	2026-02-10	11285274967	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ425394 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ425394	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
69	2026-02-10	11285315045	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ425405 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ425405	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
70	2026-02-12	11285332431	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426073 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ426073	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
71	2026-02-12	11285530903	RV: Activación firma digital	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la activación de firma Digital para usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	Oscar Javier Vasquez	Dirección de Seguridad Nacional	Le informamos que se ha realizado exitosamente el cargue de los documentos en la plataforma de la entidad certificadora Camerfirma.

											con el fin de iniciar el proceso de emisión de su certificado digital.
72	2026-02-12	11285573522	RV: Solicitud eliminación documento creado SGDEA	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar documentos del SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-12	Diana Elizabeth Castellanos	Dirección de Planeación y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la cancelación del acta indicada de forma correcta de su bandeja de tareas:
73	2026-02-10	11288864980	RV: Solicitud plataforma SGDEA	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita soporte para brindar capacitación de funciones en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-16	Viceministerio Politicas Defensa y Seguridad	Ministerio de Defensa	e acuerdo con la capacitación realizada el día de hoy en el horario previamente agendado, se desarrolló de manera satisfactoria la sesión de formación sobre el SGDEA. Durante la jornada se abordaron los diferentes módulos y funcionalidades del sistema, incluyendo: Gestión y respuesta de radicados. Creación y manejo de actas, circulares y memorandos. Orientación general sobre la administración y organización de expedientes. Explicación de buenas prácticas para el uso adecuado de las herramientas del sistema.
74	2026-02-12	11288846221	RV: SOLICITUD DE APOYO - PODERES JUDICIALES NO ENVIADOS EL 11-02-26	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita revisar dos poderes judiciales que se firmaron pero no lograron ser enviados.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-12	Carlos Alberto Campo Soto	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que las instancias 51eb76fc-5b71-4f44-924f-f98d01d4ab42 y 730e12cd-0a7f-494b-b0e2-3d3f8f1a3848 ya se encuentran en estado Finalizado de forma correcta.
75	2026-02-12	11288868348	RV: Solicitud revisión SGDEA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se solicita revisar el SGDEA de funcionario en el MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-13	Maria Camila Castro Rubio	Dirección de Planeación y Presupuesto	En atención a su solicitud y a la visita realizada el día de hoy, en la cual se iba a efectuar la revisión del fallo reportado, nos informaron en sitio que la anomalía ya fue solucionada.
76	2026-02-12	11288907958	RV: Activacion de usuario	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	Liza Maria Penuela Pinilla	Grupo de Desarrollo Humano	Se procede con la activación del usuario solicitado.
77	2026-02-09	11288949239	RV: Solicitud validación permisos para acceder a SGDEA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta una falla en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-11	German Alexander Rotavista	Dirección Administrativa	Se brinda la respuesta oportuna pero el funcionario argumenta que la no es necesario el soporte debido a que el sistema funciona con normalidad.
78	2026-02-12	11288976085	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426201 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ426201	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

			EN USUARIO FINAL								
79	2026-02-12	11288999400	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426333 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ426333	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
80	2026-02-12	11289021840	RV: Solicitud autorización Formato Ingreso CAN	Solucionado	Configuración Funcional	Se solicita sea habilitado el permiso de autorización para el ingreso al CAN en el sistemas SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	Fabio Andres Fiesco Megia	Dirección Logistica	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las configuraciones necesarias dentro del SGDEA para que el señor TC. JHON ALEXANDER GUIO CAÑON cuente con el perfil para las creaciones de autorizaciones de ingreso al CAN.
81	2026-02-13	11289020676	RV: Solicitud cuenta usuario SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-13	Jenny Carolay Moreno Bolanos	Viceministerio de Vetaranos	Se procede con la creación del usuario solicitado.
82	2026-02-13	11289046914	RV: soporte	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la configuración de los aplicativos para gestión de firmas en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	Ginna Paoa Matiz Sierra	Dirección Administrativa	Se realizó soporte en sitio, brindando el acompañamiento necesario para la activación de los aplicativos requeridos con el fin de proceder con la firma digital. Durante la visita, se efectuó el proceso de firma de un Acta, el cual se completó de manera correcta y satisfactoria.
83	2026-02-13	11289105886	RV: Solicitud asignación rol	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere actualizar roles a funcionarios en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la configuración necesaria dentro del SGDEA para que el señor SP. Camilo Ardila Peralta sea el Gestor de correspondencia del Grupo de convenios de forma correcta.
84	2026-02-13	11289107577	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426503 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ426503	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

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

			CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL								
85	2026-02-13	11289130500	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426555 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ426555	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
86	2026-02-13	11289177734	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426519 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ426519	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
87	2026-02-13	11289169930	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426509 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ426509	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

88	2026-02-13	11289180750	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426631 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ426631	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
89	2026-02-13	11289201223	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426513 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ426513	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
90	2026-02-09	11295813553	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ425124 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ425124	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
91	2026-02-06	11295834193	RV: Error en la carga de archivos flujo bienestar	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta un error al cargar archivos dentro del flujo bienestar.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-16	Julia Liliana Ríos	Dirección Sectorial de Bienestar y Salud	En atención a la reunión sostenida el día 12 de febrero, informamos que la novedad presentada fue subsanada exitosamente.
92	2026-02-13	11296071003	RV: Solicitud transferir usuario a la Dirección de Desarrollo de la Fuerza Publica	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la transferencia de usuario en el SGDEA a otra dirección del MDN	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-17	Carmen Milena Pinchao	Dirección de Seguridad Nacional	En atención a su solicitud, me permito informarle que, para poder proceder con el cambio solicitado, es necesario que cuente con el paz y salvo correspondiente y haya realizado la entrega del puesto del grupo en el que se encuentra actualmente. Por parte del SGDEA, realizamos la firma y la verificación en la

											plataforma, asegurando que todo se encuentre al día para poder continuar con el proceso de cambio de sección.
93	2026-02-13	11296125724	RV: solicitud	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar radicados del SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-17	Johana Jaidy Herrera	Dirección de Seguridad Pública	En atención a su solicitud, me permito informarle que se ha procedido con la cancelación de las tareas mencionadas. Estas ya no deberían visualizarse en su bandeja de entrada; por favor, realice las verificaciones correspondientes.
94	2026-02-16	11296158217	RV: SOLICITUD CAPACITACION	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita capacitación del gestor documental SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Gustavo Adolfo Montes	Dirección de Asuntos Legales	Buen día, En atención a su solicitud, me permito que se ha llevado de forma correcta la capacitación correspondiente a la conformación de Expedientes:
95	2026-02-16	11296199491	RV: SOLICITUD	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar roles de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	A partir del 17 de febrero de 2026, se otorgará el perfil correspondiente de Gestionar bandejas a la señora Tatiana Quintero Aguilar, con el fin de que pueda realizar las gestiones necesarias hasta el 19 de febrero de 2026.
96	2026-02-16	11296332347	RV: CERTIFICACION DE ENTREGA	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita revisar el envió de un radicado desde la bandeja de tareas de un funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	Juan Carlos Osorio Gordillo	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud, me permito informar que el radicado no fue enviado de forma correcta, debido a que actualmente el correo ascensoyretiros@ejercito.mil.co no existe. Por esta razón, se generó una alerta al momento de enviar el RS el día 03/02/2026 a las 02:24 p.m.
97	2026-02-16	11297175375	RV: SOLICITUTD SERVICIOS INFORMATIVCOS KAREN ELENE CHAVARRO 2026	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA para funcionario nuevo en el MDN	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Julie Patricia Henao Rodriguez	Dirección Centro Corporativo	Se procede con la creación del usuario solicitado.
98	2026-02-16	11297209676	RV: Comunicación Novedad Coordinación	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere la activación de usuario para funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Jhon Alexander Cano Carrillo	Dirección de Gestión del Talento Humano	Se procede con la activación del usuario solicitado.
99	2026-02-16	11297276503	RV: Pantallazo fallas plataforma sgdea	Solucionado	incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Sindy Marcela Vaca	Dirección Administrativa	En relación con el reporte recibido sobre la caída de la aplicación, me permito informar que la situación ya fue atendida y solucionada de manera satisfactoria. Actualmente, la aplicación se encuentra funcionando con normalidad.
00	2026-02-16	11297298489	RV: FALLA PLATAFORMA SGDEA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistemas SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	Rosabra Montealegre Arciniegas	Dirección Administrativa	En relación con el reporte recibido sobre la caída de la aplicación, me permito informar que la situación ya fue atendida y solucionada de manera satisfactoria. Actualmente, la aplicación se encuentra funcionando con normalidad.

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

01	2026-02-16	11297324194	RV: Fallas Plataforma SGDEA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el SGDEA	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	Jorge Gabriel Fuentes Otalora.	Grupo Archivo General	En relación con el reporte recibido sobre la caída de la aplicación, me permito informar que la situación ya fue atendida y solucionada de manera satisfactoria. Actualmente, la aplicación se encuentra funcionando con normalidad.
02	2026-02-16	11297385363	RV: LENTITUD SGDEA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	Juan Sebastian Villarruel	Dirección Administrativa	En relación con el reporte recibido sobre la caída de la aplicación, me permito informar que la situación ya fue atendida y solucionada de manera satisfactoria. Actualmente, la aplicación se encuentra funcionando con normalidad.
03	2026-02-16	11297535756	RV: Fallas en plataforma	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	Susy Julio Zuniga	Grupo Archivo General	Al reporte recibido sobre la caída de la aplicación, me permito informar que la situación ya fue atendida y solucionada de manera satisfactoria. Actualmente, la aplicación se encuentra funcionando con normalidad.
04	2026-02-16	11297601423	RV: FALLA SGDA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	Omar Arturo Diaz	Dirección Administrativa	Al reporte recibido sobre la caída de la aplicación, me permito informar que la situación ya fue atendida y solucionada de manera satisfactoria. Actualmente, la aplicación se encuentra funcionando con normalidad.
05	2026-02-16	11297634407	RV: Falla en la plataforma	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el sistema SGDEA	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	Al reporte recibido sobre la caída de la aplicación, me permito informar que la situación ya fue atendida y solucionada de manera satisfactoria. Actualmente, la aplicación se encuentra funcionando con normalidad.
06	2026-02-16	11297714811	RV: Solicitud	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar radicados del SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	Lorena Johanna Luque Barrera	Grupo de Obligaciones Litigiosas	Para realizar el cambio de sección dentro del SGDEA, de acuerdo con la Resolución de nueva ubicación que establece su incorporación al Grupo de Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas de la Dirección de Asuntos Legales, es indispensable llevar a cabo previamente el proceso de firmas de su Paz y Salvo.
07	2026-02-16	11297894584	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426750 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ426750	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

08	2026-02-16	11297950379	RV: SOLICITUD	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de roles para usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-16	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	Me permito cerrar el caso ya que se ha continuado el tramite por medio de otra solicitud.
09	2026-02-04	11298062458	RV: SOLUCIÓN PETICIONES TRASLADO ENTIDAD ASDCRITA.	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar peticiones de la bandeja de entrada de funcionario.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Rosabra Montealegre Arciniegas	Grupo Archivo General	Me permito informar que se ha realizado la sesión de forma correcta en donde se ha realizado el acompañamiento y la información necesaria para que los Radicados de entrada en estado "Traslado a entidades adscritas" se cerraran de forma correcta. Se realizan las verificaciones necesarias y se verifica que ya no se encuentran en su bandeja de tareas.
10	2026-02-13	11298164720	RV: Aplazamiento - OSCAR JAVIER VASQUEZ RAMIREZ	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita enviar documentos para el registro de retiro de funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	Autoridad de Registro	Autoridad de Registro	La circular adjunta funciona como acto de nombramiento, dado que fue emitida directamente por el Ministro de Defensa, en donde se especifican sus funciones como supervisor designado. Es importante resaltar que, para el personal militar, no se expide resolución de nombramiento, por lo cual este tipo de circulares constituye el documento oficial que respalda su designación y las responsabilidades asignadas.
11	2026-02-16	11298268852	RV: daño en agenda, no se puede invitar a reuniones a externos.	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se reporta daño en la agenda del correo, no se puede asistir a reuniones.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-16	Diana Marcela Zamudio	Dirección de Seguridad Ciudadana	Se escala el caso con el área de soporte MDN.
12	2026-02-10	11298394455	RV: Solicitud Capacitación referente a Solicitud activación perfil - M202601160006 65 - Envío Tabla de Retención Documental – TRD V.4 Convalidada	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita capacitación sobre el sistema de gestión documental SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Yaneth Vallejo Burgos	Dirección Sectorial de Bienestar y Salud	Se llevó a cabo la sesión de manera satisfactoria, en la cual se brindó la asesoría necesaria para garantizar la correcta creación de Circulares dentro del sistema. Durante la jornada, se explicó de forma detallada el procedimiento a seguir, resolviendo las inquietudes planteadas y asegurando que el proceso pueda ejecutarse de manera adecuada y conforme a los lineamientos establecidos.
13	2026-02-16	11298462114	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ426881 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ426881	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

14	2026-02-17	11305174237	RV: Solicitud	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar radicados de la bandeja de entrada.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-17	Fabian Mauricio Galvis Bedoya	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud, me permito informarle que se ha procedido con la cancelación de las tareas mencionadas. Estas ya no deberían visualizarse en su bandeja de entrada; por favor, realice las verificaciones correspondientes
15	2026-02-17	11305191004	RV: solicitud información	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita información para realizar la solicitud de crear usuarios con perfil para la creación de expedientes.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Diego Andrés Zarate	Dirección de Asuntos Legales	ctualmente, la funcionaria Laura Viviana Guevara Sánchez cuenta con el perfil de Gestor Documental del Grupo Procesos Ordinarios. Para realizar el cambio de Gestor Documental, es necesario elaborar un Memorando dirigido al Coordinador del Grupo Archivo General - señor Jorge Luis Pinto Pinzón, en el cual se informe sobre la modificación solicitada. Con base en dicho documento, el Grupo Archivo General procederá a actualizar la información en su base de datos, sin embargo, el Grupo Archivo General solo permite un Gestor Documental principal y un suplente por grupo dado el caso de que el principal se ausente por algunos días, no se pueden tener dos configurados al tiempo. Una vez elaborado el Memorando, este deberá ser remitido al correo soportesgdea@mindefensa.gov.co con copia al señor Jorge Luis Pinto Pinzón, con el fin de que se realicen los ajustes correspondientes dentro del SGDEA y se configure al nuevo Gestor Documental.
16	2026-02-17	11305294145	RV: NOVEDAD ERROR de la copia artículo 21	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta un error en la copia del articulo 21 del funcionario.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección Administrativa	Tras realizar las verificaciones correspondientes dentro del SGDEA, se identificó que no se trata de un error del sistema. El Radicado de salida digital No. RS20260216034408 aparece sin información del peticionario debido a que la PQR digital No. P20260205010601, a la cual se encuentra asociado como respuesta, fue radicada de forma anónima.
17	2026-02-17	11305419877	RV: Pantallazo fallas plataforma sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-17	Sindy Marcela Vaca	Grupo Archivo General	Tras realizar las validaciones correspondientes, se confirma que el aplicativo SGDEA se encuentra funcionando correctamente. En este sentido, se recomienda realizar una recarga de la página (Ctrl + F5) o refrescar el navegador, con el fin de descartar problemas de carga local. 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.
18	2026-02-17	11305508376	RV: Solicitud Verificación	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para el ingreso a la plataforma.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Lizeth Johanna Barragan Gordillo	Dirección de Finanzas	Se procede con la activación del usuario solicitado.
19	2026-02-17	11305555477	RV: URGENTE TUTELA - SOLICITUD SOPORTE DE NOTIFICACIÓN RS20251003202269	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la notificación de radicados enviados desde el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-17	Angie Marcela Burgos	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, adjunto el soporte correspondiente a la notificación de envío del RS20251003202269.
20	2026-02-17	11305786459	RV: solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita sean retirados usuarios del SGDEA por terminación de contrato laboral.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que cuenta con 10 Expedientes versión 1.0 que hacen parte de GRUPO TALENTO HUMANO y 2 Expedientes versión 2.0 de la DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.
21	2026-02-17	11305857111	RV: RESPUESTA REQUERIMIENTO / PROCESO DISCIPLINARIO 547-2025	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita realizar seguimiento a documentos en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Giovanni Arturo Gonzalez	Dirección de Gestión del Talento Humano	Se han realizado las verificaciones correspondientes dentro del SGDEA respecto al Comunicado Interno No. M20260204001957. Como resultado de dichas revisiones, me permito anexar las versiones generadas de este comunicado, con el fin de que se puedan efectuar las comparaciones necesarias y verificar la información contenida en cada una de ellas.
22	2026-02-18	11305906868	RV: Habilitación de Usuario	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita habilitar usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-18	Yan Alexis Gomez Guzman	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la activación del usuario solicitado.
23	2026-02-18	11315485874	RV: Solicitud retiro PQRS	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar una PQRS de la bandeja de de tareas de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-18	Luisa Fernanda Romero	Dirección de Asuntos Legales	Se ha realizado la cancelación de la tarea en mención de manera correcta dentro del sistema. Solicitamos amablemente que se lleven a cabo las verificaciones necesarias para confirmar la actualización y garantizar que el proceso se encuentre en orden
24	2026-02-17	11315640695	RV: SOLICITUD CAMBIO DE GESTOR DOCUMENTAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cambiar de pefil a usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-17	Adriana Patricia Zambrano	Dirección de Asuntos Legales	Con relación a lo que nos informa, me permito informar que a partir del 23 de febrero del presente año y tras la aprobación de la señora Blanca, la funcionaria Yury Alexandra Caballero quedará asignada como la Gestora de correspondencia del Grupo Contencioso Constitucional ya que actualmente cuenta con el perfil correspondiente de Gestora documental.

25	2026-02-18	11315753427	RV: solicitud documentos	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para la recuperación de documentos cargados en expediente y que no pueden ser visualizados en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-18	Nelson Enrique Peña	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha corregido la novedad presentada de forma correcta. Ya se presentan los anexos en las Respuestas Solicitud de Información del Radicado de entrada No. P20220711017146.
26	2026-02-18	11315857695	RV: creacion usuario SGDA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-18	Beatriz Elena Parra Rodriguez	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la creación del usuario solicitado.
27	2026-02-18	11315968520	RV: Solicitud soporte SGDEA	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita soporte para la firma de resoluciones en el SGDEA ya que no le funciona al usuario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-18	Giovanni Arturo Gonzalez	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud y según la visita realizada en sitio, se subsanó el inconveniente, logrando realizar la firma de las resoluciones de manera adecuada. Es importante recordar que, para la firma de resoluciones, se debe activar e iniciar sesión tanto en Signax como en la aplicación de CamerCloud. De lo contrario, el sistema no permitirá efectuar la firma correctamente.
28	2026-02-18	11316075752	RV: Solicitud autorización para trámite de ingresos CAN	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita el acceso de ingreso al CAN para funcionario en el MDF.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-18	Kennis Patricia Fernandez	Dirección de Relaciones Internacionales	Para realizar los cambios requeridos, es indispensable que la solicitud provenga directamente del Coordinador o del Director correspondiente. Únicamente con dicha autorización será posible proceder con la gestión solicitada dentro del sistema.
29	2026-02-18	11316529765	RV: SGDEA LENTA	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-18	Rosabra Montealegre Arciniegas	Dirección Administrativa	ras realizar las validaciones correspondientes, se confirma que el aplicativo SGDEA se encuentra funcionando correctamente. En este sentido, se recomienda realizar una recarga de la página (Ctrl + F5) o refrescar el navegador, con el fin de descartar problemas de carga local.
30	2026-02-18	11316664102	RV: Solicitud Cambio de Grupo en Plataforma	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cambiar de roles a funcionarios en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-18	Maria Victoria López	Dirección de Contratación Estatal	En atención a su solicitud y al contrato adjunto, me permito informar que se realizaron las configuraciones necesarias dentro del SGDEA, con el fin de que el señor Jonnathan Montoya Saenz haga parte del Grupo de Procesos Centralizados, de acuerdo con lo estipulado en el nuevo contrato.
31	2026-02-18	11316940306	RV: Pantallazo fallas plataforma sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-18	Sindy Marcela Vaca	Dirección Administrativa	Tras realizar las validaciones correspondientes, se confirma que el aplicativo SGDEA se encuentra funcionando correctamente. En este sentido, se recomienda realizar una recarga de la página (Ctrl + F5) o refrescar el navegador, con el fin de descartar problemas de carga local.

32	2026-02-19	11317041623	RV: Acceso a plataforma SGDEA Janet Arevalo Cardenas	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se reporta un error por parte del usuario al momento de ingresar a la plataforma SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-19	Janet Arevalo Cardenas	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que, tras las verificaciones realizadas, se identificó que su usuario se encuentra inactivo debido a su reubicación física. No obstante, para proceder con la activación, solicitamos amablemente que se adjunte el formato de Solicitudes de Servicios Informáticos debidamente diligenciado, en el cual se especifique la ubicación actual y los roles requeridos.
33	2026-02-12	11326762656	RV: Solicitud de actualización de cargo en firma de documentos – Plataforma SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar el cargo al momento de realizar firma en el SGDEA por parte del Usuario.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-12	Anderson Plazas Alarcon	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la actualización correspondiente en el sistema, ajustando el cargo de acuerdo con lo indicado. A partir de este momento, su cargo quedará registrado y podrá evidenciarse oficialmente como: DIRECTOR DE DESARROLLO DE LA FUERZA PÚBLICA (E).
34	2026-02-18	11326806298	RV: Solicitud ayudita	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de perfil a usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-19	Adriana Patricia Zambrano	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud y agradeciendo su apoyo en la reasignación de las tareas y expedientes que estaban vinculados al usuario creado de manera incorrecta hacia el usuario correctamente configurado, me permito informar que el usuario erróneo ha sido desactivado de forma exitosa. De esta manera, se garantiza que no genere confusión entre los demás usuarios del SGDEA y se asegura la continuidad del trabajo con la configuración adecuada.
35	2026-02-19	11326984421	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ427294 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ427294	Kevin Monsalve Meza	2026-02-19	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
36	2026-02-19	11326993869	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ427413 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ427413	Kevin Monsalve Meza	2026-02-19	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

			SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL								
37	2026-02-19	11327023969	RV: Solicitud autorización para trámite de ingresos CAN - DRIC - COORDINACION BILATERAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita activar permisos a usuario para generar la autorización de ingresos al CAN	Kevin Monsalve Meza	2026-02-19	Paula Fernanda Ruiz	Dirección de Relaciones Internacionales	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha asignado el perfil correspondiente a la señora IJ. Nazly Caterine Díaz Esquive, con el fin de que pueda realizar las Solicitudes de Ingreso al CAN de manera correcta. Asimismo, se confirma que el señor MY. Jorge Eduardo Buitrago Pinzón ya se encontraba registrado como aprobador del Grupo de Relaciones Internacionales, en concordancia con sus funciones como Coordinador.
38	2026-02-19	11327214177	RV: Designación de Gestora de Correspondencia - Grupo Contencioso Constitucional	Solucionado	Gestión de Usuarios	se solicita la asignación de nuevo cargo para funcionario en el SGDEA	Kevin Monsalve Meza	2026-02-23	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	n atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado el agendamiento correspondiente en el calendario para llevar a cabo los cambios solicitados. La funcionaria Yury Alexandra Caballero Gómez asumirá dichas funciones a partir del 23 de febrero a las 08:00 a.m., conforme a lo establecido.
39	2026-02-19	11327234165	RV: Formato solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-19	Janet Arevalo Cardenas	Dirección Administrativa	Se procede con la activación del usuario solicitado.
40	2026-02-19	11327274741	RV: Apoyo para activación de usuario – Plataforma SGDEA del SPIF	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-19	Duvan Garcia Escobar	Obispado Castrense de Colombia	Se procede con la activación del usuario solicitado.
41	2026-02-19	11327337208	RV: solicitud certificado de entrega	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita el certificado de entrega de un envió de radicado	Kevin Monsalve Meza	2026-02-20	Yury Alexandra Caballero Gomez	Dirección de Asuntos Legales	Me permito informar que se ha realizado la sesión por medio de Teams en donde se brinda el acompañamiento necesario para realizar el proceso correcto a la hora de abrir una notificación de correo electrónico.
42	2026-02-04	11327434218	RV: SOLICITUD CAPACITACION GRUPO CONTENCIOSO CONSTITUCIONAL	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita capacitación del SGDEA al grupo contencioso constitucional del SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-19	Adriana Patricia Zambrano	Dirección Administrativa	Se procede con la reunión pactada para el día 17 Febrero y se abordan todos los temas solicitados para la capacitación.
43	2026-02-12	11327476272	RV: CAPACITACIÓN SUITE VISIÓN (VIVIANA) Y SGDA(BLANCA)	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita capacitación de SGDEA y Suite Visión	Kevin Monsalve Meza	2026-02-12	Andrea Natalia Rodriguez	Dirección Administrativa	Con relación a su solicitud, me permito informar que se llevó a cabo la capacitación de manera correcta por medio de Teams. Durante la jornada se abordaron tanto aspectos teóricos como prácticos, garantizando que los participantes adquirieran las competencias necesarias para el uso adecuado del SGDEA.

44	2026-02-20	11342513059	RV: Restablecimiento contraseña GSE	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita restablecer contraseña de la plataforma GSE de la funcionaria.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-20	Martha Lucia Sanchez Niño	Dirección de las Tecnologias para la información	En atención a su solicitud, me permito informar que, como área de soporte del SGDEA, no contamos con los recursos ni con las competencias necesarias para realizar el restablecimiento de la contraseña del sistema GSE, dado que corresponde a una entidad independiente.
45	2026-02-20	11342555903	RV: Solicitud creación de usuario	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-20	Lyda Baron Bareño	Dirección de las Tecnologias para la información	Se escala el caso con el área de soporte MDN.
46	2026-02-20	11342573804	RV: Solicitud permisos creación de resoluciones en plataforma SGDEA	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita activar permisos a funcionario para realizar la creación de resoluciones en el SGDEA.	Maria Fernanaa Cuesta	2026-02-20	Diego Alejandro Brinez Olaya	Ministerio de Defensa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con la asignación de los roles de resoluciones para el usuario CP. Dumar Camilo Flórez Castellanos.
47	2026-02-20	11342602763	RV: SOLICITUD APOYO ACTIVAR SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-20	Jessica Ruiz	Dirección de Proyección de Capacidades	Se procede con la creación del usuario solicitado.
48	2026-02-16	11342664306	RV: SOLICITUD DE CAPACITACIÓN EN EL MANEJO DE LA PLATAFORMA SGDEA	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se requiere de capacitación en el SGDEA para funcionarios del MDN	Kevin Monsalve Meza	2026-02-23	Fabian Mauricio Galvis Bedoya	Viceministerio de Vetaranos	La actividad quedará pendiente de reprogramación, una vez se cuente con la disponibilidad necesaria para llevarla a cabo en condiciones óptimas. De igual manera, se mantendrá el seguimiento correspondiente para garantizar que, al momento de definir la nueva fecha, se disponga de los recursos y la participación requerida.
49	2026-02-20	11342704753	RV: Respuesta al radicado de entrada # P2026020401020 0 - CC 16547941 - Aprobación RS rechazada	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una falla en un radicado de salida, no es posible firmar por parte del usuario aprobador.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-20	Kinberlin Rojas Moreno	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las verificaciones necesarias sobre el Radicado de salida dentro del SGDEA. En el proceso se evidenció que la plantilla no tenía configurado el grafo de manera correcta; sin embargo, se procedió a efectuar los ajustes correspondientes para garantizar su adecuado funcionamiento. Con el fin de validar los cambios realizados, solicitamos amablemente recargar la plataforma y gestionar nuevamente la aprobación del Radicado. Quedamos atentos a cualquier novedad que pueda presentarse y a brindar el acompañamiento necesario en caso de requerirlo.

50	2026-02-20	11344587109	RV: Pantallazo fallas plataforma sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-20	Sindy Marcela Vaca	Grupo Archivo General	Tras realizar las validaciones correspondientes, se confirma que el aplicativo SGDEA se encuentra funcionando correctamente. En este sentido, se recomienda realizar una recarga de la página (Ctrl + F5) o refrescar el navegador, con el fin de descartar problemas de carga local. 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.
51	2026-02-20	11344605783	RV: Solicitud verificación SGDEA	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita revisar el SGDEA ya que el usuario aprobador no puede firmar una acta	Kevin Monsalve Meza	2026-02-20	Maria Fernanda Ladino Castillo	Dirección de finanzas	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó soporte en sitio, durante el cual se identificó que la novedad presentada obedecía a la creación incorrecta de la circular. Este procedimiento generó inconsistencias en el proceso, razón por la cual fue necesario realizar la verificación correspondiente. Durante la visita, se brindó la asesoría necesaria para orientar sobre la correcta elaboración de la circular, explicando paso a paso el procedimiento adecuado y resolviendo las inquietudes surgidas. De esta manera, se garantiza que en futuras ocasiones el proceso se lleve a cabo de forma precisa, evitando la repetición de la misma situación.
52	2026-02-20	11344650939	RV: SOLICTUD	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita apoyo para la revisión de usuario, dado que, presenta un erro a la hora de archivar documentos.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-20	Geovany Mejia Echavarria	Dirección Administrativa	
53	2026-02-20	11344737112	RV: LA SOLICITUD DE CREACION DE CUENTA DE USUARIO SOLICITADA CON RQ427740 FUE PROCESADA EXITOSAMENTE, POR FAVOR ASIGNAR EL CASO AL TECNICO DE SOPORTE CORRESPONDIENTE PARA CONFIGURACION DE PERFIL EN USUARIO FINAL	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ427740	Kevin Monsalve Meza	2026-02-20	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
54	2026-02-20	11345733034	RV: solicitud instalación de aplicativos y actualización de software	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita la instalación de aplicativos en el equipo del funcionario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-20	Manuel Alejandro Rayran	Dirección de Derechos Humanos	Se escala el caso con el área de soporte MDN.

55	2026-02-19	11345780751	RV: solicitud mejoras en el flujo poderes grupo procesos ordinarios	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se requiere soporte para orientar al funcionario en la creación de expedienies.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-20	Diego Andres Zarate Soto	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las verificaciones correspondientes dentro del SGDEA, en las cuales se identificó que efectivamente aparece disponible la opción para crear expediente. Adicionalmente, el caso será escalado como una mejora del flujo de poderes, con el propósito de que sea tenido en cuenta dentro del proceso de desarrollo y optimización del sistema. De esta manera, se busca fortalecer la funcionalidad y garantizar una experiencia más eficiente para los usuarios
56	2026-02-23	11345871704	RV: Novedad en activación plataforma SGDEA Carolina Ceballos	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se presenta novedad en la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-23	Control Interno Ministerio de Defensa	Ministerio de Defensa	n atención a su solicitud, me permito informar que el motivo por el cual no se ha creado la usuaria en el sistema SGDEA es que el formato de Servicios Informáticos se encuentra incompleto, ya que no se marcó ninguna opción correspondiente al SGDEA. En consecuencia, se entiende que no requiere acceso a dicho sistema.
57	2026-02-23	11345897546	RV: ERROR EN LA DIRECCION DEL RADICADO	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita revisar radicado al cual la dirección no le aparece pero al entrar a contactos si aparece.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-23	Blanca Jeaneth Garzon	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó soporte en sitio, durante el cual se procedió a agregar la dirección correspondiente al Radicado. Adicionalmente, se ha dispuesto la ejecución de las pruebas necesarias sobre el proceso llevado a cabo, con el fin de identificar de manera precisa la novedad presentada y validar que la información registrada se encuentre en concordancia con los parámetros establecidos en el sistema.
58	2026-02-23	11345936327	RV: Solicitud de seguimiento circular creada de la plataforma	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita localizar una circular creada por funcionario y que no conoce el estado de la misma.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-23	Carolina Alarcon Barreto	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las verificaciones necesarias dentro del SGDEA en donde se realiza el seguimiento a la circular en donde se identifica que se encuentra pendiente por la aprobación del señor GIOVANNI ARTURO GONZALEZ ZAPATA;
59	2026-02-23	11345953291	RV: Solicitud Prioritario desbloqueo contraseña	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-23	Jorge Luis Pinto Pinzón	Grupo Archivo General	Se procede con la activación del usuario solicitado.
60	2026-02-23	11346031703	RV: Solicitud revisión acceso a SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita revisar el acceso a la plataforma SGDEA a funcionario en el MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-23	Carolina Ceballos Gonzalez	Oficina Control Interno Sectorial	En atención a su solicitud, me permito informar que el motivo por el cual no se ha creado la usuaria en el sistema SGDEA es que el formato de Servicios Informáticos se encuentra incompleto, ya que no se marcó ninguna opción correspondiente al SGDEA. En consecuencia, se

										entiende que no requiere acceso a dicho sistema.
61	2026-02-23	11346131176	RV: Firma de Autorizacion	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se envían datos correctos para la activación de la cuenta en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-23	Control Interno Ministerio de Defensa	Dirección de Control Interno Sectorial	Se procede con la activación del usuario solicitado.
62	2026-02-23	11346202804	RV: Solicitud de información – Accesos a la plataforma SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el listado de personas que actualmente cuentan con acceso al SGDEA por parte del grupo de Seguridad.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-23	Carlos Fernando Lemus Garcia.	Dirección de Seguridad Nacional	En atención a su solicitud, me permito informar adjuntar en formato Excel la información solicitada con relación a los usuarios del Grupo de seguridad que se encuentran creados dentro del SGDEA.
63	2026-02-20	11356144792	RV: SOLICITUD DE SERVICIOS OFIMATICOS	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-20	Karen Jinneth Romero Lozano	Dirección Administrativa	Para realizar la creación del usuario del señor CT Daniel Alfonso Maca dentro del SGDEA, es requisito previo contar con la creación del usuario en el MDN. Tras las verificaciones efectuadas, se identificó que actualmente no dispone de usuario creado en dicho sistema.
64	2026-02-20	11356179601	RV: SOLICITUD DE INFORMACION DE RADICADOS	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita sean verificados una serie de radiados que el usuario no logra visualizar.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-24	Silvia Fernanda Guamanga Cusi	Dirección Administrativa	Informamos que se presento un inconveniente en la visualización el cual ya se pudo solucionar y los documentos ya aparecen en la bandeja de entrada de la usuaria Ana María Salamanca.
65	2026-02-23	11356216059	RV: Solicitud de eliminación de roles y permisos en la plataforma SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita eliminar roles y permisos a usuarios en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-24	Carlos Fernando Lemus Garcia.	Dirección de Seguridad Nacional	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con la inactivación de los usuarios mencionados, excepto el usuario Fabián Alberto Gómez Martínez, quien aún cuenta con dos tareas pendientes en su bandeja de entrada.
66	2026-02-23	11356250094	RV: Solicitud eliminación circular del SGDEA	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para eliminar circulares del SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-24	Carmen Eliana Sanchez	Dirección de Planeación y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado de forma correcta la cancelación de la circular mencionada que se encontraba en la bandeja de tareas del señor SS. Carlos Humberto Rodriguez Peña.
67	2026-02-24	11356293984	RV: REFERENCIA: EJECUTIVO No. 11001-40-03-007-2016-01147-00 - Respuesta solicitud de aprobación RS	Solucionado	Gestión de Documentos	Se requiere soporte para rastrear un radicado de salida que no aparece en la bandeja de entrada del funcionario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-24	Wilmar Sora Quintero	Dirección Administrativa	En atención a la visita realizada por parte del CP. Geovany Mejía Echavarría, se efectuó la búsqueda del radicado correspondiente con asunto y se encontró el documento sin problema. Con el fin de facilitar futuras consultas, se informa el proceso de búsqueda

											realizado y se indica el número de RS asociado, lo cual permitirá una mejor trazabilidad y localización del radicado en el sistema.
68	2026-02-24	11356361198	RV: solicitud roles	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cambio de gestor documental a funcionario en el SGDEA	Kevin Monsalve Meza	2026-02-24	Diego Andrés Zarate	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud y al Memorando adjunto, me permito informar que se han efectuado los ajustes correspondientes en el Sistema de Gestión Documental y de Archivo (SGDEA). Dichas modificaciones garantizan que el señor SLP. Diego Andrés Zárate Soto pueda asumir plenamente sus funciones como Gestor Documental Principal del Grupo de Procesos Ordinarios, asegurando la correcta administración, organización y custodia de la documentación asociada a las actividades de dicho Grupo.
69	2026-02-24	11366040545	RV: error de aprobación PQR	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para la aceptación de una PQRS ya que el usuario el sistema no se lo permite.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-24	Yury Alexandra Caballero Gomez	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud y de acuerdo con lo conversado en la reunión, se realizó la verificación correspondiente y se identificó que el error presentado se debe a que algunos de los documentos cargados como anexos superan el tamaño permitido. Para dar continuidad al proceso de aprobación sin inconvenientes, es necesario reducir el tamaño de los anexos y cargarlos nuevamente en el sistema.
70	2026-02-24	11366103762	RV: Solicitud reclasificación	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para reclasificar un expediente dentro del SGDEA, ya que al funcionario no le ha sido posible realizar el movimiento.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-25	Johana Herrera Roncancio	Dirección de Seguridad Pública	En atención a su solicitud, me permito informar que la funcionalidad de reclasificar los radicados corresponde de manera exclusiva a los integrantes del Grupo Archivo General, quienes cuentan con el rol y la responsabilidad de llevar a cabo dicho trámite conforme a los lineamientos institucionales.
71	2026-02-25	11366160617	RV: Alerta de PQR - Compilado-reporte inconsistencia	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita ampliar fecha de vencimiento de respuesta de PQRS ya que no fue posible gestionarla.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-25	Valeria Camila Reza Escobar	Oficina Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las verificaciones correspondientes dentro del SGDEA. Como resultado de dichas validaciones, se confirma que la novedad presentada no obedece a un error del sistema, sino que corresponde al estado real del trámite. El Radicado de entrada No. P20260219015463, recibido mediante integración, efectivamente se encuentra vencido. Dicho radicado fue ingresado al Ejército el día 17/01/2026 a las 14:57:17,

											con una fecha máxima de respuesta fijada para el 09/02/2026 a las 23:59:59. Se adjunta imagen como soporte de esta verificación.
72	2026-02-25	11366244940	RV: SOLICITUD URGENTE	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita rastrear radicado que no aparece en la bandeja de tareas del funcionario.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-25	Diego Andres Zarate Soto	Dirección de Asuntos Legales	Se procede a realizar la búsqueda del expediente con normalidad, se dispone a preguntar la forma en que se realiza la busqueda por parte del funcionario.
73	2026-02-25	11366315978	RV: Solicitud de eliminación de expedientes en la plataforma SGDA	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la eliminación de expediente del SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-25	Dilmer Emiro Villareal	Dirección de Planeación y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la cancelación de la creación de las circulares mencionadas de forma correcta. Adjunto imagen.
74	2026-02-25	11366397326	RV: RADICADO DE SALIDA NO. RS202602240430 36	Solucionado	Gestión de Documentos	No se logran visualizar los anexos en la sede electrónica del MDN	Kevin Monsalve Meza	2026-02-25	Luis Eduardo Martinez	Dirección de Seguridad Nacional	En atención a su solicitud, me permito informar que se han efectuado las verificaciones correspondientes, logrando evidenciar la novedad presentada. No obstante, dicha novedad ya ha sido corregida de manera adecuada y conforme a los procedimientos establecidos. Se adjunta la imagen de los anexos relacionados con el radicado de salida mencionado, a fin de que pueda ser revisada en detalle.
75	2026-02-25	11366638632	RV: Solicitud SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-25	Andrés Mejía Martínez	Dirección de Gestión del Talento Humano	Se procede con la activación del usuario solicitado.
76	2026-02-25	11375317726	RV: Solicitud firma SGDEA	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita soporte ya que el funcionario reporta que no le es posible la firma de un documento.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-25	Libardo Andres Marin	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	En atención a su solicitud, me permito informar que la novedad presentada al momento de firmar el acta se debe a que actualmente no cuenta con certificado de firma digital. Para realizar la solicitud del certificado de acuerdo a sus funciones como Coordinador Grupo Desarrollo Humano, es necesario que se anexe como respuesta a este correo la resolución de nombramiento, una fotocopia de su cédula de ciudadanía y su número de celular.
77	2026-02-25	11375392670	RV: ERROR SUBIR ANEXOS SGDEA	Solucionado	Gestión de Documentos	se reporta un error al tratar de subir anexos al radicado de entrada.	Jim Alejandro Rodriguez Rodriguez	2026-02-25	Rosabra Montealegre Arciniegas	Grupo Archivo General	Se realizó la validación del caso reportado y se identificó que el inconveniente se presenta porque se está intentando anexar documentos a un radicado de entrada que ya fue generado. El sistema, por configuración, inhabilita esta opción una vez el radicado

											ha sido creado, por lo cual no es posible adjuntar archivos directamente desde allí.
78	2026-02-24	11375448284	RV: SOLICITUD DE ORIENTACION DE CREACION OFICIOS EN EL SGDA	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita orientación para la creación de oficios en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-25	Sorangel Roa Duarte	Dirección de Asuntos Legales	En relación a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la sesión por Teams de forma correcta en donde se brindó la asesoría y el acompañamiento necesario para realizar un Radicado de salida.
79	2026-02-24	11375498605	RV: SOLICITUD CAPACITACIÓN EN HERRAMIENTA SGDEA	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita capacitación de la plataforma SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-25	Maira Gimena Botina Benavides	Dirección de Planeación y Presupuesto	En atención a su solicitud, nos permitimos manifestar la disposición para coordinar la capacitación a través de la herramienta Microsoft Teams. Para tal fin, solicitamos amablemente nos indique el día y la fecha que considere más apropiados para llevar a cabo el agendamiento, de manera que podamos garantizar la disponibilidad de los participantes y la adecuada organización logística.
80	2026-02-25	11375557867	RV: Solicitud Cambio de Grupo SGDEA	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar grupo documental en el SGDEA a funcionario del MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-26	Diana Mayerli Ruiz Lopez	Dirección de Proyección de Capacidades	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se ha brindado la información necesaria con relación al proceso de reubicación dentro del SGDEA de forma correcta.
81	2026-02-12	11386754309	RV: Solicitud capitación del manejo de plataforma SGDEA.	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita capacitación para el manejo de la plataforma SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-27	Carmen Milena Pichao Cantor	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	De acuerdo con la capacitación realizada el día de ayer con el apoyo del Grupo de Archivo General a la Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública se llevó a cabo la sesión sobre la conformación de expedientes archivísticamente y en la plataforma SGDEA de manera correcta, atendiendo y aclarando las dudas que se presentaron durante el espacio.
82	2026-02-19	11386806154	RV: Solicitud capitación de archivo para el manejo de plataforma SGDEA.	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita capacitación para el manejo de la plataforma SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-27	Carmen Milena Pinchao	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	De acuerdo con la capacitación realizada el día de ayer con el apoyo del Grupo de Archivo General a la Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública se llevó a cabo la sesión sobre la conformación de expedientes archivísticamente y en la plataforma SGDEA de manera correcta, atendiendo y aclarando las dudas que se presentaron durante el espacio.
83	2026-02-26	11386883971	RV: Solicitud de copia de correo	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita copia de correo con la cual se realizo el requerimiento de cambio de	Jim Alejandro Rodriguez Rodriguez	2026-02-26	Jorge Alberto Cuasialpud Cordoba	Obispado Castrense de Colombia	Comparto el requerimiento realizado en su momento por el señor Monseñor Víctor Manuel Ochoa Cadavid, mediante el cual se solicitó el cambio y la actualización de datos de perfil. Quedamos atentos a

					perfil para usuario.					cualquier otro requerimiento adicional.
84	2026-02-27	11387126416	RV: Pantallazo fallas plataforma sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-27	Sindy Marcela Vaca	Grupo Archivo General	Tras realizar las validaciones correspondientes, se confirma que el aplicativo SGDEA se encuentra funcionando correctamente. En este sentido, se recomienda realizar una recarga de la página (Ctrl + F5) o refrescar el navegador, con el fin de descartar problemas de carga local.
85	2026-02-27	11387184699	RV: soporte	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para orientar al usuario sobre la descarga de circulares de forma masiva.	Maria Fernanda Cuesta	2026-02-27	Leider Cataño Gomez	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	En atención a su solicitud, me permito informarle que no es posible realizar la descarga masiva de todas las circulares de la Dirección. En este caso, únicamente es posible efectuar la descarga individual, de acuerdo con el expediente relacionado a cada circular.
86	2026-02-26	11387266879	RV: APOYO PARA ELIMINAR DOCUMENTOS	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para realizar la eliminación de documentos de la bandeja de tareas del usuario.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-27	Yury Alexandra Caballero Gomez	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la cancelación de las tareas de forma correcta.
87	2026-02-27	11387284598	RV: NOTIFICACION PERIODO VACACIONES	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita re ubicar funciones de perfil a usuarios en el SGDEA por motivos de vacaciones del funcionario.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-27	Yury Alexandra Caballero Gomez	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que quedamos a la espera de la autorización de la Señora Blanca Jeaneth Garzon Vanegas para realizar las configuraciones necesarias dentro del SGDEA y que a partir del 28 de febrero, el señor Segundo Miguel Polo Herrera pueda desempeñar las funciones de Gestor documental.
88	2026-02-27	11388632900	RV: SOLICITUD DE APOYO - PODER JUDICIAL NO ENVIADO EL 26-02-26	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para revisar un poder judicial generado por el usuario y que no ha podido ser enviado.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-27	Carlos Alberto Campo Soto	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que el poder judicial con clave de negocio No. 37a95f6f-a4cb-4388-af6c-f8559b28c4cf ya se encuentra en estado FINALIZADO de forma correcta. Adjunto imagen.

8. Casos escalados internamente

Del total de 288 casos gestionados, **9** solicitudes fueron escaladas para la cancelación de tareas, de acuerdo con la solicitud expresa realizada por los funcionarios. Adicionalmente, 2 casos fueron escalados al área técnica para su análisis y solución.

Los casos que requirieron este escalamiento corresponden a los números de solicitud:

No.	No. Solicitud	Solicitud
1	11249214811	Se solicita eliminar el registro en un acta por parte de funcionario en el SGDEA
2	**11250286387**	Se reporta correo de alerta de compilado de PQRS. (Ticket interno 654 - Solucionado)
3	11253313365	Se solicitan sean eliminadas actas de la bandeja de tareas del usuario.
4	11285573522	Se solicita eliminar documentos del SGDEA.
5	11296125724	Se solicita eliminar radicados del SGDEA.
6	11305174237	Se solicita eliminar radicados de la bandeja de entrada.
7	11315485874	Se solicita eliminar una PQRS de la bandeja de tareas de usuario en el SGDEA.
8	**11356179601**	Se solicita sean verificados una serie de radiados que el usuario no logra visualizar.
9	11356250094	Se solicita soporte para eliminar circulares del SGDEA.
10	11366315978	Se solicita la eliminación de circulares del SGDEA.
11	11387266879	Se solicita soporte para realizar la eliminación de documentos de la bandeja de tareas del usuario.

Tabla 4:Casos escalados al área técnica

- **Solicitud 11250286387:** Se gestionó la actualización del estado de las peticiones enlazadas. Para ello, se realizó un ajuste en el Job correspondiente y se ejecutaron las pruebas necesarias para validar su correcto funcionamiento. Posteriormente, se efectuó el despliegue en el ambiente productivo.

- **Solicitud 11356179601:** Se escaló al área técnica, donde se validaron los radicados y se identificó un inconveniente en su visualización. Posteriormente, se realizaron los ajustes correspondientes, por lo que los radicados ya pueden visualizarse correctamente desde la bandeja de la usuaria.

9. 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.

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

10. Conclusiones

- Durante el mes de febrero de 2026 se registró un total de **288** solicitudes de soporte en sitio, distribuidas en diferentes categorías de atención.

- La mayor proporción correspondió a **Gestión de usuarios**, con **159 casos (55,21%)**, 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 6 y 7**, con **129 y 71 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.

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

FIRMA:
REVISÓ: FREDY ALEXANDER GOMEZ ESPINEL
C/C 80.061.141 de Bogotá D.C.
CARGO: Gerente de Proyectos

FIRMA: Erick Johan Zambrano Acosta
REVISÓ: Erick Johan Zambrano Acosta
CARGO: Profesional de Defensa 10

FIRMA:
REVISÓ: Cr. Jaime Giovanny Rincón Sandoval
CARGO: Coordinador Grupo Sistemas de la Información

FIRMA:
APROBÓ: Cr. Adriana Álvarez Moreno
CARGO: *Directora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (E)*