

Sergio Alejandro Soto Rivera

Bogotá, Colombia · <https://www.linkedin.com/in/sergio-sotor/> · +57 3217677161 · riverasergiosotorivera@gmail.com

Ingeniero de Sistemas en formación con sólida experiencia en soporte técnico y gestión de requerimientos. Especializado en la administración de plataformas tecnológicas y en la gestión de incidencias a través de herramientas como Jira, Aranda, y ServiceDesk. He trabajado en la instalación, configuración, y mantenimiento de equipos informáticos, realizando tareas como pruebas de red, soporte en sitio e instalación de software y hardware. Mi experiencia también incluye el soporte remoto vía llamadas, Teams, y acceso remoto para resolución de problemas de primer nivel. Además, cuento con experiencia en la configuración de sistemas administrativos, aplicativos de salud y medicamentos, así como en la configuración de impresoras y mantenimiento preventivo y correctivo. Comprometido con el aprendizaje continuo, siempre enfocado en mejorar mis habilidades y mantenerme actualizado en nuevas tecnologías y metodologías de soporte.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Indra Colombia-Cafam

Agente mesa de servicios

Bogotá, Colombia

Mayo 2023–Mayo 2025

- Brindé soporte técnico tanto remoto como en sitio a usuarios internos, resolviendo incidentes y requerimientos tecnológicos.
- Utilicé el portal de Aranda para la gestión, documentación y seguimiento de tickets de soporte.
- Realicé consultas básicas y apoyo en el manejo de bases de datos, colaborando con el área técnica para resolver problemas relacionados con información de sistemas internos.
- Instalé, configuré y solucioné problemas de software, periféricos y equipos de cómputo.
- Diagnostiqué fallas en red local, configuré accesos a carpetas compartidas y verifiqué conectividad.
- Brindé soporte a herramientas corporativas y de oficina, incluyendo sistemas internos y suite ofimática.
- Escalé y di seguimiento a incidentes complejos, manteniendo comunicación constante con el usuario final.
- Garanticé una atención oportuna, documentada y orientada a la solución efectiva de problemas.

Indra Colombia-Ecopetrol

Agente mesa de servicios

Bogotá, Colombia

Mayo 2022–abril 2023

- Brindé soporte técnico de primer nivel de forma remota mediante llamadas telefónicas y acceso remoto.
- Utilicé la herramienta DA ServiceDesk para registrar, gestionar y hacer seguimiento a incidentes y solicitudes.
- Instalé y configuré software corporativo, herramientas ofimáticas y aplicaciones internas.
- Diagnostiqué y solucioné fallas en sistemas operativos y redes básicas.
- Restablecí accesos y contraseñas, y asistí con problemas comunes de usuario final.
- Clasifiqué y escalé tickets cuando fue necesario, asegurando tiempos de respuesta eficientes.
- Mantuve una comunicación clara y efectiva con los usuarios, priorizando la satisfacción del cliente.

Politécnico Grancolombiano

Soporte técnico, practicas

Bogotá, Colombia*noviembre 2021–abril
2022*

- Brindé soporte técnico de primer nivel de forma remota mediante llamadas y acceso remoto a equipos.
- Utilicé DA ServiceDesk para la gestión, documentación y seguimiento de incidentes y requerimientos.
- Instalé, configuré y brindé soporte a impresoras locales y de red, incluyendo gestión de colas de impresión y controladores.
- Realicé pruebas de red básicas (ping, ipconfig, tracert) para diagnosticar conectividad, DNS y acceso a recursos compartidos.
- Asistí en la configuración de permisos de red, unidades mapeadas y accesos a carpetas compartidas.
- Solucioné problemas en sistemas operativos Windows y herramientas de ofimática (Outlook, Excel, Word, Teams, etc.).
- Apoyé en la instalación y actualización de software corporativo, así como la configuración de perfiles de usuario.
- Restablecí accesos, contraseñas y credenciales de dominio.

EDUCACIÓN

Universidad CUN (Corporación Unificada Nacional)***Bogotá, Colombia****Abril 2021-Actualmente*

Certificado en Tecnólogo de Ingeniería de Sistemas

Diplomado (Corporación Unificada Nacional)***Bogotá, Colombia****Abril 2024*

Programación de Java

SKILLS ADICIONALES

- Trabajo en equipo y colaboración efectiva en entornos remotos.
- Capacidad de aprendizaje rápido y adaptación a nuevas tecnologías.
- Pensamiento analítico y enfoque en la resolución de problemas.
- Comunicación clara con equipos técnicos y no técnicos.
- Gestión del tiempo y priorización de tareas en proyectos ágiles.
- Actitud proactiva y orientación a resultados