

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 370	Solicitud arreglo computador	Cerrado	2026-05-29 14:42	2026-05-28 14:49	Juan Carlos Mora Fierro	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 304 3786480, no a sido posible hacer comunicacion con la persona que conteste, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso. 14		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 14:42

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 301	Cordial saludo, Desde el área de Activos Fijos se solicita el concepto	Cerrado	2026-05-29 14:36	2026-05-25 11:48	Mary Luz Quintero	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	hace verificación de caso requerido, se procede hacer revision de equipos como DVR de 32 canales marca HIK VISION, no funciona no proyecta, monitor o pantalla SAMSUNG SyncMaster E1920, enciende pero no da imagen no funciona, equipo para sacar punta lapiz marca STU DMARK, no prende,,, por tal motivo todos estos elementos no funcionan ninguno.	Piso. 12 > Bienes y Servicios		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 14:36

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 366	Para una atención mas efectiva por favor brindar un numero telefónico	Cerrado	2026-05-29 14:16	2026-05-28 11:38	Wilmar Steven Parra Moreno	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipos de oficina		1	se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 3 192635069 , no a sido posible hacer comunicacion con la persona que conteste, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso 8 > Subsecretaría de Gestión Financiera		Baja	Alta	Baja	2026-05-29 14:16

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 360	Cordial saludo Solicitud acceso a carpeta compartida ubicada en el ser	Cerrado	2026-05-29 14:10	2026-05-28 10:43	Darwin Alfredo Ortega Ardila	Jose Moises Cetina Taladiche		VPN		1	se realiza verificación del caso solicitado, se evidencia que el caso ya fue solucionado, por tal motivo se dio solución al caso y se cierra.	Piso. 11 > Subdirección Financiera		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 14:10
46 126	Acceso a recursos	Cerrado	2026-05-29 14:07	2026-05-11 14:47	Edgar Andres Castro Peña	Jose Moises Cetina Taladiche		Acceso a Carpetas/Páginas WEB		2	Cordial saludo. Debido a que los volúmenes donde se encuentran almacenados los recursos Almacenamiento OAC, Almacenamiento AOC2 y Comunicaciones se encontraban con muy poco espacio, estos fueron movidos a un nuevo servidor. La nueva ruta de los recursos es la siguiente: \\	Piso. 14 > Subsecretaría de Planeación y Política		Baja	Mediana	Baja	2026-05-29 14:07

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											10.49.3.76\Almacenamiento OAC \\10.49.3.76\Almacenamiento AOC2 \\10.49.3.76\Comunicaciones Se conservan los permisos que tenían anteriormente sobre cada uno de los recursos, se solicita amablemente informar al equipo de la OAC sobre la nueva ruta. Actualmente se tienen permisos de lectura sobre los recursos del servidor 192.168.6.11, esos permisos serán retirados el día de hoy y solo quedara en funcionamiento la ruta sobre el						

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											servidor 10.49.3.76. Gracias por la atención. Cordial saludo. Debido a que los volúmenes donde se encuentran almacenadas los recursos Almacenamiento OAC, Almacenamiento AOC2 y Comunicaciones se encontraban con muy poco espacio, estos fueron movidos a un nuevo servidor. La nueva ruta de los recursos es la siguiente: \\10.49.3.76\Almacenamiento OAC \\10.49.3.76\Almacenamiento AOC2 \\10.49.3.76\Comunicaciones Se conservan						

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											los permisos que tenían anteriormente sobre cada uno de los recursos, se solicita amablemente informar al equipo de la OAC sobre la nueva ruta. Actualmente se tienen permisos de lectura sobre los recursos del servidor 192.168.6.11, esos permisos serán retirados el día de hoy y solo quedara en funcionamiento la ruta sobre el servidor 10.49.3.76. Gracias por la atención. se le informa que ya se dio respuesta al caso requerido,						

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											si tiene algun inconveniente o necesita alguna explicacion mas especifica, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y poder brindarle la informacion necesaria, por tal motivo se cierra el caso.						

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 339	Fallas en el CP	Cerrado	2026-05-29 14:05	2026-05-26 17:48	Jazmin Rocio Orozco Rodriguez	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	hace verificacion de caso requerido, no se ubica al contratista se llama al nuero de celular 316 4968685, en ocaciones no contesta, se logra que conteste pero informa que esta fuera del pais, y regresa hasta el 6 de junio, queda pendiente mientras regresa e contratista para poder realizar la actualización del equipo.	Piso 5		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 14:05

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 327	Solicitud arreglo computador	Cerrado	2026-05-29 13:46	2026-05-26 13:44	Juan Carlos Mora Fierro	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se realiza verificacion del caso solicitado, se hace comunicacion via telefonica al numero 310 5855871, contratista, duban , manifiesta que el caso ya fue solucionado, por tal motivo se dio solucion al caso y se cierra.	Piso. 14		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 13:46

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 323	Cordial saludo Amablemente solicito mesa de ayuda para el contratista	Cerrado	2026-05-29 13:42	2026-05-26 11:48	Jazmin Rocio Orozco Rodriguez	Jose Moises Cetina Taladiche		Correo Electronico		1	se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 3016706069 , no a sido posible hacer comunicacion con la persona que conteste, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso 4		Baja	Alta	Baja	2026-05-29 13:42

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 313	Buen día Amablemente solicito el Emparejamiento de audífonos (esencia	Cerrado	2026-05-29 13:39	2026-05-26 09:46	Jazmin Rocio Orozco Rodriguez	Jose Moises Cetina Taladiche		Internet - Wifi		1	se hace verificacion de caso requerido, se llama al funcionario para indicarle cual es el problema que presenta el equipo de computo, manifiesta que el equipo de computo esta funcinando correctamente, el inconveniente es que no funciona las de auriculares, se le informa que se va revisar las salidas si presentan algun problema.	Piso 5		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 13:39

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 300	Solicitud de concepto diagnóstico – Equipos de cómputo y accesorios	Cerrado	2026-05-29 13:23	2026-05-25 11:31	Mary Luz Quintero	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace revision de elementos perifericos entregados como cables de red no tienen continuidad, cables de poder sin continuidad, cable DHMI sin continuidad, guaya dañada, disco duro mecanico dañado, por lo cual no tienen funcionamiento ninguno... se da solucion al caso y se cierra	Piso. 12 > Bienes y Servicios		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 13:23
44 777	Acceso a recursos - Elizabeth Gomez Perez	Cerrado	2026-05-29 13:13	2026-02-09 16:15	Rodolfo Orlando Beltran Cubillos	Jose Moises Cetina Taladiche		Acceso a Carpetas/Paginas WEB		2	Cordial saludo, se habilitan los permisos solicitados. Se escala para configuración del acceso. Cordial saludo, se habilitan los permisos solicitados.	Piso 7		Baja	Alta	Baja	2026-05-29 13:13

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											se le informa que ya se dio respuesta al caso requerido, si tiene algun inconveniente o necesita alguna explicacion mas especifica, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y poder brindarle la informacion necesaria, por tal motivo se cierra el caso.						

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 252	Solciitud mesa de ayuda Piso 8	Cerrado	2026-05-29 13:07	2026-05-20 14:34	Isabel Andrea Montiel Montes	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se realiza verificacion del caso solicitado, se hace comunicacion via telefonica al numero 3133777246, contratista, andrea montiel, manifiesta que el caso ya fue solucionado, por tal motivo se dio solucion al caso y se cierra.	Piso 8		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 13:07

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 247	ACCESO A INTERNET Buenas tardes, de manera atenta solicito de la ayu	Cerrado	2026-05-29 10:50	2026-05-20 11:34	Luisa Maria Bernal Lozano	Jose Moises Cetina Taladiche		Internet - Wifi		1	se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias opor tunidades, via telefonica al numero de celular 3 103268056 , no a sido posible hacer com unicacion con la persona que conteste, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso. 13		Baja	Alta	Baja	2026-05-29 10:50

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 222	3015920845 Buenos días, amablemente solicito configurar el ploter con	Cerrado	2026-05-29 10:46	2026-05-19 09:54	Angelica Maria Jennifer Demetrio Romero	Jose Moises Cetina Taladiche		Impresoras - Escaner - Ploter		1	se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 3015920845 , no a sido posible hacer comunicacion con la persona que conteste, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso 7		Baja	Alta	Baja	2026-05-29 10:46

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 212	Para una atención mas efectiva por favor brindar un numero telefónico	Cerrado	2026-05-29 10:43	2026-05-15 12:00	Camilo Eduardo Torres Muñoz	Jose Moises Cetina Taladiche		Correo Electronico		2	Se registra el número de celular proporcionado y se habilita el envío de SMS. Por favor contactar a la usuaria para guiarla en el proceso.se realiza verificación del caso solicitado, se hace comunicación via telefonica al numero 3103237333, al contratista, el señora maria, manifiesta que el caso ya fue solucionado, por tal motivo se dio solucion al caso y se cierra.	Piso 8		Baja	Alta	Baja	2026-05-29 10:43

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 209	MANTENIMIENTO DE EQUIPO	Cerrado	2026-05-29 09:29	2026-05-15 11:20	Fredi Yecid Munar Verano	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 3 118912104 , no a sido posible hacer comunicacion con la persona que conteste, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso. 12 > Talento Humano		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 09:29

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 190	Ajuste hora del pc	Cerrado	2026-05-29 09:24	2026-05-14 10:51	Gloria Veronica Zambrano Ocampo	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 3 103489091 , no a sido posible hacer comunicacion con la persona que conteste, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso 4		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 09:24

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 187	FALLAS EN EL PC	Cerrado	2026-05-29 09:19	2026-05-14 10:37	Jazmin Rocio Orozco Rodriguez	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 3 164968685 , no a sido posible hacer comunicacion con la persona que conteste, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso 5		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-29 09:19

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 084	Cordial saludo. Me permito solicitar mantenimiento al PC, de placa No.	Cerrado	2026-05-29 09:01	2026-05-07 08:25	Lucila Tibaduiza Avila	Jose Moises Cetina Taladiche		Aplicaciones - Software		1	se hace verificación de caso requerido, se hace visita al puesto de trabajo se evidencia equipo lento a navegar en las aplicaciones, se procede hacer borrado de temporales, y borrado de historiales de navegadores, se procede a hacer reinicio de equipo se hacen pruebas y en navegación el cual mejoro, se le indica a la funcionaria el funcionamiento del equipo se le recomienda que si continua lento, favor guardar la	Piso. 12 > Talento Humano		Baja	Alta	Baja	2026-05-29 09:01

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											informacion que tiene en el equipo en drive, para poder hacer actualizacion de equipo, se da solucion al caso y se cierra						
46 178	De manera atente y por instrucciones de el profesional Luis Enrique Fa	Cerrado	2026-05-27 15:49	2026-05-13 13:38	Luis Efren Cortes Beltran	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipos de oficina		1	se hace verificacion de caso requerido, se informa que en mesas solicitadas anteriormente, se hizo revision de la impresora la cual no funciona, y no permite ser reiniciada esta totalmente bloqueada, se dio respuesta con la mesa No 42891	Piso. 12 > Subdirección Administrativa		Baja	Alta	Baja	2026-05-27 15:49

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 191	fallas en el teclado	Cerrado	2026-05-27 14:44	2026-05-14 11:02	Guillermo Delgadillo Molano	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 3 166834169 , no a sido posible hacer comunicacion con la persona que conteste, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso. 11 > Control Interno		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-27 14:44

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 330	SOLICITUD CAMBIO DE EQUIPOS DE COMPUTO SEDE PRINCIPAL	Cerrado	2026-05-27 14:39	2026-05-26 15:23	Roberto Carlos Narvaez Cortes	Jose Moises Cetina Taladiche	Bienes y servicios > Activos Fijos	Equipo de Computo		1	se hace verificacion de caso requerido, se procede a realizar verificacion en puesto de trabajo de los modulos 1 y 2, para revisar los equipos de computo, en el modulo 1, se hace borrado de temporales y y borrado de historiales, tambien se hace cambio de teclado y queda en buen funcionamiento, en el modulo 2, se procede hacer revision del equipo de computo se hace borrado de cache, temporales y borrado de instoriales, se cambio	Piso 1 > Atención al Usuario		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-27 14:39

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											disipador, y se hace conexion de red internet y el equipo queda en buen funcionamiento los dos equipos quedan funcionando con el digiturno, se hacen pruebas con los contratistas, se da solucion al caso y se cierra						
46 022	DIAGNÓSTICO PC	Cerrado	2026-05-27 14:05	2026-04-30 12:30	Nicole Niño Gomez	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace verificacion de caso requerido, se procede hacer diagnostico de equipo de computo con codigo 110069, placa 20170603, el cual no estan funcionando tiene los puertos para proyectar imagen al monitor	Piso. 10		Baja	Baja	Baja	2026-05-27 14:05

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											puertos HDMI Y puerto Displayport , no estan funcionando , en la tarjeta BOARD, de igual forma presenta fallas DISCO DURO MECANICO, y tarjetas RAM, el cual se procede al diagnostico del equipo de computo, se dara de baja motivo mal funcionamiento. se da solucion al caso y se cierra						

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 110	Acceso a escritorio remoto	Cerrado	2026-05-25 15:44	2026-05-08 15:43	Wendy Rojas Delgado	Jose Moises Cetina Taladiche		Acceso a Carpetas/Páginas WEB		1	se realiza verificación del caso solicitado, se hace comunicación vía telefónica al número 3168699789, al contratista, el señor mario castillo, manifiesta que el caso ya fue solucionado, por tal motivo se dio solución al caso y se cierra.	Piso 7		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-25 15:44
46 133	SOLICITUD URGENTE	Cerrado	2026-05-25 15:12	2026-05-12 08:01	Maria Mercedes Pedroza Parra	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace verificación de caso requerido, se hace visita al puesto de trabajo se procede a verificar el equipo de computo, y actualiza se da solución al caso y se cierra	Piso 6 > Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-25 15:12

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 195	Cambio de equipo a otro puesto	Cerrado	2026-05-25 11:05	2026-05-14 14:38	Jeannette Obdulia Becerra Llanos	Jose Moises Cetina Taladiche	Soporte	Equipo de Computo		2	Cordial saludo, Desde el área de Activos Fijos se remite la presente mesa de ayuda a la Oficina de Tecnología, dependencia responsable del movimiento físico de los equipos de cómputo, teniendo en cuenta que el traslado corresponde únicamente al cambio de ubicación de un puesto a otro dentro del mismo piso y no implica cambio de responsable. Quedamos atentos.e realiza visita pertinente al sitio de trabajo,	Piso. 11 > Subsecretaría Jurídica		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-25 11:05

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											para verificar caso solicitado, se hace cambio de equipos de computo a otro puesto de trabajo en el mismo piso se realizo instalacion del equipo y se deja en funcionamiento completamente , se da solucion al caso y se cierra.						
45 820	SOLICITUD ACOMPÑAMIENTO INTERVENCIÓN Y TOMA DE POSESIÓN DE NEGOCIOS, BIENES Y HABERES.	Cerrado	2026-05-25 10:01	2026-04-14 14:00	Carlos Andres Daniels Jaramillo	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace verificacion de caso requerido, estamos a la espera de la fecha real para poder realizar lo solicitado, se cierra el caso	Piso 6		Baja	Baja	Baja	2026-05-25 10:01
46 020	Cordial saludo Amablemente solicito quitar los permisos de la funcion	Cerrado	2026-05-21 15:26	2026-04-30 11:58	Jazmin Rocio Orozco Rodriguez	Jose Moises Cetina Taladiche		Base de Datos		2	Cordial saludo, se habilitan los permisos solicitados. Se escala para configuración del	Piso 5		Baja	Alta	Baja	2026-05-21 15:26

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											acceso. Cordial saludo, se habilitan los permisos solicitados. se le informa que ya se dio respuesta al caso requerido, si tiene algun inconveniente o necesita alguna explicacion mas especifica, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y poder brindarle la informacion necesaria, por tal motivo se cierra el caso.						

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 087	Revisión condiciones del auditorio	Cerrado	2026-05-21 15:25	2026-05-07 09:50	Edgar Guillermo Urrutia Aguirre	Jose Moises Cetina Taladiche		Logística Tecnológica		1	Se confirma el acompañamiento pertinente al evento solicitado, en la cual se realiza la configuración del sistema, sistema de audio y video beam y de proyección y/o préstamo de los equipos tecnológicos solicitados. se da solución al caso, Motivo por el cual se procede a cerrar la solicitud	Piso. 14		Baja	Baja	Baja	2026-05-21 15:25

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 045	Buenas noches No me permite acceder a la VPN, desde soporte técnico si	Cerrado	2026-05-21 15:24	2026-05-05 05:26	Cesar Augusto Franco Triana	Jose Moises Cetina Taladiche		VPN		1	se hace verificación del caso requerido, se le solicita al contratista brindar datos telefonicos, para poder hacer comunicacion y para poder brindar mas informacion sobre los temas solicitados, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso 7		Baja	Alta	Baja	2026-05-21 15:24

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 279	Cordial saludo, De manera atenta se requiere su apoyo para bajar los c	Cerrado	2026-05-21 15:22	2026-05-21 08:00	Carlos Gabriel Gutierrez Pacheco	Jose Moises Cetina Taladiche		Infraestructura Tecnológica		1	se hace verificación de caso requerido se procede hacer el traslado de equipos tecnológicos de piso 15 a piso 4, mientras se terminan los arreglos locativos,,	Piso. 10		Baja	Baja	Baja	2026-05-21 15:22
46 270	CAMBIO DE TECLADO Y MOUSE	Cerrado	2026-05-21 15:18	2026-05-21 08:41	Jazmin Rocio Orozco Rodriguez	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace verificación de caso requerido se evidencia que el teclado y mouse no están funcionando correctamente, se procede hacer el cambio de los dos equipos periféricos y se deja en funcionamiento, se da solución al caso y se cierra.	Piso 4		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-21 15:18

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 000	Falla equipo de computo	Cerrado	2026-05-21 09:47	2026-04-29 11:05	Martha Lucia Ardila Garces	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 3 123875480 , no a sido posible hacer comunicacion con la persona que conteste, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso 8		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-21 09:47

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
45 981	APOYO EQUIPOS INDUCCIÓN A FUNCIONARIOS - AUDITORIO	Cerrado	2026-05-21 09:40	2026-04-28 15:07	Sonia Mercedes Prieto Romero	Jose Moises Cetina Taladiche		Logística Tecnológica		1	Se confirma el acompañamiento pertinente al evento solicitado, en la cual se realiza la configuración del sistema, sistema de audio y video beam y de proyección y/o préstamo de los equipos tecnológicos solicitados. Se da solución al caso, Motivo por el cual se procede a cerrar la solicitud.	Piso. 12 > Talento Humano		Baja	Alta	Baja	2026-05-21 09:40
44 991	Acceso a recursos	Cerrado	2026-05-21 09:28	2026-02-17 09:26	Julio Alvaro Forigua García	Jose Moises Cetina Taladiche	Soporte	Acceso a Carpetas/Páginas WEB		2	Cordial saludo, se habilitan los permisos solicitados. Se escala para configuración del acceso. Cordial saludo, se habilitan los permisos	Piso 6 > Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control		Baja	Alta	Baja	2026-05-21 09:28

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											solicitados, se le informa que ya se dio respuesta al caso requerido, si tiene algun inconveniente o necesita alguna explicacion mas especifica, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y poder brindarle la informacion necesaria, por tal motivo se cierra el caso.						

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 144	Formateo del disco duro	Cerrado	2026-05-21 09:23	2026-05-12 14:06	William Fabian Holguin Candia	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace verificacion de caso requerido, se le informa que el area de soporte tecnico no se hace responsable de la informacion que hay suministrada o guarda en los equipos de computo, esa informacion la debe guardar cada persona en drive o si es posible guardar la informacion en disco duro externo, por tal motivo se cierra el caso	Piso. 13 > Subsecretaria de Coordinación Operativa		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-21 09:23

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 269	Acceso a recursos	Cerrado	2026-05-21 09:06	2026-05-21 08:28	Blanca Lucila Martinez Cruz	Jose Moises Cetina Taladiche		Acceso a Carpetas/Paginas WEB		1	se hace verificación de caso requerido, se visita el puesto de trabajo de la funcionaria se le hace el mapeo de la carpeta solicitada y se le indica el funcionamiento de la misma, se da solución al caso y se cierra	Piso 5		Baja	Alta	Baja	2026-05-21 09:06

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 131	Buen día. De manera atenta, me permito reiterar la solicitud realizada	Cerrado	2026-05-21 09:02	2026-05-12 07:27	Johnny Deranxel Aranzazu Quiroga	Jose Moises Cetina Taladiche		Reparaciones Locativas		1	se hace verificación de caso requerido, respecto a la información que manifiesta el funcionario que el equipo continua lento, se procede a realizar cambio de equipo por portatil nuevo, ya que es personal de planta, el cual se entrega en buen funcionamiento y buena velocidad para el trabajo requerido, se da solución al caso y se cierra	Piso. 12 > Talento Humano		Baja	Alta	Baja	2026-05-21 09:02

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 135	Entrega de equipo de computo	Cerrado	2026-05-20 15:26	2026-05-12 09:10	Johnny Deranxel Aranzazu Quiroga	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace verificacion de caso requerido, se evidencia que equipo esta funcionando muy lento, en ocasiones anteriores se actualizo pero continua lo mismo, se procede a realizar cambio de equipo de computo, por un portatil nuevo ya que es personal de planta	Piso. 12 > Talento Humano		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-20 15:26

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 128	Teléfono 3 017902831 Buena tarde. Tengo problemas con mi correo institu	Cerrado	2026-05-20 15:23	2026-05-11 19:22	Angel Guzman Garcia	Jose Moises Cetina Taladiche		Correo Electronico		1	se hace verificacion de caso requerido, se visita al piso donde esta ubicado el funcionario, en el momento no se encuentra, se hace llamada al celular 301 7902831, no contesta la llamada para indicarle la informacion del ingreso al correo e indicarle como se puede obtener el codigo de autentificador para poder ingresar al correo, se le solicita que si aun no puede ingresar se acerque a piso 10 sistemas para poderle colaborar, se cierra el caso.	Piso 3 > Programas y Proyectos		Baja	Alta	Baja	2026-05-20 15:23

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 238	Cordial saludo La contratista ANGIE MILENA VERGARA MURCIA del área de	Cerrado	2026-05-20 15:10	2026-05-19 15:06	Jazmin Rocio Orozco Rodriguez	Jose Moises Cetina Taladiche		VPN		1	se hace verificacion del caso requerido, se le solicita al contratista brindar datos telefonicos, para poder hacer comunicacion y para poder brindar mas informacion sobre los temas solicitados, se le solicita que cuando se encuentre en la entidad, puede pasar al piso 10 sistemas para poder verificar el caso solicitado, y darle solucion, por tal motivo se cierra el caso.	Piso 5		Baja	Alta	Baja	2026-05-20 15:10

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 240	Cordial Saludo La Contratista Andrea Sierra Cortes encuentra fallas e	Cerrado	2026-05-20 13:15	2026-05-19 16:16	Jazmin Rocio Orozco Rodriguez	Jose Moises Cetina Taladiche		VPN		1	ado que el(la) contratista se encontraba en la entidad con el equipo de computo (personal), se procede a realizar la instalación del VPN (Forticlient) , se hace pueba de conectividad de la vpn, dando respuesta y/o solución al requerimiento, motivo por el cual se procede a cerrar la solicitud.	Piso 5		Baja	Alta	Baja	2026-05-20 13:15
46 242	Cordial saludo estimados La presente mesa de ayuda es para solicitar s	Cerrado	2026-05-20 13:05	2026-05-20 08:09	Nicolas David Castillo Gonzalez	Jose Moises Cetina Taladiche		Correo Electronico	5	2	Cordial saludo, Se registró el número de celular como método de autenticación y se habilitó el inicio de sesión. Por favor validar.se hace	Piso 3 > Programas y Proyectos		Baja	Alta	Baja	2026-05-20 13:05

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											verificacion de caso requerido, se visita al piso donde esta ubicado el funcionario, en el momento no se encuentra, se hace llamada al celular 312 5667339, el cual atiende la llamada el funcionario se procede darle la informacion del ingreso al correo e indicarle como se puede obtener el codigo de autentificador para poder ingresar al correo, y el cual queda funcioando correctamente, se da solucion al caso y se cierra.						
45 855	TRASLADO EQUIPO DE COMPUTO	Cerrado	2026-05-19 07:42	2026-04-17 07:09	Martha Isabel Soto Correa	Jose Moises Cetina Taladiche	Bienes y servicios > Activos Fijos	Logística Tecnológica		2	Cordial saludo, De manera atenta, se	Piso 6 > Subsecretaría de Inspección,	Buen día Se procede al cierre de la mesa de	Muy baja	Baja	Baja	2026-05-19 07:42

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
	DE PUESTO FISICO										remite el inventario individual de los bienes registrados a su nombre. Así mismo, para realizar el traslado de responsable en el sistema de inventarios, es necesario diligenciar el formato PS02-FO9 17, el cual se adjunta para su gestión. En cuanto al movimiento físico del equipo de cómputo, compartimos la solicitud a través de esta mesa de ayuda de la Oficina de Tecnología y Transformación Digital, dependencia encargada de ejecutar	Vigilancia y Control	ayuda debido a que no realizaron el cargue de la documentación requerida para continuar con el proceso.				

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											este tipo de traslados. Quedamos atentos a cualquier inquietud. Cordial saludo, Se envia correo electronico a Martha Isabel Soto, 13 mayo 2026 informando que la fecha no se ha recibido respuesta a la solicitud de aclaración realizada desde el 20 de abril de 2026 y que en razón al tiempo transcurrido, se otorga un plazo de tres (3) días para remitir la información requerida; de lo contrario, se procederá con el cierre de la mesa de ayuda.						

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 199	Acceso a recursos	Cerrado	2026-05-15 09:42	2026-05-14 15:11	Johnny Deranxel Aranzazu Quiroga	Jose Moises Cetina Taladiche		Acceso a Carpetas/Paginas WEB		1	se hace verificación de caso requerido, se le informa al funcionario que ya tiene los permisos habilitados se procede a mapear la carpeta de talento humano al escritorio se hacen pruebas y queda en funcionamiento se da solución al caso y se cierra	Piso. 12 > Talento Humano		Baja	Alta	Baja	2026-05-15 09:42

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 197	Cambio de equipo	Cerrado	2026-05-14 15:15	2026-05-14 15:00	Johnny Deranxel Aranzazu Quiroga	Jose Moises Cetina Taladiche		Equipo de Computo		1	se hace verificacion de caso requerido, se le informa al funcionario que se le hara el cambio de equipo de computo portatil nuevo, esta en proceso para entregarse, se le solicito al funcionario guardar la informacion que tiene en el equipo actual a drive,, se da solucion al caso y se cierra	Piso. 12 > Talento Humano		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-14 15:15

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 072	Creación de Usuario actualización	Cerrado	2026-05-14 08:19	2026-05-06 09:18	Camilo Andres Orozco Paternina	Jose Moises Cetina Taladiche	Creacion Usuarios SIGA	Creación de Usuarios		3	Cordial saludo Solicitud efectiva habilitar usuarios, motivo el caso ya se habia cerrado y no solucionado se hace verificación de caso requerido, se verifica el usuario del contratista la cuenta no ingresa sale inspiro cuenta, con ayuda del compañero john ramirez, se pudo actualizar la cuenta y quedo en funcionamiento se da solucion al caso y se cierra	Piso. 12 > Contratación		Baja	Alta	Baja	2026-05-14 08:19

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 086	Cordial saludo, Por medio de la presente solicito de manera atenta la	Cerrado	2026-05-11 10:38	2026-05-07 09:14	Yeraldin Mateus Chacon	Jose Moises Cetina Taladiche		Internet - Wifi		1	se hace verificacion de caso requerido, se procede hacer conexion de internet en portatilp ersonal del nuevo contratista, se hacen pruebas y queda funcionado el internet bien, se da solucion al caso y se cierra	Piso 3 > Corresponsabilidad		Baja	Alta	Baja	2026-05-11 10:38
45 955	Solicitud de cambio de ubicación equipos de computo. Por favor solicit	Cerrado	2026-05-11 10:35	2026-04-24 15:47	Manuel Alejandro Valencia Murillo	Jose Moises Cetina Taladiche	Soporte	Equipo de Computo		2	Cordial saludo Teniendo en cuenta que el movimiento solicitado corresponde al traslado del equipo de un puesto a otro, sin modificar el piso ni el responsable del bien, se traslada la mesa de ayuda a la Oficina de Tecnología para que realice el	Piso. 12 > Bienes y Servicios		Muy baja	Baja	Baja	2026-05-11 10:35

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
											respectivo movimiento físico.se realiza visita pertinente al sitio de trabajo, para verificar caso solicitado, se hace cambio de equipos de computo a otro puesto de trabajo en el mismo piso se realizo instalacion del equipo y se deja en funcionamiento completamente , se da solucion al caso y se cierra.						

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-04-30 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-05-31 20:00

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Tecnicos	Categoría	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Seguimientos - Numero de seguimientos	Seguimientos - Descripción	Localización	Solución - Solución	Prioridad	Urgencia	Impacto	Fecha de cierre
46 116	Cordial saludo, Por favor revisar mi cuenta de correo, toda vez que lo	Cerrado	2026-05-11 10:06	2026-05-11 10:14	Jose Mauricio Illera Reyes	Jose Moises Cetina Taladiche		Correo Electronico		1	se hace verificacion de caso requerido, se procede hacer verificacion de correo, el cual se evidencia que lo correos recibidos no estan llegando a bandeja de entrada si no estan llegando a eliminados, se procede hacer verificacion de reglas, se hacen pruebas enviado correo pueba y queda funcionando normalmente el correo, se da solucion al caso y se cierra	Piso 7		Baja	Baja	Baja	2026-05-11 10:14