Soporte Lógico	SOPORTE LÓGICO S.A.S	CÓDIGO: FRT-SER-61
		FECHA: MARZO 2019
	INFORME ACTIVIDADES	REVISIÓN: 1
		PÁG.

CLIENTE:	**SedHuila**	**CONTRATO:**	**1027 de 2026**	**PLAZO:**	ONCE (11) MESES APARTIR DE LA SUSCRIPCION DEL ACTA DE INICIO SIN EXCEDER EL 15 DE DICIEMBRE DE 2025
OBJETO DEL CONTRATO:	PRESTAR SERVICIOS DE SOPORTE A INSIDENCIAS POR MESA DE AYUDA REMOTA Y ASISTENCIA TECNICA ESPECIALIZADA EN TODOS LOS MODULOS DE HUMANO WEB Y EN LINEA IMPLEMENTADOS ACTUALMENTE EN LA SECRETARIA DE EDUCACION				
FECHA DE ACTA DE LEGALIZACIÓN:	viernes, 6 de febrero de 2026				
PAGO:	**2** 2_SedHuila	**PERIODO:**	**Pago2 periodo (06/Mayo/Miércoles al 05/Agosto/Miércoles)**		

PERIODO A FACTURAR	FECHA INICIO	FECHA FINAL
	6/05/2026	5/08/2026

TABLAS DETALLE TICKETS DE SOLICITUD DE SERVICIOS

TIPOSERVICIO	CLASE SERVICIO	TICKET	RESPONSABLE	TIPO	FECHA	DETALLE
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014433	Eisenhower	SOLICITUD	46148	Cordial saludo, En atención al asunto relacionado con el detalle de vinculación, al intentar eliminar un
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014433	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46148	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014443	Amparo Huila	SOLICITUD	46149	EN EL MODULO DE ESCALAFON ,EN EL PROCESO DE ASCENSO Y REUBICACION EN
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014443	Oscar Zarta	RESPUESTA	46153	El presente caso se da por solucionado una vez validado con el usuario quien autoriza su cierre, Por
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014447	Amparo Huila	SOLICITUD	46150	Comedidamente, le informamos que la docente YURI TATIANA CAMPO CERQUERA
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014447	Oscar Zarta	RESPUESTA	46150	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014458	Diana Huila	SOLICITUD	46153	El dia de hoy, no aparece la función reportes para generar certificados de tiempo de servicios -
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014458	Oscar Zarta	RESPUESTA	46153	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014479	Eisenhower	SOLICITUD	46154	Cordial saludo. En atención al asunto de actualización de grado de escalafón, al momento de realizar
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014479	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46155	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014480	Amparo Huila	SOLICITUD	46154	EN EL MODULO DE ESCALAFON EN CONSTANCIA EJECUTORIA DE LA DOCENTE YURI
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014480	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46155	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014558	Maria Muñoz	SOLICITUD	46164	Buenas tardes. Comedidamente solicito validar la siguiente liquidación de nomina de mayo de 2026
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014558	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46167	Se valida el día hábil 25 de mayo 2026 con el usuario de la entidad, quien informa que ya realizo
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014710	Maria Muñoz	SOLICITUD	46185	Buenos días. Comedidamente solicito revisar la liquidación correspondiente a la cédula de
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014710	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46189	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014710	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46189	El sistema tiene correctamente la parametrización para el grado 3BM x lo que el motivo no es por
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014710	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46189	El sistema tiene correctamente la parametrización para el grado 3BM x lo que el motivo no es por
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014710	Maria Muñoz	SOLICITUD	46189	Buenos dias. La Entidad creo el proceso 202606301 Retroactivo por concurso, el cual esta definido
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014710	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46189	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014710	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46189	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014710	Maria Muñoz	SOLICITUD	46189	Buenas tardes. La novedad retroactivo es esta Las imágenes se ven en la herramienta Os-
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014710	Maria Muñoz	SOLICITUD	46189	Buenas tardes. La novedad retroactivo este esta: Las imágenes se ven en la herramienta Os-ticket
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014710	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46189	En llamada telefónica se hizo la siguiente prueba: a) a la novedad Ocasional de horas extras se
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014725	Maria Muñoz	SOLICITUD	46189	Buenas tardes. Comedidamente solicito realizar el ajuste del porcentaje correspondiente al concepto
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014725	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46189	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014735	Maria Muñoz	SOLICITUD	46190	Buenos días. Comedidamente solicito la revisión de la liquidación del concepto PGVAC para los
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014735	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46190	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014735	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46190	Solución: La incapacidad interrumpe el disfrute de las vacaciones o el descanso docente. Estas se
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014735	Maria Muñoz	SOLICITUD	46190	Buenas tardes. Comedidamente solicito explicación a esta sugerencia, por favor, no entiendo.
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014735	Maria Muñoz	SOLICITUD	46190	la cedula tiene una ausencia de 20 dias con fecha del iquidacion entre el 01 al 20 de junio, es decir
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014735	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46191	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014735	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46191	el sistema está liquidando los 9 días de vacaciones de junio Las imágenes se ven en la
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014738	Amparo Huila	SOLICITUD	46190	Cordial saludo, DOCENTE DIEGO FERNANDO CASTRO ALMARIO CC 80033935 SOLICITO
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	014738	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46191	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014988	Eisenhower	SOLICITUD	46225	Cordial Saludo. En atención al asunto, la docente CAICEDO ROJAS JENNY FERNANDA con
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014988	Yenny Caro	RESPUESTA	46226	El caso reportado por el usuario se encuentra asignado a uno de nuestros consultores y en
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014988	Yenny Caro	RESPUESTA	46226	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014989	Eisenhower	SOLICITUD	46225	Cordial saludo, En atención al asunto en referencia, me permito informar que se está realizando una
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014989	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46225	El caso reportado por el usuario se encuentra asignado a uno de nuestros consultores y en
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	014989	Yenny Caro	RESPUESTA	46226	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	015047	Maria Muñoz	SOLICITUD	46232	Cordial saludo, Comedidamente solicito su apoyo para realizar el ajuste de la vinculación
Mesa de Ayuda	Analisis especializado del requerimiento	015047	Andres Quintero	RESPUESTA	46233	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	015074	Andres Salinas	SOLICITUD	46237	En la nómina del mes de mayo al funcionario de la Secretaría de Educación del Departamento del
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	015074	Andres Salinas	SOLICITUD	46237	Adjunto soporte generado por el Sistema Humano en Línea.
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	015074	David Pardo	RESPUESTA	46238	El caso reportado por el usuario se encuentra asignado a uno de nuestros consultores y en
Mesa de Ayuda	Parametrizacion, formulacion, consultas	015074	David Pardo	RESPUESTA	46239	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS

Componente Mesa de Ayuda del periodo 06/05/2026 al 05/08/2026

Soporte Lógico	SOPORTE LÓGICO S.A.S	CÓDIGO: FRT-SER-61
		FECHA: MARZO 2019
	INFORME ACTIVIDADES	REVISIÓN: 1
		PÁG.

TIPOSERVICIO	CLASE SERVICIO	TICKET	RESPONSABLE	TIPO	FECHA	DETALLE
AT_Nómina	Analisis especializado del requerimiento	014718	Eisenhower	SOLICITUD	46189	Cordial Saludo. En atención al asunto en el detalle de vinculación, en parte en Situación laboral no
AT_Nómina	Analisis especializado del requerimiento	014718	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46189	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
AT_Nómina	Analisis especializado del requerimiento	015096	Eisenhower	SOLICITUD	46238	Cordial saludo, En atención al asunto, informo que para la docente Sepúlveda Poblador Jennifer
AT_Nómina	Analisis especializado del requerimiento	015096	David Pardo	RESPUESTA	46239	El caso reportado por el usuario se encuentra asignado a uno de nuestros consultores y en
AT_Nómina	Analisis especializado del requerimiento	015096	David Pardo	RESPUESTA	46239	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
Componente AT_Nómina del periodo 06/05/2026 al 05/08/2026						

TIPOSERVICIO	CLASE SERVICIO	TICKET	RESPONSABLE	TIPO	FECHA	DETALLE
AT Prestaciones_Certificaciones	Analisis especializado del requerimiento	014617	Diana Huila	SOLICITUD	46171	Eliminar de bandeja de entrada- arpobacion de cerificados tramites fomag CEDULA N° 26.607.535
AT Prestaciones_Certificaciones	Analisis especializado del requerimiento	014617	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46176	Reciba un cordial saludo de parte de SOPORTE LÓGICO y la Mesa de Ayuda SERVICIOS
AT Prestaciones_Certificaciones	Analisis especializado del requerimiento	014840	Diana Cuenca	SOLICITUD	46205	Eliminar solicitud cedula n° 26528706 ya que esta vencida, no permite aprobar, recargar , y al
AT Prestaciones_Certificaciones	Analisis especializado del requerimiento	014840	Mary Strey Vergara	RESPUESTA	46206	El caso reportado por el usuario se encuentra asignado a uno de nuestros consultores y en
AT Prestaciones_Certificaciones	Analisis especializado del requerimiento	014840	Nelson Montenegro	RESPUESTA	46209	El presente caso se da por solucionado una vez validado con el usuario quien autoriza su cierre, Por
Componente AT Prestaciones_Certificaciones del periodo 06/05/2026 al 05/08/2026						

TABLA TOTAL ASISTENCIA TECNICA - RESUMEN

Nombre de la tarea	Entidad	Asignado a	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Año	Mes	Hora	Ticket	Etiquetas	
Nelson M-SedHuila-(1 Hora) AT Virtual-Prestaciones Sociales	SedHuila (2026)	Nelson Montenegro	2026-07-06	06/07/2026	2026	07	0	Ticket#014840	Asistencia técnica - Prestaciones	
Andres Q_AT Preencial - Sed Huila - Nomina -Retro Ascensos	SedHuila (2026)	Andres Quintero	2026-05-27	29/05/2026	2026	05	24	Ticket#13632	Asistencia técnica - Talento Humano	

Total Horas (Asistencia técnica - Prestaciones): 0

Total Horas (Asistencia técnica - Talento Humano): 24

En constancia firma el día 18/09/2026

Por Soporte Lógico S.A.S



Nombre: Mary Strey Vergara Pineda

Cargo: Líder BPM