INFORME DE SOPORTE TÉCNICO EN SITIO.

Contrato: 238/2023 MDN-UGG-DA
Periodo: 1 al 31 Marzo de 2026

Contratista: IOIP S.A.S.

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

CONTENIDO

1. Resumen Ejecutivo 4
2. Cantidad de solicitudes por Dependencia 6
3. Contexto y Definiciones 8
4. Rendimiento por Técnico de Soporte 8
5. Herramientas de Control 9
6. Anexos 10
7. Matriz Consolidada 10
8. Casos escalados internamente 116
9. Soporte en sitio- Configuración de Encuestas de Satisfacción en Tablet .. 117
10. Glosario de Términos 118
11. Conclusiones 118

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

Índice de Tablas

Tabla 1: Resultados detallados por clasificación 5
Tabla 2: Cantidad de solicitudes por Dependencia 7
Tabla 3: Cantidad de casos atendidos por Técnico de Soporte 9
Tabla 4: Casos escalados al área técnica 116

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Cantidad de Ticekts por clasificación ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Gráfico 2: Cantidad de Tickets por semana 8
Gráfico 3: Cantidad y % de casos atentidos por técnico de soporte 9

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

1. Resumen Ejecutivo

En febrero de 2026 se atendieron un total de **238 casos** de soporte en sitio, clasificados en 7 categorías principales:

1. **Acompañamiento Funcional:** Orientación (asesoría) y formación (capacitación) en el uso adecuado del sistema.

2. **Configuración Funcional:** creacion en el sistema de perfiles y también la creación o modificación de plantillas

3. **Gestión de Documentos:** Abarca todo lo relacionado con el manejo de documentos, visualización de anexos, radicación, expedientes, cancelación de tareas.

4. **Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas:** procesos asociados a la firma digital (camerfirma) o electrónica, configuración de SIGNAX.

5. **Gestión de Usuarios:** Administración de usuarios, permisos dentro del sistema, incluyendo creación o desactivación.

6. **Incidencias, Lentitud del sistema, Infraestructura:** Problemas de desempeño que afectan la operación del sistema y red del MDN y fallas técnicas o errores en el funcionamiento del sistema. Estos casos no pueden ser gestionados directamente desde el soporte técnico, por lo que se escalan al área técnica de IOIP para su análisis y solución

7. **Traslado a Soporte Interno MDN:** Casos que, por su alcance o nivel técnico, deben ser trasladados al equipo de soporte interno del MDN, ya que su atención y resolución son de su competencia.

Durante el período analizado se registraron **238 tickets**, concentrándose principalmente en temas relacionados con **Gestión de Usuarios**, que representan el **40% (96 casos)** del total. Esto evidencia que gran cantidad de solicitudes están asociadas a creación, modificación o ajustes de perfiles y accesos.

En segundo lugar, se encuentran los casos de **Gestión de Documentos** con un **28% (66casos)**, reflejando una demanda importante en procesos documentales.

Las **incidencias asociadas a lentitud del sistema** representan el **11% (25 casos)**, lo que indica oportunidades de mejora relacionadas con desempeño y/o infraestructura.

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

Las demás categorías presentan una participación menor:

- **Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas:** 9% (22 casos)
- **Traslado a Soporte Interno MDN:** 8% (19 casos)
- **Configuración Funcional:** 2% (5 casos)
- **Acompañamiento Funcional:** 2% (5 casos)

Resultados detallados por clasificación

Clasificación	Cantidad de Tickets	%
Gestión de Usuarios	96	40%
Gestión de Documentos	66	28%
Incidencias, Lentitud del sistema	25	11%
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	22	9%
Traslado a Soporte Interno MDN	19	8%
Configuración Funcional	5	2%
Acompañamiento Funcional	5	2%
Total general	238	100%

***Tabla 1**: Resultados detallados por clasificación*

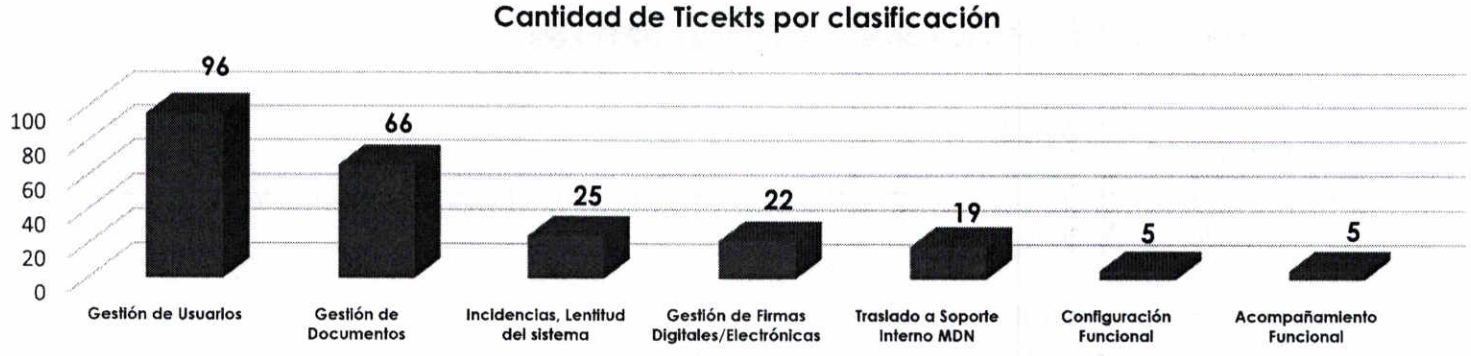


***Gráfico 1:** Cantidad de Ticekts por clasificación*

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

2. Cantidad de solicitudes por Dependencia

Del total de requerimientos registrados, se identifica la siguiente distribución por 6 principales dependencias:

- **Dirección Administrativa – 29 tickets**

Presenta diversidad en los tipos de solicitud:

- Incidencias / Lentitud: 10
- Gestión de Documentos: 7
- Gestión de Usuarios: 6
- Otros (Acompañamiento, configuración, gestión de firmas digitales, traslado a soporte MDN): 6

- **Dirección de Asuntos Legales – 26 tickets**

Distribución principal:

- Gestión de Usuarios: 14
- Gestión de Documentos: 8
- Otros casos menores relacionados con gestión de firmas digitales y traslado a soporte MDN): 4

- **Oficina de Relacionamiento con el ciudadano – 22 tickets**

Distribución principal:

- Gestión de Documentos: 11
- Gestion de usuarios: 4
- Casos menores en configuración funcional, gestión de firmas, lentitud, y traslados a soporte de MDN: 7

- **Grupo Archivo General – 18 tickets**

Mayormente asociados a:

- Incidencias / Lentitud: 8
- Gestion de usuarios: 4
- Gestión de Documentos: 4
- Casos menores firmas y traslados a soporte de MDN: 2

- **sistemas@mindefensa.gov.co – 18 tickets**

Principalmente:

- Gestión de Usuarios: 18

- **Otras dependencias – 125 tickets**

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

Dependencia	Cantidad de Tickets
Dirección Administrativa	**29**
Acompañamiento Funcional	2
Configuración Funcional	1
Gestión de Documentos	7
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	2
Gestión de Usuarios	6
Incidencias, Lentitud del sistema	10
Traslado a Soporte Interno MDN	1
Dirección de Asuntos Legales	**26**
Gestión de Documentos	8
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	2
Gestión de Usuarios	14
Traslado a Soporte Interno MDN	2
Oficina de Relación con el Ciudadano	**22**
Configuración Funcional	3
Gestión de Documentos	11
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	1
Gestión de Usuarios	4
Incidencias, Lentitud del sistema	2
Traslado a Soporte Interno MDN	1
Grupo Archivo General	**18**
Gestión de Documentos	4
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	1
Gestión de Usuarios	4
Incidencias, Lentitud del sistema	8
Traslado a Soporte Interno MDN	1
sistemas@mindefensa.gov.co	**18**
Otras dependencias	**125**
Gestion de Documentos	36
Gestion de Usuarios	50
Incidencias, lentitud del sistema	5
Traslado a Soporte Interno MDN	14
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	16
Acompañamiento Funcional	3
Configuración Funcional	1
Total General	**238**

Tabla 2: Cantidad de solicitudes por Dependencia

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

3. Contexto y Definiciones

El presente informe corresponde a las actividades de **soporte técnico en sitio** realizadas en el marco del contrato **238/2023 MDN-UGG-DA**, cuyo objeto es garantizar la continuidad, operación y mantenimiento del **SGDEA (Sistema de Gestión Documental y Expedientes Administrativos)** del Ministerio de Defensa Nacional.

El **SGDEA** es la plataforma institucional que soporta todos los procesos de **gestión documental, radicación, conformación de expedientes electrónicos, permisos de acceso, flujos documentales, integraciones con fuerzas,** entre otros.

Las actividades de soporte en sitio incluyen:

- Atención de casos reportados por usuarios.
- Acompañamiento en procesos operativos del sistema.
- Corrección de incidencias menores en ambiente productivo.
- Escalamiento a soporte equipo desarrollo IOIP en casos críticos.



Gráfico 2: Cantidad de Tickets por semana

4. Rendimiento por Técnico de Soporte

Durante el mes de Marzo 2026, la atención en sitio fue gestionada principalmente por los técnicos **Kevin Monsalve Meza y María Fernanda Cuesta,** quienes gestionaron los tickets, con **141 (59%) y 97 (41%)** respectivamente. En conjunto, ambos representaron el **100%** del total de atenciones, evidenciando su papel central en la operación diaria.

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

En términos generales, la distribución de casos refleja una concentración operativa en el equipo principal de soporte, respaldada por un grupo de técnicos de apoyo que garantizó la eficiencia y estabilidad del servicio en sitio.

Analista Técnico	Cantidad de Tickets	% Analista Técnico
Kevin Monsalve Meza	141	59%
Maria Fernanda Cuesta	97	41%
Total general	**238**	**100%**

Tabla 3: Cantidad de casos atendidos por Técnico de Soporte

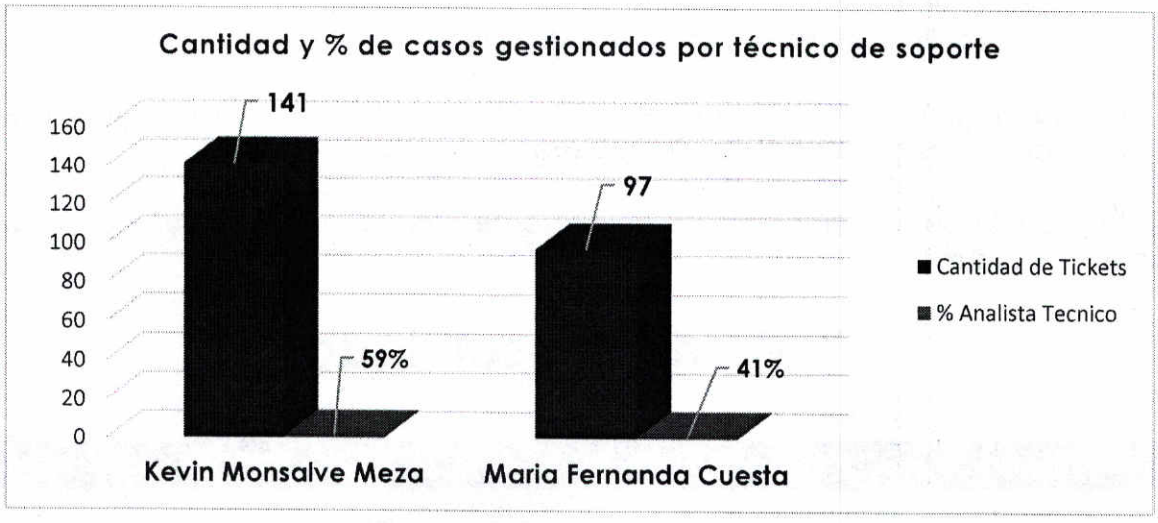


Gráfico 3: Cantidad y % de casos atentidos por técnico de soporte

5. Herramientas de Control

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

6. Anexos

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

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

- **Erick Zambrano** – Ingeniero del Ministerio.
- **Santiago Mesa** – Ingeniero del Ministerio.

Esta medida asegura la trazabilidad de la información, así como la transparencia en el control relacionadas con las actividades de soporte en sitio.

De igual manera como complemento del presente informe, se adjunta una copia de la matriz para consulta.

7. Matriz Consolidada

No.	Fecha Solicitud	No. Solicitud	Asunto	Estado	Clasificación	Descripción	Analista Técnico	Fecha Solución	Solicitante	Dependencia	Respuesta definitiva
1	2026-03-02	11405378032	Rv: Perfil Computador	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita la creación de perfil para ingreso al SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-02	Libia Hernández Reyes	Dirección del Desarrollo del Talento Humano	Se escala l solicitud al área de soporte de MDN.
2	2026-03-02	11405326899	Rv: Falla Sgdea Integración	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una falla al momento de realizar integración de documento s por competenci a en el SGDEA:	Kevin Monsalve Meza	2026-03-02	Rosabra Montealegr e Arcieniegas	Grupo Archivo General	En atenció a su solicitud, me permit informarle que en la serie documenta l con la cual está creado el expediente no es posible realizar traslados, dado que dicha funcionalic ad únicament e se

											encuentra configurac a en la serie documento l de Derechos de Petición Como solución inmediata, se sugiere mover el documento a un expediente que cuente con la serie documento l de Derechos de Petición en donde el tipo documento l sí está habilitado podrá efectuarse el traslado de manera normal.
3	2026-03-02	11405580310	Rv: Gestor Documental - Secretaría De Gabinete	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar perfil de usuario en el SGDEA para actuar como gestor documental	Kevin Monsalve Meza	2026-03-02	Blanca Jeaneth Garzón Vanegas	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado los cambios necesarios dentro del SGDEA para que la señora MÓNICA TATIANA CHIMBÍ GIL pueda desempeñar sus funciones como Gestora de correspondencia encargada hasta el regreso de la señora Erika Fuentes Romero.

4	2026-03-02	11405622260	Rv: Solicitud Asignación Roles	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar roles a usuarios en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-02	Maria Camila Castro Rubio	Dirección Administrativa	En atenció a su solicitud, me permit informar que se ha realizado l asignació del perfil correspond ente a la señora Diana Mayerli Rui n cuanto c la asignació del perfil d Gestora Document al, es necesario que dicho cambio se informado mediante un Memoran o dirigido c Coordinac or del Grupo Archivo General, señor Jorg Luis Pinto Pinzón par la actualizac ón en su base de datos correspond ente a dichos Gestores documenta les. Una ve elaborad el Memoran o, solicitamo amableme nte que no lo remita como respuesta este correc para proceder con los ajustes requeridos López, cor el fin de que pued efectuar correctam

											nte las solicitudes de ingreso al CAN.
5	2026-03-02	11405678404	Rv: Autorizacion Activacion Usuario Por Termino De Vaciones Dr. Arnulfo Oviedo	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA por termino de vacaciones del funcionario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-02	Farley de Jesus Cardona Velasquez	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la activación del usuario solicitado.
6	2026-03-02	11406020341	Rv: Solicitud Validacion Expediente Sgda	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita sea activada la opción de reasignar radicado ya que en el momento el usuario no le es posible la ejecución de dicha acción el el sistemas SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-02	Tianny Julieth Guio Parra	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud, me permito informarle que no es posible reasignar el radicado, ya que este fue incluido en un expediente y actualmente se encuentra en trámite activo. Por tal motivo, la acción realizada no puede ser revertida dentro del sistema.
7	2026-03-02	11406179559	Rv: Solicitud Soporte	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para la firma de documentos en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-02	Viviana Astudillo Sampedro	Dirección de Contratación Estatal	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se brinda el acompañamiento y asesoría necesaria

											para el correcto procedimiento a la hora de firmar un acta. Se confirma que dicho procedimiento se ha efectuado de forma correcta después de activar los aplicativos del Signax y FirmaYa.
8	2026-03-02	11406250343	Rv: Inoperancia Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se reporta una falla en el sistema SGDEA que no permite abrir la plataforma	Kevin Monsalve Meza	2026-03-02	Edgar Jesus Rojas Rodriguez	Dirección de Finanzas	Se procede con la activación del usuario solicitado.
9	2026-03-02	11406303677	Rv: Activación Usuario Po Retorno De Vacaciones	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA por termino de vacaciones del funcionario.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-02	Myriam Liliana Lopez Vela	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la activación del usuario solicitado.
10	2026-03-02	11413532259	Rv: Solicitud Creación Rol Usuario Ct Tianny Guio Parra	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-02	Giovanni Arturo Gonzalez Zapata	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizará la configuración del Grafo de la señora CT. Tianny Guio Parra cuando no proporcionen en la resolución en donde se le asignan las funciones indicadas como Coordinadora.
11	2026-03-02	11413613283	Rv: Informando Novedad	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se reporta novedad en la carpeta de documentos del equipo perteneciente al	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-02	Cristian Camilo Martinez Bermudez	Dirección Administrativa	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.

						funcionario en el MDN.					
12	2026-03-02	11413643746	Rv: Solicitud Soporte	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para visualizar documentos enviados a la bandeja de entrada del usuario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-02	Harold Hernan Mena	Oficina de Control Interno Sectorial	En atención a su solicitud, me permito informarle que el documento M20260302 003490 fue enviado como destinatario secundario dentro del radicado correspondiente. Adicionalmente, el documento se encuentra actualmente en su bandeja de entrada, disponible para su gestión.
13	2026-03-02	11413853989	Rv: Error Firma Digital	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se reporta un error en la generación de firma digital por parte del usuario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-02	William Andres Ferro Bolaños	Dirección Logistica	En atención a la visita realizada en sitio, se efectuó la verificación del error y se identificó que este se debía a que el equipo es nuevo y no contaba con las aplicaciones requeridas para que el sistema SGDEA pudiera realizar la firma de documentos. Adicionalmente, durante el proceso se detectó que el certificado de firma

											digital está próximo a vencerse. Por tal motivo, se remitió la documentación necesaria para solicitar la renovación del certificado con la nueva empresa Camerfirma. Esta documentación ya fue enviada para que se proceda con la renovación correspondiente.
14	2026-03-02	11414895571	Rv: Solicitud Permisos Cargar Anexos	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita asignar permisos de usuario a funcionario en el SGDEA para poder cargar anexos a las PQRS del MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-02	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informarle que se ha procedido con la activación del rol solicitado en el sistema para el usuario FRANCISCO JAVIER TIBANTA. Por favor, le solicitamos realizar las pruebas correspondientes para verificar el correcto funcionamiento y confirmar que la configuración se encuentra activa.
15	2026-03-02	11414937626	Rv: Problemas Firma Ya	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta problemas con la plataforma firmaya.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-02	Monica Chimbi	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado

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

											soporte en sitio en donde se ha corregido la novedad presentada de forma correcta y se confirma que el proceso de firma se efectúa de forma exitosa.
16	2026-03-03	11415089012	Rv: ¡Certificado Cerca De Expirar!	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la renovación del certificado en Camerfirma	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-03	William Andres Ferro Bolaños	Dirección Logistica	Le informamos que se ha realizado exitosamente el cargue de los documentos en la plataforma de la entidad certificadora Camerfirma, con el fin de iniciar el proceso de emisión de su certificado digital.
17	2026-03-03	11415206332	Rv: Solicitud Activacion Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-03	Jhon Andrew Tabares Quiceno	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la activación del usuario solicitado.
18	2026-03-03	11415244757	Rv: Solicitud Base De Datos	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la base de datos tramitados en el año 2025 en la plataforma SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-03	Yerson Alberto Valderrama Ramirez	Grupo Ayudantía General	En atención a su solicitud, me permito adjuntar el archivo en formato Excel con toda la información relacionada a los ingresos de MDN tramitados en el sistema SGDEA. Agradecemos su revisión y quedamos atentos a cualquier comentario

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

											observación o requerimiento adicional que considere pertinente para dar continuidad al proceso.
19	2026-03-03	11415324542	Rv: Solicitud Apoyo Revisión Equipo De Computo.	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se reporta fallas en el equipo de computo del funcionario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-03	Jose Mauricio Trejos Grizalez	Grupo Negocios Generales	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
20	2026-03-03	11427838270	Rv: Solicitud Verificación De Perfil Y Autorización De Permisos	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la verificación de perfil de usuario ya que se reporta fallas al momento de elaborar radicados.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-03	Diana Lorena Patiño Tovar	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, se ha agendado una reunión a través de Microsoft Teams con el fin de brindar una pronta solución. Agradezco de antemano su disposición para atender este espacio.
21	2026-03-03	11427832223	Rv: Fallas En La Plataforma Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan falla en el sistema SGDEA y no ha sido posible elaborar radicados en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-03	Nixa Wguerddy Triana Balaguera	Dirección de Derechos Humanos y DIH	En atención a su solicitud y según lo conversado durante la sesión, se identificó que el sistema SGDEA presentaba intermitencia y lentitud al momento de editar plantillas de respuesta en Word, además de que en algunos casos la información no se guardaba correctamente. Para

											dar solución, se procedió con la eliminación de la caché del navegador se realizaron las pruebas correspondientes y actualmente el sistema queda funcionando de manera adecuada
22	2026-03-03	11427902599	Rv: Solicitud Eliminación Autorización De Ingreso.	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar autorización de ingreso a personal en el SGDEA:	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-03	Miguel Angel Andrade Diaz	Dirección de Derechos Humanos y DIH	En atención a su solicitud, me permito informarle que se ha procedido con la cancelación de las tareas solicitadas las cuales ya no se encuentran reflejadas en su bandeja de entrada.
23	2026-03-03	11427973386	Rv: Solicitud Circulares Emitidas - Dirección Administrativas	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la copia de circulares emitidas por la Dirección Administrativa.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-04	Carolina Alarcón Barreto	Dirección Administrativa	Como se informó previamente en el correo de arrastre, no es posible realizar la descarga masiva de las circulares emitidas por la Dirección. En este caso, únicamente se encuentra habilitada la opción de descarga individual, de acuerdo con el expediente relacionado

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

											o a cada circular.
24	2026-03-04	11428017059	Rv: Solicitud Activar Rol De Gestor Documental Temporalmente	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de Gestor Documental a funcionario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-04	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección Administrativa	En atenció a su solicitud, me permit informarle que se ha procedid con la asignació del perfil d Gestor Document al para la usuaria Ruth Roble Carrillo.
25	2026-03-04	11428145925	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar pefil debido a que el funcionario será trasladado de dependencia y requiere el cambio de Despacho.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-04	Diana Marcela Maldonado Betancourt	Obispado Castrense de Colombia	n atenció a su solicitud, me permit informarle que se ha procedid con el cambio d sección, d acuerdo con la resolución adjunta. Por favor, l solicitamo realizar las pruebas correspond entes parc verificar que el ajuste se haya aplicado correctam nte. Quedo atenta a sus comentari s y a cualquier observació n o requerimie to adicion que permita da continuid d al proceso.
26	2026-03-04	11428215808	Rv: Solicitud Reactivación/ Creación De Permiso De	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-04	Carlos Fernando Lemus Garcias	Dirección de Seguridad Nacional	Se proced con la activació

			Redactor De Documentos – Plataforma Sgdea			en el SGDEA.					del usuario solicitado.
27	2026-03-04	11428241704	Rv: Revisión Firma Plataforma Sghdea Directora Centro Corporativo-Gsed	Solucionado	Gestión de Documentos	Se requiere revisar la firma de funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-04	Blanca Cecilia Baquero Jiménez	Dirección Centro Corporativo GSED	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó soporte en sitio, en el cual se identificó que la novedad presentada obedecía a la creación errónea de la circular. Adicionalmente, se brindó el acompañamiento y la asesoría necesaria para garantizar la correcta elaboración del documento, verificando que el proceso de creación se completara de manera adecuada
28	2026-03-03	11438113300	Rv: Actualización De Ubicación Y Rol En Plataforma Sgdea – Funcionaria María Alejandra Sánchez Torres	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para la asignación de nuevos roles y ubicación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-03	Javier Fernando Torres Preciado	Dirección de Seguridad Ciudadana	En atención a su solicitud, me permito informar que la funcionaria MARIA ALEJANDRA SANCHEZ TORRES ya se encuentra dentro del SGDEA en el GRUPO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURIDAD CIUDADANA con el perfil de Gestora documento

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

											l de acuerdo a las validacione s realizada con Talent Humano y asignacior es de funciones por parte de Archivc General
29	2026-03-03	11438154462	Rv: Comunicació n Novedad Coordinación	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se envían resoluciones para reportar novedad con respecto a usuarios en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-02-03	Jhon Alexander Cano Carrillo	Dirección de Gestión del Talento Humano	En relación con el correo anterior, en el cual se indica la resolución mediante la cual se le asignan las funciones de Coordinac ón del Grupo de programac ón presupuest al, solicito amableme nte que se diligencie y se anexe, como respuesta a este correc el documento adjunto denominad o "Carta para inclui grafo", cor el fin de culminar la configurac ones necesarias dentro del SGDEA y permitirle desempeñ ar sus funciones de manera adecuada
30	2026-03-03	11438175878	Rv: Solicitud De Asignación Temporal	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cambio de roles y asignacione s para funcionario que inicia periodo vacacional.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-03	Diana Marcela Cañon Parada	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que actualmen e el señor Segundo Miguel Pol

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

											Herrera se encuentra designadc como Gestor de correspondencia del Grupo Contencio: o Constitucic nal, de acuerdo con la solicitud remitida por Yury Alexandra Caballero el día 27/02/2026
31	2026-03-03	11438213972	Rv: Problemas Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-03	Luis Felipe Escobar Reyes	Dirección de Seguridad Ciudadana	Se procede con la activación del usuario solicitado.
32	2026-03-03	11438226785	Rv: Solicitud De Apoyo Para Edición De Datos En Elaboración De Permisos	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una falla por parte del usuario al momento de la ejecución de permisos lo que ha ocasionado la devolución de varias solicitudes.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-02	Yuli Paola Salazar Gutierrez	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las verificaciones correspondientes, identificando que actualmente no es posible editar los datos ya registrados en los vehículos dentro del sistema. No obstante, esta novedad ha sido reportada como mejora bajo el ticket #747 con el propósito de que en futuras actualizaciones se habilite la edición de los campos asociados

											a los vehículos previamen e registrados lo cual permitirá una gestión más ágil y flexible de la informació
33	2026-03-03	11438279212	Rv: Fallo En Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se reporta fallas en el sistema SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-03	Juan Sebastian Villarruel Rodriguez	Grupo Archivo General	Se procede con la activación del usuario solicitado.
34	2026-03-03	11438278035	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere actualizar la dependencia a la cual pertenece un usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-03	Julie Patricia Henao Rodriguez	Dirección Centro Corporativo GSED	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las verificaciones correspondientes dentro del SGDEA, identificando que usted se encuentra actualmente en el Grupo de Desarrollo Humano. Esta situación obedece a que aún no ha efectuado la firma de Paz y Salvo de acuerdo con lo establecido en la resolución que dispone su reubicación física. Adicionalmente, es importante precisar que para poder otorgarle la firma del Paz y Salvo resulta indispensable que no

											cuente cor tareas pendiente: en su bandeja de tareas ni expediente s activos a su cargo. En este momento, se evidencia que mantiene 9 expediente s asignados, de los cuales 8 correspond en a la versión 1.0, sobre los cuales deberá realizar el cierre administrat vo respectivo y cambiar de responsab e el que es versión 2.0
35	2026-03-04	11438330438	Rv: Error	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una novedad con expediente al no dejar incluir tipo documental	Kevin Monsalve Meza	2026-03-05	Alex Francisco Cabanzo Cristancho	Dirección de Seguridad Ciudadana	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó soporte en sitio, efectuando las verificacion es necesarias Durante este proceso se identificó una novedad relacionad a con la validación de los permisos otorgados dentro de los expediente s. La situación ha sido debidamer

											te escalada c área corresponc ente para su análisis y pronta solución, quedandc registrada bajo el ticket #76(
36	2026-03-04	11438383420	Rv: Carta Para Incluir Grafo - My. Oscar Gabriel Castro Ruiz	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la captura de firmas digital para usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-04	Vicente Alexander Maya Ramos	Dirección de Seguridad Públida	En atenció a su solicitud, me permitc informar que se har realizado las configurac ones necesarias dentro del SGDEA, con el fin de que el señor Mayor Óscar Gabriel Castro Ruiz pueda desempeñ ar sus funciones como Coordinac or encargadc del Grupo de Atención Humanitari a al Desmovilizc do y Apoyc al Sometimier to Individual c la Justicia (GAHD-ASIJ), de acuerdo con lo establecid en la resolución adjunta.
37	2026-03-04	11438416751	Rv: Solicitud, Creación De Grafos Para Coordinadore s - Dirección Centro Corporativo Gsed	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de firmas digitales para funcionarios en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-04	Henry Armando Villamizar Moreno	Grupo de Asuntos Corporativos	En atenció a su solicitud, me permitc informar que se har efectuadc los ajustes corresponc

											entes dentro del SGDEA, garantizando la correcta configuración de los grafos de los Coordinadores señalados en el documento adjunto.
38	2026-03-04	11438458174	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-04	Andres Felipe Ortega Vera	Dirección de Contratación Estatal	Con relación a su solicitud me permito informar que la creación del usuario en el SGDEA para la señora PD 18. Margareth Sofía Silva Montaña se efectuará una vez el área de soporte realice la correspondiente creación del usuario en el Directorio Activo.
39	2026-03-04	11438489679	Rv: Solicitud Para Modificar Información En La Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta un error al momento de la creación de permisos para los ingresos de visitantes al MDN, no permite la edición de los contactos.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-04	Maria Teresa Ruiz Santana.	Grupo de Administración de la Solución temporal Fortaleza	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las verificaciones correspondientes, identificando que actualmente no es posible editar los datos ya registrados en los vehículos dentro del sistema. No obstante,

											esta novedad ha sido reportada como mejora bajo el ticket #747 con el propósito de que en futuras actualizac ones se habilite la edición de los campo: asociados a los vehículos previamen e registrados lo cual permitirá una gestión más ágil y flexible de la informació .
40	2026-03-04	11438553954	Rv: Solicitud Soporte Urgente¡¡	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para la creación de circulares por parte de funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-04	Judith Patricia Guerra Jimenez	Dirección Centro Corporativo GSED	n atención a su solicitud, me permito informar que se realizó soporte en sitio, mediante el cual se corrigió la novedad presentado . Posteriorme nte, se procedió con la creación de la circular, verificándo se que el proceso se ejecuta de manera correcta.
41	2026-03-04	11438601747	Rv: Urgente Tutela - Constancia De Notificación Rs20260224042 775	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita el reporte de notificación de un radicado de salida	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-04	Angie Marcela Burgos Gonzáles	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito compartir el correo de notificación correspondiente al

											RS2026022 042775, para su revisión y gestión.
42	2026-03-05	11438644236	Rv: Solicitud Urgente Plataforma Sgda	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la revisión del perfil ya que actualmente cuenta con permisos de gestor documental pero no le es posible el acceso a los funcionarios del grupo a los expedientes generados.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-05	Maria Alejandra Sanchez Torres	Dirección de Seguridad Ciudadana	En atenció a su solicitud, me permit informar que se realizó soporte er sitio, efectuand las verificacio es necesarias Durante este proceso se identificó una novedad relacionac a con la validación de los permisos otorgados dentro de los expedient s. Adicionalm ente, se brindó unc solución temporal mientras se llega a la solución de la novedad. Se rompe l herencia, se cambia la seguridad del expedient a publica y se proporcior an los permisos a usuario qu se necesite
43	2026-03-05	11438717508	Rv: Problema Firma	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta falla en la firma digital del funcionario.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-05	Monica Tatiana Chimbi Gil	Secretaria de Gabinete	En atenció a su solicitud, me permit informar que se dará por atendida y no se continuará

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

											con el trámite, toda vez que, segúr indicacione s de la funcionaric la novedac presentadc ya fue corregida y el proceso de firma se efectuó de manera correcta.
44	2026-03-05	11438753672	Rv: Sgda No Funciona	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-05	Monica Rocio Figueroa Vargas	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	En atención a su solicitud, me permitc informarle que se realizó la visita en sitio, en la cual se identificó que el fallc corresponc a a la red del MDN. Para dar solución, se solicitó el apoyo del área de soporte y se logró subsanar lc novedad presentadc , quedandc la plataformc funcionanc o correctame nte.
45	2026-03-04	11448049818	Rv: Reporte De Falla En Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta un falla técnica con el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-04	Juan Sebastian Villarruel Rodriguez	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, consideran os necesario programar una sesión con el fin de socializar lc inconsister cia que se presenta actualmen e. Agradece mos de antemano su atención y le

											solicitamos amablemente que no indique su disponibilidad, sugiriendo al menos dos fechas tentativas para coordinar la reunión, así como los nombres de las personas que deban participar en la misma.
46	2026-03-04	11448127773	Rv: Solicitud Soporte	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar documento de la bandeja de entrada de usuario.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-05	Maria Camila Cordoba Valderrama	Dirección de Planeacion y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que, dado que los oficios fueron digitalizados dentro de expediente correspondiente, se les asignó un radicado. Al contar con un radicado asociado, el sistema no permite la cancelación de dicho documentos. Por lo anterior, se recomienda mantener los documentos dentro de expediente que corresponda, garantizando así la correcta trazabilidad y gestión de la información.

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

47	2026-03-05	11448159640	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la asignación de un memorando de prueba a funcionario en el SGDEA para completar acciones de ajuste de documentos.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-05	Blanca Jeaneth Garzón Vanegas	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha cancelado de forma correcta la solicitud de visto bueno del Comunicado interno que se encontraba en la bandeja de tareas del señor ANDRES FELIPE GUZMAN.
48	2026-03-05	11448181234	Rv: Solictud Apoyo Cambio De Impresora	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se reporta una falla con la impresora de un funcionario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-05	Tianny Julieth Guio Parra	Dirección de Gestión del Talento Humano	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
49	2026-03-05	11448199762	Rv: Novedad Firma Acta De Trabajo	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una falla al momento de intentar firmar un acta dentro del SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-05	Jhon Alexander Bernal	Grupo Gestión Presupuestal	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se reinicia el aplicativo del Signax para que cargue correctamente el nuevo token asociado. Al reiniciar se procede a efectuar el proceso de firma y se completa de forma correcta.

50	2026-03-05	11448261587	Rv: Solicitud Restricción Temporal Sgdea Por Periodo Vacacional	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita desactivar usuario en el SGDEA por motivos de inicio de vacaciones del funcionario.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-05	Diana Yineth Rivera Galeano	Dirección Sectorial de Comunicaciones	En atención a su solicitud, me permito informar que su usuario dentro del SGDEA será desactivado a las 05:00 p.m., en cumplimiento de su periodo de vacaciones. La reactivación se efectuará el día 06 de abril de 2026 a las 08:00 a.m. Es importante resaltar que, durante el tiempo en que su usuario permanezca desactivado, no será posible realizar procesos relacionados con la bandeja de tareas, incluyendo aquellos vinculados a radicados de entrada que pudieran encontrarse pendientes
51	2026-03-05	11448293805	Rv: Respetuosa Solicitud De Borrar Los 3 Archivos Que Dicen Circulares Mdn	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar de la bandeja de tareas del funcionario circulares que por error fueron creadas.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-06	Judith Patricia Guerra Jimenez	Grupo de Asuntos Corporativos	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con la cancelación de las circulares indicadas. Por lo tanto, esta ya no

											deberían visualizarse en su bandeja de entrada. Le agradezcc verificar y confirmar que el ajuste se refleje correctame nte.
52	2026-03-05	11448317136	Rv: Solicitud Creación Usuario Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita crear usuarios en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-06	Angela Patricia Rojas Camargo	Oficina de Control Disciplinario Interno	En atención a su solicitud, me permito informar que los usuarios han sido creados de manera exitosa en el SGDEA. Agradecemos realiza las verificacior es correspondientes parc confirmar e acceso y correcto funcionamiento.
53	2026-03-05	11448359177	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq429939 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario con el RQ429939	Kevin Monsalve Meza	2026-03-06	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
54	2026-03-05	11448373266	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq429865 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ429865	Kevin Monsalve Meza	2026-03-06	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

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

			Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final								
55	2026-03-06	11463438609	Rv: Reasignación De Cuenta De Sgdea	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita el traslado de cuentas entre funcionarios de las misma sección	Kevin Monsalve Meza	2026-03-06	Daniel Maria Castano Garcia	Dirección de Contratación Estatal	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
56	2026-03-03	11463943849	Rv: Solicitud Soporte Urgente Correo Entregados A Destinatarios Erróneos	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita revisar algunos radicados los cuales están llegando erróneamente a destinatarios que no corresponden.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-06	Jose Francisco Avila Ruiz	Dirección de las Tecnologias de la Información.	n atención a su solicitud, me permito informar que se ha coordinado con el área de correspondencia la actualización del correo de notificaciones previamente asignado al contacto del señor Vicealmirante Harry Ernesto Reyna Niño. De esta manera, a momento de radicar documentos dirigidos al señor Vicealmirante, las notificaciones correspondentes ya no serán enviadas al correo ditic@armada.mil.co, sino al correo actualizado que ha sido registrado en el sistema.

57	2026-03-06	11463990920	Rv: Cancelación De Comunicado Interno	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la cancelación de un comunicado interno en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-06	Deisy Eliana Peña Valderrama	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la cancelación del comunicado interno de forma correcta
58	2026-03-06	11464031706	Rv: Solicitud Gestión De Vencimientos Y Próximas A Vencer	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reportan problemas por parte del usuario al momento de realizar solicitudes a otras dependencias en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-06	Laura Raquel Segura Arias	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha corregido la novedad presentada al momento de realizar el traslado por competencia hacia DIVRI. Respecto a traslado por competencia de la Petición de Información, es importante precisar que este tipo de trámite no se encuentra homologado para ser trasladado mediante integración. Esta situación es de pleno conocimiento de la coordinación del Grupo de Gestión y Acompañamiento Sectorial de Relación con el Ciudadano.

59	2026-03-06	11464058448	Rv: Solicitud Rol	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cambio de rol a usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-06	Myriam Liliana Lopez Vela	Dirección de Asuntos Legales	En atenció a su solicitud, me permit informar que se ha procedid con la activació del rol requerido. Le agradezc realizar las verificacio es correspond entes dentro del sistema para confirmar e correcto funcionam ento.
60	2026-03-06	11464087617	Rv: Cierre De Expedientes A Mi Nombre Ana Yaneth Calderón Urrea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita el cierre administrati vo de documento s en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-06	Ana Yaneth Calderon Urrea	Oficina de Control Interno Sectorial	En atenció a su solicitud, me permit informar que, una vez realizado e cierre administrat vo de todo los expedient s en su versión 1.0, resulta primordial efectuar e cambio de responsab e tanto de dichos expedient s como de aquellos que correspond en a la versión 2.0
61	2026-03-09	11464115585	Rv: Error En Plantilla De Memorando	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta un error en la plantilla del los memorand os	Kevin Monsalve Meza	2026-03-09	Control Interno Sectorial	Oficina de Control Interno Sectorial	En atenció a su solicitud, me permit informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se ha brindado l asesoría necesaria respecto c

											la novedad presentada.
62	2026-03-09	11464167192	Rv: Solicitud Cierre Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cierre del usuario en el SGDEA debido a traslado de dirección del funcionario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-09	Viviana Astudillo Sampedro	Dirección de Contratación Estatal	En atención a su solicitud, me permito informar que para proceder con la desactivación del usuario es indispensable contar previamente con la firma del paz y salvo correspondiente. Este documento garantiza que no existan pendientes administrativos o técnicos asociados al usuario y es requisito obligatorio para continuar con el proceso.
63	2026-03-09	11464197055	Rv: Comunicación Resolución No. 001899 De 2026	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar usuarios de acuerdo a la resolución N°001899 de 2026	Kevin Monsalve Meza	2026-03-09	Diego Andres Zarate Soto	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que se han efectuado las configuraciones pertinentes dentro del SGDEA, con el fin de que el señor PABLO ANDRÉS PARDO MAHECHA asuma sus funciones como Coordinador encargado del GRUPO PROCESOS ORDINARIOS, de

											conformidad con lo establecido en la RESOLUCIÓN No. 001899 de 2026.
64	2026-03-09	11464245453	Rv: Solicitud Cambio De Cargo Coordinador Grupo De Transparencia Despacho Mdn	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de cargo a funcionario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-09	Grupo de Transaparencia	Despacho Ministerio de Defensa Nacional	De acuerdo con su solicitud, se ha realizado la modificación del cargo según lo indicado. Le agradezco realizar las pruebas correspondientes en el sistema para verificar que los cambios se encuentren aplicados correctamente.
65	2026-03-09	11464261695	Rv: Solicitud Creación De Usuario Y Permisos Sgdea	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita la creación de usuario en el MDN	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-09	Diego Alejandro Brinez Olaya	Grupo Asesor Tribunal Medico Laboral	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
66	2026-03-09	11464312308	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq430321 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA bajo el RQ430321	Kevin Monsalve Meza	2026-03-09	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
67	2026-03-09	11464302711	Rv: Actualizacion Firma	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar la firma digital de funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-09	Gloria Stefany Cuesta Andrade	Dirección de Planeacion y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado de forma correcta la

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

											actualizac ón de su grafo dentro del SGDEA.
68	2026-03-09	11474634619	Rv: Error En Aporte De Información	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para corregir la creación de una petición ya que no se adjunto el radicado de entrada.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-10	Camilo Andres Garzon Vanegas	Dirección Administrativa	En atenció a su solicitud, me permitc informar que el Radicado de entradc No. P20260225(17602 se encuentra en estado "PENDIENTE DE INFORMAC ÓN", debido a que los Radicados de salida asociados no fueron creados de manera correcta. Se evidencia que no se ha anexado lc informació corresponc ente.
69	2026-03-09	11474760946	Rv: Captación De Firma	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere la creación de la firma digital para funcionario en el SGDEA:.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-09	Diego Andres Zarate Soto	Dirección de Asuntos Legales	En atenció a su solicitud, me permitc informar que se har realizado las configurac ones necesarias dentro del SGDEA para que MY. CRISTEN ZULIMA CASTRO RADA cuente cor el flujo de poderes y la firma.

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

70	2026-03-09	11474898378	Rv: Solicitud Cambio De Coordinadora Sgdea Gng	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de coordinador en una dependencia dentro del SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-09	Daniel Gonzalez Martinez	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que, para llevar a cabo los ajustes correspondientes dentro del SGDEA y habilitar a la señora CAROLINA MOYANO FORERO en el ejercicio de sus funciones como Coordinadora del Grupo de Negocios Generales, resulta indispensable que se realice previamente la firma del Paz y Salvo. Este requisito es fundamental, ya que garantiza el cierre administrativo de las responsabilidades actuales y permite efectuar de manera ordenada y transparente los cambios necesarios en el sistema para su designación como nueva coordinadora. Con ello se asegura la continuidad en la gestión del grupo, el cumplimiento de las

											disposicior es institucionc es y la adecuadc transición de funciones, en concordar cia con los lineamient s establecid s por la entidad
71	2026-03-09	11474947124	Rv: Solicitud Ingreso Plataforma Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el acceso a la plataforma del SGDEA por parte de funcionario del MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-09	Ana Celmira Gonzalez	Dirección Administrativa	En atenció a su solicitud, me permit informar que se ha procedid con la modificaci n correspond ente en el sistema. L informació ya se encuentra actualizad y cargada en la nuev sección asignada.
72	2026-03-09	11475025873	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta un erro al momento de realizar nuevament e el cargue de de formulario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-09	Diego Andres Zarate Soto	Dirección de Asuntos Legales	De acuerdo con lo tratado er la reunión sostenida, se realizaron los ajustes correspond entes en e sistema. Agradezc realizar las pruebas necesarias para verificar el correcto funcionam ento y confirmar que el módulo opera de manera adecuada

73	2026-03-09	11475129652	Rv: Crear Usuarios Sgdea - Rq430214 - Rq430246 Procesos Ordinarios	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuarios bajo el RQ430214 - RQ430246	Kevin Monsalve Meza	2026-03-09	Soporte@mindefensa.gov.com	Soporte@mindefensa.gov.com	Se procede con la creación del usuario solicitado.
74	2026-03-09	11475203871	Rv: Asignación Digiturno Archivo General	Solucionado	Configuración Funcional	Se solicita el cambio de rol de asignación de digiturno a nuevo funcionario en el SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-09	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con la modificación correspondiente en el sistema.
75	2026-03-09	11475275428	Rv: Solicitud Apoyo Sgda	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita restablecimiento del MFA por parte de usuario en el MDN	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-10	Jesus Adrian Garcia Aponte	Dirección Fondo de Defensa Técnica	En atención a la situación presentada, me permito informar que el restablecimiento del MFA se encuentra fuera del alcance del equipo de soporte SGDEA. Por tal motivo, agradezco su amable colaboración para adelantar las gestiones necesarias
76	2026-03-09	11475366877	Rv: Solicitud Creación De Usuario Red	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita la creación de usuario en la red del MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-09	Farley de Jesus Cardona Velasquez	Dirección de Asuntos Legales	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
77	2026-03-10	11475438486	Rv: Novedad Reporte Power Bi	Solucionado	Configuración Funcional	Se reporta una falla en la fecha de captura de los reportes en Power BI	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-10	Rocio Del Pilar Perdomo Calderon	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha registrado el caso en la matriz de seguimiento y se encuentra documentado en Git bajo el siguiente enlace

78	2026-03-09	11484638495	Rv: Solicitud De Activación De Firma En El Sgdea – Coronel Pablo José Díaz Mora	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la activación de firma digital para usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-10	Ayudantía General	Grupo Ayudantía General	En atenció a los formatos adjuntos, me permitc informar que se har realizado las configurac ones necesarias dentro del SGDEA de forma correcta para que e señor Coronel PABLO JOSÉ DÍAZ MORA, pueda desempeñ ar sus funciones como el nuevo Ayudante General.
79	2026-03-10	11484734395	Rv: Retiro Circulares Sgdea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar del SGDEA circulares creadas por el funcionario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-10	Henry Armando Villamizar Moreno	Grupo de Asuntos Corporativos	En atenció a su solicitud, me permitc informar que se ha procedidc con la cancelacic n de la tarea indicada. Actualmen e, esta ya no deberíc visualizarse en su bandeja d entrada. Le agradezcc realizar las pruebas correspondientes parc confirmar que la cancelacic n se refleje de manerc adecuadc en el sistema.
80	2026-03-10	11484784500	Rv: Solicitud Creación Correo Electrónico	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita la creación de correo electrónico y servicios que se	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-10	Clauidio Miguel Coha Garcia	Dirección de Seguridad Públida	Se escala l solicitud al área de soporte de MDN.

						requieran para funcionario nuevo en el MDN					
81	2026-03-10	11484844316	Rv: Solicitud Soporte	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la cancelación de circular en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-10	Maria Camila Cordoba Valderrama	Dirección de planecion y prsesupuesto	uen día, Por medio de la presente, solicito respetuosc mente favor eliminar esta circular, teniendo en cuenta que se estaba realizando como una prueba
82	2026-03-10	11485014008	Rv: Inconveniente s Siath - Módulo Solicitud De Permisos	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para identificar la aprobación de permisos en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-10	Judith Patricia Guerra Jimenez	Dirección Centro Corporativo GSED	
83	2026-03-10	11485367836	Rv: Requerimiento Firma Actas	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la firma digital de funcionario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-10	Jenny Patricia Rubiano Avila	Dirección Administrativa	Le informamo que se ha realizado exitosamer te el cargue de los documento s en la plataformc de la entidad certificado a Camerfirmc , con el fin de iniciar e proceso de emisión de su certificadc digital.
84	2026-03-10	11485406618	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-10	Sindy Marcela Vaca Angarita	Dirección Administrativa	Tras realiza las validacione s corresponc entes, se confirma que el aplicativo SGDEA se encuentra funcionanc o correctame

											nte. En este sentido, se recomienc a realizar una recarga de la página (Ctrl + F5) c refrescar e navegador con el fin de descartar problemas de carga local. Adicionalm ente, sugerimos verificar la conectivic ad de red de la entidad, yc que en ocasiones la lentitud c intermitenc a en la rec puede afectar el acceso y desempeñ o del sistema.
85	2026-03-10	11485403430	Rv: Solicitud Acceso A Plataforma Sgda	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el ingreso al sistema SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-10	Henry Prieto Rincón	Dirección de las Tecnologias de la Información.	En atenció a su solicitud, me permitc informar que su usuario no se encuentra creado dentro del SGDEA, debido a que el formato de solicitud de servicios informáticc s fue diligenciac o de manera incorrecta Al no selecciona ningún campo corresponc ente al SGDEA, se entiende que no es necesaria

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

											la creación del usuario
86	2026-03-10	11485454506	Rv: Solicitud Asignacion De Roles Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita bajo memorando la asignación de roles para nuevos usuarios en el MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-10	Pablo Andrés Pardo Mahecha	Dirección de Asuntos Legales	En atención a la solicitud y conforme a lo establecido en el Memorando M20260302003480 sobre la asignación de roles y funciones en el sistema SGDEA, me permito informar que la gestión requerida ya fue realizada de forma correcta.
87	2026-03-10	11485507982	Rv: Solicitud Actualización Personal Encargado De Tramitar La Elaboración Y Autorización De Ingresos Al Can	Solucionado	Gestión de Usuarios	Solicitud actualización personal encargado de tramitar la elaboración y autorización de ingresos al CAN	Kevin Monsalve Meza	2026-03-10	Erika Yadira Padilla Rodriguez	Dirección de Seguridad Nacional	En atención a su solicitud, me permito informar que se han efectuado las configuraciones necesarias dentro del SGDEA, de manera que el señor TC. Andrés Guzmán Fonseca quede habilitado como aprobador de las autorizaciones de ingreso, conforme a sus funciones de Coordinador. Asimismo,

											se ha asignado e perfil corresponc ente al señor SV. Rojas Robert Daniel, cor el fin de que puedc realizar la creación de solicitudes de ingreso al CAN.
88	2026-03-10	11485532864	Rv: Problemas Con La Firma	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Elect rónicas	Se reporta una novedad con la firma de radicas para el funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-11	Monica Tatiana Chimbi Gil	Secretaria de Gabinete	Me permitc realizar el cierre del caso de acuerdo a la indicación proporcior ada por Monica Tatiana Chimbi Gil en donde indica que se ha solucionac o la novedad presentadc
89	2026-03-10	11485551028	Rv: Socialización – Servicio De Creación De Actas En Sgdea	Solucionado	Acompañami ento Funcional	Se solicita una capacitació n para la creación de expedientes y actas en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-11	Jose Cristobal Santiago Reyes	Dirección de Seguridad Ciudadana	En atenció a su solicitud, me permitc informar que se ha llevado a cabo de manera satisfactoric la socializacic n respectc a los siguientes temas: Creación de expediente s. Búsquedc de expediente s. Conformac ón de actas en general.

90	2026-03-11	11485621929	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq430753 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ430753	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-11	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
91	2026-03-11	11485641800	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq430688 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para la creación de usuario bajo el RQ430688	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-11	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
92	2026-03-11	11485683957	Rv: Solicitud Cambio Gestor Documental Grupo Seguimiento A La Planeación Estratégica Y Presupuestal	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de gestor documental en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-11	Gloria Cuesta Andrade	Dirección de Planeacion y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que, para efectuar el cambio de Gestor Documental del Grupo de Seguimiento a la Planeación Estratégica y Presupuestal, es requisito indispensable remitir un Memorando dirigido a Coordinador del Grupo Archivo General,

											señor Jorge Luis Pinto Pinzón, en el cual se informe de manera expresa el cambio que se solicita realizar.
93	2026-03-11	11485677423	Rv: Activar Usuario	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita activar usuario en la plataforma CamerFirma	Kevin Monsalve Meza	2026-03-11	William Andrés Ferro Bolaños	Dirección Logistica	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
94	2026-03-11	11485735473	Rv: Solicitud	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita la instalación de la aplicación CamerFirma en el equipo del usuario	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-11	Libardo Andres Marin Carrillo	Dirección del Desarrollo del Talento Humano	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
95	2026-03-11	11485774171	Rv: Solicitud Diligenciamiento Y Envío Matriz Situación Del Personal De Las Entidades Representadas En El Gsed, Con Corte Al 31 De Diciembre De 2025. - Aprobación Rs Rechazada	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita el envio de oficio con anexos para la firma de viceministerio.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-11	Judith Patricia Guerra Jimenez	Dirección Centro Corporativo GSED	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó la visita en sitio, en la cual se identificó la falla presentada y se procedió con su corrección Posteriormente, se envió nuevamente la aprobación de la Viceministra para dar continuidad al proceso.
96	2026-03-11	11494858940	Rv: Solicitud Cambio De Usuario: Tramite Ingresos Del Grupo	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de usuario responsable de ejecutar las solicitudes de ingreso.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-16	Luis Eduardo Martínez Bernal	Dirección de Seguridad Nacional	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizará el ajuste correspondiente dentro del SGDEA con el fin de que el señor IJ. Luis Antonio

											Aparicio Cárdenas disponga del perfil habilitado para la creación de solicitudes de ingreso al CAN, a partir de la fecha indicada y en reemplazo del CP. Juan Sebastián Contreras Quintero, quien se encontrará en periodo de vacaciones.
97	2026-03-12	11494899844	Rv: Solicitud Revisión Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta una falla en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-12	Carlos Alirio Mayorga Luengas	Dirección de Finanzas	n atención a su solicitud, me permito informar que se presentó una inconsistencia en el sistema, la cual ya fue identificada y corregida por el equipo técnico. Para garantizar el correcto funcionamiento, le agradezco eliminar la memoria caché y los datos de navegación de su navegador e intentar nuevamente el acceso al sistema. Posteriormente, agradeceré nos confirme si el ingreso se realiza

											de manerc adecuadc o si persiste el error o lc novedad reportada.
98	2026-03-12	11494936699	Rv: Fallo En Plataforma	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta falla en el sistemas SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-12	Leonora Maria Godoy Figueroa	Dirección Administrativa	En atenció a su solicitud, me permitc informar que se presentó una inconsister cia en el sistema, la cual ya fue identificac a y corregida por el equipo técnico. Para garantizar el correctc funcionam ento, le agradezcc eliminar la memoria caché y lo datos de navegació n de su navegador e intentar nuevamen e el acces al sistema. Posteriorme nte, agradecer é nos confirme si el ingreso se realiza de manerc adecuadc o si persiste el error o lc novedad reportada.

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

99	2026-03-12	11495023640	Rv: Soporte Plataforma	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la revisión de perfil de usuario ya que el funcionario reporta aún no estar asignado a la dependencia correspondiente y por tal motivo no puede ejecutar la documentación necesaria en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-12	Juan Sebastián Vásquez Ramirez	Dirección Centro Corporativo GSED	En atención a su solicitud, me permito informarle que usted continúa adscrito al Grupo de Asuntos Administrativos y Desarrollo del Talento Humano, dado que aún no hemos recibido la solicitud correspondiente por parte de la Directora de la Dirección Centro Corporativo GSED, en la cual se adjunte la resolución de su nombramiento y el formato de solicitud de servicios informáticos
100	2026-03-12	11495068184	Rv: Novedad Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el sistema SGDEA	Kevin Monsalve Meza	2026-03-12	Hermy Antonio Carrascal Martinez	Grupo de Asuntos Legislativos	En atención a su solicitud, me permito informar que se presentó una inconsistencia en el sistema, la cual ya fue identificada y corregida por el equipo técnico. Para garantizar el correcto funcionamiento, le agradezco eliminar la memoria caché y los datos de navegació

											n de su navegador e intentar nuevamen e el acces al sistema. Posteriorme nte, agradecer é nos confirme si el ingreso se realiza de manerc adecuadc o si persiste el error o lc novedad reportada.
101	2026-03-12	11495083394	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-12	Sindy Marcela Vaca Angarita	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permitc informar que se presentó una inconsister cia en el sistema, la cual ya fue identificac a y corregida por el equipo técnico. Para garantizar el correctc funcionam ento, le agradezcc eliminar la memoria caché y lo datos de navegació n de su navegador e intentar nuevamen e el acces al sistema. Posteriorme nte, agradecer é nos confirme si el ingreso se realiza de manerc adecuadc o si persiste el error o lc novedad reportada.

102	2026-03-12	11495158470	Rv: Solicitud De Activación De Cuentas De Correo Y Intalación De Office Y Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-12	Diana Marcela Zamudio Caycedo	Dirección de Seguridad Ciudadana	Buen día, En atención a su solicitud, me permito informar que para proceder con la activación de usuarios en el sistema es necesario contar con la siguiente información y documentación: Nombres completos de las personas que requieren la activación Copia del contrato o resolución que respalde su vinculación. Documento de servicios informáticos debidamente diligenciado.
103	2026-03-12	11495184998	Rv: Solicitud Instalación	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita soporte para activar usuarios en las plataformas de Camerfirma y Signax	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-12	Libardo Andres Marin Carrillo	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
104	2026-03-12	11495229107	Rv: Error Plataforma	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-12	Camilo Andres Garzon Vanegas	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se presentó una inconsistencia en el sistema, la cual ya fue identificada y corregida por el equipo

											técnico. Para garantizar el correcto funcionamiento, le agradezco eliminar la memoria caché y los datos de navegación de su navegador e intentar nuevamente el acceso al sistema. Posteriormente, agradeceré nos confirme si el ingreso se realiza de manera adecuada o si persiste el error o la novedad reportada.
105	2026-03-10	11503533833	Rv: Reunión	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita reunión para aclaración de dudas sobre el manejo de la plataforma SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-12	Camilo Andres Garzon Vanegas	Dirección Administrativa	Con relación a la reunión realizada, me permito informar que la petición P20260225017526 se encuentra en estado "Pendiente información", dado que se solicitó al peticionario información adicional para dar respuesta a su requerimiento mediante el Radicado de salida No. RS2026030247638, como consta en el histórico de la petición. La peticionari

											a atendió dicha solicitud a través del Radicado de entrada No. RE20260303 009766, el cual se asocia correctame nte al Radicado de salida No. RS20260303 047638, vinculando de manera adecuada el aporte de información.
106	2026-03-11	11503549843	Rv: Reporte De Novedad Al Procesar El Traslado De Radicado Qd	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para verificar un traslado por integración ya que el documento no ha sido posible enviarlo y el flujo se encuentra en estado "Trámite"	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-12	Jhon Alexander Granada Acevedo	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó la verificación del caso QD2026022 2000043, el cual se encuentra en estado Respondido y cuenta como respuesta el radicado RS20260312 057266.
107	2026-03-12	11503597877	Rv: Solicitud De Servicio Para Firmar Documento Acta	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la firma digital para funcionario en el MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-12	Diego Fernando Gonzalez Vanegas	GRUPO DE PROGRAMACIÓN DE COOPERACIÓN CON EEUU	Le informamos que se ha realizado exitosamente el cargue de los documentos en la plataforma de la entidad certificadora Camerfirma, con el fin de iniciar el proceso de emisión de su certificado digital.

108	2026-03-13	11503694376	Rv: Reporte De Falla Al Ingresar Al Campo Traslados Por Competencia Por Integracion	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una falla al momento de ingresar al modulo de traslado por competencia.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-13	Jhon Alexander Granada Acevedo	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que la novedad presentado ha sido corregida de manera satisfactoria. Para garantizar la correcta aplicación de los cambios realizados, solicitamos amablemente recargar el SGDEA y ejecutar nuevamente el procedimiento de Traslado por competencia.
109	2026-03-13	11503715087	Rv: Soporte Para Impresión	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita soporte para la verificación de impresora en el MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-13	Leidy Cecilia Malaver Salamanca	Grupo de Negocios Generales	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
110	2026-03-13	11503745179	Rv: Reporte De Falla, Traslados	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una falla al momento de realizar traslados por competencia.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-13	Kinberlin Rojas Moreno	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que la novedad presentado ha sido corregida de manera satisfactoria. Para garantizar la correcta aplicación de los cambios realizados, solicitamos amablemente recargar el SGDEA y ejecutar nuevamente el procedimiento de

											Traslado por competencia.
111	2026-03-13	11517018072	Rv: Seguimiento Peticiones Vencidas Y Proximas A Vencer Del Gsed - Industria Militar (Indumil)	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta una falla al momento de ingresar a la plataforma SGDEA desde INDUMIL	Kevin Monsalve Meza	2026-02-13	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizaron las verificaciones correspondientes, en las cuales se identificó que la página principal del MDN no tiene configurada de manera correcta la URL de la sede electrónica. No obstante, la URL fue proporcionada a los administradores de la página para que procedan con la respectiva configuración. Adicionalmente, se brindó soporte en sitio, ingresando directamente a la sede electrónica mediante la URL: https://seeelectronica.mindefensa.gov.co/mindefensa.html, logrando el acceso correcto y validando

											el funcionamiento del servicio.
112	2026-03-12	11517053279	Rv: Permisos Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de permisos para poder visualizar todos los tipos documentales en los expedientes.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-16	Paola Andrea Avila Borda	Grupo de Relaciones Internacionales	En atención a su solicitud y conforme a la visita realizada en sitio, me permito informar que se verificó el expediente E20260312(07230, el cual se encuentra creado en la serie Informes y subserie Informes de mecanismo bilateral – Relaciones internacionales. Durante la revisión se constató que la TRD actualmente registrada en el SGDEA no tiene plantillas asociadas a los tipos documentales, razón por la cual el sistema no despliega más opciones en el tipo documental ni en las plantillas. En este caso, es necesario

											enviar las plantillas a Grupo de Archivo General para que sean asociadas a la TRD y, posteriorme nte, proceder c cargarlas en el SGDEA. Como alternativa se recomienc a crear un nuevo expediente en otra subserie, por ejemplo Informes de seguimient o y evaluación la cual sí cuenta cor el tipo documento l correspondiente y permitiría realizar el radicado de salida de manerc adecuada
113	2026-03-13	11517125434	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq431441 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de Usuario bajo el RQ431441.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-13	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.

114	2026-03-13	11517141037	Rv: Solicitud Rol Radicación Y Digiturno	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de rol de radicación y digiturno para funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-13	Jorge Luis Pinto Pinzón	Grupo Archivo General	En atenció a su solicitud, me permit informar que se har efectuadc los cambio necesarios dentro del SGDEA, mediante los cuales se ha otorgado e perfil de radicador al señor JUAN FELIPI RAMÍREZ GARNICA. Asimismo, se realizó l asignació correspond ente al módulo No 2 del digiturno del Grupo Archivo General.
115	2026-03-13	11517177124	Rv: Reporte Por 2° Vez Sobre Falla	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta novedad al momento de realizar traslados por integración de PQRS en MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-13	Jhon Alexander Granada Acevedo	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atenció a la novedad presentad respecto c los traslado por competen ia, me permito informar que la sesión se desarrolló de manerc satisfactori . Se procedió c borrar el caché del navegado con el fin de sincronizar la corrección la cual fue aplicada exitosamer te. Posteriorme nte, se ejecutó el proceso de traslado, e cual finaliz sin

											presentar inconvenientes ni novedades adicionales, confirmando así el adecuado funcionamiento de la herramienta.
116	2026-03-13	11517275609	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la desactivación de usuario en el SGDEA de acuerdo a la respectiva resolución.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-16	Mauricio Pacheco Giraldo	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la desactivación del usuario en el SGDEA de acuerdo a la resolución adjunta en donde indica comisión al exterior.
117	2026-03-13	11520776651	Rv: Solicitud Eliminación De Perfil En Sgdea Ana María González Aguilar	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita eliminar perfil de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-13	Diana Marcela Zamudio Caycedo	Dirección de Seguridad Ciudadana	Se procede con la desactivación del usuario solicitado.
118	2026-03-16	11520949233	Rv: Soportes Solicitud Firma Para Actas En La Sgdea	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la firma digital para funcionario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-16	Diana Marcela Zamudio Caycedo	Dirección de Seguridad Ciudadana	Le informamos que se ha realizado exitosamente el cargue de los documentos en la plataforma de la entidad certificado a Camerfirma, con el fin de iniciar el proceso de emisión de su certificado digital.
119	2026-03-16	11530574820	Rv: Solicitud Urgente - Cambio De Puntos De Red Ofina De Relacion Con El Ciudadano	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita la re ubicación de 6 equipos por motivos de	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-16	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.

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

						traslado de funcionarios					
120	2026-03-16	11530668256	Rv: Pantallazo Fallas Plataforma Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-16	Sindy Marcela Vaca Angarita	Dirección Administrativa	
121	2026-03-16	11530679243	Rv: Solicitud Procedimiento Reasignación De Expedientes En Sgda – Gestor Documental	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el traslado de rol de gestor documental a funcionario en el MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-16	Maria Alejandra Sanchez Torres	Dirección de Seguridad Ciudadana	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó soporte en sitio, brindando la asesoría correspondiente respecto a traslado de los expedientes. Es importante precisar que algunos de estos expedientes no podrán ser trasladados a la señora María Alejandra Sánchez Torres, dado que pertenecen a una serie documental y/o subserie que no está contemplada en la TRD del Grupo. Se indicó que dichos expedientes deben permanecer en la dirección correspondiente, de acuerdo con las series documentales establecidas.

122	2026-03-16	11530818137	Rv: Rq431449 - Rq431454 - Rq431459 - Rq431466 - Rq431468 Rv: Solicitud De Apoyo Para La Invitación De Usuarios Al Módulo De Bienestar	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuarios bajo los RQ431449 - RQ431454 - RQ431459 - RQ431466 - RQ431468	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-16	Daniel Gutiérrez Salazar	Dirección Sectorial de Bienestar y Salud	Se procede con la creación de los usuarios solicitado.
123	2026-03-16	11530923942	Rv: Solicitud Acceso A Petición P20260226017901 Para Trámite Correspondiente	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-16	Jeimy Marcela Rincon Mancera	Dirección Sectorial de Comunicaciones	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la activación del usuario en el SGDEA de la señora PT. Diana Yineth Rivera Galeano, con vigencia hasta el 18 de marzo, de acuerdo con la solicitud presentado por el señor Giovanni Arturo González Zapata.
124	2026-03-16	11531040021	Rv: Solicitud Configuración Aplicativos Ugg	Solucionado	Configuración Funcional	Se solicita la configuración de aplicativos del SGDEA en el equipo de usuario en MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-16	Ana Yaneth Calderon Urrea	Obispado Castrense de Colombia	En relación a su solicitud, me permito informar que para realizar la activación de su usuario dentro del SGDEA, solicitamos amablemente que sea anexado como respuesta a este correo el formato de solicitud de servicios informáticos debidamente diligenciado. Adjunto formato.

125	2026-03-16	11531096663	Rv: Solicitud De Actualización – Autorizaciones De Ingreso Al Ministerio De Defensa	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere actualizar usuario en el SGDEA para que funcionario pueda autorizar ingresos al MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-16	Francy Aimed Tolosa Vallejo	Dirección de Seguridad Ciudadana	En atenció a su solicitud, me permit informar que se realizó la configurac ón del grafo parc su usuario y se procedi con la asignació como aprobado a en el fluj de ingresos
126	2026-03-16	11531196896	Rv: Orc-250, Reporte De Falla Al Intentar Procesar Los Traslados Por Integración	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una falla al momento de realizar traslados por integración.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-16	Jhon Alexander Granada Acevedo	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atenció a la novedad presentad respecto c los traslado por competen ia, me permito informar que la sesión se desarrolló de maner satisfactori . Se procedió c borrar el caché del navegado con el fin de sincronizar la correcció la cual fue aplicada exitosamer te. Posteriorme nte, se ejecutó el proceso de traslado, e cual finaliz sin presentar inconvenie ntes ni novedade adicionale , confirmand o así el adecuadc funcionam ento de la herramient a.

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

127	2026-03-16	11531283609	Rv: Error En El Radicado	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una inconsistencia en el consecutivo generado por el SGDEA a un radicado de salida.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-16	Katerin Constanza Pineda Herrera	Unidad de Corresponden cia	En atenció a su solicitud, me permit informar que, tras realizar las verificacio es corresponc entes, se identificó un salto er la numeracić n: el número consignad en el sticke terminado en 40 no quedó registrado en el sistema. Lc solución implement ada consistió er imprimir el sticker ya registrado en el sistema, corresponc ente al número terminado en 41. Asimismo, esta novedad ha sido escalada c área encargadc , con el fin de realizar el seguimient o pertinente y garantiza que la situación no se repit
128	2026-03-16	11531356375	Rv: Solicitud Acceso Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la activación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-16	Cristobal Cuadros Vargas	Dirección Sectorial de Comunicacion es	Se procede con la activació del usuario solicitado.

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

129	2026-03-16	11531435007	Rv: Actualización Tablets	Solucionado	Configuración Funcional	Se solicita la activación de y configuración de las tabletas dispuestas para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del cliente.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-17	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a la visita realizada el día de hoy en la oficina de Archivo General, me permito informar que se procedió con la configuración exitosa de la encuesta del MAS en la tablet. Adicionalmente, se realizaron pruebas con los usuarios para el envío de la encuestas, las cuales fueron contestadas de manera satisfactoria, confirmando el correcto funcionamiento del sis
130	2026-03-16	11531551141	Rv: Solicitud Reasignación Radicado Sgda	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la reasignación de radicado en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-17	Yeni Andrea Mora Borda	Despacho de la Secretaria General	En atención a su solicitud, me permito informar que, una vez un Radicado de entrada ha sido incluido en un Expediente no es posible realizar su reasignación ni retirarlo del mismo. No obstante, el Gestor Documental de la DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN ESTATAL

											que es donde usted se encuentra dentro del SGDEA, cuenta cor la facultac de efectuc la reasignacic n una únic vez. Es importante precisar que el usuario al cual se le reasigne dicho Radicado de entradc deberá contar cor los permiso correspondientes dentro del Expediente en el que fue incorporac o.
131	2026-03-16	11531572875	Rv: Solicitud Grafo	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita la firma digital para funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-16	Despacho Viceministerio de Veteranos	Viceministerio de Veteranos Y GSED	En atenció a su solicitud y en relació con la Resolució de encarg adjunta, me permit informar que se har efectuadc las configurac ones necesarias dentro del SGDEA, con el propósito de garantizar que el señor JOSE DIONISIO LIZARAZO RISCANEVC pueda desempeñ ar de manera adecuadc las funciones asignadas

132	2026-03-17	11531778392	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la inclusión de usuario en el SGDEA a funcionario del MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-17	Leidy Brigitte Diaz Amaya	Dirección de Asuntos Legales	Con relación a la solicitud de activación del usuario de la señora Deisy Eliana Peña Valderrama con base a su reubicación física, es necesario que se adjunte como respuesta a este correo el formato adjunto denominado "Solicitud Servicios informáticos" para la correcta asignación dentro del SGDEA.
133	2026-03-17	11531791542	Rv: Problemas Con La Firma	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se reporta un problema con la firma de funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-17	Monica Tatiana Chimbi Gil	Secretaria de Gabinete	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
134	2026-03-17	11531861147	Rv: Solicitud Asignación Tarea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita re asignar memorando ya que el sistema impide realizar la acción.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-17	Cristhian Camilo Contreras Rodriguez	Dirección de Tecnologías de la información y Comunicaciones	En atención a su solicitud, me permito informar que se han efectuado las verificaciones correspondientes, en las cuales se confirma que no se trata de un error del SGDEA. La alerta presentada obedece a que el señor JAMES WILLIAM ALVARADO VÁSQUEZ ya había recibido lo

											reasignacio n del Comunicac o interno con anterioridc d, de acuerdo con el Histórico del sistema
135	2026-03-17	11540859655	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq431664 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondie nte Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ431664	Kevin Monsalve Meza	2026-03-18	sistemas@m indefensa.g ov.co	sistemas@mind efensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
136	2026-03-17	11540903767	Rv: Solicitud Cambio De Grupo Plataforma Sgda	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de grupo a servidores en el MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-17	Gloria Stefany Cuesta Andrade	Dirección de Planeacion y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que para poder realizar el cambio es necesario cumplir con los siguientes requisitos: Firma del paz y salvo como parte del proceso obligatorio La bandeja de entrada debe estar en cero, sin tareas pendientes No deben existir expedientes asignados como responsable.

137	2026-03-17	11540992484	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq431918 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ431918	Kevin Monsalve Meza	2026-03-18	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
138	2026-03-17	11540975512	Rv: Novedad Petición P20260225017526	Solucionado	Gestión de Documentos	Se requiere apoyo de soporte para dar cierre a un radicado que fue asignado y no es posible incluir expedientes ni realizar respuesta alguna.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-17	Rosabra Montealegre Arcieniegas	Grupo Archivo General	Me permito informar que efectivamente se realizaron dos solicitudes de información al Radicado de entrada No. P20260225017526 y pendiente, su estado es PENDIENTE INFORMACIÓN. Cabe recalcar que verificando el histórico del Radicado de entrada se evidencia una vinculación de información al primer Radicado de salida asociado, falta realizar el cierre del aporte de información respecto a segundo Radicado de salida para que cambie de

											estado y se pueda efectuar lc respuesta correspondiente.
139	2026-03-17	11541108469	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq431934 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ431934	Kevin Monsalve Meza	2026-03-18	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
140	2026-03-17	11541160885	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq431943 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ431943	Kevin Monsalve Meza	2026-03-17	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
141	2026-03-17	11541240762	Rv: Grafo Con El Cargo De Directora Centro Corporativo - Gsed	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita renovar el grafo de funcionario en el MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-17	Blanca Cecilia Baquero Jiménez	Dirección Centro Corporativo GSED	En atención a su solicitud y en relación con la Resolución de encargo adjunta, me permito informar que se han efectuado las configuraciones necesarias dentro del

											SGDEA, con el propósito de garantizar que la señora DIANA CAROLINA ARANGO DUARTE pueda desempeñar de manera adecuadc las funciones asignadas como Directora Encargadc de la DIRECCIÓN CENTRO CORPORATIVO GSED.
142	2026-03-17	11541287455	Rv: Requerimiento Urtegente	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita el acceso a el equipo de computo por parte del funcionario en el MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-17	Miguel Angel Andrade Diaz	Dirección de Asuntos Legales	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
143	2026-03-17	11541324137	Rv: Eliminación De Proceso Documental - Acta	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar documento de bandeja de entrada de usuario en ei SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-17	Sebastian Rojas	Dirección de Planeacion y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha cancelado el acta indicada de forma correcta de acuerdo a sus indicaciones
144	2026-03-17	11541405840	Rv: Solicitud Autorización Para La Creación De Circulares	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita actualizar perfil de usuario para poder realizar creación de circulares.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-17	Mario Andres Garcia Carrion	Dirección de Proyección de Capacidades e Innovación	En atención a su solicitud, me permito informar que el perf para la creación de circulares ha sido activado de manerc correcta. E importante precisar que, para la elaboració

											n de circulares, estas deben generarse dentro de un expediente que cuente con el tipo documental correspondiente a circulares.
145	2026-03-17	11541498220	Rv: Solicitud De In Formación Pqrs Grol	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita re asignar una petición ya que el usuario asignado se encuentra inactivo.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-18	Valeria Camila Reza Escobar	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que la tarea mencionada ha sido ejecutada correctamente y el radicado P20250730057958 ya se encuentra disponible en la bandeja de entrada de usuario Juan Carlo Canacué para su respectivo trámite.
146	2026-03-18	11541551427	Rv: Sin Acceso Plataforma Hacienda	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se reporta una falla en el acceso a la plataforma hacienda	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-18	Jose Nair Moreno Mancera	Grupo Archivo General	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.
147	2026-03-18	11541616233	Rv: Solicitud Urgente	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una novedad al momento de abrir un expediente por parte del funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-18	Diego Andres Zarate Soto	Dirección de Asuntos Legales	Me permito informar que se ha realizado la sesión de forma correcta en donde se ha corregido la novedad presentada de forma correcta.
148	2026-03-18	11541649823	Rv: Cambio De Contraseña	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita la restauración de de contraseña para funcionario en el SGDEA:	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-18	Jose Edilberto Herrera Cañon	Dirección de Derechos Humanos y DIH	Se escala la solicitud al área de soporte de MDN.

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

149	2026-03-18	11541699482	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una novedad con la visualización de documentos por parte de funcionario en MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-18	Diego Andres Zarate Soto	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha corregido la novedad presentado de forma correcta. Ya se permite la visualización de los documentos sin novedad alguna.
150	2026-03-17	11551227729	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq431949 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ431949	Kevin Monsalve Meza	2026-03-19	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
151	2026-03-17	11551249537	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq431927 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ431927	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-18	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
152	2026-03-18	11551326708	Rv: Error En Envio De Haberes	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta un erro al momento de realizar en el envió de haberes en el SGDEA por parte de usuario del MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-19	Jose Nair Moreno Mancera	Grupo Archivo General	En atención a la novedad presentado respecto a Radicado de salida asociado a Radicado N.°

											P202602230 16400, me permito informar que se realizaron las configurac ones necesarias logrando que el documento se visualice correctame nte en la vista previc y que pueda ser solicitado para aprobació de manerc adecuada
153	2026-03-19	11551347740	Rv: Solicitud De Activación Firma Digital	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Elect rónicas	Se solicita la firma digital para usuario del MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-19	Angela Maria Pedreros	Secretaria de Gabinete	Le informamo que se ha realizado exitosamer te el cargue de los documento s en la plataformc de la entidad certificado a Camerfirmc , con el fin de iniciar e proceso de emisión de su certificadc digital.
154	2026-03-18	11551527460	Rv: Ingreso Al Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se reporta una novedad con el ingreso al SGDEA por parte de funcionario del MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-18	Laura Lorena Romero Ramos	Dirección de Proyección de Capacidades e Innovación	En atenció a su solicitud, me permitc informar que la novedad presentadc obedece c que el formato de Solicitud de Servicios Informáticc s se e encuentra incompletc , no se seleccionó la opción del SGDEA

155	2026-03-19	11551513567	Rv: Solicitud Radicación	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para eliminar radicados de la bandeja de entrada de funcionario en el MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-19	Walter Enrique Pereira Guerra	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la cancelación de las circulares indicadas de forma correcta. Ya no se encuentran en su bandeja de tareas.
156	2026-03-19	11551520606	Rv: Problemas Numero De Radicado	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta un error visual con un radicado de salida, el tamaño de la fuente sale más grande de lo normal.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-19	Monica Chimbi	Secretaria de Gabinete	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha corregido la novedad presentada de forma correcta. Ya el stiker aparece con su tamaño original.
157	2026-03-10	11551846432	Rv: Solicitud Acompañamiento Sensibilización Pqrs En Sgdea - Gsed	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita personal de soporte para aclaración de dudad e inquietudes con respecto a la funcionalidad de las PQRS en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-13	Laura Raquel Segura Arias	Oficina de Control con el Ciudadano	Con relación al acompañamiento realizado para la gestión de PQRS en el SGDEA brindado por GSED, me permito informar que este se desarrolló de manera adecuada garantizando la comprensión y aplicación práctica de las funcionalidades del sistema. Durante la jornada se llevaron a cabo ejercicios prácticos orientados al proceso

											de enlace de peticiones, la generación de respuestas y la ejecución de traslados por competencia, incluyendo tanto los traslados internos como aquellos dirigidos a entidades adscritas. Asimismo, se abordaron otras funciones relevantes que ofrece el SGDEA.
158	2026-03-19	11559951781	Rv: Solicitud Cambio De Fecha De Ingreso Can	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita realizar el cambio de fecha de ingreso en la autorización generada por el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-19	Erik Johan Zambrano Acosta	Dirección de las Tecnologias de la Información.	En atención a su solicitud, me permito informarle que se ha procedido con la modificación de la fecha de ingreso correspondiente al trámite FI202603180 01778.
159	2026-03-19	11560120552	Rv: Traslado Archivo	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para dar respuesta a una PQRS en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-19	Diego Steven Parra Mondragon	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se ha brindado el acompañamiento y la asesoría necesaria para una correcta proyección de la respuesta

											definitiva o Radicado de entrad No. P202603100 21558.
160	2026-03-19	11560117353	Rv: Solicitud Creacion De Usurio	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-19	Yan Alexis Gomez Guzman	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la creación del usuario solicitado.
161	2026-03-19	11560292723	Rv: Constancia Notificación Rs20260225043 681	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la constancia de notificación de correo.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-19	Angie Marcela Burgos Gonzalez	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito adjuntar la constancia de notificación correspondiente al radicado RS2026022 043681. Por favor realizar la verificación respectiva y confirma que la información se encuentra registrada de manera adecuada en el sistema.
162	2026-03-20	11560327061	Rv: Validar Urgente	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se reporta falla al momento de firmar documento digitalmente.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-20	Juan Camilo Martinez Rojas	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha corregido la novedad presentada de forma correcta. Ya se ha realizado la adición de la URL en la administración central de SharePoint la cual permite el correcto funcionamiento del flujo. Solicitamos amablemente recargar la plataforma

											y realizar la verificacior es necesarias
163	2026-03-20	11560527441	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita la verificación del flujo de poderes ya que este no permite realizar la firma.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-20	Diego Andrés Zarate Soto	Dirección de Asuntos Legales	En atenció a su solicitud, me permitc informar que se ha corregido la novedac presentadc de forma correcta. Ya se ha realizado lc adición de la URL en lc administrac ión centra de SharePoint la cual permite el correcto funcionam ento del flujo. Solicitamo: amableme nte recargar lc plataformc y realizar la verificacior es necesarias
164	2026-03-20	11560592630	Rv: Solicitud Habilitación Mas Usuarios Nuevos	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita habilitar el rol de Modulo de atención y Servicio a funcionario en MDN, con el fin de que estos puedan gestionar las encuestas de satisfacción.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-20	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atenció a su solicitud, me permitc informar que se ha procedidc con la configurac ón corresponc ente de lo: usuarios er los módulo indicados.

165	2026-03-20	11560641280	Rv: Solicitud De Apoyo Transferencia De Archivos En La Plataforma Sgda	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para realizar traslado de archivos a nuevo usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-20	Maria Alejandra Sanchez Torres	Dirección de Seguridad Ciudadana	Se ha realizado e acompañc miento y lc asesoría necesaria para llevai a cabo la organizacic n y transferenc a de la documentc ción ubicada er la Direcció hacia los Grupos correspondc entes. Adicionalm ente, se identificó que la novedad presentadc durante el traslado de expediente no obedece c un error de SGDEA, sinc a que los documentc s contenidos en dicho expediente poseen un tipo documentc l no establecidc en la TRD del Grupo en el cual se encuentra el Gestor Document al responsab e del traslado.
166	2026-03-20	11560651890	Rv: Solicitud Soporte	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se reporta falla al momento de firmar documento digitalment e.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-20	Jenny Patricia Rubiano Avila	Grupo Archivo General	En atenció a su solicitud, me permitc informar que el sistema no presentabc falla en la firma de actas. Se identificó que el inconvenie

											nte se debía a que no se había iniciado sesión en CamerClou d y Signax, aplicacior es indispensab les para realizar el proceso de firma.
167	2026-03-20	11560791135	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar permisos para que usuario pueda usar la herramienta de numeración de actos administrati vos.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-20	Gloria Elcira Hernández Castro	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atenció a su solicitud, me permit informar que se har realizado las configurac ones necesarias dentro del SGDEA para que e señor SV. Diego Mauricio Niño Camacho pueda hacer uso de la herramient a de Numeració n de actos Administrat vos de forma correcta.
168	2026-03-20	11560803368	Rv: Concepto Técnico Portátiles Oficina De Control Interno Sectorial	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita soporte técnico para dos portátiles del MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-20	Diana Milena Vanegas Gonzalez	Oficina de Control Interno Sectorial	Se escala l solicitud al área de soporte de MDN.
169	2026-03-20	11560846241	Rv: Solicitud Traslado Documentos Entre Expedientes	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se requiere soporte para realizar traslados de documento s entre expedientes con diferentes TRD.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-13	Alejandra Valderrama Ryes	Dirección Sectorial de Bienestar y Salud	En atenció a su solicitud, me permit informar que se ha realizado l sesión por medio de Teams de forma correcta e donde se brinda el acompañ miento y l asesoría

											necesaria para realizar el movimient de documento s de un expediente a otro.
170	2026-03-19	11586191100	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq432493 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ432493	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-20	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
171	2026-03-19	11586242518	Rv: Solicitud Rol Reabrir Expediente.	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la modificación de roles para un usuario con el fin de poder acceder nuevamente a un expediente.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-20	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que se le ha proporcionado el rol para que el señor SLP. DIEGO ANDRES CORDOBA RAMIREZ pueda reabrir sus Expedientes de forma correcta. Adicionalmente, solicitamos amablemente que no proporcione un listado indicándonos los usuarios a los cuales se les debe asignar el mismo rol o si es a todo la ORC.

172	2026-03-20	11586269363	Rv: Error Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta un error por parte del usuario al momento de visualizar radicado.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-24	Doris Concepcion Rojas Quiñones	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha corregido la novedad presentado de forma correcta para la visualización y aprobación del Radicado de salida de forma correcta
173	2026-03-20	11586430809	Rv: Solicitud Inactivación Y Activación De Usuarios	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la inactivación de usuarios en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-24	Jose William Duran Buritica	Dirección de Asuntos Legales	Se procede con la inactivación de usuario que se encontraban al día en el sistema SGDEA. Algunos usuarios presentan tareas pendientes por lo tanto solo se notifica al usuario solicitante y queda pendiente inactivar el usuario.
174	2026-03-24	11586471598	Rv: Problema Con La Firma	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se reporta problemas al momento de realizar firma Digital.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-24	Monica Tatiana Chimbi Gil	Secretaria de Gabinete	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha corregido la novedad presentado de forma correcta, ya al momento de aprobar un Radicado el QR saldrá con el tamaño correcto.

175	2026-03-24	11586537252	Rv: Firma Electrónica	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se reporta problemas con la firma digital de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-24	Libardo Andres Marin Carrillo	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	En atenció a su solicitud, me permit informar que se ha realizado soporte er sitio en donde se ha brindado e acompañc miento y lc asesoría necesaria para la activació de los aplicativos necesarios para realizar el proceso de firma del Acta.
176	2026-03-24	11596871018	Rv: Solicitud Envío Trd Obispado Castrense	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita copia de de un memorando y la TRD usada en dicho proceso.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	Ana Yaneth Calderon Urrea	Obispado Castrense de Colombia	En atenció a su solicitud, se brindo soporte mediante sesión vía team y que se ha brindado e acompañc miento y lc asesoría necesaria para la búsqueda visualizació n de documento s necesario dentro del SGDEA.
177	2026-03-24	11596939579	Rv: Error Sgdea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta falla al momento de visualizar un documento en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	Erika Fuentes Romero	Secretaria de Gabinete	Se realizó soporte er sitio, en el cual se identificó que la novedad presentad obedece a la limitada capacidad de almacena miento de equipo. Cabe señalar que el documento puede visualizarse

											correctamente en otro equipo que cuente con espacio disponible.
178	2026-03-24	11596980637	Rv: Urgente Tutela - Constancia Notificación Rs20260203022586	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita el soporte de entrega de un Radicado enviado.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Angie Marcela Burgos Gonzáles	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito adjuntar la constancia de notificación correspondiente al radicado RS20260203022586.Por favor realizar la verificación respectiva Quedo atenta a sus comentarios o a cualquier requerimiento adicional que pueda surgir, con el fin de dar continuidad al proceso y garantizar que la gestión se lleve a cabo correctamente.
179	2026-03-24	11596973531	Rv: Error En La Plataforma	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta un error en la en la visualización de documentos por parte de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	Camilo Andres Garzon Vanegas	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar lo siguiente: La novedad presentada ha sido corregida de manera adecuada por lo cual ya es posible ver y descargar los documentos sin que se generen inconvenientes. En este

											sentido, solicitamos amablemente realizar las verificaciones correspondientes para confirmar el correcto funcionamiento.
180	2026-03-24	11596997788	Rv: Inconvenientes Plataforma Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta una falla en el plataforma al momento de visualizar PDF o Anexos en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Bernando Manuel Perez Guzman	Grupo Archivo General	Me permito informar que la falla ya fue corregida y el sistema se encuentra funcionando de manera adecuada Agradezco realizar las pruebas correspondientes para validar el correcto funcionamiento y confirmar que el proceso se desarrolla sin inconvenientes.
181	2026-03-24	11597039666	Rv: Por Favor Revisar	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta falla en el sistema SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	Cooperativas ND	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha corregido la novedad presentada de forma correcta, ya es posible visualizar los documentos sin que se presente ningún inconveniente.
182	2026-03-24	11597065435	Rv: Falla Plataforma Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan falla en el sistema SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Laura Alejandra Serrano Quintero	Grupo Archivo General	Me permito informar que la falla ya fue corregida y el sistema se encuentra

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

											funcionando de manera adecuada Agradezco realizar las pruebas correspondientes para validar el correcto funcionamiento y confirmar que el proceso se desarrolla sin inconvenientes.
183	2026-03-24	11597102720	Rv: Fallas En Plataforma Al Subir Anexos	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas con el sistema SGDEA	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Harleidy Yosa Gutierrez	Grupo Archivo General	Me permito informar que la falla ya fue corregida y el sistema se encuentra funcionando de manera adecuada Agradezco realizar las pruebas correspondientes para validar el correcto funcionamiento y confirmar que el proceso se desarrolla sin inconvenientes.
184	2026-03-25	11597104579	Rv: Fallata Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan fallas en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Rosabra Montealegre Arcieniegas	Grupo Archivo General	Me permito informar que la falla ya fue corregida y el sistema se encuentra funcionando de manera adecuada Agradezco realizar las pruebas correspondientes para validar el correcto funcionamiento y

											confirmar que el proceso se desarrolla sin inconvenientes.
185	2026-03-25	11597332072	Rv: Error De Visualizacion De Adjuntos	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta una falla en el visualización de adjuntos en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Jose Nair Moreno Mancera	Grupo Archivo General	Me permito informar que la falla ya fue corregida y el sistema se encuentra funcionando de manera adecuada Agradezco realizar las pruebas correspondientes para validar el correcto funcionamiento y confirmar que el proceso se desarrolla sin inconvenientes.
186	2026-03-25	11597337345	Rv: Falla Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta falla en el sistema SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Juan Sebastian Villarruel Rodriguez	Dirección Administrativa	Me permito informar que la falla ya fue corregida y el sistema se encuentra funcionando de manera adecuada Agradezco realizar las pruebas correspondientes para validar el correcto funcionamiento y confirmar que el proceso se desarrolla sin inconvenientes.

187	2026-03-25	11597379411	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita soporte para finalizar el proceso de firma digital en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Viviana Astudillo Sampedro	Dirección de Contratación Estatal	En atenció a su solicitud y de acuerd con la visit realizada, se efectuó la configurac ón de Signax cor el SGDEA y se registró el número de serial del certificadc digital asociado c usuario. Asimismo, se llevaron a cabo pruebas de firma de documento s, las cuale se ejecutaror sin inconvenie ntes. Es importante aclarar que, cada vez que se vaya a realizar la firma de circulares c actas, se debe inicio sesión previamen e en las aplicacior es Signax y CamerClou d, conforme c lo informado y explicad durante el proceso.
188	2026-03-24	11597398321	Rv: Falla Sgedea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reportan falla en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Juan Sebastian Villarruel Rodriguez	Dirección Administrativa	Me permit informar que la fall ya fue corregida y el sistema se encuentra funcionanc o de manera adecuada Agradezc realizar las

											pruebas correspondientes para validar el correcto funcionamiento y confirmar que el proceso se desarrolla sin inconvenientes.
189	2026-03-24	11597438089	Rv: Confirmación De Gestor Documental – Grupo Adquisiciones	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de gestor documental del grupo de Adquisiciones del MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-26	Juan Camilo Castillo Orozco	Dirección de Contratación Estatal	En atención a su solicitud, me permito informar que el señor S3. JUAN CAMILO CASTILLO OROZCO se encuentra actualmente como Gestor documental y Gestor de correspondencia del GRUPO ADQUISICIONES. Su perfil como Gestor documental se debe a una solicitud realizada por Sandra Liliana Rojas Páez el 10/03/2025 No se le hizo cambio de perfil en su momento cuando se solicitó que la señora Ana María Valencia Hoyos figurara como Gestora documental.

190	2026-03-25	11597450853	Rv: Solicitud Para Verificar Sgda	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta una falla en el sistema SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	Derly Lorena Giraldo Acevedo	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atenció a su solicitud, me permit informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se identifica que la novedad ha sido corregida.
191	2026-03-25	11597510643	Rv: Buenos Días, Doctora. Me Permito Informar Que, A La Fecha Y Hora, La Plataforma Sgdea Continúa Presentando Fallas Técnicas Que Impiden La Descarga Y Apertura De Anexos Adjuntos A Las Peticiones.	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta fallas en el sistema SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Dirección Administrativa	En atenció a su solicitud, me permit solicitar un sesión por medio de Teams cor el señor SPCIM. Carlos Enrique Canencia Bello para la verificació de la novedad presentad ya que dicha novedad s ha corregido de forma correcta.
192	2026-03-25	11597742881	Rv: Solicitud Rol Digiturno	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita actualizar perfil de usuario con el fin de que este, pueda acceder al digiturno del MDN,	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección Administrativa	
193	2026-03-20	11597769149	Rv: Solicitud Pqr	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta novedad con los correos de notificación de envio en el flujo de traslado de entidad.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	Se han realizado las verificacio es necesaria dentro del SGDEA, identifican o que no s efectuó el envío de l notificació del traslad a la entidad adscrita Comando General de

											las FFMM. Esto se debe a que el radicado de salida asociado, con número RS20260312 057865, mediante el cual se realiza dicho traslado, corresponde a un radicado físico; en consecuencia, no se genera notificación automática en el sistema.
194	2026-03-12	11597819585	Rv: Seguimiento Peticiones Vencidas Y Proximas A Vencer Ugg - Caja De Sueldos De Retiro De La Policia Nacional (Casur)	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una inconsistencia en los estados de los reportes de las PQRS en los reportes descargados por el funcionario desde Power BI.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar lo siguiente: Tras las verificaciones realizadas en el SGDEA, se confirma que las Peticiones multiasignadas deben visualizarse correctamente en la Sede Electrónica de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (CASUR). Asimismo, se aclara que la captura de pantalla en la que únicamente se evidencian dos peticiones corresponde a un

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

											momento previo a la reasignación del Radicado de Entrada No. P20260302019041, motivo por el cual no reflejaba la totalidad de las solicitudes vigentes.
195	2026-03-19	11608403831	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq432375 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se procede con la creación de usuario bajo el RQ432375	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
196	2026-03-19	11608481089	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq432497 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ432497	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
197	2026-03-20	11608495288	Rv: Reiteracion Solicitud Ajuste De Plantilla Y Funcionalidad Desistimiento Tácito	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita ajustara la plantilla de Desestimiento Tacito del MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-26	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que como no se trata de un caso de soporte se procede a escalar el caso al área

											corresponc ente ya que requiere de desarrollo.
198	2026-03-24	11608525929	Rv: Solicitud Incluir Grafo Como Aprobador Del Gracc	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Ser solicita la inclusión de firma digital como aprobador de GRACC	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-25	Maria Isabel Ospina Lopez	Dirección Logistica	En atenció a su solicitud y de acuerd con lo indicado en la resolución, me permit informar que es necesario que el usuario TC. Oscar Javier Quiroga Díaz realice el proceso de firma del paz y salvo, requisito indispensab le para proceder con la modificaci n en el sistema SGDEA en todos los flujos corresponc entes.
199	2026-03-25	11617163658	Rv: Solicitud Apoyo-Novedad Arpobacion De Acta En Sgdea	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se reporta falla en el sistema SGDEA cuando se inicia el proceso de aprobación de grafo en la firma digital.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-26	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atenció a su solicitud y de acuerd con la reunión sostenida e día de hoy se evidenció que el acto fue creado de manera errónea, y que se generó como un comunicad o interno utilizando l plantilla de actas. Se indicó el debido proceso para la creación correcta del acta, e

											cual consiste en iniciar directamente el procedimiento documental dentro del expediente correspondiente, garantizando así la adecuada trazabilidad y clasificación de la información en el sistema.
200	2026-03-25	11617164186	Rv: Solicitud Ayusa S.O.S.	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita soporte para realizar el traslado de tareas al Ejercito Nacional ya que se reporta un error con el expediente y los permisos actuales del usuario.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-25	Imelda Torres Oliveros	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informarle que en la serie documental con la cual está creado el expediente no es posible realizar traslados, dado que dicha funcionalidad únicamente se encuentra configurada en la serie documental de Derechos de Petición Como solución inmediata, se sugiere mover el documento a un expediente que cuente con la serie documental de Derechos de Petición en donde el tipo documento

											I 1620 (comunicc ción oficia de respuesta) sí está habilitado podrá efectuarse el traslado de manerc normal.
201	2026-03-25	11617211452	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq433229 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ433229	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-26	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
202	2026-03-25	11617212517	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq433236 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ433236	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-26	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
203	2026-03-25	11617250468	Rv: Solicitud Cambio De Grupo	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de grupo a usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-26	Yaneth Vallejo Burgos	Dirección Sectorial de Bienestar y Salud	La señora Natalia Torres Melc se encuentra configurac a dentro de la Direcció Sectorial de Bienestar y Salud, conforme a la Resolución No. 002246

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

											del 26 de noviembre de 2025, lc cual establece su reubicació n física. Para efectuar e cambio de ubicación dentro del SGDEA, es indispensab le que no tenga tareas pendiente: en su bandeja de entrada ni expediente s a su cargo. Asimismo, deberá anexar el formato denominac o "Solicituc de Servicio Informático s", debidame te diligenciac o, a fin de dar continuido d al proceso.
204	2026-03-26	11617335403	Rv: Solciitud De Appoyo	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita dar cierre a proceso de radicado en la bandeja de tareas de usuario.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-26	Jose Edilberto Herrera Cañon	Dirección Derechos Humanos y DIH	Se realizaron las verificacior es necesarias dentro del SGDEA, identificanc o que la tarea permanec a retenida en su bandeja de tareas. En consecuer cia, se procedió c cancelar lc misma, dado que efectivame nte se encontrab a en estado

											APROBADO
205	2026-03-26	11617403904	Rv: Soporte Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Usuario reporta que con sus credenciales no se le permite el acceso al SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-26	Diego Julián Zamudio Rodriguez	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se realizó soporte en sitio, brindando el acompañamiento y la asesoría necesaria para garantizar el correcto ingreso al SGDEA. Se ejecutaron los pasos correspondientes y el acceso se efectuó sin novedad.
206	2026-03-26	11617428258	Rv: Incapacidad Carmen	Solucionado	Gestión de Usuarios	Por motivos de incapacidad de funcionario se solicita la desactivación del usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-27	Diana Patricia Sanchez Lara	Dirección Derechos Humanos y DIH	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la desactivación del usuario de la señora CARMEN ELVIRA PITO POLANCO dentro del SGDEA de forma correcta.
207	2026-03-27	11617469444	Rv: Solicitud Roles Y Permisos	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita otorgar permisos y actualizar roles a funcionarios en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-27	Jorge Luis Pinto Pinzón	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las configuraciones necesarias dentro del SGDEA para que el señor Eduardo Rovira

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

											Raga cuente cor el perfil de señor V. Fredy Alexander Pinzón Romero y pueda desempeñ ar las funciones asignadas
208	2026-03-27	11617501693	Rv: Acceso Carpeta Compartida	Solucionado	Traslado a Soporte Interno MDN	Se solicita acceso a la carpeta compartida del MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-27	Liza Maria Penuela Pinilla	Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública	Se escala l solicitud al área de soporte de MDN.
209	2026-03-26	11617390025	Rv: Error Grafo - Circular	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se reporta error con la firma digital de un documento dentro del sistemas SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-26	Diana Elizabeth Castellanos	Dirección de Planeacion y Presupuesto	En atenció a su solicitud, me permit informar que se ha realizado soporte er sitio en donde se identifica que se efectuó ur proceso erróneo al momento de elabora una circular, asimismo, se proporcior a la asesoría y el acompañ miento necesario para la correcta creación de la circular.

210	2026-03-27	11617608534	Rv: Solicitud Aclaración Ajuste Metadatos Sgdea	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita apoyo en el sentido de aciarar si el SGDEA tiene la posibilidad de ajustar los metadatos del formulario días después de haberlo radicado, lo anterior en atención a que se ha evidenciado que en ocasiones, se evidencian metadatos que no correspond en a la petición y conforme a lo indicado, nos indican que no se puede generar los respectivos ajustes, viéndose la entidad en la obligación de volver a radicar la solicitud, lo que puede afectar las estadísticas de las PQRSCF	Kevin Monsalve Meza	2026-03-27	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Control con el Ciudadano	En relación con su solicitud, me permito informar que, dentro del SGDEA no es posible modificar los metadatos del formulario una vez creado el Radicado, ya que estos correspondc en a los datos del contacto previamente seleccionado. En caso de identificar que los metadatos del contacto no son correctos o no están actualizados al momento de la creación del Radicado, se recomienda realizar el ajuste antes de finalizar dicho proceso o, en su defecto, editar directamente la información del contacto desde el módulo Contactos
211	2026-03-27	11617642833	Rv: Solicitud Soporte	Solucionado	Gestión de Documentos	Se solicita eliminar del SGDEA permiso de ingreso al complejo militar.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-27	Walter Enrique Pereira Guerra	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con la

											cancelación de la tarea de ingreso, la cual ya no se encuentra disponible en su bandeja de entrada. Le agradecemos verificar el cambio realizado y confirmar que la tarea efectivamente ha sido retirada.
212	2026-03-27	11617650251	Rv: Solicitud De Inactivación De Usuario Por Permiso De Semana Santa	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la inactivación de usuario por permiso de semana santa de funcionario.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-27	Edwin Santiago Mesa Patarroyo	Dirección de las Tecnologias de la Información.	
213	2026-03-25	11631970259	Rv: Solicitud Capacitación	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita una capacitación al equipo de soporte del SGDEA para al Dirección de Proyección de Capacidades e innovación.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-30	Catalina Aldana Tibasosa	Dirección Administrativa	Me permito informar que se procede a cerrar el caso ya que no se recibió respuesta a nuestro correo.
214	2026-03-25	11632031216	Rv: Solicitud De Creación De Cuenta Y Acceso A Carpeta Compartida,	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuarios en el SGDEA.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-30	Diego Alejandro Brinez Olaya	Grupo Asesor Tribunal Medico Laboral	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la creación de los usuarios: NAIROBIS DEL CARMEN OROZCO IBAÑEZ CLARA ROCÍO SALGADO RAMÍREZ Respecto a los usuarios ANA CONSTANZA BARRERO OJEDA ÁNGELA

											PATRICIA CASTAÑED A GUTIÉRREZ Estos aún no han sido creados en AD y se encuentran pendientes Una vez se complete su creación, se procederá con la activación dentro del SGDEA, y le estaré informando oportunamente sobre cualquier avance en el proceso
215	2026-03-26	11632041261	Rv: Error Sgdea	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta una falla en el sistema SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-30	Erika Fuentes Romero	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que se procederá con el cierre del caso, toda vez que la novedad reportada no se presenta en la actualidad
216	2026-03-26	11632077775	Rv: Solicitud Ajuste Texto Subtitulo Módulo De Atención Y Servicio	Solucionado	Configuración Funcional	Se solicita ajustar los titulos de los Módulos del MAS en en los dispositivos electronicos habilitados por el MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-30	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con las modificaciones solicitadas y que en los subtítulos ya deberían reflejarse el cambio correspondiente al nuevo correo: contactenos@mindefensa.gov.co

217	2026-03-27	11632104408	Rv: Solicitud Autorizacion Roles De Gestor Documental	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la actualización de roles de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-30	Oscar Javier Quiroga Diaz	Dirección Logistica	En atenció a su solicitud, me permit informar que, para proceder con la asignació del señor SC. Oswaldo Aponte Estupiñán como Gestor Document al del Grupo de Aseguramie nto de la Calidad y Catalogac ón, es necesario elaborar u Memoranc o dirigido c señor Jorge Luis Pinto Pinzón, Coordinac or del Grupo Archivo General, e el cual se INFORME de manerc oficial los cambios que deberán realizarse dentro del SGDEA.
218	2026-03-27	11632197148	Rv: Problemas De Signax Firma	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se reporta falla al momento de realizar firma digital por parte de funcionario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-30	Diego Andres Zarate Soto	Dirección de Asuntos Legales	Me permit informar que se ha realizado l sesión de forma correcta e donde se ha corregido la novedac presentad . Se completó la instalació del Signax de forma correcta e compañía del equip de soporte

219	2026-03-27	11632206666	Rv: Solicitud Deshabilitación Usuarios Sede Electrónica	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita deshabilitar usuarios en el SGDEA debido a que los perfiles se encuentran activos en el flujo de "Traslado Entidad Adscrita"	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-30	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	En atención a su solicitud, me permito informar que las entidades Departamento Control Comercio de Armas y Dirección General de Sanidad Militar ya fueron desactivadas como entidades adscritas en el sistema. Agradecemos realizar las pruebas correspondientes para confirmar que los cambios se reflejan de manera adecuada y, en caso de identificar alguna novedad, informarnos oportunamente para dar continuidad al proceso.
220	2026-03-27	11632560719	Rv: Cambio Gestor Documental Grol	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de gestor documental del Grupo de Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-30	Myriam Liliana Lopez Vela	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado los cambios necesarios dentro del SGDEA. Yo el señor Juan Carlos Canacue Pérez se encuentra como Gestor de Correspondencia del Grupo reconocimiento de

											Obligacior es Litigiosas
221	2026-03-25	11643633702	Rv: Solicitud Validación Integración Desde Ponal A Mdn	Solucionado	Incidencias, Lentitud del sistema	Se reporta una falla en con las integracion es entre PONAL y MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-30	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	Me permito informar que se realizó la validación del caso en conjunto con el ingeniero Duver de la Policía. Durante la revisión se evidenció que el comportan iento no corresponc a a un erro del sistema sino a que desde la entidad se encontrab a desactivac a la integración , lo que impedía la generación correcta del radicado. Se ejecutaron pruebas controlado s con los ingenieros, en las cuales se generaron correctame nte los siguientes radicados: 868902-20260330 y 169022.
222	2026-03-25	11643670337	Rv: Remisión Y Reasignación De Peticiones Ciudadanas - Aplicativo Sipqr2S	Solucionado	Gestión de Documentos	Se reporta una falla en el envió de documento s pertenecien tes la flujo de Integración entre PONAL y MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-30	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	Me permito informar que se realizó la validación del caso en conjunto con el ingeniero Duver de la Policía. Durante la

											revisión se evidenció que el comportamiento no corresponde a un error del sistema sino a que desde la entidad se encontraba desactivada la integración, lo que impedía la generación correcta del radicado. Se ejecutaron pruebas controladas con los ingenieros, en las cuales se generaron correctamente los siguientes radicados: 868902-20260330 y 169022.
223	2026-03-26	11643720374	Rv: Solicitud De Archivos	Solucionado	Gestión de Documentos	Se presenta un error con la integración en PONAL ya que no permite visualizar anexos.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-31	Deisy Yurani Gonzalez Baez	Oficina de Relación con el Ciudadano	Me permito informar que se procede a cerrar el caso ya que no se recibió respuesta.
224	2026-03-30	11643943424	Rv: Solicitud Servicio Sgdea	Solucionado	Acompañamiento Funcional	Se solicita soporte en sitio para funcionario en el MDN.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-31	Carmen Eliana Sanchez Lopez	Dirección de Planeacion y Presupuesto	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado soporte en sitio en donde se ha brindado el acompañamiento y asesoría necesaria para completar el proceso de firma de actas

225	2026-03-30	11643996551	Rv: Solicitud De Apoyo Técnico	Solucionado	Gestión de Documentos	Se requiere por parte de funcionario en el SGDEA eliminar de bandeja de entrada un radicado que llego en más de 5 oportunidades	Kevin Monsalve Meza	2026-03-30	Oriana Maria Gutiérrez Deliot	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado la corrección de la novedad presentado. Ya el Radicado de Entrada se encuentra en estado Radicado para realizar los procesos necesarios sobre este.
226	2026-03-30	11644027176	Rv: Firma De Acta	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita soporte para firma de actas por parte del Director.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-30	Ginna Paola Matiz Sierra	Dirección Administrativa	En atención a su solicitud, me permito informar que, de acuerdo con la visita en sitio realizada, se explicó el proceso para la firma de actas, el cual requiere tener activas las aplicaciones Signax y Camerclou d. Durante la jornada se procedió con la activación de dichas aplicaciones y se efectuó la firma de un acta, la cual se completó de manera exitosa.
227	2026-03-30	11644075079	Rv: Solicitud Habilitar Usuario	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita habilitar usuario en e SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-30	Monica Patricia Avila Clavijo	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud y por parte del SGDEA me permito informar que se hará caso omiso

											ya que no necesita usuario dentro del SGDEA.
228	2026-03-31	11644183449	Rv: Solicitud Firma Sgdea	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita firma digital por parte de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-31	José Dionisio Lizarazo	Despacho Ministerio de Defensa Nacional	En atención a su solicitud, me permito informar que se han efectuado los ajustes correspondientes dentro del SGDEA, con el fin de que el señor José Dionisio Lizarazo Riscanevo pueda desempeñar de manera adecuada sus funciones como encargado del Despacho del Viceministerio de Veteranos y del Grupo Social Empresarial del Sector Defensa – GSED.
229	2026-03-31	11644197611	Rv: Firma Despacho De La Secretaría De Gabinete	Solucionado	Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	Se solicita firma digital para la secretaria de gabinete.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-30	Secretaria de Gabinete	Secretaria de Gabinete	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las configuraciones necesarias dentro del SGDEA para que el señor Juan Carlos Figueroa Godoy, desempeñe de forma correcta sus funciones como secretario

											de gabinete encargado
230	2026-03-31	11644236167	Rv: La Solicitud De Creacion De Cuenta De Usuario Solicitada Con Rq433244 Fue Procesada Exitosamente, Por Favor Asignar El Caso Al Tecnico De Soporte Correspondiente Para Configuracion De Perfil En Usuario Final	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario bajo el RQ433244	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-31	sistemas@mindefensa.gov.co	sistemas@mindefensa.gov.co	Se procede con la creación del usuario solicitado.
231	2026-03-31	11644294146	Rv: Cambio De Usuario	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de usuario en los módulos ya que el usuario actual se encuentra de vacaciones.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-31	Ayudantia GSECO	Grupo Ayudantía General	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha realizado de forma correcta la configuración necesaria dentro del SGDEA para que el señor CT. PULIDO CAÑON CRISTIAN ARLEY sea el usuario activo para la verificación de Ingresos en Módulos.
232	2026-03-31	11644324552	Rv: Comunicación Resolución No. 003210 De 2026	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el cambio de funciones a usuario en el SGDEA de acuerdo a la resolución 003210 del 27 marzo 2026	Kevin Monsalve Meza	2026-03-27	Deisy Tatiana Vargas Sanchez	Dirección Centro Corporativo GSED	En atención a su solicitud, me permito informar que se han realizado las configuraciones pertinentes dentro del SGDEA, garantizando que la

											señora Diana Carolina Arango Duarte pueda desempeñar sus funciones como Directora del Centro Corporativo GSED (E) sin que se presente ninguna novedad.
233	2026-03-31	11644388324	Rv: Solicitud Entrega De Backup De Activos Y Sgdea	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita el paz y salvo de funcionario por motivos de reubicación laboral.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-31	Fabian Leguizamón Alvarado	Dirección de Asuntos Legales	En atención a su solicitud y de acuerdo con lo conversado en la oficina, se verificó el usuario en la plataforma SGDEA y se confirmó que no cuenta con pendientes en el sistema. Asimismo, se procedió con la firma de paz y salvo y se realizó el cambio de sección al nuevo grupo, conforme a lo indicado en el memorando.
234	2026-03-18	11649980370	Rv: Solicitud Creación Usuario	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-18	Tianny Julieth Guio Parra	Dirección de Gestión del Talento Humano	En atención a su solicitud y por parte del SGDEA me permito informar que el usuario de la señora SI Guerrero Bohórquez Deysi Soraida será creado una vez el área

											de soporte realice la correspondiente creación de su usuario en el MDN. Cabe precisar que dicho usuario se generará dentro del grupo en el que actualmente se encuentra la señora CT. Tianny Julieth Guic Parra. Sin embargo, cuando el Grupo de Bonos Pensionales sea creado dentro del SGDEA, se efectuará el cambio de sección correspondiente.
235	2026-03-17	11650030254	Rv: Envío Formatos Diligenciados Solicitud Servicios Informáticos Ij Numar Alcalá E It Edison Lizarazo	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita la creación de usuario en el SGDEA.	Kevin Monsalve Meza	2026-03-17	Diana Marcela Zamudio Caycedo	Dirección de Seguridad Ciudadana	Se remite correo al área de soporte para su validación y pasos a seguir. Se realizará la creación de los usuarios cuando sean creados en el directorio activo del Ministerio de Defensa.

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

236	2026-03-31	11650151370	Rv: Soporte Técnico Para El Acceso Al Módulo De Bienestar	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita soporte para brindar acceso a usuarios en el SGDEA que no han podido ingresar al sistema debido a un error.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-31	Julia Liliana Rios Herrera	Dirección Sectorial de Bienestar y Salud	En atenció a su solicitud, me permit informar que se har realizado las modificaci nes en el usuario MILTON ANDRÉS DÍAZ MARTÍN, de manera que ahora puede visualizar e módulo de bienestar. Agradece mos realiza las prueba correspond entes parc confirmar que el acceso y las funcionalic ades se encuentrar operativas Por otra parte, respecto a usuario supervisior alimentaci n@armada mil.co, le solicitamos igualmente efectuar nuevamen e las pruebas de acceso, con el fin de verifica que el ingreso al sistema se realice de forma adecuadc
237	2026-03-31	11650237106	Rv: Solicitud Eliminación De Usuarios	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita eliminar usuarios del SGDEA ya que los funcionarios ya no pertenecen al MDN.	Maria Fernanda Cuesta	2026-03-31	Manuel Alejandro Rayran	Dirección de Seguridad Públida	En atenció a su solicitud, me permit informar que se ha corregido la novedad presentad con los usuarios indicados

											de forma correcta. Ya no se encuentrar en la Dirección de Seguridad Pública. Solicitamos amablemente recargar la plataforma y realizar la verificaciones necesarias
238	2026-03-31	11650823232	Rv: Solicitud	Solucionado	Gestión de Usuarios	Se solicita cambio de gestor documental debido a solicitud de vacaciones del funcionario encargado.	Maria Fernanda Cuesta	2026-04-01	Blanca Jeaneth Garzón Vanegas	Grupo Archivo General	En atención a su solicitud, me permito informar que se ha procedido con el cambio solicitado, quedando actualmente asignado JENNIFER ASTRID MELO SALGADO como gestora de correspondencia dentro del sistema. Agradecemos verificar que la modificación se refleje correctamente y, en caso de identificar alguna novedad, informarnos oportunamente para dar continuidad al proceso.

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

8. Casos escalados internamente

Del total de 238 casos gestionados, **7** solicitudes fueron escaladas para la cancelación de tareas, de acuerdo con la solicitud expresa realizada por los funcionarios. Adicionalmente, 5 casos fueron escalados al área técnica para su análisis y solución.

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

No. Solicitud	Descripción
11427902599	Se solicita eliminar autorización de ingreso a personal en el SGDEA:
11448293805	Se solicita eliminar de la bandeja de tareas del funcionario circulares que por error fueron creadas.
11463990920	Se solicita la cancelación de un comunicado interno en el SGDEA.
11484734395	Se solicita eliminar del SGDEA circulares creadas por el funcionario.
11541324137	Se solicita eliminar documento de bandeja de entrada de usuario en el SGDEA.
11551513567	Se solicita soporte para eliminar radicados de la bandeja de entrada de funcionario en el MDN.
11617642833	Se solicita eliminar del SGDEA permiso de ingreso al complejo militar.
11438226785	Se reporta una falla por parte del usuario al momento de la ejecución de permisos lo que ha ocasionado la devolución de varias solicitudes. No. Ticket interno 747
11438330438	Se reporta una novedad con expediente al no dejar incluir tipo documental. No. Ticket interno 766
11438489679	Se reporta un error al momento de la creación de permisos para los ingresos de visitantes al MDN, no permite la edición de los contactos. No. Ticket interno 747
11438644236	Se solicita la revisión del perfil ya que actualmente cuenta con permisos de gestor documental pero no le es posible el acceso a los funcionarios del grupo a los expedientes generados. No. Ticket interno 766
11475438486	Se reporta una falla en la fecha de captura de los reportes en Power BI. No. Ticket interno 778

Tabla 4:Casos escalados al área técnica

- Las solicitudes No. **11438330438** y **11438644236** fueron certificadas en el ambiente de desarrollo; sin embargo, aún se encuentra pendiente la certificación en el ambiente de pruebas, debido a que actualmente este ambiente se encuentra inactivo.

- Las solicitudes No. **11438226785** y **11438489679** fueron escaladas al área técnica, donde se validó la edición de los campos en los que se visualiza la información de los vehículos registrados para las solicitudes de ingreso al CAN. Posteriormente, se realizaron los ajustes correspondientes, se efectuaron las validaciones en el ambiente de pruebas y se llevó a cabo el despliegue en el ambiente de producción.

- La solicitud **11475438486** se validó realizando los ajustes correspondientes y las fechas se muestran debidamente actualizadas.

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

9. Soporte en sitio- Configuración de Encuestas de Satisfacción en Tablet

Solicitud No. 11531435007: fue ejecutada el día 17 de marzo por la analista técnica María Fernanda Cuesta en las oficinas de Archivo General y ORC.

- **Archivo General:** Se procedió con la configuración exitosa de la encuesta MAS en la Tablet. Adicionalmente, se realizaron pruebas con los usuarios para el envío de las encuestas, las cuales fueron contestadas de manera satisfactoria, confirmando el correcto funcionamiento del sistema.
- **Oficina de la ORC:** Se verificaron las tablets y se configuró la encuesta de manera exitosa. Sin embargo, se identificó que las tablets no contaban con conexión a internet, debido a que los módems no estaban habilitados. Por lo anterior, se recomienda solicitar al área de soporte la configuración y activación de los módems para garantizar la disponibilidad de red Wi-Fi en la oficina. Asimismo, se informa que se solicitará mediante correo electrónico el cambio de responsable de los módulos, quedando atentos a la respectiva gestión. Posteriormente, se acordó que los usuarios realizarán las pruebas de funcionamiento y, en caso de ser necesario, se agendará una reunión para explicar el proceso de envío de la encuesta desde el SGDEA hacia la Tablet.

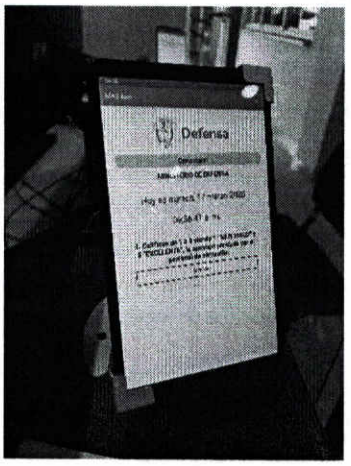


Ilustración 1: Configuración Encuestas de Satisfacción

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

10. Glosario de Términos

- **Caso / Ticket:** solicitud de soporte registrada por un usuario.
- **Gestión de Usuarios:** actividades asociadas a creación, modificación y control de accesos.
- **Incidencia:** falla técnica o error del sistema.
- **SIGNAX:** componente del sistema de gestión documental utilizado para aplicar firmas digitales.

11. Conclusiones

- Durante el mes de marzo de 2026 se registró un total de **238** solicitudes de soporte en sitio, distribuidas en diferentes categorías de atención.

- La mayor proporción correspondió a **Gestión de usuarios**, con **96 casos (51%)**, lo que indica que gran parte de la gestión de creacion de usuarios.

- El análisis semanal de casos muestra que la mayor demanda de soporte se concentró en las **semanas 10 y 12**, con **60 y 61 casos respectivamente**, representando los picos más altos del mes. Esta tendencia permitió anticipar la necesidad de refuerzo en la disponibilidad de personal técnico, optimizando así la cobertura y tiempos de respuesta durante los periodos de mayor actividad.

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

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

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

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

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

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