

### INFORMACIÓN GENERAL

<b>Nombre de Actividad:</b>	Respuesta a la gestión, trámite y solución a las solicitudes de segundo nivel
<b>Fecha:</b>	01-04-2026
<b>Nombre o Razón Social Contratista:</b>	Giovanni Antonio Bolanos Ruiz
<b>Número de Contrato</b>	No. CO1.PCCNTR.9073507
<b>Supervisor del Contrato:</b>	Liliana Morales
<b>Actividad:</b>	4. Brindar la respuesta a la gestión, trámite y solución a las solicitudes de segundo nivel realizadas a través de la herramienta de gestión de TI, conforme le sea asignado

### INTRODUCCIÓN

La presente obligación se orienta a fortalecer la capacidad de respuesta, gestión y solución de las solicitudes de segundo nivel asignadas, en concordancia con los lineamientos y procedimientos establecidos por la Entidad.

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD

<b>Objetivo General:</b>	Garantizar la atención oportuna, gestión eficiente y solución efectiva de las solicitudes de segundo nivel asignadas a través de la herramienta de gestión de TI, asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y la continuidad de los servicios tecnológicos de la Entidad.
<b>Objetivos Específicos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar adecuadamente las solicitudes asignadas de segundo nivel</li> <li>2. Realizar seguimiento y cierre adecuado de las solicitudes de segundo nivel.</li> </ol>

## DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

IMPLEMENTACION DE LA ACTIVIDAD
<p><b>Abril</b> Se realiza socialización para fortalecimiento sobre el proceso de gestión de casos de segundo nivel con el grupo de mesa de ayuda con fin de garantizar un adecuado manejo cuando se presenten.</p>

**ELABORÓ:**

<b>Nombre o Razón Social Contratista:</b>	Giovanni Bolaños
<b>Cargo</b>	Contratista
<b>Fecha</b>	01-04-2026