PROCESO	**GESTIÓN DE TIC**	
PROCEDIMIENTO	**ATENCIÓN Y APOYO A USUARIOS**	

GESTION DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE

No	Estado	Fecha	Ticket	Usuario	Area	Solicitud	Medio	Solucion	Fecha Sol.	Responsable	Estado
1		01/03/2018		**Julio Roberto Rozo**	**Contraloria**	No puede imprimir	**Telefónico**	Se realiza la instalacion de la impresora	01/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
2		01/03/2018		**Camilo Andres Arciniegas**	**Contraloria**	No puede imprimir	**Directo**	Se realiza la instalacion de la impresora	01/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
3		02/03/2018		**José ignacio Córdoba**	**Defensa Judicial**	Solicitud acceso a Intranet	**Directo**	Se realizó verificación y corrección de DNS para el acceso a la intranet, el usuario ya puede ingresar normalmente	02/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
4		02/03/2018		**Sandra Milena Sandoval**	**Doctrina y Asuntos Normativos**	Solicitud Corrección base de Datos Excel	**Telefónico**	Se realizó corrección de Documento de excel en la Formulación	02/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
5		03/03/2018		**Fin de Semana**							
6		04/03/2018		**Fin de Semana**							
7		05/03/2018		**Yulimar Bielva Vasquez**	**Oficina Asesora de Planeacion**	La Secretaría Jurídica Distrital tendrá el 01 y 02 de marzo del presente año visita de evaluación, control y seguimiento al PIGA vigencia 2017-2018, por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente -SDA. Por lo anterior le solicito de manera respetuosa préstamo de un (1) portátil para el funcionario de la SDA para el desarrollo de sus funciones en la SJD.	**Mail**	Se procede a prestar el equipo portatil para los 2 siguientes dias para que el funcionario de la secretaria de ambiente pueda realizar sus labores correspondientes.	05/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
8		05/03/2018		**Sonia Arevalo Bonilla**	**TIC**	Se solicita prestamo de Video Beam para la sala de reunion 2	**Directo**	Se realizó instalación de Video Beam funcionado en Sala de Juntas 2 de Gestión Corporativa	05/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
9		06/03/2018		**Julio Roberto Rozo**	**Contraloria**	No puede imprimir	**Telefónico**	Se realiza la instalacion de la impresora	06/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
10		07/03/2018		**Esteban Gonzalez**	**Contraloria**	No inicia usuario	**Directo**	Se realiza pruebas y se encuentra un error de confianza en la red se saca del dominio y se vuelve a ingresar al dominio de la SJD y queda funcionando correctamente	07/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
11		07/03/2018		**Jose Javier Pinto**	**Punto de atencion Personas Juridicas**	No inicia usuario	**Telefónico**	Se realiza pruebas y se encuentra un error de confianza en la red se saca del dominio y se vuelve a ingresar al dominio de la SJD y queda funcionando correctamente	07/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
12		08/03/2018		**Wilmar Dario Perez**	**Asuntos Diciplinarios**	Error en archivo Word	**Telefónico**	Se organiza el archivo y el encabezado y se da solucion al usuario	08/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
13		10/03/2018		**Fin de Semana**							
14		11/03/2018		**Fin de Semana**							
15		12/03/2018		**Olga Cecilia Portillo Linares**	**Política e Informática**	Solicitud Computador Portátil y Video Beam en Oficina de Política e Informática	**Mail**	Se realizó instalación de Video Beam en el puesto de politica	12/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
16		12/03/2018		**Liliana Sinisterra**	**Defensa Judicial**	No puede ingresar al equipo con el usuario de ella	**Directo**	Se realiza las verificaciones y se hace cambio de DNS y se soluciona el problema	12/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
17		12/03/2018		**Julio Roberto Rozo**	**Contraloria**	No puede imprimir	**Telefónico**	Se realiza la instalacion de la impresora	12/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
18		13/03/2018		**Roger Eduardo Piñeros**	**Defensa Judicial**	Solicito a ustedes nos colaboren con el préstamo de video beam	**Directo**	Se realizó préstamo e instalación de Video Beam en Sala de Juntas 2 de Corporativa	13/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
19		13/03/2018		**Fernando Pachon**	**Doctrina y Asuntos Normativos**	Revision conexion a internet	**Directo**	Se hace el cambio de los DNS y queda funcionado el aceso a internet normalmente	13/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
20		14/03/2018		**Doris Silva**	**Defensa Judicial**	Solicitud de prestamos de equipos audivisuales para reunion	**Directo**	Se realiza la instalacion correspondiente de portatil y video Beam	14/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
21		14/03/2018		**Roger Eduardo Piñeros**	**Defensa Judicial**	Solicito a ustedes nos colaboren con el préstamo de video beam	**Directo**	Se realizó préstamo e instalación de Video Beam en Sala de Juntas 1 de Corporativa	14/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
22		14/03/2018		**Marcela Matta**	**Gestión Coorporativa**	Prestamo de quipos audio visuales para las capacitaciones de Brigadista en las Aulas Barule	**Mail**	Se realiza la instalacion correspondiente de portatil en la sala 1 de Aulas Barule	14/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
23		15/03/2018		**Wilmar Dario Perez**	**Asuntos Diciplinarios**	Solicitud de cambio de toner se acabo.	**Telefónico**	Se realiza el cambio de toner correspondiente en la oficina de Asuntos Diciplinarios	15/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
24		15/03/2018		**Marcela Matta**	**Gestión Coorporativa**	Prestamo de quipos audio visuales para las capacitaciones de Brigadista en las Aulas Barule	**Mail**	Se realiza la instalacion correspondiente de portatil en la sala 1 de Aulas Barule	15/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
25		15/03/2018		**Miguel Granados**	**Doctrina y Asuntos Normativos**	Solicito a ustedes nos colaboren con el préstamo de video beam	**Directo**	Se realizó préstamo e instalación de Video Beam en la oficina de Doctrina	15/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
26		16/03/2018		**Roger Eduardo Piñeros**	**Defensa Judicial**	Solicito a ustedes nos colaboren con el préstamo de video beam	**Directo**	Se realizó préstamo e instalación de Video Beam en Sala de Juntas 1 de Corporativa	16/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
27		16/03/2018		**Wilmar Dario Perez**	**Asuntos Diciplinarios**	Prestamo de cable HDMI para reunion con la firma.	**Telefónico**	Se realiza la instalacion del cable HDMI para proyectar portatil	16/03/2018	Faver Peréz	Cerrado

PROCESO	**GESTIÓN DE TIC**	
PROCEDIMIENTO	**ATENCIÓN Y APOYO A USUARIOS**	

GESTION DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE

No	Estado	Fecha	Ticket	Usuario	Area	Solicitud	Medio	Solucion	Fecha Sol.	Responsable	Estado
28		16/03/2018		**Alexander Mendez**	**Contraloria**	Traslado de equipos por motivo cambio de piso oficina Contraloria	**Directo**	Se realiza el traslado de equipos y cableado para la sala de audiencia Direccion de asuntos diciplinarios	16/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
29		17/03/2018		**Fin de Semana**							
30		18/03/2018		**Fin de Semana**							
31		19/03/2018		**Festivo**							
32		20/03/2018		**Sandra Milena Sandoval**	**Doctrina**	Solicitud Prestamos de equipos Audivisuales	**Directo**	Se realizó préstamo e instalación de Video Beam en Sala de Juntas 2 de Corporativa	20/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
33		20/03/2018		**Roger Eduardo Piñeros**	**Defensa Judicial**	Solicito a ustedes nos colaboren con el préstamo de video beam	**Directo**	Se realizó préstamo e instalación de Video Beam en Sala de Juntas 1 de Corporativa	20/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
34		21/03/2018		**Julio Roberto Rozo**	**Contraloria**	No puede imprimir	**Telefónico**	Se realiza la instalacion de la impresora	21/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
35		21/03/2018		**Roger Eduardo Piñeros**	**Defensa Judicial**	Solicito a ustedes nos colaboren con el préstamo de video beam	**Directo**	Se realizó préstamo e instalación de Video Beam en Sala de Juntas 1 de Corporativa	21/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
36		21/03/2018		**Alexander Mendez**	**Contraloria**	Traslado de equipos	**Directo**	Se realiza la instalacion correspondiente de los equipos tal cual como estaban anteriormente queda todo instalado normalente	21/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
37		22/03/2018		**Wilmar Dario Perez**	**Asuntos Diciplinarios**	Solicitud prestamo de Cable HDMI para reunion con la firma en las horas de la tarde	**Telefónico**	Se Instala el cable HDMI en la sala de audiencias ed asuntos diciplinarios	22/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
38		22/03/2018		**Roger Eduardo Piñeros**	**Defensa Judicial**	Solicito a ustedes nos colaboren con el préstamo de video beam	**Directo**	Se realizó préstamo e instalación de Video Beam en Sala de Juntas 2 de Corporativa	22/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
39		23/03/2018		**Julio Roberto Rozo**	**Contraloria**	No puede imprimir	**Telefónico**	Se realiza la instalacion de la impresora	21/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
40		23/03/2018		**Roger Eduardo Piñeros**	**Defensa Judicial**	Solicito a ustedes nos colaboren con el préstamo de video beam	**Directo**	Se realizó préstamo e instalación de Video Beam en Sala de Juntas 1 de Corporativa	23/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
41		24/03/2018		**Fin de Semana**							
42		25/03/2018		**Fin de Semana**							
43		26/03/2018		**Maria Ines Rojas**	**Defensa Judicial**	No puede grabar cd en el equipo	**Directo**	Se graba cd con documentos normalmente	26/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
44		26/03/2018		**Juan Carlos Leon**	**Asuntos Diciplinarios**	Sale la segunda pantalla en blanco	**Telefónico**	Se configura la pantalla para que el equipo duplique la misma pantalla	26/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
45		26/03/2018		**Ruben Dario Gallego**	**Sub Secretaria**	Revision de equipo por lentitud	**Directo**	Se realizan los ajustes de restablecimiento de equipo queda funcionando normalmente	26/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
46		27/03/2018		**Maritza Ortega Sanabria**	**Oficina de Planeacion**	Verificacion de complemento Edraw	**Directo**	Se hacen las configuracion del edraw en el navegador de Internet explorer y se ejecuta el complemento	27/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
47		27/03/2018		**Luis Gabriel Espitia**	**Gestion Coorporativa**	Sin acceso a internet	**Directo**	Se verifican las conexiones a internet se arreglan los dns	27/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
48		28/03/2018		**Roger Eduardo Piñeros**	**Defensa Judicial**	Solicito a ustedes nos colaboren con el préstamo de video beam	**Directo**	Se realizó préstamo e instalación de Video Beam en Sala de Juntas 2 de Corporativa	28/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
49		28/03/2018		**Camilo Andres Arciniegas**	**Contraloria**	No puede imprimir	**Telefónico**	Se realiza la instalacion de la impresora	28/03/2018	Faver Peréz	Cerrado
50		29/03/2018		**Festivo Semana Santa**							
51		30/03/2018		**Festivo Semana Santa**							
52		31/03/2018		**Fin de Semana**							