




**SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE  
RESPUESTA A SOPORTES DE  
APLICATIVOS INSITUCIONALES**

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Vigencia: 29/10/2021</b>

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL**  
**GARZON - HUILA**


**SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES**

**PROCESO**  
**SISTEMAS DE INFORMACION**

**JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON**  
**Gerente**

**ESPERANZA FIERRO VANEGAS**  
**Subdirectora Administrativa**

**GARZON – HUILA**

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Vigencia: 29/10/2021</b>

**CUERPO DIRECTIVO**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL.**

**JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON**  
 Gerente

**YANETH GUTIERREZ MARTINEZ**  
 Asesor de Control Interno

**PABLO LEON PUENTES QUESADA**  
 Subdirector Científico


**ESPERANZA FIERRO VANEGAS**  
 Subdirector Administrativo

**LUIS FERNANDO CASTRO MAJE**  
 Asesor Jurídico

**MARYBEL CASTAÑO RODRIGEZ**  
 Líder de Mejora Continua

**JORGE HUMBERTO GONZALEZ MENESES**  
 Coordinador de sistemas  
 Autor(a).

**GARZON HUILA**

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Vigencia: 29/10/2021</b>

## SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SOPORTES SOLICITADOS POR LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

### OBJETIVO

Registrar los incidentes ocasionados en la prestación de los servicios en las diferentes unidades funcionales del hospital que tienen que ver con la plataforma tecnológica y el sistema de información, con el fin de realizar la trazabilidad a cada una de las solicitudes por parte del personal técnico y profesional del área de la unidad funcional de la Gestión de los Sistemas de Información.

### LINEAMIENTOS

1. El usuario del Sistema de información debe registrar el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin.
2. El área de sistemas inicialmente asigna la persona que atenderá ese incidente y en el tiempo estimado para ello, de acuerdo a la carga que tenga en ese momento de solicitudes.
3. El técnico o profesional asignado a ese incidente, iniciará la revisión del tema para dar solución y dejar el equipo del cliente operativamente.
4. El técnico o profesional realizará el cierre con una nota de observación tan pronto haya realizado el soporte respectivo.

En cada uno de los pasos anteriores queda registrado la fecha y hora para la trazabilidad respectiva.

### MODO DE OPERACIÓN

1. El usuario del Sistema de información debe registrar el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin: Todos los usuarios del sistema de información tienen en su escrito el ícono que se muestra a continuación el cual es la aplicación que se utilizar para realizar el registro del incidente:

2.



Al ejecutar el programa se muestra la siguiente pantalla



Registro de Soporte en Sistemas 1.0c

Consulte en este botón el histórico de soportes solicitados

Área: SISTEMAS Usuario: DIEGO ALEJANDRO CERQUERA Tel: 204 P: TERMINAL 182

**Registro de Soporte en Sistemas**

Descripción del Incidente:

Usuario que solicita el soporte: DIEGO ALEJANDRO CERQUERA


Soportes pendientes de Atención o Solución

Id	Fecha_Hora	Descripcion	IndSw	Atende	Tiempo_Lie	Ind
[Tabla vacía]						

Botones: Inicio, Subsección, Subsección, Subsección, Subsección

Diseño y Programación: Ing. Jorge H. González M. jhgonzalezm@gmail.com - 321-2008898

En esta ventana el usuario final debe describir el incidente y luego se da un click en el botón **Registrar**

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Vigencia: 29/10/2021</b>



Una vez registrado, se muestra la siguiente información




El área de sistemas por su parte tiene un software donde se gestionan los incidentes reportados por los usuarios finales y procede a asignar el soporte al técnico o profesional de acuerdo al tipo de soporte y perfil del incidente.



Soporte asignado al técnico o profesional



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Vigencia: 29/10/2021</b>



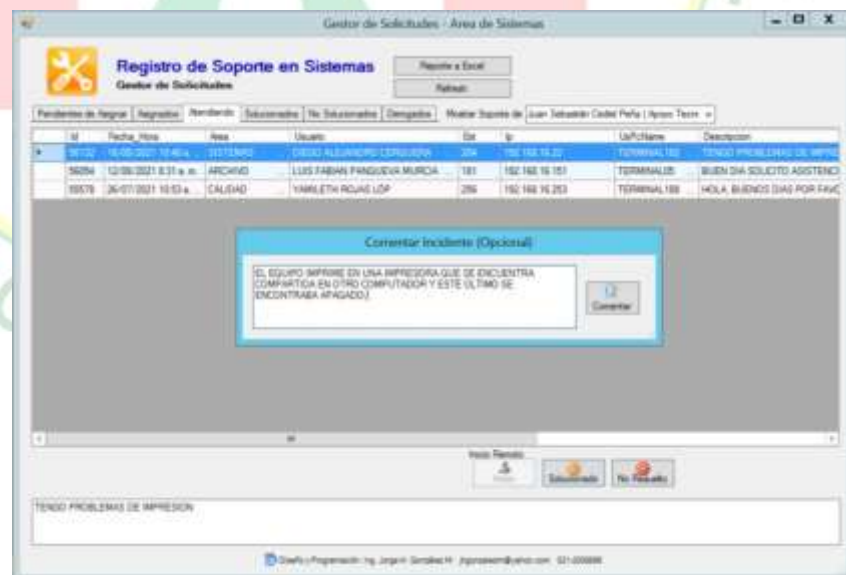
Se inicia la prestación del servicio




Al usuario automáticamente se le actualiza la ventana del aplicativo informando acerca del inicio del servicio y quién lo atiende



Una vez soluciona el incidente, el técnico o profesional comenta la solución.



y el incidente queda como solucionado.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Vigencia: 29/10/2021</b>

El usuario que postuló el soporte por su parte puede revisar la trazabilidad de los tiempos en la opción que se muestra resaltada.



La consulta muestra la siguiente información



Id	Fecha_Hora	Atiende	Hora_Asign	Inicio	Fin
56132	16/08/2021 10:40 a. m.	Juan Sebastián Cediel Peña	16/08/2021 10:45 a. m.	16/08/2021 10:47 a. m.	16/08/2021 10:51 a. m.
54933	29/06/2021 03:28 p. m.	Jorge González M.	29/06/2021 03:28 p. m.	29/06/2021 03:28 p. m.	29/06/2021 03:30 p. m.
54757	23/06/2021 08:49 a. m.	Juan Sebastián Cediel Peña	23/06/2021 08:49 a. m.	23/06/2021 09:01 a. m.	23/06/2021 09:01 a. m.
54458	23/06/2021 05:35 a. m.	Jorge González M.	23/06/2021 05:35 a. m.	23/06/2021 05:35 a. m.	23/06/2021 05:35 a. m.

Soporte Solicitado  
TENGO PROBLEMAS DE IMPRESION

Solución / Comentario  
EL EQUIPO IMPRIME EN UNA IMPRESORA QUE SE ENCUENTRA COMPARTIDA EN OTRO COMPUTADOR Y ESTE ÚLTIMO SE ENCONTRABA APAGADO.

Protejamos nuestro Medio Ambiente disminuyendo el consumo de papel

Por cada registro se muestra la siguiente información:


Fecha\_Hora: Fecha y hora en que el usuario registro el soporte.

Hora\_Asgin: Fecha y Hora en que se asigna a un técnico o profesional para la atención de ese soporte

Inicio: Fecha y hora en que el técnico o profesional inicial la revisión para dar solución al incidente.

Fin: Fecha y Hora en que el técnico o profesional da solución al incidente

De esta manera queda toda la información correspondiente a los tiempos de atención a los incidentes postulados por los usuarios del sistema de información.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Vigencia: 29/10/2021</b>

## SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SOPORTES SOLICITADOS A MANTENIMIENTO POR LOS USUARIOS

### OBJETIVO

Registrar los incidentes ocasionados en la prestación de los servicios en las diferentes unidades funcionales del hospital que tienen que ver con el área de mantenimiento hospitalario, con el fin de realizar la trazabilidad a cada una de las solicitudes por parte del personal técnico y profesional del área de Mantenimiento.

### LINEAMIENTOS

1. Registrar el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin.
2. El área de mantenimiento inicialmente asigna la persona que atenderá ese incidente y en el tiempo estimado para ello, de acuerdo a la carga que tenga en ese momento de solicitudes.
3. El técnico o profesional asignado a ese incidente, iniciará la revisión del tema para dar solución.
4. El técnico o profesional realizará el cierre con una nota de observación tan pronto haya realizado el soporte respectivo.

En cada uno de los pasos anteriores queda registrado la fecha y hora para la trazabilidad respectiva.

### MODO DE OPERACIÓN

1. El usuario registra el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin: Todos los usuarios tienen en su escritorio el icono que se muestra a continuación el cual es la aplicación que se utilizar para realizar el registro del incidente:




Al ejecutar el programa se muestra la siguiente pantalla



En esta ventana el usuario describe el incidente y registra dando click en el botón **Registrar**

El área de mantenimiento por su parte gestiona los incidentes reportados por los usuarios y procede a asignar el soporte al técnico o profesional de acuerdo al tipo de soporte y perfil del incidente, esto lo realiza mediante el programa que muestra la siguiente interface. En esta pantalla se asigna, se atiende y se registra la solución mediante un comentario donde se especifica de forma sintética la forma como se solucionó el incidente.



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Vigencia: 29/10/2021</b>

Al usuario automáticamente se le actualiza la ventana del aplicativo informando acerca del estado del soporte solicitado y a quién fue asignado.

El usuario que postuló el soporte por su parte puede revisar la trazabilidad de los tiempos en la opción que se muestra resaltada.



La consulta muestra la siguiente información



Id	Fecha_Hora	Atiende	Hora_Asign	Inicio	Fin
9690	07/10/2021 04:04 p. m.	Brayan Cediell	08/10/2021 03:00 p. m.	08/10/2021 03:00 p. m.	08/10/2021 04:29 p. m.
9476	08/09/2021 07:06 a. m.	Vicente Jimenez	08/09/2021 07:15 a. m.	08/09/2021 07:15 a. m.	08/09/2021 10:29 a. m.
9413	01/09/2021 07:54 a. m.	Vicente Jimenez	01/09/2021 09:42 a. m.	01/09/2021 11:06 a. m.	01/09/2021 05:31 p. m.

**Soporte Solicitado**  
MUY BUENAS TARDES NECESITAMOS DE SU COLABORACION PARA TRASLADAR 4 COMPUTADORES DEL AREA DE H3 RESPIRATORIO A H1 O UCI EXPANCIÓN. ESPERAMOS SU PRONTA RESPUESTA YA QUE LO ESTAN SOLICITANDO CON URGENCIA. GRACIAS

**Solución / Comentario**  
SE REALIZA TRASLADO DE COMPUTADORES H3 A H1

Por cada registro se muestra la siguiente información:


Fecha\_Hora: Fecha y hora en que el usuario registro el soporte.

Hora\_Asign: Fecha y Hora en que se asigna a un técnico o profesional para la atención de ese soporte

Inicio: Fecha y hora en que el técnico o profesional inicial la revisión para dar solución al incidente.

Fin: Fecha y Hora en que el técnico o profesional da solución al incidente

De esta manera queda toda la información correspondiente a los tiempos de atención a los incidentes postulados por los usuarios del sistema de información.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Vigencia: 29/10/2021</b>

## SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SOPORTES SOLICITADOS AL AREA BIOMEDICA POR LOS USUARIOS

### OBJETIVO

Registrar los incidentes ocasionados en la prestación de los servicios en las diferentes unidades funcionales del hospital que tienen que ver con el área de biomédicos, con el fin de realizar la trazabilidad a cada una de las solicitudes por parte del personal técnico y profesional del área de soporte Biomédico.

### LINEAMIENTOS

1. Registrar el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin.
2. El área de biomédicos inicialmente asigna la persona que atenderá ese incidente y en el tiempo estimado para ello, de acuerdo a la carga que tenga en ese momento de solicitudes.
3. El técnico o profesional asignado a ese incidente, iniciará la revisión del tema para dar solución.
4. El técnico o profesional realizará el cierre con una nota de observación tan pronto haya realizado el soporte respectivo.

En cada uno de los pasos anteriores queda registrado la fecha y hora para la trazabilidad respectiva.

### MODO DE OPERACIÓN

1. El usuario registra el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin: Todos los usuarios tienen en su escritorio el ícono que se muestra a continuación el cual es la aplicación que se utilizará para realizar el registro del incidente:




Al ejecutar el programa se muestra la siguiente pantalla



En esta ventana el usuario describe el incidente y registra dando click en el botón **Registrar**

El área de biomédicos por su parte gestiona los incidentes reportados por los usuarios y procede a asignar el soporte al técnico o profesional de acuerdo al tipo de soporte y perfil del incidente, esto lo realiza mediante el programa

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Vigencia: 29/10/2021</b>

que muestra la siguiente interface. En esta pantalla se asigna, se atiende y se registra la solución mediante un comentario donde se especifica de forma sintética la forma como se solucionó el incidente.

Inicio | Configuración | Área de Biomédico

## Gestor de Servicios al Biomédico

Gestor de Solicitudes

Buscar o Filtrar

Reservar

Procedimientos de Registro | Asignados | Resueltos | Terminados | No Resueltos | Cancelados | (Mostrar Solicitudes de: TERMINAL100)

ID	Fecha_Hora	Area	Usuario	Estado	Asignado	Resolución	Comentarios		
4000	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL100	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4001	15/10/2021 0:04	SALA DE PRAT	JEFE SALA DE PRAT	Asignado	100	100	100	TERMINAL101	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4002	15/10/2021 0:04	TERAPIA RESPIR	TERAPIA RESPIRATORIA	Asignado	100	100	100	TERMINAL102	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4003	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL103	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4004	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL104	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4005	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL105	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4006	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL106	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4007	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL107	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4008	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL108	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4009	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL109	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4010	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL110	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4011	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL111	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4012	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL112	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4013	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL113	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4014	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL114	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4015	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL115	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4016	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL116	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4017	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL117	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4018	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL118	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4019	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL119	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio
4020	15/10/2021 0:04	OPRUCION	JEFE OPRUCION	Asignado	100	100	100	TERMINAL120	Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio

Buen día por favor me pueden colaborar con la revisión del monitor del servicio de la terminal 100, para de procedimiento ya que no tiene procedimiento asignado y como para servicio pendiente por falta de un técnico de medicina ocupacional de la terminal 100.

Trabajo Programado por: Jhonatan S. Soto | Contacto: 0312 2222222

Inicio | Configuración | Área de Biomédico | 15/10/2021 17:00:00

Al usuario automáticamente se le actualiza la ventana del aplicativo informando acerca del estado del soporte solicitado y a quién fue asignado.

El usuario que postuló el soporte por su parte puede revisar la trazabilidad de los tiempos en la opción que se muestra resaltada.



Registro de Solicitudes a Mantenimiento 1.0c

Consulte en este botón el histórico de soportes solicitados

Area: SISTEMAS Usuario: Ing. Sistemas Tel. 000 Pc: LENOVO-JHO

Registro de Servicios a Biomedico

Usuario que solicita el servicio: ING. SISTEMAS

La consulta muestra la siguiente información




ID	Fecha_Hora	Atende	Area_Asign	Inicio	Fin
4007	30/04/2020 10:07 a.m.	Roberto Mancini	30/04/2020 11:39 a.m.	30/04/2020 12:44 p.m.	30/04/2020 12:46 p.m.
3238	21/01/2020 10:14 a.m.	Roberto Mancini	22/01/2020 08:34 a.m.	31/01/2020 02:43 p.m.	31/01/2020 02:51 p.m.
3231	25/01/2020 08:00 a.m.	Roberto Mancini	31/01/2020 02:40 p.m.	31/01/2020 02:43 p.m.	31/01/2020 02:52 p.m.

Soporte Solicitado:

Por favor revisar aire acondicionado oficina principal sistemas gracias

Solución / Comentarios:

Buenas tardes el aire acondicionado de la oficina principal de sistemas quedó en buen estado gracias.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Vigencia: 29/10/2021</b>

Por cada registro se muestra la siguiente información:

Fecha\_Hora: Fecha y hora en que el usuario registro el soporte.

Hora\_Asgin: Fecha y Hora en que se asigna a un técnico o profesional para la atención de ese soporte Inicio:  
Fecha y hora en que el técnico o profesional inicial la revisión para dar solución al incidente.

Fin: Fecha y Hora en que el técnico o profesional da solución al incidente

De esta manera queda toda la información correspondiente a los tiempos de atención a los incidentes postulados por los usuarios del sistema de información.





	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: C1DG6148</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES</b>	<b>Vigencia: 29/10/2021</b>

### CONTROL DE CAMBIOS

El control de cambios, describe las modificaciones realizadas al presente documento y define la nueva versión que se genera por cambios de fondo requeridos.

FECHA	CAMBIO	NUEVA VERSIÓN	ELABORÓ

### SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUCIONALES

<b>Elaborado por:</b> JORGE HUMBERTO GONZALEZ MENESES	<b>Revisado por:</b> PABLO LEON PUENTES QUESADA	<b>Aprobado por:</b> JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON
<b>Cargo:</b> COORDINADOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	<b>Cargo:</b> SUBDIRECTOR CIENTIFICO	<b>Cargo:</b> GERENTE

**Adopción resolución 0060 de 26 enero de 2022:** adopta seguimientos de tiempos de respuesta a soportes de aplicativos institucionales de la unidad funcional de sistema de información.

