INFORME DE GESTIÓN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

19 Agosto – 18 Septiembre 2020
Contrato 20201067

1. Introducción

A continuación, el siguiente informe contiene los datos y estadísticas de la gestión del grupo de soporte técnico con respecto a la atención oportuna y eficiente de los diferentes casos registrados en la herramienta Aranda por cada uno de los usuarios del SDA, los puntos de mejora que se identificaron al realizar la tabulación de datos suministrados por la herramienta Aranda tanto de manera individual por el desempeño logrado por cada uno de los ingenieros de soporte como el promedio y desempeño general del grupo, cumpliendo de esta manera con los objetivos planteados por la entidad con el contratista SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS.

2. Objetivo

Dar a conocer el proceso de gestión, solución y soporte que se ha venido realizando durante el periodo comprendido entre el 19 de Agosto y el 18 de Septiembre de 2020, en el área de soporte técnico con relación a las diferentes solicitudes, incidentes y requerimientos, registrados y recibidos por los diferentes medios de comunicación con el área de mesa de ayuda por parte de los usuarios de la Secretaria Distrital de Ambiente, con el fin de analizar las métricas y estadísticas del desempeño de los integrantes del grupo y la prestación del servicio de soporte técnico en general.

3. Contenido

3.1. Métricas y Estadísticas de Gestión Servicio de Soporte Técnico

En esta sección se encontrará con una serie de gráficas y tablas con las cuales se presentan los datos de gestión del periodo por parte del área de soporte técnico, el top diez de las fallas o requerimientos registrados durante del mes por los usuarios de la entidad, las cuales se presentan con mayor frecuencia para gestión por parte de los ingenieros de soporte técnico.

3.1.1. Estadísticas de casos por tipo de falla.

Dentro de esta grafica se encuentra un listado de las 10 fallas con mayor frecuencia de registro en la herramienta Aranda.

Grafica N.1 TOP 10 DE FALLAS CON MAYOR RECURRENCIA REGISTRADAS EN ARANDA

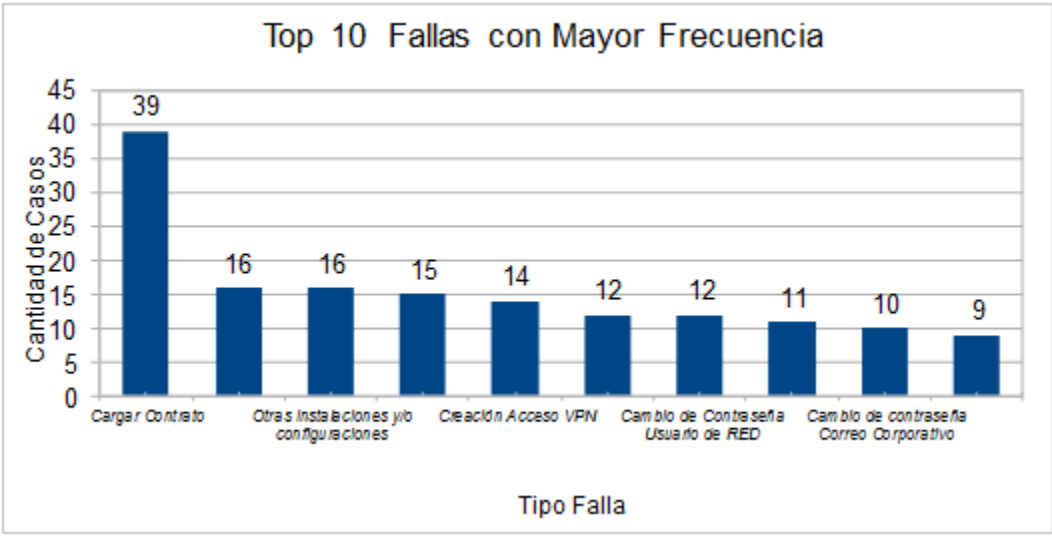


Tabla N.1 TABULACIÓN DE DATOS DE LAS FALLAS CON MAYOR RECURRENCIA

Top 10 Tipo de Falla					
Categoría	N. Casos	Servicio	N. Casos	Tipo de Falla	N. Casos
Aplicaciones	129	Forest	9	Inconvenientes/Errores	9
		Forest.I.A.A.P	55	Cargar contrato	39
				Actualización información básica contratista	12
		Forest.Procesos	35	Devolver Actividad Anterior del Proceso	15
				Finalización del Proceso	16
		Forest.Usuario	15	Creación usuario nuevo de Forest	7
Herramientas Colaborativas	23	Correo electrónico	14	Cambio de contraseña de cuenta de correo corporativa	10
Infraestructura	44	Directorio Activo (Usuario de	13	Cambio de contraseña de usuario de red	12
		VPN (Red Privada Virtual)	23	Creación acceso VPN	14
		Soporte Software Utilitarios	19	Otras instalaciones y/o configuraciones	16
Plataforma Informática	83	Impresión y Digitalización	20	Impresoras.Falla de Impresora	6
				Impresoras.Instalación y configuración	11
		Soporte Hardware	37	Cambio de Repuesto	6

De esta información y análisis podemos observar que de nuevo aumentan los registros de casos para el soporte a las aplicaciones como Forest y actividades con 129 casos, pero salen nuevos registros como el tema de las impresoras con 20 casos y el soporte de hadrware con 37 casos, lo anterior debido a que los usuarios de la entidad están regresando a sus labores de forma presencial, y teniendo en cuenta que muchos de estos equipos han estado sin gestión en estado prendido continuo o en estado suspendido pueden generarse solicitudes de revisión de disco, ejecución de actualizaciones entre otros temas, así mismo se reportan casos para la revisión o cambio de contraseña de los correos electrónicos de los usuarios con un total de 14 casos.

A continuación, se muestra una gráfica de las categorías con mayor solicitud de casos registrados en la herramienta Aranda, donde también se identifica que las solicitudes de mayor rotación son Aplicaciones con 129 casos, Plataforma Informática 83 casos e Infraestructura con 44 casos, esto coincide con los temas de los casos con mayor recurrencia para este mes.

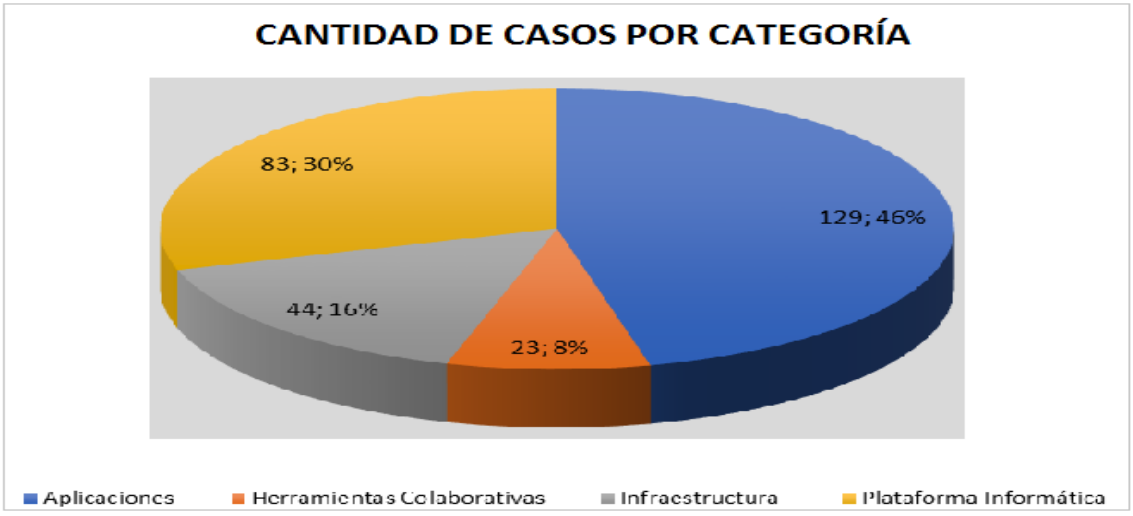


Tabla N.2 TABULACIÓN DE DATOS CATEGORÍAS CON MAYOR RECURRENCIA DE SOLICITUDES

Categorías	Aplicaciones	Herramientas Colaborativas	Infraestructura	Plataforma Informática
Cantidad Casos	129	23	44	83
Servicio				
Cantidad Casos	114	23	40	83

Tipo de Falla	Cargar Contrato	Finalización del Proceso	Otras instalaciones y/o configuraciones	Devolver Actividad Anterior del Proceso	Creación Acceso VPN	Actualización información Básica Contratista	Cambio de Contraseña Usuario de RED	Impresoras Instalación y Configuración	Cambio de contraseña Correo Corporativo	Inconvenientes Errores Forest
Cantidad Casos	39	16	16	15	14	12	12	11	10	9

3.1.2. Top de solicitudes por usuario.

Para esta grafica se realiza una tabla con los datos de los usuarios que dentro del mes registraron y reportaron al área de soporte un número considerable de requerimientos, de esta manera se identifican los usuarios que reportaron y solicitaron más apoyo por parte del área soporte.

Se organizó la información y los datos tabulados que se identificaron de los reportes generados por el aplicativo Aranda y de acuerdo con esta información y en comparación con el mes anterior también se vio un cambio significativo en el registro de los casos, que también tuvo una reducción del 50%, se identifican 3 usuarios que reportan en el mes una cantidad promedio de casos, y se relacionan a continuación: Nelson Fernando con 9 casos de Configuración VPN esto debido a que estuvo pendiente de la configuración de varios equipos del grupo de SCAAV y CYMAB, Pilar Viviana con 8 casos para apoyo técnico salas audiovisuales lo anterior debido a que por ser secretaria del grupo de Comunicaciones es responsable de los eventos de la entidad y Luisa Fernanda con 8 casos de temas variados.

A continuación, la tabla y la gráfica que contiene esta información.

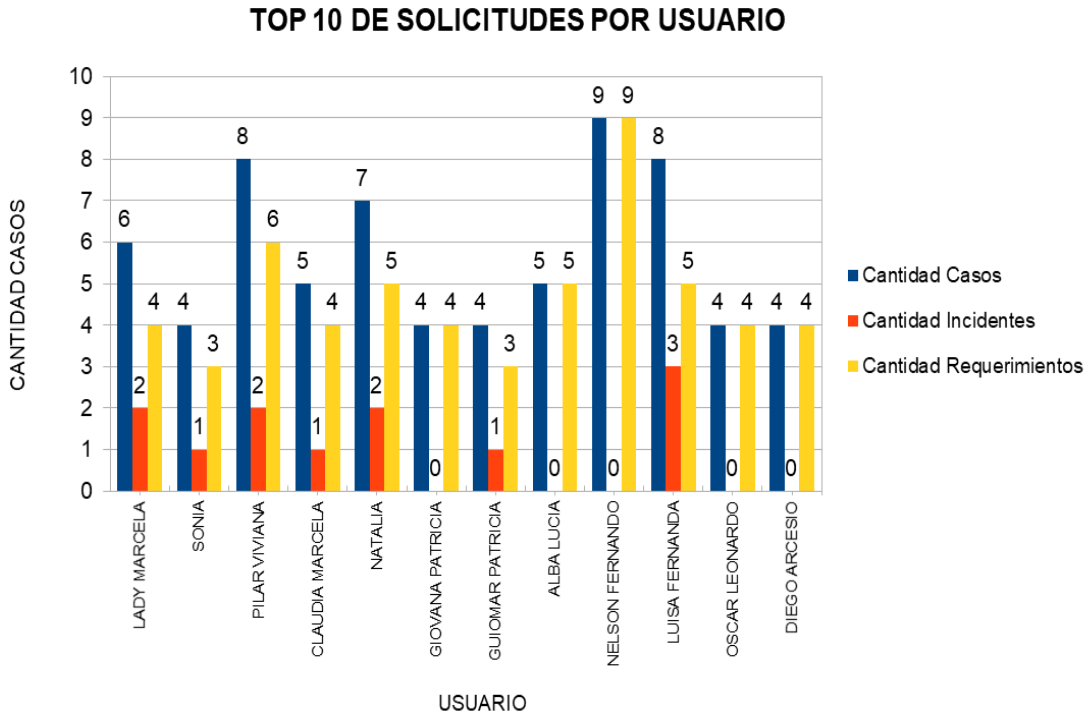
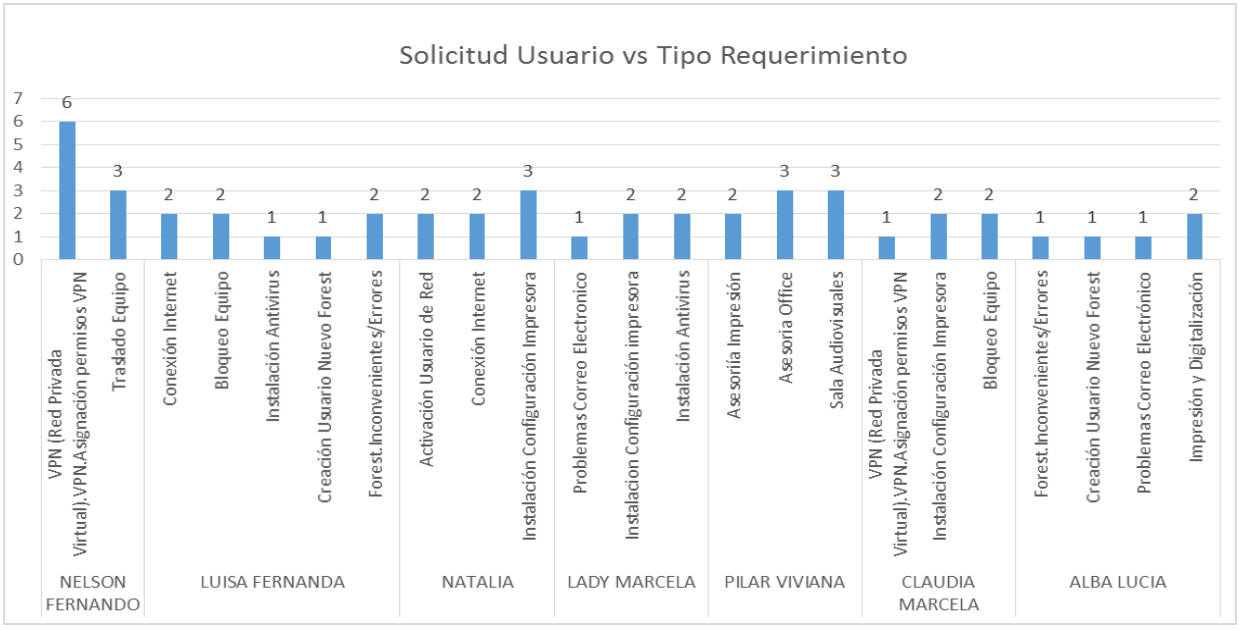


Tabla N. 3 LISTADO DE LOS 10 USUARIOS CON MÁS REPORTES O REGISTRO DE CASOS AL ÁREA DE SOPORTE.

Usuario	Cantidad Casos	Cantidad Incidentes	Cantidad Requerimientos
LADY MARCELA	6	2	4
SONIA	4	1	3
PILAR VIVIANA	8	2	6
CLAUDIA MARCELA	5	1	4
NATALIA	7	2	5
GIOVANA PATRICIA	4	0	4
GUIOMAR PATRICIA	4	1	3
ALBA LUCIA	5	0	5
NELSON FERNANDO	9	0	9
LUISA FERNANDA	8	3	5
OSCAR LEONARDO	4	0	4
DIEGO ARCESIO	4	0	4

A continuación, en la gráfica presenta los usuarios con mayor cantidad de requerimientos registrados en la herramienta Aranda, en este mes se puede identificar que disminuyo significativamente los requerimientos solicitados y la persona que hace la solicitud también cambio.

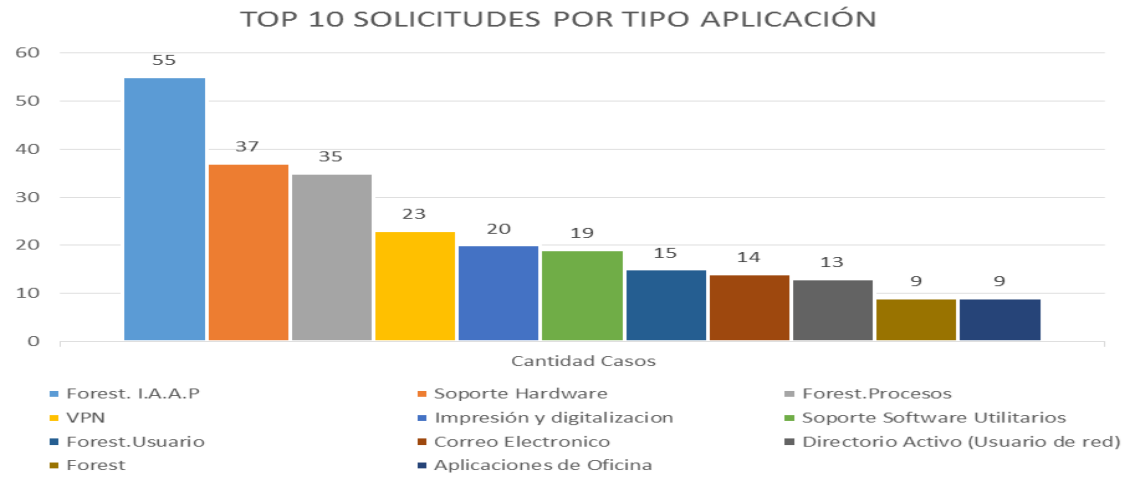
Tabla N.4 Relación Solicitudes por usuario vs Tipo de requerimiento.



Dentro de la tabla y la gráfica se puede observar que del listado de los 10 usuarios que presentan más casos se tienen dos usuarios que generan casos repetitivos por tipo de requerimiento, estos son los usuarios Nelson Fernando con 9 casos para configuración de acceso VPN y Pilar Viviana con 8 casos para apoyo con medios audiovisuales, que son los más representativos.

3.1.3. TOP DE SOLICITUDES POR APLICACIÓN.

A continuación, la gráfica nos presenta la información de la cantidad de casos registrados en la herramienta Aranda de acuerdo con la aplicación con mayor prevalencia y que requiere apoyo por parte de nuestros ingenieros de soporte.



Al realizar la tabulación de los datos suministrados por la herramienta Aranda, se identifica que la aplicación con mayor registro de casos es: Forest I.A.AP con 55 CASOS, seguido de Soporte Hardware con 37 casos, Forest.Procesos con 35 casos y VPN con 23 de los casos registrados, donde se puede identificar un cambio en la línea general de los casos registrados en Aranda, se encuentra una variación de los casos registrados por los usuarios, ya que salieron temas nuevos como lo es Soporte Hardware, Forest I.A.A.P y Forest. Proceso.

3.1.4. Top de solicitudes por CI.

Para este ítem de acuerdo con la información que actualmente se maneja en Aranda, se pueden analizar la cantidad de solicitudes por tipo de CI y la Cantidad de Solicitudes por Tipo de Parte.

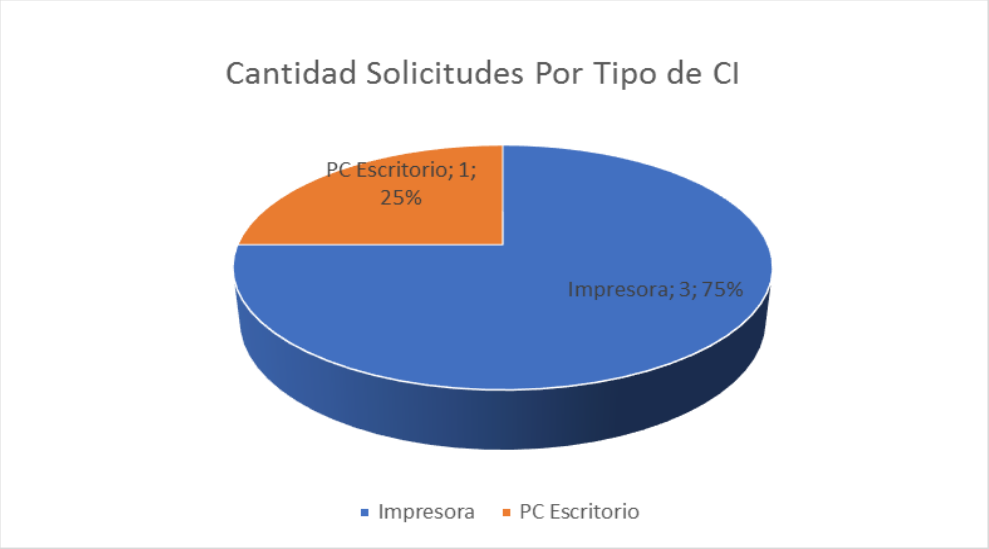
Esta información se obtiene de forma manual de las partes instaladas de acuerdo con los casos pendientes o en gestión por los ingenieros de soporte técnico.

A continuación, en la tabla se muestra la tabulación de los datos para Solicitudes por tipo de CI.

Tabla N. 5. SOLICITUDES POR TIPO DE CI

Tipo CI	Cantidad Solicitudes
Impresora	3
PC Escritorio	1
Total	4

SOLICITUDES POR TIPO DE CI

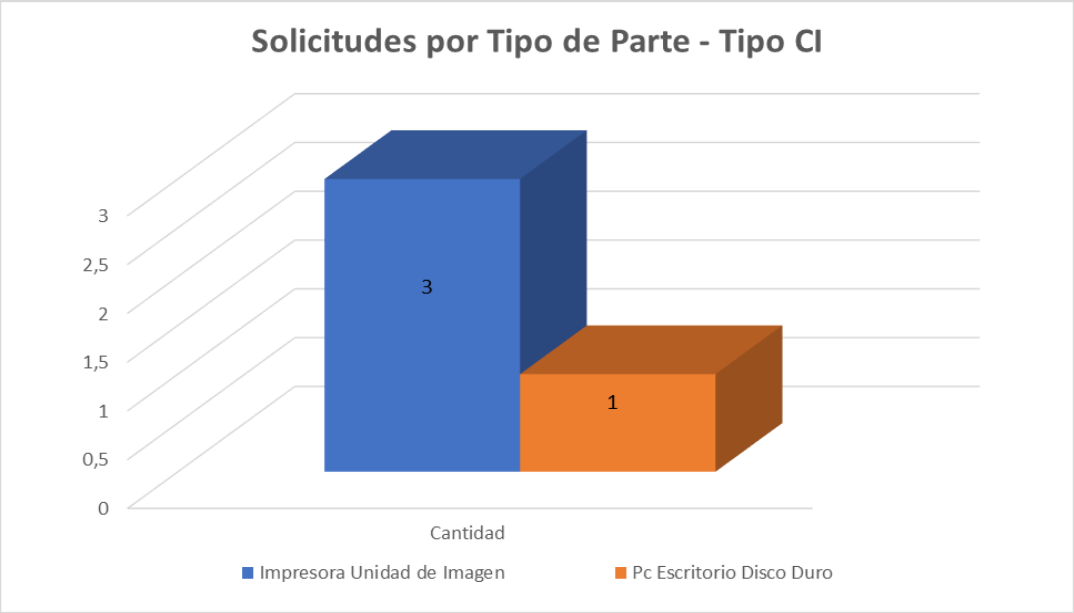


Desglosando la información anterior, en la tabla se muestra la tabulación de los datos para Cantidad de Solicitudes por Tipo de Parte.

Tabla N. 5. SOLICITUDES POR TIPO DE PARTE – TIPO CI

Tipo CI	Solicitud Parte	Cantidad
Impresora	Unidad de Imagen	3
Pc Escritorio	Disco Duro	1

SOLICITUDES POR TIPO DE PARTE – TIPO CI



3.1.5. Relación de partes cambiadas vinculando el CI por la herramienta de Mesa de servicio Aranda.

La información que se encuentra actualmente en la herramienta Aranda sobre los CI y su vinculación con las partes cambiadas y el registro a su vez con los casos que se registran en la herramienta no está del todo funcional, actualmente no se está implementado.

En la herramienta actualmente se encuentra un listado de los CI's el cual se debe actualizar y ajustar a las necesidades de la entidad, ya que al realizar un reporte de la herramienta sobre los CI´s esta información al verificar con el inventario de la entidad no es completa.

Este mes la solicitudes por tipo de CI como se muestra en las gráficas y en los datos tabulados fueron reducidas, esto debido a que se resolvieron casos de meses pasados para los cuales se venía gestionando la solicitud de las partes con el fin de dejarlos al día, con la previsión de un stock de soporte se ha identificado que se pueden resolver de forma más oportuna este tipo de solicitudes que se presentan en el día a día, lo que demuestra que ya no se acumulan en el tiempo y se da respuesta más ágil y oportuna.

Se realizó una jornada de verificación de las impresoras de la entidad con el fin de dejarlas listas y disponibles para los usuarios, teniendo en cuenta que se está realizando un regreso a labores

presenciales en la entidad, como resultado de esta jornada se realizó el cambio de las Unidades de Imagen en las Impresoras de las áreas DPSIA, Comunicaciones y Sector Publico.

De acuerdo con esta información el campo de CI en los casos actualmente no se diligencia o no se utiliza, no se percibe que algún CI que esté vinculado con partes cambiadas o con algún caso en particular de los que registran los usuarios.

De acuerdo con la información recopilada para este mes, se está realizando un formato en el Excel con el contenido de los CI's de la entidad, para de esta manera en un futuro cercano hacer el cargue y actualización de esta información en Aranda, se está verificando en compañía de los analistas de Aranda personas de la entidad cual puede ser la mejor forma y que información debe contener este formato y esta tabla de Excel.

La cual se presenta a continuación, una base borrador con la información más importante y de esta forma apoyar el ajuste poco a poco de la herramienta Aranda.

Tabla N.6 Base Borrador Formato CI's Aranda

NOMBRE	DESCRIPCION	SERIAL	ETIQUETA DE	MARCA	MODELO	DEPARTAMENTO
SDPSIA6ZH1	PC Escritorio	71Z6ZH1	7269	DELL	T5400	DPSIA
SARCH77DPM1	PC Escritorio	8NDDPM1	10606	DELL	VOSTRO	DGC
S1SERVERSOPORTE	PC Escritorio	10605430	10605	DELL	POWER EDGE T110	DGC
S2SCAAV0807	PC Escritorio	2UA0020807	7792	HP	Z400	SCAAV
S543DGA06S4	PC Escritorio	2UA24206S4	11395	HP	Z420	DGA
S54-4SER06S0	PC Escritorio	2UA24206S0	11396	HP	Z420	SER
S1DPSIA0184	PC Escritorio	MXL2500184	11399	HP	6300	DPSIA
S2SRHS17XN	PC Escritorio	MXL24817XN	11400	HP	6300	SRHS
S3SSFFS0197	PC Escritorio	MXL2500197	11401	HP	6300	SSFFS
S2SRHS14JX	PC Escritorio	MXL24814JX	11402	HP	6300	SRHS
TELSRHS018L	PC Escritorio	MXL250018L	11403	HP	6300	SRHS
S1SPCI17T9	PC Escritorio	MXL248B17T9	11404	HP	6300	SPCI
S4SGCD17TC	PC Escritorio	MXL24817TC	11405	HP	6300	DESPACHO
S2DCA17X8	PC Escritorio	MXL24817X8	11406	HP	6300	DCA
S2OAC14HS	PC Escritorio	MXL24814HS	11407	HP	6300	OAC
TELSEGAE14HL	PC Escritorio	MXL24814HL	11414	HP	6300	SEGAE
S1DPSIA14J2	PC Escritorio	MXL24814J2	11409	HP	6300	DPSIA
S1DCA14HT	PC Escritorio	MXL24814HT	11410	HP	6300	DCA
S2SRHS14HD	PC Escritorio	MXL24814HD	11411	HP	6300	SRHS
TELOPEL018G	PC Escritorio	MXL250018G	11518	HP	6300	OPEL
S1SF14HV	PC Escritorio	MXL24814HV	11413	HP	6300	SF
TELDGA14KX	PC Escritorio	MXL24814KX	11560	HP	6300	DGA
S2SCAAV17XY	PC Escritorio	MXL24817XY	11415	HP	6300	SCAAV
TELSEGAE019B	PC Escritorio	MXL250019B	11606	HP	6300	SEGAE
S2SCAAV17XB	PC Escritorio	MXL24817XB	11417	HP	6300	SCAAV
TELSEGAE17XG	PC Escritorio	MXL24817XG	11623	HP	6300	SEGAE
S0DCA018K	PC Escritorio	MXL250018K	11419	HP	6300	DCA
S544SER17X0	PC Escritorio	MXL24817X0	11420	HP	6300	SER
S1DGC14JL	PC Escritorio	MXL24814JL	11421	HP	6300	DGC

ETIQUETA DE	MARCA	MODELO	DEPARTAMENTO	EDIFICIO	PISO	PERFIL
7269	DELL	T5400	DPSIA	SEDE PRINCIPAL	SOTANO	MAURICIO MONTENEGRO
10606	DELL	VOSTRO	DGC	ARCHIVO 77	ARCHIVO 77	HAMES ARIAS
10605	DELL	POWER EDGE T110	DGC	SEDE 54	SEDE 54 PISO 2	LUZ DARY ACHURY
7792	HP	Z400	SCAAV	SEDE PRINCIPAL	2	JUAN APONTE
11395	HP	Z420	DGA	SEDE 54	SEDE 54 PISO 3	EDGAR FLORES
11396	HP	Z420	SER	SEDE 54	SEDE 54 PISO 4	JHON GALEANO
11399	HP	6300	DPSIA	SEDE PRINCIPAL	1	DIEGO ARCESIO
11400	HP	6300	SRHS	SEDE PRINCIPAL	2	ROBET PEREZ
11401	HP	6300	SSFFS	SEDE PRINCIPAL	3	LAURA MORELES
11402	HP	6300	SRHS	SEDE PRINCIPAL	2	LEYDI CASTILLO
11403	HP	6300	SRHS	Casa Funcionario	TELETRABAJO	MARIA MORA
11404	HP	6300	SPCI	SEDE PRINCIPAL	1	ADRIANA DEL PILAR RODRIGUEZ
11405	HP	6300	DESPACHO	SEDE PRINCIPAL	4	LUZ ALOSO
11406	HP	6300	DCA	SEDE PRINCIPAL	2	ALEXANDER ALVARADO
11407	HP	6300	OAC	SEDE PRINCIPAL	2	SILVIA SANCHEZ
11414	HP	6300	SEGAE	Casa Funcionario	TELETRABAJO	OSCAR VARGAS
11409	HP	6300	DPSIA	SEDE PRINCIPAL	1	JUANA CAMARGO
11410	HP	6300	DCA	SEDE PRINCIPAL	1	DIANA GALVIS
11411	HP	6300	SRHS	SEDE PRINCIPAL	2	MARTHA HERNANDEZ
11518	HP	6300	OPEL	Casa Funcionario	TELETRABAJO	LUDDY BOSSIO
11413	HP	6300	SF	SEDE PRINCIPAL	1	VIVIAN LUGO
11560	HP	6300	DGA	Casa Funcionario	TELETRABAJO	LILIANA CASTRO
11415	HP	6300	SCAAV	SEDE PRINCIPAL	2	KAREN BLANCO
11606	HP	6300	SEGAE	Casa Funcionario	TELETRABAJO	JOSE CUELLO
11417	HP	6300	SCAAV	SEDE PRINCIPAL	2	MARCELA HERNANDEZ
11623	HP	6300	SEGAE	Casa Funcionario	TELETRABAJO	MARHA MOLINA
11419	HP	6300	DCA	SEDE PRINCIPAL	SOTANO	LEONARDO BELTRAN
11420	HP	6300	SER	SEDE 54	SEDE 54 PISO 4	OSCAR MARTINEZ
11421	HP	6300	DGC	SEDE PRINCIPAL	1	FEDERICO ORTIZ

3.1.6. Volumen de Solicitudes Resueltas por el Área de Soporte.

Estos datos nos muestran las solicitudes gestionadas y resueltas por parte del área de soporte técnico, así como el volumen de casos que son recibidos en el área de soporte por mes y requieren un apoyo discriminado por cada uno de los gestores del grupo.

A continuación en la tabla 6 se realiza la tabulación de datos suministrados por la herramienta Aranda, el cual muestra la cantidad de casos gestionados por cada uno de los ingenieros de soporte técnico, los casos que al corte del mes están en estado abiertos y en estado en espera por algún tipo de información para concluir la gestión del caso y la cantidad de casos que en el mes fueron resueltos por cada uno de los ingenieros de soporte y en el momento del reporte ya se encuentran en estado Cerrado.

Tabla N.8 VOLUMEN DE SOLICITUDES ÁREA SOPORTE TÉCNICO X MES

DESEMPEÑO GRUPO SOPORTE			
Ingeniero Soporte	Casos Gestionados	Casos Abiertos	Casos Cerrados
Andres Giraldo	76	1	75
Alexander Marines	55	2	53
Armando Orjuela	81	6	75
Jhon Linares	60	3	57
Jenny Chaparro	8	5	3
Total	280	17	263

De acuerdo con esta información y estos datos podemos analizar que este mes se presentó un cambio significativo con respecto a la gestión de los casos en el grupo de soporte, se reduce la cantidad de casos abiertos de 48 casos en el periodo anterior julio-agosto a 2 casos abiertos para este periodo agosto-septiembre, con relación a la gestión de los casos solucionados por parte de todos los ingenieros del grupo se puede observar un ajuste y una nivelación en cuanto a la cantidad de casos resueltos por ingeniero de soporte, ya se está realizando una distribución de forma más equitativa.

La idea es continuar mejorando cada mes en cosas y situaciones puntuales para seguir avanzando en los temas de Gestión y Servicio. Seguir aumentando los casos cerrados y gestionados por el grupo de soporte y ampliando el trabajo en equipo.

3.2. Nivel de Servicio.

Este dato muestra el nivel de atención con respecto a la gestión que se le realiza a un caso desde el momento que el usuario lo registra en la herramienta Aranda, hasta el momento que el ingeniero de soporte realiza el diagnóstico del caso con el fin de brindar una solución de acuerdo con la solicitud y la necesidad del usuario.

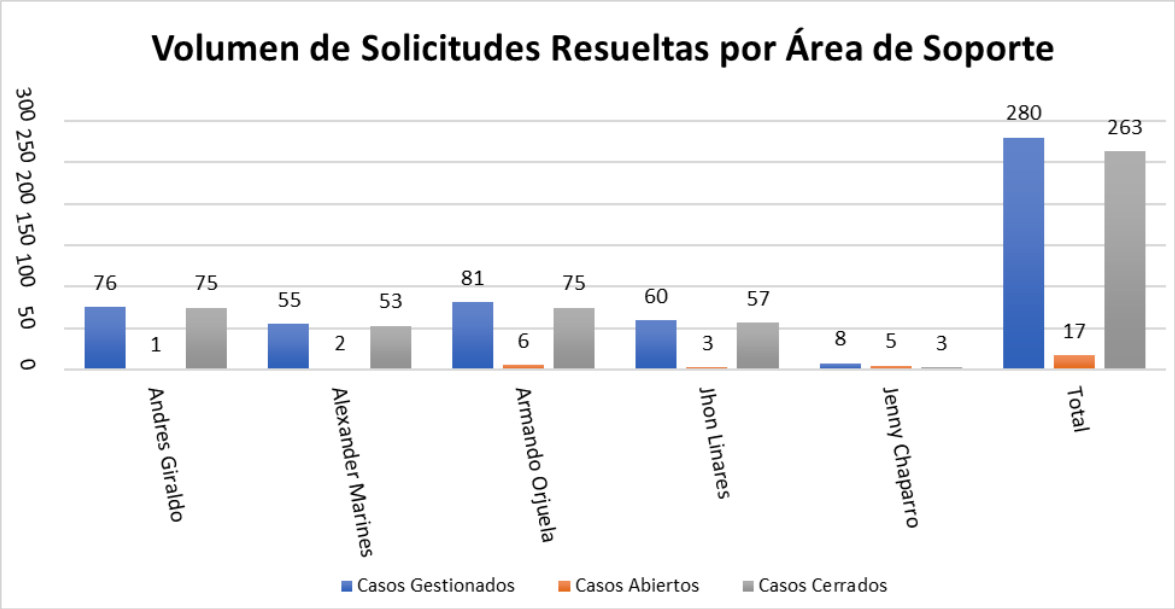
A continuación, la tabla muestra los datos con los que se llegó al nivel de servicio alcanzado para el mes de corte por el grupo de soporte técnico, en la primera columna tenemos la descripción del servicio que es: Servicio de Soporte Técnico Atención Directa Casos registrados en Aranda, la segunda columna muestra la cantidad de casos que fueron atendidos y gestionados antes de 60 minutos (207) de acuerdo al ANS definido por la entidad para la atención de incidentes y requerimientos y que

cumplieron el SLA en la herramienta Aranda, la tercera columna muestra el nivel de servicio alcanzado por el grupo de soporte técnico en general (85%), el cual sale de dividir la cantidad de casos atendidos antes de 60 minutos sobre la cantidad total de casos recibidos y multiplicado por (0,85) que representa el SLA que tiene establecido la entidad para su cumplimiento como nivel de servicio para todos sus servicios que actualmente es de 85%.

Tabla N.9 CALCULO NIVEL DE SERVICIO ALCANZADO GRUPO SOPORTE

Nivel Servicio 19 Agosto - 19 Septiembre			
Servicio	Casos atendidos antes de 60 min	Alcanzado	SLA
Servicio de Soporte Técnico Atención Directa Casos	263	85%	85%

A continuación, la gráfica muestra una valoración que se realizó del desempeño y nivel de servicio que aporta cada uno de los ingenieros de soporte de manera individual en la atención y gestión de los casos.

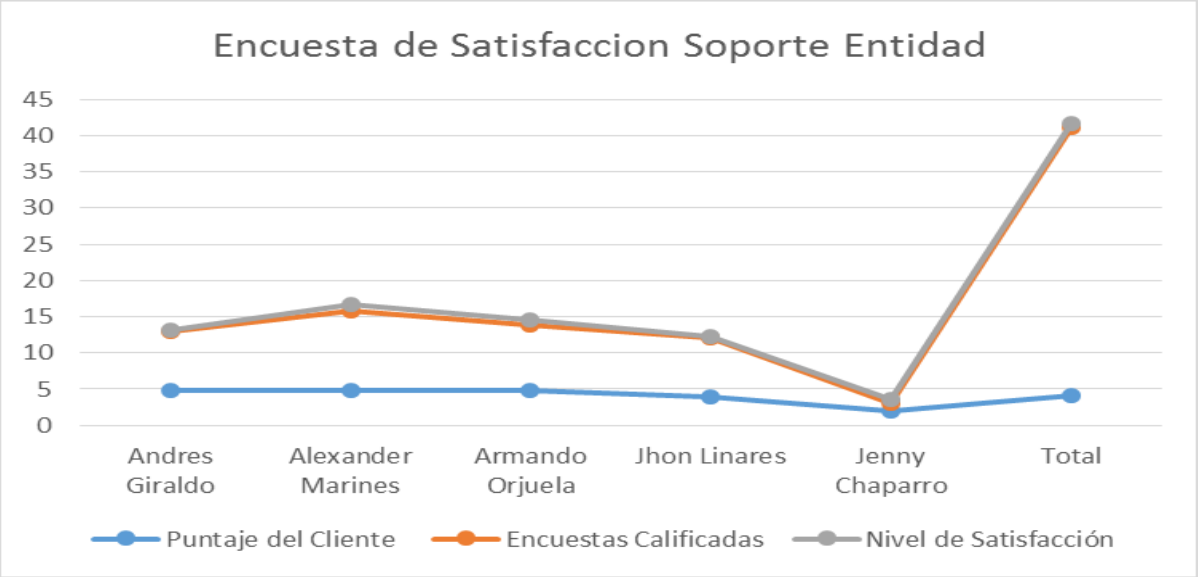


La grafica muestra el resultado obtenido de acuerdo a los ajustes realizados en mesa para llegar a un equilibrio y brindar la mejor atención y respuesta en la prestación del servicio, la directriz impartida es que todos estemos alineados a la gestión dentro del tiempo establecido en la herramienta para cada

tipo de caso, estos ajustes reflejaron que al nivelar la cantidad de casos gestionados por ingeniero y la el cumplimiento en los tiempos de respuesta en la gestión individual para el cumplimento de los SLA mejoró el nivel de cumplimiento general.

3.3. Nivel de Satisfacción del Cliente (CSAT) enfocado en el área de soporte.

A continuación, la gráfica muestra los datos recopilados y tabulados de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios con respecto a los casos solucionados por el grupo de soporte técnico, se puede observar una primera calificación respecto a nuestra labor, como nos percibe el cliente de acuerdo con el puntaje asignado por cada uno de los clientes que respondieron la encuesta.



De los 280 casos gestionados y solucionados por el área de soporte, sólo 37 usuarios diligenciaron la encuesta lo que representa un 13,21% del total y la calificación promedio asignada por nuestra labor es de 4.11 que representa menos del 50% de satisfacción ya que la calificación es sobre 100.

Aunque los casos aumentan se ve disminución en el porcentaje de respuesta y calificación de las encuestas por parte de los usuarios, por esta razón se sugiere realizar un proceso de concientización por parte del área de sistemas hacia los usuarios, para que comprendan que el diligenciamiento y calificación de las encuestas de nivel de servicio, servirá como base para mejorar la atención y respuesta por parte del grupo de soporte y es clave para implementar los correctivos necesarios con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en el nivel de servicio, de igual manera con las estadísticas que arroja la calificación de la encuestas podemos validar el nivel de percepción de los usuarios con respecto a la atención por parte del área de soporte ya que en las encuestas no solo se encuentran

temas de nivel de servicio, si no que se presentan observaciones por parte de los usuarios con relación a inquietudes de procesos o aplicaciones y capacitación sobre las mismas.

Se presentará a la entidad una resumen de las inquietudes presentadas en las encuestas por parte de los usuarios con relación a la necesidad de capacitación, mejora de procesos, consolidación de claves para diferentes plataformas y atención de requerimientos desde otras plataformas (Chat, correo y teléfono) entre otras.

3.4. Gestión de la Bolsa de Repuestos.

Para la gestión de los repuestos se genera una serie de tablas en Excel con el fin de llevar un registro, control y gestión de los repuestos de la entidad, tanto los que se solicitan y se gestionan por el almacén, como los que la entidad solicita por cotización a System Digital Computer SAS, y aquellos repuestos que son gestionados a través de la bolsa de repuestos disponible para la entidad a través de System Digital Computer SAS.

A continuación, se presentan una serie de tablas informativas en donde se presentan las estadísticas de gestión de los repuestos, así mismo se relacionan los elementos disponibles en Stock para la entidad en el área de soporte con el fin de mejorar los tiempos de respuesta ante cualquier eventualidad.

Tabla N. 7 SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO SDA

REGISTRO SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO - ALMACEN SDA- BOLSA REPUESTOS SDC						
Fecha Solicitud	Fecha Entrega / Retiro	Cantidad a Solicitar	Código de Entrega	Parte o Repuesto a solicitar	Modelo / Marca Dispositivo	Estado Solicitud
17/09/2020	04/10/2020	5.00	1CT162-500	DISCO DURO DE 1TB INTERNO DESKTOP SEAGATE	HP 6300	Entregado
17/09/2020	04/10/2020	5.00	VARIAS	Memoria DDR III 4GB DESKTOP HP 6300	HP 6300	Entregado
17/09/2020	04/10/2020	1.00	KVR16SS11-14	MEMORIA DDR3 4 GB PARA PORTÁTIL - PC3L 12800S	DELL INSPIRON 5458	Entregado
17/09/2020	04/10/2020	1.00	HDTB420XK3AA	DISCO DURO EXTERNO SEAGATE 2TB	SEAGATE 2TB	Entregado
21/09/2020	28/09/2020	6.00	VARIAS	UNIDAD DE IMAGEN .IMPRESORA SAMSUNG ML 551x 651x Series	UNIDAD DE IMAGEN .IMPRESORA SAMSUNG ML 551x 651x Series	Entregado

Tabla N. 8 ELEMENTOS A COTIZAR FUERA DE LA BOLSA DE REPUESTOS

ELEMENTOS A COTIZAR FUERA DE BOLSA REPUESTOS							
Fecha Solicitud	Placa del CI	Descripción	Parte o Repuesto a Cotizar	Modelo del Dispositivo	N. Parte	Foto	Estado Solicitud
22/09/2020	10792	Toshiba satellite c645	Board para portatil	satellite c645	1310A2357602		En proceso Cotización
30/09/2020	SALA AUDIOVISUALES SOTANO ENTIDAD	Cable De Audio 2 Rca Machos A Plug 3.5mm, Cable 2x1, 1.5 M	Generico	Generico	Generico		En proceso Cotización
30/09/2020	SALA AUDIOVISUALES SOTANO ENTIDAD	Conector Adaptador Union Empalme Hdmi Hembra A Hdmi Hembra	Generico	Generico	Generico		En proceso Cotización
30/09/2020	SALA AUDIOVISUALES SOTANO ENTIDAD	Cable Hdmi 10 Metros Doble Filtro Mallado Punta Dorada	Generico	Generico	Generico		En proceso Cotización

Tabla N. 9 REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS BOLSA REPUESTOS SDC – SDA

REGISTRO SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO - ALMACEN SDA - BOLSA REPUESTOS SDC					
Fecha Solicitud	Fecha Entrega / Retiro	Cantidad a Solicitar	Parte o Repuesto a solicitar	Modelo / Marca Dispositivo	Estado Solicitud
17/09/2020	04/10/2020	5,00	DISCO DURO DE 1TB INTERNO DESKTOP SEAGATE	HP 6300	Entregado
17/09/2020	04/10/2020	5,00	Memoria DDR III 4GB DESKTOP HP 6300	HP 6300	Entregado
17/09/2020	04/10/2020	1,00	MEMORIA DDR3 4 GB PARA PORTÁTIL - PC3L 12800S	DELL INSPIRON 5458	Entregado
17/09/2020	04/10/2020	1,00	DISCO DURO EXTERNO SEAGATE 2TB	SEAGATE 2TB	Entregado
21/09/2020	28/09/2020	6,00	UNIDAD DE IMAGEN .IMPRESORA SAMSUNG ML 551x 651x Series	UNIDAD DE IMAGEN .IMPRESORA SAMSUNG ML 551x 651x Series	Entregado

Tabla N. 10 REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS A ALMACEN SDA

REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS A ALMACEN SDA							
Fecha Ingreso	N. Solicitud	Descripción	Modelo	Seriel Number	Especificación	Cantidad Solicitado	Condiciones del Repuesto
23/09/2020	Solicitud0011_30 092020	Unidad de Imagen Impresora Samsung R309	Impresora Samsung R309	VARIAS	Entregada por Alamcen	6	Cumple

Tabla N. 11 ELEMENTOS EN STOCK - REPUESTOS SDA – SDC

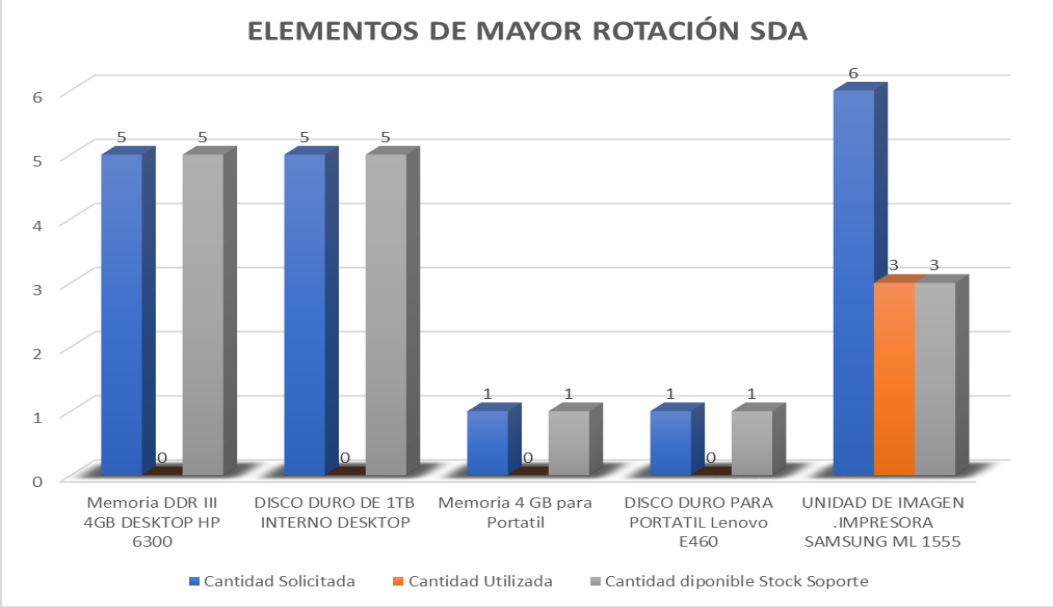
ELEMENTOS EN STOCK - REPUESTOS SDA - SDC						
Fecha Disponible en Stock	Cantidad en Stock	Número de Remisión	Codigo de Entrega	Parte o Repuesto Disponible	Modelo / Marca Dispositivo	Ubicación
30/09/2020	3,00	Solicitud0010_30092020	VARIAS	UNIDAD DE IMAGEN .IMPRESORA SAMSUNG ML 551x 651x Series	UNIDAD DE IMAGEN .IMPRESORA SAMSUNG ML 551x 651x Series	Stock Soporte
30/09/2020	5,00	30/09/2020	1CT162-500	DISCO DURO DE 1TB INTERNO DESKTOP SEAGATE	HP 6300	Stock Soporte
30/09/2020	5,00	30/09/2020	VARIAS	Memoria DDR III 4GB DESKTOP HP 6300	HP 6300	Stock Soporte
30/09/2020	1,00	30/09/2020	KVR16SS11-14	MEMORIA DDR3 4 GB PARA PORTÁTIL - PC3L 12800S	DELL INSPIRON 5458	Stock Soporte
30/09/2020	1,00	30/09/2020	HDTB420XK3AA	DISCO DURO EXTERNO SEAGATE 2TB	SEAGATE 2TB	Stock Soporte

Con esta información lo que se busca inicialmente es poder tener el inventario de los repuestos y elementos de consumo de la Secretaria Distrital de Ambiente (SDA), actualizado y ajustado a las necesidades de la entidad, para resolver y dar gestión a los casos registrados en la herramienta Aranda, cuando el CI presente fallas o solicitud de cambio de partes por alguna eventualidad.

El tener un stock de repuestos con mayor rotación disponible en la entidad, hace más fácil la atención y resolución de los incidentes cuando estos se presenten, reduciendo el tiempo de solución para este tipo de requerimientos.

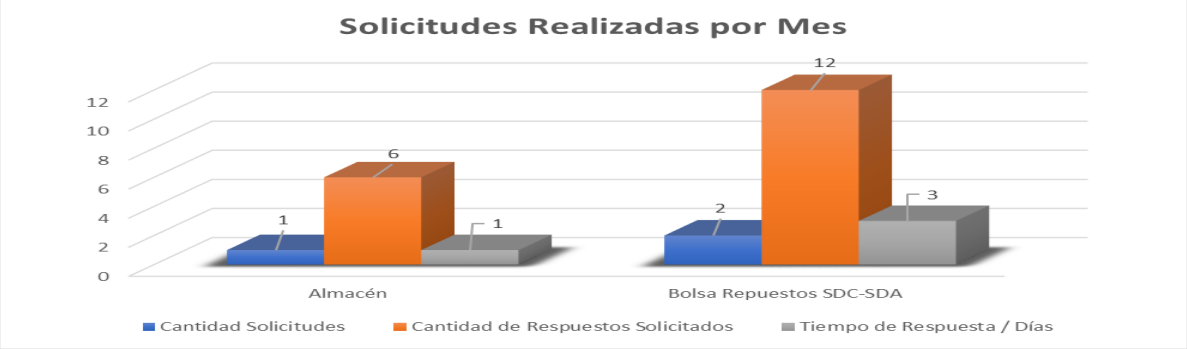
A continuación, en la gráfica se muestra la estadística para este mes de los elementos de mayor rotación en la entidad identificados, este mes el elemento de mayor rotación fueron las unidades de imagen para las impresoras Samsung de acuerdo al tema de verificación de las impresoras para dejarlas listas y disponibles para los usuarios que están de regreso a la entidad.

ELEMENTOS DE MAYOR ROTACION SDA			
Parte / Elemento Consumo	Cantidad Solicitada	Cantidad Utilizada	Cantidad diponible Stock Soporte
Memoria DDR III 4GB DESKTOP HP 6300	5	0	5
DISCO DURO DE 1TB INTERNO DESKTOP	5	0	5
Memoria 4 GB para Portatil	1	0	1
DISCO DURO PARA PORTATIL Lenovo E460	1	0	1
UNIDAD DE IMAGEN .IMPRESORA SAMSUNG ML 1555	6	3	3



A continuación, la gráfica nos muestra la gestión que se realiza al utilizar las dos modalidades para la solicitud de elementos de consumo de la entidad (Solicitud de Repuestos) mediante solicitud al Almacén y Solicitud de elementos desde la Bolsa de Repuestos disponible a través de SDC Colombia.

SOLICITUDES REALIZADAS AL MES		
ÁREA GESTIÓN SOLICITUD	Cantidad Solicitudes	Cantidad de Respuestos Solicitados
Almacén	1	6
Bolsa Repuestos SDC-SDA	2	12



3.5. Objetivos del Grupo de Soporte.

Dentro del plan de mejoramiento que se está implementando por parte de la coordinadora, dentro del grupo de soporte de SDCCOLOMBIA, se asignaron al inicio del mes una serie de tareas con el fin de mejorar el desempeño por parte del grupo, a continuación se relacionan las tareas asignadas y el porcentaje de avance de cada uno de los ingenieros del grupo.

TAREAS ASIGNADAS	RESPONSABLE	AVANCE
Inventario de Repuestos	Armando Orjuela	30%
Categorización y Base de Conocimiento	Jhon Linares	30%
Plantillas para la Documentación de los Casos y Mejora de Procedimientos	Andrés Giraldo	5%
Manuales de Usuario y Operativos	Alexander Marines	10%

Después de analizar los avances logrados y con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos este mes se realizaré un seguimiento semanal, implementando fechas de cumplimiento y avance, lo anterior debido a que primero se debían establecer estrategias para dar cumplimiento a los SLA, propuestos y solicitados por la entidad, lo que requería un proceso de ajuste e integración con las nuevas directrices solicitadas, de igual manera implementaré temas de capacitación para cada uno de los ingenieros del grupo, con el fin de mejorar y afianzar los conocimientos de cada uno y potencializar el desempeño del grupo.

La estrategia de seguimiento y exigencia que se implementó para dar cumplimiento con el SLA, además de ser de buena acogida por el grupo, dio resultados significativos para este mes ya que se llegó al ANS solicitado por la entidad al 85%.

De igual manera se está organizando la información que se tiene en el grupo de soporte, con el fin de actualizarla y estandarizarla de acuerdo con las necesidades de la entidad, cumpliendo con la calidad de servicio y aplicando las mejores prácticas de ITIL para el manejo y gestión de procesos e información dentro de una organización.

4. Proyectos de mejora.

Para este periodo se presenta a la entidad una serie de proyectos con el fin de mejorar la calidad del servicio.

4.1. Mejorar la base de conocimiento de la herramienta Aranda.

4.2. Iniciar la elaboración de los manuales para el grupo de soporte en temas como: Manejo y alistamiento de las salas de audiovisuales, conocimiento de las aplicaciones de la entidad instalación y configuración (SAI_ SAE), soporte o troubleshooting.

4.3. Presentar un proyecto de ajuste de la categorización de los servicios que de acuerdo a nuestra percepción se requieren en la herramienta Aranda de acuerdo con las necesidades de la entidad.

4.4. Planes de Capacitación para los integrantes del grupo de Soporte Técnico.

5. Recomendaciones.

1. Incentivar la respuesta de las encuestas por parte de los usuarios, con el fin de mejorar la percepción y la calidad del servicio.

2. Para las diferentes actividades que requiere la entidad y que son asignadas directamente por la Ing. Luz Dary Achury, solicitamos concertar un plan de acción con la coordinación, de tal manera que se articule con los técnicos el cumplimiento y la oportunidad en la atención de dichas tareas y se re direccionen los servicios para cumplir con la atención de los soportes.

3. Es importante que cuando se implementen instalaciones de proyectos o servicios nuevos que contrate la entidad, la labor se articule en conjunto con el grupo, esto con el fin de enfrentar dicha solicitud de la mejor manera, ya que si se requiere preparación previa, información o conocimientos para realizar la actividad se pueda realizar una capacitación con el fin de despejar las dudas y estar preparados para brindar una mejor atención y respuesta por parte del grupo.

4. Se propone una reunión mensual de la coordinadora Esp. SI Jenny Chaparro Coordinadora de Proyecto con la Ing. Luz Dary Achury – Apoyo de Supervisión de Contrato de la Dirección de Gestión Corporativa, con el fin de verificar los temas pendientes, los avances y sugerencias, priorizar actividades de la semana, con el fin realizar un cronograma de actividades, así evitaremos demoras e incumplimientos en los servicios y tareas o cruces de las mismas. De igual manera una reunión mensual con la Gerente del Proyecto por parte del contratista para seguimiento, evaluación y plan de mejora de la ejecución del contrato

Firma Responsable Contratista



ESP. S.I. JENNY ANDREA CHAPARRO PÉREZ

Coordinadora de Soporte SDA – SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS

SYSTEM DIGITAL COMPUTER

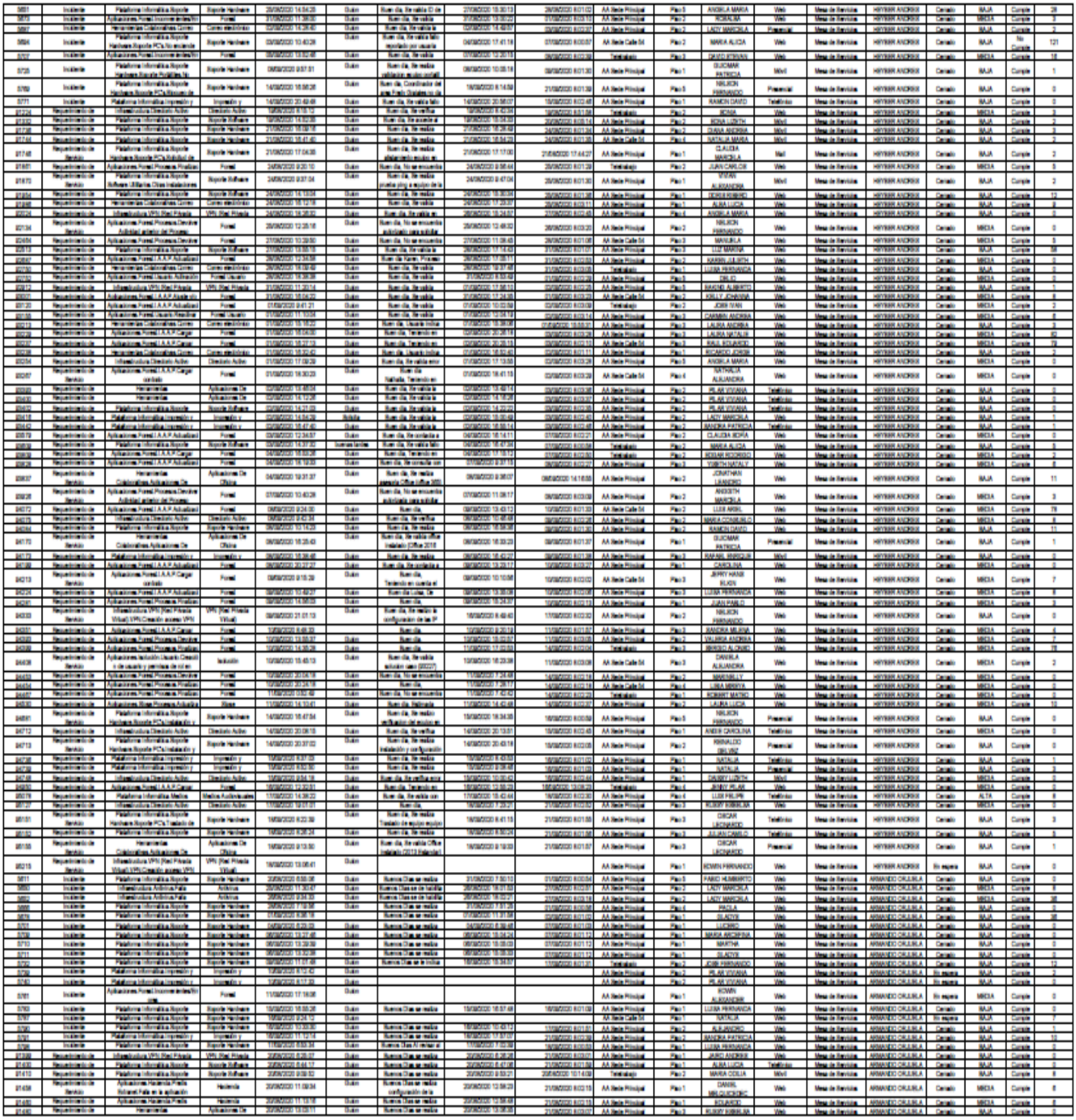
NIT 900.148.467-7

SERVICIOS PERIODO 18 AGOSTO - 18 SEPTIEMBRE DE 2020 SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SYSTEM DIGITAL COMPUTER

CODIGO CASO	TIPO CASO	CATEGORIA	SERVICIO	FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCION	SOLUCION	FECHA SOLUCION	FECHA DE CERRADO	SEDE UBICACION	PISO UBICACION	CLIENTE	TIPO DE REGISTRO	GRUPO DE ESPECIALISTAS	RESPONSABLE	ESTADO	PRIORIDAD	SLA	TIEMPO
5672	Incidente	Aplicaciones,Nivel 2,Mantenimiento,Re visión de bases de datos y/o	Nivel 2	31/08/2020 8:36:35	Dulce	Buenos días, Se realiza llamada da	31/08/2020 12:52:26	31/08/2020 8:02:58	AA Sede Calle 54	Piso 1	CARLOS IVAN	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	7
5701	Incidente	Aplicaciones,Portal,Inconvenientes/Err ores	Portal	10/09/2020 18:14:52	Dulce	Buen día,Se realiza la solicitud con el usuario da	11/09/2020 11:18:37	14/09/2020 8:02:08	AA Sede Principal	Piso 3	JORGE ALEXIS	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	14
5704	Incidente	Aplicaciones,Portal,Inconvenientes/Err ores	Portal	11/09/2020 20:16:58	Dulce	Buenas tardes, Se realiza con la usuaria e	15/09/2020 17:52:29	16/09/2020 8:00:55	Teletrabajo	Piso 1	AMANDA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	60
5702	Incidente	Plataforma Informática,Impresión y Digitalización,Impresoras Fuera de	Impresión y Digitalización	10/09/2020 11:14:58	Dulce				AA Sede Principal	Piso 2	SANDRA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	En espera	BAJA	Cumple	97
5703	Incidente	Aplicaciones,Portal,Inconvenientes/Err ores	Portal	10/09/2020 11:28:08	Dulce	Buen día, Teniendo en cuenta el mensajeria con	15/09/2020 17:27:11	17/09/2020 8:01:54	AA Sede Principal	Piso 2	LUISA FERNANDA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	30
5726	Requerimiento de Servicio	Infraestructura,Servidores,Gestión Servidores,Ampliación de memoria	Servidores	10/09/2020 11:32:50	Dulce	Buen día,Se realiza la instalación de las	14/09/2020 11:36:00	25/09/2020 8:06:38	AA Sede Principal	Piso 1	DUCMAR PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	9
5730	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Directorio Activo [Usuario de red],Usuario Cambio de	Directorio Activo [Usuario de red]	10/09/2020 17:24:53	Dulce	Buen día, Se realiza cambio de	22/09/2020 10:34:37	23/09/2020 12:18:30	Teletrabajo	Piso 2	MONIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	4
5737	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Directorio Activo [Usuario de red],Usuario Activación usuario en la red	Directorio Activo [Usuario de red]	10/09/2020 18:44:08			21/09/2020 10:26:17	21/09/2020 10:26:17	AA Sede Principal	Piso 1	NATALIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado por falta de información	MEDIA	Cumple	66
5739	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Pruebas Un del Proceso	Portal	20/09/2020 15:13:53	Dulce	Buenas tardes, Se cierra el ticket ya que la cantidad	20/09/2020 15:29:13	21/09/2020 8:02:22	AA Sede Principal	Piso 1	CARLOS ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	2
5758	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VPN (Red Privada Virtual),VPN,Creación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	20/09/2020 16:02:16	Dulce	Buenas Tardes, Se realiza llamada da	21/09/2020 16:50:20	24/09/2020 8:02:27	AA Sede Calle 54	Piso 1	MONIA MILENA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	0
5772	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática,Soporte Hardware,Soporte PCs,Instalación y	Soporte Hardware	21/09/2020 15:09:43	Dulce	Buen día,Se realiza la solicitud con la usuaria da	25/09/2020 17:08:22	28/09/2020 8:01:50	AA Sede Calle 54	Piso 1	ALBA RUTH	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	9
5775	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VPN (Red Privada Virtual),VPN,Creación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	21/09/2020 17:56:45	Dulce	Buenas tardes, Se realiza instalación y configuración	24/09/2020 15:56:35	24/09/2020 15:58:11	Teletrabajo	Piso 1	CLAUDIA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	0
5785	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Pruebas Un del Proceso	Portal	24/09/2020 8:46:48	Dulce	Cordial Saludo, El siguiente ticket	24/09/2020 10:28:48	25/09/2020 8:01:28	AA Sede Calle 54	Piso 2	LIKDY VANESA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	14
5787	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Usuario,Creación usuario nuevo de Portal	Portal,Usuario	24/09/2020 15:37:42	Dulce	Buenas tardes, Por protocolos de	24/09/2020 16:12:18	25/09/2020 8:01:38	AA Sede Principal	Piso 1	ALBA LUCIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	4
5803	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Avanzar Actividad del Proceso	Portal	24/09/2020 19:35:05	Dulce	Buen día, Se cierra el ticket ya que el proceso para	25/09/2020 8:11:10	28/09/2020 8:03:02	Teletrabajo	Piso 3	DAVID JEFFRAN	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
5805	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Cargar cambio	Portal	25/09/2020 7:49:37		Buen día, Teniendo en cuenta el mensajeria con	25/09/2020 8:50:44	28/09/2020 8:03:07	AA Sede Calle 54	Piso 2	CATHERIN	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
5807	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Pruebas Un del Proceso	Portal	25/09/2020 8:45:44	Dulce	Buenas tardes, El siguiente ticket	25/09/2020 8:59:53	28/09/2020 8:03:13	AA Sede Principal	Piso 2	ZAYRA MABEL	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	7
5833	Requerimiento de Servicio	Infraestructura,Servidores,Gestión Servidores,Administración usuarios locales	Servidores	28/09/2020 8:15:57	Dulce		27/09/2020 10:48:15	27/09/2020 10:48:15	Teletrabajo	Piso 1	MARIA ALICIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado por falta de información	MEDIA	Cumple	23
5839	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Usuario,Creación usuario nuevo de Portal	Portal,Usuario	28/09/2020 21:37:44		Buen día,Por protocolos de seguridad de la	27/09/2020 7:29:44	28/09/2020 8:03:32	AA Sede Calle 54	Piso 1	DANY LORENA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
5857	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Cargar cambio	Portal	27/09/2020 13:34:58	Dulce	Buen día, Teniendo en cuenta el mensajeria con	27/09/2020 16:13:41	28/09/2020 8:03:52	AA Sede Calle 54	Piso 2	RONALD ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
5861	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Cargar cambio	Portal	27/09/2020 22:24:37		Buen día, Teniendo en cuenta el mensajeria con	28/09/2020 8:58:18	31/09/2020 8:02:43	AA Sede Principal	Piso 2	FREDY ALEXANDER	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
5862	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Usuario,Creación usuario nuevo de Portal	Portal,Usuario	28/09/2020 8:41:18	Dulce	Buen día,Por protocolos de seguridad de la	28/09/2020 8:52:37	31/09/2020 8:02:43	AA Sede Calle 54	Piso 1	NAYIBI	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	1
5868	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Cargar cambio	Portal	28/09/2020 10:07:28	Dulce	Buen día, Teniendo en cuenta el mensajeria con	28/09/2020 10:17:24	31/09/2020 8:01:08	AA Sede Principal	Piso 3	WILLIAM OLIMBOO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	1
5869	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VPN (Red Privada Virtual),VPN,Creación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	28/09/2020 13:59:00	Dulce	Buen día, Se realiza conexión vía TeamViwe	31/09/2020 8:39:34	31/09/2020 8:02:27	AA Sede Principal	Piso 3	LUZ MARINA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	3
5870	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Devolver Actividad anterior del Proceso	Portal	28/09/2020 14:21:37	Dulce	Buenas tardes, Se cierra el caso ya que el proceso	28/09/2020 14:57:15	31/09/2020 8:02:58	AA Sede Calle 54	Piso 1	NATALIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	4
5878	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática,Medios Audiovisuales,Sala y Herramientas Colaborativas,Correo Electrónico,Usuario,Cambio de	Medios Audiovisuales	30/09/2020 20:36:58	Dulce	Buenas tardes, se realizar cambio de contraseña de	03/09/2020 16:40:22	03/09/2020 8:03:27	AA Sede Principal	Piso 4	PILAR VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
5884	Requerimiento de Servicio	Correo electrónico	Correo electrónico	31/09/2020 8:24:02	Dulce	Buen día, Se realiza cambio de contraseña	31/09/2020 8:35:02	31/09/2020 8:02:54	Teletrabajo	Piso 2	VICTOR DAVID	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	1
5885	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VPN (Red Privada Virtual),VPN,Asignación permisos	VPN (Red Privada Virtual)	03/09/2020 10:31:22	Dulce	Buenas tardes,Se realiza la creación de acceso	03/09/2020 14:29:43	03/09/2020 18:57:54	AA Sede Calle 54	Piso 3	CYNTHIA CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	0
5896	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Pruebas Un del Proceso	Portal	03/09/2020 18:12:28	Dulce	Cordial saludo, El siguiente ticket	03/09/2020 18:38:24	04/09/2020 8:01:28	Teletrabajo	Piso 2	JORGE ANDRES	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	3
5898	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Devolver Actividad anterior del Proceso	Portal	06/09/2020 18:59:08	Dulce	Buen día, Se cierra el caso ya que el proceso para	07/09/2020 8:44:54	07/09/2020 12:16:03	AA Sede Principal	Piso 2	ANGELA MARIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	8
5901	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática,Soporte Software,Office,Office Instalación y/o	Soporte Software	07/09/2020 12:31:24	Dulce	Buen día,Se realiza la información con la usuaria	11/09/2020 12:22:21	11/09/2020 18:31:37	Teletrabajo	Piso 1	AMANDA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	0
5905	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas,Correo Electrónico,Usuario,Cambio de	Correo electrónico	07/09/2020 14:37:57	Dulce	Buenas tardes, Se realiza llamada da telefónica el	07/09/2020 14:58:19	09/09/2020 8:03:33	AA Sede Calle 54	Piso 2	JOSE RAMIRO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	2
5910	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática,Soporte Software,Office,Office Otras Instalaciones	Soporte Software	07/09/2020 18:18:44	Dulce	Buen día,Se realiza cambio con la usuaria e a	09/09/2020 8:17:12	09/09/2020 13:09:11	AA Sede Calle 54	Piso 4	WILLIAM FERNANDO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	2
5912	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Usuario,Creación usuario nuevo de Portal	Portal,Usuario	07/09/2020 18:37:06	Dulce		09/09/2020 18:30:05	09/09/2020 18:30:05	AA Sede Principal	Piso 2	IVAN EDUARDO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado por falta de información	MEDIA	No Cumple	107
5913	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Pruebas Un del Proceso	Portal	09/09/2020 13:56:38	Dulce	Buenas tardes, El siguiente ticket	09/09/2020 15:39:12	09/09/2020 8:03:30	AA Sede Principal	Piso 2	MONICA ALEJANDRA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	13
5918	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Pruebas Un del Proceso	Portal	09/09/2020 14:49:10	Dulce	Buenas tardes,El siguiente ticket presenta los	09/09/2020 15:54:59	09/09/2020 8:01:38	Teletrabajo	Piso 1	DIARY ALEXANDRA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	9
5933	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Directorio Activo [Usuario de red],Usuario Cambio de	Directorio Activo [Usuario de red]	10/09/2020 9:13:03	Dulce	Buen día,Se realiza el cambio de contraseña	10/09/2020 9:27:29	11/09/2020 8:01:58	AA Sede Calle 54	Piso 1	NUBIA EVANGELINA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	1
5937	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática,Medios Audiovisuales,Sala y	Medios Audiovisuales	10/09/2020 10:01:28	Dulce	Buen día, Se realiza cambio de la sala	10/09/2020 10:18:58	11/09/2020 8:03:00	AA Sede Principal	Piso 2	PILAR VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	1
5973	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática,Medios Audiovisuales,Sala y	Medios Audiovisuales	10/09/2020 11:44:23	Dulce	Buen día, Se realizaron pruebas de internet, sonido	10/09/2020 12:06:11	11/09/2020 8:03:03	AA Sede Principal	Piso 2	PILAR VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	2
5994	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Cargar cambio	Portal	10/09/2020 12:31:38	Dulce	Buen día, Teniendo en cuenta el mensajeria con	10/09/2020 13:37:23	11/09/2020 8:03:03	Teletrabajo	Piso 1	ASTRID MILENA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
6047	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Cargar cambio	Portal	10/09/2020 18:39:58	Dulce	Buen día, Se realiza cambio con el mensajeria con	11/09/2020 10:51:47	14/09/2020 8:02:18	AA Sede Calle 54	Piso 4	JAIME ANDRES	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
6053	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas,Aplicaciones De Oficina	Aplicaciones De Oficina	11/09/2020 11:20:45	Dulce	Buen día,Se realiza la solicitud con la usuaria da	11/09/2020 11:24:15	14/09/2020 8:02:34	AA Sede Principal	Piso 1	ANDRINA CAROLINA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	0
6053	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Cargar cambio	Portal	11/09/2020 12:24:29	Dulce	Buen día, Teniendo en cuenta el mensajeria con	11/09/2020 13:03:21	14/09/2020 8:02:38	AA Sede Principal	Piso 3	SANDRA MILENA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
6054	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Cargar cambio	Portal	11/09/2020 16:15:23	Dulce	Buen día, Teniendo en cuenta el mensajeria con	11/09/2020 16:33:12	14/09/2020 8:02:45	AA Sede Calle 54	Piso 2	EDWIN	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
6063	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Reasignación de requerimiento (pasar Portal a 3 persona)	Portal	14/09/2020 8:37:27	Dulce		15/09/2020 8:19:09	15/09/2020 8:19:09	AA Sede Principal	Piso 2	LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado por falta de información	MEDIA	Cumple	66
6070	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Pruebas Un del Proceso	Portal	14/09/2020 8:58:18	Dulce	Buen día, Se cierra el ticket ya que los procesos para	14/09/2020 8:52:09	15/09/2020 8:01:58	AA Sede Calle 54	Piso 2	MARIA DEL PILAR	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	7
6077	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas,Correo Electrónico,Usuario,Cambio de	Correo electrónico	14/09/2020 11:13:04	Dulce	Buen día, Se realiza cambio para el usuario	14/09/2020 12:30:59	14/09/2020 14:26:15	AA Sede Principal	Piso 2	CESAR EMILIO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	BAJA	Cumple	3
6081	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Devolver Actividad anterior del Proceso	Portal	14/09/2020 16:09:58	Dulce	Buenas tardes, Se cierra el caso ya que el proceso	14/09/2020 16:27:23	15/09/2020 8:03:09	AA Sede Principal	Piso 2	ANGELICA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	3
6082	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Ritmax Proceso para contabilidad (SAP)	Portal	15/09/2020 8:58:37	Dulce	Buen día, Se cierra el ticket ya que la cantidad de	15/09/2020 10:38:23	16/09/2020 8:01:04	AA Sede Principal	Piso 1	GIOVANA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	5
6087	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Ritmax Proceso para contabilidad (SAP)	Portal	15/09/2020 19:07:18	Dulce	Buen día, Se cierra el ticket ya que	16/09/2020 8:08:28	17/09/2020 8:01:43	AA Sede Principal	Piso 1	GIOVANA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
6087	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Ritmax Proceso para contabilidad (SAP)	Portal	15/09/2020 19:12:53	Dulce	Buen día, Se cierra el ticket ya que	16/09/2020 8:03:37	17/09/2020 8:01:44	AA Sede Principal	Piso 1	GIOVANA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
6089	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Cargar cambio	Portal	15/09/2020 20:45:13	Dulce	Buen día, Teniendo en cuenta el mensajeria con	16/09/2020 8:23:43	17/09/2020 8:02:42	AA Sede Principal	Piso 3	RAMIRO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
6090	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,I.A.A.P,Cargar cambio	Portal	16/09/2020 7:52:53	Dulce	Buen día, Teniendo en cuenta el mensajeria con	16/09/2020 7:56:48	17/09/2020 8:02:42	AA Sede Principal	Bolano	MARÍA ALEJANDRA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
6092	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones,Portal,Procesos,Devolver Actividad anterior del Proceso	Portal	16/09/2020 11:37:47	Dulce	Buenas tardes, Se cierra el caso ya que el proceso	16/09/2020 12:20:28	17/09/2020 8:02:48	AA Sede Principal	Piso 2	DANIELA	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	Cerrado	MEDIA	Cumple	3
6141	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VPN (Red Privada Virtual),VPN,Asignación permisos	VPN (Red Privada Virtual)	16/09/2020 18:59:50	Dulce				AA Sede Principal	Piso 2	NELSON FERNANDO	Web	Mesa de Servicios	ALEXANDRA MARINEZ	En espera	BAJA	Cumple	0

SYSTEM DIGITAL COMPUTER

NIT 900.148.467-7



Calle 163B No. 45-32 Interior 4 Oficina 604 Teléfono: 6 754220
www.sdccolombia.com
Bogotá D.C.

01803	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Conectividad	Conectividad	21/09/2020 10:07:57	Duion	Nuevos Dias se realiza	24/09/2020 8:18:18	28/09/2020 8:02:48	AA Bede Principal	Piso 1	JAIME ORLANDO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	1
01810	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte	Soporte Software	24/09/2020 8:19:31	Duion	Nuevos Dias se realiza	24/09/2020 8:28:38	28/09/2020 8:01:28	AA Bede Principal	Piso 1	YHYMI	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
01841	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte	Soporte Hardware	24/09/2020 8:23:43	Duion	Nuevos Dias se realiza	24/09/2020 8:33:08	28/09/2020 8:01:28	AA Bede Principal	Piso 4	PAOLA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
01847	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VMU Red Privada	VMU Red Privada	24/09/2020 7:58:58	Duion	Nuevos Dias se realiza	28/09/2020 14:54:38	28/09/2020 8:01:51	AA Bede Principal	Piso 1	JOSE VICENTE	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
01856	Requerimiento de Servicio	Aplicación de Portal Usuario Cambio de	Portal Usuario	24/09/2020 16:00:15	Duion	Nuevos Dias	28/09/2020 16:58:38	28/09/2020 8:03:13	AA Bede Principal	Piso 1	ALBA LUCIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	2
02278	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Directorio Activo (Usuario de red) Usuario Cambio de	Directorio Activo (Usuario de red)	28/09/2020 11:31:05	Duion	Nuevos Dias se realiza cierre de caso detalle a	28/09/2020 17:59:08	21/09/2020 8:03:27	Teletrabajo	Piso 2	SONIA	Web	Mesa de Servicios (Inicial)	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	23
02539	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VMU Red Privada	VMU Red Privada	21/09/2020 15:42:56	Duion	Nuevos Dias se realiza	21/09/2020 15:47:08	28/09/2020 8:03:58	AA Bede Principal	Piso 3	YUDY ELIZABETH	Movil	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
02712	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas Correo	Correo electrónico	28/09/2020 15:10:39	Duion	Nuevos Dias se realiza	28/09/2020 15:47:27	31/09/2020 8:02:58	Teletrabajo	Piso 1	JAIRO ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	5
02838	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Impresión y	Impresión y	31/09/2020 7:24:52	Duion	Nuevos Dias se realiza	31/09/2020 7:31:28	01/09/2020 8:02:59	AA Bede Principal	Piso 1	JUAN CAMILO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
02843	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VMU Red Privada	VMU Red Privada	31/09/2020 7:27:58	Duion	Nuevos Dias se realiza re	31/09/2020 7:35:28	31/09/2020 8:03:14	AA Bede Principal	Piso 1	MONICA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
03057	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Directorio Activo (Usuario de red) Usuario Cambio de	Directorio Activo (Usuario de red)	31/09/2020 22:15:31	Duion	Nuevos Dias se realiza consulta del estado	01/09/2020 7:34:27	02/09/2020 8:02:58	AA Bede Principal	Piso 3	OSCAR LEONARDO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
03145	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar cordato	Portal	01/09/2020 10:49:24	Duion	Nuevos Dias Teniendo en cuenta el Memorando con	02/09/2020 16:45:48	03/09/2020 8:02:07	AA Bede Principal	Piso 3	LIZA MAYERLI	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	No Cumple	159
03182	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar cordato	Portal	01/09/2020 11:29:08	Duion	Nuevos Dias se realiza Teniendo en cuenta el Memorando con	02/09/2020 16:42:54	03/09/2020 8:02:03	AA Bede Principal	Piso 2	PHILL ANDERSON	Web	Mesa de Servicios (Inicial)	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	No Cumple	154
03185	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Seguridad Perimetral	Seguridad Perimetral	01/09/2020 11:35:25	Duion	Nuevos Dias se realiza	01/09/2020 11:37:19	02/09/2020 8:01:09	AA Bede Principal	Piso 1	JAIRO ANDRES	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
03218	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	01/09/2020 15:37:22	Duion	Nuevos Dias se realiza	02/09/2020 16:41:29	03/09/2020 8:02:08	AA Bede Principal	Piso 1	JHOSMYN DANIELA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	97
03221	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	01/09/2020 15:39:20	Duion	Nuevos Dias Teniendo en cuenta el Memorando con	02/09/2020 16:39:50	03/09/2020 8:02:13	Teletrabajo	Piso 1	JEIMY DANIEL	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	97
03274	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar cordato	Portal	01/09/2020 19:10:08	Duion	Nuevos Dias Teniendo en cuenta el Memorando con	03/09/2020 8:37:12	04/09/2020 8:02:40	AA Bede Principal	Piso 3	LAURA ANDREA	Web	Mesa de Servicios (Inicial)	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	71
03525	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte Hardware Soporte PCs Traslado de	Soporte Hardware	03/09/2020 8:14:14	Duion	Nuevos Dias se realiza instalación y traslado del	04/09/2020 8:13:49	07/09/2020 8:03:58	AA Bede Principal	Piso 2	NELSON FERNANDO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
03527	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte Hardware Soporte PCs Traslado de	Soporte Hardware	03/09/2020 8:24:40	Duion	Nuevos Dias se realiza instalación y traslado del	04/09/2020 8:14:38	07/09/2020 8:03:58	AA Bede Principal	Piso 2	NELSON FERNANDO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	1
03640	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte Hardware Soporte PCs Traslado de	Soporte Hardware	03/09/2020 16:53:04	Duion	Nuevos Dias se realiza acceso al equipo con la	11/09/2020 8:04:35	11/09/2020 16:18:28	AA Bede Calle 54	Piso 3	EDGAR	Web	Mesa de Servicios (Inicial)	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	28
03662	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Actualizar	Portal	04/09/2020 8:08:26	Duion	Nuevos Dias se realiza	04/09/2020 8:12:52	07/09/2020 8:01:02	AA Bede Principal	Piso 3	SANDRA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	1
03664	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Impresión y	Impresión y	04/09/2020 8:10:30	Duion	Nuevos Dias se verifica la	04/09/2020 8:32:40	07/09/2020 8:02:39	AA Bede Principal	Piso 1	ALBA LUCIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
03692	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Cableado	Cableado Digitales	04/09/2020 8:21:58	Duion	Nuevos Dias se realiza	04/09/2020 8:38:26	07/09/2020 8:02:39	AA Bede Principal	Piso 2	PILAR VIVIANA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
03703	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal Resumen (SY) Prioridad	Portal	04/09/2020 8:22:07	Duion	Nuevos Dias se realizara gestion con el incidente	11/09/2020 17:19:07	14/09/2020 8:01:55	AA Bede Calle 54	Piso 3	EDWIN ALEXANDER	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	3
03748	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VMU Red Privada	VMU Red Privada	04/09/2020 11:51:13	Duion	Nuevos Dias	04/09/2020 14:59:42	07/09/2020 8:03:42	AA Bede Principal	Piso 3	RAICHO ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
04043	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas Correo	Correo electrónico	07/09/2020 10:39:24	Duion	Nuevos Dias se realiza	09/09/2020 8:39:57	09/09/2020 8:03:10	AA Bede Calle 54	Piso 3	JOHN PRESTY	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	2
04112	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Conectividad Inalámbrica Usuario Configuración de red wifi de usuario Interno	Conectividad Inalámbrica	09/09/2020 11:30:22	Duion				Aula Ambiental Parque Ecológico Distrital de Montaña Entrenubes	Piso 1	CRISTIAN JAIR	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	No aquera	MAJA	Cumple	1
04117	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	09/09/2020 12:00:47	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	09/09/2020 13:13:08	09/09/2020 8:03:28	AA Bede Calle 54	Piso 4	JEIMY MILENA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
04172	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Directorio Activo	Directorio Activo	09/09/2020 15:37:58	Duion	Nuevos Dias se realiza	09/09/2020 15:40:29	09/09/2020 8:01:27	AA Bede Calle 54	Piso 1	LUCIMO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
04218	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas Correo	Correo electrónico	09/09/2020 8:08:11	Duion	Nuevos Dias se realiza	09/09/2020 10:51:30	10/09/2020 8:03:30	AA Bede Principal	Piso 1	LINA MARIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	7
04249	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal Proceso Directivo Gestión Interno del Proceso	Portal	09/09/2020 12:21:28	Duion	Nuevos Dias se realiza se tiendas con el	09/09/2020 13:44:38	10/09/2020 8:03:39	AA Bede Principal	Piso 3	OSCAR LEONARDO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
04255	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VMU Red Privada	VMU Red Privada	09/09/2020 12:54:38	Duion	Nuevos Dias se realiza	09/09/2020 16:19:01	09/09/2020 17:04:44	AA Bede Calle 54	Piso 3	LIZ CATHERINE	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
04330	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VMU Red Privada	VMU Red Privada	09/09/2020 19:07:11	Duion	Nuevos Dias se realiza	11/09/2020 8:13:01	14/09/2020 8:01:59	AA Bede Calle 54	Piso 2	DAISSY LUZITH	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
04478	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte	Soporte Hardware	11/09/2020 8:06:26	Duion	Nuevos Dias se realiza	11/09/2020 8:12:08	14/09/2020 8:01:19	AA Bede Principal	Piso 1	LUCDY PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
04490	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte Hardware Soporte PCs Formateo del equipo	Soporte Hardware	11/09/2020 8:18:37	Duion	Nuevos Dias se realiza cambio de disco duro del equipo se realiza	11/09/2020 8:31:48	14/09/2020 8:02:28	Aula Ambiental Parque Ecológico Distrital de Montaña Entrenubes	Piso 2	CRISTIAN JAIR	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	2
04492	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Impresión y	Impresión y	11/09/2020 8:38:52	Duion	Nuevos Dias se realiza	14/09/2020 8:05:43	Atención al ciudadano	Piso 1	NATALIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0	
04502	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VMU Red Privada Virtual) VPN Creación acceso VPN	VMU Red Privada Virtual	11/09/2020 14:48:40	Duion	Nuevos Dias se realiza instalación y configuración	11/09/2020 14:49:58	14/09/2020 8:02:28	AA Bede Principal	Piso 2	NELSON FERNANDO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
04539	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Impresión y	Impresión y	11/09/2020 15:08:24	Duion	Nuevos Dias se realiza cierre	11/09/2020 15:43:57	14/09/2020 8:02:39	AA Bede Calle 54	Piso 2	ANTONIO JOSE	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	7
04551	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	11/09/2020 15:19:57	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	11/09/2020 15:57:29	14/09/2020 8:03:43	AA Bede Calle 54	Piso 2	MARIVIA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	7
04560	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	11/09/2020 17:35:43	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	11/09/2020 17:40:52	14/09/2020 8:03:43	AA Bede Calle 54	Piso 2	LADY JHANNAR	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	1
04601	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte	Soporte Software	12/09/2020 7:19:37	Duion	Nuevos Dias se realiza	14/09/2020 15:38:58	14/09/2020 10:58:13	AA Bede Calle 54	Piso 1	MARIA ARCHIRA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	3
04658	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Impresión y Digitalización Impresora Instalación y	Impresión y Digitalización	14/09/2020 14:44:38	Duion	Nuevos Dias se realiza instalación y configuración	14/09/2020 15:11:27	15/09/2020 8:02:02	AA Bede Principal	Piso 1	MARTHA MARGARITA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	5
04748	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Impresión y	Impresión y	15/09/2020 12:47:26	Duion	Nuevos Dias se realiza	15/09/2020 16:45:07	15/09/2020 20:28:31	AA Bede Calle 54	Piso 3	ANDREA CRISTINA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
04838	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas Correo	Correo electrónico	15/09/2020 16:33:58	Duion	Nuevos Dias se realiza	15/09/2020 16:43:45	16/09/2020 8:01:08	AA Bede Principal	Piso 2	JULY ANDREA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	1
04844	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Impresión y Digitalización Impresora Instalación y	Impresión y Digitalización	15/09/2020 16:48:15	Duion	Nuevos Dias se realiza instalación y configuración	15/09/2020 16:51:48	16/09/2020 8:03:00	AA Bede Principal	Piso 1	MARTHA MARGARITA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
04847	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Antivirus Agente Instalar	Antivirus	15/09/2020 17:00:12	Duion	Nuevos Dias se realiza	15/09/2020 17:32:52	16/09/2020 8:01:53	AA Bede Principal	Piso 1	LUISA FERNANDA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
04911	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte	Soporte Software	16/09/2020 13:43:07	Duion	Nuevos Dias se realiza	16/09/2020 15:58:58	17/09/2020 8:01:50	AA Bede Principal	Piso 1	ROBERT ANDRES	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	7
04923	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte Hardware	Soporte Hardware	16/09/2020 11:04:50	Duion	Nuevos Dias se realiza	17/09/2020 12:30:08	17/09/2020 8:02:48	AA Bede Principal	Piso 1	A ALEJANDRO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	11
04926	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Información	Información	16/09/2020 11:29:38	Buenas tardes	Nuevos Dias se realiza	18/09/2020 11:36:40	17/09/2020 8:02:48	AA Bede Principal	Piso 1	DIEGO ARCHIRO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
04927	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Información	Información	16/09/2020 11:30:22	Duion	Nuevos Dias se realiza	18/09/2020 11:34:24	17/09/2020 8:02:48	AA Bede Principal	Piso 1	DIEGO ARCHIRO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
04943	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Directorio Activo (Usuario de red) Usuario Cambio de	Directorio Activo (Usuario de red)	16/09/2020 12:06:04	Duion	Nuevos Dias se realiza cambio de contraseña por	18/09/2020 12:09:28	17/09/2020 8:03:50	AA Bede Principal	Piso 3	DORA ANUNCIACION	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
04948	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Información	Información	16/09/2020 12:17:51	Duion	Nuevos Dias se realiza	18/09/2020 12:23:27	17/09/2020 8:03:51	AA Bede Principal	Piso 1	DIEGO ARCHIRO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	0
04951	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Información	Información	16/09/2020 12:50:22	Duion	Nuevos Dias se realiza	18/09/2020 12:56:58	17/09/2020 8:03:51	AA Bede Principal	Piso 1	DIEGO ARCHIRO	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	2
04978	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Impresión y	Impresión y	16/09/2020 15:17:54	Duion	Nuevos Dias se realiza	18/09/2020 15:20:17	17/09/2020 8:03:51	AA Bede Principal	Piso 1	KAREN JULIANA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	7
05148	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VMU Red Privada	VMU Red Privada	17/09/2020 13:54:21	Duion	Nuevos Dias se realiza	17/09/2020 13:11:41	17/09/2020 18:09:19	AA Bede Principal	Piso 3	LUZ MARINA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	7
05248	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Impresión y	Impresión y	16/09/2020 17:37:31	Duion	Nuevos Dias se realiza	18/09/2020 17:59:50	21/09/2020 8:03:08	AA Bede Principal	Piso 2	VALERIA ANDREA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	Cerrado	MAJA	Cumple	4
05255	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte	Soporte Hardware	16/09/2020 20:29:28	Duion				AA Bede Calle 54	Piso 4	NATALIA MARIA	Web	Mesa de Servicios	ARMANDO CRUJELA	No aquera	MAJA	Cumple	0
3847	Incidente	Plataforma Informática Soporte Hardware Soporte PCs Re-puesta	Soporte Hardware	24/09/2020 16:29:29	Duion	buenas tardes/se realiza la solicitud del usuario sobre	27/09/2020 16:28:48	28/09/2020 8:01:07	Teletrabajo	Piso 1	CLAUDIA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MAJA	Cumple	11
3884	Incidente	Plataforma Informática Soporte Hardware Soporte PCs Cambio de	Soporte Hardware	21/09/2020 15:23:19	Duion	buenas tardes/se realiza la solicitud del usuario sobre	27/09/2020 16:26:38	28/09/2020 8:01:09	Teletrabajo	Piso 1	CLAUDIA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MAJA	Cumple	0
3915	Incidente	Aplicaciones Portal Inconsistencia/Mi	Portal	21/09/2020 17:29:04	Duion	Nuevos Dias Re-valida	21/09/2020 17:38:38	21/09/2020 8:03:27	AA Bede Principal	Piso 3	LAURA DANIELA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
3703	Incidente	Plataforma Informática Impresión y Digitalización Impresora Falla de	Impresión y Digitalización	04/09/2020 9:43:41	Duion	buenas días Re-valida la solicitud del usuario se	04/09/2020 11:43:52	07/09/2020 8:02:38	AA Bede Principal	Piso 2	MONICA ALEJANDRA	Web	Mesa de Servicios (Inicial)	JHON LUNARES	Cerrado	MAJA	Cumple	50
3872	Incidente	Aplicaciones Portal Inconsistencia/Mi	Portal	16/09/2020 16:09:53	Duion				AA Bede Calle 54	Piso 2	FRANCI JULIET	Web	Mesa de Servicios (Inicial)	JHON LUNARES	Rechazado	MAJA	Cumple	11
01243	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar cordato	Portal	18/09/2020 9:28:38	Duion	Nuevos Dias Teniendo en cuenta el Memorando con	18/09/2020 9:53:18	20/09/2020 8:08:24	AA Bede Calle 54	Piso 3	XIMORA JEHIANNA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	3
01340	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal Proceso Directivo	Portal	20/09/2020 22:39:07	Duion	Nuevos Dias se realiza	21/09/2020 7:13:48	24/09/2020 8:03:39	Teletrabajo	Piso 1	CLAUDIA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
01348	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Apoyo Proceso Apoyo	Apoyo	20/09/2020 23:45:16	Duion	Nuevos Dias	21/09/2020 7:12:49	24/09/2020 8:02:28	AA Bede Calle 54	Piso 2	ROMAR ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
01357	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Apoyo Proceso Apoyo	Apoyo	20/09/2020 23:48:48	Duion	Nuevos Dias	21/09/2020 7:12:49	24/09/2020 8:02:28	AA Bede Calle 54	Piso 2	ROMAR ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
01804	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal Proceso Finalizar Un del Proceso	Portal	21/09/2020 8:19:59	Duion	Cordial Saludo/Debe agregar el número de proceso con el que se	21/09/2020 8:59:50	24/09/2020 14:09:30	AA Bede Principal	Piso 1	CARLOS ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado por falta de información	MEDIA	Cumple	91
01844	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Directorio Activo	Directorio Activo	21/09/2020 9:57:38	Duion	buen día	21/09/2020 11:08:13	21/09/2020 11:13:57	Teletrabajo	Piso 2	SONIA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	8
01847	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas Correo	Correo electrónico	21/09/2020 10:12:52	Duion	Nuevo diente verifica	21/09/2020 10:15:00	24/09/2020 8:03:11	AA Bede Calle 54	Piso 3	ANA MAYA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MAJA	Cumple	4
02019	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Backup Servidores	21/09/2020 15:09:32	Duion	Nuevos Dias se realiza	22/09/2020 8:39:49	24/09/2020 8:03:14	AA Bede Calle 54	Piso 2	LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	2
02145	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	21/09/2020 15:21:54	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	22/09/2020 8:39:49	24/09/2020 8:03:39	AA Bede Principal	Piso 2	LAURA CATALINA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	2
02245	Requerimiento de Servicio	Infraestructura Antivirus Falla	Antivirus	21/09/2020 9:57:17	Duion	buenas tardes	22/09/2020 14:39:43	24/09/2020 8:03:14	AA Bede Calle 54	Piso 2	LADY MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	39
02272	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte	Soporte Software	21/09/2020 17:49:31	Duion	buen día	22/09/2020 11:56:45	21/09/2020 8:03:08	AA Bede Principal	Piso 3	YUDY ELIZABETH	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MAJA	Cumple	1
02538	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Soporte Hardware Soporte PCs Formateo del	Soporte Hardware	21/09/2020 15:20:22	Duion	buenas tardes/se realiza la solicitud del usuario sobre	27/09/2020 16:28:12	27/09/2020 17:27:30	Teletrabajo	Piso 1	CLAUDIA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MAJA	Cumple	1
02714	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	28/09/2020 15:20:11	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	28/09/2020 15:28:21	01/09/2020 8:02:58	AA Bede Principal	Piso 3	DIANA MARCELA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
02741	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	28/09/2020 17:05:09	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	28/09/2020 17:08:08	01/09/2020 8:03:05	AA Bede Calle 54	Piso 3	RAICHO	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
02843	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Actualizar	Portal	31/09/2020 8:47:18	Duion	Nuevos Dias Re-valida	31/09/2020 11:28:19	01/09/2020 8:03:05	AA Bede Principal	Piso 2	EDWIN ARMANDO	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MAJA	Cumple	0
03028	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal Usuario Activación de usuario antiguo en el Portal	Portal Usuario	31/09/2020 17:03:14	Duion		02/09/2020 10:19:13	02/09/2020 10:19:13	AA Bede Calle 54	Piso 2	IVETH ANDREA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado por falta de información	MEDIA	Cumple	66
03043	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	01/09/2020 10:15:17	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	02/09/2020 13:54:26	03/09/2020 8:02:28	AA Bede Calle 54	Piso 2	CAMILO ALBERTO	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	14
03054	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal Usuario Creación usuario nuevo de Portal	Portal Usuario	02/09/2020 10:54:00	Duion		02/09/2020 16:29:01	03/09/2020 16:29:01	Teletrabajo	Piso 1	LUISA FERNANDA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado por falta de información	MEDIA	Cumple	96
03056	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	02/09/2020 10:56:52	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	02/09/2020 11:04:58	03/09/2020 8:02:28	AA Bede Calle 54	Piso 3	CLAUDIA LUCIA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	1
03065	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	02/09/2020 12:41:50	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	02/09/2020 13:49:06	03/09/2020 14:49:34	AA Bede Calle 54	Piso 1	LAURA ANGELICA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
03068	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal Proceso Directivo	Portal	02/09/2020 13:09:24	Duion	Nuevos Dias se realiza	02/09/2020 13:21:58	04/09/2020 8:03:03	AA Bede Principal	Piso 1	KAREN JULIETH	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
03087	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal Proceso Directivo	Portal	02/09/2020 13:47:45	Duion	buen día	02/09/2020 14:24:20	04/09/2020 8:03:03	AA Bede Principal	Piso 2	ANDREA DAVID	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	3
03150	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal Creación de	Portal Jurídico	03/09/2020 10:00:49	Duion	buen día	07/09/2020 10:31:58	08/09/2020 8:02:34	AA Bede Principal	Piso 3	JOSE NELSON	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	20
03172	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Actualizar	Portal	07/09/2020 8:51:51	Duion	Nuevo diente	07/09/2020 8:58:07	07/09/2020 8:03:05	Teletrabajo	Piso 3	JULIE ALEJANDRA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	10
03173	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	07/09/2020 8:58:58	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	07/09/2020 10:29:19	07/09/2020 8:03:34	AA Bede Calle 54	Piso 1	JULIANA ANDREA	Web	Mesa de Servicios	JHON LUNARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	3
03175	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAAP Cargar	Portal	07/09/2020 13:52:06	Duion	Nuevos Dias Teniendo en	07/09/2020 14:12:06	08/09

84038	Requerimiento de	Infraestructura VPN (Red Privada	VPN (Red Privada	07/08/2020 19:10:43	Dulce	buen dia	08/08/2020 10:20:42	08/08/2020 8:01:25	AA Bella Principal	Piso 3	LUZ MARINA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple	0
84047	Requerimiento de	Aplicaciones Portal LAAP Cargar	Portal	07/08/2020 20:08:52	Dulce	Buen dia, Tenemos en	08/08/2020 8:37:07	08/08/2020 8:02:20	AA Bella Principal	Piso 3	ANA MARIBEL	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
84054	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Usuario Creación	Portal Usuario	07/08/2020 21:17:08	Dulce	buen dia	08/08/2020 8:56:30	08/08/2020 8:03:22	AA Bella Calle 84	Piso 4	LUIS OSCAR	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	7
84055	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Proceso Finalizo	Portal	07/08/2020 21:31:02	Dulce	buen dia	08/08/2020 8:38:13	08/08/2020 8:03:22	AA Bella Principal	Piso 3	LADY TATIANA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	1
84085	Requerimiento de	Infraestructura Directorio Activo	Directorio Activo	08/08/2020 10:44:30	Dulce	Buen dia/se verifica	08/08/2020 8:37:08	08/08/2020 8:01:29	AA Bella Principal	Piso 2	MARIA CAMILA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	2
84043	Requerimiento de	Plataforma Informática Apoyde	Apoyde Software	08/08/2020 13:05:05	Dulce	buen dia	10/08/2020 8:37:05	11/08/2020 8:01:38	AA Bella Calle 84	Piso 3	BELVIRA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple	0
84088	Requerimiento de	Aplicaciones Portal LAAP Cargar	Portal	08/08/2020 13:54:31	Dulce	Buen dia, Tenemos en	08/08/2020 11:14:31	08/08/2020 8:02:27	AA Bella Principal	Piso 2	ANGIE MILENA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	3
84092	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Usuario Activación	Portal Usuario	10/08/2020 8:48:04	Dulce	Buen dia/Se realizan los	10/08/2020 8:31:28	11/08/2020 8:03:00	AA Bella Principal	Piso 3	JULIET ANDREA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
84032	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal LAAP Actualizar la información básica contratista	Portal	10/08/2020 8:52:19	Dulce	buen dia se cierra caso se no a dar	10/08/2020 8:12:11	11/08/2020 8:01:57	AA Bella Principal	Piso 1	MANUEL ALEJANDRO	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	2
84044	Requerimiento de	Plataforma Informática Apoyde	Apoyde Software	11/08/2020 8:47:33	Dulce	buen dia	11/08/2020 8:53:36	14/08/2020 8:00:43	AA Bella Calle 84	Piso 2	ALIX ALEXANDRA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple	1
84045	Requerimiento de	Plataforma Informática Apoyde	Apoyde Software	11/08/2020 12:36:08	Dulce	buenas tardes	11/08/2020 13:06:34	11/08/2020 18:30:34	AA Bella Principal	Piso 2	LUZ STELLA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple	0
84078	Requerimiento de	Plataforma Informática Apoyde	Apoyde Software	11/08/2020 13:03:20	Dulce				AA Bella Calle 84	Piso 2	ALIX ALEXANDRA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	En espera	BAJA	Cumple	0
84038	Requerimiento de Servicio	Infraestructura VPN (Red Privada Virtual) VPN Modificación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	11/08/2020 15:12:37	Dulce	buenas tardes se solicita actualizar vpn	11/08/2020 15:15:54	14/08/2020 8:03:40	AA Bella Principal	Piso 2	NELSON FERNANDO	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	BAJA	Cumple	0
84052	Requerimiento de	Aplicaciones Portal LAAP Actualizar	Portal	11/08/2020 17:42:43	Dulce	buen dia	11/08/2020 17:50:15	14/08/2020 8:03:44	AA Bella Calle 84	Piso 2	DAVID SANTIAGO	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
84026	Requerimiento de	Aplicaciones Portal LAAP Cargar	Portal	12/08/2020 18:17:08	Dulce	Buen dia, Tenemos en	14/08/2020 7:20:28	15/08/2020 8:03:42	AA Bella Calle 84	Piso 3	LUISA FERNANDA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
84058	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones Portal Radicadora Actualizar lo de Radicadora	Portal	14/08/2020 15:56:28	Dulce	buen dia se cierra ticket, se dara	15/08/2020 14:34:08	18/08/2020 8:03:30	AA Bella Principal	Piso 1	GIOVANNA PATRICIA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	58
84073	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas Aplicaciones De Oficina	Aplicaciones De Oficina	14/08/2020 16:02:23	Dulce	buenas tardes se cierra el caso se da	14/08/2020 16:22:20	14/08/2020 16:44:28	AA Bella Principal	Piso 1	EDWIN FERNANDO	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	3
84717	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Tercero Modificar	Portal Tercero	14/08/2020 21:42:58	Dulce	buen dia	15/08/2020 13:06:18	18/08/2020 8:03:38	Teletrabajo	Piso 3	FRANCHI MILENA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	33
84727	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Usuario Creación	Portal Usuario	14/08/2020 23:45:12	Dulce	Buen dia/Se verifica	15/08/2020 8:11:38	18/08/2020 8:03:47	AA Bella Principal	Piso 3	BOSCAN ANDREY	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
84807	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Proceso Devolve	Portal	15/08/2020 14:53:44	Dulce	buen dia	15/08/2020 15:05:03	18/08/2020 8:03:50	Teletrabajo	Piso 3	DANIELA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	1
84814	Requerimiento de	Herramientas Colaborativas Correo	Correo electrónico	15/08/2020 15:30:27	Dulce				AA Bella Principal	Piso 3	ROJOY ROBICLER	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	En espera	BAJA	Cumple	12
85018	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Proceso Devolve	Portal	16/08/2020 20:01:32	Dulce	buen dia	17/08/2020 7:48:01	18/08/2020 8:03:25	AA Bella Principal	Piso 3	CARMEN ANDREA	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
85161	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Usuario Creación	Portal Usuario	17/08/2020 11:56:49	Dulce	buen dia	18/08/2020 9:21:58	21/08/2020 8:03:45	AA Bella Calle 84	Piso 2	[illegible]	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	45
85171	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Proceso Finalizo	Portal	17/08/2020 13:22:18	Dulce	buen dia	17/08/2020 13:56:00	18/08/2020 8:03:29	AA Bella Principal	Piso 2	JUAN GABRIEL	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
85184	Requerimiento de	Plataforma Informática Medios	Medios Audiovisuales	17/08/2020 15:11:37	Dulce	buenas tardesse realiza instalacion de	18/08/2020 12:18:30	21/08/2020 8:03:47	AA Bella Principal	Piso 1	JAIME ORLANDO	Web	Mesa de Servicios	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	0
85117	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática Medios Audiovisuales Sala y	Medios Audiovisuales	17/08/2020 17:26:38	Dulce	buenas tardesse realiza instalacion de acompañado	18/08/2020 12:18:27	21/08/2020 8:03:50	AA Bella Calle 84	Piso 1	FREDY YAIRO	Web	Mesa de Servicios Actual	JHON LINARES	Cerrado	MEDIA	Cumple	4
5762	Incidente	Aplicaciones Portal Inconvenientes/Errores	Portal	18/08/2020 18:03:58	Dulce				AA Bella Principal	Piso 1	NOHORA LUZ	Web	Mesa de Servicios	JIMMY ANDRIA	En espera	MEDIA	No Cumple	118
5800	Incidente	Plataforma Informática Impresión y	Impresión y	17/08/2020 8:02:41	Dulce				AA Bella Calle 84	Piso 1	NATALIA	Web	Mesa de Servicios	JIMMY ANDRIA	En espera	BAJA	Cumple	68
81309	Requerimiento de	Infraestructura VPN (Red Privada	VPN (Red Privada	19/08/2020 18:01:58	Dulce	Buenos días,	21/08/2020 18:48:54	24/08/2020 8:03:15	AA Bella Calle 84	Piso 3	ANDREA MARIA	Web	Mesa de Servicios	JIMMY ANDRIA	Cerrado	BAJA	Cumple	0
85272	Requerimiento de	Aplicaciones Portal LAAP Cargar	Portal	20/08/2020 10:58:28	Dulce	Buen dia	21/08/2020 10:49:40	21/08/2020 8:03:20	AA Bella Calle 84	Piso 1	OMAR FERNANDO	Web	Mesa de Servicios	JIMMY ANDRIA	Cerrado	MEDIA	Cumple	4
85849	Requerimiento de	Aplicaciones Portal LAAP Actualizar	Portal	25/08/2020 17:31:29	Dulce	Buenos días	25/08/2020 18:43:18	26/08/2020 10:01:28	AA Bella Principal	Piso 2	ALEXANDRA	Web	Mesa de Servicios	JIMMY ANDRIA	Cerrado	MEDIA	Cumple	24
84595	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Proceso	Portal	14/08/2020 17:56:41	Dulce				AA Bella Principal	Piso 3	KITHERANDY	Web	Mesa de Servicios	JIMMY ANDRIA	En espera	MEDIA	Cumple	89
84734	Requerimiento de	Aplicaciones Rivisia	Rivisia Ayu	15/08/2020 8:23:10	Dulce				AA Bella Calle 84	Piso 2	JIMMYHIR	Web	Mesa de Servicios	JIMMY ANDRIA	En espera	BAJA	Cumple	0
85020	Requerimiento de	Aplicaciones Portal Proceso Finalizo	Portal	17/08/2020 18:09:58	Dulce				AA Bella Calle 84	Piso 1	LUIS OSCAR	Web	Mesa de Servicios	JIMMY ANDRIA	En espera	MEDIA	Cumple	3