

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de Actividad:	Documentación y consolidación de la información de los casos e incidentes atendidos
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:	3. Elaborar la documentación y consolidación de la información de los casos e incidentes atendidos a diario, semanal y mensual de acuerdo con la solución que se presentan con la infraestructura de TI y relacionados con los ANS definidos por la Entidad.

INTRODUCCIÓN

La presente actividad está orientada a estructurar, documentar y analizar la información derivada de la atención de incidentes, alineándola con los estándares definidos por la entidad, permitiendo no solo asegurar la continuidad del servicio, sino también verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD

Objetivo General:	Garantizar la adecuada gestión y consolidación de la información relacionada con los casos e incidentes, fortaleciendo la toma de decisiones en la mejora continua de los servicios tecnológicos.
Objetivos Específicos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar el registro y documentación de manera oportuna de los incidentes. 2. Consolidar y analizar la información periódica para la toma de decisiones. 3. Verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

IMPLEMENTACION DE LA ACTIVIDAD

Abril Se centraliza la información de los casos asignados y tiempos de respuesta en la herramienta creada de ANS.

ELABORÓ:

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

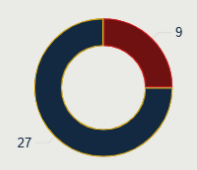
Lin de acceso a la herramienta de ANS:

[Microsoft Power BI](#)

ESTADO DE SERVICIO ANS
Reporte de Incidentes y Requerimientos MEGI

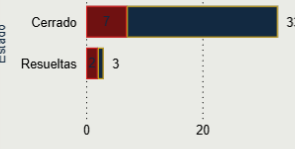
Lista de Especialistas Giovanni Antonio Bolanos Ruiz	Busqueda por N° Caso <input type="text" value="Search"/>	Fecha de Apertura 02/01/2026 29/04/2026
---	---	--

Asignado a: - Técnico	Cumple ANS	No Cumple ANS	Total de Casos Asignados	% Cumplimiento ANS al 90%
Giovanni Antonio Bolanos Ruiz	31	5	36	86,11 %
Total	31	5	36	86,11 %

Tipo de caso


● Incidencia ● Requerimiento

ID	Se superó el tiempo ANS	Tipo	Categoría	Primera fecha: Fecha de Apertura	Estado
1 240	No	Requerimiento	Soporte Equipos Escritorio/Portátil	29/01/2026 9:19:00	Cerrado
1 328	No	Requerimiento	Soporte a Grupos y Aplicaciones	05/02/2026 8:43:00	Cerrado
1 341	No	Requerimiento	Cambio de Contraseña o Desbloqueo	05/02/2026 14:17:00	Cerrado
1 342	No	Requerimiento	Apoyo de Backup 365 OneDrive y Correo	05/02/2026 14:27:00	Cerrado
1 453	No	Requerimiento	1. Soporte Usuarios 365, Accesos y Fallas De Correo	16/02/2026 15:56:00	Cerrado
1 463	No	Requerimiento	1. Soporte Usuarios 365, Accesos y Fallas De Correo	17/02/2026 15:39:00	Cerrado
1 486	No	Requerimiento	Soporte a Grupos y Aplicaciones	20/02/2026 14:48:00	Cerrado
1 497	No	Danucamiento	6. Salse y Emision Autorizaciones	23/02/2026 0:53:00	Cerrado

Estados de Tickets de Mesa de Ayuda


● Incidencia ● Requerimiento

