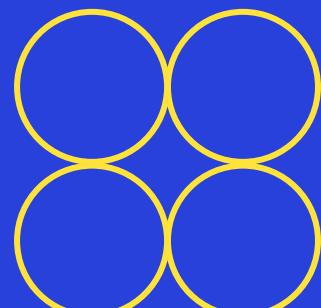
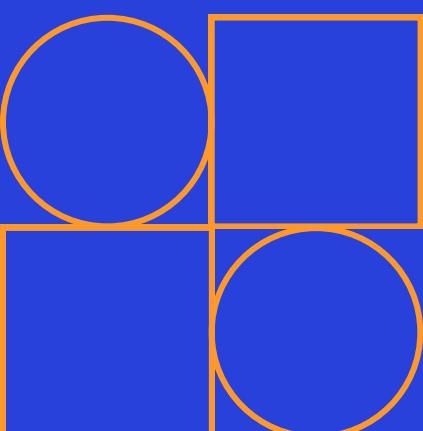


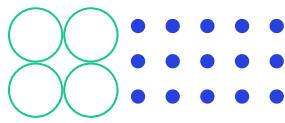


PUCP



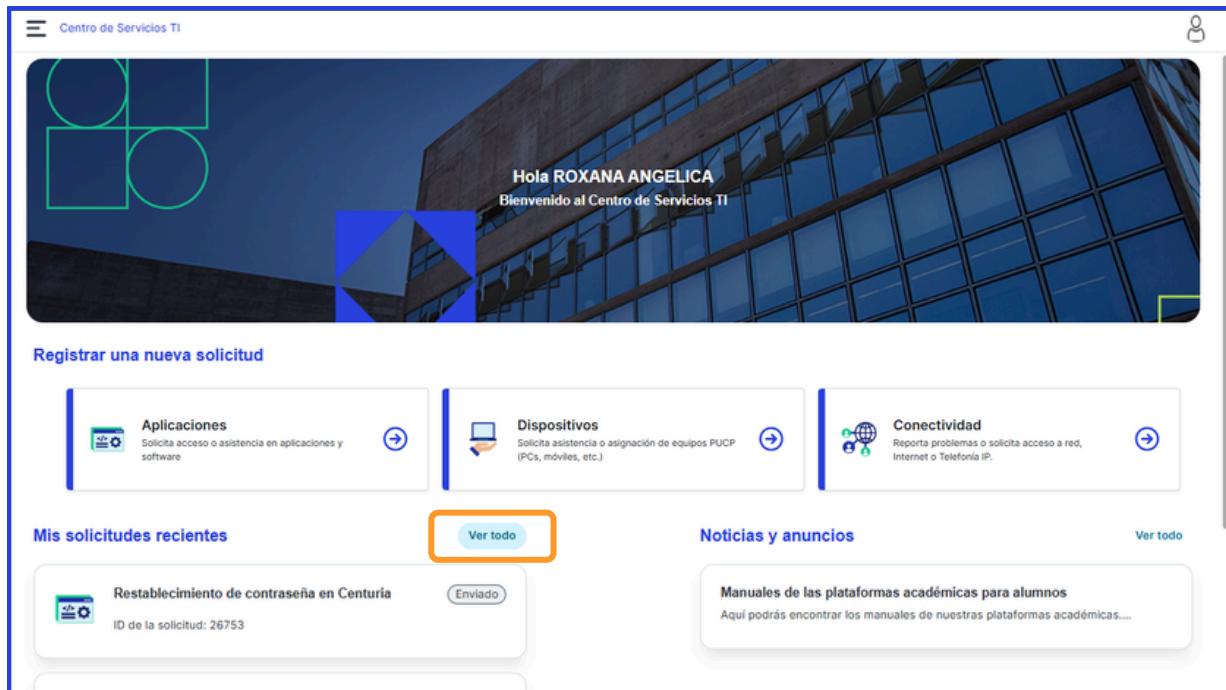
**¿CÓMO HACER
SEGUIMIENTO DE
SOLICITUDES EN EL
CENTRO DE
SERVICIOS TI?**





01.

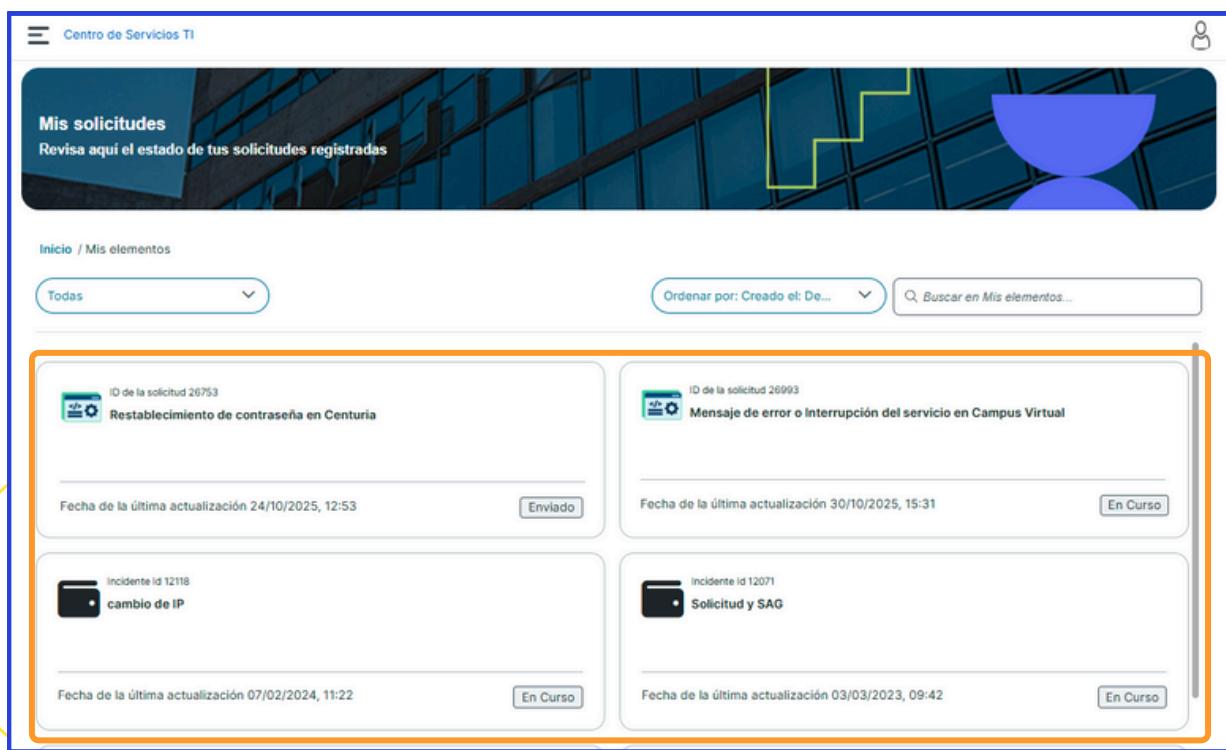
Para realizar el seguimiento de tus solicitudes registradas previamente, haz clic en **Ver Todo** en la sección **Mis solicitudes recientes**.



The screenshot shows the main interface of the Centro de Servicios TI. At the top, there is a decorative image of a modern building with a glass facade. Below it, a message reads "Hola ROXANA ANGELICA Bienvenido al Centro de Servicios TI". The main content area includes sections for "Registrar una nueva solicitud" (with links to "Aplicaciones", "Dispositivos", and "Conectividad"), "Mis solicitudes recientes" (listing a "Restablecimiento de contraseña en Centuria" with ID 26753, status "Enviado"), and "Noticias y anuncios" (listing "Manuales de las plataformas académicas para alumnos"). A blue button labeled "Ver todo" is highlighted with an orange box.

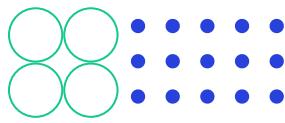
02.

Se mostrará una lista con todas las solicitudes e incidentes asociados a tu usuario.



The screenshot shows the "Mis solicitudes" page. The header says "Mis solicitudes" and "Revisa aquí el estado de tus solicitudes registradas". Below the header, there are filters for "Inicio / Mis elementos" (set to "Todas"), sorting options ("Ordenar por: Creado el: De..."), and a search bar ("Buscar en Mis elementos..."). The main content area displays a list of items, each with a thumbnail, ID, title, last update date, and status. The first two items are highlighted with an orange box: "Restablecimiento de contraseña en Centuria" (ID 26753, status "Enviado") and "Mensaje de error o interrupción del servicio en Campus Virtual" (ID 26993, status "En Curso").





03.

En esta pantalla encontrarás un filtro por estado para revisar **Todas** las solicitudes, solicitudes en **proceso de atención**, solicitudes ya atendidas (**Cerradas**), aprobaciones **pendientes** y aprobaciones **procesadas**.

Mis solicitudes
Revisa aquí el estado de tus solicitudes registradas

Inicio / Mis elementos

Solicitudes en proceso

Aprobaciones pendientes

Aprobaciones procesadas

Solicitudes cerradas

Solicitudes en proceso

Todas

Fecha de la última actualización: 16/10/2025, 09:56

Enviado

Incidente id 12118
cambio de IP

Fecha de la última actualización 07/02/2024, 11:22

Incidente id 12071
Solicitud y SAG

Incidente id 11617
No puedo ingresar a mi corre PUCP

04.

También puedes ordenar la lista usando el campo de **Ordenamiento**, eligiendo entre distintos criterios como: **número de solicitud (ID)**, **estado**, **fecha de creación**, **fecha de modificación**, etc.

Mis solicitudes
Revisa aquí el estado de tus solicitudes registradas

Inicio / Mis elementos

Todas

Ordenar por: Creado el: De...

Creado el: Asc-Des

Creado el: Des-Asc

Modificado el: Asc-Des

Modificado el: Des-Asc

ID

Fecha de la última actualización 16/10/2025, 09:56

Enviado

Incidente id 26753
Restablecimiento de contraseña en Centuria

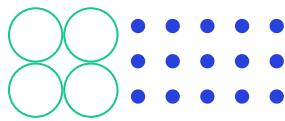
Fecha de la última actualización 07/02/2024, 11:22

Cerrado

Incidente id 12071
Solicitud y SAG

Incidente id 11617
No puedo ingresar a mi corre PUCP





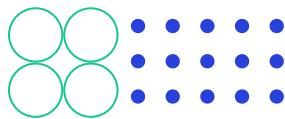
05.

Para ver la información completa de una solicitud, ubícalas en la lista y haz clic sobre su título.

06.

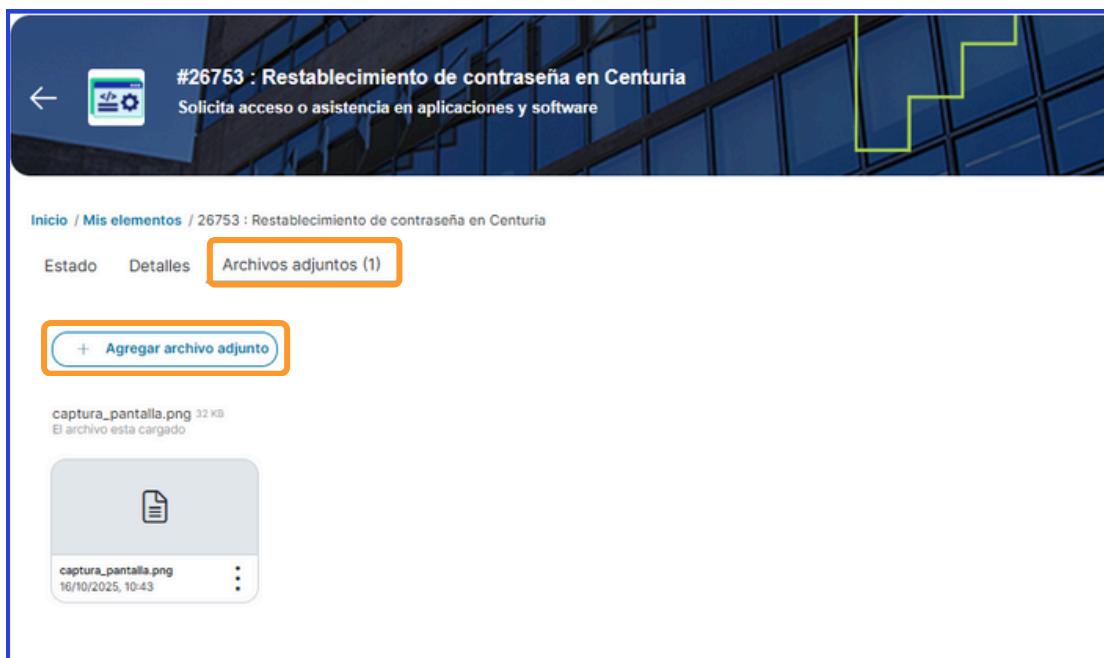
En la pestaña **Estado** puedes hacer un seguimiento de los estados de tu solicitud. Además, en el recuadro de la derecha puedes visualizar información como: **prioridad** o **fecha de creación**.





07.

Los archivos adjuntos que hayas registrado con la solicitud se podrán visualizar en la sección **Archivos Adjuntos**. Si deseas añadir un archivo, haz clic en **+ Agregar archivo adjunto**.



#26753 : Restablecimiento de contraseña en Centuria
Solicita acceso o asistencia en aplicaciones y software

Inicio / Mis elementos / 26753 : Restablecimiento de contraseña en Centuria

Estado Detalles Archivos adjuntos (1)

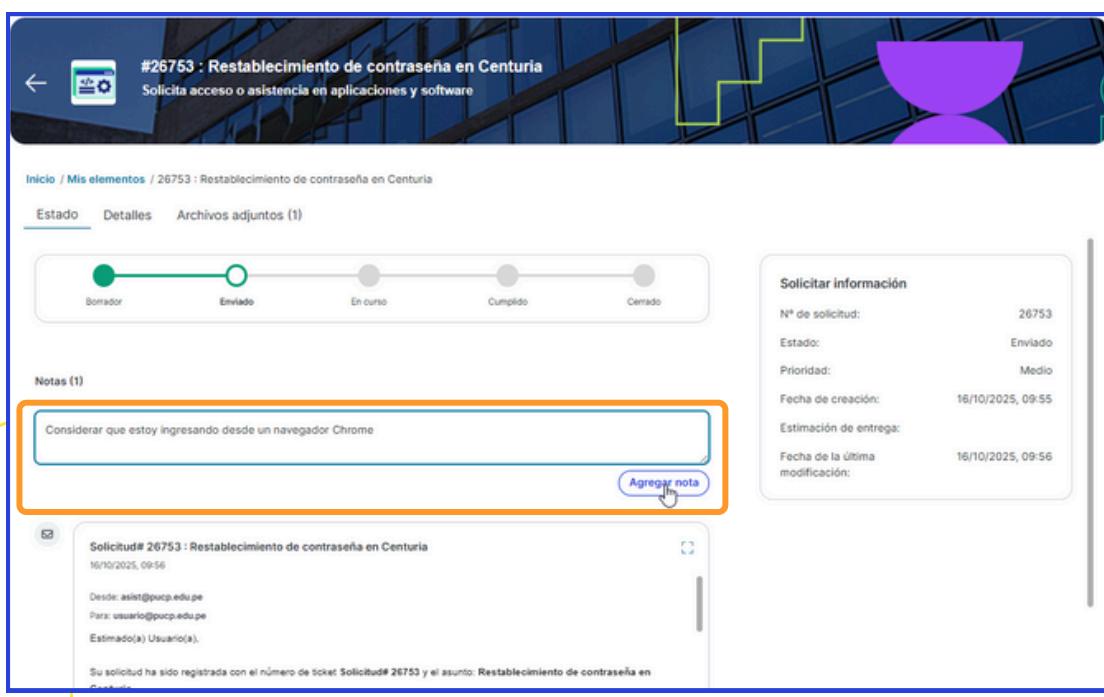
+ Agregar archivo adjunto

captura_pantalla.png 32 KB
El archivo está cargado

captura_pantalla.png
16/10/2025, 10:43

08.

Puedes agregar información adicional, ingresando un texto en el cuadro disponible y haciendo clic en **Agregar nota**.



#26753 : Restablecimiento de contraseña en Centuria
Solicita acceso o asistencia en aplicaciones y software

Inicio / Mis elementos / 26753 : Restablecimiento de contraseña en Centuria

Estado Detalles Archivos adjuntos (1)

Borrador Enviado En curso Cumplido Cerrado

Notas (1)

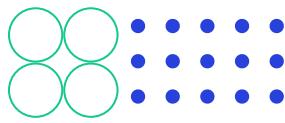
Considerar que estoy ingresando desde un navegador Chrome

Agregar nota

Solicitar información

Nº de solicitud: 26753
Estado: Enviado
Prioridad: Medio
Fecha de creación: 16/10/2025, 09:55
Estimación de entrega:
Fecha de la última modificación: 16/10/2025, 09:56

Solicitud# 26753 : Restablecimiento de contraseña en Centuria
16/10/2025, 09:56
Desde: asist@pucp.edu.pe
Para: usuario@pucp.edu.pe
Estimado(a) Usuario(a),
Su solicitud ha sido registrada con el número de ticket Solicitud# 26753 y el asunto: Restablecimiento de contraseña en Centuria.



09.

Se mostrará la nota agregada a la solicitud.

The screenshot shows a ticket detail page for ticket #26753. The ticket title is "Restablecimiento de contraseña en Centuria" and the description is "Solicita acceso o asistencia en aplicaciones y software". The ticket status is "Borrador" (Draft). The note section contains two notes. The first note is a system-generated message from "ROXANA ANGELICA QUEVEDO" on 16/10/2025, 10:49, stating "Considerar que estoy ingresando desde un navegador Chrome". The second note is a user-added note: "Agregue sus notas aquí." (Add your notes here). On the right side, there is a sidebar for "Solicitar información" (Request information) with fields for "Nº de solicitud" (Ticket number), "Estado" (Status), "Prioridad" (Priority), "Fecha de creación" (Creation date: 16/10/2025), "Estimación de entrega" (Estimated delivery: 16/10/2025), and "Fecha de la última modificación" (Last modification date: 16/10/2025).

Notificaciones:

A) Solicitud reclasificada a incidente

Luego del registro de tu solicitud, **en caso corresponda a un incidente, el equipo del Centro de servicios TI lo reclasificará** como tal y le asignará un nuevo número. Esta reclasificación permite brindar un mejor seguimiento al caso. Si necesitas agregar información, haz clic en el enlace del correo para añadir una nota.

The email content is as follows:

Asunto: Solicitud# 26747 : Consulta o ayuda en Paideia

Estimado(a) Usuario(a),

Le informamos que su solicitud con número de ticket **Solicitud# 26746** y asunto **Consulta o ayuda en Paideia**, ha sido reclasificada como incidente para una mejor gestión. A partir de ahora, podrá darle seguimiento con este número: Incidente# 15752..

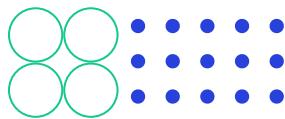
Si necesita agregar información a su solicitud puede hacer clic en este [enlace](#).

Agradecemos su comprensión mientras trabajamos en resolver el incidente.

Atentamente,

Centro de Servicios TI
Dirección de Tecnologías de Información

PUCP
YouTube | LinkedIn | Facebook | Instagram | TikTok



B) Nueva nota de la Centro de Servicios TI en tu solicitud

Si tu solicitud es actualizada, recibirás un correo con el número de ticket y el asunto correspondiente. Para revisar las notas o comentarios agregados a tu solicitud, haz clic en el enlace incluido en el mensaje.

Asunto: Nueva actualización en la Solicitud# 26749

Estimado(a) Usuario(a),

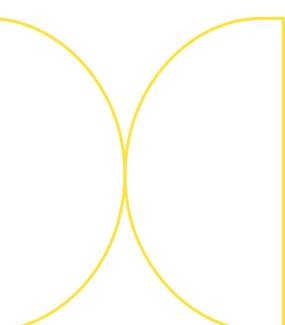
Le informamos que su ticket con número **Solicitud# 26749** y asunto **Consulta o ayuda en Paideia**, ha sido actualizado.

Importante: Para revisar la nueva actualización en su ticket puede hacer clic en este [enlace](#).

Atentamente,

Centro de Servicios TI
Dirección de Tecnologías de Información

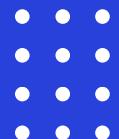


¡Excelente!

Has concluido la guía

Ahora ya sabes cómo **hacer seguimiento a tus solicitudes** en el **Centro de servicios TI**. ¡Continúa revisando las guías y material complementario para que puedas sacar el máximo provecho a la plataforma!



PUCP