INFORME DE GESTIÓN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO
19 Diciembre 2020 – 18 Enero 2021
Contrato 20201067

INTRODUCCIÓN

A continuación, el siguiente informe contiene los datos y estadísticas de la gestión del grupo de soporte técnico con respecto a la atención oportuna y eficiente de los diferentes casos registrados en la herramienta Aranda por cada uno de los usuarios del SDA, los puntos de mejora que se identificaron al realizar la tabulación de datos suministrados por la herramienta Aranda tanto de manera individual por el desempeño logrado por cada uno de los ingenieros de soporte como el promedio y desempeño general del grupo, cumpliendo de esta manera con los objetivos planteados por la entidad con el contratista SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS.

1. Objetivo General

Dar a conocer el proceso de gestión, solución y soporte que se ha venido realizando durante el periodo comprendido entre el 19 de Diciembre de 2020 y el 18 de Enero de 2021, en el área de soporte técnico con relación a las diferentes solicitudes, incidentes y requerimientos, registrados en la herramienta de Aranda, mediante los diferentes medios de comunicación con el área de mesa de servicios: correo, teléfono, por parte de los usuarios de la Secretaria Distrital de Ambiente, con el fin de analizar las métricas y estadísticas del desempeño de los integrantes del grupo y la prestación del servicio de soporte técnico en general.

Para este período se recibieron un total de 131 servicios, de los cuales 126 están en estado cerrado, 1 en estado resuelto y 4 en estado en espera.

Los casos que se encuentran en estado en espera se encuentran en este estado por los siguientes motivos:

- PC No enciende, cambio de fuente.
- Falla en cable HDMI punto vive digital
- Solicitud de Backup Exfuncionario de la entidad Dra. Guiomar Gil
- Cambio de Unidad de Imagen Impresora Lexmark Área Recurso Hídrico

En estado resuelto se encuentra 1 caso, teniendo en cuenta que al momento de sacar el listado de los servicios para el informe, este no cumple los 3 días hábiles de solucionado para el cierre automático del caso.

A continuación, se presenta una tabla donde se muestra la cantidad de requerimientos e incidentes que se recibieron este mes, dentro de ellos tenemos 15 Incidentes y 116 Requerimientos de Servicio.

Esta situación se presenta teniendo en cuenta la situación actual de COVID-19 ya que la asistencia presencial a la entidad es del 35%, y en la época de diciembre los flujos de requerimientos e incidentes bajan de acuerdo a las festividades y cierres del año.

CANTIDAD TIPO DE SOLICITUD	
Tipo de Solicitud	**Cantidad**
Incidente	15
Requerimiento de Servicio	116

CONTENIDO

Métricas y Estadísticas de Gestión Servicio de Soporte Técnico

En esta sección se encontrará con una serie de gráficas y tablas con las cuales se presentan los datos de gestión del periodo por parte del área de soporte técnico, el top diez de las fallas o requerimientos registrados durante del mes por los usuarios de la entidad, las cuales se presentan con mayor frecuencia para gestión por parte de los ingenieros de soporte técnico.

1.1.1. Estadísticas de casos por tipo de falla.

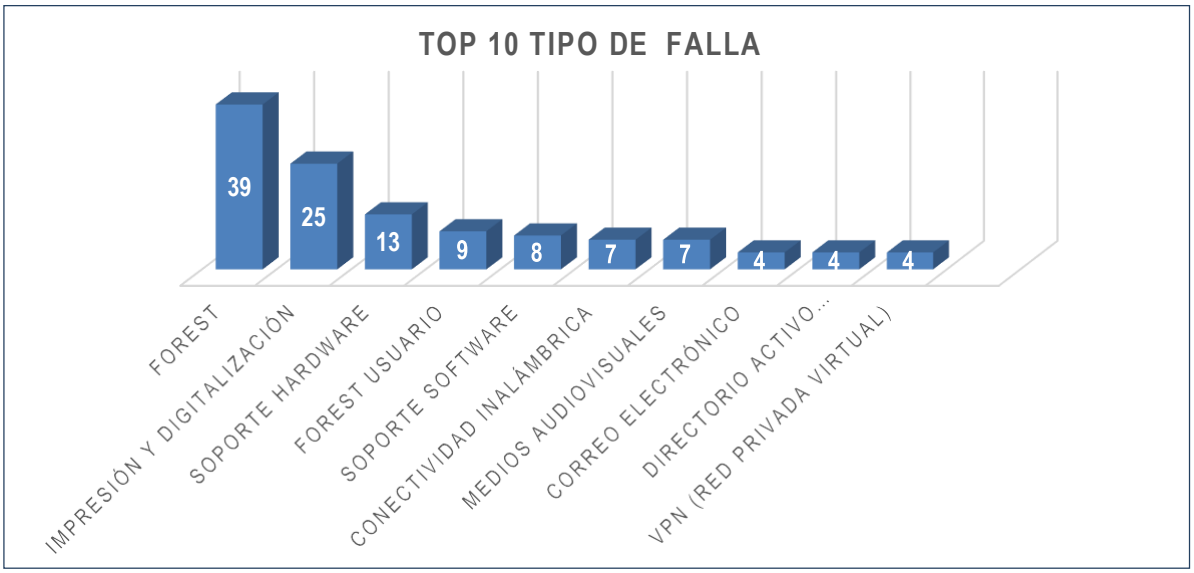
La información que se presenta a continuación, se obtiene de los informes mensuales que se solicitan por mes de la herramienta de gestión como lo es Aranda, luego de recibir estos informes se tabula la información de manera organizada y representativa para generar la tabla del top 10 de las fallas de acuerdo a los casos registrados por mes, periodo comprendido desde el 19 de diciembre del 2020 a 18 de enero de 2021 en la herramienta Aranda, que tienen un porcentaje significativo para seleccionar estos datos para elaborar esta estadística.

Tabla N.1 TABULACIÓN DE DATOS TOP 10 TIPO DE FALLA

TOP 10 TIPO DE FALLA	
Tipo Falla	**Cantidad de Casos**
Forest	39
Impresión y Digitalización	25
Soporte Hardware	13

Forest Usuario	9
Soporte Software	8
Conectividad Inalámbrica	7
Medios Audiovisuales	7
Correo electrónico	4
Directorio Activo (Usuario de red)	4
VPN (Red Privada Virtual)	4

Grafica N.1 TOP 10 TIPO DE FALLA



En esta sección se muestra los datos del top 10 de tipo de falla, este top muestra la falla que dentro del mes los usuarios reportaron con mayor frecuencia, para este mes se identifica que el requerimiento con mayor número de casos registrados o solicitud realizadas por los usuarios fue para la aplicación Forest con 39 casos, en varias categorías como: Devolver proceso a actividad anterior con 13 casos registrados de la plataforma Aranda.

Otro de los requerimientos solicitados por los usuarios que asisten a la entidad es Impresión y Digitalización con 25 casos, teniendo en cuenta que al cierre e inicio de año la entidad debe dejar varios de sus oficios de manera física, por esta razón se presenta mayor uso de herramientas de digitalización e impresión como escáner e impresora en las áreas de la entidad.

1.1.2. Top de solicitudes por usuario.

Para esta grafica se realiza una tabla con los datos de los usuarios que dentro del mes registraron y reportaron al área de soporte un número considerable de requerimientos, de esta manera se identifican los usuarios que reportaron y solicitaron más apoyo por parte del área soporte.

Se organiza la información y los datos suministrados dentro de los informes que se solicitan mensualmente de Aranda para alimentar la tabla que se muestra a continuación, la tabulación de los datos se realiza contabilizando y verificando la cantidad de casos por usuario y contando la cantidad de incidentes y requerimientos registrados por el usuario en la herramienta de acuerdo a la información contenida en los informes del mes generados por Aranda.

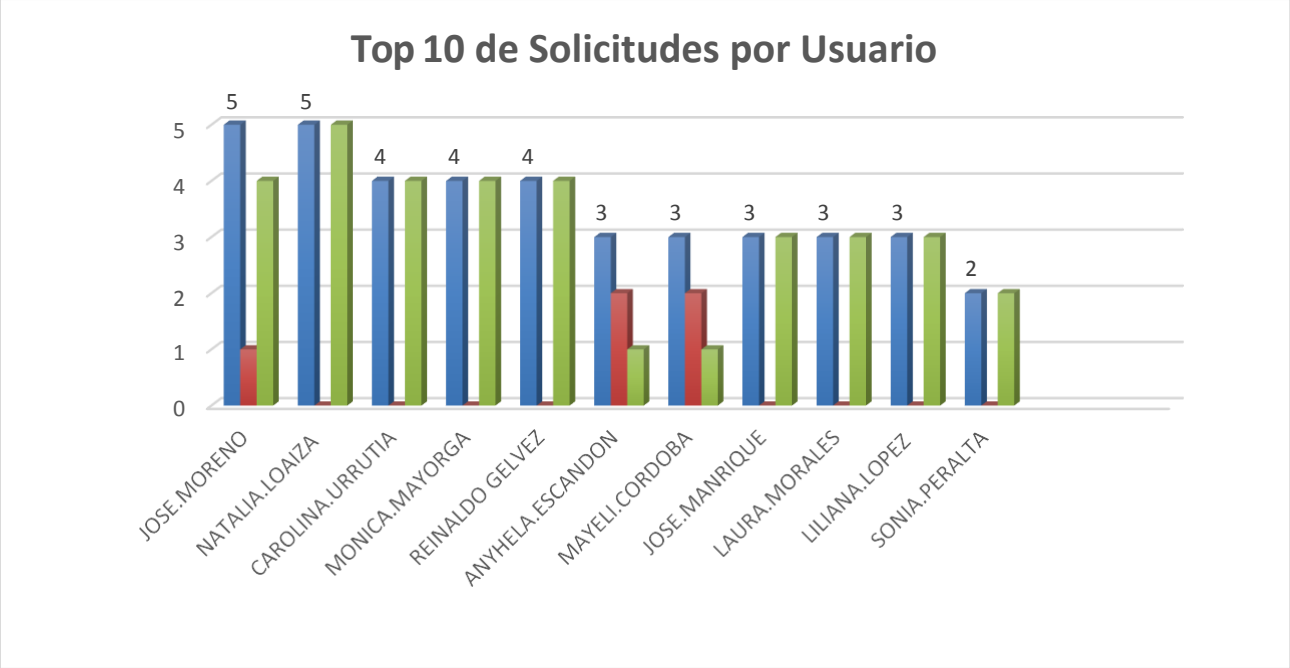
Actualmente el campo Usuario contiene generalmente los dos nombres de la persona o usuario que registra el caso, sin embargo se hace la revisión de manera manual en la herramienta Aranda para complementar la información del usuario como son los Apellidos para especificar en la tabla como se muestra a continuación.

Tabla N. 2. TOP 10 SOLICITUDES POR USUARIO

TOP 10 SOLICITUDES POR USUARIO			
Usuario	Cantidad Casos	Cantidad Incidentes	Cantidad Requerimientos
JOSE.MORENO	5	1	4
NATALIA.LOAIZA	5	0	5
CAROLINA.URRUTIA	4	0	4
MONICA.MAYORGA	4	0	4
REINALDO GELVEZ	4	0	4
ANYHELA.ESCANDON	3	2	1
MAYELI.CORDOBA	3	2	1
JOSE.MANRIQUE	3	0	3
LAURA.MORALES	3	0	3
LILIANA.LOPEZ	3	0	3
SONIA.PERALTA	2	0	2

Como tal la gráfica y los datos muestran que lo que prima es los requerimientos, en si falla de aplicaciones o incidentes que dejen sin gestión a los usuarios no se presenta, son requerimientos de acuerdo a las necesidades actuales de la entidad y de los usuarios que paulatinamente están asistiendo a la entidad, dentro de este grupo se encuentra las solicitud de la Sr. José Moreno de expedientes quien este mes está dentro de la lista de los usuarios con mayor solicitudes con 5 casos, realizadas al área de soporte para revisión de temas como: Instalación de la Impresora, Instalación de drivers Escáner y revisión del equipo de entidad, los cuales presentaban algún tipo de falla, seguido a esta persona se encuentra la Sra. Natalia Loaiza con 5 casos con temas de revisión de escáner falla en los rodillos de uno de los cades, revisión de Tablet e impresora.

Grafica N. 2. TOP 10 SOLICITUDES POR USUARIO



1.1.3. TOP DE SOLICITUDES POR APLICACIÓN.

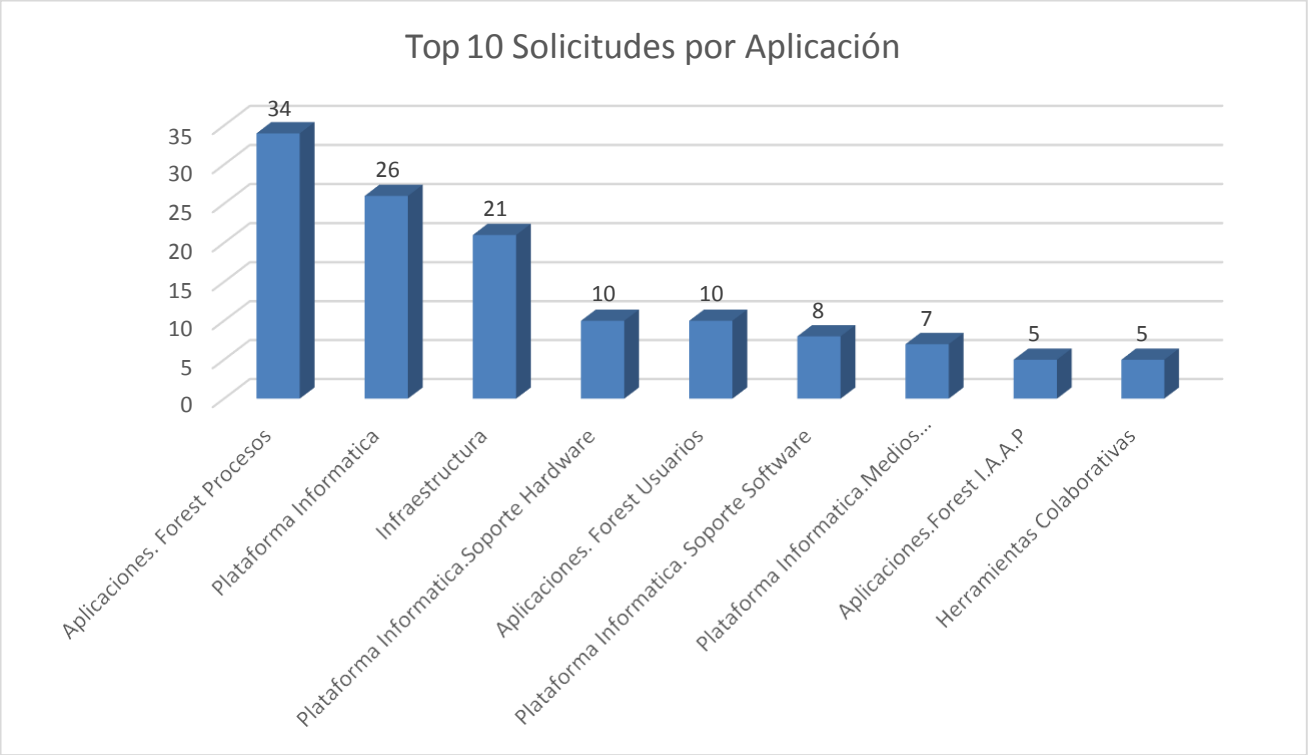
A continuación, la gráfica nos presenta la información de la cantidad de casos registrados en la herramienta Aranda de acuerdo con la aplicación con mayor prevalencia y que requiere apoyo por parte de nuestros ingenieros de soporte.

Tabla N. 3. TOP 10 SOLICITUDES POR APLICACIÓN

TOP 10 SOLICITUDES POR APLICACCIÓN	
Aplicación	**Cantidad Casos**
Aplicaciones. Forest Procesos	34
Plataforma Informática	26
Infraestructura	21
Plataforma Informática. Soporte Hardware	10
Aplicaciones. Forest Usuarios	10
Plataforma Informática. Soporte Software	8
Plataforma Informática. Medios Audiovisuales	7
Aplicaciones. Forest I.A.A.P	5
Herramientas Colaborativas	5
Telefonía. Extensiones Telefónicas	1
Aplicaciones.Forest.Inconvenientes Errores	1

La información de esta tabla se saca de los informes mensuales generados y suministrados por el área de Aranda, para la tabulación de los datos de esta tabla se realiza un conteo de los casos que son registrados por aplicación en la herramienta y que se identifican en el informe mensual que se solicitan al área de Administración de Aranda. Se hace un filtro por la aplicación, la categoría y el tipo de falla, y se hace conteo de esta información, para seleccionar de los datos el top 10 de solicitudes por aplicación.

Grafica N. 3. TOP 10 SOLICITUDES POR APLICACIÓN



De acuerdo a la información contenida en la tabla y a los datos representados en la gráfica se identifica que la aplicación con más solicitudes para este mes es Forest Procesos con 34 casos dentro de estos requerimientos se encontraron: cargue adición de contrato, actualización información básica contratista y finalización de proceso dentro de los más solicitados por los usuarios, otras aplicaciones que entrar dentro de este top son: Plataforma Informática e Infraestructura, con temas como: conectividad red wifi, revisión puntos de red y activación usuario de red (cambio de contraseña), dado que al inicio de año se ha presentado bastantes adiciones a los contratos actuales con los funcionarios de la entidad y que dan prorroga a los contratos vencidos el cambio de contraseña se ha presentado y activar nuevamente el usuario.

1.1.4. Top de solicitudes por CI.

Para este ítem de acuerdo con la información que actualmente se maneja en Aranda, se pueden analizar la cantidad de solicitudes por tipo de CI y la Cantidad de Solicitudes por Tipo de Parte.

Esta información se obtiene de forma manual de las partes instaladas de acuerdo con los casos pendientes o en gestión por los ingenieros de soporte técnico.

A continuación, en la tabla se muestra la tabulación de los datos para Solicitudes por tipo de CI.

Tabla N. 4. SOLICITUDES POR TIPO DE CI

Cantidad de Solicitudes Por Tipo CI	
Tipo CI	**Cantidad Solicitudes**
Impresora	3
Escáner	1
Pc Escritorio	1
Total	5

Desglosando la información anterior, en la tabla se muestra la tabulación de los datos para Cantidad de Solicitudes por Tipo de CI, como en la actualidad en la herramienta Aranda no se encuentra esta información, para obtener esta información, se realiza mediante llevar un control de las solicitudes de repuestos por mes asociando los mismos a los casos, y a su vez a qué tipo de CI pertenece este repuesto.

Grafica N. 4. SOLICITUDES POR TIPO DE CI

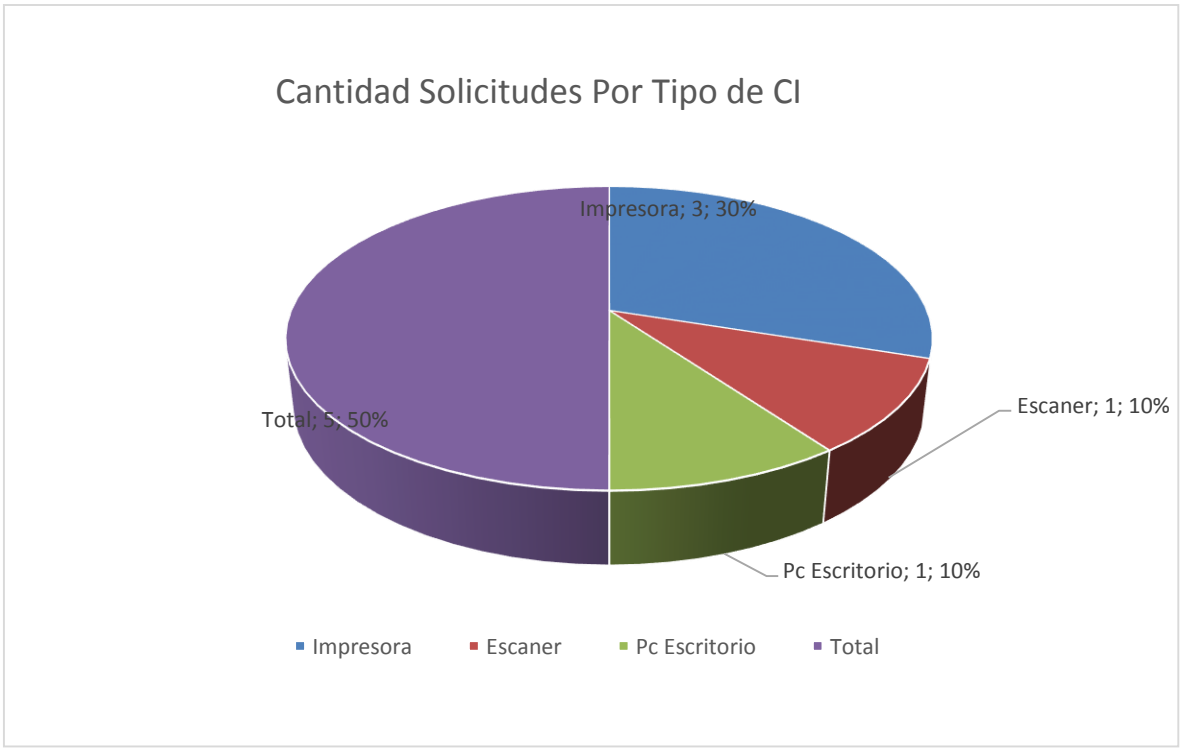
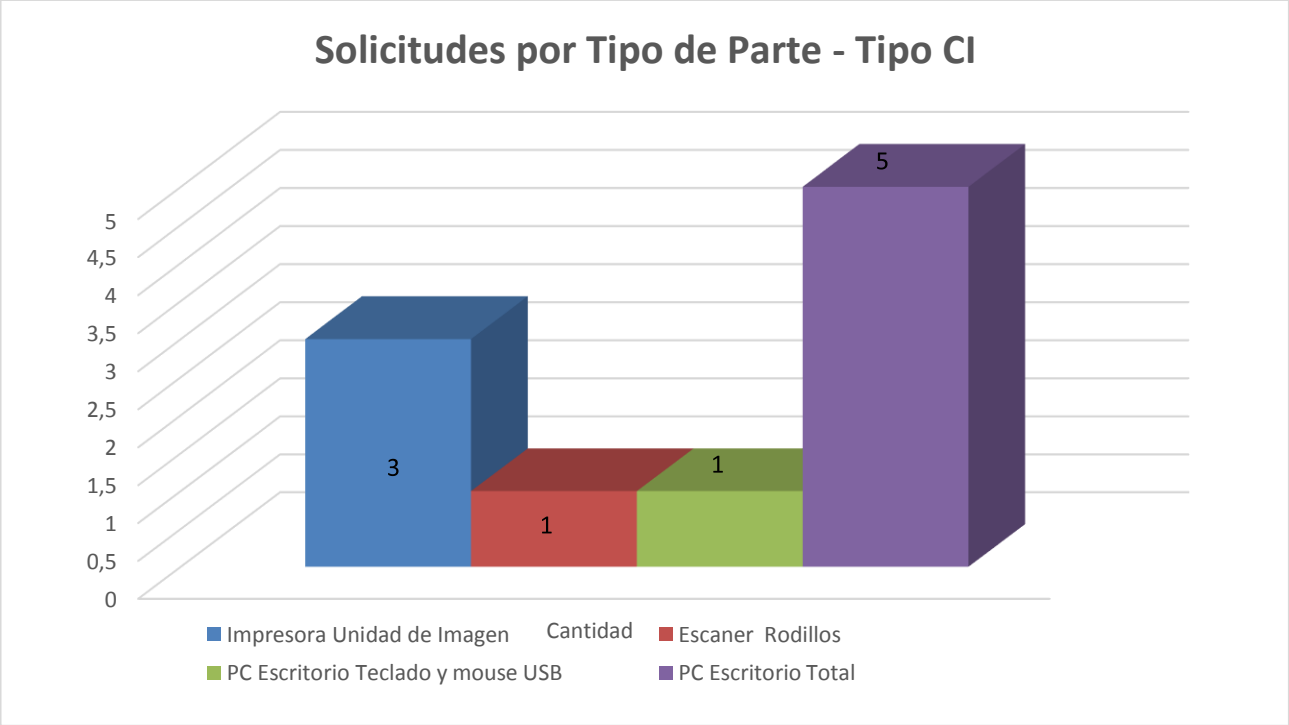


Tabla N. 5. SOLICITUDES POR TIPO DE PARTE – TIPO CI

Solicitudes por Tipo de CI		
Tipo CI	**Solicitud Parte**	**Cantidad**
Impresora	Unidad de Imagen	3
Escáner	Rodillos	1
PC Escritorio	Teclado y mouse USB	1
	Total	5

La información que se tiene en la tabla se obtiene de validar el tipo de CI identificando la parte o tipo de parte que se cambia o se solicita de repuesto y la cantidad de solicitudes que se generan al mes y que presentan falla o requieren un cambio, de acuerdo a los casos que se tiene en la herramienta Aranda.

Grafica N.5 SOLICITUDES POR TIPO DE PARTE – TIPO CI



1.1.5. Relación de partes cambiadas vinculando el CI por la herramienta de Mesa de servicio Aranda.

Con relación a este tema de los CI y la actualización, puesta en marcha del módulo de inventarios y gestión de CI en Aranda, el día 4 de noviembre se realiza una reunión con el Ing. Carlos Perdomo, con el fin de establecer y conocer cuál es el estado actual de ese modulo en la herramienta Aranda y verificar otros puntos como:

- Versión de Aranda.
- Verificar si hay ambiente de Desarrollo y Producción.
- Como está actualmente el tema de los agentes instalados en los equipos PC.
- Identificar cual es la necesidad de la entidad respecto a la funcionalidad de este módulo.

Después de esta reunión se queda con el ing. Carlos Perdomo el día martes o miércoles de la próxima semana reunirnos nuevamente para validar desde la herramienta como son los formatos para tener en cuenta y consolidar dicha información.

Establecer un plan con las actividades a realizar, como se va desarrollar cada actividad y cuáles serán las pruebas a realizarse para la puesta en marcha de esta funcionalidad en la herramienta Aranda.

1.1.6. Cantidad de Solicitudes Gestionadas por el Área de Soporte.

Estos datos nos muestran las solicitudes gestionadas y resueltas por parte del área de soporte técnico, así como el volumen de casos que son recibidos en el área de soporte por mes y requieren un apoyo discriminado por cada uno de los gestores del grupo.

A continuación en la tabla 6 se realiza la tabulación de datos suministrados por la herramienta Aranda, el cual muestra la cantidad de casos gestionados por cada uno de los ingenieros de soporte técnico, los casos que al corte del mes están en estado abiertos y en estado en espera por algún tipo de información para concluir la gestión del caso y la cantidad de casos que en el mes fueron resueltos por cada uno de los ingenieros de soporte y en el momento del reporte ya se encuentran en estado Cerrado.

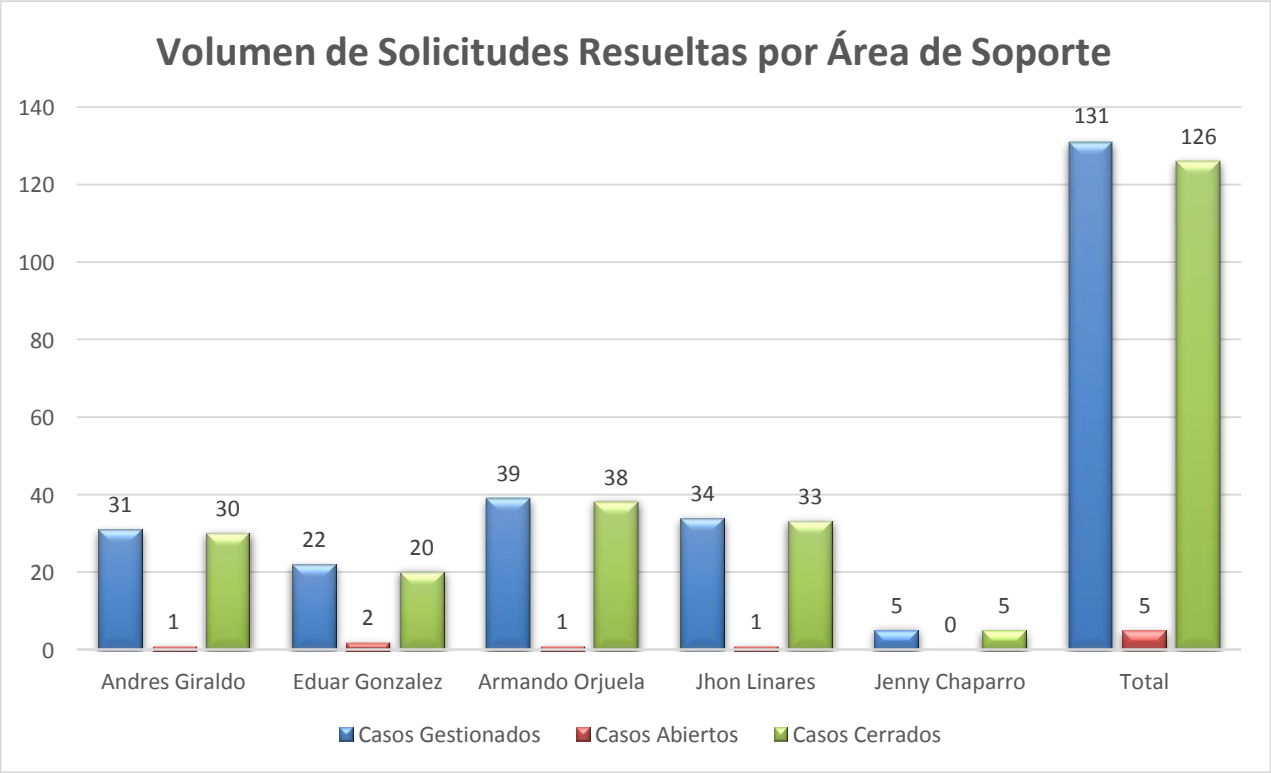
Tabla N.6 CANTIDAD DE SOLICITUDES ÁREA SOPORTE TÉCNICO POR MES

DESEMPEÑO GRUPO SOPORTE			
Ingeniero Soporte	Casos Gestionados	Casos Abiertos	Casos Cerrados
Andrés Giraldo	31	1	30
Eduar González	22	2	20
Armando Orjuela	39	1	38
Jhon Linares	34	1	33
Jenny Chaparro	5	0	5
Total	**131**	**5**	**126**

De acuerdo con esta información y estos datos podemos analizar que este mes se presentó un cambio y un aumento en los casos abiertos con respecto a la gestión del mes anterior, se aumentó la cantidad de casos abiertos para este mes en 27, en espera hay 14 casos, esto se da por el cierre de año donde se generan mayores solicitudes al igual que la gestión de los mismos.

Las visitas se están realizando al día siguiente de la solicitud, ya que se cuenta con la caja menor para dar gestión más rápida a este tema.

Grafica N. 6 Cantidad de Casos por Técnico de Soporte



La idea es continuar mejorando cada mes en cosas y situaciones puntuales para seguir avanzando en los temas de Gestión y Servicio. Seguir aumentando los casos cerrados y gestionados por el grupo de soporte y ampliando el trabajo en equipo.

1.2. Nivel de Servicio.

Este dato muestra el nivel de atención con respecto a la gestión que se le realiza a un caso desde el momento que el usuario lo registra en la herramienta Aranda, hasta el momento que el ingeniero de soporte realiza el diagnóstico del caso con el fin de brindar una solución de acuerdo con la solicitud y la necesidad del usuario.

A continuación, la tabla muestra los datos con los que se llegó al nivel de servicio alcanzado para el mes de corte por el grupo de soporte técnico, en la primera columna tenemos la descripción del servicio que es: Servicio de Soporte Técnico Atención Directa Casos registrados en Aranda, la segunda columna muestra la cantidad de casos que fueron atendidos y gestionados antes de 60 minutos (124) de acuerdo al ANS definido por la entidad para la atención de incidentes y requerimientos y que cumplieron el SLA en la herramienta Aranda, la tercera columna muestra el nivel de servicio.

alcanzado por el grupo de soporte técnico en general (84%), el cual sale de dividir la cantidad de casos atendidos antes de 60 minutos sobre la cantidad total de casos recibidos y multiplicado por (0,85) que representa el SLA que tiene establecido la entidad para su cumplimiento como nivel de servicio para todos sus servicios que actualmente es de 85%.

Tabla N.7 CALCULO NIVEL DE SERVICIO ALCANZADO GRUPO SOPORTE

Nivel Servicio 19 Diciembre - 18 Enero			
Servicio	**Casos atendidos antes de 60 min**	**Alcanzado**	**SLA**
Servicio de Soporte Técnico Atención Directa Casos	124	84%	85%

Este mes se puede observar que falta un punto para cumplir SLA propuesto por la entidad, esto se debe a un tema específico y es que se tuvieron dos casos que por falta de información del usuario no se dio el cierre del caso en los tiempos establecidos por parte del área de soporte, sino por la herramienta de Aranda con la nota Cierre por Falta de Información.

Así mismo se reitera al grupo de soporte dar gestión a los casos dentro de los tiempos establecidos y tener los casos documentados, con gestión permanente si el caso se debe a espera por algún repuesto o por algún tercero, para evitar que este se vence y afecte el SLA que se debe cumplir.

1.3. Gestión de la Bolsa de Repuestos.

Para la gestión de los repuestos se genera una serie de tablas en Excel con el fin de llevar un registro, control y gestión de los repuestos de la entidad, tanto los que se solicitan y se gestionan por el almacén, como los que la entidad solicita por cotización a System Digital Computer SAS, y aquellos repuestos que son gestionados a través de la bolsa de repuestos disponible para la entidad a través de System Digital Computer SAS.

A continuación, se presentan una serie de tablas informativas en donde se presentan las estadísticas de gestión de los repuestos, así mismo se relacionan los elementos disponibles en Stock para la entidad en el área de soporte con el fin de mejorar los tiempos de respuesta ante cualquier eventualidad.

Tabla N. 8 SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO SDA

REGISTRO SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO - ALMACEN SDA - BOLSA REPUESTOS SDC										
Fecha Solicitud	Fecha Entrega / Retiro	Cantidad a Solicitar	Número de Remisión / Solicitud	Código de Entrega	Parte o Repuesto a solicitar	Modelo / Marca Dispositivo	Tipo de Solicitud	Despachado Por	Estado Solicitud	# Incidente / Requerimiento
15/12/2020	18/01/2021	1,00	Remisión 18	Pendiente	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC - SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado	6153 IM
14/01/2021	18/01/2021	3,00	Remisión 18	Pendiente	UNIDAD DE IMAGEN IMPRESORA LEXMARK MX611dhe	UNIDAD DE IMAGEN IMPRESORA LEXMARK MX611dhe	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC - SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado	
15/01/2021	21/01/2021	1,00	Remisión 18	Pendiente	TECLADO USB HP y MOUSE USB HP	TECLADO USB HP y MOUSE USB HP	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC - SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado	Para equipo que sufre incidente por gotera
15/01/2021	18/01/2021	1,00	Remisión 18	Pendiente	CABLE HMDI 10MTS	CABLE HMDI 10MTS	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC - SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado	Cable para Punto vive digital, cable actual presenta falla.

Tabla N. 10 REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS BOLSA REPUESTOS SDC – SDA

REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS BOLSA REPUESTOS SDC - SRA CECILIA								
Fecha Ingreso	Fecha Entrega	Número de Remisión	Descripción	Modelo	Seriel Number	Cantidad Solicitado	Condiciones del Repuesto	Estado del Registro
15/12/2020	18/01/2021	Remisión 18	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	EPSON DS-860	1	Cumple	Recibido
14/01/2021	18/01/2021	Remisión 18	UNIDAD DE IMAGEN IMPRESORA LEXMARK MX611dhe	UNIDAD DE IMAGEN IMPRESORA LEXMARK MX611dhe	LEXMARK MX611dhe	3	Cumple	Recibido
15/01/2021	21/01/2021	Remisión 18	TECLADO USB HP y MOUSE USB HP	TECLADO USB HP y MOUSE USB HP	genérico	1	Cumple	Recibido
15/01/2021	18/01/2021	Remisión 18	CABLE HMDI 10MTS	CABLE HMDI 10MTS	genérico	1	Cumple	Recibido

Tabla N. 11 ELEMENTOS EN STOCK - REPUESTOS SDA – SDC

ELEMENTOS EN STOCK - REPUESTOS SDA - SDC					
Fecha Disponible en Stock	**Cantidad en Stock**	**Número de Remisión**	**Parte o Repuesto Disponible**	**Modelo / Marca Dispositivo**	**Ubicación**
16/01/2021	1,00	Remisión 18	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	KIT RODILLOS PARA ESCANER EPSON DS-860 / 760	Stock Soporte
16/01/2021	3,00	Remisión 18	UNIDAD DE IMAGEN IMPRESORA LEXMARK MX611dhe	UNIDAD DE IMAGEN IMPRESORA LEXMARK MX611dhe	Stock Soporte
16/01/2021	1,00	Remisión 18	TECLADO USB HP y MOUSE USB HP	TECLADO USB HP y MOUSE USB HP	Stock Soporte
16/01/2021	1,00	Remisión 18	CABLE HMDI 10MTS	CABLE HMDI 10MTS	Stock Soporte

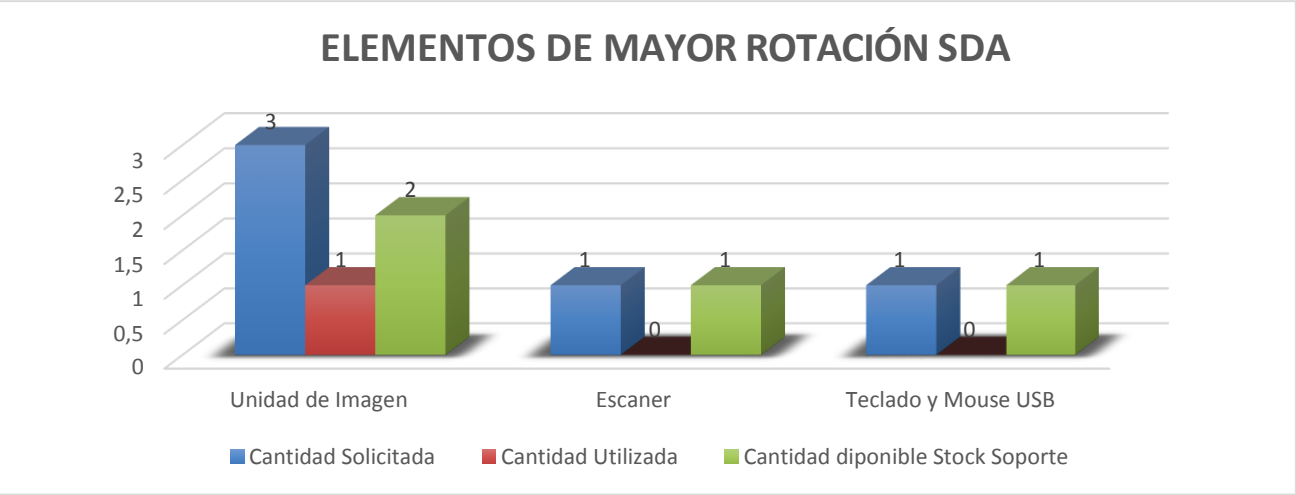
Con esta información lo que se busca inicialmente es poder tener el inventario de los repuestos y elementos de consumo de la Secretaria Distrital de Ambiente (SDA), actualizado y ajustado a las necesidades de la entidad, para resolver y dar gestión a los casos registrados en la herramienta Aranda, cuando el CI presente fallas o solicitud de cambio de partes por alguna eventualidad.

A continuación, se muestra una tabla de los repuestos de mayor rotación para este mes:

ELEMENTOS DE MAYOR ROTACION SDA			
Parte / Elemento Consumo	**Cantidad Solicitada**	**Cantidad Utilizada**	**Cantidad disponible Stock Soporte**
Unidad de Imagen	3	1	2
Escáner	1	0	1
Teclado y Mouse USB	1	0	1

El tener un stock de repuestos con mayor rotación disponible en la entidad, hace más fácil la atención y resolución de los incidentes cuando estos se presenten, reduciendo el tiempo de solución para este tipo de requerimientos.

A continuación, en la gráfica se muestra la estadística para este mes de los elementos de mayor rotación en la entidad identificados, este mes el elemento de mayor rotación fueron las unidades de imagen para las impresoras Samsung de acuerdo al tema de verificación de las impresoras para dejarlas listas y disponibles para los usuarios que están de regreso a la entidad.

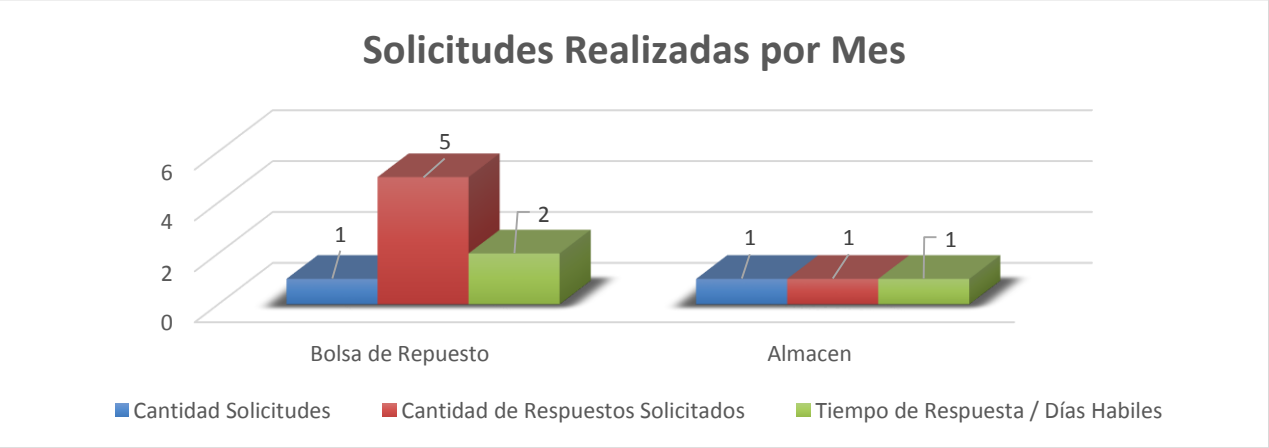


A continuación, la gráfica nos muestra la gestión que se realiza al utilizar las dos modalidades para la solicitud de elementos de consumo de la entidad (Solicitud de Repuestos) mediante solicitud al Almacén y Solicitud de elementos desde la Bolsa de Repuestos disponible a través de SDC Colombia

Tabla N. 12 SOLICITUD DE REPUESTOS AL MES POR LA ENTIDAD

SOLICITUDES REALIZADAS AL MES			
ÁREA GESTIÓN SOLICITUD	Cantidad Solicitudes	Cantidad de Repuestos Solicitados	Tiempo de Respuesta / Días Hábiles
Bolsa de Repuesto	1	5	2
Almacén	1	1	1

Grafica N. 12 SOLICITUD DE REPUESTOS AL MES



13. Tablas Repuestos Instaladas en el Mes

FECHA SOLICITUD	TICKET	SOLICITANTE	ÁREA	EQUIPO	MODELO	PLACA EQUIPO	SOLICITUD DE PARTE	ESTADO	FECHA INSTALACIÓN
04/12/2020	6185	Alejandra Sánchez	DCA	IMPRESORA	Samsung 5515		Unidad Imagen	instalado	11/01/2021
11/12/2020	6221	Hernando Reyes	ALMACÉN	IMPRESORA	hp 400	15979	Bandeja 1	instalado	11/12/2020
22/12/2020	6284	Carmenza Miranda	LEGAL	IMPRESORA	samsung 5515		Unidad Imagen	instalado	22/12/2020
09/02/2021	6448	Luz Dary Achrury	DGC	impresora	samsung 5515	13846	Dúplex	instalado	10/02/2021
09/02/2021	6449	Luz Dary Achrury	DGC	impresora	samsung 5515	13502	Dúplex	instalado	10/02/2021
09/02/2021	6448	Luz Dary Achrury	DGC	impresora	samsung 5515	13846	Fusora	instalado	10/02/2021
09/02/2021	6449	Luz Dary Achrury	DGC	impresora	samsung 5515	13502	Fusora	instalado	10/02/2021
09/02/2021	6448	Luz Dary Achrury	DGC	impresora	samsung 5515	13846	Unidad Imagen	instalado	10/02/2021
09/02/2021	6449	Luz Dary Achrury	DGC	impresora	samsung 5515	13502	Unidad Imagen	instalado	10/02/2021
30/10/2020	98982	Hames Arias	DGC	PORTATIL DELL	LATITUD D630	6460	2 Memoria RAM	instalado	26/11/2020

1.4. Objetivos del Grupo de Soporte.

Dentro del plan de mejoramiento que se está implementando por parte de la coordinadora, dentro del grupo de soporte de SDCCOLOMBIA, se asignaron al inicio del mes una serie de tareas con el fin de mejorar el desempeño por parte del grupo, a continuación se relacionan las tareas asignadas y el porcentaje de avance de cada uno de los ingenieros del grupo.

Las actividades que se realizaron este mes respecto al tema de visitas externas por temas de revisión de quipos a parques o visitas a usuarios de teletrabajo fueron:

- Evento Rendición de Cuentas: Jon Linares y Eduar Rodríguez
- Novena OPEL: Eduar Rodríguez.

Dentro de estos eventos se dio soporte y se prestaron diferentes equipos portátiles a los diferentes usuarios de la entidad para la realización del evento.

Además de estas actividades se tuvieron las siguientes capacitaciones programadas por parte de la entidad:

- Capacitación de los nuevos integrantes del grupo con respecto a la utilización de la herramienta de gestión Aranda.
- Capacitación de los procesos nuevos de la aplicación Forest con los ingenieros de segundo nivel.
- Capacitación del manejo de las salas y auditorios de la entidad con los proveedores del servicio.

TAREAS ASIGNADAS	RESPONSABLE	AVANCE
Gestión de los CI e Inventario de Repuestos	Jenny Chaparro	60%
Categorización Servicios Aranda	Jenny Chaparro	40%
Base de Conocimiento	Jenny Chaparro	40%
Plantillas para la Documentación de los Casos	Andrés Giraldo	100%
Manuales de Usuario y Operativos	Eduar González y Jhon Linares	60%
Inventario de equipos PC e Impresoras	Armando Orjuela	70%

Los avances para el tema de los CI´s en la herramienta Aranda el día lunes 7 de diciembre se realiza las primeras pruebas con 16 equipos del área de OPEL, pero se tuvo un error de conversión de un dato dentro de la planilla que se estaba importando, se está revisando si es tema del valor y su conversión cuando se importa a Aranda, o el importador que sugiere directamente Aranda no es

compatible con el sistema operativo donde está realizando el proceso de importación.

La estrategia de seguimiento y exigencia que se implementó para dar cumplimiento con el SLA, además de ser de buena acogida por el grupo, dio resultados significativos para este mes ya que se llegó al ANS solicitado por la entidad al 85%.

De igual manera se está organizando la información que se tiene en el grupo de soporte, con el fin de actualizarla y estandarizarla de acuerdo con las necesidades de la entidad, cumpliendo con la calidad de servicio y aplicando las mejores prácticas de ITIL para el manejo y gestión de procesos e información dentro de una organización.

2. Proyectos de mejora.

2.1. Se realiza cronograma preventivo de los equipos de cómputo de la entidad. En acompañamiento de la Sra. Cecilia Directora de Proyecto.

Firma Responsable Contratista

ESP. S.I. JENNY ANDREA CHAPARRO PÉREZ
Coordinadora de Soporte SDA – SYSTEM DIGITAL COMPUTER

CODIGO CASO	TIPO CASO	CATEGORIA	SERVICIO	FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCION	SOLUCION	FECHA SOLUCION	SEDE UBICACIÓN	PISO UBICACIÓN	CLIENTE	TIPO DE REGISTRO	RESPONSABLE	ESTADO
6284	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	22-12-20 16:17	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen día la impresora de legal no imprime y muestra un error. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de la unidad de imagen de la impresora samsung , se realiza prueba de impresión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	22/12/2020 16:27:22	AA Sede Principal	Piso 3	CARMENZA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6286	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.No enciende el equipo	Soporte Hardware	23-12-20 17:31	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Buenas tardes, Informo que el computador de marca Toshibacon el siguiente número de inventario 10792, estaba funcionando normal aproximadamente hace 20 días. Cuando se fue a utilizar nuevamente el computador no funcionó, sin embargo se intentó prender con otro cargador y batería semejante pero tampoco funcionó. Quedo atenta a sus comentarios. Feliz día. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de la board del portátil, en el momento el equipo se encuentra en pruebas de funcionamiento y finalmente realizar la entrega al usuario.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	23/12/2020 17:34:39	Zona Franca	Piso 1	ALEXANDER STALIN	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6319	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Bloqueo de equipo	Soporte Hardware	8-1-21 17:21	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen día solicito el reinicio del equipo ya que se Bloqueo de equipo. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza reinicio del equipo, se verifica acceso al equipo por parte del usuario y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	08/01/2021 17:27:01	AA Sede Principal	Piso 1	JHON KENNEDY	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6344	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	14-1-21 11:59	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Impresión y Digitalización >> Impresoras / Falla de Impresora; Buenos días solicito la revisión de la impresora de expedientes ubicada en el sótano del edificio principal ya que imprime muy claro y envía aviso de tóner PREPARAR NUEVO TONER, muchas gracias. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se verifica la impresora de expedientes, se le indica al usuario que debe solicitar el toner en el almacén ya que esta en el 9 % y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/01/2021 16:34:30	AA Sede Principal	Sotano	JOSE MANUEL	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6357	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Cambio de Repuesto	Impresión y Digitalización	16-1-21 9:11	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen día solicito el cambio del tóner de color negro de la impresora de la oficina de la doctora carolina Urrutia Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza el cambio del tóner de la impresora de la jefe del despacho, se realiza prueba de impresión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	16/01/2021 10:01:01	AA Sede Principal	Piso 4	ANYHELA BEATRIZ	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6358	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Cambio de Repuesto	Impresión y Digitalización	16-1-21 9:14	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buen día solicito el cambio del tóner de color negro de la impresora de la oficina de asesores del despacho piso 4 Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza el cambio del tóner de la impresora de los asesores del despacho, se realiza prueba de impresión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	16/01/2021 10:01:41	AA Sede Principal	Piso 4	ANYHELA BEATRIZ	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
6361	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.No enciende el equipo	Soporte Hardware	18-1-21 8:53	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Buen día, el equipo no enciende Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI			Archivo Central-Calle 77	Piso 2	ANA CAROLINA	Web	ARMANDO ORJUELA	En espera
103185	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	22-12-20 9:57	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo, solicito favor devolver proceso de registro de información básica del contratista donde estaba registrando los datos y a la vez se me permita registrar dirección, teléfono. Muchas gracias Mesa de Servicios TI	Buenos Días se cierra el caso debido que no anexa el numero de proceso.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	22/12/2020 10:18:39	AA Sede Calle 54	Piso 3	LILIANA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103188	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	22-12-20 10:24	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Préstamo Portátil para reunión en el auditorio del segundo piso apartir de las 9 am gracias. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo en el auditorio del segundo piso, se verifica acceso a Internet micrófono y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	22/12/2020 15:15:36	AA Sede Principal	Piso 4	MONICA MARCELA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

103253	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	22-12-20 16:09	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la configuración wifi en el equipo portátil. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza la configuración de la red (SDA_WIFI), se realiza pruebas de navegación y ok-. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	22/12/2020 16:21:09	AA Sede Principal	Piso 3	ALEXANDER.MARTINEZ	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103255	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	22-12-20 16:12	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la configuración de la impresora de corporativa. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración de la impresora de corporativa, se realiza prueba de impresión desde el equipo portátil e imprime correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	22/12/2020 16:25:21	AA Sede Principal	Piso 1	JAIRO ANDRES	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103335	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	23-12-20 11:19	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito el Cambio de contraseña de usuario de red ya que no permite el ingreso al sistema Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (ramirez2020) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	23/12/2020 11:22:12	Archivo Central-Calle 77	Piso 2	ANA CAROLINA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103373	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Instalación y/o configuración Navegadores	Soporte Software	23-12-20 15:21	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Mantenimiento equipo administración Parque ENTRENUBES , Muy buenas tardes se solicita el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de la oficina de administración del parque ENTRENUBES ya que el equipo presenta algunas fallas . Muchas gracias por la atención prestada . Mesa de Servicios TI	Buenos Días De acuerdo con la conversación telefónica la verificación del equipo se realizara con el manteniendo preventivo que se iniciara en la sda ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/01/2021 16:40:30	Aula Ambiental Parque Ecológico Distrital de Montaña Entrenubes	Piso 1	CRISTIAN JAIR	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103431	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Carteleras Digitales.Televisores.Otro	Carteleras Digitales	24-12-20 13:24	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen di para reportar la falla en el tv de la oficina del despacho ya que no se ven canales Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio del control remoto del decodificador, se realizan pruebas de funcionamiento y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	24/12/2020 14:03:10	AA Sede Principal	Piso 3	CAROLINA.URRUTIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103473	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	28-12-20 7:56	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la configuración de la impresora de conductores en mi equipo gracias Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración de la impresora hp 1102w en el equipo, se realiza prueba de impresión y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	28/12/2020 7:58:58	AA Sede Principal	Sotano	YEYME	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103554	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	28-12-20 16:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito el Cambio de contraseña de usuario de red debido a que no me permite ingresar al sistema Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (isabel2020), se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	28/12/2020 16:11:56	AA Sede Principal	Piso 1	MARTHA ISABEL	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103556	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	28-12-20 16:14	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la Configuración de red wifi en mi equipo móvil. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza configuración de la red wifi SDA_MOVILES, se verifica navegación desde el celular y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	28/12/2020 16:23:12	AA Sede Principal	Piso 4	MONICA MARCELA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103641	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	29-12-20 17:19	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Por favor extender mi usuario de red hasta la fecha en que finalizo mi contrato. Adjunto acta de inicio y soporte de adición de contrato. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza el cierre del cado debido a que el usuario tiene la cuanta activa.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	29/12/2020 17:50:48	AA Sede Principal	Piso 2	JHONATAN ALFREDO	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103651	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	29-12-20 19:23	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: SOLICITUD PORTATIL PARA MI, ME ENCUENTRO UBICADA EN EL TO PISO, LO SOLICITO A LAS : AM . EL DIA DE MAÑANA 30 DE DICIEMBRE. GRACIAS Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación del equipo en la sala del despacho, se configura para la grabación de la reunión, se verifica acceso a Internet y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/12/2020 11:26:45	AA Sede Calle 54	Piso 4	MONICA MARCELA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103665	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Usuario.Cambio de contraseña de cuenta de correo corporativa	Correo electrónico	30-12-20 8:14	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: se solicita su colaboracion para cambio de contraseña de correo ya que la olvide y no se guardó en el pc. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza cambio de contraseña por (martinez2021) todo en minúscula, se verifica el ingreso del usuario al sistema y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/12/2020 8:52:03	AA Sede Calle 54	Piso 1	NATALIA ISABEL	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103703	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Backup de información del equipo	Soporte Hardware	30-12-20 12:22	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia solicito revisión del equipo ya que indica disco lleno y no permite guardar archivos. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se movimiento de la información de usuarios a anteriores a la partición local dados D:, el equipo queda con una disponibilidad de almacenamiento de 17GB en la partición C: y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/12/2020 12:30:09	AA Sede Calle 54	Piso 4	ANA MILENA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103704	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Instalación y configuración del equipo	Soporte Hardware	30-12-20 12:24	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la instalación del equipo de la entidad en el puesto ubicado al lado de la impresora de ser Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del equipo e el puesto de trabajo indicado por el usuario, se verifica acceso a Internet y ok. NOTA: se le indica al usuario que los movimientos de los equipo solamente esta autorizado el personal de soporte técnico de la sda, también se le indica que si el usuario requiere un traslado de equipo lo debe solicitar en la mesa de servicio (aranda servicedesk). Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/12/2020 12:34:12	AA Sede Calle 54	Piso 4	JOSE MANUEL	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103713	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Backup de información del equipo	Soporte Hardware	30-12-20 12:56	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes, Atentamente, solicito ampliación de espacio para almacenamiento de archivos en equipo de la entidad con placa de inventario 11984. Agradezco la atención prestada. Cordial saludo, Mesa de Servicios TI	Buenos Días se movimiento de la información de usuarios a anteriores a la partición local dados D:, el equipo queda con una disponibilidad de almacenamiento de 28GB en la partición C: y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/12/2020 14:25:33	AA Sede Calle 54	Piso 4	IVAN ERNESTO	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

103731	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Usuario.Creación de cuenta de correo corporativa usuario nuevo	Correo electrónico	30-12-20 15:45	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la configuración del correo institucional en el celular Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del correo institucional en el celular del funcionario, se verifica la sincronización de correo y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	30/12/2020 15:50:00	AA Sede Principal	Piso 2	REINALDO GELVEZ	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104000	Requerimiento de Servicio	Infraestructura. VPN (Red Privada Virtual).VPN.Asignación permisos VPN	VPN (Red Privada Virtual)	4-1-21 14:42	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VPNDescripción de su Solicitud: Señores, buenas tardes Solicito su colaboración permitiendo el acceso al VPN para trabajar desde acceso remoto. Gracias . Dispositivo/OS que va a usar para el acceso a la VPN (Ej:Android, iOS, Windows, Linux, Mac OS): Recursos de Red a los que requiere acceder a través de la VPN (Ej: Servidor x, carpeta \\fileserver\recurso\ , sitio web http://mesdeayuda.sda.local/ : Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del remoto forticlient vpn y escritorio remoto con el usuario y contraseña del funcionario, se verifica funcionamiento y conexión por parte del usuario y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	08/01/2021 10:46:43	AA Sede Principal	Piso 1	ANA RUTH	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104206	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	6-1-21 11:32	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicito cordialmente la intalación del escaner de placa 17844 en el super cade calle 13 si se puede el viernes 08/01/21 Mesa de Servicios TI	Buenos Días debido a la reprogramación de la adecuación del modulo en el supercade calle 13 se cierra el caso y se le indica a la usuaria que debe tramitar un memorando a corporativa informando que se habilitara un modulo en el supercade calle 13.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	07/01/2021 7:42:21	AA Sede Calle 54	Piso 1	NATALIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104207	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	6-1-21 11:37	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicito cordialmente que se realice la instalación de la impresora térmica de placa 17785 en el super cade de la calle 13 el día viernes 08/01/21 Mesa de Servicios TI	Buenos Días debido a la reprogramación de la adecuación del modulo en el supercade calle 13 se cierra el caso y se le indica a la usuaria que debe tramitar un memorando a corporativa informando que se habilitara un modulo en el supercade calle 13.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	07/01/2021 7:41:57	AA Sede Calle 54	Piso 1	NATALIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104318	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	7-1-21 7:53	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la revisión de la ups de la sede 54 ya que se escucha una alarma Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza desactiva el totalizador de de la línea eléctrica que suministra corriente eléctrica a la ups, se realizo el apagado de la ups por 5 segundos, se activa el totalizador que suministra el fluido eléctrico a la ups y se verifica que la ups inicia correctamente y la carga de las baterías.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	07/01/2021 8:14:59	AA Sede Calle 54	Piso 1	LUZ DARY	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104625	Requerimiento de Servicio	Infraestructura. Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver).Usuario.Conectar unidad de carpeta del Filserver al usuario en estación de trabajo	Acceso a Servidor de Archivos (Fileserver)	12-1-21 11:25	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia es que vengo intentando ingresar a la red de Finanzas, a vez pasada y nada que lo logro, hoy necesito acceder a unos archivos alli Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza conexión de la carpeta compartida en una unidad de red X:, se verifica contenido de los archivos y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	12/01/2021 11:40:27	AA Sede Principal	Piso 1	DIANA ALEXANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104758	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	13-1-21 11:15	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia solicito ver mi información que esta en el equipo de la dgc verla en el equipo del despacho. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza la configuración de conexión remota desde el equipo del despacho al equipo de la DGC, se verifican los archivos y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	13/01/2021 11:22:58	AA Sede Principal	Piso 1	ANYHELA BEATRIZ	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104793	Requerimiento de Servicio	Infraestructura. VPN (Red Privada Virtual).VPN.Creación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	13-1-21 16:27	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VPNDescripción de su Solicitud: De manera atenta solicito su colaboración a fin de que se conceda un acceso VPN que me permita conectarme a mi equipo desde mi casa. Dispositivo/OS que va a usar para el acceso a la VPN (Ej:Android, iOS, Windows, Linux, Mac OS): windows Recursos de Red a los que requiere acceder a través de la VPN (Ej: Servidor x, carpeta \\fileserver\recurso\ , sitio web http://mesdeayuda.sda.local/ : servidor de la subdireccion contractual donde reposa la informacion que adminstraba Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del cliente vpn el el equipo de la usuaria, se verifica conexión desde el equipo de la usuaria al equipo de la sda y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/01/2021 10:23:11	AA Sede Calle 54	Piso 1	JUDITH LORENA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104794	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Traslado	Impresión y Digitalización	13-1-21 16:34	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día, El escáner con numero de inventario 13523 que se encuentra en las instalaciones físicas de la DCA (piso 1) y cargado a mi nombre, será trasladado a la oficina de de expedientes, por lo cual se requiere de su instalación en dicha dependencia a efectos de que sea formalizado el traslado, lo cual se requiere son suma urgencia. Por favor quedo atenta me informe el procedimiento para efectuarla instalación y el día en que se realizará para estar presente y hacer el traslado formal del equipo. Gracias Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza traslado del escaner de la oficina de control ambiental a la oficina de expedientes en el sótano, se realizan pruebas de digitalización y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/01/2021 14:03:41	AA Sede Principal	Piso 1	LEIDY KATHERIN	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104830	Requerimiento de Servicio	Infraestructura. Conectividad Cableada.Puntos .Revisión punto de red	Conectividad Cableada	14-1-21 9:03	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen dia para la revisión del equipo no tiene acceso a internet. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza re-conexion del cable red en el equipo , se verifica navegación en el equipo y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/01/2021 9:09:04	AA Sede Principal	Piso 2	LADY JOHANNA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104831	Requerimiento de Servicio	Infraestructura. Conectividad Cableada.Puntos .Revisión punto de red	Conectividad Cableada	14-1-21 9:05	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: uen dia para la revisión del equipo no tiene acceso a internet. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza re-conexion del cable red en el equipo , se verifica navegación en el equipo y ok.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/01/2021 9:09:52	AA Sede Principal	Piso 2	LADY MARCELA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado

104872	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	14-1-21 13:48	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la ubicación de equipo de placa 12004 Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación búsqueda del equipo de placa 12004 el cual se encuentra en corporativa.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/01/2021 13:52:54	AA Sede Calle 54	Piso 2	SONIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104875	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Traslado de equipo	Soporte Hardware	14-1-21 13:55	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito el Traslado de equipo de placa 12004 a la oficina de la opel en la sede 54 piso 2 Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza traslado del equipo de placa 12004 a la oficina de la opel en el puesto de numero 18193, se verifica conexión a internet y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/01/2021 14:00:47	AA Sede Calle 54	Piso 2	SONIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
104885	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Instalación y configuración del equipo	Soporte Hardware	14-1-21 16:17	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la instalación del equipo con placa11403 en el puesto de trabajo 19828. Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza instalación y configuración del equipo, en el puesto 19828 , se verifica acceso a internet y ok. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	14/01/2021 16:27:59	AA Sede Principal	Piso 2	MARIA DEL CARMEN	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
105027	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Revisión de los medios de las salas	Medios Audiovisuales	16-1-21 9:07	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día se Solicita marcación para identificación de los puntos de acceso y control y ayudas del funcionamiento en la sala de juntas piso 4 para su uso cotidiano. Mesa de Servicios TI	Buen día, Se realiza maquillado de la sala de juntas de los dispositivos como televisores, ubicación de conexión dispositivos de audio y video, consola de pantallas, conexiones para su fácil identificación. Se coloca instructivo del funcionamiento y conexión y la proyección en las pantallas. Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	16/01/2021 9:53:45	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA.URRUTIA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
105028	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	16-1-21 9:18	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buen día solicito la conexión de la red wifi en el computador portátil de la sda Mesa de Servicios TI	Buenos Días se realiza conexión a la red SDA_WIFI en el portátil de la funcionaria, se realizan pruebas de navegación en internet y funciona correctamente.Cordialmente. Armando OrjuelaSoporte Técnico SDA	16/01/2021 9:59:03	AA Sede Calle 54	Piso 4	CLAUDIA ALEJANDRA	Web	ARMANDO ORJUELA	Cerrado
103004	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Modificación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	21-12-20 8:20	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VPNDescripción de su Solicitud: POR CAMBIO DE EQUIPO REQUIERO CONEXION A VPN Dispositivo/OS que va a usar para el acceso a la VPN (Ej: Android, iOS, Windows, Linux, Mac OS): PORTATIL ASUS, WINDOWS Recursos de Red a los que requiere acceder a través de la VPN (Ej: Servidor x, carpeta \\fileserver\recurso\ , sitio web http://mesdeayuda.sda.local/ : INFORMACION DEL COMPUTADOR DE LA OFICINA CARPETAS Mesa de Servicios TI	Buen dia Se validad el requerimiento del usuario y se procede a llamar al usuario para establecer una conexión remoto al equipo de ella para instalar el programa forticlinet y garantizar la conexión remoto a la entidad ,se configura y se realizan pruebas con el usuario Cordialmente Eduar Gonzalez Soporte Técnico SDA	21/12/2020 9:49:32	AA Sede Principal	Piso 1	MONICA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
103033	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	21-12-20 11:01	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: SOLICITUD DE PRESTAMO PORTATIL CON ENTRADA HDMI PARA LAS 2 PM DGC Mesa de Servicios TI	buen dia se realiza el prestamo del portatil dell sobre el tiempo estimado,se presentaron algunos percanses con el portatil y se realiza el prestamo de otro equipo Hp para respaldo . los equipos portatil se recogen el dia de hoy 22 de diciembre Cordialmente Eduar Gonzalez Soporte Tecnico Sda	22/12/2020 11:51:07	AA Sede Principal	Piso 1	IVONNE NAYHESKA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
103099	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Tercero.Modificación y Actualización	Forest Tercero	21-12-20 16:35	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO FOREST TERCERODescripción de su Solicitud: Habilitar opción de NUMERACIÓN DE DOCUMENTOS Buen día, Amablemente solicito se me habilite la opción de NUMERACIÓN DE DOCUMENTOS para poder descargar plantillas y numerar Informes Técnicos. Gracias Mesa de Servicios TI	Buen dia se validad la solicitud del usuario con los ingenieros correspondientes y me informan que Se debe autorizar por correo del jefe del area, Subdirector, ya que no todos tiene ese permiso a carmenza.giraldo con copia a John Real cordialmente Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	22/12/2020 9:11:18	AA Sede Principal	Piso 2	RAFAEL ARTURO	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
103359	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	23-12-20 13:23	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas Tardes Amablemente solicito finalizar los procesos: No 4835882 se dio tramite con proceso No 4966139 No 4960301 se dio tramite con proceso No 4946570 No 4856036 se dio tramite con proceso No 4946318 No 4938730 se dio tramite con proceso No 4732820 No 4916800 se dio tramite con proceso No 4916803 Atentamente, Laura Catalina Morales Arevalo Mesa de Servicios TI	Buen dia se valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.Se anexa listado de las personas autorizadas en (SSFFS) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableSe finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar solicitud. SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo - AMANDA FUQUENE ESPEJO G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Raul Mesa Marcel Corzo Diana Lara Patricia Mendez Hernan Garavito German Cardenas Yury Suarez Sonia Nossa Carlos Hernandez Jaime Navarro G-SIG Diana Lara Juliana López	23/12/2020 13:34:52	AA Sede Principal	Piso 3	LAURA CATALINA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

103509	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	28-12-20 11:03	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: DEVOLVER PROCESO : USUARIO NO ANONIMO REGISTRADO COMO ANONIMO Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.se anexa listado de las personas autorizadas en (SRHS) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SRHS SUBDIRECTOR RECURSO HÍDRICO: Reinaldo Gelvez Gutiérrez Sandra Patricia Melendez GRUPO TÉCNICO: Diego Fernando Latorre Torres Hector Diego Felipe Corredor Forero Valentina Muñoz Hoyos Diana Milena Rincón Ávila Juan Gabriel Alvarado Cárdenas Diana Carolina Pineda Sánchez Ruddy Emir Moya Lozano David Felipe Pérez Serna GRUPO JURÍDICO: MAría Teresa Villar Adriana Marcela Duran Perdomo Se finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar	28/12/2020 12:13:21	AA Sede Principal	Piso 2	MARIA LAURA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
103523	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	28-12-20 12:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Por favor finalicen el proceso ya que tocaba era moverlo no copiarlo gracias Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Finalización del Proceso).Proceso (4979435) se encuentra en estado finalizado.Se anexa imagen de verificación del proceso:4979435 BETTY YOLANDA TORRES PINEDAControl al Cumplimiento de las Obligaciones Establecidas con el Registro del Libro de OperacionesACTIVIDAD FINALG - FLORA MADERAS2020-12-282020-12-28FinalizadoSISTEMANo es procedente atender solicitud, se finaliza caso.Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico SDA	28/12/2020 12:31:40	AA Sede Calle 54	Piso 1	NATALIA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
103573	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Servidores.Gestión Servidores.Instalación y configuración de servidor	Servidores	29-12-20 2:43	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo; De manera amable se solicita de su colaboración, con el fin de revisar la URL publica http://rmrab.ambientebogota.gov.co/, lo anterior debido al error 404 que se presenta actualmente. Así mismo agradecer la retroalimentación a la solución, de manera que nos sirva para el mejoramiento diario. Mil gracias... VM: 192.168.175.29:80 url privada: http://192.168.175.29/#!/ url pública: http://rmrab.ambientebogota.gov.co/ Mesa de Servicios TI	Buen días se validad con el usuario el inconveniente y se validad la solicitud del caso se realizan pruebas de ping a la url(se adjunta img) se procede a realizar el ingreso a la plataforma web desde un equipo externo y se evidencia que ingresa con normalidad (se adjunto img),se contacta al usuario y me informa que ya puede ingresar a la url, se informa que se procede a cerrar elcaso Cordialmente Eduar González Soporte Técnico SDA	29/12/2020 9:34:33	AA Sede Principal	Piso 2	NELSON FERNANDO	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
103601	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	29-12-20 12:20	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes. Es necesario instalación de impresora, dado a la solicitud de impresión de proponentes concurso de méritos para contrato de diagnostico y diseño para 200 Ha de restauración ecológica, es necesario imprimir todos los documentos para ser entregados a la Subdirección de contractual de la SDA. Mesa de Servicios TI	Buen dia Se procede a realizar la respectiva configuración de la impresora en el equipo y se realizan sus respectivas pruebas con el usuario Cordialmente Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	29/12/2020 15:13:32	AA Sede Calle 54	Piso 4	DIANA ANGELICA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
103618	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	29-12-20 15:30	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen dia Solicito validar la conexión a mi equipo 192.168.175.205 ya que no me esta permitiendo la conexión Mesa de Servicios TI	Buen dia Se valida la solicitud del usuario y se realiza ping al equipo de la entidad para descartar fallos del equipo(Este responde sin ninguna novedad), se procede a realizar conexión remota al equipo del usuario para realizar la conexión al equipo de la entidad y poder determinar el problema de conexión , conecta sin novedad se realizan pruebas con el usuario y todo queda ok Cordialmente Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	29/12/2020 15:37:39	AA Sede Principal	Piso 1	DAGOBERTO ANDRES	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

103754	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	31-12-20 0:32	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Devolver la actividad dentro del proceso 4834427, ya que se proyectó una exigencia de pago y es un auto de archivo, por lo tanto el borrador del proceso no es correcto.	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.Se anexa listado de las personas autorizadas en (SSFFS) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableSSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo - AMANDA FUQUENE ESPEJO G-Juridico: Diana CastroLaura Catalina Morales G-Silvicultura: Raul Mesa Marcel Corzo Diana Lara Patricia Mendez Hernan Garavito German Cardenas Yury Suarez Sonia Nossa Carlos Hernandez Jaime Navarro G-SIG Diana Lara Juliana López JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS Maria Fernanda Alvarez hector zea	31/12/2020 7:34:04	AA Sede Principal	Piso 3	PAULA ANDREA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
103949	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	4-1-21 12:08	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: favor activar el usuario de Silveria Asprilla Mesa de Servicios TI	Buen dia se cierra el caso debido a que el usuario nunca contesto para validar si tenia bloqueo de usuario por contraseña o que inconveniente presentaba ya que en el sistema aparece la usuaria activa Cordialmente Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA	12/01/2021 8:59:16	Teletrabajo	Piso 3	SARA STELLA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
104077	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Cambio de equipo	Soporte Hardware	5-1-21 10:35	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicitud de cambio de cable del Video Beams del Punto vive digital. Se solicita un cable de 10 metros para el Video Beams del PVD ya que no esta funcionando, como también se solicita un mouse para el servidor del PVD ya que presenta unas fallas. Muchas gracias por su atención quedo atento Mesa de Servicios TI			Aula Ambiental Parque Ecológico Distrital de Montaña Entrenubes	Piso 1	CRISTIAN JAIR	Web	EDUAR ANDRES	En espera
104087	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Backups Servidores.Gestión backups de servidores.Configuración de tarea de backup de Servidores	Backups Servidores	5-1-21 11:11	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicito el backup del equipo y correo electrónico de la exfuncionaria Doris Patricia Rivero Leal Mesa de Servicios TI			AA Sede Principal	Piso 1	GUIOMAR PATRICIA	Web	EDUAR ANDRES	En espera
104102	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	5-1-21 12:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Forest Usuario >> Usuario / Activación de usuario antiguo en el Forest; Buenos días de manera atenta solicito la activación del usuario JAVIER.RAMOS debido a que se encuentra en tramite de Paz y Salvo y elaboración de cuenta de cobro final por termino de contrato, agradezco su oportuna solución al respecto. Mesa de Servicios TI	Buenas tardes Se procede a cerrar el caso ya que el usuario se encuentra expirado y mal categorizadopor favor crear un nuevo caso indicando los dias que se deja ampliar el usuario y categorizado como ampliacion para efectos de liquidacion. Cordialmente Eduar Gozalez Soporte tecnico	05/01/2021 13:31:48	AA Sede Principal	Sotano	JOSE MANUEL	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

104536	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	9-1-21 21:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo, Amablemente solicito de su colaboración para devolver a la actividad anterior el proceso 4749042, ya que el mismo se avanzo mal y NO genera un acto administrativo, ya que el mismo fue tramitado a través del proceso 4559411 - Resolución 02216 del 20/10/2020 (2020EE184370). Muchas gracias. Mesa de Servicios TI	Actividad anterior del Proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.Se anexa listado de las personas autorizadas en (SRHS) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SRHS SUBDIRECTOR RECURSO HÍDRICO: Reinaldo Gelvez Gutiérrez Sandra Patricia Melendez GRUPO TÉCNICO: Diego Fernando Latorre Torres Hector Diego Felipe Corredor Forero Valentina Muñoz Hoyos Diana Milena Rincón Ávila Juan Gabriel Alvarado Cárdenas Diana Carolina Pineda Sánchez Ruddy Emir Moya Lozano David Felipe Pérez Serna GRUPO JURÍDICO: MAría Teresa Villar Adriana Marcela Duran Perdomo Se finaliza caso y es necesario realizar un nuevo registro por el personal autorizado para tramitar solicitud.Cordialmente, Eduar GonzalezSoporte Tecnico	12/01/2021 7:34:37	AA Sede Principal	Piso 2	ANGELA MARIA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
104551	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	10-1-21 21:55	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su SBuenas noches solicito devolver el proceso 4980225 por motivo que falto enviarlo a Subdirección de Calidad de Aire, gracias	buenas tardes se cierra el caso el proceso se encuentra finalizado, para poder devolver la actividad del proceso es necesario crear un nuevo ticket por la categoriaaplicaciones/forest/procesos/reapertura de proceso4980225SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTECORRESPONDENCIA V_2.1ACTIVIDAD FINALSUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE (E)2020-12-282021-01-10FinalizadoSISTEMAse anexa imagen de verificacioncordialmente Eduar Gonzalezsoporte tecnico sda	12/01/2021 7:47:56	AA Sede Principal	Piso 3	LUZ ANGELA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
104674	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	12-1-21 16:33	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día solicito su colaboración para la configuración de la impresora de hídricos en mi equipo	Buen día se realiza la respectiva configuración de la impresora de hídricos en el equipo de la usuario ,se realizan pruebas de impresión y todo quedo funcionando ok Cordialmente Eduar González Soporte Técnico SDA	12/01/2021 16:36:08	AA Sede Principal	Piso 2	MARIA PAULA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
104763	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	13-1-21 12:02	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día solicito amablemente finalizar el proceso 4937883 debido a que se creo para realizar el proceso de paz y salvo cuando aun no se había finalizado el contrato y se adjuntaron algunos documentos los cuales ya no se pueden eliminar, por tanto se hace necesario crear un nuevo proceso. Gracias! Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso).El usuario que registra el caso no se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest.se anexa listado de las personas autorizadas en (SCASP) para realizar solicitudes forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsableSCASP SUBDIRECTOR: JUAN MANUEL ESTEBAN MENA DIANA CAROLINA TELLEZ MARTINEZ Sandra Milena Moncada-Hospitalarios Sergio Alonso Izquierdo-RCD ELIANA ALEXANDRA SANCHEZ BAUTISTAJENNIFER VANEGAS PEÑA Isabel Cristina Narváez-Respel Oscar Leonardo Ramírez-Llantas Julie Andrea Ayala-PIGA Henry Castro Peralta-Jurídico Adriana Jimeth Guarín-Gestión documental Claudia Patricia González-Administrativos JUAN MANUEL ESTEBAN JOHAN SEBASTIAN ARDILA- PEI JENNIFER VANEGAS PEÑA-PEI SERGIO ALOSONSO IZQUIERDO JUAN PABLO DIAZ JESSY JOHANA MOSQUERA YENNY PAOLA BUITRAGO JOSE VITERBO ORTIZ SANDRA MILENA MONCADA YENNY PAOLA BUITRAGO JOSE VITERBO ORTIZ SANDRA MILENA MONCADA	13/01/2021 13:10:50	Teletrabajo	Piso 1	NICOLAS	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
104812	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	13-1-21 20:00	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: SE REQUIERE FINALIZAR EL PROCESO 4777391, YA QUE ES UN PROCESO QUE SE UTILIZO PARA REALIZAR EL CAMBIO DE COPIAR Y PEGAR LOS PROCESOS DE POC QUE LLEGAN CON VERSIONES ANTERIORES, PERO YA NO SE NECESITA. GRACIAS Mesa de Servicios TI	Buen dia El proceso debe ser finalizado por el usuario ya que es un proceso de copiar o mover radicado se anexa imagen de la consulta en forest # ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4777391CARMEN ANDREA UPEGUI VELEZCopiar o Mover RadicaciónCopiar o Mover RadicaciónG - RCD PEI2020-05-202020-05-20VencidoCARMEN ANDREA UPEGUI VELEZcordialmente eduar gonzalez soporte tecnico sda	14/01/2021 7:32:12	AA Sede Principal	Piso 3	JENNIFER	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado

104816	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	13-1-21 20:23	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Saludo cordial, solicito su apoyo para la ampliación del plazo de mi ususario, dado a que tengo ampliación de mi contrato hasta el 23 de nero, pero por un error, solo fue ampliado hasta el 14 de enero. Agradezco de antemano su atención y apoyo. Mi contrato es el SDA-CP-20201983 Mesa de Servicios TI	Buen día se validad en el sistema y el usuario esta activo hasta el día 5 de febrero ,se anexa imagen Cordialmente Eduar González Soporte Técnico SDA	14/01/2021 12:21:14	AA Sede Calle 54	Piso 3	JUAN SEBASTIAN	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
104845	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	14-1-21 10:29	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día Solicito su colaboración para la instalación del tóner de la primera impresora de atención al ciudadano Mesa de Servicios TI	Buen dia se realiza la respectiva instalación del tóner de la impresora y se valida con el usuario que este imprimiendo correctamente ,no se presenta ninguna novedad y queda en perfecta condiciones he imprimiendo se adjunta imagen de evidencia Cordialmente Eduar Gonzalez Soporte Tecnico SDA.	14/01/2021 11:01:21	AA Sede Principal	Piso 1	KAREN JOHANA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
104864	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Instalación y configuración del equipo	Soporte Hardware	14-1-21 12:10	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día solicito de su colaboración para revisar el equipo ya que cuando me conecto a la vpn la pantalla esta negra Mesa de Servicios TI	Buen día Se valida la solicitud del usuario y se detecta que la configuración dé la pantalla tiene cambiada el contraste por (pantalla negra) y se restablece a (ninguno), se contacta al usuario para validar que todo este bien y que la solicitud este atendida correctamente. Cordialmente Eduar González Soporte Técnico SDA	14/01/2021 12:18:08	AA Sede Principal	Piso 1	CARLA	Web	EDUAR ANDRES	Cerrado
6291	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Equipo sin conexión a Internet	Soporte Hardware	28-12-20 14:09	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Al intentar realizar la conexion remota al PC en la entidad generar error. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. Error de acceso. Validar si equipo esta conectado a la red o encendido. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se valida equipo sin conexión a Internet (PC Alquiler) (IP 192.168.173.126). Se realiza procedimiento (Se prueba conexión remota al equipo, no hay respuesta. Se revisa en sitio equipo apagado, se inicia equipo no responde. Se hace descarga de estática del PC. Se enciende nuevamente el equipo). Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	28/12/2020 14:26:47	AA Sede Principal	Piso 1	ANDREA LIZETH	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
6292	Incidente	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.No enciende el equipo	Soporte Hardware	28-12-20 14:30	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Equipo funcionaba desde las 7AM Se realizo una impresion, al volver al equipo estaba apagado. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. No enciende al pulsar el boton de encendido, Led apagados. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza validacion equipo entidad. Se revisan conexiones electricas (Se ajusta cable de poder, estaba haciendo mal contacto extremo torre). Se pulsa boton de encendido, encienden leds. Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	28/12/2020 14:37:07	AA Sede Principal	Piso 2	LUIS MANUEL	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado

6314	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Falla de Escaner	Impresión y Digitalización	7-1-21 12:45	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Al momento de estar digitalizando los documentos me saca error y al darle aceptar me saca del programa y toca nuevamente digitalizar. Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 1. Error al convertir el documento escaneado 2. Memoria insuficiente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	buen dia se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se realizan pruebas de escaneo y funciona ok, usuario indica que el error es ocasional y que no sdale muy frecuente, se indica al usuario que se va a cerrar este ticket y que en el mommento que aparezca el error se comunique de inmediato con el area de soporte para ir a validar cual es la falla cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	12/01/2021 9:53:55	AA Sede Principal	Sotano	ALEJANDRO	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
103052	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	21-12-20 12:21	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Atentamente me permito solicitar la activación del usuario correspondiente a LEONARDO ANDRÉS FORERO GARCÍA, lo anterior teniendo en cuenta la suscripción de la adición y prórroga del contrato SDA-CPS-20201668, la cual se anexa a la presente solicitud. Mesa de Servicios TI	Buen dia Sra Erika, Se valida usuario (LEONARDO.FORERO) registra con cuenta de red expirada desde (28/02/2020). Es necesario que el usuario, a traves de la secretaria del area, solicite primero la activacion de la cuenta de red. Una vez ya este nuevamente activo, el usuario debe intentar acceder a forest con su usuario y clave de red asignadas. En caso de no permitir acceso a forest, el mismo usuario debe solicitar la reactivación de su forest a mediante Aranda. Se finaliza el caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	21/12/2020 12:44:03	AA Sede Principal	Piso 3	ERICA KATHERINE	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
103254	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	22-12-20 16:11	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita prestamo portatil para sala de juntas Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza prestamo Portatil (5FW9) + cargador. Sala de juntas. Se enciende portatil, se conecta a la red wifi. Usuaria realiza entrega portatil y cargador hoy 23 Dic a personal en sitio. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	23/12/2020 16:22:02	AA Sede Principal	Piso 4	MONICA MARCELA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
103257	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	22-12-20 16:21	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: No es posible conexion a internet desde portatil entidad Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se valida fallo (Error autenticación Wifi) en equipo (portátil entidad). Se realiza procedimiento (se olvidan redes wifi, se realiza autenticación a red usando nuevas credenciales de soporte). Se realiza prueba de funcionamiento (Se ingresa a página web y navega). Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	22/12/2020 16:29:16	AA Sede Principal	Piso 2	REINALDO GELVEZ	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
103260	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	22-12-20 16:39	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita configuracion red wifi tablet corporativa Samsung Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se configura (Red wifi) en equipo (tablet Samsung). Se realiza procedimiento (se olvidan redes wifi, se realiza autenticación a red usando nuevas credenciales de soporte). Se realiza prueba de funcionamiento (Se ingresa a página web y navega). Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	22/12/2020 16:44:05	AA Sede Principal	Piso 2	REINALDO GELVEZ	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
103262	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	22-12-20 16:49	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: No es posible realizar conexion a internet desde portatil entidad Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se valida fallo (Error autenticación Wifi) en equipo (portátil entidad). Se realiza procedimiento (se olvidan redes wifi, se realiza autenticación a red usando credenciales de usuaria). Se realiza prueba de funcionamiento (Se ingresa a página web y navega). Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	22/12/2020 16:49:59	AA Sede Principal	Piso 2	PILAR VIVIANA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
103330	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.VPN (Red Privada Virtual).VPN.Modificación acceso VPN	VPN (Red Privada Virtual)	23-12-20 10:59	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VPNDescripción de su Solicitud: Revisar conexion VPN ya que se queda en conectando Dispositivo/OS que va a usar para el acceso a la VPN (Ej:Android, iOS, Windows, Linux, Mac OS): Windows Recursos de Red a los que requiere acceder a través de la VPN (Ej: Servidor x, carpeta \\fileserver\recurso\ , sitio web http://mesdeayuda.sda.local/ : RDP Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se verifica versión instalada cliente VPN (Forticlient) (6.2.6). realiza desinstalación del cliente antiguo, se instala y configura versión Forticlient (6.4.1). Se autentica acceso VPN y remoto con el usuario de red (gladys.velasco). Funciona correctamente la conexión. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	23/12/2020 11:10:15	Teletrabajo	Piso 1	GLADYS	Móvil	HEYBER ANDRES	Cerrado

103522	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Hardware.Soporte PC's.Traslado de equipo	Soporte Hardware	28-12-20 12:06	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes, amablemente solicito su apoyo con el traslado del equipo de la entidad ubicado en el puesto 82 del usuario Luis.garcias, al puesto 78 ubicados en el segundo 2 piso en la SCAAV. Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza Traslado de equipo (HP Pro 6300 Placa 11453). Se realiza procedimiento (Se traslada torre, monitor, teclado y mouse desde puesto No. 82 a puesto No. 78). Se realiza prueba de funcionamiento (Inicio de sesión correcto y conexión internet exitosa). Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	28/12/2020 17:17:06	AA Sede Principal	Piso 2	ASTRID VIVIANA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
103693	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Usuario.Creación de cuenta de correo corporativa usuario nuevo	Correo electrónico	30-12-20 11:04	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día, solicito de su amable de colaboración para creación de correo electrónico de la entidad a nombre de Edwin Ricardo Barbosa Escobar con numero de cedula 1013630961 contratista de la dirección legal Ambiental, adjunto contrato de adición y prorroga. Quedo atento. Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se valida con el usuario en sitio, acceso a correo institucional utilizando usuario de red y credenciales primera vez (Acceso correcto). Se realiza cambio de contraseña (se colocan credenciales de red). Usuario accede de forma exitosa a su correo electrónico. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	30/12/2020 14:02:50	AA Sede Principal	Piso 3	EDWIN RICARDO	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
103718	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Aplicaciones De Oficina.Asesoría o Trámites del Office básicos	Aplicaciones De Oficina	30-12-20 14:12	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicitud asistencia configuracion listas desplegables en archivo suite google (hojas de calculo) compartido a traves de la cuenta institucional. Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza asesoría Suite Google (Hojas de cálculo) en Drive cuenta institucional. Indicando a contratista proceso para crear las listas en una hoja nueva dentro del mismo libro y creando las listas desplegables de acuerdo a lo que requiere la usuaria. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	30/12/2020 15:02:54	AA Sede Principal	Piso 3	LILIANA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
103725	Requerimiento de Servicio	Herramientas Colaborativas.Correo Electrónico.Herramientas.Compartir Calendario	Correo electrónico	30-12-20 15:12	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicitud asistencia configuracion compartir evento semanal calendario para que los usuarios revisen un archivo en Drive de la cuenta institucional. Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza asesoría configuración correo (Compartir evento) en Drive cuenta institucional. Indicando a contratista proceso para crear evento, se programa día (lunes) y hora (6 am), repetición semanal, se agrega archivo de Drive a compartir, notificación por correo, se agregan usuarios para notificación y se les asignan permisos de lectura. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	30/12/2020 15:33:55	AA Sede Principal	Piso 3	LILIANA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
103729	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	30-12-20 15:39	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita asistencia configuracion impresion, ya que la impresora imprime de forma incorrecta las hojas. Mesa de Servicios TI	Buen día, Impresora (Samsung ML-551ND). Se verifica archivo que intenta imprimir pdf no usa lector pdf predeterminado, se cambia por Adobe Reader. Se instala descompresor de archivos (7Zip). Se cambia configuración impresora Samsung para invertir la 2 cara de la hoja (Impresora no toma cambios). Por lo que se realiza instalación y configuración (impresora OKISER). Se instalan drivers. Se configura como predeterminada. Se realiza prueba de funcionamiento (imprime hojas sin invertirlas). Funciona correctamente. Se revisara impresora Samsung para ajustar correctamente configuración de impresión predeterminada. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	30/12/2020 16:17:23	AA Sede Calle 54	Piso 4	ZULAY NATALIA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
103746	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	30-12-20 18:18	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes, Por este medio solicito la finalización de los siguientes procesos 4970343 y 4975843 en el aplicativo FOREST, Agradezco de antemano su atención. Mesa de Servicios TI	Buen día, Se valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso). Procesos (4970343; 4975843) se encuentra(n) en estado finalizado. Se anexa imagen de verificación del proceso: 4975843SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE (E)CORRESPONDENCIA V_2.1ACTIVIDAD FINALG - PDD2020-12-222020-12-30FinalizadoSISTEMA No es necesario escalar solicitud, se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	30/12/2020 18:50:32	AA Sede Principal	Piso 2	RAFAEL ARTURO	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
103777	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Reapertura del Proceso	Forest	31-12-20 15:26	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Asingar por favor a natalia.loaiza Mesa de Servicios TI	Buen día, Caso próximo a vencer asignado por error a Nv1. Se realizo contacto a la usuaria con el fin de confirmar solicitud (Reapertura procesos (4979405; 4980402). Asignación actividad a natalia.loaiza), se crea caso relacionado (103833) y se escala al analista encargado para su solución. Se finaliza caso. Respuesta será emitida mediante caso relacionado. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	04/01/2021 8:58:57	AA Sede Principal	Piso 1	NATALIA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado

103806	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	3-1-21 22:33	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas noches: Agradezco su colaboración con la actualización del usuario de FOREST de mi compañera Marlenys Arcia, su usuario es marlenys.arcia, quien no le esta funcionando. Cordialmente, Yohana Acero Mesa de Servicios TI	Buen día Sra. Yohana, Se valida usuario (MARLENYS.ARCIA) registra con cuenta de red expirada (31/12/2020). A través de la secretaria del área se debe solicitar la activación o ampliación del usuario de red de acuerdo a la vigencia del contrato. Una vez ya este activa en la red, podrá acceder a forest. Se finaliza el caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	04/01/2021 7:57:59	AA Sede Principal	Piso 5	YOHANA ALEXANDRA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
103995	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	4-1-21 14:25	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita asistencia configuracion firma en correo corporativo Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza asistencia configuracion firma en cuenta de correo corporativa. Se indica ingresar a configuraciones, agregar firma, copiar la plantilla de otra firma. Usuario edita nombre y extension correctamente. Se realiza prueba al crear un correo y aparece la firma creada. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	04/01/2021 14:31:17	AA Sede Principal	Piso 2	REINALDO GELVEZ	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
104039	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	4-1-21 19:24	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buenas noches, por favor eliminar el proceso 4936650 el cual lo cree por error, no se podía otorgar registro y era volver a requerir al tercero. muchas gracias. Mesa de Servicios TI	Buen día Sr. Jose, No se encuentra autorizado para solicitar este tipo de tramite en Forest. A continuación se informa el listado de las personas autorizadas en su área (SCAAV) para realizar las solicitudes: avanzar, devolver, finalizar actividad del proceso, mover proceso a otra dependencia, reactivación de términos y reapertura de procesos, reasignación de responsable: SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO TRANSVERSAL LADY JENNIFER TALERO RED RUIDO	05/01/2021 7:32:29	AA Sede Calle 54	Piso 2	JOSE LUIS	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
104046	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	4-1-21 22:16	REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial Saludo Amablemente solicito activar el usuario diego.hernandez con contrato SDA-CPS-20202060 toda vez que no es posible acceder a forest y red. El contratista firmo adición hasta el 24 de enero de 2021. Por tal motivo se hace necesario extender la vigencia de este, con un lapso prudente una vez termine el contrato en la fecha indicada. Gracias	Buen dia, Se valida usuario (diego.hernandez) registra activo en la red. Usuario debe intentar acceso a forest utilizando su clave de red (es la misma para acceso PC, Aranda, forest, correo). En caso de no permitirle solo el acceso a forest. El mismo usuario debe registrar el caso a traves de Aranda: (http://sd.sda.gov.co/usdkv8/#/login/) solicitando reactivacion de forest. Se finaliza caso debido a que por politicas de seguridad el tramite de creacion o reactivacion de usuario forest es personal. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	05/01/2021 7:16:27	AA Sede Principal	Piso 2	DIANA MELISA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
104391	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Traslado	Impresión y Digitalización	7-1-21 12:39	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes La presente es para solicitar el traslado del con placa 13521, para ser instalado en mi puesto de trabajo de manera temporal, debido a volumen de trabajo que se esta recibiendo en este momento para ser escaneado y publicado en secopi, me encuentro ubicada en la subdirección contractual y el escáner en mención de la misma area	Buen dia, Se realiza traslado (escaner) placa (13521) desde puesto Sra Martha Villegas. Se instalan drivers DS-860. Se realiza prueba de funcionamiento (se escanea hoja a doble cara). Funciona correctamente. Se configura escaner para omitir hojas en blanco y se crea carpeta para guardar los documentos en escritorio (escaner2021). Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	08/01/2021 7:43:32	AA Sede Principal	Piso 1	MARIA CONSUELO	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado

104392	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	7-1-21 12:59	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: PC presenta lentitud, solicita borrado temporales (caso atendido 06/01/2021) Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza revision (06/01/2021), equipo presenta lentitud. Se realiza borrado temporales (%temp%, temp, prefetch) Se realizan pruebas con el usuario. Funciona correctamente. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	07/01/2021 14:00:22	AA Sede Principal	Piso 2	VIVIANA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
104398	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Soporte Software.Utilitarios.Otras instalaciones y/o configuraciones	Soporte Software	7-1-21 14:04	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: PC presenta lentitud, solicita borrado temporales (caso atendido 06/01/2021) Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza revision (06/01/2021), equipo presenta lentitud. Se realiza borrado temporales (%temp%, temp, prefetch) Se realizan pruebas con el usuario. Funciona correctamente. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	07/01/2021 14:06:03	AA Sede Principal	Piso 2	LUIS FELIPE	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
104759	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	13-1-21 11:17	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: instalación de impresora y configuración de impresión en bandeja de papel oficio	Buen dia, Se valida novedad (impresora no reconoce bandeja 3 oficio) en (impresora SRHS) (Recurso del suelo). Se realiza procedimiento (se verifica configuracion predeterminada bandeja No. 2 Carta, Bandeja No. 3 Oficio. Por lo tanto se coloca papel segun tamaño en bandejas, se corrigen las guias. Se realiza prueba de funcionamiento (se hace prueba de impresion). Funciona correctamente. Se indica a usuaria la forma de seleccionar de forma manual la bandeja segun el tamaño de papel desde la impresora. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/01/2021 14:34:15	AA Sede Principal	Piso 2	DANIELA	Web	HEYBER ANDRES	Cerrado
104780	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Conectividad Inalámbrica.Usuario.Configuración de red wifi de usuarios internos	Conectividad Inalámbrica	13-1-21 14:42	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita asistencia acceso a red wifi portatil entidad Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se valida equipo sin conexión a Internet (Portatil). Se realiza procedimiento (Se configura nuevamente acceso wifi a redes SDA_WIFI y MOVILES_WIFI usando las credenciales de red, conexion wifi exitosa). Se realiza prueba de funcionamiento (Accede a internet de forma correcta). Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/01/2021 14:48:17	AA Sede Calle 54	Piso 2	ALEJANDRA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
104782	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	13-1-21 15:02	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Dra Carolina requiere solucion para imprimir, ya que impresora en oficina pidio cambio de cartucho y el almacen esta cerrado para reposicion del cartucho negro.	Buen dia, Se realiza verificacion (Impresora oficina secretaria alarma por cartucho agotado, se solicito al almacen indican que lo entragan el dia de mañana para ser reemplazado). Por lo tanto se realiza instalación y configuración (impresora Samsung ubicada cerca al puesto de la Sra Luz Aleyda) IP impresora (192.168.172.51). Se instalan drivers. Se configura como predeterminada. Se realiza prueba de funcionamiento (Se imprime una hoja de prueba). Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/01/2021 15:26:42	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA.URRUTIA	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
104785	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	13-1-21 15:35	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita configuracion impresora Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza Instalación y configuración (impresora Samsung en modo puente IP 192.168.172.51) en equipo (entidad Sra Luz Aleyda) Usuaria la reemplaza en licencia vacaciones. Se instalan drivers. Se configura como predeterminada. Se realiza prueba de funcionamiento (Imprime hoja de prueba). Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	13/01/2021 15:45:23	AA Sede Principal	Piso 4	ANYELA YULIETH	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
105002	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	15-1-21 15:21	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Usuario no puede acceder a forest y tampoco a su equipo. Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se valida usuario (luis.hernandez) en AD. Registra activo hasta el 31/01/2021. Se realiza cambio de contraseña a peticion de usuario (memogomez). Se realiza prueba de acceso a forest. Ingresa correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/01/2021 15:24:04	AA Sede Calle 54	Piso 4	LUIS GUILLERMO	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado
105005	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	15-1-21 15:31	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Instalacion Drivers Escaner DS-860 Placa 13523 en puesto 20153 (Recibido por traslado de Katherine Terreros DCA) Mesa de Servicios TI	Buen dia, Se realiza instalación y configuración (escaner EPSON DS-860) en equipo (A0DCAABZGB2). Se instalan drivers. Se configura ruta predeterminada de guardado en escritorio. Se configura escaneo sin hojas blancas. Se realiza prueba de funcionamiento (escanea hojas sin caras blancas). Funciona correctamente. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/01/2021 17:37:09	AA Sede Principal	Sotano	JOSE MANUEL	Telefónico	HEYBER ANDRES	Cerrado
105015	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Revisión de los medios de las salas	Medios Audiovisuales	15-1-21 17:42	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicita marcacion y ayudas en la sala de juntas para que sea mas practico su uso.	Buen dia, Se realiza marquillado de la sala de juntas de los dispositivos como televisores, ubicación dispositivos, consola de pantallas, conexiones para su fácil identificación. Se coloca instructivo para la conexión y la proyección en las pantallas. Estaremos pendientes a retroalimentación de la actividad realizada. Se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	15/01/2021 17:57:54	AA Sede Principal	Piso 4	CAROLINA.URRUTIA	Presencial	HEYBER ANDRES	Cerrado

105157	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	18-1-21 22:36	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Señores buenas noches Solicito su colaboración cerramdo el proceso 4895377 teniendo en cuenta que el mismo fue devuelto po el área de correspondencia, es importante aclarar que el memorando fue remitido por correo electronico a la entidad como se evidencia en el adjunto. Gracias	Buen dia, Se valida la solicitud del usuario (Finalizar proceso). Proceso (4895377) ya se encuentra en estado (finalizado). Se anexa imagen de verificación del proceso: 4895377SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTECORRESPONDENCIA V_2.1ACTIVIDAD FINALG - CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA2020-10-052020-10-19FinalizadoSISTEMA No es necesario escalar solicitud, se finaliza caso. Cordialmente, Andres Giraldo - Tec. Soporte SDA	19/01/2021 7:57:38	AA Sede Principal	Piso 1	ANA RUTH	Web	HEYBER ANDRES	Resuelto
6275	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	20-12-20 16:37	Guion INCIDENTES FORESTDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Buenas tardes, solicito amablemente ajustar el documento del proceso 4920302, teniendo en cuenta que fue devuelto con la siguiente observación "se regresa oficio dado que tiene los logos de la administración anterior de Bogotá mejor para todos se regresa para su gestión y trámites pertinentes gracias". 2. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo".	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver, Finalizar, Avanzar proceso).Proceso(s) (4920302) se encuentra(n) en estado finalizado.Se anexa imagen de verificación del proceso:ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4920302ADMINISTRADORA COUNTRY S A SInscripción de usuarios en registro de generadores de residuos peligrosos V4.0ACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO2020-10-292020-12-10FinalizadoSISTEMANo es procedente atender solicitud, se finaliza caso. para poder realizar algun tramite sobre este proceso debe crear un caso por la categoria reapertura de proceso Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	21/12/2020 8:27:05	Teletrabajo	Piso 1	NICOLAS	Web	JHON.LINARES	Cerrado
6334	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Falla de Impresora	Impresión y Digitalización	12-1-21 14:54	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Cordial saludo De manera atenta solicito su colaboración en la revisión de las dos impresoras LEXMARK de la oficina de notificaciones de la Dirección de Control Ambiental. Las dos alertan sobre reemplazo en la unidad de imagen. Cordialmente Mayeli Cordoba Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI			AA Sede Principal	Piso 2	FRANCISS MAYELI	Web	JHON.LINARES	En espera
6345	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Atascos	Impresión y Digitalización	14-1-21 12:40	Guion INCIDENTES Descripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error.	Buenas Tardes Se valida la solicitud del usuario se realiza el desatasco de la impresora . se verifica con el usario por medio de una prueba de impresion y queda ok Cordialmente. Jhon linaresSoporte Tecnico SDA	14/01/2021 12:41:45	AA Sede Principal	Piso 2	FRANCISS MAYELI	Web	JHON.LINARES	Cerrado

6362	Incidente	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Atascos	Impresión y Digitalización	18-1-21 9:26	Guion INCIDENTESDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. Atascos Mensaje de Error o parte que esta fallando (si aplica): 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. Atascos 3. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	buenos dias Buenas Tardes Se valida la solicitud del usuario se realiza el desatasco de la impresora. se verifica con el usario por medio de una prueba de impresion y queda ok Cordialmente. Jhon linaresSoporte Tecnico SDA	18/01/2021 9:28:26	AA Sede Principal	Piso 3	ADRIANA JIMETH	Web	JHON.LINARES	Cerrado
102981	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	20-12-20 16:27	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: cordial saludo. amablemente se solicita la finalizacion del proceso de evaluacion 4776032 debido a que ya no se requiere la expedicion de este producto, siendo devuelto por la persona que firma, indicando otro manejo del arbol, para lo cual se expidio el 2020EE223699 del proceso 4905338, Ok asociado mil gracias Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver, Finalizar, Avanzar proceso).Proceso (4905338) se encuentra(n) en estado finalizado.Se anexa imagen de verificación del proceso:ProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4905338SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTECORRESPONDENCIA V_2.1ACTIVIDAD FINALG - CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA2020-10-152020-12-10FinalizadoSISTEMANo es procedente atender solicitud, se finaliza caso.Cordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	21/12/2020 7:51:43	AA Sede Principal	Piso 3	SONIA JULIANA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
102997	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Cargar adición	Forest	21-12-20 7:21	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: CORDIAL SALUDO, SOLICITO EL CARGUE DE LA ADICION DE MI CONTRATO	buen dia se ciertra el caso ya que esta duplicado, se esta trabajando con el Caso No. 102996 / RF-109390-2-102996	21/12/2020 8:03:05	AA Sede Calle 54	Piso 2	JUAN MANUEL	Web	JHON.LINARES	Cerrado
103221	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	22-12-20 13:12	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: bUEN DÍA Cordial saludo Deseo eliminar o darle finalización al caso RF-108063-2-101756 de la mesa de servicios, ya que, el caso ya fue solucionado. Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el ticket undicando que ya se cerro el ticket que la sra gina regtra en la descripcion cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	22/12/2020 13:42:23	AA Sede Principal	Piso 3	GINA ALEJANDRA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
103222	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Actualización información básica contratista	Forest	22-12-20 13:15	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes Solicito amablemente se registre en los campos de forest la dirección de correo institucional que ya esta en tramite. Cordialmente, Richard Sanchez Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el ticket debido a que no se puede tramitar porque mientras no este resuelto el ticket de la creación del correo electrónico no se puede dar tramite a este porque no se sabe cual es el correo electrónico institucional que le quede asignado cordialmente jhon linares soporte técnico sda	22/12/2020 13:49:48	AA Sede Principal	Piso 2	RICHARD ALEJANDRO	Web	JHON.LINARES	Cerrado

103240	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	22-12-20 14:26	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: ordial saludo,Para efectos de depurar los procesos creados por error, encontexto cree erróneamente procesos nuevos de respuesta, se trata de 10 procesos que se repiten y los cuales ya fueron contestados y los que se encuentran vinculados con los oficios y procesos de respuesta asignados.En este orden de ideas, solicito por favorsu orientación sobre como debo proceder para lograr la eliminación de dichos procesos. Análisis por Proceso 4908374 Radicado 2017ER104995 del 07/06/2017 se dio respuesta con el proceso 4914700 concepto técnico de seguimiento 4908362 Radicado 2017ER104990 del 07/06/2017 se dio respuesta con el proceso #4914746 concepto técnico de seguimiento 4908349 Radicado 2020ER14707 del 24/01/2020 se dio respuesta con el proceso 4475889 concepto técnico 4908298 Radicado 2018ER03581 del 09/01/2018 se dio respuesta con el proceso #3956635 con el radicado 2020EE187974 4908294 Radicado 2019ER279813 del 02/12/2019 se dio respuesta con el proceso # 4652431 con el radicado 2020EE190138	buenas tardes se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest:Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO TRANSVERSAL LADY JENNIFER TALERO	22/12/2020 14:48:39	AA Sede Principal	Piso 2	DANY LORENA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
103310	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	23-12-20 9:15	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su SolSe solicita de su amable colaboracion para devolver ala etapa de verificación de documentación web file el proceso 4487915, para generar la plantilla correcta Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso el proceso 4487915 se encuentra finalizado, para poder devolver la actividad del proceso es necesario crear un nuevo ticket por la categoriaaplicaciones/forest/procesos/reapertura de procesose anexa imagen de verificacionProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4487915BLUECARE SALUD S.A.S SEDE CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO SANTA BARBARA MEDPLUS CRIInscripción como acopiador primario de aceites usados en el DistritoACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO2019-06-252020-11-30FinalizadoSISTEMAcordialmente jhon linares soporte tecnico sda	23/12/2020 9:19:31	AA Sede Principal	Piso 3	JOHAN SEBASTIAN	Web	JHON.LINARES	Cerrado
103314	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Medios Audiovisuales.Sala y Videobeam.Préstamo Portátil	Medios Audiovisuales	23-12-20 9:40	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Solicitud préstamo e instalación de portátil para reunión de las 10:00 a.m., en la Sala de Juntas del Despacho- sede principal ATt.. Luz Aleida Alonso Mesa de Servicios TI	buenas tardesse realiza instalacion de computador para el auditorio se entrega al usuario y queda conforme cordialmentejhon linaressoporte tecnico sda	23/12/2020 15:21:18	AA Sede Principal	Piso 4	LUZ ALEIDA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
103325	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Directorio Activo (Usuario de red).Usuario.Cambio de contraseña de usuario de red	Directorio Activo (Usuario de red)	23-12-20 10:44	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cambio de contraseña de usuario de red Mesa de Servicios TI	Buen diaSe verifica usuario en AD y se encuentra activoSe realiza cambio de contraseñaSe informa por telefono la nueva contraseña al usuario carvajal2312Usuario realiza prueba de acceso e indica que es correctoCordialmente, jhon linaresSoporte Tecnico SDA	23/12/2020 10:46:09	AA Sede Principal	Piso 1	ADRIANA DELANEY	Telefónico	JHON.LINARES	Cerrado
103477	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	28-12-20 8:05	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: De su amable colaboraciónconproceso 4956244 , por directriz del jefe se solicitó que proceso quedara en correspondencia por favor reversar cambio de la solicitud ya queproceso no aplica y se le pueda dar respuesta a la queja, una vez se reverse proceso por favor que se devuelvaa actividad elaborar borrador. Quedo atento es de suma urgencia, ya que la queja esta por vencerse. Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso el proceso se encuentra finalizado, para poder devolver la actividad del proceso es necesario crear un nuevo ticket por la categoriaaplicaciones/forest/procesos/reapertura de procesose anexa imagen de verificacionProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4956244METALES M Y A S A SPROCESO DE QUEJAS Y/O RECLAMOSACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE RECURSO HIDRICO Y DEL SUELO (E)2020-12-042020-12-24FinalizadoSISTEMAcordialmente jhon linares soporte tecnico sda	28/12/2020 8:24:48	AA Sede Principal	Piso 2	CRISTHIAN CAMILO	Web	JHON.LINARES	Cerrado

103495	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	28-12-20 9:53	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: buenos días, amablemente solicito que se finalicen por favor los siguientes procesos: 3851804, 3880014, 3908623, 3984373, 4048425, 4114789, 4170528. esto debido a que se le dio tramite por medio del proceso 3833762. todos los procesos mencionados anteriormente son solicitudes de prorrogas radicados múltiples veces por el representante legal de TECNISISTEMAS LTDA. muchas gracias.	Buen diaSe valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, confirmando que pertenece a su cola (grupo).Se anexa imagen de verificación del proceso El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO TRANSVERSAL LADY JENNIFER TALERO RED RUIDO TRANSVERSAL CAMILO ANDRES ZARATE FIJAS TRANSVERSAL MARCELA HERNANDEZ PLAN AIRE TRANSVERSAL DANIELA URREA RUÍZ PUBLICIDAD LÍDER JURÍDICO ASTRID VIVIANA VERA LARGO PUBLICIDAD LÍDER TÉCNICO JENIFFER VICTORIA TORRES ROMERO RUIDO LÍDER TÉCNICO LUIS ALVARO HERNANDEZ GONZALEZ RED AIRE LÍDER TÉCNICO EDISON YESID ORTIZ MODELO LÍDER TÉCNICO RAFAEL CHAPARRO PLAN AIRE LÍDER TÉCNICO MARTHA LIGIA VASQUEZ PLAN AIRE LÍDER TÉCNICO ZAYRA MABEL SÁNCHEZ MÓVILES	28/12/2020 10:08:53	AA Sede Calle 54	Piso 2	JOSE LUIS	Web	JHON.LINARES	Cerrado
103529	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	28-12-20 13:09	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Hola buenas tardes, presento inconvenientes con el proceso 4977444, estoy tratando de subir un concepto técnico con ese proceso y la actividad me quedo clasificada con: Verificación de Documentación Web File y necesito que quede con actividad: Geocodificación y tipificación de la visita, me podrían por favor ayudar a solucionar eso. Gracias Cordialmente Lizeth Gomez	buenas tardes se cierra el caso, el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo - AMANDA FUQUENE ESPEJO G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Raul Mesa Marcel Corzo Diana Lara Patricia Mendez Hernan Garavito German Cardenas Yury Suarez Sonia Nossa Carlos Hernandez	28/12/2020 14:40:33	AA Sede Principal	Piso 3	LIZETH LORENA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
103537	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	28-12-20 14:25	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas Tardes Amablemente, solicito finalizar los procesos: No 4704378 se dio trámite con proceso No 4704382 No 4804872 se dio trámite con proceso No 4810695 No 4938730 se dio trámite con proceso No 4732820 No 4916800 se dio trámite con proceso No 4916803 No 4817438 se dio trámite con proceso No 4771769 Atentamente,	buenas tardes se cierra el caso, El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo - AMANDA FUQUENE ESPEJO G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Raul Mesa Marcel Corzo Diana Lara Patricia Mendez Hernan Garavito German Cardenas Yury Suarez Sonia Nossa	28/12/2020 14:39:42	AA Sede Principal	Piso 3	LAURA CATALINA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
103632	Requerimiento de Servicio	Telefonía.Extensiones Telefónicas.Telefonía.Instalación	Extensiones Telefónicas	29-12-20 16:14	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordialmente solicito la reubicación de dos extensiones telefónicas de call center para cumplir con los protocolos de bioseguridad Mesa de Servicios TI	buenas tardes se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se realiza el traslado de las 2 extensiones telefonicas del canal telefonico , se realizan pruebas y funciona ok cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	29/12/2020 16:40:58	AA Sede Calle 54	Piso 1	NATALIA	Web	JHON.LINARES	Cerrado

103635	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	29-12-20 16:36	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buena tarde. Agradezco devolver el proceso No. 4978531 a la actividad "Revisión y reparto" ya que se designaron otros profesionales para su proyección y revisión. Gracias. Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo - AMANDA FUQUENE ESPEJO G-Juridico: Diana CastroLaura Catalina Morales G-Silvicultura: Raul Mesa Marcel Corzo Diana Lara Patricia Mendez Hernan Garavito German Cardenas Yury Suarez Sonia Nossa	29/12/2020 16:46:09	Teletrabajo	Piso 1	CINDY GISSEL	Web	JHON.LINARES	Cerrado
104083	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	5-1-21 11:05	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial soladudo solicito por favor se eliminen los siguientes procesos debido a que fueron creados por error: 1- 4968641-4968659-4975582-4980216-4975029 Mesa de Servicios TI	buen dia se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL	05/01/2021 11:21:46	AA Sede Principal	Piso 2	CAMILA ANDREA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
104119	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Eliminar Proceso pago a contratista (IAAP)	Forest	5-1-21 13:15	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes, solicito amablemente eliminar el proceso IAAP 4974269 toda vez que el proceso cobro mes de Diciembre ya fue radicada con el proceso 4978107. PDTA: Envío este requerimiento a nombre de Leydy Zambrano porque su usuario forest expiró, adjunto correo evidencia. Mesa de Servicios TI	se cierra el caso debido a que este tramite se debe realizar de manera personal. Para poder darle solución es necesario que la persona (Leydy Zambrano) le pida a la secretaria del área que a través de la mesa de servicios genere un ticket por la categoría aplicaciones/ infraestructura/directorio activo/usuario/ampliación de contrato para efectos de liquidación para que así le activen los usuarios por un determinado número de días y así realizar los tramites de finalización del proceso que nos menciono antes. Cordialmente Jhon Linares soporte tecnico SDA	05/01/2021 16:50:50	AA Sede Principal	Piso 5	GERMAN DAVID	Web	JHON.LINARES	Cerrado
104163	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.I.A.A.P.Actualización información básica contratista	Forest	6-1-21 8:13	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día, solicito amablemente la colaboración para poder avanzar mi IAAP, en este momento no puedo avanzar de actividad "Diligenciar actividades" porque me se quedó cargando la página y nunca avanzó; también refresqué la página y me aparece un cuadro de error (adjunto lo evidenciado). El número de proceso es el 4985259. Muchas gracias y quedo atento. Nota: Ya creé otro proceso, el 4985304, para verificar el error y me pasa exactamente lo mismo. Mesa de Servicios TI	buenos dias se cierra el caso,se da tramite con el caso Caso No. 6306 / IM-110597-2-6306	06/01/2021 8:47:16	Teletrabajo	Piso 2	JUAN FELIPE RICARDO	Web	JHON.LINARES	Cerrado
104167	Requerimiento de Servicio	Infraestructura.Servidores.Gestión Servidores.Administración usuarios locales	Servidores	6-1-21 8:29	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: El Forest fuera de la entidad en el paso avanzar para proyectar la respuesta y generar la plantilla queda bloqueado y no avanza. se adjunta imagen- Mesa de Servicios TI	buen dia se cierra el caso se va a tramitar con Caso No. 6307 / IM-110632-2-6307	06/01/2021 11:23:41	Teletrabajo	Piso 3	SONIA CLAUDIA	Web	JHON.LINARES	Cerrado

104173	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	6-1-21 9:17	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordialmente solicito culminar los siguientes procesos, por cuanto los mismo ya has sido culminados, o tramitados o no requieren respuesta Radicados 2020IE191113, 2020ER205878, 2020IE205625, 2020IE149144, 2020ER153621, 2020ER162696, 2020ER163028, 2020ER173051, 2020IE173249, 2020ER173274 Números de procesos 4975335, 4961243, 4975765, 4841184, 4859527, 4903088, 4984226		07/01/2021 17:32:24	AA Sede Principal	Piso 1	JULIE XIMENA	Web	JHON.LINARES	Cerrado por falta de información
104174	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	6-1-21 9:18	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: cordial saludo, solicito muy respetuosamente me ayuden con los siguientes procesos que están por numeración ya que cuando le doy guardar para generar el borrador jurídico no avanza y no lo crea los procesos son: 4985164 4985170 4985177 4985174 4985175 Gracias por su colaboración. Luis Molina CONTRATO No. 20201976 Mesa de Servicios TI	buen dia se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SRHS SUBDIRECTOR RECURSO HÍDRICO: Reinaldo Gelvez Gutiérrez Sandra Patricia Melendez GRUPO TÉCNICO: Diego Fernando Latorre Torres Hector Diego Felipe Corredor Forero Valentina Muñoz Hoyos Diana Milena Rincón Ávila Juan Gabriel Alvarado Cárdenas Diana Carolina Pineda Sánchez	06/01/2021 12:19:22	AA Sede Calle 54	Piso 2	LUIS ARIEL	Web	JHON.LINARES	Cerrado
104189	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Avanzar Actividad del Proceso	Forest	6-1-21 10:11	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo, Puedo ingresar al Forest pero no me deja ingresar a los iconos, me sale un error que les comparto en el archivo adjunto. gracias por su colaboración de antemano. Mesa de Servicios TI	buen dia se cierra el caso, se va a tramitar con el Caso No. 6308 / IM-110634-2-6308	06/01/2021 11:26:55	AA Sede Calle 54	Piso 3	CRISTIAN CAMILO	Web	JHON.LINARES	Cerrado
104215	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Tercero.Modificación y Actualización	Forest Tercero	6-1-21 12:32	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIO FOREST TERCERODescripción de su Solicitud: Buenas tardes, solicito por favor la eliminación del proceso # 4982798 puesto que fue creado por error. Quedo atenta Gracias Recuerde que para la creación de Terceros se cuenta con un límite de 5 terceros por Solicitud de Servicio. Si requiere la creación un tercero solo debe diligenciar los campos adicionales que se encuentran a la derecha de esta pantalla. Si requiere la creación de más de un tercero debe diligenciar los campos que se encuentran a la derecha de esta pantalla y descargar la plantilla de Excel para diligenciar los terceros adicionales. Después de diligenciada la plantilla se debe adjuntar mediante el botón "+ Adjuntar archivo". La plantilla de Excel la puede descargar en los siguientes enlaces: Para descargar el archivo usar el boton ctrl + Click izquierdo del mouse.	buenas tardes se cierra el caso, debido a que esta mal categirizado y tambien a que el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO	06/01/2021 13:46:33	AA Sede Principal	Piso 2	JENNIFER	Web	JHON.LINARES	Cerrado

104239	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	6-1-21 14:22	Guion Cordial saludo, Atentamente solicito su colaboración devolviendo el proceso 4985334 con radicado 2021EE00532 a la actividad Impresion y salida de documentos al usuario nohora.ruiz para poder subir el documento correcto de evidencia del envío ya que por error subí otro documento. Agradezco su amable atención. Cordialmente,	buenas tardes se cierra el caso el proceso se encuentra finalizado, para poder devolver la actividad del proceso es necesario crear un nuevo ticket por la categoriaaplicaciones/forest/procesos/reapertura de procesose anexa imagen de verificacionProcesoTerceroProcesoActividadDependenciaFecha Creación ProcesoFecha Activación ActividadEstadoUsuario4985334CONJUNTO RESIDENCIAL MILENTA 2Impresion y salida de documentosACTIVIDAD FINALSUBDIRECCIÓN FINANCIERA2021-01-062021-01-06FinalizadoSISTEMAcordialmente jhon linares soporte tecnico sda	06/01/2021 14:32:37	AA Sede Principal	Piso 1	NOHORA LUZ	Web	JHON.LINARES	Cerrado
104255	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	6-1-21 15:46	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Por favor finalizar procesos IAAP Numeros 4972338, 4972326,4966793,4967649,4961227,4948134,4923696 Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso ,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable OPEL Jefe: ALIX MONTES ARROYO Ofelia Solano CarolinaAmado Julian Nicolas Grajales Luz Stella Rey Sabogal Karen Martínez Vivian Andrea Alvarez Luisa Fernanda Masso	06/01/2021 16:20:55	AA Sede Principal	Piso 1	LUZ HELENA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
104272	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	6-1-21 17:16	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas Tardes Amablemente, solicito finalizar los procesos : No 4929539 No 4929497 No 4936657 No 4929535 No 4977708 toda vez, que se crearon por error. Atentamente, Laura Catalina Morales Arévalo Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso,el siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SSFFS Subdirectora: Claudia Yamile Suárez Poblador CFauna: Camilo Niño G-Flora: Tito Calvo - AMANDA FUQUENE ESPEJO G-Juridico: Diana CastroCARLOS ANDRES PENAGOS ALVARADO G-Silvicultura: Raul Mesa Marcel Corzo Diana Lara Patricia Mendez Hernan Garavito German Cardenas Yury Suarez Sonia Nossa Carlos Hernandez	06/01/2021 17:34:37	AA Sede Principal	Piso 3	LAURA CATALINA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
104598	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Instalación y configuración	Impresión y Digitalización	12-1-21 9:52	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buen día solicito realizar instalación de impresora en mi pc de alquiler Subdirección del recurso hídrico y del suelo segundo piso Mesa de Servicios TI	buenos dias Se realiza la configuracion de la impresora con el computador . se verifica con el usario por medio de una prueba de impresion y queda ok Cordialmente. Jhon linaresSoporte Tecnico SDA	12/01/2021 10:09:20	AA Sede Principal	Piso 2	MARIA PAULA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
104656	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	12-1-21 14:16	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Buenas tardes, amablemente solicito su ayuda devolviendo los siguientes procesos: 4551756, 4551763 a la actividad de verificación de notificación. Gracias Mesa de Servicios TI	buenas tardes se cierra el caso los procesos 4551756; 4551763 se encuentran finalizados, para poder devolver la actividad del proceso es necesario crear un nuevo ticket por la categoriaaplicaciones//forest//procesos//reapertura de procesose anexa imagen de verificacion4551763ORTOPEDICOS FUTURO COLOMBIA S A SNotificaciones V2.0ACTIVIDAD FINALG - PEV2019-12-032020-11-25FinalizadoSISTEMAcordialmente jhon linares soporte tecnico sda	12/01/2021 14:22:03	AA Sede Principal	Piso 2	ASTRID VIVIANA	Web	JHON.LINARES	Cerrado

104669	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Impresoras.Cambio	Impresión y Digitalización	12-1-21 16:05	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo De manera atenta solicito su colaboración para la gestión en el préstamo de una impresora para la oficina de notificaciones de la Dirección de Control Ambiental, teniendo en cuenta que las dos impresoras LEXMARK que hay, indican fallas en la unidad de imagen y requieren ser cambiadas. Lo anterior debido a que la oficina de soporte manifiesta que por el momento no hay unidades disponibles para el cambio solicitado. Cordialmente Mayeli Cordoba Mesa de Servicios TI	buenas tardes se valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se realiza prestamo e instalacion de la imprsora de manera temporal mientras llegan los repuestos de las lexmark. se realizan pruebas de impresion y funciona ok cordialmente jhon linares soporte tecnico sda	12/01/2021 17:46:22	AA Sede Principal	Piso 2	FRANCISS MAYELI	Web	JHON.LINARES	Cerrado
105033	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Finalización del Proceso	Forest	16-1-21 19:38	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: FINALIZACIÓN PROCESO POR REGISTRO GENERADO cerrar proceso 3976423 con proceso 4993845 Mesa de Servicios TI	BUEN DIA SE CIERRA EL CASO, El siguiente listado presenta los funcionarios autorizadas para la realizar requerimientos en la mesa de servicios, relacionados con las categorías de Forest: Avanzar, Devolver, Finalizar Actividad del proceso, Mover proceso a otra dependencia, Reactivación de términos y Reapertura de procesos, Reasignación de responsable SCAAV SUBDIRECTOR: HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO NOMBRE CONTRATISTA GRUPO CARGO HUGO ENRIQUE SAENZ PULIDO SCAAV SUBDIRECTOR ADRIANA AMADO RUIDO ASESORA TÉCNICA SANDRA ARENAS RUIDO ASESORA JURÍDICA WENDY VELASQUEZ RED RUIDO TRANSVERSAL MARTHA DEYANIRA GARCIA GONZALEZ RED RUIDO TRANSVERSAL LADY JENNIFER TALERO RED RUIDO	18/01/2021 7:41:41	Teletrabajo	Piso 2	JOSE LUIS	Web	JHON.LINARES	Cerrado
105080	Requerimiento de Servicio	Plataforma Informática.Impresión y Digitalización.Escaner.Traslado	Impresión y Digitalización	18-1-21 11:12	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Traslado de scanner de mi puesto a la oficina de control disciplinario Mesa de Servicios TI	buenos dias buenas tardesse valida la solicitud del usuario sobre el asunto en referencia, se realizo el traslado del scanner, se hacen pruebas de escaneo y funciona ok cordialmentejhon linares soporte tecnico sda	18/01/2021 11:13:08	AA Sede Principal	Piso 3	LUZ ANGELA	Web	JHON.LINARES	Cerrado
6279	Incidente	Aplicaciones.Forest.Inconvenientes/Errores	Forest	21-12-20 20:17	Guion INCIDENTES FORESTDescripción breve del incidente: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. buenas tardes por la presente me permito reportar los errores que se adjuntan en los siguientes procesos, lo cuál impide al usuario CESAR.VILLARRAGA, ejecutar su plan de trabajo. - Proceso Forest 4383771 - Proceso Forest 4605264 Muchas gracias 2. Adjunte pantallazos, éstos deben ser guardadas como .jpg o .png en tu equipo y ser adjuntados mediante el botón "+ Adjuntar archivo". Mesa de Servicios TI	buenos días, Se da cierre de caso teneindo en cuenta que se solicita a la usuaria los datos correspondiente a la falla que presenta, pantallazos o imagenes, sin embargo no se recibi ningun tipo de respuesta o información para dar continuidad al caso. Si se llegase a presentar de nuevo la fallas es de tener en cuenta adjuntar imagenes o pantallazos de la Falla, gracias. Cordialmente, Jenny Chparro Coordindora de Soporte Técnico	18/01/2021 10:37:29	AA Sede Principal	Piso 2	MARIA TERESA	Web	JENNY ANDREA	Cerrado por falta de información
103600	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	29-12-20 12:08	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Se solicita devolver el proceso 4903736 a la actividad anterior para subir los soportes de la notificación Mesa de Servicios TI	Buen diaSe valida la solicitud del usuario (Devolver, Finalizar, Avanzar proceso).Proceso(s) (4903736) se encuentra(n) en estado finalizado.Se anexa imagen de verificación del proceso:4903736INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDUNotificaciones V2.0ACTIVIDAD FINALSUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO (E)2020-11-052020-12-24FinalizadoSISTEMANo es procedente atender solicitud, se finaliza caso.Cordialmente,jhon linaresSoporte Tecnico SDA	29/12/2020 16:04:54	AA Sede Principal	Piso 3	ADRIANA JIMETH	Web	JENNY ANDREA	Cerrado

104135	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Activación de usuario antiguo en el Forest	Forest Usuario	5-1-21 14:43	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Ampliación para efectos de liquidación; De acuerdo a sus instrucciones enviadas por medio del requerimiento (RF) #104102 solicito la ampliación del usuario y contraseña del usuario.JAVIER.RAMOS por un termino de 06 días calendario o sea hasta el día 11 de enero de 2021, esto en razón a que el contratista debe gestionar los Paz y Salvos y la Cuenta de Cobro IAAP, gracias. Mesa de Servicios TI	buenas tardes, Sr. Jose, se informa que luego de hacer la validación con el ing. Perdomo, sobre la solicitud de activación del usuario de red para el usuario Javier Ramos, el ingeniero nos informa que el usario ya esta activo hasta el dia 31 de enero de 2021, por favor realizar las respectivas pruebas. tambien le informamos que si lo que se requiere es un cambio de contraseña o restablecer la contraseña debe solicitarlo por medio de la Sra. Nubia Castellanos quien es la persona autorizada para estas solicitudes. Muchas gracias. Cordial Saludo, Jenny Chaparro	08/01/2021 15:05:59	AA Sede Principal	Sotano	JOSE MANUEL	Web	JENNY ANDREA	Cerrado
104627	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Usuario.Permisos a usuarios (expedientes, Procedimientos Misionales)	Forest Usuario	12-1-21 11:32	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Favor habilitar el reparto del grupo juridico al usuario de juliana.lopez. Gracias Mesa de Servicios TI		14/01/2021 8:42:41	AA Sede Principal	Piso 3	RUSSY ESBELSA	Web	JENNY ANDREA	Cerrado por falta de información
104883	Requerimiento de Servicio	Aplicaciones.Forest.Procesos.Devolver Actividad anterior del Proceso	Forest	14-1-21 16:14	Guion REQUERIMIENTOS DE SERVICIODescripción de su Solicitud: Cordial saludo, Me podrían colaborar con la devolución a la actividad: "clasificación de solicitud" del proceso 4992214,; para poder tramitar el acto administrativo que corresponde de elemento mayor y no como erróneamente indique de elemento menor pev. Muchas gracias! Mesa de Servicios TI	Buenas tardes, De acuerdo al listado autorizado para devolver actividad del proceso, no se encuentra autorizada para realizar dicha solicitud, por favor valdiar dentro del area la persona que puedo solicitar este proceso. Cordialmente, Jenny Chaparro Coordinadora de Soporte Técnico	14/01/2021 17:04:30	AA Sede Principal	Piso 2	ALEXANDRA	Web	JENNY ANDREA	Cerrado