



**INFORME DE ACTIVIDADES**  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE**  
**SERVICIOS PROFESIONALES**  
**N° 010 DE 2024**

CODIGO	PMD-IACPS-01-2023
FECHA	Agosto 2023
VERSION	01
PAGINAS	1 de 6

NIT. 816.000.158-5

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**  
**CONTRATO No. 010 - 2024**

<b>CONTRATISTA</b>	<b>OSCAR GIOVANNY HENAO CÁRDENAS</b>	<b>Período de ejecución</b>	<b>06 DE ABRIL AL 05 DE MAYO DE 2024</b>
<b>Objeto del contrato</b>	<b>OBJETO: "PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO INGENIERO EN SISTEMAS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO TECNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SECTOR INFORMatico EN LA PERSONERIA MUNICIPAL"</b>		

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	TRABAJO Y/ O ACTIVIDAD REALIZADA	DOCUMENTO SOPORTE
1. Apoyar a la entidad en el desarrollo de las actividades necesarias que permitan el correcto funcionamiento, mantenimiento y soporte de los diferentes sistemas de información	Se realiza mantenimiento a la pagina Web de la entidad con el fin de borrar cache, el cual es un tipo de almacenamiento, en el cual, la página Web guarda archivos temporales para acceder más rápido, con la limpieza de estos temporales se pretende evitar lentitud al momento de acceder los usuarios tanto internos como externos	1.1 Evidencia mantenimiento página, y se puede evidenciar en el siguiente link de administrador del sitio Web: <a href="https://personeriodosquebradas.gov.co/administrator/index.php?option=com_content&amp;view=articles">https://personeriodosquebradas.gov.co/administrator/index.php?option=com_content&amp;view=articles</a>
2. Hacer la revisión de los equipos informáticos y realizar las actualizaciones de los activos de la	Se realiza configuración de impresora EPSON para el equipo de la funcionaria Johanna González Arbeláez	2.1 Se anexa formato de atención

ELABORÓ: Oscar Giovanni Henao Cárdenas Contratista	REVISÓ: John Edison Parra Sanchez - Supervisor	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes : _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

CÁM PISO 02 OFICINA 208-209 TELÉFONO 3401165  
[personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co) / [personeriodosquebradas@gmail.com](mailto:personeriodosquebradas@gmail.com)  
[www.personeriodosquebradas.gov.co](http://www.personeriodosquebradas.gov.co)

NIT. 816.000.158-5

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	TRABAJO Y/ O ACTIVIDAD REALIZADA	DOCUMENTO SOPORTE
entidad, velando siempre por el buen funcionamiento y estado de los mismos.	<p>Se realiza restablecimiento del servicio de Internet con contratista a equipo de la funcionaria Johanna González Arbeláez</p> <p>Se realiza revisión y configuración impresora de la funcionaria Martha Lucy Ramirez Ramirez</p> <p>Se realiza revisión de formato para ajuste de impresión de la funcionaria funcionaria Martha Lucy Ramirez Ramirez</p> <p>Se realiza revisión y configuración impresora de la funcionaria Mónica Lorena Hernández</p> <p>Se realiza llamada a linea de atención claro dado que la linea telefónica estaba mala de la funcionaria Yaqueline Arboleda Sánchez</p> <p>Se realiza conversión de archivos 4ma a Mp3 del funcionario Sebastián Buitrago</p> <p>Se realiza verificación de <u>scanner por problemas de conexión de la contratista de archivo</u></p> <p>Se realiza revisión y configuración impresora en red del funcionario Victor Hugo Libreros</p>	<p>2.2 Se anexa formato de atención</p> <p>2.3 Se anexa formato de atención</p> <p>2.4 Se anexa formato de atención</p> <p>2.5 Se anexa formato de atención</p> <p>2.6 Se anexa formato de atención</p> <p>2.7 Se anexa formato de atención</p> <p>2.8 Se anexa formato de atención</p> <p>2.9 Se anexa formato de atención</p> <p>2.10 Se anexa formato de atención</p> <p>2.11 Material Fotográfico atenciones en sitio</p>

ELABORÓ: Oscar Giovanni Henao Cárdenas  
Contratista

REVISÓ: John Edilson Parra Sanchez - *John*  
Supervisor

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_\_ Mes : \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_





**INFORME DE ACTIVIDADES**  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE**  
**SERVICIOS PROFESIONALES**  
**N° 010 DE 2024**

CODIGO	PMD-IACPS-01-2023
FECHA	Agosto 2023
VERSION	01
PAGINAS	3 de 6

NIT. 816.000.158-5

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	TRABAJO Y/O ACTIVIDAD REALIZADA	DOCUMENTO SOPORTE
	Se realiza revisión de Internet dado que presenta problemas de conexión, servicio solicitado por la funcionaria Mónica Lorena Hernández  Igualmente, se anexa material fotográfico de las citadas atenciones realizadas en sitio.	
3. Recomendar e implementar las medidas necesarias para propender la seguridad, confiabilidad y calidad de la información que se registra en los sistemas de información por medio de la generación de copias de seguridad periódicas para evitar la pérdida de información.	Se realiza copia de seguridad del mes de mayo, de la base de datos, archivos e imágenes de la Página Web de la entidad <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/">http://personeriadosquebradas.gov.co/</a>	3.1 Se anexan Capturas de pantalla, la cuales se encuentra en el siguiente link de administrador  <a href="https://personeriadosquebradas.gov.co/administrador/index.php?option=com_content&amp;view=articles">https://personeriadosquebradas.gov.co/administrador/index.php?option=com_content&amp;view=articles</a>
4. Emitir conceptos técnicos relacionados con la adquisición de la infraestructura tecnológica requerida por la entidad, además de realizar el enlace con los diferentes proveedores de los servicios y aplicativos que se manejan en la entidad.	Se realiza diligenciamiento de Formulario MIPG-2024 referente a Gobierno Digital que hace parte de la función pública.  Se realizó actualización de catálogo TIC de la entidad para dar cumplimiento a los lineamientos de MIPG, el cual, fue entregado a la oficina de control interno de entidad, a la funcionaria María Gilma Manrique Noreña	4.1 Formulario MIPG-2024, el cual puede encontrarse en el siguiente link: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg">https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg</a>  4.2 Formato Catalogo TIC.pdf

ELABORÓ: Oscar Giovanni Henao Cárdenas Contratista	REVISÓ: John Edison Parra Sanchez - Supervisor 	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

NIT. 816.000.158-5

<p>5. Apoyar en la elaboración de los requerimientos técnicos, estudios previos, cotizaciones y demás documentos necesarios para los procesos de contratación que se adelanten desde el área de Informática.</p>	<p>Se apoya a la entidad en la solicitud de cotizaciones con el fin de adelantar el proceso de contratación para los siguientes elementos (Licencias correos electrónicos):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia Workspace Business Standard anual por usuario</li> <li>• Licencia Workspace Business Starter anual por usuario.</li> </ul>	<p>5.1 Cotización empresa Computienda, solicitada al correo gerencia@lacomputienda.net</p> <p>5.2 Cotización empresa Ingeniería Audiovisual S.A.S, solicitada al correo info@ingenieriaaudiovisual.com.co</p>
<p>6 Acompañar técnicamente en la etapa precontractual, contractual y poscontractual de los equipos tecnológicos que requiera la entidad, mediante la recomendación de especificaciones técnicas, consecución de cotizaciones, participación en comité evaluador, acompañamiento técnico a la supervisión de la entrega y demás actuaciones necesarias.</p>	<p>Se acompañó técnicamente en la recomendación de las especificaciones técnicas para la adquisición del servicio de correo electrónico empresarial, para lo cual, se actualizó formato de solicitud de cotización de Software Google de la plataforma Colombia Compra Eficiente, los elementos cotizados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia Workspace Business Standard anual por usuario</li> <li>• Licencia Workspace Business Starter anual por usuario</li> </ul>	<p>6.1 Formato solicitud Software Google.xls, el cual fue descargado desde la página oficial de Colombia Compra Eficiente, en el siguiente link: <a href="https://colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual">https://colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual</a></p>

ELABORÓ: Oscar Giovanni Henao Cárdenas  
Contratista

REVISÓ: John Edison Parra Sanchez  
Supervisor

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_  
Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

NIT. 816.000.158-5

<p>7 Acompañar, asistir y participar en representación de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, en las reuniones, actividades, comités y demás que le sean asignados.</p>	<p>Se asistió a capacitación sobre contratación y presentación de las cuentas de pago, realizada por el abogado Juan Sebastián Jaramillo</p>	<p>7.1 Material fotográfico capacitación contratación</p>
--	--	---

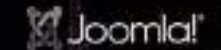
<p><i>Oscar Giovanni Henao Cárdenas</i> Oscar Giovanni Henao Cárdenas Firma del Contratista</p>	<p><i>John Edison Parra Sanchez</i> John Edison Parra Sanchez Supervisor</p>
---	--

<p>ELABORÓ: Oscar Giovanni Henao Cárdenas Contratista</p>	<p>REVISÓ: John Edison Parra Sanchez Supervisor</p>	<p>RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____</p>
---	---	---

# EVIDENCIA 1



Mantenimiento: Limpiar la caché (Sitio)



Enviar | Borrar todo

Ayuda | Opciones

Desbloquear

Limpiar la caché

Limpiar la caché expirada

Grupo	Buscar	Limpiar	Grupo caché - Ascendente	10
			Cantidad de archivos	Tamaño
<input type="checkbox"/>	Grupo de la caché *			
<input type="checkbox"/>	_system		3	15.06 kB
<input type="checkbox"/>	com_contact		2	10.78 kB
<input type="checkbox"/>	com_content		891	17.02 kB
<input type="checkbox"/>	com_languages		2	524.00 B
<input type="checkbox"/>	com_menus		2	107.53 kB
<input type="checkbox"/>	com_modules		57	852.67 kB
<input type="checkbox"/>	com_templates		2	2.99 kB
<input type="checkbox"/>	com_wrapper		2	1.49 kB
<input type="checkbox"/>	mod_breadcrumbs		57	74.07 kB
<input type="checkbox"/>	mod_custom		4	8.38 kB

1 2 3 4 5

### Mantenimiento: Limpiar la caché expirada

✖ Limpiar expirados

Ayuda Opciones

Desbloquear

Limpiar la caché

Limpiar la caché expirada

#### Advertencia

(Esto puede ralentizar los recursos de aquellos sitios con gran número de elementos)

Solucione el ítem de la barra de herramientas 'Limpiar expirados' para borrar todos los archivos de la caché que hayan expirado. Nota: Los archivos de la caché que no hayan expirado, no se borrarán.





# EVIDENCIA 2

## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO			
Nombre del usuario: Johanna González Arbeláez		Día 09	Mes 04
		Año 2024	
Cargo / categoría: Financiera	Área: Financiera	Teléfono y/o Extensión:	
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE			
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>			
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico		<input type="checkbox"/> Revisión y/o Mantenimiento	
<input type="checkbox"/> Instalar / Reinstalar Programas			
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia	<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud	<input type="checkbox"/> Impresora	<input type="checkbox"/> Puertos USB
<input type="checkbox"/> Se reinicia	<input type="checkbox"/> Mensaje de error	<input type="checkbox"/> Teclado / Mouse	<input type="checkbox"/> Sonido
<input type="checkbox"/> Malware (virus)	<input type="checkbox"/> Conexión a la red	<input type="checkbox"/> Pantalla	<input type="checkbox"/> Escáner
<input type="checkbox"/> Archivos perdidos	<input checked="" type="checkbox"/> Configurar impresora /	<input type="checkbox"/> Regulador	<input type="checkbox"/> Línea Telefónica
<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Escáner	<input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD	<input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Página Institucional	<input type="checkbox"/> Otros		
<b>Observaciones:</b> Se realiza configuración y conexión de impresora EPSON			
<input type="checkbox"/> Copia de Seguridad <i>Indique los elementos a respaldar</i>		<input type="checkbox"/> Solicitud de Equipo Informático <i>Indique el equipo que requiere</i>	
<input type="checkbox"/> Correo Institucional <i>Indique una opción</i>			
<input type="checkbox"/> Mis Documentos	<input type="checkbox"/> Correo Electrónico	<input type="checkbox"/> PC de Escritorio	<input type="checkbox"/> Escáner
<input type="checkbox"/> Mis Imágenes	<input type="checkbox"/> Escritorio	<input type="checkbox"/> Laptop	<input type="checkbox"/> Apuntador
<input type="checkbox"/> Favoritos	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Impresora	<input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección
<input type="checkbox"/> Descargas		<input type="checkbox"/> Video-Proyector	<input type="checkbox"/> Otro
<b>Observaciones:</b> Se copia de seguridad de la información en disco del funcionario			
<input type="checkbox"/> Otros Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud:			
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)			
<i>Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.</i>			
3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES			
Diagnóstico: No se puede imprimir en red		Día 09	Mes 04
		Año 2024	
Solución: Se realiza configuración de equipo para impresión en red		Día 09	Mes 04
		Año 2024	
Observaciones:			
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>			
1. Seleccionando <b>Todos</b> en la ficha de <b>Instalar / Reinstalar programas</b> el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción <b>copia de seguridad</b> que elementos se deberán respaldar previamente.			
2. Si solicita una <b>copia de seguridad</b> , es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información.			
Firma del usuario - Solicitud		Nombre y firma - Ing. Soporte Técnico	



## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO				
Nombre del usuario: Johanna González Arbeláez		Día 11	Mes 04	Año 2024
Cargo / categoría: Financiera	Área: Financiera	Teléfono y/o Extensión:		
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE				
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:	
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>				
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico		<input type="checkbox"/> Revisión y/o Mantenimiento		<input type="checkbox"/> Instalar / Reinstalar Programas
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia <input type="checkbox"/> Se reinicia <input type="checkbox"/> Malware (virus) <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Página Institucional		<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud <input type="checkbox"/> Mensaje de error <input type="checkbox"/> Conexión a la red <input type="checkbox"/> Configurar impresora / <input type="checkbox"/> Escáner <input checked="" type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Teclado / Mouse <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Regulador <input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD <input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Puertos USB <input type="checkbox"/> Sonido <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Línea Telefónica		<input type="checkbox"/> Todos, (Completa) <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Power Point <input type="checkbox"/> Cliente de Correo		
<b>Observaciones:</b> Se realiza revisión de servicio de internet por bajón de energía				
<input type="checkbox"/> Copia de Seguridad <sub>2</sub> <i>Indique los elementos a respaldar</i>		<input type="checkbox"/> Solicitud de Equipo Informático <i>Indique el equipo que requiere</i>		<input type="checkbox"/> Correo Institucional <i>Indique una opción</i>
<input type="checkbox"/> Mis Documentos <input type="checkbox"/> Mis Imágenes <input type="checkbox"/> Favoritos <input type="checkbox"/> Descargas		<input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Escritorio <input type="checkbox"/> Otro		<input type="checkbox"/> PC de Escritorio <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Video-Proyector <input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Apuntador <input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección <input type="checkbox"/> Otro		<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Suspensión		
<b>Observaciones:</b> Se copia de seguridad de la información en disco del funcionario				
<input type="checkbox"/> Otros Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud:				
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)				
<i>Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.</i>				
3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES				
Diagnóstico: Sin servicio de Internet		Día 11	Mes 04	Año 2024
Solución: Se restablece el servicio reiniciando el servidor de Internet		Día 11	Mes 04	Año 2024
Observaciones:				
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>				
1. Seleccionando <b>Todos</b> en la ficha de <b>Instalar / Reinstalar programas</b> el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción <b>copia de seguridad</b> que elementos se deberán respaldar previamente. 2. Si solicita una <b>copia de seguridad</b> , es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información.				
Firma del usuario - Solicitud		Nombre y firma – Ing. Soporte Técnico		

## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO			
Nombre del usuario: Martha Lucy Ramirez Ramirez.		Día 22	Mes 04
		Año 2024	
Cargo / categoría: secretaria Ejecutiva	Área: Secretaria General	Teléfono y/o Extensión:	
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE			
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>			
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico		<input type="checkbox"/> Revisión y/o Mantenimiento	
<input type="checkbox"/> Instalar / Reinstalar Programas			
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia	<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud	<input type="checkbox"/> Impresora	<input type="checkbox"/> Puertos USB
<input type="checkbox"/> Se reinicia	<input type="checkbox"/> Mensaje de error	<input type="checkbox"/> Teclado / Mouse	<input type="checkbox"/> Sonido
<input type="checkbox"/> Malware (virus)	<input type="checkbox"/> Conexión a la red	<input type="checkbox"/> Pantalla	<input type="checkbox"/> Escáner
<input type="checkbox"/> Archivos perdidos	<input checked="" type="checkbox"/> Configurar impresora /	<input type="checkbox"/> Regulador	<input type="checkbox"/> Línea Telefónica
<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Escáner	<input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD	<input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Página Institucional	<input type="checkbox"/> Otros		
<b>Observaciones:</b> Se realiza configuración de impresora dado que no imprimía correctamente			
<input type="checkbox"/> Copia de Seguridad <i>Indique los elementos a respaldar</i>		<input type="checkbox"/> Solicitud de Equipo Informático <i>Indique el equipo que requiere</i>	
<input type="checkbox"/> Correo Institucional <i>Indique una opción</i>			
<input type="checkbox"/> Mis Documentos	<input type="checkbox"/> Correo Electrónico	<input type="checkbox"/> PC de Escritorio	<input type="checkbox"/> Escáner
<input type="checkbox"/> Mis imágenes	<input type="checkbox"/> Escritorio	<input type="checkbox"/> Laptop	<input type="checkbox"/> Apuntador
<input type="checkbox"/> Favoritos	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Impresora	<input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección
<input type="checkbox"/> Descargas		<input type="checkbox"/> Video-Proyector	<input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/> Alta		<input type="checkbox"/> Configuración	
<input type="checkbox"/> Baja		<input type="checkbox"/> Cliente de Correo	
<input type="checkbox"/> Modificación			
<input type="checkbox"/> Suspensión			
<b>Observaciones:</b>			
<input type="checkbox"/> Otros Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud:			
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)			
Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.			
3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES			
Diagnóstico: Problemas de impresión		Día 22	Mes 04
		Año 2024	
Solución: Se reinstalan controladores de la impresora		Día 22	Mes 04
		Año 2024	
Observaciones:			
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>			
1. Seleccionando <b>Todos</b> en la ficha de <b>Instalar / Reinstalar programas</b> el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción <b>copia de seguridad</b> que elementos se deberán respaldar previamente.			
2. Si solicita una <b>copia de seguridad</b> , es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información.			
Firma del usuario - Solicitud		Nombre y firma - Ing. Soporte Técnico	



## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO


1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO				
Nombre del usuario: Martha Lucy Ramirez Ramirez.		Día 23	Mes 04	Año 2024
Cargo / categoría: secretaria Ejecutiva	Área: Secretaria General	Teléfono y/o Extensión:		
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE				
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:	
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>				
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico		<input type="checkbox"/> Revisión y/o Mantenimiento	<input type="checkbox"/> Instalar / Reinstalar Programas	
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia <input type="checkbox"/> Se reinicia <input type="checkbox"/> Malware (virus) <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Página Institucional		<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud <input type="checkbox"/> Mensaje de error <input type="checkbox"/> Conexión a la red <input type="checkbox"/> Configurar impresora / <input type="checkbox"/> Escáner <input checked="" type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Teclado / Mouse <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Regulador <input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD <input type="checkbox"/> Puertos USB <input type="checkbox"/> Sonido <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Línea Telefónica <input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Todos, (Completa) <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Power Point <input type="checkbox"/> Cliente de Correo <input type="checkbox"/> Lector PDF <input type="checkbox"/> Otro
<b>Observaciones:</b> Se ajusto plantilla para impresión				
<input type="checkbox"/> Copia de Seguridad; <i>Indique los elementos a respaldar</i>		<input type="checkbox"/> Solicitud de Equipo Informático <i>Indique el equipo que requiere</i>	<input type="checkbox"/> Correo Institucional <i>Indique una opción</i>	
<input type="checkbox"/> Mis Documentos <input type="checkbox"/> Mis Imágenes <input type="checkbox"/> Favoritos <input type="checkbox"/> Descargas <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Escritorio <input type="checkbox"/> Otro		<input type="checkbox"/> PC de Escritorio <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Video-Proyector <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Apuntador <input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección <input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Suspensión <input type="checkbox"/> Configuración <input type="checkbox"/> Cliente de Correo	
<b>Observaciones:</b>				
<input type="checkbox"/> Otros Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud:				
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)				
Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.				
3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES				
Diagnóstico: Impresión fuera de margen		Día 23	Mes 04	Año 2024
Solución: Se ajusto las márgenes		Día 23	Mes 04	Año 2024
Observaciones:				
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>				
3. Seleccionando <b>Todos</b> en la ficha de <b>Instalar / Reinstalar programas</b> el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción <b>copia de seguridad</b> que elementos se deberán respaldar previamente.				
4. Si solicita una <b>copia de seguridad</b> , es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información.				
Firma del usuario - Solicitud		Nombre y firma – Ing. Soporte Técnico		



## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO			
Nombre del usuario: Mónica Lorena Hernández Cataño		Día 17	Mes 04 Año 2024
Cargo / categoría: Administrativo	Área: Despacho	Teléfono y/o Extensión:	
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE			
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>			
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico		<input type="checkbox"/> Revisión y/o Mantenimiento	
<input type="checkbox"/> Instalar / Reinstalar Programas			
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia <input type="checkbox"/> Se reinicia <input type="checkbox"/> Malware (virus) <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Página Institucional	<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud <input type="checkbox"/> Mensaje de error <input type="checkbox"/> Conexión a la red <input checked="" type="checkbox"/> Configurar impresora / <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Teclado / Mouse <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Regulador <input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD <input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Puertos USB <input type="checkbox"/> Sonido <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Línea Telefónica <input type="checkbox"/> Todos <sub>1</sub> (Completa) <input type="checkbox"/> Lector PDF <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Power Point <input type="checkbox"/> Cliente de Correo
<b>Observaciones:</b> Se realiza revisión de impresora con problemas para imprimir			
<input type="checkbox"/> Copia de Seguridad <sub>2</sub> <i>Indique los elementos a respaldar</i>		<input type="checkbox"/> Solicitud de Equipo Informático <i>Indique el equipo que requiere</i>	
<input type="checkbox"/> Correo Institucional <i>Indique una opción</i>			
<input type="checkbox"/> Mis Documentos <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Mis Imágenes <input type="checkbox"/> Escritorio <input type="checkbox"/> Favoritos <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Descargas	<input type="checkbox"/> PC de Escritorio <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Apuntador <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección <input type="checkbox"/> Video-Proyector <input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Configuración <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Cliente de Correo <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Suspensión	
<b>Observaciones:</b>			
<input type="checkbox"/> Otros <i>Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud:</i>			
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)			
Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.			
3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES			
Diagnóstico: Problemas de impresión		Día 17	Mes 04 Año 2024
Solución: Se configura driver de la impresora y se soluciona problema		Día 17	Mes 04 Año 2024
Observaciones:			
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>			
1. Seleccionando <b>Todos</b> en la ficha de <b>Instalar / Reinstalar programas</b> el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción <b>copia de seguridad</b> que elementos se deberán respaldar previamente. 2. Si solicita una <b>copia de seguridad</b> , es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información.			
Firma del usuario - Solicitud		Nombre y firma - Ing. Soporte Técnico	

## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO			
Nombre del usuario: Yaqueline Arboleda Sánchez		Día 26	Mes 04
		Año 2024	
Cargo / categoría: Atención al ciudadano	Área: Secretaria General	Teléfono y/o Extensión:	
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE			
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>			
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico	<input type="checkbox"/> Revisión y/o Mantenimiento	<input type="checkbox"/> Instalar / Reinstalar Programas	
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia <input type="checkbox"/> Se reinicia <input type="checkbox"/> Malware (virus) <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Página Institucional	<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud <input type="checkbox"/> Mensaje de error <input type="checkbox"/> Conexión a la red <input type="checkbox"/> Configurar impresora / <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Teclado / Mouse <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Regulador <input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD	<input type="checkbox"/> Puertos USB <input type="checkbox"/> Sonido <input type="checkbox"/> Escáner <input checked="" type="checkbox"/> Línea Telefónica <input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Todos (Completa) <input type="checkbox"/> Lector PDF <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Power Point <input type="checkbox"/> Cliente de Correo			
<b>Observaciones:</b> Se realiza llamada a servicio de atención de Claro dado que la línea telefónica no funcionaba			
<input type="checkbox"/> Copia de Seguridad, <i>Indique los elementos a respaldar</i>	<input type="checkbox"/> Solicitud de Equipo Informático <i>Indique el equipo que requiere</i>	<input type="checkbox"/> Correo Institucional <i>Indique una opción</i>	
<input type="checkbox"/> Mis Documentos <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Mis Imágenes <input type="checkbox"/> Escritorio <input type="checkbox"/> Favoritos <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Descargas	<input type="checkbox"/> PC de Escritorio <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Apuntador <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección <input type="checkbox"/> Video-Proyector <input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Configuración <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Cliente de Correo <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Suspensión	
<b>Observaciones:</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Otros</b> Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud:			
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)			
Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.			
3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES			
Diagnóstico: Línea telefónica no funciona		Día 26	Mes 04
		Año 2024	
Solución: Se realiza llamada a servicio de atención de Claro dado que la línea telefónica no funcionaba		Día 26	Mes 04
		Año 2024	
Observaciones:			
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>			
1. Seleccionando <b>Todos</b> en la ficha de <b>Instalar / Reinstalar programas</b> el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción <b>copia de seguridad</b> que elementos se deberán respaldar previamente. 2. Si solicita una <b>copia de seguridad</b> , es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información.			
 Firma del usuario - Solicitud	Nombre y firma – Ing. Soporte Técnico		



## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO			
Nombre del usuario: Sebastián Buitrago Ramirez		Día 29	Mes 04
		Año 2024	
Cargo / categoría: Jurídico	Área: Jurídica	Teléfono y/o Extensión:	
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE			
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>			
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico		<input type="checkbox"/> Revisión y/o Mantenimiento	<input type="checkbox"/> Instalar / Reinstalar Programas
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia <input type="checkbox"/> Se reinicia <input type="checkbox"/> Malware (virus) <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Página Institucional		<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud <input type="checkbox"/> Mensaje de error <input type="checkbox"/> Conexión a la red <input type="checkbox"/> Configurar impresora / <input type="checkbox"/> Escáner <input checked="" type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Teclado / Mouse <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Regulador <input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD <input type="checkbox"/> Puertos USB <input type="checkbox"/> Sonido <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Línea Telefónica <input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Todos, (Completa) <input type="checkbox"/> Lector PDF <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Power Point <input type="checkbox"/> Cliente de Correo			
<b>Observaciones:</b> Se solicita conversión de audios con formato 4ma a Mp3			
<input type="checkbox"/> Copia de Seguridad, <i>Indique los elementos a respaldar</i>		<input type="checkbox"/> Solicitud de Equipo Informático <i>Indique el equipo que requiere</i>	<input type="checkbox"/> Correo Institucional <i>Indique una opción</i>
<input type="checkbox"/> Mis Documentos <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Mis Imágenes <input type="checkbox"/> Escritorio <input type="checkbox"/> Favoritos <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Descargas		<input type="checkbox"/> PC de Escritorio <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Apuntador <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección <input type="checkbox"/> Video-Proyector <input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Configuración <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Cliente de Correo <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Suspensión
<b>Observaciones:</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Otros</b> Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud.			
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)			
Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.			
3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES			
Diagnóstico: Archivos con formato 4ma		Día 29	Mes 04
		Año 2024	
Solución: Se realiza conversión de audios con formato 4ma a Mp3		Día 29	Mes 04
		Año 2024	
Observaciones:			
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>			
1. Seleccionando <b>Todos</b> en la ficha de <b>Instalar / Reinstalar programas</b> el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción <b>copia de seguridad</b> que elementos se deberán respaldar previamente. 2. Si solicita una copia de seguridad, es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información.			
Firma del usuario - Solicitud		Nombre y firma - Ing. Soporte Técnico	



## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO				
Nombre del usuario: Contratista Archivo		Día 02	Mes 05	Año 2024
Cargo / categoría:	Área: Archivo	Teléfono y/o Extensión:		
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE				
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:	
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>				
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico		<input type="checkbox"/> Revisión y/o Mantenimiento	<input type="checkbox"/> Instalar / Reinstalar Programas	
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia <input type="checkbox"/> Se reinicia <input type="checkbox"/> Malware (virus) <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Página Institucional		<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud <input type="checkbox"/> Mensaje de error <input type="checkbox"/> Conexión a la red <input type="checkbox"/> Configurar impresora / <input checked="" type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Teclado / Mouse <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Regulador <input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD <input type="checkbox"/> Puertos USB <input type="checkbox"/> Sonido <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Línea Telefónica <input type="checkbox"/> Otros	
<input type="checkbox"/> Todos, (Completa) <input type="checkbox"/> Lector PDF <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Power Point <input type="checkbox"/> Cliente de Correo				
<b>Observaciones:</b> Se realiza revisión de escáner con problemas para escanear				
<input type="checkbox"/> Copia de Seguridad; <i>Indique los elementos a respaldar</i>		<input type="checkbox"/> Solicitud de Equipo Informático <i>Indique el equipo que requiere</i>	<input type="checkbox"/> Correo Institucional <i>Indique una opción</i>	
<input type="checkbox"/> Mis Documentos <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Mis Imágenes <input type="checkbox"/> Escritorio <input type="checkbox"/> Favoritos <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Descargas		<input type="checkbox"/> PC de Escritorio <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Apuntador <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección <input type="checkbox"/> Video-Proyector <input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Configuración <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Cliente de Correo <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Suspensión	
<b>Observaciones:</b>				
<input type="checkbox"/> Otros Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud:				
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)				
<p>Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.</p>				
3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES				
Diagnóstico: Problemas para escanear		Día 02	Mes 05	Año 2024
Solución: Se realiza configuración y limpieza de escaner		Día 02	Mes 05	Año 2024
Observaciones:				
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>				
<p>1. Seleccionando <b>Todos</b> en la ficha de <b>Instalar / Reinstalar programas</b> el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción <b>copia de seguridad</b> que elementos se deberán respaldar previamente.</p> <p>2. Si solicita una copia de seguridad, es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información.</p>				
Firma del usuario - Solicitud		Nombre y firma – Ing. Soporte Técnico		

## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO			
Nombre del usuario: Victor Hugo Libreros		Día 26	Mes 04 Año 2024
Cargo / categoría: Dpmasp	Área: Ambiental	Teléfono y/o Extensión:	
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE			
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>			
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico		<input type="checkbox"/> Revisión y/o Mantenimiento	<input type="checkbox"/> Instalar / Reinstalar Programas
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia <input type="checkbox"/> Se reinicia <input type="checkbox"/> Malware (virus) <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Página Institucional		<input checked="" type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Teclado / Mouse <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Regulador <input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD <input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Puertos USB <input type="checkbox"/> Sonido <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Línea Telefónica <input type="checkbox"/> Todos, (Completa) <input type="checkbox"/> Lector PDF <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Power Point <input type="checkbox"/> Cliente de Correo
<b>Observaciones:</b> Se realiza configuración de impresora compartida de contratista			
<input type="checkbox"/> Copia de Seguridad <i>Indique los elementos a respaldar</i>		<input type="checkbox"/> Solicitud de Equipo Informático <i>Indique el equipo que requiere</i>	<input type="checkbox"/> Correo Institucional <i>Indique una opción</i>
<input type="checkbox"/> Mis Documentos <input type="checkbox"/> Mis Imágenes <input type="checkbox"/> Favoritos <input type="checkbox"/> Descargas		<input type="checkbox"/> PC de Escritorio <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Video-Proyector <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Apuntador <input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección <input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Suspensión <input type="checkbox"/> Configuración <input type="checkbox"/> Cliente de Correo
<b>Observaciones:</b>			
<input type="checkbox"/> Otros Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud:			
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)			
Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.			
3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES			
Diagnóstico:		Día 26	Mes 04 Año 2024
Solución: Se realiza configuración de impresora compartida		Día 26	Mes 04 Año 2024
Observaciones:			
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>			
1. Seleccionando <b>Todos</b> en la ficha de <b>Instalar / Reinstalar programas</b> el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción <b>copia de seguridad</b> que elementos se deberán respaldar previamente. 2. Si solicita una <b>copia de seguridad</b> , es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información.			
Firma del usuario - Solicitud		Nombre y firma – Ing. Soporte Técnico	



## FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO			
Nombre del usuario: Mónica Lorena Hernández Cataño		Día 05	Mes 05
		Año 2024	
Cargo / categoría:	Área: Archivo	Teléfono y/o Extensión:	
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE			
Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>			
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico		<input type="checkbox"/> Revisión y/o Mantenimiento	
<input type="checkbox"/> Instalar / Reininstalar Programas			
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia	<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud	<input type="checkbox"/> Impresora	<input type="checkbox"/> Puertos USB
<input type="checkbox"/> Se reinicia	<input type="checkbox"/> Mensaje de error	<input type="checkbox"/> Teclado / Mouse	<input type="checkbox"/> Sonido
<input type="checkbox"/> Malware (virus)	<input type="checkbox"/> Conexión a la red	<input type="checkbox"/> Pantalla	<input type="checkbox"/> Escáner
<input type="checkbox"/> Archivos perdidos	<input type="checkbox"/> Configurar impresora /	<input type="checkbox"/> Regulador	<input type="checkbox"/> Línea Telefónica
<input checked="" type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Escáner	<input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD	<input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Página Institucional	<input type="checkbox"/> Otros		
<b>Observaciones:</b> Se realiza revisión del servicio de Internet dado que presenta fallas			
<input type="checkbox"/> Copia de Seguridad <i>Indique los elementos a respaldar</i>		<input type="checkbox"/> Solicitud de Equipo Informático <i>Indique el equipo que requiere</i>	
<input type="checkbox"/> Correo Institucional <i>Indique una opción</i>			
<input type="checkbox"/> Mis Documentos	<input type="checkbox"/> Correo Electrónico	<input type="checkbox"/> PC de Escritorio	<input type="checkbox"/> Escáner
<input type="checkbox"/> Mis imágenes	<input type="checkbox"/> Escritorio	<input type="checkbox"/> Laptop	<input type="checkbox"/> Apuntador
<input type="checkbox"/> Favoritos	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Impresora	<input type="checkbox"/> Pantalla para Proyección
<input type="checkbox"/> Descargas		<input type="checkbox"/> Video-Proyector	<input type="checkbox"/> Otro
<b>Observaciones:</b>			
<input type="checkbox"/> Otros Si ninguna de las opciones anteriores satisface los requerimientos de su solicitud:			
<b>Descripción:</b> (breve detalle de su solicitud)			
Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.			
3.- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES			
Diagnóstico: Problemas de conexión a Internet		Día 05	Mes 05
		Año 2024	
Solución: Se realiza revisión en el Rack de los servicios de conectividad y se da solución al problema		Día 05	Mes 05
		Año 2024	
Observaciones:			
<b>*** RECOMENDACIONES GENERALES ***</b>			
1. Seleccionando Todos en la ficha de Instalar / Reininstalar programas el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción copia de seguridad que elementos se deberán respaldar previamente.			
2. Si solicita una copia de seguridad, es el usuario quien deberá proveer los medios físicos tales como USB, CD o DVD, en donde se guardará la información.			
Firma del usuario - Solicitud		Nombre y firma – Ing. Soporte Técnico	





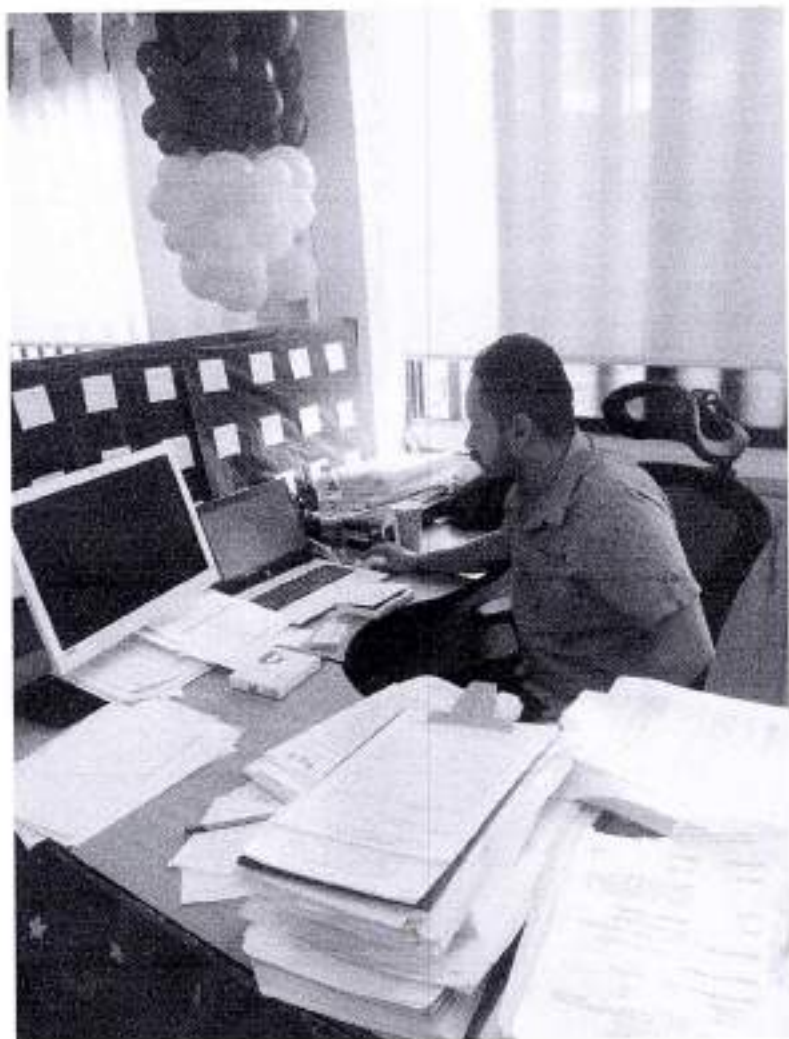








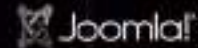




# EVIDENCIA 3



# Akeeba Backup Manage Backups



Restore  View / Edit comment  Botar  Delete Files

**How do I restore my backup?**

It's easy! Select the check box next to a backup entry. Now click on the Restore button in the toolbar.

If you want to restore to a new, public server you can use the [Site Transfer Wizard](#). If you'd rather do it manually or restore to your own computer or Intranet please watch our [video tutorial](#) and [download Akeeba Kickstart Core \(free of charge\)](#) to extract the backup archives.

**How do I restore my backup?**

It's easy! Select the check box next to a backup entry. Now click on the Restore button in the toolbar.

If you want to restore to a new, public server you can use the [Site Transfer Wizard](#). If you'd rather do it manually or restore to your own computer or Intranet please watch our [video tutorial](#) and [download Akeeba Kickstart Core \(free of charge\)](#) to extract the backup archives.

Search:

← Control Panel

🔗 Ayuda

ⓘ Please do not browse to another page unless you see a completion or error message.

### Backup Progress

- Finalizing backup process
- Embedding the installer in the archive
- Backing up database
- Backing up files
- Finalizing the backup process

📄 /home/personeriodosquebradas/public\_html/images/PERSONERIA\_2023

Last server response 8s ago

### Warnings

Your version of Akeeba Backup is more than 120 days old and most likely already out of date. Please check if a newer version is published and install it.

# EVIDENCIA 4





- Articuló con la administradora de riesgos laborales acciones de asesoría y asistencia técnica para la intervención de factores psicosociales
- Remitió a la Procuraduría General de la Nación aquellos casos en donde no se llegó a un acuerdo o se incumplieron los compromisos pactados
- Ninguna de las anteriores
- No se han recibido casos para tratamiento del comité

**Política:** Gobierno Digital

64. ¿Cuáles de los siguientes modelos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) implementó la entidad durante la vigencia 2023?:

Selección múltiple

Código: GDI214

- Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE)
- Modelo de Gestión y Gobierno de TI (MGGTI)
- Modelo de Gestión de Proyectos de TI (MGPTI)
- Ninguno de los anteriores

65. Con respecto al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), la entidad:

Selección múltiple

Código: GDI215

- Lo formuló, se aprobó y se integró al Plan de Acción Anual del 2024
- Elaboró un tablero de control con indicadores para hacer seguimiento a su implementación durante la vigencia 2023
- Implementó la hoja de ruta definida en el PETI de la vigencia 2023
- Lo actualizó y publicó en la sede electrónica de la entidad el PETI de la vigencia 2023
- No se formuló el PETI de la vigencia 2023

66. Respecto a los ejercicios de Arquitectura Empresarial realizados por la entidad durante la vigencia 2023:

Selección múltiple

Código: GDI216

- Integró el proceso de Arquitectura Empresarial al Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad
- Ejecutó el proceso de Arquitectura Empresarial en la Entidad durante la vigencia 2023
- Estableció indicadores de seguimiento a la ejecución del proceso de Arquitectura Empresarial
- Asignó los roles necesarios para implementar el proceso de Arquitectura Empresarial en la Entidad
- Definió y utilizó un repositorio para almacenar los productos generados en el proceso de Arquitectura Empresarial
- Desarrolló una hoja de ruta de Arquitectura Empresarial y hace seguimiento a su implementación
- La entidad no ha realizado ejercicios de Arquitectura Empresarial

67. Con respecto a la gestión de proyectos con componentes de TI durante la vigencia 2023, la entidad:

Selección múltiple

Código: GDI217

- Integró el proceso de Gestión de Proyectos de TI al Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad
- Estableció los planes de comunicaciones para la gestión de cada proyecto con componentes de TI
- Determinó el alcance y se priorizaron las actividades de cada proyecto
- Realizó seguimiento a su ejecución a través de indicadores de eficiencia y eficacia
- Realizó análisis y tratamiento de riesgos





- Estableció la metodología para gestión de proyectos con componentes de TI
- Documentó las lecciones aprendidas de los proyectos gestionados
- Ninguna de los anteriores

68. Con respecto a la gestión y gobierno de TI durante la vigencia 2023, la entidad:

Selección múltiple

Código: GDI218

- Definió un catálogo de servicios de TI
- Definió un proceso de gestión y gobierno de TI, formalizado a través del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la entidad
- Hizo seguimiento a los procesos asociados a la gestión y gobierno de TI mediante indicadores de eficiencia y eficacia
- Desarrolló e implementó una estrategia de uso y apropiación de tecnologías actuales y emergentes, por ejemplo: blockchain (cadena de bloques), inteligencia artificial, internet de las cosas (IoT), automatización robótica de procesos
- Consolidó el conocimiento y las lecciones aprendidas del área de TI
- Ninguna de las anteriores

69. ¿En qué fase del modelo de adopción de IPv6 se encuentra la entidad?

Selección única

Código: GDI219

El IPv6, que obedece a la sexta y más reciente versión del Protocolo de Internet, pretende reemplazar la escasez de

- Fase 1: De planeación
- Fase 2: De implementación de IPv6
- Fase 3: De pruebas de funcionalidad
- En la entidad no se ha desarrollado el modelo de adopción de IPv6

70. ¿Qué actividades de la fase 1 del modelo de adopción de IPv6 ya implementó la entidad?

Selección múltiple

Código: GDI220

- Inventario de TI
- Plan de diagnóstico
- Plan de direccionamiento IPv6
- Diseño detallado de red
- Plan de contingencias para IPv6

71. ¿Qué actividades de las fases 2 y 3 del modelo de adopción de IPv6 ya implementó la entidad?

Selección múltiple

Código: GDI221

- Documento de activación de políticas de seguridad para IPv6 (Fase 2)
- Informe de pruebas piloto y de implementación de IPv6 (Fase 2 y 3)
- Acta de cumplimiento a satisfacción sobre el funcionamiento e implementación de los elementos que fueron intervenidos con IPv6

72. ¿La entidad reportó en la herramienta de seguimiento habilitada por el Ministerio TIC (<https://micrositios.mintic.gov.co/ipv6/control/app/login.php>) el avance en la adopción de IPv6?

Selección única

Código: GDI222



- Sí. Ingrese las evidencias:
- No.

73. ¿La entidad está registrada en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC)?

Selección única

Código: GDI223

- Sí. Ingrese las evidencias:
- No
- No aplica. Justifique la razón:

74. Para la adquisición de productos, bienes y servicios de TI durante la vigencia 2023, la entidad:

Selección múltiple:

Código: GDI224

- Utilizó los Acuerdos Marco de Precios (AMP) o Instrumentos de Agregación de demanda (IAD) disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC). Indique cuáles:
- Utilizó las grandes superficies disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC). Indique cuáles superficies y qué productos:
- Utilizó otras modalidades de adquisición. Especifique cuáles:
- La entidad no adquirió productos, bienes o servicios de TI

75. ¿La entidad participó durante la vigencia 2023 en la generación de Acuerdos Marco de Precios?

Selección única

Código: GDI225

- Sí. Indique cuáles:
- No

76. ¿La entidad ha implementado el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)?

Selección única

Código: GDI231

- Sí, y cuenta con las evidencias:
- No

77. ¿La entidad elaboró un diagnóstico de seguridad y privacidad de la información para la vigencia 2023, construido a través de la herramienta de autodiagnóstico del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)?

Selección única

Código: GDI232

- Se elaboró y se aprobó por parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional
- Se elaboró, pero no se aprobó por parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional
- No

78. La política de seguridad y privacidad de la información de la entidad:

Selección única

Código: GDI233

- Está formulada, aprobada, implementada y se actualiza mediante un proceso de mejora continua
- Está formulada, aprobada e implementada, pero no se actualiza mediante un proceso de mejora continua
- Está formulada y aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, pero aún no ha sido implementada





- Está formulada pero no ha sido aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional
- La entidad no cuenta con una política de seguridad y privacidad de la información

79. Respecto de los procedimientos de seguridad y privacidad de la información, la entidad:

Selección única

Código: GDI234

- Los definió, aprobó, implementó, y se actualizaron mediante un proceso de mejora continua
- Los definió, aprobó e implementó, pero no se actualizaron mediante un proceso de mejora continua
- Contó con procedimientos definidos y aprobados por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, pero no han sido implementados
- Contó con procedimientos definidos y documentados, pero no han sido aprobados por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional
- No cuenta con procedimientos de seguridad y privacidad de la información o están en proceso de construcción

80. Con respecto al inventario de activos de seguridad y privacidad de la información de la entidad:

Selección única

Código: GDI235

- El inventario estaba aprobado, clasificado y se actualiza mediante un proceso de mejora continua
- El inventario estaba aprobado y clasificado, pero no se actualiza mediante un proceso de mejora continua
- Se contó con el inventario y estaba aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional
- Se contó con el inventario, pero no ha sido aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional
- No cuenta con el inventario de activos de seguridad y privacidad de la información o está en proceso de construcción

81. Con respecto a los riesgos de seguridad y privacidad de la información de la entidad:

Selección única

Código: GDI236

- Los identificó, están aprobados, se implementó un proceso para valorarlos y se actualizan mediante un proceso de mejora continua
- Los identificó, están aprobados y se implementó un proceso para valorarlos, pero no se actualizan mediante un proceso de mejora continua
- Los identificó y están aprobados por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, pero aún no se implementa un proceso para valorarlos
- Los identificó, pero no han sido aprobados por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional
- No se han identificado los riesgos de seguridad y privacidad de la información

82. ¿La entidad implementó el plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información?

Selección única

Código: GDI237

- Sí, y cuenta con las evidencias:
- Está en proceso de implementarlo. Ingrese las evidencias:
- No

83. Con respecto al plan operacional de seguridad y privacidad de la información de la entidad:

Selección única

Código: GDI238

- El plan estaba aprobado, implementado y se actualiza mediante un proceso de mejora continua





- El plan estaba aprobado y se implementó, pero no se actualiza mediante un proceso de mejora continua
- Se contó con un plan y fue aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional
- Se contó con un plan, pero no ha sido aprobado
- No se cuenta con un plan operacional de seguridad y privacidad de la información

84. Con respecto a los indicadores de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), la entidad:

Selección única

Código: GDI239

- Los definió, aprobó, implementó y se actualizaron mediante un proceso de mejora continua
- Los definió, aprobó e implementó, pero no se actualizaron mediante un proceso de mejora continua
- Los definió y aprobó el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, pero no los implementó
- Los definió, pero no han sido aprobados por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional
- No se han definido indicadores para medir la eficiencia y eficacia de la implementación del MSPI en la entidad

85. Con respecto a las auditorías de seguridad de la información de la vigencia 2023:

Selección única

Código: GDI240

- La entidad realizó auditorías internas, externas y de certificación o recertificación respecto al estándar ISO 27001
- La entidad realizó auditorías internas y externas, pero no de certificación o recertificación respecto al estándar ISO 27001
- La entidad solo realizó auditorías internas
- La entidad no priorizó este tema en su plan anual de auditorías (universo de unidades auditables)
- La entidad no realizó auditorías

86. Para vincularse al servicio de interoperabilidad, ¿la entidad dispuso de un servidor con las características establecidas en el anexo 2 del Decreto 620 de 2020?

Selección única

Código: GDI241

La guía para la vinculación y uso de los Servicios Ciudadanos Digitales puede ser consultada en la biblioteca del

- Sí, y cuenta con las evidencias:
- No

87. El servicio de interoperabilidad a través de la plataforma X-ROAD le ha permitido a la entidad:

Selección múltiple

Código: GDI242

- Reducir los tiempos de respuesta de los trámites. Indique cuánto tiempo promedio por trámite para la vigencia 2023:
- Reducir los costos de operación. Indique el monto en pesos para la vigencia 2023:
- Otros beneficios. Indique cuáles:
- Según las mediciones adelantadas por la entidad, el servicio de Interoperabilidad no le ha generado beneficios. Ingrese las evidencias:
- La entidad no ha desarrollado mediciones para evaluar los beneficios de utilizar el servicio de Interoperabilidad

88. Indique el promedio mensual de transacciones proyectadas a realizar por la entidad en la vigencia 2024 a través de la plataforma de interoperabilidad X-ROAD:

Abierta numérica

Código: GDI243





89. Para apoyar la toma de decisiones relacionadas con su misionalidad, la entidad:

Selección múltiple

Código: GDI244

- Utilizó datos propios de la entidad. Especifique cuáles:
- Utilizó datos externos a la entidad. Especifique cuáles:
- La entidad no toma decisiones basadas en datos

90. En cuáles de los siguientes niveles la entidad toma decisiones basadas en datos:

Selección múltiple

Código: GDI245

- Estratégico: es el nivel en el que se definen las políticas, estrategias y prioridades para el desarrollo de la infraestructura de datos. Determina los objetivos a largo plazo y el modo en que las partes interesadas han de interactuar entre sí
- Táctico: es el nivel en el que se elaboran los planes, programas, iniciativas, proyectos, procesos y procedimientos para alcanzar los objetivos definidos por el nivel estratégico. Efectúa el control de la gestión realizada por el nivel operacional y soporta las decisiones que se toman y que afectan a las múltiples partes interesadas
- Operacional: es el nivel en el que se implementan y llevan a cabo los lineamientos, actividades y tareas definidas en los planes, iniciativas, proyectos y procedimientos acordados por el nivel táctico

91. ¿Cuáles de las siguientes fases del ciclo de vida del dato se gestionaron en la entidad durante la vigencia evaluada?

Selección múltiple

Código: GDI246

- Creación
- Procesamiento
- Almacenamiento
- Intercambio
- Uso y análisis de datos
- Archivo y preservación
- La entidad no gestionó ninguna fase del ciclo de vida del dato

92. ¿Cuáles de las siguientes características cumplieron los conjuntos de datos utilizados por la entidad en el desarrollo o mantenimiento de soluciones basadas en datos?:

Selección múltiple

Código: GDI247

- Consistencia: son coherentes con otros datos de su mismo contexto de uso y utilizan la misma codificación de variables y etiquetas
- Precisión: se presentan desde su fuente primaria, cuentan con atributos que son exactos o proporcionan discernimiento en un contexto de uso específico
- Completitud: están diligenciados y tienen valores para todos los atributos esperados y están disponibles para su uso
- Actualidad: representa la vigencia, disponibilidad y validez de los datos para ser usados cuando se necesitan
- Coherencia cuando están libres de contradicción y son coherentes respecto a otros datos en el mismo contexto de uso
- Unicidad: son únicos, no se encuentran duplicados y no generan confusión
- Ninguna de las anteriores





93. Cuáles de las siguientes técnicas de análisis de datos implementó la entidad durante la vigencia evaluada:

Selección múltiple

Código: GDI248

- Análisis descriptivo, es decir, utiliza técnicas estadísticas para describir una situación pasada o actual
- Análisis de causalidad, es decir, hace uso de técnicas estadísticas de causalidad (causa y efecto), donde se analiza cómo un conjunto de variables puede afectar el comportamiento de otra variable
- Análisis predictivo, es decir, realiza análisis estadísticos o de aprendizaje de máquina para predecir las tendencias o posibles comportamientos futuros de una variable
- Análisis prescriptivo, es decir, incorpora algoritmos de optimización, análisis de decisión multicriterio y reglas de negocio, con el propósito de establecer cuál es la mejor acción (actual o futura) a tomar bajo un contexto específico
- Ninguna de las anteriores

94. Con respecto a la gestión de datos, la entidad:

Selección múltiple

Código: GDI249

- Documentó e implementó un modelo de gobierno de datos
- Contó con un inventario y diccionario de datos
- Evaluó las capacidades y competencias de la entidad con relación al uso y explotación de datos
- Evaluó la implementación de lineamientos en materia de datos
- Ninguna de las anteriores

95. Para la gestión de datos maestros, la entidad:

Selección múltiple

Código: GDI250

Los Datos Maestros son datos transversales a toda la organización que describen las entidades de negocio como

- Contó con un catálogo interno de datos maestros
- Identificó cuáles de los datos maestros son datos de referencia
- Contó con una plataforma para la gestión y distribución de datos maestros
- Contó con un proceso para la gestión de datos maestros
- Ninguna de las anteriores

96. ¿Cuáles son las razones por las que la entidad no tomó decisiones basadas en datos?

Selección múltiple

Código: GDI251

- La entidad considera que no requiere del uso de datos para tomar decisiones relacionadas con su misionalidad
- La entidad no contó con el capital humano requerido
- La entidad no contó con la infraestructura tecnológica requerida
- La gestión y el gobierno de los datos son insuficientes para tener datos que permitan tomar decisiones
- Otras. Indique cuáles:

97. Señale los criterios de accesibilidad web, establecidos en el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020, que cumplió la entidad durante la vigencia evaluada en todas las secciones de su Sede Electrónica:

Selección múltiple

Código: GDI252

- CCI. Alternativa texto para elementos no textuales



- CC2. Complemento para videos o elementos multimedia
- CC3. Guion para solo video y solo audio
- CC4. Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados
- CC5. Contraste de color suficiente en textos e imágenes
- CC6. Imágenes alternas al texto cuando sea posible
- CC7. Identificación coherente
- CC8. Todo documento y página organizado en secciones
- CC9. Contenedores como tablas y listas usados correctamente
- CC10. Permitir saltar bloques que se repiten
- CC11. Lenguaje de marcado bien utilizado
- CC12. Permitir encontrar las páginas por múltiples vías
- CC13. Navegación coherente
- CC14. Orden adecuado de los contenidos si es significativo
- CC15. Advertencias bien ubicadas
- CC16. Orden adecuado de los elementos al navegar con tabulación
- CC17. Foco visible al navegar con tabulación
- CC18. No utilizar audio automático
- CC19. Permitir control de eventos temporizados
- CC20. Permitir control de contenidos con movimiento y parpadeo
- CC21. No generar actualización automática de páginas
- CC22. No generar cambios automáticos al recibir el foco o entradas
- CC23. Utilice textos adecuados en títulos, páginas y secciones
- CC24. Utilice nombres e indicaciones claras en campos de formulario
- CC25. Utilice instrucciones expresas y claras
- CC26. Enlaces adecuados
- CC27. Idioma
- CC28. Manejo del error
- CC29. Imágenes de texto
- CC30. Objetos programados
- CC31. Desde una letra hasta un elemento complejo utilizable
- CC32. Manejable por teclado
- Ninguna de las anteriores

98. ¿La entidad generó o actualizó conjuntos de datos abiertos propios durante la vigencia evaluada?

Selección única

Código: GDI253

- Sí, y cuenta con las evidencias:
- No
- No tienen conocimiento al respecto

99. Con respecto a los requisitos sobre conjuntos de datos abiertos establecidos en el anexo 4 de la Resolución 1519 de 2020, la entidad:

Selección múltiple

Código: GDI254

- Cargó el registro de activos de información y el análisis de criticidad a través de la herramienta dispuesta en el Portal de Datos Abiertos [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)





- Aprobó y publicó la licencia de datos abiertos, mediante la cual se determina el alcance, uso y aprovechamiento que los particulares o terceros interesados puedan efectuar sobre los mismos
- Ninguna de las anteriores

**100. ¿La entidad cuenta con un portal propio de datos abiertos?**

Selección única

Código: GDI255

- Sí, y se encuentra federado al Portal de Datos Abiertos ([www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co))
- Sí, pero no se encuentra federado al Portal de Datos Abiertos ([www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)). Ingrese la URL del portal propio de datos abiertos:
- No

**101. Con respecto a los datos abiertos de la entidad, indique:**

Selección múltiple numérica

Código: GDI256

- ¿Cuántos conjuntos de datos abiertos estratégicos (por ej. aquellos que contribuyen al logro de la misión institucional, de alto impacto social, más demandados) fueron identificados?
- ¿Cuántos de los conjuntos de datos abiertos estratégicos identificados fueron publicados en el catálogo de datos del Estado colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)?
- ¿Cuántos de los conjuntos de datos abiertos estratégicos fueron publicados, están actualizados y fueron difundidos?
- ¿Cuántos de los conjuntos de datos abiertos estratégicos de la entidad fueron utilizados en procesos de cocreación o consulta pública?

**102. Con respecto a los usuarios de los datos abiertos estratégicos de la entidad, indique:**

Selección múltiple

Código: GDI257

- Número total de usuarios de los datos abiertos de la entidad contactados durante 2023:
- Número total de usuarios contactados y satisfechos con el uso de los datos abiertos de la entidad durante 2023:
- La entidad no mide la satisfacción de los usuarios con el uso de los datos abiertos

**Política: Servicio al Ciudadano****103. La estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía de la entidad, para la vigencia evaluada:**

Selección única

Código: SEC200

La estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía puede estar integrada a: el Plan Anticorrupción y

- Se formuló, se aprobó y se integró al plan de acción anual
- Se formuló y se aprobó, pero no se integró al plan de acción anual
- Se formuló, pero no se aprobó
- No se formuló

**104. Para la planeación de la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía en el marco del plan institucional, la entidad:**

Selección múltiple


Código: SEC201

- Realizó un autodiagnóstico para conocer el estado actual
- Estableció prioridades y definió acciones para implementar la estrategia
- Estableció objetivos, metas, responsables y fechas
- Estableció indicadores de gestión y medición




 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses</i></p>	<p><b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p><b>CATALOGO DE SERVICIOS TI</b></p>	CODIGO	
		FECHA	Mayo de 2024
		VERSION	01
		PAGINAS	1 de 9

## CATALOGO DE SERVICIOS TI

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses</i></p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>  <b>CATALOGO DE SERVICIOS TI</b>	CODIGO	
		FECHA	Mayo de 2024
		VERSION	01
		PAGINAS	2 de 9

HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
01	Mayo de 2024	Emisión Inicial de acuerdo con la actualización del Plan estratégico de tecnologías de la información PETI

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
03/15/2024	03/18/2024	03/18/2024
Ing. Giovanni Henao Cárdenas Contratista		

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>  <b>CATALOGO DE SERVICIOS TI</b>	CODIGO	
		FECHA	Mayo de 2024
		VERSION	01
		PAGINAS	3 de 9

### **Etapa I: Identificación de servicios de gestión, servicios de soporte interno y canales.**

Se entiende por servicio de gestión toda aquella prestación que los procesos soportados por la Personería Municipal de Dosquebradas, ofrecen a sus respectivos usuarios y grupos de valor (Funcionarios, contratistas, actores internos y externos); para su determinación se ha recurrido a las necesidades de servicio de TI de los procesos, además de estos servicios de gestión TI, se han identificado aquellas necesidades que se presentan internamente en los procesos, y a los procesos que el Ingeniero de Sistemas contratista facilita soporte tecnológico, llamados servicios de soporte interno.

Para facilitar la identificación posterior de los componentes y sistemas que intervienen en los servicios de TI, se han determinado también los canales por los que se prestan dichos servicios de gestión: presencial, canal Internet (Página Web) y teléfono.

#### **4.2.2 Etapa II: Identificación de los servicios de TI y líneas de servicio de TI**

Entendemos por servicio de TI el conjunto de capacidades tecnológicas y/o profesionales que por sus características son percibidas por el usuario como un todo que soporta su actividad de negocio.


Para identificarlos se han recorrido los servicios de gestión y los de soporte interno de todos los procesos internos identificando los elementos tecnológicos y capacidades profesionales que son competencia de la entidad.

Para simplificar el proceso, los servicios de gestión se han estudiado en función de los canales por los que se prestan (presencial o virtual) ya que esto condiciona generalmente las tecnologías y elementos utilizados en el marco de las actualizaciones de la infraestructura tecnológica y contemplando las necesidades que se han enmarcado dentro los procesos actuales de la entidad.

Los servicios de TI están compuestos por agrupaciones lógicas basadas en criterios tales como la aportación de valor al cliente o la propia afinidad tecnológica de los componentes y sistemas, de los cuales se distinguen dos tipos:

- **Servicios Tecnológicos:** son aquellos cuya prestación se basa en capacidades técnicas proporcionadas fundamentalmente por componentes y



 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>  <b>CATALOGO DE SERVICIOS TI</b>	CODIGO	
		FECHA	Mayo de 2024
		VERSION	01
		PAGINAS	4 de 9

sistemas tecnológicos (Internet, servicio de datos, infraestructura de seguridad, etc.)

- Servicios Profesionales: se componen de actividades de valor añadido que proporciona el personal de TI para asegurar la prestación del servicio de gestión (gestión logística, soporte a usuarios, desarrollo, formación, conceptos).


En ocasiones es conveniente disponer de un mayor grado de agregación, por lo que se ha definido el concepto de línea de servicio de TI como conjunto de servicios de TI con un objetivo común: acceso, comunicaciones. El producto de esta etapa es el Catálogo de Servicios de la Personería el cual está definido de acuerdo a los siguientes grupos de servicios de TI o categorías:

- Conectividad
- Comunicaciones
- Seguridad
- Fábrica de Software
- Soporte a infraestructura
- Sistemas de Información

Con base en las categorías anteriores se identificaron los siguientes servicios tecnológicos:

<b>Categoría</b>	<b>Servicios</b>
Conectividad	Internet Red LAN Red Wifi

<b>Categoría</b>	<b>Servicios</b>
	Telefonía Análoga
Comunicaciones	Correo Institucional y trabajo colaborativo Almacenamiento Institucional Redes Sociales Institucionales Mesa de servicios TI Atención PQRSD

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>  <b>CATALOGO DE SERVICIOS TI</b>	CODIGO	
		FECHA	Mayo de 2024
		VERSION	01
		PAGINAS	5 de 9

Seguridad	Seguridad Perimetral - Firewall Copias y respaldos Correo Electrónico Certificado Firmas digitales de seguridad
Fábrica de Software	Diagnóstico de soluciones
Soporte a infraestructura	Licenciamiento – Soporte Servicios de Impresión y digitalización – Soporte nivel 1 Aprovisionamiento tecnológico de usuario final – Soporte nivel 1 Aprovisionamiento equipos activos y servidores - Soporte nivel 2 Soporte técnico – Soporte nivel 1
Sistemas de Información	Modulo sistema de Nomina Sistema Caja Menor

### .2.3 Etapa III: Caracterización de los servicios de TI

A continuación, se relaciona la caracterización de los servicios de TI divididos en dos grandes grupos: Servicios tecnológicos y Sistemas de Información:

<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Servicio</b>	Internet
<b>ID</b>	001
<b>Descripción</b>	Acceso a la red de internet la cual permite navegar en sitios web, consultar y descargar información de interés.
<b>Características Técnicas</b>	Ancho de banda de 300 Mbps Operador CLARO
<b>Responsable</b>	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y Contratistas
<b>Tipo de servicio</b>	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Conectividad
------------------	--------------

<b>Servicio</b>	Red LAN
<b>ID</b>	002
<b>Descripción</b>	Acceso a la red local de la sede de la Personería Municipal la cual permite interconexión de elementos tecnológicos de los diferentes equipos que permite gestionar información. Usuarios con acceso a la red interna de la institución para el uso de recursos locales restringidos.
<b>Características Técnicas</b>	Permite el uso de impresoras, escáneres, carpetas compartidas, sistemas de información específicos como apoyo a los procesos, entre otros recursos.
<b>Responsable</b>	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y Contratistas
<b>Tipo de servicio</b>	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Servicio</b>	Red Wifi
<b>ID</b>	003
<b>Descripción</b>	Acceso a la red local inalámbrica de la sede la cual permite interconexión de elementos tecnológicos de los diferentes equipos de cómputo de la entidad para gestionar información.
<b>Características Técnicas</b>	Permite los estándares 802.11b/g/n con una cobertura del 80% de los espacios de la sede administrativa.
<b>Responsable</b>	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y Contratistas
<b>Tipo de servicio</b>	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Comunicaciones
<b>Servicio</b>	Intranet
<b>ID</b>	004
<b>Descripción</b>	Acceso a la Información interna misional de la Entidad para el uso de recursos locales restringidos
<b>Características Técnicas</b>	Servicio de acceso a la información misional y administrativa a través de un portal web con el link <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co">http://personeriadosquebradas.gov.co</a>
<b>Responsable</b>	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y Contratistas




Tipo de servicio	De cara al usuario
------------------	--------------------

<b>Categoría</b>	Comunicaciones
<b>Servicio</b>	Correo Institucional y trabajo colaborativo
<b>ID</b>	004
<b>Descripción</b>	Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales. Posibilita realizar trabajo colaborativo de manera virtual, aporta aplicaciones para reuniones virtuales, entre otras.
<b>Características Técnicas</b>	Basado en la suite de Google Workspace con un buzón de almacenamiento y acceso desde el cliente Gmail o a través de los navegadores web.
<b>Responsable</b>	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y Contratistas
<b>Tipo de servicio</b>	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Comunicaciones
<b>Servicio</b>	Redes sociales Institucionales
<b>ID</b>	005
<b>Descripción</b>	Servicio web para fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad a través de redes sociales
<b>Características Técnicas</b>	Publicación y respuesta a comentarios a través de redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.
<b>Responsable</b>	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios, Contratistas y ciudadanos
<b>Tipo de servicio</b>	De cara al usuario y la ciudadanía

<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Servicio</b>	Seguridad Perimetral - Firewall
<b>ID</b>	006
<b>Descripción</b>	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>  <b>CATALOGO DE SERVICIOS TI</b>	CODIGO	
		FECHA	Mayo de 2024
		VERSION	01
		PAGINAS	8 de 9

Características Técnicas	Sistema de seguridad conformado por equipo robusto Firewall en alta disponibilidad, configurados para la protección de los servidores y la red institucional en general.
Responsable	
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Fábrica de Software
<b>Servicio</b>	Diagnóstico de soluciones
<b>ID</b>	007
Descripción	Servicio para viabilizar la implementación de herramienta TI en los procesos misionales y administrativo
Características Técnicas	Servicio de levantamiento de requerimientos, análisis y gestión para desarrollo de software
Responsable	
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Soporte a infraestructura
<b>Servicio</b>	Licenciamiento
<b>ID</b>	008
Descripción	Aprovisionamiento de licencias para software de terceros utilizado en la Entidad.
Características Técnicas	Gestión de actividades de adquisición, instalación y puesta en funcionamiento, así como el seguimiento y control de vigencias y funcionalidades conforme a los requerimientos de cada sistema usado en la Entidad, soporte nivel 1 y 3
Responsable	
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Soporte a infraestructura
<b>Servicio</b>	Soporte a servicios de impresión y digitalización
<b>ID</b>	008



CODIGO	
FECHA	Mayo de 2024
VERSION	01
PAGINAS	9 de 9

Descripción	Busca garantizar el correcto funcionamiento de la red de impresión que se soporta en la red LAN para la gestión de impresión de archivos y digitalización de documentos en red y de manera local
Características Técnicas	Este servicio se gestiona con el soporte de técnico e ingeniero idóneo para el aprovisionamiento técnico, instalación y configuración de equipos de impresión y digitalización que se conecta a equipos informáticos o a la red LAN.
Responsable	
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Soporte a infraestructura
<b>Servicio</b>	Aprovisionamiento tecnológico de usuario final
<b>ID</b>	009
Descripción	Gestión de traslado, instalación y configuración de equipos para alistamiento de nuevos espacios de trabajo en sede principal y alterna de la entidad
Características Técnicas	Servicio profesional para el montaje de nuevos espacios de gestión con equipos de cómputo e informáticos que requieran ser conectados a la red institucional y/o acondicionamiento de software especializado, soporte nivel 1.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas

Este documento detalla los servicios de TI que se prestan al interior de la Entidad para todos sus usuarios internos y externos, sin embargo, este documento podría ser actualizado con nuevos servicios, con el fin de mejorar la calidad y la prestación de los servicios de TI ofrecidos en la Entidad.



# EVIDENCIA 5



COT 2024-CM0093  
Manizales, Mayo 4 de 2.024

Señores  
**PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS**  
Dosquebradas

Apreciados señores,

Atendiendo su solicitud, la empresa Ingeniería Audiovisual les ofrece la siguiente propuesta de cuentas de correo:

DESCRIPCION	CANTIDAD	VLR. UNITARIO	IVA	VLR .TOTAL UNITARIO	VLR TOTAL
Google Workspace Business Starter, Correo electrónico empresarial personalizado y seguro, Videoconferencias de 100 participantes, 30 GB de almacenamiento conjunto por usuario. Tiempo de servicio por 1 año	9	\$ 430.000	\$ 0	\$ 430.000	\$ 3.870.000
Google Workspace Business Standard, Correo electrónico empresarial personalizado y seguro, Videoconferencias de 150 participantes y grabación, 2 TB de almacenamiento conjunto por usuario. Tiempo de servicio por 1 año	1	\$ 860.000	\$ 0	\$ 860.000	\$ 860.000
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 4.730.000</b>

Tiempo de entrega: 15 días  
Validez de la Propuesta: 15 días

Esperamos poder ofrecerles nuestro servicio satisfactoriamente y de presentarse alguna inquietud, la resolveremos comunicándose a nuestras líneas telefónicas 320 697 61 87 o al 886 71 00 en la ciudad de Manizales.

Atentamente,

**ÓSCAR MEJÍA TRUJILLO**  
Representante Legal.



# PROPUESTA

Código  
FR-GC-16

Versión  
02

Cotización

N°

Lp 1819

Cliente:	PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS	Fecha:	05-05-24
Atención:		Forma Pago:	Contado
Dirección:		Validez:	15 días
Teléfono:		Entrega:	10 días

REFERENCIA	DESCRIPCION	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	GARANTIA DE FABRICA
Google Workspace	Google Workspace Business Starter / Correo electrónico empresarial personalizado y seguro / Videoconferencias de 100 participantes / 30 GB de almacenamiento conjunto por usuario / Controles de seguridad y administración / Asistencia estándar / Tiempo de servicio 1 año	9	\$ 412.800	\$ 3.715.200	1 AÑO
Google Workspace	Google Workspace Business Standard / Correo electrónico empresarial personalizado y seguro / Videoconferencias de 150 participantes y grabación / 1 TB de almacenamiento conjunto por usuario / Controles de seguridad y administración / Asistencia estándar / Tiempo de servicio 1 año	1	\$ 825.600	\$ 825.600	1 AÑO
Observaciones: <u>Producto excluido de IVA.</u>			SUBTOTAL	\$ 4.540.800	
			IVA 19%	\$ 0	
			TOTAL	\$ 4.540.800	

Estamos ubicados en:  
Carrera 6 No. 22-35 local 101  
Pereira-Risaralda

Realizada por: Lina Maria Prada - 3127942694

[www.lacomputienda.net](http://www.lacomputienda.net)





# EVIDENCIA 6

Información de la Entidad Compradora

Nombre de la Entidad	PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS	NTF
Dirección de la Entidad	Cra. 15 #36-44	Correo de contacto
Municipio	Dosquebradas	Teléfono de contacto
Nombre funcionario Comprador	MANUELITA TORO PATIÑO	

Solicitud de Cotización

Categoría	Workspace	Valor TRM	3028.02	Fecha
-----------	-----------	-----------	---------	-------

Productos

Workspace

Cantidad de filas:

1

Item	Código Catálogo	Descripción del Producto	Tipo	Unidad	Zona	Asistencia	Perfil
1	GAPPS-BUSSTD-USER-12MO	Licencia Workspace Business Standard anual por usuario	Producto	Unidad	NA	NA	NA
2	GAPPS-STARTER-USER-12MO	Licencia Workspace Business Starter anual por usuario	Producto	Unidad	NA	NA	NA

1. Si requiere agregar o eliminar fila

Gravámenes adicionales\*

Si los hay, indique los gravámenes adicionales a los que está sujeta la Orden de Compra. Son gravámenes adicionales por ejemplo, estampillas y demás impuestos territoriales. Los impuestos como ICA y retención en la fuente NO son gravámenes adicionales.

Gravámenes adicionales (estampillas)		
No	Descripción	Porcentaje
1	IMPUESTO ESTAMPILLA ADULTO MAYOR	3,0000%
2	IMPUESTO ESTAMPILLA PRODUCCIÓN	0,0000%
Total porcentaje:		3,0000%

Filas a agregar o eliminar Gravámenes:

1

810000100-0

contabilidadpersonero@colombiapotencia.gov.co

3103480010

lunes, 29 de abril de 2004

Número de parte	Forma de Pago	cantidad	Precio Unitario	Precio Unitario + Gravamen	Subtotal	IVA	Precio Total
GAPPS-GUSSTD-1USER-12MO	Anual	1	\$ 585.051,00	\$ 585.051,00	\$ 585.051,00	\$ -	\$ 585.051,00
GAPPS-STARTER-1USER-12MO	Anual	8	\$ 282.673,44	\$ 282.925,84	\$ 2.343.406,72	\$ -	\$ 2.343.406,72
<b>Valor Total</b>							<b>\$ 2.928.457,72</b>



# EVIDENCIA 7

