Informe de Atención de Solicitudes de Soporte Técnico – septiembre de 2026

1. Introducción

Durante el mes de septiembre de 2026 se realizó la atención y gestión de las solicitudes relacionadas con soporte técnico, recibidas a través del correo electrónico institucional **mesadeayuda@movilidadfutura.gov.co**.

Este canal permitió centralizar los requerimientos de los usuarios, facilitando su recepción, atención, seguimiento y cierre. Asimismo, en este correo queda registrada la **trazabilidad de las solicitudes**, permitiendo consultar los requerimientos reportados, las respuestas suministradas y las gestiones realizadas para su solución.

2. Gestión realizada

Durante el periodo comprendido entre el **1 y el 30 de septiembre** de 2026, se atendieron las solicitudes de soporte técnico recibidas mediante el correo institucional de la Mesa de Ayuda.

Las actividades realizadas estuvieron orientadas a:

- Recibir y revisar las solicitudes reportadas por los usuarios.
- Analizar las incidencias y requerimientos técnicos recibidos.
- Brindar soporte y orientación para la solución de las situaciones reportadas.
- Realizar seguimiento a las solicitudes que requirieron acciones adicionales.
- Dar respuesta a los usuarios a través del canal institucional establecido.
- Registrar y conservar en el correo electrónico la información relacionada con cada solicitud.
- Mantener la trazabilidad de las comunicaciones y acciones realizadas hasta la atención y cierre de los requerimientos.

3. Canal de atención y trazabilidad

El canal institucional establecido para la recepción y gestión de las solicitudes de soporte técnico fue el correo electrónico:

mesadeayuda@movilidadfutura.gov.co

A través de este correo se centralizaron los requerimientos de los usuarios y se mantuvo la trazabilidad de cada solicitud. La información registrada permite evidenciar las comunicaciones, respuestas, gestiones y seguimientos realizados durante el proceso de atención.

De esta manera, el correo de la Mesa de Ayuda constituye un medio de soporte para la **consulta, seguimiento y verificación de las solicitudes atendidas**, conservando el historial de las gestiones realizadas.

4. Resultado

Como resultado de la gestión realizada durante el mes de septiembre, se dio atención a las solicitudes de soporte técnico recibidas a través del correo de la Mesa de Ayuda, procurando brindar una respuesta oportuna y soluciones de acuerdo con la naturaleza de cada requerimiento.

La trazabilidad registrada en el correo institucional permite contar con evidencia de las solicitudes recibidas y de las acciones adelantadas para su respectiva atención.

5. Conclusión

Durante el mes de septiembre de 2026 se realizó la gestión y atención de las solicitudes de soporte técnico recibidas mediante **mesadeayuda@movilidadfutura.gov.co**, dando respuesta a los requerimientos reportados y efectuando el seguimiento correspondiente.

Juán Manuel Muñoz Solarte.
CC. 1061713251