

| 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 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------------|-----------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 413 | habilitación de punto de conexión a internet por cable. Con el fin de | Cerrado | 2026-06-30 15:36 | 2026-06-01 15:00 | Laura Yadira Acevedo Lopez | Jose Moises Cetina Taladiche | | Internet - Wifi | | 1 | hace verificacion de caso requerido, se hace verificacion de puntos de red y se evidencia dos puntos de red, pero uno de ellos no esta habilitado, se procede a verificar y activar el punto de red, para que quede en funcionamiento. | Piso. 14 > Subsecretaría de Planeación y Política | | Muy baja | Baja | Baja | 2026-06-30 15:36 |
| 46 642 | solicitud de instalacion de vpn, para trabajo fuera de la entidad, se | Cerrado | 2026-06-30 10:18 | 2026-06-30 10:12 | Irma Adela Herrera Lopez | Jose Moises Cetina Taladiche | | VPN | | 1 | se hace verificacion de caso requerido. se procede a realizar instalacion de vpn en equipo personal, se hacen pruebas con usuario de la contratista, el cual queda en funcionamiento, se da solucion al caso y se cierra | Piso 4 | | Muy baja | Baja | Baja | 2026-06-30 10:18 |

| 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 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 623 | Para una atención mas efectiva por favor brindar un numero telefónico | Cerrado | 2026-06-26 10:31 | 2026-06-25 15:31 | Irma Adela Herrera Lopez | Jose Moises Cetina Taladiche | | VPN | | 1 | Dado 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 4 | | Baja | Alta | Baja | 2026-06-26 10:31 |

| 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 |
|--------|----------------------|---------|----------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 44 954 | SOLICITUD DE BACKUPS | Cerrado | 2026-06-26 10:20 | 2026-02-16 10:29 | Jose Mauricio Illera Reyes | Jose Moises Cetina Taladiche | | Backups | | 3 | Cordial saludo. Se inicia el proceso de backup, tan pronto finalice se informara.Cordial saludo. El backup se encuentra disponible en la ruta \\SVR-OCI-FS-01\Backups_office\luisa_montenegro_full Se escala al equipo de soporte para su entrega.Cordial saludo. El backup se encuentra disponible en la ruta \\SVR-OCI-FS-01\Backups_office\luisa_montenegro_full se le informa que ya se dio respuesta al caso requerido, si tiene algun inconveniente o necesita | Piso 7 | | Baja | Alta | Baja | 2026-06-26 10:20 |

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-05-31 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-07-01 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 | |
|----|--------|--------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|-----------------|--|
| | | | | | | | | | | | 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. | | | | | | | |

| 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 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 45 110 | Solicitud Backup archivos y enlaces para el correo electrónico y OneDrive | Cerrado | 2026-06-26 10:16 | 2026-02-20 11:54 | Luz Anyela Mendez Lozano | Jose Moises Cetina Taladiche | | Backups | | 3 | Cordial saludo. El backup se encuentra en proceso, tan pronto finalice se informara. Cordial saludo. El backup se encuentra disponible en la ruta \\SVR-OCI-FS-01\Backups_office\luzanyelamendez Se escala al equipo de soporte para su entrega. Cordial saludo. El backup se encuentra disponible en la ruta \\SVR-OCI-FS-01\Backups_office\luzanyelamendez se le informa que ya se dio respuesta al caso requerido, si tiene algun inconveniente o necesita | Piso 7 | | Baja | Alta | Baja | 2026-06-26 10:16 |

| 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 | |
|----|--------|--------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|-----------------|--|
| | | | | | | | | | | | 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 > 2026-05-31 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-07-01 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 |
|--------|------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 504 | Cordial saludo, Me permito solicitar el apoyo de mesa de ayuda para la | Cerrado | 2026-06-26 08:43 | 2026-06-11 09:53 | Sonia Milena Portillo Osorio | Jose Moises Cetina Taladiche | | Equipo de Computo | | 1 | se hace verificación del caso requerido, se le solicita al contratista brindar datos telefónicos, para poder hacer comunicación y para poder brindar más información 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 solución, por tal motivo se cierra el caso. | Piso 8 > Subsecretaría de Gestión Financiera | | Muy baja | Baja | Baja | 2026-06-26 08:43 |

| 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 |
|--------|-----------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|--------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 492 | SOLICITUD APOYO ACTUALIZACIÓN DEL EQUIPO DE COMPUTO | Cerrado | 2026-06-26 08:42 | 2026-06-10 11:01 | Gloria Patricia Nieto Trujillo | Jose Moises Cetina Taladiche | | Equipo de Computo | | 1 | se hace la verificación del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 3 112110828 , 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 9 | | Muy baja | Baja | Baja | 2026-06-26 08:42 |

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-05-31 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-07-01 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 |
|--------|---------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 505 | Solicitud reserva de sala 16 de junio 2026 hora 9:00 am | Cerrado | 2026-06-24 15:20 | 2026-06-11 10:39 | Mayra Alejandra Jaime Arias | Jose Moises Cetina Taladiche | | Reserva de salas > Reserva de salas | | 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. 13 > Subsecretaría de Coordinación Operativa | | Baja | Baja | Mediana | 2026-06-24 15:20 |
| 46 584 | Cambio de CPU para el serial z3 24218010124 | Cerrado | 2026-06-24 15:19 | 2026-06-22 11:40 | Yeraldin Mateus Chacon | Jose Moises Cetina Taladiche | | Equipo de Computo | | 1 | Se procedió a recoger el equipo de computo mencionado en cuestión, al cual se le realizo proceso de mantenimiento preventivo | Piso 3 > Correspondencia | | Muy baja | Baja | Baja | 2026-06-24 15:19 |

| 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 | |
|----|--------|--------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|-----------------|--|
| | | | | | | | | | | | y/o correctivo. De igual manera se realiza formateo de dicho equipo y posterior instalación del sistema operativo con aplicativos como (Office 365, Adobe Acrobat, PDF24, 7zip, Google Chrome, Mozilla Firefox y Bit Defender). Se realizan pruebas del mismo en el cual se valida el correcto funcionamiento, se da por solucionada la incidencia y se procede al cierre del caso. | | | | | | | |

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-05-31 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-07-01 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 |
|--------|------------------------------|---------|----------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 465 | Entrega de equipo de computo | Cerrado | 2026-06-22 15:28 | 2026-06-05 10:45 | Edison Restrepo Ceballos | Jose Moises Cetina Taladiche | | Equipo de Computo | | 1 | se hace la verificacion del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportuidades, via telefonica al numero de celular 3 212042506 , 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. 14 | | Muy baja | Baja | Baja | 2026-06-22 15:28 |

| 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 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 438 | Para una atención mas efectiva por favor brindar un numero telefónico | Cerrado | 2026-06-22 15:12 | 2026-06-03 10:20 | Wilmar Steven Parra Moreno | Jose Moises Cetina Taladiche | Bienes y servicios > Activos Fijos | Equipos de oficina | | 2 | Cordial saludo, se remite caso a la Oficina de Tecnología y Transformación Digital para la revisión de los equipos, en caso de que estos sean trasladados de lugar o de responsables, es importante diligenciar el formato correspondiente PS02-FO917 V2. Quedo atenta, se hace verificación de caso requerido, se visita puesto de trabajo y se habla con el funcionario wilmar parra, el cual solicita que se haga traslado de equipo de computo | Piso 8 | | Baja | Alta | Baja | 2026-06-22 15:12 |

| 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 |
|--------|------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| | | | | | | | | | | | en el mismo espacio de trabajo, se procede hacer el traslado, se da solución al caso y se cierra | | | | | | |
| 46 583 | Buen día Requiero autorización para descargar la aplicación POWER BI d | Cerrado | 2026-06-22 15:08 | 2026-06-22 11:34 | Edgar Andres Ortiz Vivas | Jose Moises Cetina Taladiche | | Aplicaciones - Software | | 1 | se hace verificación de caso requerido. se visita a puesto de trabajo y se habla con el funcionario andres el cual solicita hacer la instalacion de aplicacion power BI, se autoriza los permisos para realizar la instalacion, se da solución al caso y se cierra | Piso. 14 | | Baja | Mediana | Baja | 2026-06-22 15:08 |

| 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 |
|--------|---------------------|---------|----------------------|-------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 448 | MANTENIMIENTO DE PC | Cerrado | 2026-06-22 15:04 | 2026-06-04 08:34 | Jazmin Rocio Orozco Rodriguez | Jose Moises Cetina Taladiche | | Equipo de Computo | | 1 | Se procedió a recoger el equipo de computo mencionado en cuestión, al cual se le realizo proceso de mantenimiento preventivo y/o correctivo. De igual manera se realiza formateo de dicho equipo y posterior instalación del sistema operativo con aplicativos como (Office 365, Adobe Acrobat, PDF24, 7zip, Google Chrome, Mozilla Firefox y Bit Defender). Se realizan pruebas del mismo en el cual se valida el | Piso 5 | | Muy baja | Baja | Baja | 2026-06-22 15:04 |

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-05-31 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-07-01 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 | |
|----|--------|--------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|-----------------|--|
| | | | | | | | | | | | correcto funcionamiento, se da por solucionada la incidencia y se procede al cierre del caso. | | | | | | | |

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-05-31 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-07-01 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 |
|--------|-----------|---------|----------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 45 041 | BK Equipo | Cerrado | 2026-06-22 15:02 | 2026-02-18 10:25 | Lissa Maria Ruiz Orjuela | Jose Moises Cetina Taladiche | | Backups | | 1 | se hace la verificación del caso requerido. se a tratado de hacer contacto en varias oportunidades, via telefonica al numero de celular 3 107840543 , 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. 14 > Subsecretaría de Planeación y Política | | Baja | Mediana | Baja | 2026-06-22 15:02 |

| 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 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 527 | Buen día. Agradezco su apoyo con video bean y sonido para el desarrol | Cerrado | 2026-06-22 09:35 | 2026-06-16 11:17 | Sonia Mercedes Prieto Romero | Jose Moises Cetina Taladiche | | Infraestructura 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 | 2026-06-22 09:35 |

| 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 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 366 | Para una atención mas efectiva por favor brindar un numero telefónico | Cerrado | 2026-06-05 13:44 | 2026-05-28 11:38 | Wilmar Steven Parra Moreno | Jose Moises Cetina Taladiche | | Equipos de oficina | | 3 | se hace la verificación 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 comunicación 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 solución, por tal motivo se cierra el caso.El usuario se acerca al | Piso 8 > Subsecretaría de Gestión Financiera | | Baja | Alta | Baja | 2026-06-05 13:44 |

| 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 | |
|--------|----------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|--|
| | | | | | | | | | | | piso 10 para dar las respectivas indicaciones. Por favor proceder con el traslado. Gracias 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. | | | | | | | |
| 46 409 | Buenas tardes De la manera más atenta, les pedimos revisar las | Cerrado | 2026-06-05 13:34 | 2026-06-01 12:14 | Edgar Andres Castro Peña | Jose Moises Cetina Taladiche | | Infraestructura Tecnológica | | 1 | se hace verificación de caso requerido, se procede a revisar las | Piso 1 | | Muy baja | Baja | Baja | 2026-06-05 13:34 | |

| 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 | |
|----|----------|--------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|-----------------|--|
| | pantalla | | | | | | | | | | pantallas ubicadas en cada piso, piso 15 funcionando, 14 funcionando, 13 funcionando, 12 TV pero no funciona, 11 no hay televisor, 10 no hay televisor, 9 televisor dañado, 8 no hay televisor, 7 no hay televisor, 6 TV sin computador, 5 TV pero no funciona, 4 no hay televisor, 3 funcionando, 1 TV pero no esta funcionando, se hace revision en los pasillos de los pisos, se da solucion al caso y se cierra | | | | | | | |

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-05-31 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-07-01 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 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 455 | Buen día, Por medio del presente, me permito reiterar la solicitud de | Cerrado | 2026-06-05 12:50 | 2026-06-04 11:12 | Martha Milena Valero Mayorga | Jose Moises Cetina Taladiche | | VPN | | 1 | se hace verificacion de caso requerido, se verificacion por medio de la plataforma ANIDEX, el cual se hace nuevamente la instalacion de la VPN, se hacen pruebas de conexion no se puede ingresar motivo no tenia permisos para ingresar a la VPN, se procede hacer la solicitud de permisos para que pueda ingresar. se da solucion al caso y se cierra | Piso 9 | | Baja | Alta | Baja | 2026-06-05 12:50 |

| 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 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 408 | Claudia Marcela Garcia Celular: 31 66231174 Contrato 188-2026 Buenos | Cerrado | 2026-06-05 12:45 | 2026-06-01 12:08 | Claudia Marcela Garcia | Jose Moises Cetina Taladiche | | Equipo de Computo | | 1 | se hace verificacion de caso requerido, se visita puesto de trabajo se evidencia que a habrir un archivo de excel no permite esta bloqueado no permite editar, se procede a desinstalar el office, se se vuelve actualizar se hacen pruebas cono los archivo que no estaban funcionando, el cual ya se pueden habrir y editarlos, se da solucion al caso y se cierra | Piso 4 > Programas y Proyectos | | Muy baja | Baja | Baja | 2026-06-05 12:45 |

| 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 |
|--------|-------------------------------|---------|----------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 433 | solicitud guaya para portatil | Cerrado | 2026-06-02 15:13 | 2026-06-02 12:00 | Jose Moises Cetina Taladiche | Jose Moises Cetina Taladiche | | Equipo de Computo | | 1 | se hace verificacion de caso requerido, se procede hacer instalacion y entrega de guaya para portatil placa 111288, se da solucion al caso y se cierra | Piso 5 | | Baja | Baja | Baja | 2026-06-02 15:13 |
| 46 393 | Acceso a recursos | Cerrado | 2026-06-02 15:04 | 2026-06-01 08:51 | Mario Castillo Jimenez | Jose Moises Cetina Taladiche | | Acceso a Carpetas/Paginas WEB | | 2 | Cordial saludo, el usuario ya cuenta con los permisos solicitados, la ruta de acceso es \\10.49.3.76\Equipo Tecnico. Se escala para configuración del acceso. Cordial saludo, el usuario ya cuenta con los permisos solicitados, la ruta de acceso es \\10.49.3.76\Equipo Tecnico se le informa que ya se | Piso. 10 | | Baja | Alta | Baja | 2026-06-02 15:04 |

| 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 | |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------|---------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|--|
| | | | | | | | | | | | 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. | | | | | | | |
| 46 172 | Cordial saludo Amablemente solicito autorización al funcionario Justo | Cerrado | 2026-06-02 15:03 | 2026-05-13 10:35 | Jazmin Rocio Orozco Rodriguez | Jose Moises Cetina Taladiche | | Base de Datos | | 4 | Cordial saludo. Dado que equipo tecnico y equipo tecnico 2, comparten los mismos grupos, si se asignan | Piso 5 | | Baja | Alta | Baja | 2026-06-02 15:03 | |

| 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 | |
|----|--------|--------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|-----------------|--|
| | | | | | | | | | | | permisos de lectura y escritura a equipo tecnico, tambien replica sobre equipo tecnico 2, por tanto se solicita amablemente indicar si habilitamos permisos de lectura o escritura sobre los 2 recursos Gracias por la atención, quedo atento a su respuesta para proceder Buen día, Me permito dar alcance a la mesa de ayuda, en la cual cabe aclarar que el equipo debe tener permiso de lectura y escritura. Agradezco su amable colaboración y | | | | | | | |

| 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 | |
|----|--------|--------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|---------|-----------------|--|
| | | | | | | | | | | | disposición , ya que se requiere con urgencia y ahora presentan fallas al ingresar los demás integrantes . Cordialmente,Cordial saludo, se habilitan los permisos solicitados. Se informa que la ruta de acceso es \\10.49.3.76\Equipo Tecnico \\10.49.3.76\Equipo Tecnico 2 Se escala para configuración del acceso.Cordial saludo, se habilitan los permisos solicitados. Se informa que la ruta de acceso es \\10.49.3.76\Equipo Tecnico \\10.49.3.76\Equipo Tecnico 2 | | | | | | | |

| 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 > 2026-05-31 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-07-01 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 |
|--------|------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 400 | Solicitud reserva de sala día XX hora XX | Cerrado | 2026-06-02 14:20 | 2026-06-01 10:17 | Felix Alexander Lopez Anzola | Jose Moises Cetina Taladiche | | Reserva de salas | | 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. 15 > Despacho | | Alta | Alta | Mediana | 2026-06-02 14:20 |

Técnico = jose.cetina AND Estado = Resuelto + Cerrado AND Fecha de cierre > 2026-05-31 23:00 AND Fecha de cierre < 2026-07-01 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 |
|--------|------------------------------------------------------|---------|----------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|-----------|----------|---------|------------------|
| 46 392 | Solicitud de equipo y micrófono para el día 01-06-26 | Cerrado | 2026-06-02 13:47 | 2026-06-01 08:51 | Yeraldin Mateus Chacon | Jose Moises Cetina Taladiche | | Equipo de Computo | | 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 3 > Corresponsabilidad | | Muy baja | Baja | Baja | 2026-06-02 13:47 |