INFORME DE GESTIÓN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

19 Noviembre – 18 Diciembre 2020
Contrato 20201067

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.

1. Objetivo General

Dar a conocer el proceso de gestión, solución y soporte que se ha venido realizando durante el periodo comprendido entre el 19 de Noviembre y el 18 de Diciembre de 2020, en el área de soporte técnico con relación a las diferentes solicitudes, incidentes y requerimientos, registrados en la herramienta de Aranda, mediante los diferentes medios de comunicación con el área de mesa de servicios: correo, teléfono, 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.

Para este período se recibieron un total de 205 servicios, de los cuales 188 están en estado cerrado, y 17 en estado en espera.

Los casos que se encuentran en estado en espera se encuentran en este estado por los siguientes motivos:

Cambio de pantalla portátil.
Validación del caso con segundo nivel.
Reabierto por el usuario sin solución por parte de 2 nivel.
Espera del usuario para realizar gestión del caso o acompañamiento en la solicitud.
Préstamo portátil para salas audiovisuales.

A continuación, se presenta una tabla donde se muestra la cantidad de requerimientos e incidentes que se recibieron este mes, dentro de ellos tenemos 25 Incidentes y 168 Requerimientos de Servicio.

Esta situación se presenta dado que por temas de distanciamiento social la cantidad de usuarios que asisten a la entidad está dentro del 35% de los usuarios, lo cual reduce los incidentes presentados y teniendo en cuenta que las personas ahora están trabajando desde sus hogares se da un aumento en los requerimientos de servicios remotos.

CANTIDAD TIPO DE SOLICITUD	
Tipo de Solicitud	**Cantidad**
Incidente	25
Requerimiento de Servicio	168

Contenido

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.

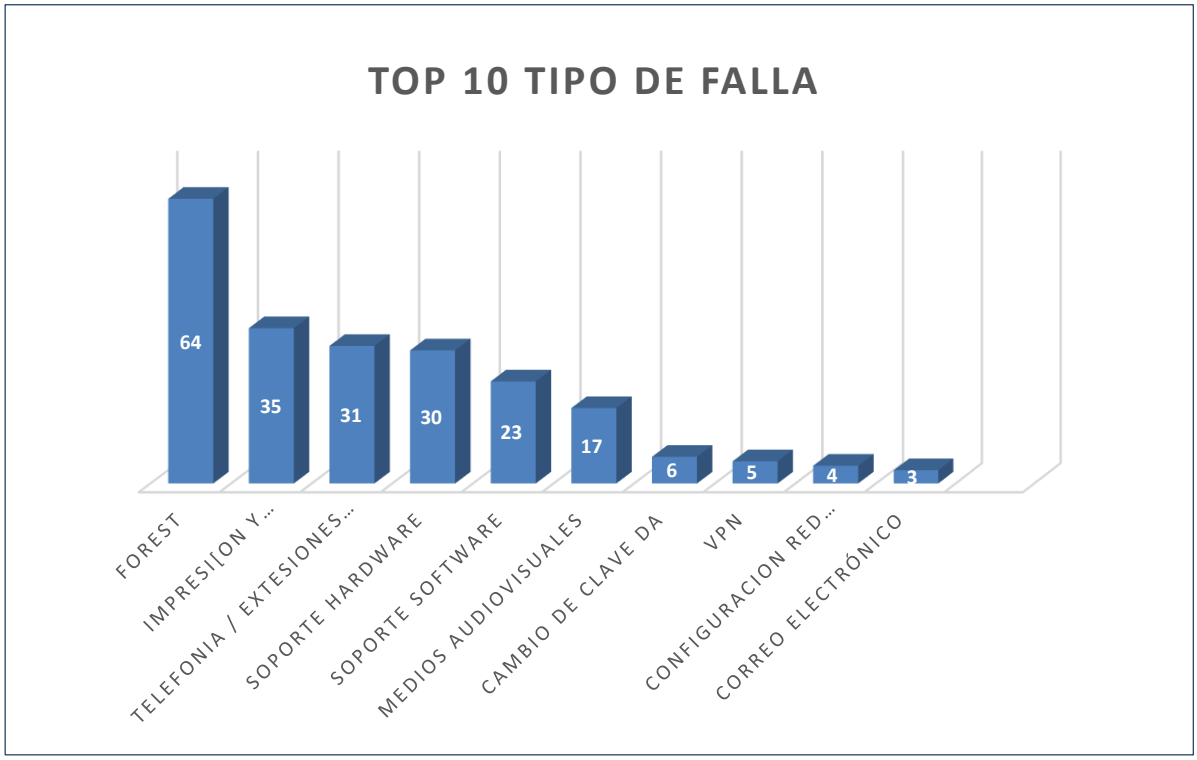
1.1.1. Estadísticas de casos por tipo de falla.

La información que se presenta a continuación, se obtiene de los informes mensuales que se solicitan por mes de la herramienta de gestión como lo es Aranda, luego de recibir estos informes se tabula la información de manera organizada y representativa para generar la tabla del top 10 de las fallas de acuerdo a los casos registrados por mes, periodo comprendido desde el 19 de septiembre a 18 de octubre en la herramienta Aranda, que tienen un porcentaje significativo para seleccionar estos datos para elaborar esta estadística.

Tabla N.1 TABULACIÓN DE DATOS TOP 10 TIPO DE FALLA

TOP 10 TIPO DE FALLA	
Tipo Falla	**Cantidad de Casos**
Forest	64
Impresión y Digitalización	35
Telefonía / Extensiones telefónicas	31
Soporte Hardware	30
Soporte Software	23
Medios Audiovisuales	17
Cambio de Clave DA	6
VPN	5
Configuración Red inalámbrica	4
Correo electrónico	3

Grafica N.1 TOP 10 TIPO DE FALLA



En esta sección se muestra los datos del top 10 de tipo de falla, este top muestra la falla que dentro del mes los usuarios reportaron con mayor frecuencia, para este mes se identifica que el requerimiento con mayor número de casos registrados o solicitud realizadas por los usuarios fue para la aplicación Forest con 64 casos, en varias categorías como: Cargue de contrato, Modificación y actualización tercero, Finalización de proceso, Generación de Reportes, Reapertura de procesos, entre las categorías más solicitadas.

Esto se debe a que se acerca la finalización del año y dentro de esta época se empiezan a generar cierres de procesos, actualización de la información de proveedores, terminación de tareas o procesos pendientes, entre otros; aunque es un valor significativo, por tema de la situación que se está viviendo actualmente los requerimientos son manejables dado que no se está atendiendo al 100% de los usuarios por lo que estos van a la entidad en un 35%.

Otro de los requerimientos solicitados por los usuarios que asisten a la entidad es Impresión y Digitalización con 35 casos, lo que indica este valor es que la configuración de la impresora se está presentando de acuerdo a como las personas están volviendo a sus labores dentro de la entidad sobretodo en el área de Atención al Usuario y el área Legal, donde las labores de los usuarios allí se

está retomando con normalidad y por esta razón se está haciendo un mayor uso de las impresoras de la entidad, ya que en estas áreas se debe entregar documentos a los usuarios clientes finales de sus radicados y procesos realizados en la Secretaria Distrital de Ambiente.

1.1.2. 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 organiza la información y los datos suministrados dentro de los informes que se solicitan mensualmente de Aranda para alimentar la tabla que se muestra a continuación, la tabulación de los datos se realiza contabilizando y verificando la cantidad de casos por usuario y contando la cantidad de incidentes y requerimientos registrados por el usuario en la herramienta de acuerdo a la información contenida en los informes del mes generados por Aranda.

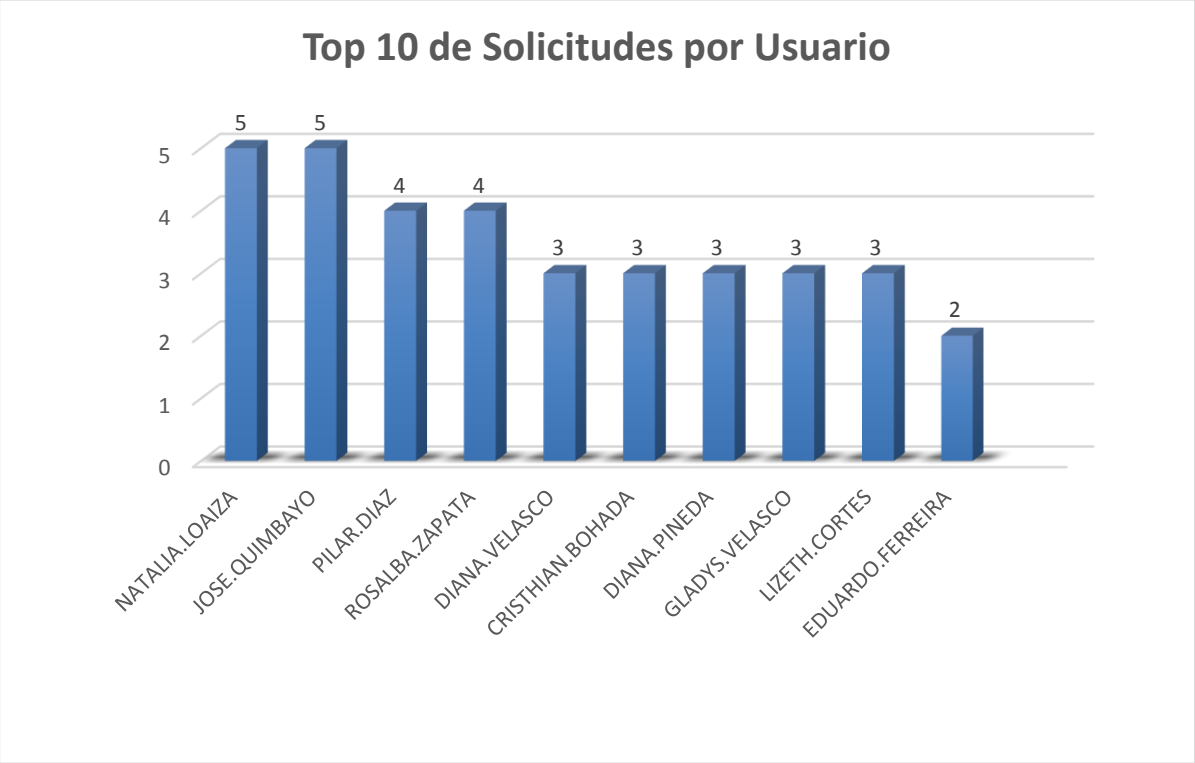
Actualmente el campo Usuario contiene generalmente los dos nombres de la persona o usuario que registra el caso, sin embargo se hace la revisión de manera manual en la herramienta Aranda para complementar la información del usuario como son los Apellidos para especificar en la tabla como se muestra a continuación.

Tabla N. 2. TOP 10 SOLICITUDES POR USUARIO

Usuario	Cantidad Casos	Cantidad Incidentes	Cantidad Requerimientos
NATALIA.LOAIZA	5	2	3
JOSE.QUIMBAYO	5	0	5
PILAR.DIAZ	4	0	4
ROSALBA.ZAPATA	4	0	4
DIANA.VELASCO	3	0	3
CRISTHIAN.BOHADA	3	0	3
DIANA.PINEDA	3	0	3
GLADYS.VELASCO	3	0	3
LIZETH.CORTES	3	0	3
EDUARDO.FERREIRA	2	0	2

Como tal la gráfica y los datos muestran que lo que prima es los requerimientos, en si falla de aplicaciones o incidentes que dejen sin gestión a los usuarios no se presenta, son requerimientos de acuerdo a las necesidades actuales de la entidad y de los usuarios que paulatinamente están asistiendo a la entidad, dentro de este grupo se encuentra las solicitud de la Sra. Natalia Loaiza para el área de Atención al Usuario para configuración y revisión de la impresora con 5 casos registrados, el Sr. José Quimbayo préstamo de portátil para presentaciones y acompañamiento en temas del auditorio con 5 casos registrados.

Grafica N. 2. TOP 10 SOLICITUDES POR USUARIO



1.1.3. TOP DE SOLICITUDES POR APLICACIÓN.

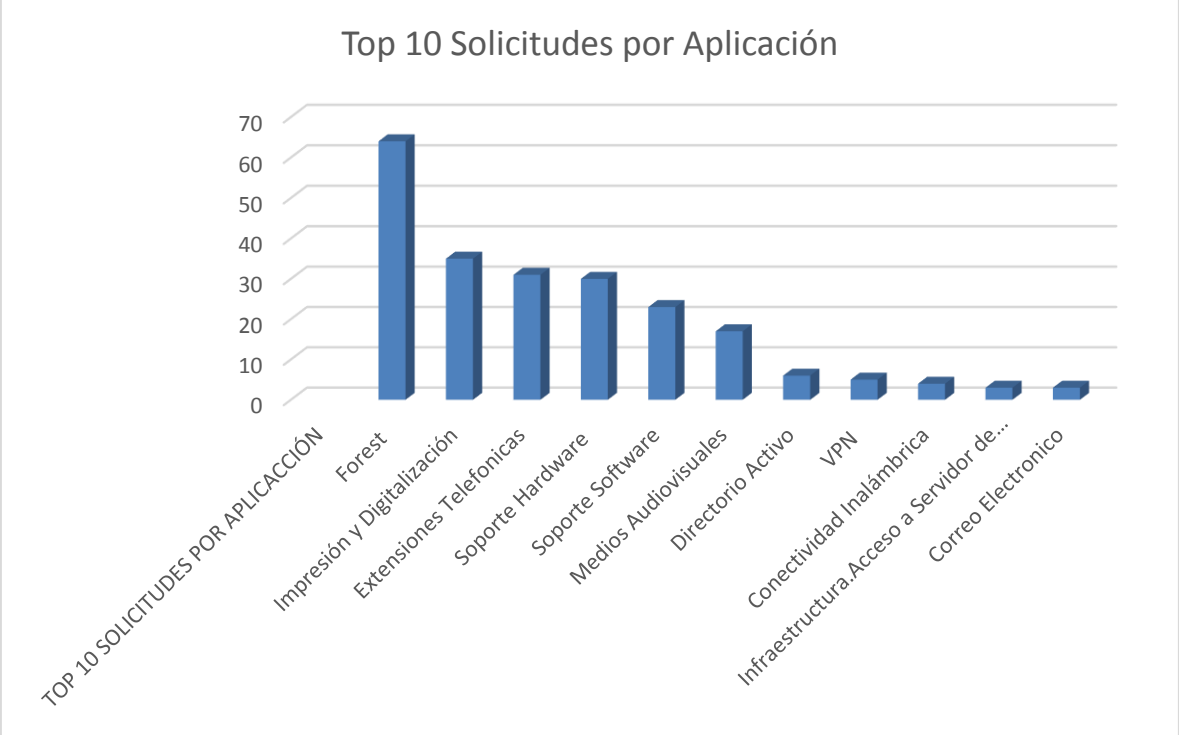
A continuación, la gráfica nos presenta la información de la cantidad de casos registrados en la herramienta Aranda de acuerdo con la aplicación con mayor prevalencia y que requiere apoyo por parte de nuestros ingenieros de soporte.

Tabla N. 3. TOP 10 SOLICITUDES POR APLICACIÓN

TOP 10 SOLICITUDES POR APLICACCIÓN	
Forest	64
Impresión y Digitalización	35
Extensiones Telefónicas	31
Soporte Hardware	30
Soporte Software	23
Medios Audiovisuales	17
Directorio Activo	6
VPN	5
Conectividad Inalámbrica	4
Infraestructura. Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver)	3
Correo Electrónico	3

La información de esta tabla se saca de los informes mensuales generados y suministrados por el área de Aranda, para la tabulación de los datos de esta tabla se realiza un conteo de los casos que son registrados por aplicación en la herramienta y que se identifican en el informe mensual que se solicitan al área de Administración de Aranda. Se hace un filtro por la aplicación, la categoría y el tipo de falla, y se hace conteo de esta información, para seleccionar de los datos el top 10 de solicitudes por aplicación.

Grafica N. 3. TOP 10 SOLICITUDES POR APLICACIÓN



De acuerdo a la información contenida en la tabla y a los datos representados en la gráfica se identifica que la aplicación con más solicitudes para este mes es Forest con 64 casos dentro de estos requerimientos se encontraron: Devolver proceso, cargue de contrato, Finalizar proceso, Inconvenientes / Errores dentro de los más solicitados por los usuarios, otras aplicaciones que entrar dentro de este top con cantidad de casos significativa es Impresión y Digitalización con 35 casos y Extensiones telefónicas con 31 casos, son requerimientos que se presentan en el día a día respecto a las necesidades de los usuarios de la entidad, en incidentes se presentan muy pocas solicitudes.

1.1.4. 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. 4. SOLICITUDES POR TIPO DE CI

Cantidad de Solicitudes Por Tipo CI	
Tipo CI	**Cantidad Solicitudes**
Impresora	2
PC Escritorio	4
Escáner	2
Portátil Disco Duro	2
Total	10

Desglosando la información anterior, en la tabla se muestra la tabulación de los datos para Cantidad de Solicitudes por Tipo de CI, como en la actualidad en la herramienta Aranda no se encuentra esta información, para obtener esta información, se realiza mediante llevar un control de las solicitudes de repuestos por mes asociando los mismos a los casos, y a su vez a qué tipo de CI pertenece este repuesto.

Grafica N. 4. SOLICITUDES POR TIPO DE CI

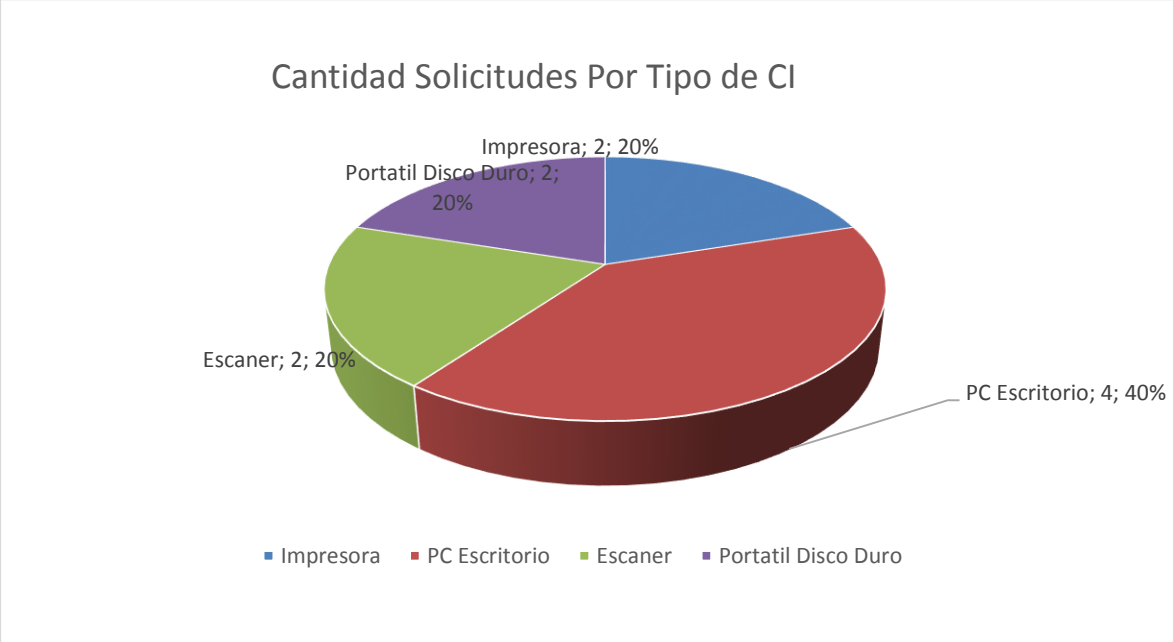
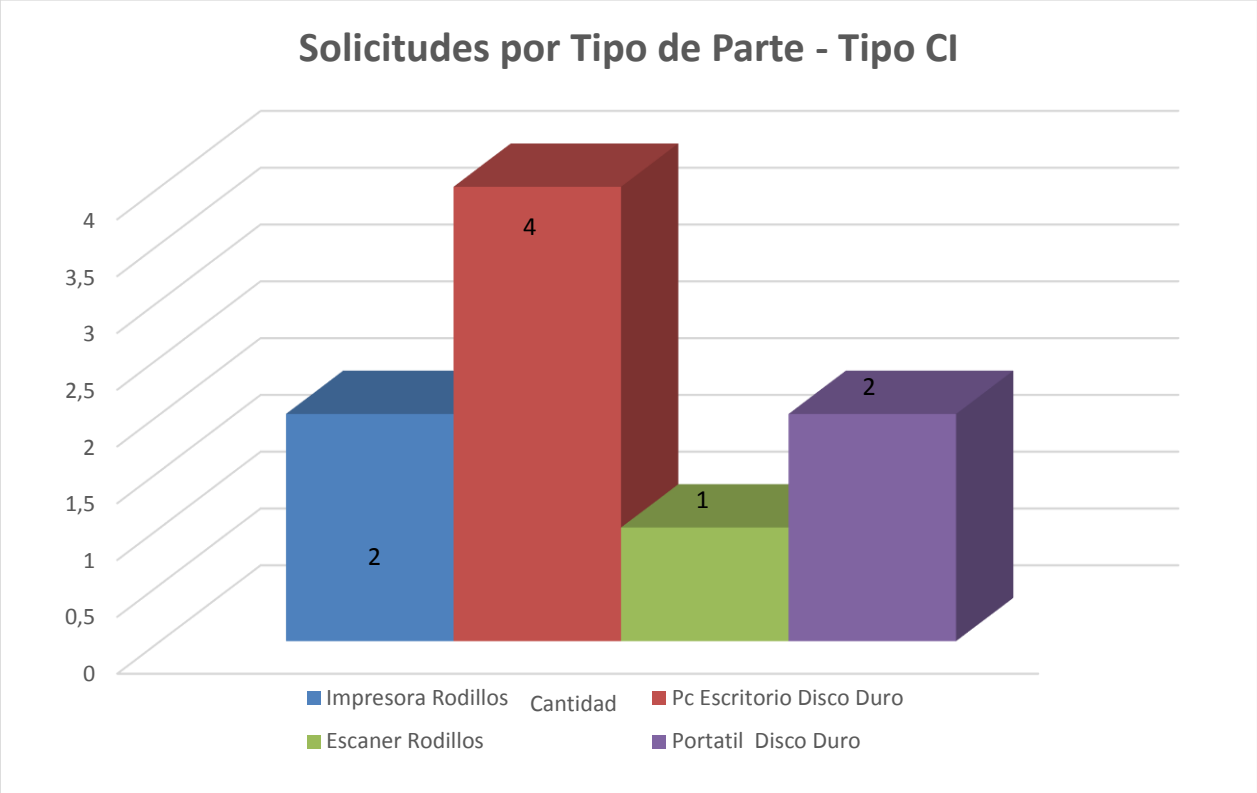


Tabla N. 5. SOLICITUDES POR TIPO DE PARTE – TIPO CI

Solicitudes por Tipo de CI		
Tipo CI	**Solicitud Parte**	**Cantidad**
Impresora	Rodillos	2
Pc Escritorio	Disco Duro	4
Escáner	Rodillos	1
Portátil	Disco Duro	2

La información que se tiene en la tabla se obtiene de validar el tipo de CI identificando la parte o tipo de parte que se cambia o se solicita de repuesto y la cantidad de solicitudes que se generan al mes y que presentan falla o requieren un cambio, de acuerdo a los casos que se tiene en la herramienta Aranda.

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



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

Con relación a este tema de los CI y la actualización, puesta en marcha del módulo de inventarios y gestión de CI en Aranda, el día 4 de noviembre se realiza una reunión con el Ing. Carlos Perdomo, con el fin de establecer y conocer cuál es el estado actual de ese modulo en la herramienta Aranda y verificar otros puntos como:

- Versión de Aranda.
- Verificar si hay ambiente de Desarrollo y Producción.
- Como está actualmente el tema de los agentes instalados en los equipos PC.
- Identificar cual es la necesidad de la entidad respecto a la funcionalidad de este módulo.

Después de esta reunión se queda con el ing. Carlos Perdomo el día martes o miércoles de la próxima semana reunirnos nuevamente para validar desde la herramienta como son los formatos para tener en cuenta y consolidar dicha información.

Establecer un plan con las actividades a realizar, como se va desarrollar cada actividad y cuáles serán las pruebas a realizarse para la puesta en marcha de esta funcionalidad en la herramienta Aranda.

1.1.6. Cantidad de Solicitudes Gestionadas 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.

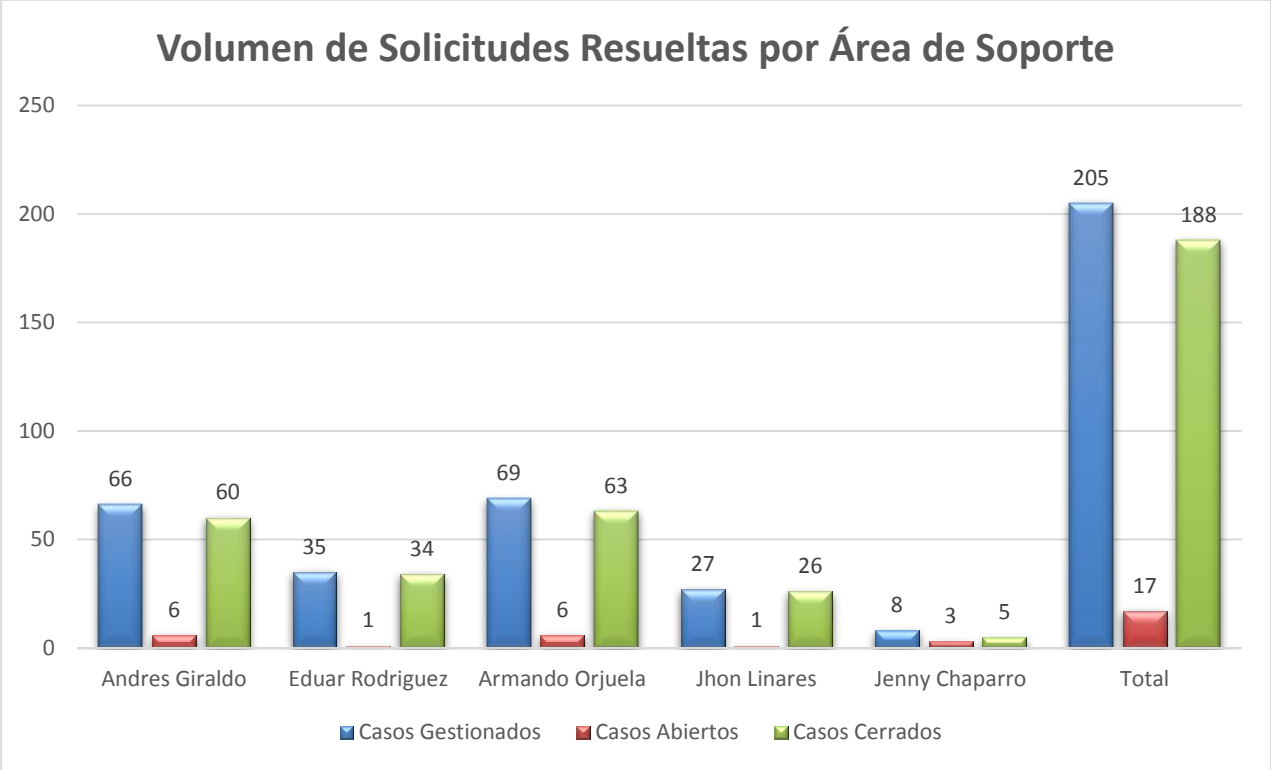
Tabla N.6 CANTIDAD DE SOLICITUDES ÁREA SOPORTE TÉCNICO POR MES

DESEMPEÑO GRUPO SOPORTE			
Ingeniero Soporte	Casos Gestionados	Casos Abiertos	Casos Cerrados
Andrés Giraldo	66	6	60
Eduar Rodríguez	35	1	34
Armando Orjuela	69	6	63
Jhon Linares	27	1	26
Jenny Chaparro	8	3	5
Total	**205**	**17**	**188**

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 para este mes 2, en espera hay 6 casos, ya se está dejando los casos al día con respecto a la parte de repuestos, ya no hay tantos casos en espera por parte.

Las visitas se están realizando al día siguiente de la solicitud, ya que se cuenta con la caja menor para dar gestión más rápida a este tema.

Grafica N. 6 Cantidad de Casos por Técnico de Soporte



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.

1.2. 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 (290) 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 (84%), 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.7 CALCULO NIVEL DE SERVICIO ALCANZADO GRUPO SOPORTE

Nivel Servicio 19 Noviembre - 16 Diciembre			
Servicio	**Casos atendidos antes de 60 min**	**Alcanzado**	**SLA**
Servicio de Soporte Técnico Atención Directa Casos	202	84%	85%

Se ha identificado que el factor que está ayudando a que no se cumpla con el SLA, va dado en la espera del repuesto cuando estos se solicitan por cotización o a la espera de respuesta de la respuesta de los ingenieros de nivel 2, así mismo porque este mes se vio que devolvieron a la mesa dos casos ya vencidos sin documentación para saber e identificar que solicitaban o en que nos equivocamos, en ese momento se gestionaron, sin embargo vemos que afecta nuestra gestión, por eso se determinó y definió que en ese caso se informara a ing. Carlos Perdomo y se generara un nuevo caso para la gestión por parte de la mesas de servicio.

Así mismo se reitera al grupo de soporte dar gestión a los casos dentro de los tiempos establecidos y tener los mismos documentados, con gestión permanente si el caso se debe a espera por algún repuesto o por algún tercero, para evitar que este se vence y afecte el SLA que se debe cumplir.

1.3. 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. 8 SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO SDA

REGISTRO SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO - ALMACEN SDA - BOLSA REPUESTOS SDC								
Fecha Solicitud	Fecha Entrega / Retiro	Cantidad a Solicitar	Número de Remisión / Solicitud	Código de Entrega	Parte o Repuesto a solicitar	Modelo / Marca Dispositivo	Despachado Por	Estado Solicitud
19/10/2020	29/10/2020	1,00	Remisión 10	MQ01ABF050	DISCO DURO DE 500GB PARA PORTÁTIL	PORTÁTIL LENOVO	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
19/10/2020	30/11/2020	2,00	Remisión 16	CF064-67901	KIT DE MANTENIMIENTO	IMPRESORA HP 600 LJ M601/DN/M602N/M603N	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Pendiente
19/10/2020	29/10/2020	2,00	Remisión 10	503376-001	FUENTE DE PODER DESKTOP HP 6300	DESKTOP HP 6300	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
19/10/2020	29/10/2020	2,00	Remisión 10	SV162A	Unidad de Imagen | Samsung ML5515	Unidad de Imagen | Samsung ML5515	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
22/10/2020	30/11/2020	5,00	Remisión 15	JC90-01018A	Unidad Duplex para SAMSUNG ML 5515	Unidad Duplex para SAMSUNG ML 5515	Repuesto Fuera de Bolsa SDC-SDA	Entregado
19/10/2020	09/11/2020	2,00	Remisión 11	JC91-01104A	KIT DE MANTENIMIENTO IMPRESORA SAMSUNG ML 551x 651x Series	SAMSUNG ML 551x 651x Series	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
26/10/2020	05/11/2020	1,00	Remisión 12	2140531,00	Sensor Paper Detect Assembly Epson Scanner GT-S50	Sensor Paper Detect Assembly Epson Scanner GT-S50	Repuesto Fuera de Bolsa SDC-SDA	Entregado
04/11/2020	09/11/2020	2,00	Remisión 11	B12B813581-TIR	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
11/11/2020	24/11/2020	2,00	Remisión 14	L2753-60001	KIT RODILLOS PARA ESCANER HP 7000 S3	KIT RODILLOS PARA ESCANER HP 7000 S3	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
11/11/2020	13/11/2020	2,00	Remisión13	KVR16S11/4	MEMORIA DDR3 4 GB PARA PORTÁTIL - PC3L 12800S	MEMORIA DDR3 4 GB PARA PORTÁTIL - PC3L 12800S	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
11/11/2020	13/11/2020	1,00	Remisión 13	HDWL110	1 DISCO DURO DE 1TB PARA PORTÁTIL	1 DISCO DURO DE 1TB PARA PORTÁTIL	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
12/11/2020	13/11/2020	2,00	Remisión 13	0J38085	Disco Duro para portatil 500 GB	Disco Duro para portatil 500 GB	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado

12/11/2020	24/11/2020	2,00	SDC-8501	DPAAXK003	Memorias MEMORIA DDR2 2 GB PARA PORTÁTIL	Memorias MEMORIA DDR2 2 GB PARA PORTÁTIL	Repuesto Fuera de Bolsa SDC-SDA	Entregado
12/11/2020	04/12/2020	2,00	SDC-8501	N/A	conversores de video de VGA - HDMI	conversores de video de VGA - HDMI	Repuesto Fuera de Bolsa SDC-SDA	Pendiente
12/11/2020	04/12/2020	2,00	SDC-8501	N/A	conversores de video de USB - HDMI	conversores de video de USB - HDMI	Repuesto Fuera de Bolsa SDC-SDA	Pendiente

Tabla N. 9 ELEMENTOS A COTIZAR FUERA DE LA BOLSA DE REPUESTOS

Comparativa de Cotizaciones Pendientes por Aprobación SDA – SDC			
Código Parte	Parte Cotizada	Fecha Inicio	Fecha Aprobación
JC96-04890A	DUPLEX-ELA HOU-SIDE SAMSUNG ML 5510	26/10/20	Entregado
JC96-04890A	DUPLEX-ELA HOU-SIDE SAMSUNG ML 5510	28/10/20	Entregado

Tabla N. 10 REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS BOLSA REPUESTOS SDC – SDA

REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS BOLSA REPUESTOS SDC - SRA CECILIA								
Fecha Ingreso	Código Entrega	Número de Remisión	Descripción	Modelo	Seriel Number	Cantidad Solicitado	Condiciones del Repuesto	Estado del Registro
22/10/2020	30/11/2020	Remisión 15	Unidad Duplex para SAMSUNG ML 5515	Unidad Duplex para SAMSUNG ML 5515	JC90-01018A	5	Cumple	Recibido
19/10/2020	09/11/2020	Remisión 11	KIT DE MANTENIMIENTO IMPRESORA SAMSUNG ML 551x 651x Series	SAMSUNG ML 551x 651x Series	JC91-01104A	2	Cumple	Recibido
26/10/2020	05/11/2020	Remisión 12	Sensor Paper Detect Assembly Epson Scanner GT-S50	Sensor Paper Detect Assembly Epson Scanner GT-S50	2140531,00	1	Cumple	Recibido
04/11/2020	09/11/2020	Remisión 11	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	B12B813581-TIR	2	Cumple	Recibido
11/11/2020	24/11/2020	Remisión 14	KIT RODILLOS PARA ESCANER HP 7000 S3	KIT RODILLOS PARA ESCANER HP 7000 S3	L2753-60001	2	Cumple	Recibido
11/11/2020	13/11/2020	Remisión13	MEMORIA DDR3 4 GB PARA PORTÁTIL - PC3L 12800S	MEMORIA DDR3 4 GB PARA PORTÁTIL - PC3L 12800S	KVR16S11/4	2	Cumple	Recibido
11/11/2020	13/11/2020	Remisión 13	1 DISCO DURO DE 1TB PARA PORTÁTIL	1 DISCO DURO DE 1TB PARA PORTÁTIL	HDWL110	1	Cumple	Recibido
12/11/2020	13/11/2020	Remisión 13	Disco Duro para portatil 500 GB	Disco Duro para portatil 500 GB	0J38085	2	Cumple	Recibido

12/11/2020	24/11/2020	SDC-8501	Memorias MEMORIA DDR2 2 GB PARA PORTÁTIL	Memorias MEMORIA DDR2 2 GB PARA PORTÁTIL	DPAAXK003	2	Cumple	Recibido
12/11/2020	04/12/2020	SDC-8501	conversores de video de VGA - HDMI	conversores de video de VGA - HDMI	N/A	2	Cumple	Recibido
12/11/2020	04/12/2020	SDC-8501	conversores de video de USB - HDMI	conversores de video de USB - HDMI	N/A	2	Cumple	Recibido

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**	**Parte o Repuesto Disponible**	**Modelo / Marca Dispositivo**	**Ubicación**
10/12/2020	1,00	Remisión 13	DISCO DURO DE 1TB INTERNO DESKTOP SEAGATE	HP 6300	Stock Soporte
10/12/2020	4,00		Memoria DDR III 4GB DESKTOP HP 6300	DESKTOP HP 6300	Stock Soporte
10/12/2020	0,00		Memoria 4 GB para Portatil	Memoria 4 GB para Portatil	Stock Soporte
10/12/2020	0,00		FUENTE DE PODER DESKTOP HP 6300	DESKTOP HP 6300	Stock Soporte
10/12/2020	0,00		DISCO DURO DE 500GB PARA PORTÁTIL	DISCO DURO DE 500GB PARA PORTÁTIL	Stock Soporte
10/12/2020	5,00	Remisión 15	Unidad Duplex para SAMSUNG ML 5515	Unidad Duplex para SAMSUNG ML 5515	Stock Soporte
10/12/2020	2,00	Remisión 11	KIT DE MANTENIMIENTO IMPRESORA SAMSUNG ML 551x 651x Series	KIT DE MANTENIMIENTO IMPRESORA SAMSUNG ML 551x 651x Series	Stock Soporte
10/12/2020	1,00	Remisión 11	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	Stock Soporte
10/12/2020	1,00	Remisión 14	KIT RODILLOS PARA ESCANER HP 7000 S3	KIT RODILLOS PARA ESCANER HP 7000 S3	Stock Soporte
10/12/2020	1,00	Remisión13	MEMORIA DDR3 4 GB PARA PORTÁTIL - PC3L 12800S	MEMORIA DDR3 4 GB PARA PORTÁTIL - PC3L 12800S	Stock Soporte
10/12/2020	1,00		1 DISCO DURO DE 1TB PARA PORTÁTIL	1 DISCO DURO DE 1TB PARA PORTÁTIL	Stock Soporte
10/12/2020	0,00		Disco Duro para portatil 500 GB	Disco Duro para portatil 500 GB	Stock Soporte
10/12/2020	0,00	SDC-8501	Memorias MEMORIA DDR2 2 GB PARA PORTÁTIL	Memorias MEMORIA DDR2 2 GB PARA PORTÁTIL	Stock Soporte
10/12/2020	2,00	SDC-8501	conversores de video de VGA - HDMI	conversores de video de VGA - HDMI	Stock Soporte
10/12/2020	2,00	SDC-8501	conversores de video de USB - HDMI	conversores de video de USB - HDMI	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.

A continuación, se muestra una tabla de los repuestos instalados a la fecha:

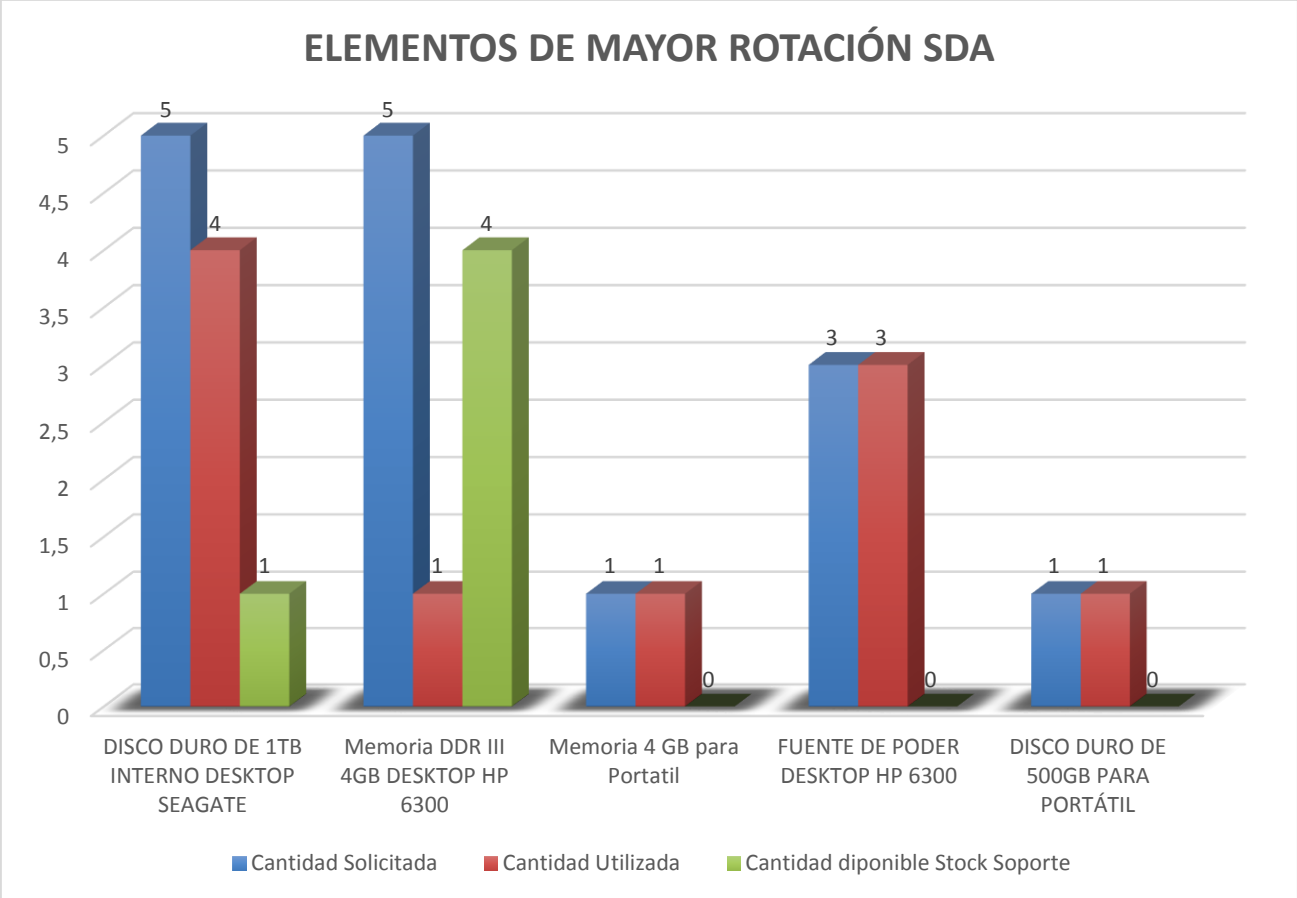
FECHA SOLICITUD	TICKET	SOLICITANTE	ÁREA	EQUIPO	MODELO	PLACA	SERIE	SOLICITUD DE PARTE	ESTADO	FECHA INSTALACION
27/12/2019	4569	NATHALY JULIETH CAICEDO LUJAN	DGA	PLOTTER	T2300	12293	CN37BFK017	CABEZAL	instalado	28/07/2020
29/01/2020	4759	MARIA DEL CARMEN MORA	SRHS	ESCRITORIO	HP 6300	11403	MXL250018L	BOARD	instalado	28/07/2020
21/02/2020	4891	ADEL MAURICIO LEGUIZAMON CEPEDA	DCA	IMPRESORA	HP 4515X	10737	CNDY891173	KIT MANTENIMIENTO	instalado	08/07/2020
12/03/2020	4983	LADY MARCELA HERNANDEZ REYES	SCAAV	IMPRESORA	HP 600 - 603	12225	CNCCF7Q00W	KIT MANTENIMIENTO	instalado	08/07/2020
18/03/2020	5000	MARTHA VILLEGAS	SC	IMPRESORA	hp m630			KIT ADF	instalado	28/07/2020
14/05/2020	83004	DIEGO RUBIO	SEGAE	escritorio	hp 6300			disco duro	instalado	14/05/2020
24/06/2020	5346	tatiana bello	segae	escritorio	hp 6300	12019	MXL30214VX	disco duro	instalado	02/07/2020
		maria del pilar rodirguez	srhs	escritorio	hp 6300	11645	MXL24817XH	disco duro	instalado	02/07/2020
25/06/2020	86071	ANA CAROLINA RAMIREZ	archivo 77	DISCO ETERNO				disco externo 1 tb	instalado	28/07/2020
08/07/2020	5415	julie ayala	scasp	IMPRESORA	xerox phaser 4600	11381	BJCC400508	inidad de imagen	instalado	08/07/2020
02/07/2020	86491	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11434	MXL2500196	disco duro	instalado	09/07/2020
09/07/2020	5438	carolina ramirez	archivo 77	escritorio	hp 6300	11454	MXL24814L5	disco duro	instalado	09/07/2020
09/07/2020	5437	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11605	MXL24817XM	disco duro	instalado	09/07/2020
10/07/2020	5519	sonia peralta	opel	portatil	toshiba c645	11053	9B435573Q	bateria	instalado	10/07/2020
15/05/2020	5521	carolina ramirez	archivo 77	escritorio	hp 6300	11454	MXL24814L5	memoria ram	instalado	15/07/2020
15/05/2020	5520	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11434	MXL2500196	memoria ram	instalado	15/07/2020
15/05/2	5522	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	115	MXL250018	memoria ram	inst	15/07/202

020						24	R		ala do	0
15/07/2020		STALIN RODRIGUEZ								
24/07/2020	5544	rodolfo palacios	scaav	portatil	toshiba c55	13163	7E310674P	memoria ram	instalado	28/07/2020
17/07/2020	5545	natalia ramirez	ser	portatil	hp 450	12087	5CG2502JSZ	bateria	instalado	28/07/2020
06/08/2020	5709	arcefina botero	sf	escritorio	hp 6300	11534	MXL2500198	memoria ram	instalado	28/07/2020
06/08/2020	5710	martha martinez	sf	escritorio	hp 6300	11628	MXL24817SL	memoria ram	instalado	28/07/2020
06/08/2020	5711	gladys velasco	sf	escritorio	hp 6300	11610	MXL24817WC	memoria ram	instalado	28/07/2020
14/08/2020	90845	NAYHESKA VALDES	dgc	portatil	toshiba c645	11053	9B435573Q	memoria ram	instalado	14/08/2020
19/08/2020	91296	Ana.Murillo	sf	escritorio	hp 6300	11532	MXL24817T4	memoria ram	instalado	28/07/2020
19/08/2020	91296	Andrea.Garcia	sf	escritorio	hp 6300	11581	MXL250018M	memoria ram	instalado	28/07/2020
19/08/2020	91296	Daniel.Alayon	sf	escritorio	hp 6300	11621	MXL24817WX	memoria ram	instalado	28/07/2020
19/08/2020	91296	Andrea.Neira	sf	escritorio	hp 6300	11543	MXL24814HJ	memoria ram	instalado	28/07/2020
19/08/2020	91296	Eduardo.ferreira	sf	escritorio	hp 6300	11449	MXL24814KW	memoria ram	instalado	28/07/2020
19/08/2020	91296	Doris.Ribero	sf	escritorio	hp 6300	11510	MXL24817X3	memoria ram	instalado	28/07/2020
19/08/2020	91296	Vivian.Lugo	sf	escritorio	hp 6300	11413	MXL24814HV	memoria ram	instalado	28/07/2020
19/08/2020	91296	isabel.Martinez	sf	escritorio	hp 6300	11438	MXL24814L2	memoria ram	instalado	28/07/2020
19/08/2020	91296	Sonia.Corchuelo	sf	escritorio	hp 6300	11460	MXL24817TJ	memoria ram	instalado	28/07/2020
24/08/2020	92535	CLAUDIA MARCELA PARDO	DCA	escritorio	hp 6300	11986	MXL3010BHP	disco duro	instalado	27/08/2020
24/08/2020	5666	PAOLA RICAURTE	DESPACHO	portatil	LENOVO E460	11053	9B435573Q	disco duro	instalado	28/08/2020
06/09/2020	5709	ARCEFINA BOTERO	SF	ESCRITORIO	hp 6300			memoria ram	instalado	06/09/2020
06/09/2020	5710	MARTHA MARTINEZ	SF	escritorio	hp 6300			memoria ram	instalado	06/09/2020
06/09/2020	5711	gladys velasco	SF	escritorio	hp 6300			memoria ram	instalado	06/09/2020
10/09/2020	5740	PILAR DIAZ	OAC	IMPRESORA	ML5515			UNIDAD IMAGEN	instalado	27/09/2020
16/09/2020	5792	SANDRA MELENDEZ	SRHS	IMPRESORA	HP 600 - 603			KIT MANTENIMIENTO	instalado	23/10/2020
22/09/2020	5822	FANNY PATIÑO	DPSIA	IMPRESORA	ML5515			UNIDAD IMAGEN	instalado	23/09/2020
08/10/2020	5911	ADRIANA GUARIN	SCASP	IMPRESORA	ML5515			UNIDAD IMAGEN	instala	08/10/2020

									do	
16/10/2020	5956	DIANA GUZMAN	SSFFS	IMPRESORA	HP 600 - 603			KIT MANTENIMIENTO	instalado	20/10/2020
16/10/2020	5961	STALIN RODRIGUEZ	SCAAV	PORTAIL	TOSHIBA C855			TECLADO	instalado	19/10/2020

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.

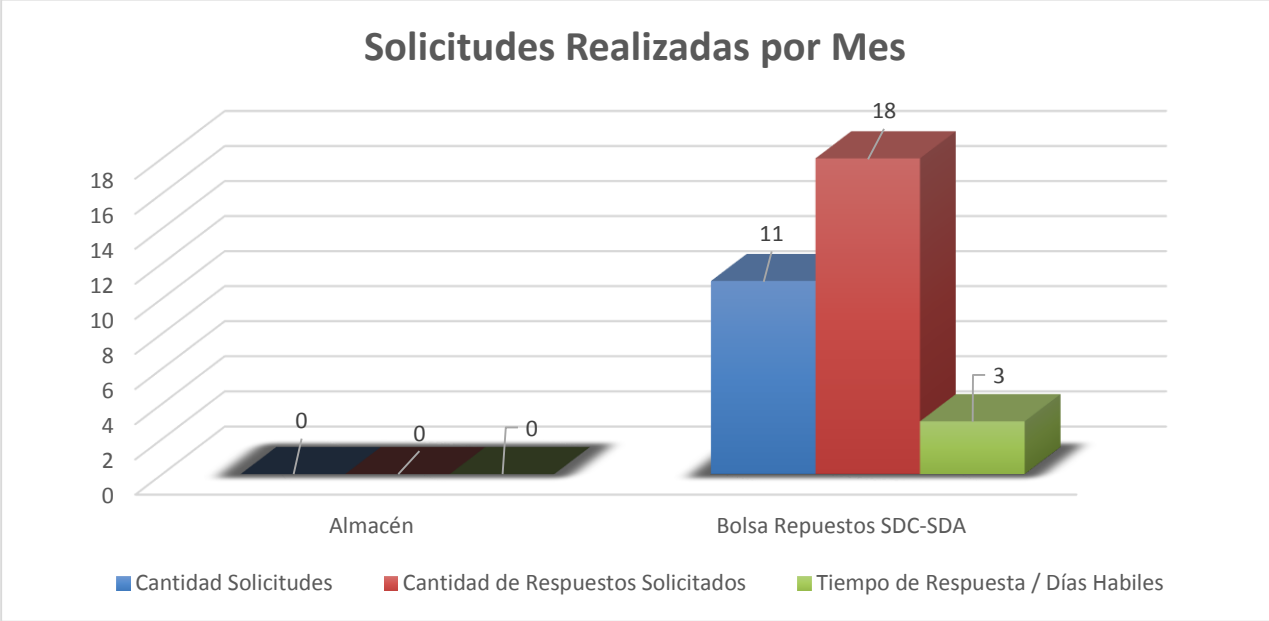


A continuación, la gráfica nos muestra la gestión que se realiza al utilizar las dos modalidades para la solicitud de elementos de consumo de la entidad (Solicitud de Repuestos) mediante solicitud al Almacén y Solicitud de elementos desde la Bolsa de Repuestos disponible a través de SDC Colombia

Tabla N. 12 SOLICITUD DE REPUESTOS AL MES POR LA ENTIDAD

SOLICITUDES REALIZADAS AL MES			
ÁREA GESTIÓN SOLICITUD	Cantidad Solicitudes	Cantidad de Repuestos Solicitados	Tiempo de Respuesta / Días Hábiles
Almacén	0	0	0
Bolsa Repuestos SDC-SDA	11	18	3

Grafica N. 12 SOLICITUD DE REPUESTOS AL MES



1.4. 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.

Las actividades que se realizaron este mes respecto al tema de visitas externas por temas de revisión de quipos a parques o visitas a usuarios de teletrabajo fueron:

- Parque Soratama: Jon Linares
- Visita Teletrabajo Tenjo Usuaria Sra. Ligia López: Jhon Linares
- Visita a los Cades de Bosa, Engativá y Américas: Armando Orjuela
- Visita Archivo Central de la 77: Armando Orjuela
- Revisión de 3 puntos de Red en la sede Principal de la Entidad: Andrés Giraldo y Eduar González.
- Visita al Cade Terminal del Sur: Andrés Giraldo.

Dentro de estas visitas se realizaron diferentes actividades, como:
Revisión del servicio de internet, revisión de las Tablet's, revisión de los equipos del parque y del router de conexión a Internet, cambio de fuente del equipo, cambio de mouse, revisión y cambio de

partes de la impresora (puerto USB), revisión y ponchado y cambio del cable de red de los puntos de red en falla.

Además de estas actividades se tuvieron las siguientes capacitaciones programadas por parte de la entidad:

- Capacitación de los nuevos integrantes del grupo con respecto a la utilización de la herramienta de gestión Aranda.
- Capacitación de los procesos nuevos de la aplicación Forest con los ingenieros de segundo nivel.
- Capacitación del manejo de las salas y auditorios de la entidad con los proveedores del servicio.

TAREAS ASIGNADAS	RESPONSABLE	AVANCE
Gestión de los CI e Inventario de Repuestos	Jenny Chaparro	60%
Categorización Servicios Aranda	Jenny Chaparro	40%
Base de Conocimiento	Jenny Chaparro	40%
Plantillas para la Documentación de los Casos	Andrés Giraldo	100%
Manuales de Usuario y Operativos	Eduar González y Jhon Linares	60%
Inventario de equipos PC e Impresoras	Armando Orjuela	70%

Los avances para el tema de los CI´s en la herramienta Aranda el día lunes 7 de diciembre se realiza las primeras pruebas con 16 equipos del área de OPEL, pero se tuvo un error de conversión de un dato dentro de la planilla que se estaba importando, se está revisando si es tema del valor y su conversión cuando se importa a Aranda, o el importador que sugiere directamente Aranda no es compatible con el sistema operativo donde está realizando el proceso de importación.

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.

2. Proyectos de mejora.

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

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

2.2. 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.

2.3. 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.

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

3. Recomendaciones.

Firma Responsable Contratista



ESP. S.I. JENNY ANDREA CHAPARRO PÉREZ

Coordinadora de Soporte SDA – SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS

CODIGO CASO	TIPO CASO	CATEGORIA	SERVICIO	FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCION	SOLUCION	FECHA SOLUCION	SEDE UBICACIÓN	PISO UBICACIÓN	CLIENTE	TIPO DE REGISTRO	RESPONSABLE	ESTADO
6116	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Bloqueo de equipo	Soporte Hardware	19/11/2020 9:23	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Al estar trabajando normalmente el equipo se congela (pantallazo azul) Y se reinicia constantemente. O en ocasiones se debe reiniciar forzado. (Caso solicitado y atendido 18 Nov.) Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. Se reinicia y se queda cargando en el logo de windows y tarda bastante en iniciar 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se revisa equipo (PC) (S1SF14KW). Se verifica estado del disco mecánico 500 GB (en buen estado), se realiza prueba de estrés (equipo no se reinicia), se revisa informe de errores (no arroja fallos críticos errores de adobe y Excel), se verifica antivirus (solo aparece 1 error de actualización al parecer cuando se apagó forzadamente la maquina), se verifican actualizaciones (error constante actualización driver HP, se descarga y se intenta actualizar todos los días por lo que se oculta para que no siga intentando actualizarse). Equipo se bloquea. Se procede a revisar módulos RAM (las memorias de 8GB no están ubicadas correctamente para dual channel por lo que se retiran y se limpian los pines con borrador y se colocan correctamente en el modulo azul) Equipo inicia normalmente. Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	19/11/2020 9:57	AA Sede Principal	Piso 1	EDUARDO	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
6140	Incidente	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Inconvenientes	Correo electrónico	24/11/2020 13:11	Mensaje de Error (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente.	Buen día David. Se estableció nuevamente clave temporal para acceso al correo: Contraseña: 987654321 Tan pronto ingrese la primera vez, se solicitará un nuevo cambio. Si llega a presentar nuevamente inconvenientes después de este cambio, por favor cambie la clave de usuario de red, por medio del módulo de autogestión de contraseñas de la mesa de servicios: http://sd.sda.gov.co/APRUsers/Establezca una pregunta y una respuesta de seguridad y podrá cambiar la clave de red. Esta clave se sincronizará con el correo electrónico y así manejará una sola clave para acceso a los aplicativos de la entidad. Feliz día	25/11/2020 13:51	AA Sede Calle 54	Piso 4	DAVID ORLANDO	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
6142	Incidente	Herramientas Colaborativas.Aplicaciones De Oficina.Bloqueo del Office	Aplicaciones De Oficina	24/11/2020 17:40	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Al intentar abrir un archivo de excel se cierra el programa Módulo o funcionalidad (que está presentando la falla en el aplicativo): Excel Office 2013 Mensaje de Error (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. Cierre inesperado del programa 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se valida bloqueo en Office (2013 Standard) S.O. (Windows 8.1). Error no responde ocurre en (Excel) Se eliminan temporales, se realiza cierre de sesion, se reinicia equipo. Se realizan pruebas con el contratista o funcionario abriendo los archivos de excel que estaba utilizando antes del error. Funciona correctamente. Se indica se programara desinstalacion de office 32 bits por una version de 64 bits para las 4 PM. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	24/11/2020 17:49	AA Sede Principal	Piso 1	ANDREA CAROLINA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
6145	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Cambio de Repuesto	Impresión y Digitalización	25/11/2020 8:43	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Al intentar imprimir arroja impresora solicitando cambio del toner. Se pidio el toner, se solicita apoyo soporte para instalarlo en impresora Samsung DLA (Caso solicitado y gestionado martes 24 Nov) Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. Toner bajo solicita cambio 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza Cambio de Repuesto (Toner y bandeja de residuos) (impresora) (Samsung ML-5515ND). Se realiza prueba de funcionamiento (imprime hoja de prueba). Funciona correctamente. Se guardan repuestos anteriores en la caja y se entregan a la usuaria con la prueba de impresion (informacion consumibles). Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	25/11/2020 8:55	AA Sede Principal	Piso 3	CLAUDIA PATRICIA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado

6168	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Equipo sin conexión a Internet	Soporte Hardware	30/11/2020 16:39	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Al intentar conectar al equipo en la entidad genera error Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. Conexion remota RDP 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se valida fallo (No conecta usuario a su equipo en la entidad a traves de acceso remoto). Se verifica PC Alquiler (Apagado) debido a que se estan generando cortes de energia por mantenimiento de Enel Codensa. Se enciende equipo. Se realiza prueba de funcionamiento (usuario se conecta a equipo de forma remota). Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	30/11/2020 16:50	AA Sede Principal	Piso 1	EDWIN	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
6181	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Bloqueo de equipo	Soporte Hardware	04/12/2020 12:02	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Al intentar conectar en remoto, equipo no responde Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. Error conexion VPN, usuaria Luz Angela Gomez se comunica a soporte y reporta el fallo. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se verifica PC (Alquiler) en sitio, se encuentra en modo suspension. Por lo que se oprime boton de encendido para reactivarlo. Usuario se conecta en remoto de forma exitosa. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	04/12/2020 12:08	AA Sede Principal	Piso 3	NESTOR JULIAN	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
6205	Incidente	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Inconvenientes	Correo electrónico	09/12/2020 12:52	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. No puedo entrar al correo con la contraseña que utilizo para entrar a Forest Módulo o funcionalidad (que está presentando la falla en el aplicativo): Mensaje de Error (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se verifica estadio usuaria en AD (Activa). Se realiza cambio de contraseña de red y de correo electronico. Se contacta a usuaria y se informa nueva contraseña acceso servicios red, forest, aranda y correo (obregon2020). Se debe hacer el cambio contraseña antes de 1 mes para evitar que expire el acceso a los servicios. Usuaria ingresa exitosamente a correo, forest y aranda. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	09/12/2020 15:02	AA Sede Principal	Piso 2	ADRIANA MILENA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
6222	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Falla de Escaner	Impresión y Digitalización	11/12/2020 19:01	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. No permite escanear documentos Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. Icono error de escaner, led alarma escaner 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se valida fallo (led alarma e icono error) en (escaner). Se realiza procedimiento (se revisan conexiones en buen estado, se reinicia PC, se ingresa en modo administrador, se activa led verde y aparece icono conexion correcta escaner). Se realiza prueba de funcionamiento (se escanea hoja sin errores). Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	11/12/2020 19:06	AA Sede Principal	Piso 2	JAIME ORLANDO	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado

6226	Incidente	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Inconvenientes	Correo electrónico	14/12/2020 7:21	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Cordial saludo, me permito solicitar se revise el equipo ya que recibí un correo en el cual se encontraba el siguiente mensaje y no me ha permitido abrir los archivos recibidos " Los antivirus de Correo de Secretaria Distrital de Ambiente no están disponibles temporalmente – Los archivos adjuntos no se han analizado en busca de virus. Si te los descargas, será bajo tu responsabilidad." Módulo o funcionalidad (que está presentando la falla en el aplicativo): No sé a que se refieren Mensaje de Error (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. Los antivirus de Correo de Secretaria Distrital de Ambiente no están disponibles temporalmente – Los archivos adjuntos no se han analizado en busca de virus. Si te los descargas, será bajo tu responsabilidad. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo".	Buen dia, Se presento caida masiva servicios de google. Afectando el acceso a la cuenta de correo y servicios asociados. Servicio reestablecido a las 7:40 AM. Se genera comunicacion a usuaria con el fin de validar si continua presentando fallas. Usuaria informa ya funciona correctamente el correo. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	14/12/2020 9:34	Teletrabajo	Piso 1	DORIS RIBERO	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
6227	Incidente	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Inconvenientes	Correo electrónico	14/12/2020 7:31	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Cordial saludo Urgente el Correo electrónico de expedientes presenta >> Inconvenientes y no deja abrirlo al parecer es la pagina gmail y se necesita contestar correos de solicitudes de expedientes. Módulo o funcionalidad (que está presentando la falla en el aplicativo): Inconvenientes y no deja abrirlo al parecer es la pagina gmail Mensaje de Error (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. Error Para continuar, introduce los caracteres que aparecen a continuación: Acerca de esta páginaNuestros sistemas han detectado tráfico inusual procedente de tu red de ordenadores. En esta página se comprueba si eres tú quien envía las solicitudes en lugar de un robot. ¿A qué se debe esto?Dirección IP: 201.245.192.253Hora: 2020-12-14T12:21:03ZURL: https://accounts.google.com/ServiceLogin?service=mail&passive=true&rm=false&continue=https://mail.google.com/mail/?tab%3Drm&scc=1&ltmpl=default&ltmplcache=2&emr=1&osid=1 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se presento caida masiva servicios de google. Afectando el acceso a la cuenta de correo y servicios asociados. Servicio reestablecido a las 7:40 AM. Se genera comunicacion a usuario (3208131221) con el fin de validar si continua presentando fallas. Usuario informa ya funciona correctamente el correo. Se explica motivo incidente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	14/12/2020 10:27	AA Sede Calle 54	Sotano	GERMAN ODILIO	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
6232	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Otras fallas en el Mouse	Soporte Hardware	14/12/2020 13:47	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Mouse no enciende	Buen dia, Se valida fallo (mouse no funciona) en equipo (Entidad). Se realiza procedimiento (se verifican conexiones, cable desconectado. Se conecta a perto USB). Se realiza prueba de funcionamiento (Led enciende y usuaria usa el mouse). Funciona correctamente. Se indica que se colocaran amarres el dia de mañana en el puesto para evitar que el mouse sea retirado. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	14/12/2020 13:52	AA Sede Calle 54	Piso 3	DIANA VIANNET	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
100346	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	19/11/2020 8:31	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicitud Apoyo personal tecnico encendido pantallas y proyeccion en sala de juntas Piso 4 Sede Principal (Caso solicitado y atendido 18 Nov.)	Buen dia, Se realiza Apoyo del personal técnico en sala de juntas piso 4. Se encienden los 2 Televisores. Se configura proyeccion a pantallas por HDMI, uno de los portatiles con windows 7 no transmite, por lo que se utiliza otro portatil con windows 10 para realizar la presentacion. Proyeccion correcta. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	19/11/2020 8:36	AA Sede Calle 54	Piso 2	ALIX AUXILIADORA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
100351	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	19/11/2020 8:57	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicitud apoyo personal tecnico configuracion final grupo correo bienestar (Caso solicitado y solucionado 18 Nov.) Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se agrega cuenta de correo grupal (BIENESTARYCAPACITACION@ambientebogota.gov.co) en cuenta corporativa de la usuaria. Se realiza prueba envio y recepcion de correos. Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	19/11/2020 9:05	AA Sede Principal	Piso 1	CAROL VIVIANA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado

100354	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	19/11/2020 9:06	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día, solicito por favor la Finalización de dos (2) procesos de Correspondencia, ya que fueron finalizados bajo otros números de proceso. Los procesos para finalizar son el 4910125 finalizado bajo el proceso 4939983 y el proceso 4910204 finalizado bajo el proceso 4939965, por lo cual solicito de su colaboración. Gracias Mesa de Servicios TI	Buen día Sr Diego, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SSFFS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Jurídico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Raul Mesa Marcel Corzo Diana Lara Patricia Mendez Hernan Garavito German Cardenas Yury Suarez Sonia Nossa Carlos Hernandez Jaime Navarro G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea MARIA FERNANDA ALVAREZ GALLARDO Temas transversales: Pyrey Umaña	19/11/2020 10:05	Terminal Salitre	Piso 1	DIEGO ALBERTO	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
100355	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	19/11/2020 9:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita autorizacion envio correos a cuenta grupal funcionarios y contratistas@ambientebogota.gov.co (Caso solicitado y solucionado 18 Nov.) Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se solicita autorizacion envio correos desde cuenta (BIENESTARYCAPACITACION@ambientebogota.gov.co) a la cuenta grupal (funcionariosycontratistas@ambientebogota.gov.co). Se configura desde plataforma y se habilitan permisos. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	19/11/2020 9:14	AA Sede Principal	Piso 1	CAROL VIVIANA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
100399	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Creación de usuario Persona Juridica	Forest Jurídico (I.A.A.P)	19/11/2020 13:19	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO FOREST JURIDICO I.A.A.P Descripción de su Solicitud:	Buen dia, Se contacta a usuaria en su movil (3214277026). Con el fin de confirmar si la solicitud corresponde a la categoria registrada. Usuaria informa que el caso se creo por error. Y se puede finalizar. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	20/11/2020 12:36	AA Sede Principal	Piso 3	SANDRA MILENA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
100506	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	20/11/2020 13:58	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicitud instalacion programa (File Stream de Drive) en el PC. Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza descarga e instalacion programa (File Stream de Drive) en equipo (Alquiler). S.O. (Windows 10). Se indica a usuaria ingresar con el correo corporativo. Usuaria indica que aun no ha sido creado. Por lo que se indica crear un caso en mesa de ayuda solicitando la creacion de su cuenta de correo corporativa. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	20/11/2020 14:12	AA Sede Principal	Piso 2	ADRIANA MILENA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
100507	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	20/11/2020 14:16	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicitud asistencia configuracion cambio de clave desde Aranda (Mesa de ayuda). Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se descarga instructivo desde la mesa de ayuda. Usuaria sigue instrucciones del manual y cambia contraseña de forma exitosa. Se realiza prueba de acceso con nueva contraseña y accede correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	20/11/2020 14:23	AA Sede Principal	Piso 2	ADRIANA MILENA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado

100703	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	24/11/2020 12:27	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenos días , Mi nombre es Ingrid Forero gestora local de la OPEL , la presente con el motivo de solicitar muy amablemente me sea cerrado el proceso No 4834328, debido a que cree dos procesos para la misma actividad y ya es de hace dos meses , mil gracias por su amable colaboración . Mesa de Servicios TI	Buen dia, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (OPEL) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: OPEL Jefe: ALIX MONTES ARROYO Ofelia Solano Carolina Amado Julian Nicolas Grajales Luz Stella Rey Sabogal Karen Martínez Vivian Andrea Alvarez Luisa Fernanda Masso Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	24/11/2020 13:03	AA Sede Calle 54	Piso 2	INGRID	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
100747	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	24/11/2020 16:20	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: solicito liberar espacio del disco duro, eliminar usuarios antiguos y solo dejar los que utilizamos el comuputador: abdel.assiz, christian.valenzuela y luis.jaramillo muchas gracias Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza verificacion del equipo placa (15857). S.O. (Windows 10). Se evidencia disco lleno, genera lentitud equipo y no permite renderizar videos con Adobe Premier. Se genera eliminacion de los usuarios antiguos liberando mas de 150 GB de la particion C. Se reinicia equipo, usuario ingresa a su sesion correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	24/11/2020 17:37	AA Sede Principal	Piso 2	ABDEL MAJID	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
100754	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Aplicaciones De Oficina.Instalación del Office	Aplicaciones De Oficina	24/11/2020 17:52	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Se programa instalacion office 2013 standard 64 bits Mesa de Servicios TI	Buen dia, En equipo S.O (Windows 8.1) Se realiza desinstalacion programa Office 2013 Stantard 32 bits mediante herramienta de microsoft, se reinicia equipo y se realiza instalacion Office (2013 Standard 64 bits) Se ingresa clave. Activacion exitosa. Se realizan pruebas abriendo archivos de excel y word desde la sesion de administrador. Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	24/11/2020 18:02	AA Sede Principal	Piso 1	ANDREA CAROLINA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
100782	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	25/11/2020 8:21	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicitud apoyo tecnico pruebas comunicaciones (Abdel Asis y Cristian Valenzuela) en auditorio sotano. (Caso atendido y gestionado Martes 24 Nov) Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza Apoyo del personal técnico. Se encienden televisores con el contol remoto, se hacen pruebas de proyeccion HDMI hacia las pantallas desde Portatil (Proyecta correctamente). Se realiza prueba de proyeccion HDMI desde camara de video a puerto HDM2 TV Samsung tarima (Proyecta correctamente). Se indica como cambiar entre HDM1 y HDM2 para cambiar las proyecciones en la pantalla. Se realiza prueba con microfono inalambrico (funciona correctamente). Se cambia el nivel de brillo de la pantalla del TV Samsung central. Sr Abdel indica el dia de mañana se realizara el evento a las 4 P.M. Por favor crear ticket para apoyo de Soporte Tecnico. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	25/11/2020 8:31	AA Sede Principal	Piso 2	PILAR VIVIANA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
100789	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	25/11/2020 9:19	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenos dias. Por favor devolver proceso 4933543 al estado anterior ya que se finalizó por error. Gracias. Mesa de Servicios TI	Buen dia, Proceso (4933543) se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4933543GLORIA MORENO DE CASTROCORRESPONDENCIA V_2.1ACTIVIDAD FINALG - JURIDICO SSFFS2020-11-112020-11-25FinalizadoSISTEMA No es posible gestionar (avance o devolucion) de la actividad porque el proceso esta finalizado, es necesario solicitar mediante un nuevo caso la reapertura del proceso. Una vez haya sido reabierto, se podra solicitar nuevamente (avance o devolucion) de la actividad. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	25/11/2020 11:02	Teletrabajo	Piso 4	YINA HIRLEY	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
100831	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Sipse.Procesos.Actualización de información de solicitud	Sipse	25/11/2020 14:30	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes, el proceso en SIPSE 11159 convenio interadministrativo se encuentra en conformacion carpeta en este momento, ya paso por la revision de las demas dependencias y por la firma del gerente del poryecto, ya tiene CDP, sin embargo los EP aprobados por contractual no se encuentran en PDF ni tiene la firma impresa en el recuardo determinado para este fin. Solicito su colaboracion para el cargue de los EP con la firma impresa del gerente y en formato PDF. Gracias por su atencion Mesa de Servicios TI	Buen dia, Estimada usuaria no se encuentra autorizada para realizar solicitudes de la categoria SIPSE. A continuacion se informa la lista de autorizados para hacer la solicitud de su area: LUZ MARINA VILLAMARINSUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	25/11/2020 14:36	AA Sede Calle 54	Piso 4	LINA ANDREA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
100832	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Sipse.Procesos.Actualización de información de solicitud	Sipse	25/11/2020 14:35	Guion	Buen dia, Estimada usuaria no se encuentra autorizada para realizar solicitudes de la categoria SIPSE. A continuacion se informa la lista de autorizados para hacer la solicitud de su area: LUZ MARINA VILLAMARINSUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD Se finaliza caso. Cordialmente,	25/11/2020 15:23	AA Sede Calle 54	Piso 4	LINA ANDREA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
100842	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	25/11/2020 16:28	Guion	Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso	25/11/2020 16:54	AA Sede Principal	Piso 2	ERIKA VIVIANA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado

100906	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	26/11/2020 11:23	Guion	Buen dia, Se configura acceso a red wifi (WIFI_MOVILES) en equipo (portatil). Se conecta con credenciales de soporte ya que con credenciales de usuaria genera error de conexion. . Se realiza prueba de funcionamiento (se ingresa a google y navega).	26/11/2020 11:32	AA Sede Principal	Piso 4	NATACHA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
100911	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Habilitación de sala para	Medios Audiovisuales	26/11/2020 11:37	Guion	Buen dia, Se realiza habilitación de sala para capacitaciones. Se encienden los 2 TV para proyeccion. Se conecta HDMI sala a puerto HDMI2 (Proyeccion correcta). Reunio finaliza se apagan pantallas, se recoge cable HDMI y controles TV. Se finaliza caso.	26/11/2020 16:35	AA Sede Principal	Piso 4	NATACHA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
100913	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	26/11/2020 11:40	Guion	Buen dia, Se realiza prestamo Portatil (HP 5FW9). Sala (Sala de juntas Piso 4). Se enciende portatil, se conecta a red, se deja abierto Teams y Zoom. Se recoge equipo + cargador en buen estado. Se finaliza caso.	26/11/2020 16:39	AA Sede Principal	Piso 4	NATACHA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
100953	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	26/11/2020 15:47	Guion	Buen dia, Se realiza instalacion y configuracion programa (SAP) en equipo (Entidad HP 6300 SFF Placa 11443). S.O. (Windows 8.1). Conexion correcta al servidor de Hacienda. Se realizan prueba de acceso con el	26/11/2020 15:59	AA Sede Principal	Piso 1	ELIANA ANDREA	Móvil	HEYBER ANDRES	Cerrado
100956	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	26/11/2020 16:03	Guion	Buen dia, Se realiza ampliacion de memoria RAM (4GB>8GB) en equipo (Entidad HP 6300 SFF Placa 11443). S.O. (Windows 8.1). Se instala modulo adicional 4GB Dual Chanel. PC inicia correctamente. Se valida y equipo con 8 GB de RAM. Se finaliza	26/11/2020 16:22	AA Sede Principal	Piso 1	ELIANA ANDREA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
101015	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Creación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	27/11/2020 10:18	Guion	Buen dia, Se contacta a usuario movil (3162909405). Indica requiere permisos VPN para acceso remoto a equipo Alquiler Nombre PC (A1DPSIA8JPHT13) IP: 192.168.175.205Se instala cliente forticlient en PC personal, usuario VPN (carlos.ruiz) sin permisos de conexion. Se solicita autorizacion de permisos para	02/12/2020 15:21	AA Sede Principal	Piso 4	CARLOS EDUARDO	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
101023	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Radicados.Anulación de Radicados	Forest	27/11/2020 10:47	Guion	Buen dia, Se crea caso relacionado (101216). De acuerdo a lo solicitado por el usuario, con el numero de radicado (2020IE214691) para proceder con su anulacion. Caso se finaliza y se emitira respuesta mediante el numero de caso relacionado.	30/11/2020 15:10	AA Sede Principal	Piso 3	LUZ ANGELA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
101066	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	27/11/2020 16:53	Guion	Buen dia, Se realiza prestamo Portatil (YMF2). Sala (Capacitaciones Piso 1 DPSIA Ventana Av Caracas). Se presta cable HDMI. Se configura portatil para proyeccion video y audio en TV. Se recoge dispositivo en buen estado. Se finaliza caso.	11/12/2020 17:28	AA Sede Calle 54	Piso 1	JOSE WILLIAM	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
101150	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	30/11/2020 10:30	Guion	Buen dia, Proceso (4632535) se encuentra en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4632535SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.Inscripción como acopiador primario de	30/11/2020 11:05	AA Sede Principal	Piso 3	SANDRA MILENA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
101224	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	30/11/2020 15:37	Guion	Buen dia, Se realiza instalacion y configuracion programa (SAP) en equipo (Portatil entidad) Placa (19768). S.O. (Windows 10). Se configura conexion produccion Hacienda. Se intenta conexion con el usuario de la secretaria, credenciales no funcionan y se	30/11/2020 15:40	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
101230	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	30/11/2020 15:49	Guion	Buen dia, Se realiza instalacion y configuracion programa (Certificado de Firma Digital - Certicámara) en equipo (Portatil entidad) Placa (19768). S.O. (Windows 10). Se instala Netframework, SAFENET, Certitool. Se configura y funciona correctamente. Se	30/11/2020 15:51	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
101234	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	30/11/2020 15:58	Guion	Buen dia, Se configura red (WIFI_MOVILES) en dispositivo (Tablet Android). Se realiza prueba de funcionamiento (Se accede a Youtube y reproduce videos). Funciona correctamente. Se finaliza caso.	30/11/2020 16:29	AA Sede Principal	Piso 4	LUZ ALEIDA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
101244	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	30/11/2020 16:53	Guion	Buen dia, Se realiza Apoyo del personal técnico en sala de juntas. Se conecta portatil de usuario por cable de red. Conexion simetrica 250 MB para pruebas de streaming. Se conecta movil a red wifi. Se encienden pantallas y se configura proyeccion a TV Samsung	30/11/2020 17:00	AA Sede Principal	Piso 2	PILAR VIVIANA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
101266	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	01/12/2020 6:30	Guion	Buen dia, Se realiza Instalación y configuración (impresora PRT-P1-ATEN-CIUD-ASESORIA) en equipo (A1SGCDAB2BYQ) IP (192.168.176.26). Se instalan drivers. Se configura como predeterminada. Se realiza prueba de funcionamiento (Se	01/12/2020 9:08	AA Sede Principal	Piso 1	ANGIE PAOLA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
101352	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Creación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	01/12/2020 18:58	Guion	Buen dia, Se realiza configuracion IP fija (192.168.173.87) en equipo entidad S.O. (Windows 8.1) Placa (11425) mac (10-60-4B-60-4B-0C). Se autoriza acceso remoto a usuario (sergio.lopez). Se descargan e instalan actualizaciones pendientes. Usuario realiza conexion	02/12/2020 15:38	AA Sede Principal	Piso 1	SERGIO ANDRES	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
101420	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Sipse.Procesos.Actualización de información de solicitud	Sipse	02/12/2020 15:36	Guion	Buen dia, Estimado usuario no se encuentra autorizado para realizar solicitudes de la categoria SIPSE. A continuacion se informa la lista de autorizados para hacer la solicitud de su area: LUISA MASSOOFICINA DE PARTICIPACION EDUCACION Y	02/12/2020 16:01	AA Sede Calle 54	Piso 2	CARLOS DAVID	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
101424	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	02/12/2020 16:05	Guion	Buen dia, Se realiza borrado (temporales y Prefetch) en equipo (Alquiler). S.O. (Windows 10). Particion C con espacio libre, Particion E alerta de espacio se recomienda ampliación del espacio o eliminar archivos. Se realiza reinicio del PC. Se realizan pruebas	02/12/2020 16:15	AA Sede Principal	Piso 2	LUIS FELIPE	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
101430	Requerimiento de Servicio	Telefonía.Extensiones Telefónicas.Telefonía.Instalación	Extensiones Telefónicas	02/12/2020 17:08	Guion	Buen dia, Se realiza reinstalacion programa (Softphone ETB) en equipo (Portatil) Placa (19766). S.O. (Windows 10) debido a que programa no iniciaba en el equipo. Se configura extension (8822). Se explica a jefe funcionamiento Softphone. Se configura inicio automatico en portatil. Se indica que para que el Softphone este	02/12/2020 17:17	AA Sede Principal	Piso 1	GUIOMAR PATRICIA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
101434	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	02/12/2020 17:48	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicitud configuracion wifi en celular	Buen dia, Se configura acceso a red wifi (SDA_WIFI) (SDA_MOVILES) en equipo (Movil Android). Se configura con credenciales de red usuaria. Se realiza prueba de funcionamiento (acceso a internet). Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	02/12/2020 17:53	AA Sede Principal	Piso 1	MONICA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
101489	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	03/12/2020 11:58	Guion	Buen dia Sra Cindy, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAPS) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso	03/12/2020 12:09	AA Sede Principal	Piso 2	CINDY VANESSAZ	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
101527	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	03/12/2020 15:45	Guion	Buen dia, Se valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso). Procesos (4356465;4356358) se encuentran en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4356358LLANTAS BOGOTA LIMITADAClasificación de Impacto	03/12/2020 16:00	AA Sede Principal	Piso 3	OSCAR LEONARDO	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado

101598	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	04/12/2020 11:29	Guion	Buen dia, Se realiza apoyo habilitacion Auditorio sotano para Audiencia. Se enciende sistema de sonido, se habilita microfono. Se presta portatil (5FW9), se habilita proyeccion HDMI a pantalla tarima, se habilita grabacion pantalla (OBS Studio). Al finalizar audiencia se	04/12/2020 11:53	AA Sede Principal	Sotano	JAIRO ANDRES	Móvil	HEYBER ANDRES	Cerrado
101664	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	04/12/2020 19:50	Guion	Buen dia, Se realiza descarga e instalacion programa (File Stream de google) en equipo (Portatil). S.O. (Windows 8.1). Usuaria accede con credenciales correo corporativo. Se verifica carpeta de Drive y se visualiza la informacion en la nube. Se finaliza caso.	04/12/2020 19:58	AA Sede Calle 54	Piso 4	ALEJANDRA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
101665	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Traslado de equipo	Soporte Hardware	04/12/2020 20:14	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita traslado PC de Alquiler a puesto con equipo Entidad Placa (12004). Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza Traslado de equipo equipo (12004) a puesto. Se realiza procedimiento (se hace backup usuario jose.vaquiro y se sube a compartida soporte. Se traslada torre, monitor, teclado, mouse y se instalan en puesto). Se realiza prueba de funcionamiento (se inicia equipo y enciende correctamente). Se realiza backup de usuarios a particion D debido a que particion esta al limite de capacidad. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	04/12/2020 20:23	AA Sede Principal	Piso 1	JOSE ANDERZON	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
101831	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Usuario.Creación de cuenta de correo corporativa usuario nuevo	Correo electrónico	07/12/2020 17:26	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes Solicito la creación de correo electrónico para LAURA DANIELA ROCHA GAMA. Para tal fin adjunto acta de inicio. Cordialmente, Martha Villegas H. Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se valida usuaria (laura.rocha) registra con cuenta de red activa. Por lo tanto ella debe registrar el caso a traves de Aranda: (http://sd.sda.gov.co/usdkv8/#/login/) solicitando la creacion del correo corporativo. Se finaliza caso debido a que por politicas de seguridad el tramite de creacion o activacion de correo debe ser solicitado por el mismo usuario. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	07/12/2020 17:46	AA Sede Principal	Piso 1	MARTHA MARGARITA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
101879	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	09/12/2020 10:05	Guion	Buen dia, Se realiza apoyo habilitacion Auditorio sotano para Audiencia. Se enciende sistema de sonido, se habilita microfono. Se presta portatil (YMF2), se habilita proyeccion HDMI a pantalla tarima, se instala programa (OBS Studio) y se habilita grabacion pantalla. Se cambia pila del microfono que no cargo	09/12/2020 16:04	AA Sede Principal	Piso 1	JAIRO ANDRES	Móvil	HEYBER ANDRES	Cerrado
101940	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	09/12/2020 15:11	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita prestamo portatil y apoyo tecnico pruebas proyeccion presentacion nuevo portal WEB en sala de juntas Piso 4 Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realizan pruebas apoyo Sala de juntas Piso 4 para ,presentacion. Se presta portatil (YMF2). Se encienden las 2 pantallas, se habilita proyeccion HDMI3, se anclan a la barra de tareas portatil: presentacion, portal secretaria e intranet. Se deja todo conectado para la presentacion. A la 1:30 pm se cambia lugar presentacion a la oficina de la Dra Carolina Urrutia. Por lo que se mueve equipo a la oficina se conecta por HDMI y proyecta al TV. Se realiza presentacion sin novedad. Se recoge equipo + cargador en buen estado. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	09/12/2020 15:51	AA Sede Principal	Piso 2	DIANA MARCELA	Móvil	HEYBER ANDRES	Cerrado
101955	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	09/12/2020 16:09	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita configuracion escaner Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza verificacion conexiones (escaner EPSON DS-860) al PC. Se ajustan los extremos del cable USB a los dispositivos. Se verifican drivers instalados. Se realiza escaneo de 1 hoja a PDF de forma exitosa. Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	09/12/2020 16:16	AA Sede Calle 54	Piso 2	SONIA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
102184	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Instalación y/o configuración Compresores	Soporte Software	11/12/2020 11:36	Guion	Buen dia, Se realiza asistencia compresion archivos que se encuentran en CD. Se copian los datos del CD al escritorio. Se comprimen a formato 7z usando compresor 7zip. Usuaria carga archivo a forest exitosamente. Se finaliza caso.	11/12/2020 11:51	AA Sede Principal	Piso 2	SANDRA PATRICIA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
102323	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	14/12/2020 8:54	Guion	Buen dia, No se encuentra autorizada para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso	14/12/2020 9:54	AA Sede Principal	Piso 2	ERIKA VIVIANA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
102349	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	14/12/2020 10:47	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Favor cambiar contraseña para: CINDY GISSEL PARRA TRUJILLO cedula y contrato 102450593120201227	Buen dia, Se verifica usuario en AD (cuenta activa). Cambio de contraseña exitoso. Por favor indicar a contratista contraseña de acceso es: parra2020 Tener en cuenta por politicas de seguridad las contraseñas de acceso no deben ser informadas a terceros. Se adjunta instructivo cambio de contraseña a traves de Aranda (mesa de ayuda). Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	14/12/2020 15:20	AA Sede Principal	Piso 3	RUSSY ESBELSA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado

102364	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	14/12/2020 11:55	Guion	Buen dia, Se realiza prestamo Portatil (5FW9). Reunion oficina Dr Revelo. Se enciende portatil, se inicia sesion cuenta local SDA, se conecta a red Wifi SDA. Se deja cargador. Usuaria prueba equipo. Funciona correctamente. Se recoge equipo en buen	15/12/2020 12:51	AA Sede Principal	Piso 1	IVONNE NAYHESKA	Móvil	HEYBER ANDRES	Cerrado
102455	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Tercero.Modificación y Actualización	Forest Tercero	14/12/2020 20:24	Guion	Buen dia, Caso corresponde a un incidente. Por lo tanto se crea caso relacionado (6244) y se escala a la analista encargada. Se emitira respuesta mediante caso relacionado. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/12/2020 9:48	Teletrabajo	Piso 1	AMANDA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
102465	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	14/12/2020 21:37	Guion	Buen dia Sr Nicolas, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuacion se informa el listado de las personas autorizadas en su area (SCASP) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de	15/12/2020 7:52	Teletrabajo	Piso 1	NICOLAS	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
6130	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	23/11/2020 8:42	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Buen día, estoy tratando de imprimir pero sale un ícono con una x en rojo, informando que está en pausa la impresión. verifico y la bandeja cuenta con papel. Me encuentro en un computador de la entidad. Me encuentro en el segundo piso, subdirección PEV, equipo N. 69. Cel: 3156010413 Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. X en rojo anunciando que está en pausa 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen día se realiza la respectiva validación con el usuario y se encuentra que se encuentra con impresiones represadas , se procede a imprimir lo que tiene en cola y se hace pruebas con la usuaria con una impresión de prueba queda funcionando ok se anexa foto de la ultima impresión de prueba realizada por la usuaria Cordialmente, Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	23/11/2020 11:38	AA Sede Principal	Piso 2	SOFIA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
100344	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	19/11/2020 7:52	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Se solicita amablemente devolver el proceso 4894855 a la actividad de revisión y reparto, gracias Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.En la solucion del caso se anexa listado de las personas autorizadas en (SCASP) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableSe finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar solicitud. SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA YENNY PAOLA BUITRAGO JOSE VITERBO ORTIZ SANDRA MILENA MONCADA YENNY PAOLA BUITRAGO	19/11/2020 8:09	AA Sede Principal	Piso 1	PAULA ALEJANDRA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
100357	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	19/11/2020 9:30	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenos días, De manera atenta solicito devolver el proceso #3992563 a la etapa "verificación de notificación" dado que debe subirse nuevamente el soporte de notificación. Muchas gracias. Mesa de Servicios TI	Buen dia no procede la solicitud porque debe solicitar la reapertura del proceso ya que al contactar al usuario indica que requiere el caso de notificaciones que ya se finalizado por este motivo se cierra el caso y se le indica a la usuario que debe solicitar una reapertura del caso Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico SDA	19/11/2020 10:10	AA Sede Principal	Piso 2	VALERIA ANDREA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
100365	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de Mouse	Soporte Hardware	19/11/2020 10:20	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Muy buenos días: Solicito el cambio de Mouse del equipo del centro de documentación para el computador de la SDA placas 13300 , teniendo en cuenta que presenta fallas. Mesa de Servicios TI	Buen dia se realiza el respectivo del cambio del mouse Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico SDA	20/11/2020 11:53	AA Sede Principal	Piso 1	ALBA LUCIA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

100412	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	19/11/2020 14:45	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenos días, desde la Oficina de Comunicaciones solicitamos para el día viernes 20 y lunes 23, el préstamo del videobeam y portátil ya que realizaremos una presentación. Requerimos que hoy jueves 19 de noviembre se realicen las pruebas pertinentes, para la presentación correspondiente y durante el fin de semana este habilitado para no tener fallas el día de la presentación. Gracias. Mesa de Servicios TI	Buen dia se realiza el respectivo préstamo del portátil con su cable hdm y se deja instalado en el auditorio del 2 piso se valida y no se presento ninguna novedad Cordialmente, Eduar González Soporte Técnico SDA	23/11/2020 13:18	AA Sede Principal	Piso 2	DIANA MARCELA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
100558	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte Portátiles.Solicitud de portátil	Soporte Hardware	23/11/2020 8:26	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día solicito el préstamo de un portátil para una Reunión Mesa de Servicios TI	Buen Dia Se realiza préstamo del portátil Dell, se realizan pruebas con el usuario y queda funcionando Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico SDA	23/11/2020 8:36	AA Sede Principal	Piso 2	VIVIANA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
100685	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	24/11/2020 10:08	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenos días, solicito por favor eliminar plantilla y devolver el proceso 4935800 a etapa de revisión y clasificación de la información muchas gracias Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.En la solucion del caso se anexa listado de las personas autorizadas en (SCASP) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableSe finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar solicitud. SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA YENNY PAOLA BUITRAGO JOSE VITERBO ORTIZ SANDRA MILENA MONCADA	24/11/2020 10:28	AA Sede Principal	Piso 3	EIMY YULISSA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
100785	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	25/11/2020 8:44	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Préstamo de portátil, con cable HDMI y mouse para hoy 25 de noviembre de 2:00pm a 4:30pm. Reunión proceso liquidación contrato CAV Mesa de Servicios TI	Buen dia se hace entrega del servicio dejando instalado el equipo portatil dell , hdmi, mouse y su respectiva conectividad a internet se realizan pruebas con el usuario y todo queda ok Cordialmente, Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	25/11/2020 14:13	AA Sede Calle 54	Piso 1	JOSE WILLIAM	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
100796	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	25/11/2020 9:57	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Préstamo portátil, cable HDMI y mouse para el día viernes 27 de noviembre de 8:00 am a 12:00pm Mesa de Servicios TI	Buen dia Se realiza el respectivo préstamo del portátil y su respectiva instalación en la sala, se conecta el portatil al tv de la sala por cable hdmi y se deja con su maouse, el usuario realiza sus pruebas y todo ok se anexa imagen como evidencia Cordialmente, Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	27/11/2020 8:16	AA Sede Calle 54	Piso 1	JOSE WILLIAM	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

100800	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	25/11/2020 10:26	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día, solicito que los siguientes procesos sean devueltos a actividad de revisión y reparto, pues no requieren respuesta en la medida que se tratan de pólizas para aprobar. Los procesos son: 4596039 y 4647522. Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.En la solucion del caso se anexa listado de las personas autorizadas en (SCAAV) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableSe finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar solicitud. SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO	25/11/2020 10:42	AA Sede Principal	Piso 2	SOFIA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
100902	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	26/11/2020 10:55	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Prestamos Portatil mañana 27 noviembre 2020 con cable HDMI y mouse. Horario de 2:00pm a 5:30pm Mesa de Servicios TI	Buen dia se realiza el respectivo préstamo del equipo portátil durante todo el dia Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico SDA	27/11/2020 17:42	AA Sede Calle 54	Piso 1	JOSE WILLIAM	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101035	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Instalación y configuración del equipo	Soporte Hardware	27/11/2020 11:35	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo, solicito su ayuda para rescatar la información que guardé en el computador con dirección IP 192.168.171.129, el día 26 de noviembre de 2020, en la carpeta documents de mi sesión diana.grande. Hoy 27 de noviembre, al ingresar dice que la carpeta esta vacía. Hoy aparece un letrero que dice: Inició sesión con un perfil temporal...no entiendo por qué mi perfil es temporal y a donde se fueron los archivos. Agradezco su ayuda ya que necesito recuperar la información. Mesa de Servicios TI	Buen dia se trata de realizar recuperación de la información pero debido a que se guardo en un usuario temporal que se sobre escribe al voolver a ingresar no fue posible recuperarla, se le informa a la usuario para que tenga conocimiento de esto(se trata de recuperar con herramientas que permita la recuperación ,buscando en la carpeta temporal)y se procede a montar de-nuevo el usuario para que pueda volver a ingresar y no presente problemas Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico SDA	27/11/2020 17:40	AA Sede Principal	Piso 3	DIANA CAROLINA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101348	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	01/12/2020 18:16	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes, solicito por favor eliminar el proceso #4925793 de mi bandeja de entrada forest debido a que es una actividad que se subió extemporaneamente. Muchas gracias. Mesa de Servicios TI	Se valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.En la solucion del caso se anexa listado de las personas autorizadas en (OPEL) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableOPEL Jefe: ALIX MONTES ARROYO Ofelia Solano Carolina Amado Julian Nicolas Grajales Luz Stella Rey Sabogal Karen Martínez Vivian Andrea Alvarez Luisa Fernanda Masso Se finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar solicitud.Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico SDA	01/12/2020 18:39	Teletrabajo	Piso 5	NATALIA DEL PILAR	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

101394	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	02/12/2020 11:28	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: cordial saludo, atentamente solicito devolver el proceso 4841005, a mi usuario a la actividad de revisión y reparto ya que el mismo ya fue tramitado Mesa de Servicios TI	Buen dia se procede a cerrar el caso ya que el proceso esta finalizado y se contacta al usuario para notificarle pero me indica que el estava solicitando era la finalizacion y este ya se encuentra finalizado y que podia cerrar el caso. 4841005 SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTECORRESPONDENCIA V_2.1ACTIVIDAD FINALDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA2020-08-112020-12-02FinalizadoSISTEMACordialmente Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	02/12/2020 12:59	AA Sede Principal	Piso 1	HARVIN JULLIAN	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101472	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	03/12/2020 10:24	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen dia Solicito de su colaboración para crear una carpeta y compartirla a otros usuarios desde Gmail. Mesa de Servicios TI	Buen dia se realiza el respectivo soporte para crear carpeta por correo corporativo por medio del driver y seleccionando los respectivos permisos como lector para que los usuarios a los que se le comparte solo puedan leer y descargar los archivo, se le realizan pruebas con el correo personal sobre el funcionamiento de la carpeta compartida. Cordialmente, Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	03/12/2020 10:31	AA Sede Principal	Piso 2	REINALDO GELVEZ	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101522	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	03/12/2020 15:26	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen dia Solicito por favor se instale la impresora de asesoría de atención al ciudadano en mi equipo para poder imprimir Mesa de Servicios TI	Buen dia se configura la impresora de asesoria que se encuentra y se realizan pruebas con el usuario para quedar todo ok Cordialmente, Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	03/12/2020 15:31	AA Sede Principal	Piso 1	SANDRA MILENA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101581	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Activación usuario en la red	Directorio Activo (Usuario de red)	04/12/2020 9:19	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día. Por favor activar usuario para red, para el profesional Walter Leonardo Niño, por nuevo contrato. Muchas gracias Mesa de Servicios TI	Buen DíaSe realiza la activación del contratista en la red, hasta el 31/01/2021usuario: WALTER.NINOcontraseña: W*nino21Nota: Debido a la contingencia de salud, no se solicitará un nuevo cambio de contraseña. Podrá acceder directamente a los aplicativos de la entidad con la clave suministrada. Sin embargo, se recomienda realizar el cambio de contraseña por medio del módulo de autogestion de contraseñas (Olvidaste tu clave?) de la mesa de servicios. Es necesario hacer un Registro de una pregunta de seguridad, el cuál se efectúa ANTES de que la contraseña caduque.*Recordamos que es necesario realizar el cambio de contraseña cada mes, de lo contrario no se podrá ingresar a los aplicativos de la entidad.Si el usuario es creado por primera vez, o es reactivado por contrato nuevo debe esperar como mínimo 1 hora para poder ingresar a la mesa de ayuda "Aranda".Importante: en esta nueva mesa solamente se habilita el usuario de red y si este tiene correo, también.Por otra parte, una vez el usuario tenga la clave de red, se debe gestionar su usuario de Forest generando un nuevo ticket de la siguiente manera:1 Ingresar a la mesa de servicios a través del siguiente link sd.sda.gov.co/usdkv8/2 Seleccionar la opción "registrar caso"3 Luego, seleccionando "Mesa de Servicios TI SDA"4 Posteriormente, seleccionar el servicio "Forest usuario"Sí el usuario es antiguo debe:a) Seleccionar la categoría "activación usuario antiguo en el Forest"si el usuario es nuevo debe:a) seleccionar la categoría "creación de usuario nuevo en el forest"Por último, el usuario debe:5 Estar pendiente de la respuesta en su requerimiento registrado, donde lo podrá consultar en la opción "mis casos".6 En nuestro trabajo de mejora continua, queremos saber la opinión de nuestros usuarios. Es por eso que los usuarios deben llenar la encuesta de satisfacción en la opción de "Novedades".CordialmenteCarlos Andrés Perdomo SalazarAdiministrador Mesa de ServiciosDirección de Planeación y Sistemas de Información AmbientalSecretaría Distrital de	04/12/2020 17:19	AA Sede Calle 54	Piso 4	WILLIAM FERNANDO	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

101657	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	04/12/2020 18:16	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Por favor devolver el proceso al punto donde se selecciona el tipo de actuación a realizar. Pues la actuación correcta a seleccionar es "elaborar informe técnico" y por error se seleccionó "elaborar concepto técnico" de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.En la solucion del caso se anexa listado de las personas autorizadas en (SRHS) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableSe finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar solicitud. SRHS SUBDIRECTOR RECURSO HÍDRICO: Reinaldo Gelvez Gutiérrez Sandra Patricia Melendez GRUPO TÉCNICO: Diego Fernando Latorre Torres Hector Diego Felipe Corredor Forero Valentina Muñoz Hoyos Diana Milena Rincón Ávila Juan Gabriel Alvarado Cárdenas Diana Carolina Pineda Sánchez Ruddy Emir Moya Lozano David Felipe Pérez Serna GRUPO JURÍDICO: MAría Teresa Villar Adriana Marcela Duran Perdomo Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico SDA	04/12/2020 18:27	Teletrabajo	Piso 1	AMANDA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101663	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Tercero.Modificación y Actualización	Forest Tercero	04/12/2020 19:44	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO FOREST TERCERODescripción de su Solicitud: Para los siguientes procesos, del Módulo de Control al cumplimiento de las obligaciones establecidas con el registro del libro de operaciones, al digitar avanzar, no avanza y sale la pestaña indicando que El Tercero no tiene registro en el libro. No responde por consulta de tercero, representante, NIT ni cédula: Proceso 4909500 Radicado 2020ER182848 Tercero: CINDY MARIETTE PUENTES VARGAS. CÉDULA 52818926Proceso 4823191 Radicado 2020ER121523 Tercero SOLUCIONES INTEGRALES UNION. NIT 800205914-4 Proceso 4804564 Radicado 2020ER106699 Tercero MARCO ANTONIO GÓMEZ COTRINO. CÉDULA 3143444 Por favor corregir error Recuerde que para la creación de Terceros se cuenta con un límite de 5 terceros por Solicitud de Servicio. Si requiere la creación un tercero solo debe diligenciar los campos adicionales que se encuentran a la derecha de esta pantalla. Si requiere la creación de más de un tercero debe diligenciar los campos que se encuentran a la derecha de esta pantalla y descargar la plantilla de Excel para diligenciar los terceros adicionales. Después de diligenciada la plantilla se debe adjuntar mediante el botón "+ Adjuntar archivo". La plantilla de Excel la puede descargar en los siguientes enlaces:	Buen dia se cierra esta caso y se crea un caso relacionado como incidente con el #6194 Cordialmente, Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	07/12/2020 12:21	Teletrabajo	Piso 1	AMANDA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101670	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Tercero.Modificación y Actualización	Forest Tercero	04/12/2020 21:42	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO FOREST TERCERODescripción de su Solicitud: Tres procesos del Módulo de Control al cumplimiento de las obligaciones establecidas con el registro del libro de operaciones, que al digitar avanzar, no avanza y sale la un anuncio indicando que "El Tercero no tiene registro de libro". No funciona consulta por nombre del tercero, del representante, NIT ni por cédula: Estas tres empresas tienen el libro de operaciones registrado. - Proceso 4909500 Radicado 2020ER182848 Tercero: CINDY MARIETTE PUENTES VARGAS. CÉDULA 52818926- Proceso 4823191 Radicado 2020ER121523 Tercero SOLUCIONES INTEGRALES UNION. NIT 800205914-4 - Proceso 4804564 Radicado 2020ER106699 Tercero MARCO ANTONIO GÓMEZ COTRINO. CÉDULA 3143444. Les agradezco corregir este error que como podrán evidenciar, dado el número de tickest que he tenido que crear, es reiterativo y atrasa el cumplimiento de las actividades asignadas a los profesionales de apoyo, con el agravante de que están próximos a terminar contrato y deben dejar concluidos todos los trámites que les fueron asignados, incluidos los que están presentando error. Recuerde que para la creación de Terceros se cuenta con un límite de 5 terceros por Solicitud de Servicio.	Buen dia se cierra el caso ya que es un incidente y se crea un nuevo caso relacionado como incidente con el #6193 Cordialmente, Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	07/12/2020 12:18	Teletrabajo	Piso 1	AMANDA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

101719	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	06/12/2020 20:06	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas noches. solicito amablemente que el proceso 4907575 se deje en su actividad del día viernes en horas de la mañana pues el mismo ya se encontraba firmado y a la espera que el área correspondiente lo notificará. Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.En la solucion del caso se anexa listado de las personas autorizadas en (SCAAV) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableSe finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar solicitud. SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO TRANSVERSAL	07/12/2020 7:56	AA Sede Principal	Piso 2	KAREN ANDREA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101746	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	07/12/2020 9:23	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen dia Solicito me ayuden con el cambio de contraseña de mi Forest Mesa de Servicios TI	Buen dia Se realiza cambio de contraseña del usuario y se valida con el usuario para que ingrese al aplicativo Cordialmente, Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	07/12/2020 9:24	AA Sede Principal	Piso 2	MARIA DEL CARMEN	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101806	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	07/12/2020 14:45	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buenas tardes amablemente solicito su colaboración para devolver a la actividad inicial el proceso 4957835 ya que me quedo mal clasificado , se debia clasificar como concepto de seguimiento y lo clasifique como concepto juridico Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.En la solucion del caso se anexa listado de las personas autorizadas en (SSFF) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableSe finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar solicitud.SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Raul Mesa Marcel Corzo Diana Lara Patricia Mendez Hernan Garavito German Cardenas Yury Suarez Sonia Nossa Carlos Hernandez Jaime Navarro G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS María Camanda Alvarez	07/12/2020 15:49	AA Sede Calle 54	Piso 3	LEIDY MARIA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

101850	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	08/12/2020 11:58	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: SOLICITUD FINALIZACIÓN DE PROCESOS Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. Se anexa listado de las personas autorizadas en (SSFFS) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Jurídico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Raul Mesa Marcel Corzo Diana Lara Patricia Mendez Hernan Garavito German Cardenas Yury Suarez Sonia Nossa Carlos Hernandez Jaime Navarro G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea MARIA FERNANDA ALVAREZ GALLARDO	09/12/2020 7:34	AA Sede Principal	Piso 3	CATALINA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101881	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte Portátiles.Solicitud de portátil	Soporte Hardware	09/12/2020 10:09	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Señores, buenos días Solicito su colaboración suministrandome el préstamo de un portátil para el día 10 de diciembre de 2020 a las 3:00 p.m Gracias Mesa de Servicios TI	Buen Dia Se realiza el respectivo prestamo del equipo portatil dell y se realizan pruebas con el usuario todo queda ok Cordialmente Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	10/12/2020 16:55	AA Sede Principal	Piso 1	ANA RUTH	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
101957	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	09/12/2020 16:11	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen días, comedidamente solicito se elimine el proceso 4956732 pues se creó por error. Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.En la solucion del caso se anexa listado de las personas autorizadas en (SCAAV) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO TRANSVERSAL LADY JEANNETH TALERO	09/12/2020 16:24	AA Sede Principal	Piso 2	SOFIA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

102007	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	09/12/2020 23:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas noches Solicito devolución del proceso 4795541 a la actividad de proyectar el AA ya que en la opcion que me lo pasaron no me deja modificar. grcias Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.En la solucion del caso se anexa listado de las personas autorizadas en (SRHS) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SRHS SUBDIRECTOR RECURSO HÍDRICO: Reinaldo Gelvez Gutiérrez Sandra Patricia Melendez GRUPO TÉCNICO: Diego Fernando Latorre Torres Hector Diego Felipe Corredor Forero Valentina Muñoz Hoyos Diana Milena Rincón Ávila Juan Gabriel Alvarado Cárdenas Diana Carolina Pineda Sánchez Ruddy Emir Moya Lozano David Felipe Pérez Serna GRUPO JURIDICO: MAría Teresa Villar Adriana Marcela Duran Perdomo Se finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar solicitud.Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico SDA	10/12/2020 8:22	AA Sede Principal	Piso 2	TATIANA MARIA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
102109	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	10/12/2020 17:13	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen dia solicito apoyo para descargar unos archivos de correo pero no me esta dejando Mesa de Servicios TI	Buen dia se presta asistencia para descargar archivos que se encuentra en correo ,se genera la descarga con la presencia del usuario y se valida que abran sin novedad Cordialmente Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	10/12/2020 17:15	AA Sede Principal	Piso 3	LILIANA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
102183	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	11/12/2020 11:34	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenos días un favor para activar usuario de la contratista NIDYA PAOLA OVALLE BECERRE- CONTRATO No. 20201237 ya que no esta funcionando y ella tiene contrato hasta el 02-01-2021 Mesa de Servicios TI	Buen dia Se procede a cerrar el caso ya que la usuario me indica que el caso ya fue solucionado, por este motivo se cierra el caso Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico SDA	11/12/2020 16:15	AA Sede Principal	Piso 2	MARIA CONSUELO	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
102273	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Forest Notify.Instalación y/o configuración	Forest	12/12/2020 21:22	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: solicito muy amablemente la finalización de los siguientes procesos # 4816201 y # 4814262, los cuales ya fueron atendidos y se les dio respuesta en otros procesos a los cuales se les vincularon. Agradezco de antemano su colaboración. Mesa de Servicios TI	Buen dia el caso se encuentra mal categorizado ,el usuario no se encuentra autorizado para realizr este tipo de solicitudes (Finalizar Proceso) se anexa listado de las personas autorizadas en (SSFFS) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Raul Mesa Marcel Corzo Diana Lara Patricia Mendez Hernan Garavito German Cardenas Yury Suarez Sonia Nossa Carlos Hernandez Jaime Navarro G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez	14/12/2020 8:35	Teletrabajo	Piso 1	NESTOR MAURICIO	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
102413	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14/12/2020 16:00	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: De su amable colaboración, con el proceso 4956244 en el encabezado sale un titulo, que no pertenece a la plantilla, que se relaciona a acontinuacion: java.sql.SQLException:javax.resource.resourceException: ij000453: Unable to get managed connection for java: /jdbc/ rpt. De su amable colaboracion para eliminar este encabezado, adjiunto pantallazo. Gracias Mesa de Servicios TI	Buen dia se realiza la consulta con los ingenieros correspondiente y me indica que que el usuario debe borrar el borrador y que lo vuelvan a crear Cordialmente Eduar González Soporte Técnico SDA.	15/12/2020 9:09	AA Sede Principal	Piso 2	CRISTHIAN CAMILO	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

102494	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Video Beam	Medios Audiovisuales	15/12/2020 10:14	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Se requiere video beam para reunión mañana 16 de diciembre de 8am a 12m en el auditorio SDA, Mesa de Servicios TI	Buen dia Se contacta al usuario para validar la solicitud y nos confirma que podemos cerrar el caso ya que la reunion fue trasladada para otro dia Cordialmente Eduar González Soporte Técnico SDA	15/12/2020 11:28	AA Sede Calle 54	Piso 1	LAURA ANDREA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
102504	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	15/12/2020 11:09	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial Saludo: Por el presente solicito muy amablemente se avance a la actividad de elaboración acto administrativo el proceso No. 4940609 Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Avanzar Actividad del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.Se anexa listado de las personas autorizadas en (SCAAV) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO TRANSVERSAL LADY JENNIFER TALERO RED RUIDO TRANSVERSAL	15/12/2020 11:13	AA Sede Principal	Piso 2	NATALY	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
102519	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	15/12/2020 12:28	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo, Por medio del presente y en virtud a que con el proceso de Registro Publicidad Exterior Visual V4 #4958867, se pretendía proyectar acto administrativo para el expediente SDA-17-2010-2133; No obstante ya no requiero proyectar acto de este registro; para lo cual amablemente solicito devolver a la actividad clasificación solicitud y con ello poder proyectar con ese proceso para otro expediente. muchas gracias. Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.Se anexa listado de las personas autorizadas en (SCAAV) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableSCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO TRANSVERSAL LADY JENNIFER TALERO RED RUIDO TRANSVERSAL	15/12/2020 12:31	AA Sede Principal	Piso 2	ALEXANDRA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
6121	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.No enciende el equipo	Soporte Hardware	20/11/2020 9:24	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Buen día, Solicito de su colaboración con la revisión de un equipo en el primero piso en la Dirección de Control Ambiental, ya que no se ha prendido desde el día martes y hoy amaneció con un ruido que se genera de la cpu. Gracias Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de disco duro del equipo, se realiza instalación y configuración del equipo backup, se verifica acceso a Internet y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	20/11/2020 16:01	AA Sede Principal	Piso 1	ANA MARIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

6126	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	20/11/2020 14:34	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen día para reportar la impresora de corporativa esta imprimiendo con manchas Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de la unidad de imagen, se realizan pruebas de impresión y funciona y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	20/11/2020 14:37	AA Sede Principal	Piso 1	ALBA LUCIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6141	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Atascos	Impresión y Digitalización	24/11/2020 16:00	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen día para reportar la impresora de color de la dgc tiene atasco de papel Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se retira atasco en la bandeja de papel, se realiza prueba de y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	24/11/2020 16:02	AA Sede Principal	Piso 1	ANYHELA BEATRIZ	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6148	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.No enciende el equipo	Soporte Hardware	25/11/2020 11:28	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Buen día, Solicito de su colaboración con la revisión de un equipo en el segundo piso en scaav, ya que no se ha prendido desde el día martes y hoy amaneció con un ruido que se genera de la cpu. Gracias Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de disco duro del equipo, se realiza instalación y configuración del equipo backup, se verifica acceso a Internet y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	25/11/2020 11:29	AA Sede Principal	Piso 2	LADY MARCELA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6149	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. No enciende	Impresión y Digitalización	25/11/2020 14:01	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Buenas tardes, solicito su colaboración ya que requiero imprimir unos documentos pero la impresora no prende, mil gracias feliz tarde. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. NA 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de cable de corriente de la impresora, se realizan pruebas de impresión y funciona correctamenteCordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	26/11/2020 11:20	AA Sede Calle 54	Piso 3	ANDRES CAMILO	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

6151	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Atascos	Impresión y Digitalización	26/11/2020 10:34	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. la impresora muestra atasco de papel, atendido por Armando Orjuela Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio del kit de mantenimiento a la impresora hp m630, se restablece el contador del kit y por ultimo se realizaron pruebas de impresión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	02/12/2020 14:32	AA Sede Calle 54	Piso 1	MERY HELLEN	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6160	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.No enciende el equipo	Soporte Hardware	27/11/2020 11:13	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Solicitar la revisión del computador con la placa 19854, dado que este puesto y el computador se mojaron el dia 24 de noviembre de 2020, por goteras en el segundo piso de la sede principal (SRHS) Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. No se enciende el equipo hasta tanto no se haga una revisión por parte de su área 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza secado total interno y externo del computador, se realizo encendió del equipo verificado el funcionamiento de la pantalla mouse teclado cpu y no se presenta falla alguna.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	01/12/2020 8:16	AA Sede Principal	Piso 2	HECTOR DIEGO FELIPE	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6165	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.No enciende el equipo	Soporte Hardware	30/11/2020 10:03	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen dia para reportar el equipo de escritorio que no enciente Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de la fuente de poder, se realizan pruebas de funcionamiento del equipo y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/11/2020 10:26	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6185	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte Portátiles.Falla display	Soporte Hardware	04/12/2020 17:51	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen día el portátil al encender muestra pantalla blanca. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo del display del portátil , se realizan pruebas de funcionamiento y de video, funciona correctamente Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	11/12/2020 16:07	AA Sede Calle 54	Piso 4	ALEJANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

6203	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Bloqueo de equipo	Soporte Hardware	09/12/2020 10:31	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen día para reportar que el equipo al iniciar la pantalla se queda en negro. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración de las actualizaciones de windows, se verifica acceso remoto al equipo en la sda y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	09/12/2020 10:58	AA Sede Principal	Piso 1	ANA RUTH	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6204	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.No funciona el Teclado	Soporte Hardware	09/12/2020 11:30	Guion Cordial saludo, Atentamente solicito su colaboración con la revisión de un equipo de la Subdirección Financiera, ya que no funciona el teclado. Gracias por su amable atención.	Buenos Días se realiza re-conexión del teclado, se verifica funcionamiento del teclado con el usuario y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	09/12/2020 11:47	AA Sede Principal	Piso 1	NOHORA LUZ	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6206	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Bloqueo de equipo	Soporte Hardware	09/12/2020 13:54	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen dia solicito la revisión del equipo de placa 11437 ya que el equipo se reinicia mu muestra un apantalla en azul. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de memoria ram, se realizan pruebas de funcionamiento y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	09/12/2020 14:00	AA Sede Principal	Piso 1	NOHORA LUZ	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6218	Incidente	Telefonía.Extensiones Telefónicas.Telefonía.Fallas	Extensiones Telefónicas	10/12/2020 16:07	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen día para reportar una que al momento de entrar un llamada por el conmutador de la sda no traslada la llama al canal telefonico de la entidad. Mensaje de Error (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realizo escalamiento a la ETB, se realizo configuración del enrutamiento de las llamadas que ingresar por el conmutador a las extinciones del canal telefónico, se realizan pruebas de enrutamiento de llamada desde el conmutador hacia las extensiones del canal telefónico y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	10/12/2020 16:13	Atencion al ciudadano	Piso 2	NATALIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

6220	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	11/12/2020 15:52	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Impresión y Digitalización >> Impresoras / Falla de Impresora; la impresora de expedientes ubicada en el sótano del edificio principal no esta imprimiendo correctamente debido a que el tóner se acabo, solicito el cambio del tóner ya que este equipo se requiere para dar respuestas a PQRSD y atender los tramites relacionados a los tramites de la Dirección de Control Ambiental, muchas gracias. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se verifica la calidad de impresión y se le indica al usuario que el archivo esta muy claro el texto.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	11/12/2020 16:53	AA Sede Principal	Sotano	JOSE MANUEL	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6221	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Cambio de Repuesto	Impresión y Digitalización	11/12/2020 16:00	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen día para reportar la falla con la bandeja de la impresora del almacén hp 400 Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de la bandeja de papel de la impresora hp laserjet 400, se realiza prueba de impresión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	11/12/2020 16:04	AA Sede Principal	Piso 3	HERNANDO	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6229	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	14/12/2020 9:18	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Cordial Saludo Ingeniero (a) Por medio del presente solicito de la manera mas respetuosa, se instale el tóner de la impresora, ubicada en el primer piso de atención al ciudadano, el cual ya esta listo para su instalación (Ya me fue entregado) Cordialmente WALTER ARLEY RINCON QUINTERO Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo".	Buenos Días se realiza el cambio del toner de la impresora hp m630 de atención al ciudadano, se realiza prueba de impresión y funciona corrrectamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/12/2020 11:54	AA Sede Calle 54	Piso 1	WALTER ARLEY	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6237	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte Portátiles.Cambio de Repuesto	Soporte Hardware	14/12/2020 16:38	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. mejora de memoria RAM para optimizar el rendimiento del equipo. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación de otro modulo de memoria ram de 4 gb y el equipo queda con un total 8gb en RAM para su uso.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/12/2020 16:44	AA Sede Calle 54	Piso 4	ALEJANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

100370	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Cargar contrato	Forest	19/11/2020 10:50	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día solicito amablemente me sea cargado mi contrato (María Juliana Montero Vasquez), este corresponde a una CESION DE CONTRATO que recibí. La persona anterior que tenia el contrato ya se encuentra a paz y salvo. Pueden verificar que mediante proceso 10987, mediante el cual se llevó a cabo la cesión, se tramitó correctamente hasta llegar a su fin. Mesa de Servicios TI	Teniendo en cuenta el Memorando con Radicado 2018IE158083 del día 09 de Julio de 2018 se informa que la integración de los sistemas FOREST y SIPSE ya se encuentra en ejecución, lo que permite la migración de la información de SIPSE a FOREST, alimentando de forma automática la información de los contratos suscritos de un sistema a otro, por lo que los contratistas ya no requerirán solicitar tickets para el cargue de la información de su contrato para realizar la cuenta de cobro en el sistema Forest.Para que la información se sincronice el contrato se debe encontrar en la etapa "En ejecución" dentro del sistema SIPSE.Cordialmente, armando orjuelaSoporte Tecnico SDA	19/11/2020 11:18	AA Sede Principal	Piso 2	MARIA JULIANA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100389	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Solicitud de equipo	Soporte Hardware	19/11/2020 12:17	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Soporte Hardware >> Soporte PC's / Solicitud de equipo, Buenos días, solicito de manera atenta el préstamo de 01 equipo portátil para realizar la verificación de un inventario documental dentro del archivo de custodia d expedientes de la Dirección de Control Ambiental, el cual ubicado en el sótano del edificio principal de la SDA, este se solicita inicialmente para ser utilizado entre el 20 de noviembre de 2020 al 27 de noviembre de 2020. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se se verifica la disponibilidad de un equipo portátil, y en el momento no contamos con equipos disponibles para el requerimiento.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	20/11/2020 10:26	AA Sede Principal	Sotano	JOSE MANUEL	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100391	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	19/11/2020 12:23	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: De manera atenta les solicito su apoyo a fin de revisar, dado que desde el día de ayer no puedo descargar documentos de word anexo pantallazo del error reportado Mesa de Servicios TI	Buenos Días se eliminan archivos temporales e instalación de actualizaciones de windows se verifica funcionamiento del equipo y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	19/11/2020 18:21	AA Sede Calle 54	Piso 3	LUZ MARINA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100481	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	20/11/2020 10:16	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia solicito el alistamiento del auditorio de sótano para una audiencia virtual con grabación de audio y video. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación de un portátil en el auditorio del sótano se realizan pruebas de grabación de la reunión sonido micrófono y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	20/11/2020 10:19	AA Sede Principal	Piso 1	JAIRO ANDRES	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100482	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	20/11/2020 10:30	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia solicito la instalación del microsoft teams para una reunión Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del microsoft team, se verifica funcionamiento y acceso a la reunión y funciona correctamente. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	20/11/2020 10:32	AA Sede Principal	Piso 2	VALENTINA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100487	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Antivirus.Agente.Actualización del Antivirus	Antivirus	20/11/2020 10:49	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Me salió un letrero que me informa que ya no cuento con antivirus, que ha caducado; luego salió la alerta que estoy enviando anexa. Les agradezco verifiquen y actualicen el antivirus si este ha caducado. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza actualización del antivirus, se eliminan archivos temporales , se verifica rendimiento del equipo y la actualización de las bases de definición de virus funcionando correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	25/11/2020 12:17	Teletrabajo	Piso 1	AMANDA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100566	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	23/11/2020 9:53	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: cambio de contraseña al usuario July.moreno. cedula 1030545355,contrato Sda-cps-2020-1742. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de contraseña por(moreno2020) en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	23/11/2020 11:01	AA Sede Calle 54	Piso 1	NUBIA EVANGELINA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

100636	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Concepto técnico de baja	Soporte Hardware	23/11/2020 15:35	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día Solicito amablemente un concepto de baja del escáner Kodak I1320 con placa 7676, el cual se encuentra cargado en el inventario a mi nombre y realmente no se usa ya que al momento de escanear el documento queda con rayas, evidenciando que las lámparas del escáner no esta funcionando, el Técnico Armando Orjuela ya hizo una revisión del mismo, identificando que debe ser dado de baja. requiero de su colaboración. Muchas gracias, Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza el concepto de baja del escáner, se anexa el concepto para que sea firmado por el usuario y entregado en el almacén de la sda.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/12/2020 16:34	Archivo Central-Calle 77	Piso 1	HAMES ALEXIS	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100673	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Asignación permisos VPN	VPN (Red Privada Virtual)	24/11/2020 8:12	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VPNDescripción de su Solicitud: Buenos días, se solicita amablemente la autorización de mi usuario para el acceso remoto al equipo Modelo II con IP fija 192.168.168.78, con el fin de realizar actividades referentes a mis obligaciones contractuales con la Subdirección. Dispositivo/OS que va a usar para el acceso a la VPN (Ej:Android, iOS, Windows, Linux, Mac OS): Windows Recursos de Red a los que requiere acceder a través de la VPN (Ej: Servidor x, carpeta \\fileserver\recurso\ , sitio web http://mesdeayuda.sda.local/ : Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realizo la validación del equipo modelo 2 el cual el programa ARM Envista se encuentra instalado en la cuenta administrador y solo funciona es esa cuenta.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	24/11/2020 15:55	Teletrabajo	Piso 2	JENNYFER	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100738	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Plotter.Falla de Plotter	Impresión y Digitalización	24/11/2020 15:50	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia para reportar que el plotter de la dga en la pantalla muestra un error. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza reinicio manual del plotter, se realiza prueba de impresión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	24/11/2020 16:05	AA Sede Calle 54	Piso 4	WILLIAM FERNANDO	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100743	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte Portátiles.Formateo del portátil	Soporte Hardware	24/11/2020 16:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día el portátil de la dirección presenta fallas al realizar reuniones virtuales. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza copia de seguridad de la información del disco, se formatea del equipo con windows 7 pro x64 office 2013 st, e instalación y configuración de aplicaciones básicas de la entidad en el equipo restauración del backup, se verifica acceso a Internet y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	24/11/2020 16:14	AA Sede Principal	Piso 1	CLAUDIA PATRICIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100848	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Asignación permisos VPN	VPN (Red Privada Virtual)	25/11/2020 17:29	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VPNDescripción de su Solicitud: No me deja ingresar por remoto Dispositivo/OS que va a usar para el acceso a la VPN (Ej:Android, iOS, Windows, Linux, Mac OS): windows Recursos de Red a los que requiere acceder a través de la VPN (Ej: Servidor x, carpeta \\fileserver\recurso\ , sitio web http://mesdeayuda.sda.local/ : equipo Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza reinicio del equipo, se realizan pruebas de conexión y okCordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/11/2020 15:45	AA Sede Calle 54	Piso 1	DAGOBERTO ANDRES	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100908	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	26/11/2020 11:26	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la Instalación y configuración de la impresora samsung atención al ciudadano. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración de la impresora asesoría atención al usuario, se realiza prueba de impresión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	26/11/2020 11:32	Atencion al ciudadano	Piso 1	JHEAN MAURICIO	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

100909	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	26/11/2020 11:28	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la Instalación y configuración de la impresora samsung atención al ciudadano. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración de la impresora asesoría atención al usuario, se realiza prueba de impresión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	26/11/2020 11:32	Atencion al ciudadano	Piso 1	LAURA MILENA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100912	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	26/11/2020 11:38	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia solicito la instalación del aplicativo microsoft teams para una reunión a las 9 am Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del aplicativo teams en el portátil de la dirección para reuniones, se realiza prueba de cámara y micrófono y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	26/11/2020 11:40	AA Sede Principal	Piso 2	REINALDO GELVEZ	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100915	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	26/11/2020 11:43	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia solicito la Configuración de red wifi para la tablet del director del área. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza la configuración de la red wifi SDA_MOBILES en la Tablet del funcionario, se verifica navegación y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	26/11/2020 11:45	AA Sede Principal	Piso 2	REINALDO GELVEZ	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
100978	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Formateo del equipo	Soporte Hardware	26/11/2020 18:22	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cambio de disco duro equipo con placa 12092 Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza copia de seguridad de la información del disco con falla, se cambia el disco duro, se formatea del equipo con windows 8.1 x64 office 2013 st, e instalación y configuración de aplicaciones básicas de la entidad en el equipo restauración del backup, se verifica acceso a Internet y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	27/11/2020 8:22	AA Sede Principal	Piso 2	ALEXANDER STALIN	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101012	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte Portátiles.Solicitud de portátil	Soporte Hardware	27/11/2020 10:07	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Muy buen día. La presente es para solicitar el formateo de los portátiles del Punto Vive Digital el cual son 15 con el que se encuentra en la entidad ,estos equipos se encuentran en el parque ENTRENUBES y estos equipos están muy lentos en todos los sentidos, se demoran en encender , abriendo alguna pagina se demora también y al utilizar algún programa también es muy demorado, La ingeniera Luz Dary nos pide de las licencias del Punto Vive Digital como también claves de congeladores del antivirus pero estos elementos no los tenemos en nuestro poder y haciendo la averiguación con el MIN TIC ellos nos contestaron que cuando se donaron estos elementos al parque todo esto se le entrego a la SDA Mesa de Servicios TI	Buenos Días se verifica la calidad de impresión y se le indica al usuario que el archivo esta muy claro el texto.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	11/12/2020 16:52	Aula Ambiental Parque Ecológico Distrital de Montaña Entrenubes	Piso 1	CRISTIAN JAIR	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101062	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	27/11/2020 16:29	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Prestamo portatil , cable HDMI y mouse para el día 02 de diciembre 2020 de 2:00pm a 5:00pm Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo en la sala de la dpsia, se verifica acceso a Internet y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	02/12/2020 16:41	AA Sede Calle 54	Piso 1	JOSE WILLIAM	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101063	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	27/11/2020 16:31	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Prestamo portatil , cable HDMI y mouse para el dia 04 de Diciembre 2020 de 2:00pm a 5:00pm Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo en la sala de la dpsia, se verifica acceso a Internet y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	04/12/2020 17:54	AA Sede Calle 54	Piso 1	JOSE WILLIAM	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

101064	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	27/11/2020 16:52	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Prestamo portatil , cable HDMI y mouse para el día 09 de diciembre 2020 de 2:00pm a 5:00pm Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo en la sala de la dca piso 1, se verifica proyección en la pantalla y acceso a Internet y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	09/12/2020 15:25	AA Sede Calle 54	Piso 1	JOSE WILLIAM	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101137	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Hacienda.Predis Extranet.Instalación y/o configuración del Java, Jinitiator	Hacienda	30/11/2020 9:14	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia solicito la instalación del token en el portátil de la entidad. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del token con el aplicativo safenet, verifica conexión y funcionamiento del token y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/11/2020 9:19	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101141	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Hacienda.Oppet Extranet.Certificado Firma Digital	Hacienda	30/11/2020 9:23	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día para la configuración del Certificado Firma Digital en el portátil asignado por la entidad Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del certicamara para la firma de documentos se realiza una prueba y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/11/2020 9:53	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101143	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	30/11/2020 10:00	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenos días, solicito amablemente préstamo de portátil para la sala DEPESIA a las 10am para el día de hoy 30 de noviembre. Gracias por la gestión. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo en la sala de la dpsia, se verifica acceso a Internet y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/11/2020 14:14	AA Sede Principal	Piso 1	DIANA JOHANNA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101152	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	30/11/2020 10:35	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen Dia, por el presente medio solcito por favor la instalación del programa Google Earth en el computador con IP 192.168.172.122 de la Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del google earth, se realiza una consulta y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/11/2020 11:49	AA Sede Principal	Piso 2	DIEGO ALEJANDRO	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101219	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	30/11/2020 15:12	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Señores, buenas tardes Agradezco ajustar el brazo del equipo de computo a mi cargo. Muchas gracias Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza ajuste en la base del brazo del monitor, se verifica altura y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	02/12/2020 10:04	AA Sede Principal	Piso 1	ANA RUTH	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101220	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	30/11/2020 15:13	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: De manera atenta solicito de su colaboración para la Instalación aplicativo BOGDATA, en la Subdirección Financiera Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del sap producción de hacienda , se verifica acceso y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/11/2020 15:40	AA Sede Principal	Piso 1	ALVARO DANIEL	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

101231	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	30/11/2020 15:52	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo, solicito amablemente el cambio de contraseña de usuario VIVIANA.BENITEZ. Gracias Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (benitez2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/11/2020 16:02	AA Sede Principal	Piso 2	SONIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101364	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	02/12/2020 8:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud:Prestamo portatil, cable HDMI y mouse para hoy 2 de diciembre de 8:20am a 11:00am Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo en la sala de la dpsia, se verifica acceso a Internet y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	02/12/2020 14:55	AA Sede Calle 54	Piso 1	JOSE WILLIAM	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101417	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Envista Arm.Configuración.Instalación y configuración del aplicativo	Envista Arm	02/12/2020 14:58	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la Instalación y configuración del aplicativo envista en la workstation con ip 192.168.170.25 Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del aplicativo ARM ENVISTA en el equipo indicado para la usuaria se realizan pruebas de funcionamiento y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	02/12/2020 15:04	AA Sede Principal	Piso 2	JENNYFER	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101589	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	04/12/2020 9:56	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen dia Es para pedir por favor la instalacion de tonner a la impresora de la SRHS Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del tonet en la impresora de recurso del suelo, se realiza prueba de impresión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	04/12/2020 10:35	AA Sede Principal	Piso 2	MONICA ALEJANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101597	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	04/12/2020 11:17	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo De manera atenta solicito su colaboración para realizar el cambio de tóner de impresora LEXMARK oficina de notificaciones DCA, piso 2. Agradezco su amable atención y colaboración. Cordialmente Mayeli Cordoba Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza la verificación del tóner instalado en la impresora en cual tiene un restante de tóner del 20% no fue necesario el cambio, se le informa a la usuaria que el toner de debe cambia cuando este este en el 1% restante. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	04/12/2020 17:56	AA Sede Principal	Piso 2	FRANCISS MAYELI	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101736	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Habilitación de sala para capacitaciones	Medios Audiovisuales	07/12/2020 8:24	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día De manera atenta, solicito apoyo tecnológico para habilitar la Sala de Juntas del Despacho y el Video beam, para el El viernes 11 de diciembre de 2020 de 9: 30 a 12 p. m Gracias por su atenciónSaludos cordiales NANCY OBEIRA CASTELLANOS PINZÓN SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS RURALIDADSecretaría Distrital de Ambiente- Alcaldía Mayor de Bogotá Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo en la sala del despacho piso 4, se verifica proyección en las pantallas, acceso a Internet y funcionan correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	11/12/2020 14:32	AA Sede Principal	Piso 2	NANCY OBEIRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

101739	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	07/12/2020 8:35	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia para reportar fallas con la conexión wifi Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza se restablece comunicación entre el switch de wifi del piso 3 y el del data center, se realizan pruebas de conexión y navegación desde un dispositivo móvil y funciona correctamente. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	07/12/2020 8:45	AA Sede Principal	Piso 2	LUZ ALEIDA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101883	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Teclas no funcionales en el Teclado	Soporte Hardware	09/12/2020 10:18	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día para reportar que el equipo no funciona el teclado. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza conexión del teclado a la torre verifica funcionamiento con el usuario y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	09/12/2020 10:35	AA Sede Calle 54	Piso 2	JEIMY CAROLINA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101926	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo cable HDMI	Medios Audiovisuales	09/12/2020 14:06	Guion Buenas tardes de manera atenta solicitamos apoyo para la adecuación de equipos en la sala del primer piso en la sede B. Mil gracias Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo en la sala de juntas del piso 1 de la sede 54 , se verifica acceso a Internet y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	09/12/2020 17:47	AA Sede Calle 54	Piso 2	EDGAR ISMAR	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
101979	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Video Beam	Medios Audiovisuales	09/12/2020 17:38	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Reciban un cordial saludo: El día viernes 11 de diciembre a partir de las 8:00 a.m. se realizará una reunión en el auditorio de la entidad del 2 piso, por lo anterior solicito el préstamo y funcionamiento de un computador portátil, vídeo beam y sonido. Esta reunión estará a cargo del Subdirector de Recurso Hidrico y el Director Legal Ambiental. Agradeciendo su amable atención y colaboración Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo en el auditorio piso 2, se verifica proyección en las pantallas, acceso a Internet y funcionan correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	11/12/2020 14:34	AA Sede Principal	Piso 3	CARMENZA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
102023	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver).Usuario.Actualizar permisos de usuarios en Fileserver	Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver)	10/12/2020 9:20	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenos días: requiero que se me habilite la opción de consulta y actualización del archivo seguimiento convenios 192.168.175.124. Gracias Mesa de Servicios TI		11/12/2020 15:46	AA Sede Principal	Piso 1	VIVIAN ALEXANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado por falta de información
102078	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Creación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	10/12/2020 13:35	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VPNDescripción de su Solicitud: CREACION ACCESO VPN NUEVO CONTRATISTA - ADJUNTO ACTA INICIO Dispositivo/OS que va a usar para el acceso a la VPN (E):Android, iOS, Windows, Linux, Mac OS): windows Recursos de Red a los que requiere acceder a través de la VPN (E): Servidor x, carpeta \\fileserver\recurso\ , sitio web http://mesdeayuda.sda.local/ : FOREST, BOGDATA, SIA SOFT, CARPETAS ARCHIVO PC, ESCRITORIO REMOTO, INFORMACION SUBDIRECCION FINANCIERA, TODOS, SERVIDORES CORRESPONDIENTES. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del cliente vpn en el equipo portátil de la usuaria, se realizan pruebas de conexión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	15/12/2020 11:31	AA Sede Principal	Piso 1	DIANA ALEXANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
102105	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Cableada.Puntos .Revisión punto de red	Conectividad Cableada	10/12/2020 16:23	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la verificación de los punto de red del centro de fauna en Engativá. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realizo verificación y comunicación del los puntos de red hacia el switch, en total fueron 30 puntos de red y funcionan correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	10/12/2020 16:26	Centro de fauna	Piso 1	LUZ DARY	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

102108	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	10/12/2020 17:00	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la configuración del teamviwer para el equipo de escritorio de la sda. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del teamviwer, se le indica a la funcionara el id y contraseña de acceso y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	10/12/2020 17:04	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
102357	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Instalación y configuración del equipo	Soporte Hardware	14/12/2020 11:41	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud:buen buen día solicito la configuración de mi perfil en mi equipo asignado Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del perfil (diana.saa) en el equipo asignado por la dependencia, se agregaron los marcadores en la barra del navegador y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/12/2020 11:58	AA Sede Principal	Piso 1	DIANA ALEXANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
102361	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	14/12/2020 11:48	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la Instalación y configuración de la impresora del área de financiera. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración de la impresora del área de financiera se realiza prueba de impresión desde el equipo y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/12/2020 11:56	AA Sede Principal	Piso 1	DIANA ALEXANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
102362	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Actualización de SO	Soporte Hardware	14/12/2020 11:51	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día para reportar no puedo ingresar al equipo remotamente. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza la instalación y configuración de las actualizaciones de windows, se verifica el acceso por parte de usuario y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/12/2020 11:59	AA Sede Principal	Piso 1	JHON KENNEDY	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
102375	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	14/12/2020 12:08	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito Cambio de contraseña de usuario de red para el acceso al correo. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de contraseña, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/12/2020 12:10	AA Sede Principal	Piso 1	DIANA ALEXANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
102386	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver).Usuario.Actualizar permisos de usuarios en Fileserver	Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver)	14/12/2020 13:15	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenos días: requiero que se me habilite la opción de consulta y actualización del archivo seguimiento convenios 192.188.175.124. Gracias Mesa de Servicios TI	Buenos Días se habilitan los permisos de acceso al la carpeta (seguimiento de convenios), se verifica acceso por parte del usuario y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA		AA Sede Principal	Piso 1	VIVIAN ALEXANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6135	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.No enciende	Impresión y Digitalización	23/11/2020 14:51	Guion Cordial saludo De manera atenta solicito revisar scanner 2 piso SCAAV. No prende 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Díasbuenas tardesSe valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia,se realiza la revision del scanner y los cables el cable usb esta dañado, se realiza el cambio del cable, se realizan pruebas y funciona ok Cordialmente. Jhon linaresSoporte Tecnico SDA	23/11/2020 15:26	AA Sede Principal	Piso 2	JORGE	Web	JHON.LINARES	Cerrado

6172	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	01/12/2020 18:24	Guion INCIDENTES FORESTDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Buenas tardes, para solicitar que en el proceso No. 3930478 se corrija el tercero que corresponde a la SOCIEDAD SURAMERICANA DE INGENIEROS METALMECANICOS – SUDEIM SAS,identificada con NIT. 860404434-8 y no al señor JOSE FERMIN NEUTA, identificado con cédula de ciudadanía 17055059 como quiera que el mismo es solo el representante legal de la sociedad indicada. 2. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	buen dia se cierra el caso, se dara tramite con el Caso No. 101365 / RF-107655-2-101365	02/12/2020 8:27	AA Sede Calle 54	Piso 1	FRANCI JULIET	Web	JHON.LINARES	Cerrado
100475	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	20/11/2020 9:43	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Instalación y configuración de la impresora llamada en el servidor como scavv Mesa de Servicios TI	uen diaSe realiza la configuracion de la impresora (PRT-P2-SCAVV)Se configura como predeterminada en el equipo.Se realiza prueba de impresion y funciona correctamente. Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	20/11/2020 9:44	AA Sede Principal	Piso 2	LADY MARCELA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
100526	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	20/11/2020 18:04	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes, solicito por favor tenemos un hallazgo de contraloría con unos procesos mi jefe me devolvió este proceso 4458997, al abrirlo aparece firmado pero se encuentra en etapa de "Elaborar Requerimiento" solicito que el proceso sea avanzado a etapa firma para que siga con la actividad de notificación al usuario Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA YENNY PAOLA BUITRAGO JOSE VITERBO ORTIZ SANDRA MILENA MONCADA YENNY PAOLA BUITRAGO JOSE VITERBO ORTIZ SANDRA MILENA MONCADA Mayra Alejandra Pérez	20/11/2020 18:22	AA Sede Principal	Piso 3	JULIET ANDREA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
100587	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	23/11/2020 11:18	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: instalacion del cd burner (quemador de cd) Mesa de Servicios TI	Buenos DíasSe valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia,se realiza la instalacion del programa, se realizan pruebas y funciona ok Cordialmente. Jhon linaresSoporte Tecnico SDA	23/11/2020 11:19	AA Sede Calle 54	Piso 2	JULIAN NICOLAS	Web	JHON.LINARES	Cerrado
100644	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	23/11/2020 17:42	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicito su colaboración para devolver el proceso 4521550 a la actividad de firma Mesa de Servicios TI	buen dia se cierra el caso el proceso esta finalizado , se anexa imagen de verificacion ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4521550SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITALEvaluación, Control y Seguimiento Ambiental de Escombros V.3.0ACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO2019-07-262020-11-04FinalizadoSISTEMApara poder dar tramite a la solicitud es necesario crear un caso por la categoria reapertura de proceso cordialmente jhon linares soport6e tecnico sda	23/11/2020 18:23	AA Sede Calle 54	Piso 3	ADRIANA JIMETH	Web	JHON.LINARES	Cerrado

100680	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	24/11/2020 9:12	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Del módulo de Verificación de Imp/Exp CITES No CITES PR19, el proceso corresponden a los anexos de la solicitud de verificación realizada mediante el proceso 4860885, el cual ya fue vinculado. Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver, Finalizar, Avanzar proceso).Proceso (4860885) se encuentr en estado finalizado.Se anexa imagen de verificación del proceso:ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4860885BC BROMELIAS DE COLOMBIA S.A.SFLORA CITES NO CITES PR19ACTIVIDAD FINALG - FLORA MADERAS2020-09-032020-09-14FinalizadoSISTEMANo es procedente atender solicitud, se finaliza caso.Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	24/11/2020 10:02	Teletrabajo	Piso 3	TITO GERARDO	Web	JHON.LINARES	Cerrado
100695	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	24/11/2020 11:17	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día Mediante la presente solicito amablemente apoyo devolviendo el proceso 4777344 a etapa incial, ya que por accidente la profesional lo finalizo el proceso tiene el radicado 2020ER84996 anexo. Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso el proceso se encuentra finalizado, para poder devolver la actividad del proceso es necesario crear un nuevo ticket por la categoriaaplicaciones/forest/procesos/reapertura de procesose anexa imagen de verificacionProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4777344DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL E INTERPOLSeguimiento y Control a Obras Públicas y PrivadasACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO2020-05-202020-11-22FinalizadoSISTEMAcordialmente jhon linares soporte tecnico sda	24/11/2020 11:39	AA Sede Principal	Piso 3	SERGIO ALONSO	Web	JHON.LINARES	Cerrado
100885	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	26/11/2020 8:57	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo: Amablemente solicito de su colaboración con el préstamo de un videobeam, portátil, los cables de conexión (Cable de poder, HDMI O VGA según la conexión del computador) de igual forma acceso a micrófonos. Dichos elementos serán utilizados el día de mañana 27 de noviembre en el auditorio de la entidad de 2:00pm a 3:30pm. Agradezco la atención prestada. Mesa de Servicios TI	buenas tardesse realiza instalacion de computador para el auditorio se entrega al usuario y queda conforme cordialmentejhon linaressoporte tecnico sda	27/11/2020 15:40	AA Sede Calle 54	Piso 3	ANA MILENA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
100905	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Habilitación de sala para capacitaciones	Medios Audiovisuales	26/11/2020 11:21	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Habilitación de sala para capacitaciones Mesa de Servicios TI	buen dia Se realiza instalacion de computador y video beam para el auditorio se entrega al usuario y queda conforme. Cordialmente, jhon linares Soporte Tecnico SDA	26/11/2020 11:26	AA Sede Principal	Piso 2	GABRIEL	Web	JHON.LINARES	Cerrado
101237	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	30/11/2020 16:16	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud Buenas tardes, solicito acompañamiento el día 01/12/2020, desde las 7:00 am hasta las 12 pm Mesa de Servicios TI	buenos diasse realiza instalacion de computador y apoyo tecnico para la sala de juntas,se entrega al usuario y queda conforme cordialmentejhon linaressoporte tecnico sda	01/12/2020 10:23	AA Sede Principal	Piso 2	PILAR VIVIANA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
101301	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras. Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	01/12/2020 12:07	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Instalación y configuración de la impresora Mesa de Servicios TI	buenas Tardes Se realiza la configuracion de la impresora con el computador . se verifica con el usario por medio de una prueba de impresion y queda ok Cordialmente. Jhon linaresSoporte Tecnico SDA	01/12/2020 12:09	AA Sede Principal	Piso 1	RENE ADOLFO	Web	JHON.LINARES	Cerrado
101631	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Actualización información básica contratista	Forest	04/12/2020 16:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes, requiero por favor que me eliminen las obligaciones especificas que aparecen para mi contrato dado que quedaron de manera desorganizada (numeracion) lo que puede suponer un problema con el area fianciera, una vez eliminadas les pido el favor me colaboren habilitando una vez mas el modulo Obligaciones Especificas para volverlas a cargar. de antemano agradezco su colaboracion y quedo atento a cualquier inquietud. Mesa de Servicios TI	Ya se soluciono el problema, por favor no proceder con la solicitud realizada.	07/12/2020 14:45	AA Sede Principal	Piso 1	JAIRO OSWALDO	Web	JHON.LINARES	Cerrado

101773	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Instalación y/o configuración Adobe	Soporte Software	07/12/2020 12:11	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Instalación y/o configuración Adobe Mesa de Servicios TI	Buenas Tardes Se realiza la configuracion del adobe reader en el computador . se verifica con el usario y queda ok Cordialmente. Jhon linaresSoporte Tecnico SDA	07/12/2020 12:13	AA Sede Principal	Piso 2	LADY MARCELA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
101774	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	07/12/2020 12:16	Apoyo del personal técnico para la habilitacion de la sala de juntas	buenas tardesse realiza instalacion de computador y apoyo tecnico para la sala de juntas,se entrega al usuario y queda conforme cordialmentejhon linaressoporte tecnico sda	07/12/2020 12:18	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
101775	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Apoyo del personal técnico	Medios Audiovisuales	07/12/2020 12:17	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Apoyo del personal técnico para la habilitacion de la sala de juntas Mesa de Servicios TI	buenas tardesse realiza instalacion de computador y apoyo tecnico para la sala de juntas,se entrega al usuario y queda conforme cordialmentejhon linaressoporte tecnico sda	07/12/2020 12:18	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
101869	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	09/12/2020 8:01	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO Descripción de su Solicitud:	buen dia se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO TRANSVERSAL LADY JENNIFER TALERO RED RUIDO TRANSVERSAL	09/12/2020 8:14	AA Sede Calle 54	Piso 2	KAREN YULIETH	Web	JHON.LINARES	Cerrado
101889	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	09/12/2020 10:35	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Se solicita finalización del proceso, ya que una vez revisado y evaluado técnicamente se atendió mediante proceso 4791958. Mesa de Servicios TI	Buenos dias se cierra el caso debido a que el proceso se encuentra finalizado 4791958 se anexa imagen de verificación # ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4791958LICEO CHICO CAMPESTRECORRESPONDENCIA V_2.1ACTIVIDAD FINALG - CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA2020-06-112020-11-23FinalizadoSISTEMAcordialmente:Jhon LinaresSoporte tecnico SDA	09/12/2020 10:51	Teletrabajo	Piso 2	DIEGO FERNANDO	Web	JHON.LINARES	Cerrado
101934	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Actualización información básica contratista	Forest	09/12/2020 14:46	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicito el apoyo para la icnlusion de la dirección de residencia debido a que en la información básica del usuario no se permite hacer la modificacion. Debido a esto, devolvieron la cuenta de noviembre, por tanto necesito ayuda en este tema. Mesa de Servicios TI	Se cierra el caso automaticamente por la herramienta, teniendo en cuenta que se cumplio el tiempo que tenia el usuario para completar la información solicitada para dar continuidad al caso, De acuerdo a la regla, un caso en "Requiere más Información" permanecerá abierto durante dos días hábiles, y posterior a este tiempo se cerrara automaticamente a falta de una respuesta por parte del usuario.	11/12/2020 9:23	AA Sede Principal	Piso 2	DIEGO ANDRES	Web	JHON.LINARES	Cerrado por falta de información

102033	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Creación de usuario Persona Juridica.Ajustes del Contrato	Forest Juridico (I.A.A.P)	10/12/2020 10:07	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO FOREST JURIDICO I.A.A.PDescripción de su Solicitud: Solicitud cargue de contrato Usted puede solicitar hasta 5 usuarios jurídicos por ticket. Tenga en cuenta la siguiente información Si requiere solicitar un (1) usuario jurídico, solamente diligencie los campos del formulario en la parte inferior de la pantalla.Si requiere solicitar más de un (1) usuario jurídico, descargue la plantilla de Excel, complete la información de usuarios adicionales y adjúntela al caso con el botón +Adjuntar archivo.Coloque siempre el código de verificación del NIT de la empresa(xxx.xxx.xxx-X). Este será el ID del usuario jurídico. La plantilla de Excel la puede descargar en los siguientes enlaces: Plantilla Creación Persona Juridica Para descargar el archivo usar el boton ctrl + Click izquierdo del mouse. Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso se va a tramitar con el Caso No. 102060 / RF-108392-2-102060cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	10/12/2020 12:19	AA Sede Principal	Piso 1	SERGIO ANDRES	Web	JHON.LINARES	Cerrado
102061	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	10/12/2020 11:52	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día, Favor devolver procesos 4944881 a actividad inicial, al tratar de cargar un CT y no aparece la opción de generar borrador 4938572 a actividad inicial, para volver a generar acta de registro del libro de operaciones, porque la anterior, que fue anulada, salió con número de carpeta repetido. Mesa de Servicios TI	buen dia se cierra el caso, El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SRHS SUBDIRECTOR RECURSO HÍDRICO: Reinaldo Gelvez Gutiérrez Sandra Patricia Melendez GRUPO TÉCNICO: Diego Fernando Latorre Torres Hector Diego Felipe Corredor Forero Valentina Muñoz Hoyos Diana Milena Rincón Ávila Juan Gabriel Alvarado Cárdenas Diana Carolina Pineda Sánchez	10/12/2020 12:03	Teletrabajo	Piso 1	AMANDA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
102071	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	10/12/2020 12:29	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: favor habilitar para poder avanzar a la etapa de seleccionar el acto administrativo a proyectar, puesto que no deja avanzar de donde se diligencia los datos de usuario Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso el , el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SRHS SUBDIRECTOR RECURSO HÍDRICO: Reinaldo Gelvez Gutiérrez Sandra Patricia Melendez GRUPO TÉCNICO: Diego Fernando Latorre Torres Hector Diego Felipe Corredor Forero Valentina Muñoz Hoyos Diana Milena Rincón Ávila Juan Gabriel Alvarado Cárdenas Diana Carolina Pineda Sánchez Ruddy Emir Moya Lozano David Felipe Pérez Serna GRUPO JURÍDICO: MAría Teresa Villar Adriana Marcela Duran Perdomo	10/12/2020 12:38	AA Sede Calle 54	Piso 2	CESAR FRANCISCO	Web	JHON.LINARES	Cerrado
102088	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	10/12/2020 14:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes La presente es para solicitar el cierre del proceso en mención debido a que esta solicitud no requiere respuesta y ya se recibieron los documentos originales en la Subdirección Contractual. Gracias Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso el proceso ya se encuentra finalizado, se anexa imagen de verificacion ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4941074SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTECORRESPONDENCIA V_2.1ACTIVIDAD FINALDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA2020-11-192020-11-23FinalizadoSISTEMAcordialmente jhon linares soporte tecnico sda	10/12/2020 14:25	AA Sede Principal	Piso 1	MARIA CONSUELO	Web	JHON.LINARES	Cerrado

102118	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	10/12/2020 17:50	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Devolver los siguientes procesos a actividad inicial 4948115 - En el módulo de control al tráfico de flora- Se solicita devolución porque el documento que se va a proyectar es un Informe técnico de disposición final4932660 - En el módulo de control al tráfico de flora- Se solicita devolución porque el documento que se va a proyectar es un Informe técnico de disposición final Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SRHS SUBDIRECTOR RECURSO HÍDRICO: Reinaldo Gelvez Gutiérrez Sandra Patricia Melendez GRUPO TÉCNICO: Diego Fernando Latorre Torres Hector Diego Felipe Corredor Forero Valentina Muñoz Hoyos Diana Milena Rincón Ávila Juan Gabriel Alvarado Cárdenas Diana Carolina Pineda Sánchez Ruddy Goin Ma	10/12/2020 17:54	Teletrabajo	Piso 1	AMANDA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
102209	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Reasignación de responsable (pasar Forest a X persona)	Forest	11/12/2020 15:17	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial Salud De manera atenta solicitud Traslado de Proceso 4908615 a la bandeja jennifer.moreno Muchas Gracias Mesa de Servicios TI	se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SRHS SUBDIRECTOR RECURSO HÍDRICO: Reinaldo Gelvez Gutiérrez Sandra Patricia Melendez GRUPO TÉCNICO: Diego Fernando Latorre Torres Hector Diego Felipe Corredor Forero Valentina Muñoz Hoyos Diana Milena Rincón Ávila Juan Gabriel Alvarado Cárdenas Diana Carolina Pineda Sánchez Ruddy Goin Ma	14/12/2020 13:27	Teletrabajo	Piso 2	JENNIFER PAOLA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
102322	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	14/12/2020 8:53	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: El proceso 4920161 se finalizó mal , se debe finalizar con el proceso 4920169 con radicado SDA No. 2020EE225163 que da respuesta al radicado 2020ER191174 Mesa de Servicios TI	se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO TRANSVERSAL	14/12/2020 9:10	Teletrabajo	Piso 2	FABIAN ALBERTO	Web	JHON.LINARES	Cerrado

100386	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Asignación permisos VPN	VPN (Red Privada Virtual)	19/11/2020 12:05	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VPNDescripción de su Solicitud: Buenas tardes, solicitamos solución para el acceso al equipo Modelo II con ip fija 192.168.168.78 del grupo RMCAB, ya que en el día de hoy no se puede acceder remotamente vía VPN al equipo Dispositivo/OS que va a usar para el acceso a la VPN (Ej:Android, iOS, Windows, Linux, Mac OS): Windows Recursos de Red a los que requiere acceder a través de la VPN (Ej: Servidor x, carpeta \\fileserver\recurso\ , sitio web http://mesdeayuda.sda.local/ : servidor, office, Envista ARM Mesa de Servicios TI	buenas días, De acuerdo a la solicitud, se realiza el dia de ayer la revision de la vpn, se idientifica que la falla se encuentra en que el equipo en la configuración del escritorio remoto no esta habilitado los permisos para el servicio de escritorio remoto. se hacen las configuraciones y se da permiso al usuario para acceder remotamente. Cordialmente, Andrea Chaparro Coordinadora Soporte Técnico	20/11/2020 14:52	AA Sede Principal	Piso 2	DAISSY LIZETH	Web	JENNY ANDREA	Cerrado
100979	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	26/11/2020 18:38	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Desde la SPCI requerimos la instalación del sistema BOGDATA para los usuarios Hector Julio Valbuena Coca - hector.valbuena Camilo Ernesto Gutierrez Mendez - camilo.gutierrez 10AM LUIS ALBERTO LAVERDE BARRERA - luis.laverde Carmen Rocio Gonzalez Cantor - carmen.gonzalez 10AM NIRIA JANITH GUERRERO GUERRERO - niria.guerrero 10AM FREDY LEONARDO DIAZ RIVERA <fredy.diaz 10AM ANAYA CAROLINA MORENO NINO - anaya.moreno 10AM ANGELICA JOHANNA ORTIZ AMORTEGUI - angelica.ortiz 10AM DIANA PATRICIA GALINDO RODRIGUEZ - diana.galindo LINDA SHEY ARCILA ELJACH - linda.arcila 2PM muchas gracias Mesa de Servicios TI	Buenos días, Dra. Eliana, teniendo en cuenta que se esta a la espera de la aprobación y creación de los Usuarios de SAP, para el grupo de personas que describe en el caso, por el momento se debe esperar a la respuesta y aval de este proceso y a tener listo los usuarios creados, para posteriormente hacer el proceso de instalación en los equipos del listado que nos indica. Luego de que se tenga este aval y aprobación, se puede refierir y crear el caso solicitando la instalacion de la herramienta para los usuarios que lo requieran. por esta razon se da cierre al caso. gracias. Cordialmente, Jenny Andrea Chaparro Pérez	27/11/2020 9:23	AA Sede Principal	Piso 1	ELIANA ANDREA	Web	JENNY ANDREA	Cerrado
101142	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Tercero.Modificación y Actualización	Forest Tercero	30/11/2020 9:44	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO FOREST TERCERODescripción de su Solicitud: Buen día, por favor solicito la actualización del tercero registrado en el proceso 4944021, por el de Efectimedios S.A. con NIT 860504772-1. Gracias Recuerde que para la creación de Terceros se cuenta con un límite de 5 terceros por Solicitud de Servicio. Si requiere la creación un tercero solo debe diligenciar los campos adicionales que se encuentran a la derecha de esta pantalla. Si requiere la creación de más de un tercero debe diligenciar los campos que se encuentran a la derecha de esta pantalla y descargar la plantilla de Excel para diligenciar los terceros adicionales. Después de diligenciada la plantilla se debe adjuntar mediante el botón "+ Adjuntar archivo". La plantilla de Excel la puede descargar en los siguientes enlaces: Para descargar el archivo usar el boton ctrl + Click izquierdo del mouse. Plantilla Persona juridica Plantilla Persona Natural Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se crea caso relacionado (101460). Con el fin de dar tramite a la solicitud. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	03/12/2020 8:16	AA Sede Principal	Piso 2	SOFIA	Web	JENNY ANDREA	Cerrado
101151	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	30/11/2020 10:34	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenos días: Se solicita en préstamo un portátil para la Dirección de Gestión Corporativa auditoria interna Mesa de Servicios TI	buen dia se realizo préstamo del portátil para el grupo de la auditoria.	02/12/2020 8:46	AA Sede Principal	Piso 1	ALBA LUCIA	Web	JENNY ANDREA	Cerrado
102495	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	15/12/2020 10:20	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Se requiere portátil para reunión el miércoles 16 de diciembre de 8am a 12m en el auditorio SDA edificio central. Se solicito Video Beam para el mismo evento con el Numero de tiket 108857-2-102494 Mesa de Servicios TI	Buenos dias, De acuerdo a cnversación telefonica con la usuaria Laura Lizcano, nos indica que se puede cerrar el caso ya que la reunion de mañana fue cancelada, se realizara la msima el di lunes 21 de diciembre, actualmente no hay una ora definida para la misma, por eso la usuaria solicita cierre del caso, y el dia viernes estara de nuevo colocando el caso con la solicitud. Gracias. Cordialmente, Jenny Chaparro Coordinadora de Soporte Técnico	15/12/2020 11:30	AA Sede Calle 54	Piso 1	LAURA ANDREA	Web	JENNY ANDREA	Cerrado