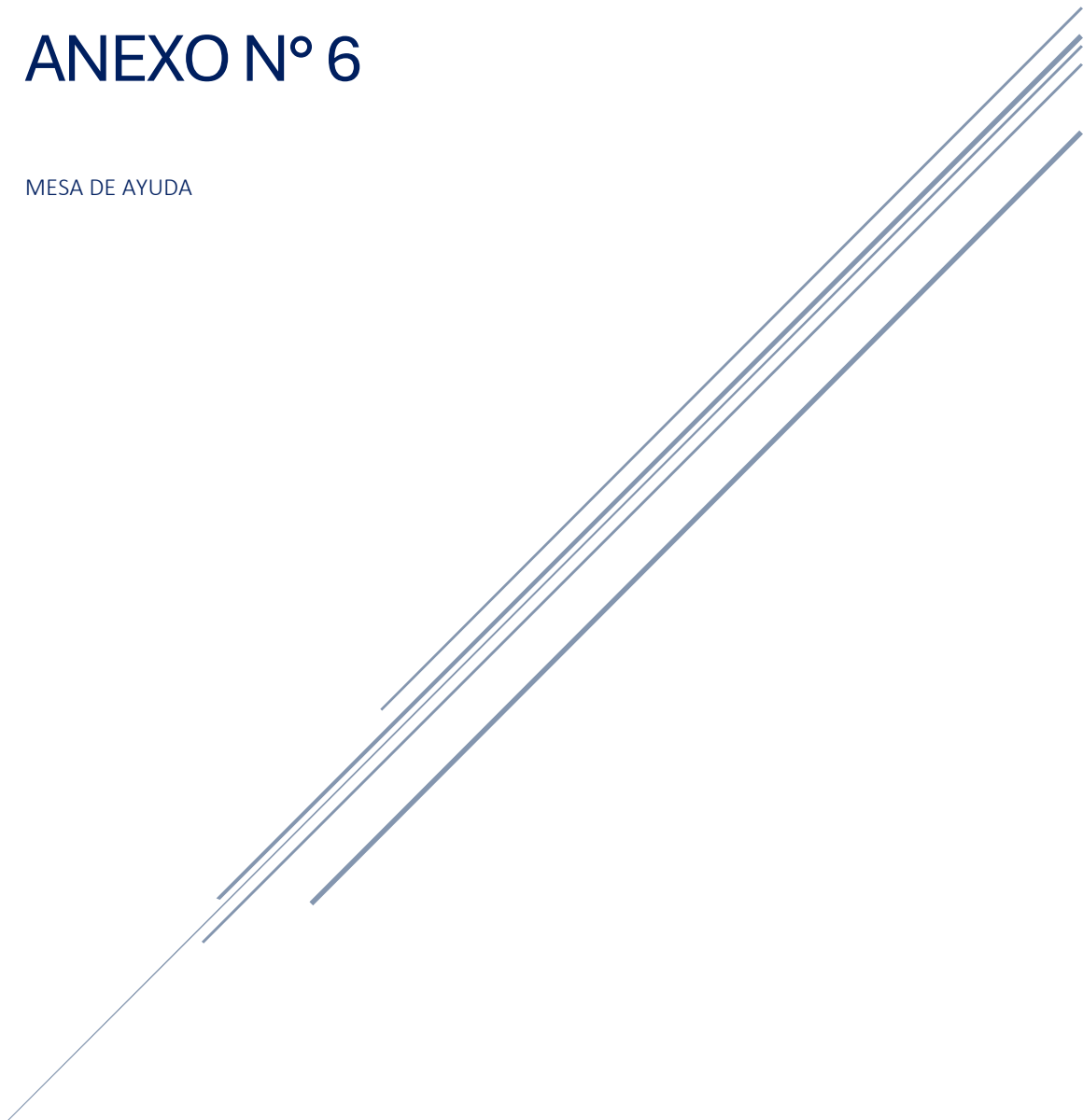


ANEXO N° 6

MESA DE AYUDA



INFORME DE SOPORTE TÉCNICO REALIZADO PARA LA ALCADIA DE PAIPA PERIODO DEL 01 AL 31 DE MAYO DEL 2026

CASO	FECHA DE INICIO	PROBLEMA Y DEPENDENCIA	DIAGNOSTICO	SOLUCIÓN	FECHA DE SOLUCION
PAIPA0005	11 DE MAYO	Se recibió reporte por parte del equipo TIC's de la entidad en la cual informaron intermitencia y lentitud de servicio en secretaria de tránsito.	Se realizo soporte de primer nivel en el cual se aplicó un reinicio y resincronización de equipos de red.	Una vez culminado el procedimiento mencionado anteriormente se verifico con personal Tic's operatividad del servicio de internet.	11 DE MAYO
PAIPA0006	25 DE MAYO	Se recibió reporte por parte del equipo TIC's de la entidad en la cual informaron intermitencia de los servicios generales de la entidad.	Se realizo soporte de primer nivel en el cual se aplico un cambio de ruta de salida hacia internet en el canal principal de la entidad.	Una vez culminado el procedimiento mencionado anteriormente se verifico con personal Tic's operatividad del servicio de internet.	25 DE MAYO

PAIPA0007	26 DE MAYO	Se recibió reporte por parte del equipo TICs de la entidad en la cual indicaron bloqueo de contenido hacia sitios web.	Se realizo soporte de primer nivel en donde se observo que el bloqueo era aplicado por el equipo firewall, debido a cambios de categoría en los accesos hacia las paginas reportadas. Se realizo el desbloqueo de cada una de las paginas reportadas de forma manual.	Una vez culminado el procedimiento mencionado anteriormente se verifico con personal Tic's operatividad y acceso estable hacia las páginas reportadas.	26 DE MAYO
PAIPA0004	27 DE MAYO	Se recibió reporte por parte del equipo TICs de la entidad en la cual indicaron bloqueo de contenido hacia sitios web.	Se realizo soporte de primer nivel en donde se observó que el bloqueo era aplicado por el equipo firewall, debido a cambios de categoría en los accesos hacia las páginas reportadas. Se realizo el desbloqueo de cada una de las páginas reportadas de forma manual.	Una vez culminado el procedimiento mencionado anteriormente se verifico con personal Tic's operatividad y acceso estable hacia las páginas reportadas.	27 DE MAYO

Cordialmente,

ERIN SANTOS

Ingeniero Posventa

Ingeniero Colombia Más Tv S.A.S.