

http://mis.icbf.gov.co/helppeople/Frames/MainFrame.aspx

mis.icbf.gov.co

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Estrategia Diseño Transición Operación Mejora + Crear

Joseph Damian Davila V... Instituto Colombiano d...

**IM 1305785 falla al generar reporte de cuenta**

Admin Ayuda

Año: TODOS Mes: TODOS Naturaleza: TODOS Área: TODOS Servicio: TODOS Grupos: TODOS Estado Solicitud: TODOS Estado Orden S.: TODOS

Solicitud: 1266597 No. Servicio: Orden S.: Descripción: Responsable: Usuario: Ubicación: Mis solicitudes: TODOS

Buscar Limpiar Buscar y guardar Borrar filtro Solicitudes visibles: 1

#	N° Solicitud	No. Servicio	Asunto	Estado	Fecha radicación	A nombre de	Prioridad	Naturaleza
1	1266597	INC470412	Solicitud: Equipo apagado	Cerrada	13/07/2020 01:09:03 p.m.	Alexander Fontanilla Ballesteros	Alta	Incidente

N° Orden de Servicio	Descripción	Estado	Calificar	Fecha Asignación	Fecha Cierre	Responsable
1269824	<a href="#">Clic aquí para ver la descripción...</a>	Solucionado		13/07/2020 01:09:03 p.m.	14/08/2020 10:40:11 a.m.	FABIO ANDRES LIZARAZO ORTIZ

Orden de Servicio - Internet Explorer

http://mis.icbf.gov.co/helppeople/Soporte/ordenservicio.aspx?cod\_os=1269824

Orden de Servicio

Órdenes de Servicio Notas y Adjuntos Órdenes de Trabajo Escalamientos Análisis Relaciones Cierre Unificado Traza de Auditoria

Resumen Solicitud

Asunto del servicio: Solicitud: Equipo apagado

Descripción del servicio: me encuentro realizando teletrabajo, pero mi equipo que se encuentra en la oficina no enciende, suena un pito de la bios. se pueden comunicar conmigo al 3229518554

Fecha de Inicio: 13/07/2020 13:06

Naturaleza: Incidente Es Mayor?  SI  No

Solicitante: MARIA ALEJANDRA AROCA CULMA

A Nombre de: Alexander Fontani

Fecha de Radicación: 13/07/2020 01:09:03 P.M.

Fecha Recepción: 13/07/2020 12:07:00 P.M.

Fecha Cierre: 14/08/2020 10:43:14 A.M.

Via: Mail

Estado Solicitud: cerrada

Datos de Asignación

Area Servicio: Hardware Usuario Final

Servicio: Desktop

Categoría: Desktop

Actividad: Falla

Grupo trabajo: COM-SOPORTE SITIO-NTE SANTANDER

Responsable: FABIO ANDRES LIZARAZO ORTIZ

Estado O.S: Solucionado

Solicitud #: 1266597 No. Servicio #: INC470412 Orden Servicio #: 1269824

Impacto: Media

Urgencia: Media

Prioridad: Media

SLA: Por defecto

Nivel de Conocimiento: BAJO

Orden de Servicio - Internet Explorer  
 http://mis.icbf.gov.co/helppeople/Soporte/ordenservicio.aspx?cod\_os=1269824

Órdenes de Servicio | Notas y Adjuntos | **Órdenes de Trabajo** | Escalamientos | Análisis | Relaciones | Cierre Unificado | Traza de Auditoría

Esta Orden de Servicio Tiene : 2 Ordenes de Trabajo asociadas

Código	Porcentaje	Descripción	Responsable
2136413	0	Solicitud: Equipo apagado	Maria.Aroca
2136415	100		

**Orden de Trabajo**

Crear Capacitacion | Avance

N° Orden de trabajo: 2136415    Responsable: Fabio.Lizarazo    Solicitante: Alexander.Fontanilla  
 Fecha actual: 04/09/2020    Fecha asignación: 13/07/2020 13:09    Fecha de creación: 13/07/2020 13:41

**Descripción**  
 Cordial saludo, me encuentro realizando teletrabajo, pero mí equipo que se encuentra en la oficina no enciende, suena un pito de la bios. se pueden comunicar conmigo al 3229518554

**Duración de la labor:**  
 Fecha Inicio: 14/08/2020 10:39:59    Fecha Fin: 14/08/2020 10:40:00

**Porcentaje de avance:** 100

**Tipos de cierre:** Solución Satisfactoria

**Solución**  
 MIS - Soporte en Sitio se presentó en el lugar de trabajo del/a funcionario/a y realizó las siguientes acciones: Se realiza revisión encontrando. 1. Funcionario/a solicita encendido de su equipo. 2. Se realizo el encendido del equipo que se encuentra en el centro zonal. se instala el Forticlient vpn y se hacen pruebas de acceso remoto al computador. queda funcionando con normalidad. 3. Se cierra solicitud. Estamos atentos a dudas y solicitudes adicionales. Gracias por permitirnos atenderle. La Mesa

Solucionado en la primera llamada

OrdenTrabajoContenedor.aspx?cod\_os=1266597&cod\_os=1269824&cod\_ot=2136415

Orden de Servicio - Internet Explorer  
 http://mis.icbf.gov.co/helppeople/Soporte/ordenservicio.aspx?cod\_os=1269824

Órdenes de Servicio | Notas y Adjuntos | Órdenes de Trabajo | Escalamientos | Análisis | Relaciones | Cierre Unificado | **Traza de Auditoría**

Orden de Servicio

Historial de la solicitud

Usuario	Evento	Fecha
Alexander.Fontanilla	Se cerró solicitud N°: 1266597.	18/08/2020 02:44:14 p.m.
HelpPeople	Se cerro automaticamente la solicitud N°: 1266597 debido a que el usuario no calificó la encuesta de satisfacción en el tiempo pertinente	18/08/2020 02:44:13 p.m.
Fabio.Lizarazo	Se envia correo de solicitud de encuesta de la solicitud N°: 1266597 con destinatario: Alexander Fontanilla	14/08/2020 10:43:14 a.m.
Fabio.Lizarazo	Se envia correo de solucion de la solicitud N°: 1266597 con destinatario: Alexander Fontanilla	14/08/2020 10:43:14 a.m.
Fabio.Lizarazo	Se cerro la orden de servicio N° :1269824 dentro de la solicitud N°: 1266597	14/08/2020 10:43:14 a.m.
Fabio.Lizarazo	Se cerró orden de trabajo N° :2136415 dentro de la solicitud N°: 1266597	14/08/2020 10:43:14 a.m.
Fabio.Lizarazo	Se hizo un avance en la orden de trabajo N° :2136415 dentro de la solicitud N°: 1266597	14/08/2020 10:43:14 a.m.
Fabio.Lizarazo	Se ha registrado una nota. Tipo: Actualización del servicio. Descripción: MIS - Soporte en Sitio se presentó en el lugar de trabajo del/a funcionario/a y ...	06/08/2020 11:00:47 a.m.
Fabio.Lizarazo	FABIO LIZARAZO Reasignó la Orden de trabajo No.:2136415. Responsable anterior: ADMIN-SOPORTE -NTE; Responsable actual: FABIO LIZARAZO	06/08/2020 08:35:46 a.m.
Maria.Aroca	MARIA AROCA Escaló la Orden de trabajo No.:2136413. Responsable anterior: MARIA AROCA, Grupo Anterior: COM-GESTION-MESA DE SERVICIO -461; Responsable actual: ADMIN-SOPORTE -NTE, Grupo Actual: COM-SOPORTE SITIO-NTE SANTANDER - 490	13/07/2020 01:41:18 p.m.
Maria.Aroca	Orden de trabajo N° 2136413 creada por el sistema	13/07/2020 01:40:55 p.m.
Maria.Aroca	El técnico MARIA AROCA acepto la orden de servicio N° 1269824	13/07/2020 01:40:55 p.m.
Maria.Aroca	El usuario: MARIA AROCA envió correo de creación de la solicitud N° :1266597	13/07/2020 01:09:04 p.m.
Maria.Aroca	el archivo con nombre " solicitud de ticket.msg " se ha adjuntado dentro de la solicitud N°: 1266597	13/07/2020 01:09:04 p.m.
Maria.Aroca	la Solicitud N°: 1266597 se creó en el Servicio Desktop	13/07/2020 01:09:03 p.m.
Maria.Aroca	la Solicitud N°: 1266597 tiene fecha de vencimiento 20200713 17:06:00	13/07/2020 01:09:03 p.m.
Maria.Aroca	Se creó orden de servicio N°: 1269824 y se asignó al técnico MARIA AROCA dentro de la solicitud N°: 1266597	13/07/2020 01:09:03 p.m.
Maria.Aroca	Se creó la solicitud N° : 1266597	13/07/2020 01:09:03 p.m.