

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de Actividad:	Resolución de Incidentes
Fecha:	01-04-2026
Nombre o Razón Social Contratista:	Giovanni Antonio Bolanos Ruiz
Número de Contrato	No. CO1.PCCNTR.9073507
Supervisor del Contrato:	Liliana Morales
Actividad:	1. Apoyar en la identificación de requerimientos, resolución de incidentes y gestión del escalonamiento en el soporte técnico para los sistemas de información y plataformas de la OTIC.

INTRODUCCIÓN

La presente actividad tiene como propósito brindar apoyo integral en la identificación de requerimientos, la resolución oportuna de incidentes y la adecuada gestión del soporte técnico de los sistemas de información y plataformas tecnológicas de la OTIC.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD

Objetivo General:	Fortalecer la continuidad operativa, la disponibilidad y el óptimo funcionamiento de las herramientas tecnológicas que soportan los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad.
Objetivos Específicos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resolver los casos asignados de los incidentes presentados de los sistemas de información. 2. Atender los casos asignados de los incidentes presentados de la plataforma de la OTIC. 3. Brindar apoyo tecnológico a los aplicativos de las salas de reuniones de la entidad.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

IMPLEMENTACION DE LA ACTIVIDAD

Abril Se realiza la gestión y el cierre de los casos asignados, así como el apoyo de soporte en las salas de la entidad durante las reuniones programadas.

ELABORÓ:

Nombre o Razón Social Contratista:	Giovanni Bolaños
Cargo	Contratista
Fecha	01-04-2026

ESTADO DE CASOS DE MEGI
Reporte de Incidentes y Requerimientos

Lista de Especialistas
Todas

Estados de Tickets de Mesa de Ayuda
Todas

Fecha de Apertura
02/01/2026 - 29/04/2026

35
Cantidad de Casos

Tipo de caso

Estados de Tickets de Mesa de Ayuda

Numero de Casos por especialista

Casos atendidos por Servicio

ID	Se superó el tiempo de ANS	Tipo	Categoría	Fecha de Apertura
1 240	No	Requerimiento	Soporte Equipos Escritorio/Portátil	29/01/2026 9:19:00
1 328	No	Requerimiento	Soporte a Grupos y Aplicaciones	05/02/2026 8:43:00
1 341	No	Requerimiento	Cambio de Contraseña o Desbloqueo	05/02/2026 14:17:00
1 342	No	Requerimiento	Apoyo de Backup 365 OneDrive y Correo	05/02/2026 14:27:00
1 453	No	Requerimiento	1. Soporte Usuarios 365 Accesos y Fallas De Correo	16/02/2026 15:56:00
1 463	No	Requerimiento	1. Soporte Usuarios 365 Accesos y Fallas De Correo	17/02/2026 15:39:00
1 486	No	Requerimiento	Soporte a Grupos y Aplicaciones y Fallas De Correo	20/02/2026 14:48:00
1 492	No	Requerimiento	6. Salas y Equipos Audiovisuales	23/02/2026 9:53:00
1 493	No	Requerimiento	Soporte Equipos Escritorio/Portátil	23/02/2026 14:39:00
1 502	No	Requerimiento	Soporte Equipos Escritorio/Portátil	24/02/2026 15:03:00
1 504	No	Requerimiento	Soporte Equipos Escritorio/Portátil	24/02/2026 16:50:00
1 507	No	Requerimiento	Software De Oficina y Utilitarios	25/02/2026 17:22:00
1 510	No	Requerimiento	Soporte a Grupos y Aplicaciones	26/02/2026 7:59:00
1 540	No	Requerimiento	Soporte o Permisos de Red LAN y Wifi Corporativa	02/03/2026 10:26:00

SERIAL GUI	CASOS ASIGNADOS	TIPO DE EVENTO	FECHA DE APERTURA	FECHA DE CIERRE	PRIOIDAD	ANS ENTIDAD	SUPERO EL TIEMPO ANS	SOLICITANTE	ASIGNADO A	TIPO	CATEGORIA		
1327	Solicitud soporte Laptop	Resueltas	19/03/2026 19:26	27/03/2026 12:09	Baja	7	Requerimientos	Prioridad baja 48 horas	Si	ypena@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1340	Solicitud cambio de Mouse - Puerto Vladimir	Resueltas	3/03/2026 15:43	29/03/2026 9:19	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	Vladimir Rueda Bermudez	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1328	Error en el login a la cuenta de talento humano	Resueltas	6/02/2026 9:38	5/02/2026 14:43	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	Ana Maria Cortes Henrie	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE A GRUPOS Y APLICACIONES
1341	Solicitud recuperación de contraseña usuario ypena@regionmetropolitana.gov.co	Resueltas	9/02/2026 12:16	5/02/2026 14:17	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	ypena@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	Cambio de Contraseña o Desbloqueo
1342	RV. Error en el login a la cuenta de talento humano	Resueltas	6/02/2026 9:35	5/02/2026 14:17	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	Ana Maria Cortes Henrie	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	1. SOPORTE USUARIOS 365 ACCESOS Y FALLAS DE CORREO
1463	Solicitud vinculación Backups de correo electrónico	Resueltas	18/02/2026 8:47	16/02/2026 15:56	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	harraviv@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	1. SOPORTE USUARIOS 365 ACCESOS Y FALLAS DE CORREO
1469	Solicitud formato MFA	Resueltas	18/02/2026 8:50	17/02/2026 15:39	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	lmsroquiqui@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	1. SOPORTE USUARIOS 365 ACCESOS Y FALLAS DE CORREO
1472	Inconvenientes acceso a documentos de one Drive	Resueltas	17/03/2026 7:49	18/02/2026 10:09	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	Si	ecaro@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	1. SOPORTE USUARIOS 365 ACCESOS Y FALLAS DE CORREO
1486	Solicitud para soporte	Resueltas	23/02/2026 9:37	20/02/2026 14:48	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	composicion@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE A GRUPOS Y APLICACIONES
1492	Solicitud de apoyo para conexión de audifonos al PC	Resueltas	23/02/2026 10:49	23/02/2026 9:53	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	lgraron@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	6. SALAS Y EQUIPOS AUDIOVISUALES
1493	Solicitud de instalación de CPU+Control interno	Resueltas	24/02/2026 11:37	23/02/2026 14:39	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	lchiaman@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1502	Solicitud de instalación de monitores	Resueltas	16/02/2026 13:37	24/02/2026 15:03	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	Cristian Yamel Cárdenas Manrique	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1504	Solicitud de instalación de monitores	Resueltas	3/03/2026 7:56	24/02/2026 16:50	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	Cristian Yamel Cárdenas Manrique	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1507	Solicitud de instalación de CPU+Control interno	Resueltas	9/03/2026 14:40	29/03/2026 12:12	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	gibugo@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1510	Solicitud de soporte de equipos	Resueltas	3/03/2026 15:42	26/02/2026 7:59	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	ybedido@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE A GRUPOS Y APLICACIONES
1537	Avulva	Resueltas	20/03/2026 8:34	2/03/2026 9:06	Muy baja	4	Requerimientos	Prioridad Muy Baja 36 horas	No	jeramiro@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE A GRUPOS Y APLICACIONES
1542	No hay acceso a internet	Resueltas	3/03/2026 7:36	2/03/2026 10:26	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	Michael Stroz Mendes Mendes	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS
1542	Solicitud nueva configuración de Asustentador	Resueltas	9/03/2026 7:34	2/03/2026 11:17	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	Fernando Manrique Nieto	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE A GRUPOS Y APLICACIONES
1553	Solicitud de apoyo recuperación de puertos de trabajo	Resueltas	5/03/2026 11:36	3/03/2026 17:24	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	lgraron@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1587	Inconvenientes en el acceso a correo - Fernando Jimenez	Resueltas	16/03/2026 15:55	6/03/2026 19:34	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	No	gibugo@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	1. SOPORTE USUARIOS 365 ACCESOS Y FALLAS DE CORREO
1613	Solicitud de formatos de equipos y cambio de credenciales	Resueltas	16/03/2026 15:51	11/03/2026 11:35	Mediana	4	Requerimientos	Prioridad Mediana 24 horas	Si	Brahim Allri Cruz Aleman	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1647	Solicitud de resetas doble verificación	Resueltas	17/03/2026 14:02	16/03/2026 0:06	Muy baja	4	Requerimientos	Prioridad Muy Baja 36 horas	No	lchiviro@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE A GRUPOS Y APLICACIONES
1654	Firmas Digitales	Resueltas	17/03/2026 15:40	16/03/2026 15:56	Muy baja	4	Requerimientos	Prioridad Muy Baja 36 horas	No	Manuel Castro Ballasteros	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS
1655	3. SOPORTE A SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS	Resueltas	17/03/2026 15:40	16/03/2026 10:04	Muy baja	4	Requerimientos	Prioridad Muy Baja 36 horas	No	Manuel Castro Ballasteros	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS
1657	3. SOPORTE A SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS	Resueltas	17/03/2026 15:40	16/03/2026 10:55	Muy baja	4	Requerimientos	Prioridad Muy Baja 36 horas	No	Manuel Castro Ballasteros	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS
1658	3. SOPORTE A SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS	Resueltas	17/03/2026 15:40	16/03/2026 11:09	Muy baja	4	Requerimientos	Prioridad Muy Baja 36 horas	No	Manuel Castro Ballasteros	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS
1659	3. SOPORTE A SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS	Resueltas	17/03/2026 15:41	16/03/2026 11:09	Muy baja	4	Requerimientos	Prioridad Muy Baja 36 horas	No	Manuel Castro Ballasteros	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS
1689	desbloqueo correo como contacto de confianza	Resueltas	24/03/2026 7:56	20/03/2026 14:22	Baja	7	Requerimientos	Prioridad baja 48 horas	No	Michael Stroz Mendes Mendes	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	Creación o Activación de usuario
1703	Configuración acceso cuenta Office 365	Resueltas	24/03/2026 14:01	24/03/2026 13:13	Muy baja	4	Requerimientos	Prioridad Muy Baja 36 horas	No	Juan David Carrizo Martinez	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	Cambio de Contraseña o Desbloqueo
1711	Solicitud nueva configuración de Asustentador	Resueltas	24/03/2026 14:03	24/03/2026 13:54	Baja	7	Requerimientos	Prioridad baja 48 horas	No	Karel Eugenio Rivas Ruiz	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOFTWARE DE OFICINA Y UTILITARIOS
1877	Solicitud administración de notificaciones de Chrome	Resueltas	28/04/2026 15:34	28/04/2026 16:30	Mediana	3	Incidentes prioritarios	Mediana 12 horas	No	gabrielrodriguez@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1878	Solicitud borrado de cache	Resueltas	28/04/2026 11:41	28/04/2026 16:17	Baja	4	Incidentes prioritarios	Baja 24 horas	No	Fernando Manrique Nieto	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1881	Solicitud soporte	Resueltas	28/04/2026 15:33	29/04/2026 9:00	Baja	3	Incidentes prioritarios	Muy Baja 48 horas	No	control@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1749	Problemas equipo	Resueltas	6/04/2026 15:18	14/04/2026 8:00	Baja	4	Incidentes prioritarios	Muy Baja 36 horas	No	gibugo@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL
1761	Configuración de Asustentador	Resueltas	7/04/2026 14:43	10/04/2026 10:51	Muy baja	4	Requerimientos	Prioridad Muy Baja 36 horas	No	ypena@regionmetropolitana.gov.co	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE A GRUPOS Y APLICACIONES
1762	Configuración de Asustentador	Resueltas	30/04/2026 11:29	30/04/2026 11:29	Baja	4	Incidentes prioritarios	Baja 24 horas	No	Diana Marcela Alvarez Garcia	Giovanni Antonio Bolaños Ruiz	Requerimiento	SOPORTE EQUIPOS ESCRITORIO/PORTATIL