

Juan Diego Rodríguez Villamizar

Soporte Técnico Nivel 2 | SysAdmin Jr. | Desarrollo Web | Analista SOC Nivel 1 | Infraestructura

📍 Caracas, Venezuela | 📞 WhastApp +58 422 2802 251 | 📱 Celular 04222802251 | ✉️ jdwillamizar1702@gmail.com | juanrobyte@gmail.com

🔗 LinkedIn: linkedin.com/in/juanrobyte | GitHub: github.com/juanrobyte

Resumen Profesional

Analista de Soporte Técnico Nivel 2 con más de 2 años de experiencia en infraestructura, redes y administración de bases de datos. Experto en resolución de incidencias, administración de sistemas y automatización con Python. Reconocido por reducir tiempos de inactividad, restaurar sistemas críticos y brindar soporte técnico integral. Habilidades interpersonales sólidas con capacidad probada en manejo de clientes, persuasión y comunicación efectiva. Actualmente ampliando conocimientos en ciberseguridad a través de Cisco Networking Academy y Hack The Box Academy. Fluido en español e inglés intermedio (B1-B2).

Experiencia Laboral

Quantico Servicios de Asistencia S.A – Analista de Soporte Técnico (Nivel 2 / Infraestructura y Sistemas)

Caracas, Venezuela | Abr 2020 – Sep 2021

- Brindé soporte de Nivel 2 para infraestructura de hardware, software y redes.
- Administré FortiClient VPN, monitoreé logs y aseguré el control de accesos.
- Diagnosticué y reparé hardware: RAM, SSD/HDD, fuentes de poder, laptops (incluido cambio de pantallas).
- Implementé y mantuve cableado estructurado para nuevas oficinas.
- Administré respaldos y restauraciones de bases de datos, garantizando continuidad del negocio.
- Resolví incidencias de VoIP (Elastix) y monitoreo de registros de llamadas para diagnóstico.
- Realicé mantenimiento preventivo de impresoras y gestioné reemplazo de tóner.
- Desarrollé un script en Python para automatizar la carga de bases de datos desde CSV, reduciendo carga manual.
- Colaboré con el sysadmin y desarrolladores para reportar y dar seguimiento a bugs en sistemas internos.

Logros Clave:

- Restauré una base de datos de producción tras una falla crítica, minimizando el tiempo de inactividad.
- Automatice el proceso de carga de datos con Python, ahorrando horas de trabajo manual semanal y reduciendo errores.
- Brindé soporte integral como único analista de TI, gestionando infraestructura, seguridad y soporte a usuarios.

Compara Seguro (Startup) – Desarrollador Web

Medellín, Colombia | May 2024 – Actual

- Desarrollé interfaces responsive utilizando React, HTML y CSS.
- Configuré e inicialice el proyecto.
- Convertí diseños UI en componentes web funcionales.
- Modularización del backend del proyecto para tener mejor escalabilidad.
- Manejo de la Base de Datos (MariaDB), consultas, creación de tablas, etc.

Desarrollador Web – Freelance

Caracas, Venezuela | Oct 2021 – Feb 2022 / Mar 2022 – May 2022 / Feb 2025

- Optimización visual y resolución de bugs en sitios corporativos de alto tráfico utilizando CSS y WordPress, mejorando la experiencia de usuario en proyectos como: jobs.hp.com | careers.asurion.com | cooperstandard.com | apexsystems.com
- Automatización y scraping de datos con Python y Selenium (Mar 2022 – May 2022), implementando scripts para la recolección estructurada de información (precio, modelo y características) en páginas de productos náuticos.
- Desarrollo web con HTML5 y CSS3 vanilla (Mar 2022 – May 2022), trabajando en simultáneo con el proyecto de scraping, asegurando maquetación semántica y responsive.
- Integración backend con CakePHP (Feb 2025): Implementé un script que conectaba formularios de cotización en Interwelt-intl.com con el CRM, centralizando datos de clientes potenciales de asistencia en viajes.

Atento Campaña VTR - Técnico Multiskill (L1-L2)

Pereira, Colombia / Jul 2025 – Oct 2025

- Soporte técnico en call center para dispositivos móviles, televisión e internet con problemas de conectividad.
- Resolución de incidencias de Nivel 1 y Nivel 2 aplicando protocolos básicos y métodos alternativos cuando es necesario.
- Gestión de KPIs clave: resolutiveidad, TMO (tiempo medio de llamada), NPS (Net Promoter Score), FCR (First Contact Resolution) en 24 horas y 7 días.
- Uso de videollamadas como herramienta de diagnóstico y resolución, alcanzando resultados consistentes según los indicadores de desempeño.
- Reconocido por mantener métricas destacadas de eficiencia y calidad en la atención.
- Aplicación de protocolos para resolver incidencias en primer contacto, reduciendo escalamientos.
- Escalamiento de casos a técnicos de campo cuando la solución remota no es posible.
- Fortalecimiento de habilidades de manejo de clientes y persuasión en interacciones de alto volumen.

Distribuidora FC Ferre Construye 2035, C.A - Desarrollador Web Frontend

Caracas, Venezuela / Oct 2025 – Dec 2025

- Participación como frontend en interfaz administrativa (dashboard/gestión).
- Mejoras de UI/UX, componentes y consistencia visual.
- Trabajo colaborativo para integrar pantallas con flujos internos.

Educación

UNEXPO – Ingeniería en Computación (4 semestres completados).

Caracas, Venezuela / 2019 – 2021.

Cisco Networking Academy – Analista en Ciberseguridad (CCST, En curso).

Online / 2025 – Presente.

Hack The Box

Online / 2025 – Presente.

TryHackMe

Online / 2025 – Presente.

Certificaciones y Cursos

- Introducción a la ciberseguridad – Cisco Networking Academy (Jul. 2025).
- Fundamentos de Soporte Técnico – Google (May. 2025).
- Curso Básico de Python – Platzi (Ago. 2022).
- Python Intermedio: Comprehensions, Lambdas y Manejo de Errores – Platzi (Ago. 2022).
- Introducción a la Línea de Comandos – Platzi (Ago. 2022).
- Computación Básica – Platzi (Feb. 2022).

Habilidades Técnicas

- Lenguajes de Programación: Python, JavaScript (ES6+), HTML5, CSS3, SQL (consultas de datos básico)
- Frameworks y Librerías: React, CakePHP, Bootstrap, TailwindCSS, ExpressJs (Básico).
- Automatización y Web Scraping: Selenium, Python Scripts
- Sistemas y Seguridad: Linux Fundamentals, Windows Fundamentals, FortiClient, OsTicket
- Herramientas: Git, GitHub, Node.js (básico), Figma
- Herramientas Ofimáticas: Microsoft 360 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, etc), Google Workspace.
- Idiomas: Español (Nativo), Inglés (B1-B2)
- Habilidades Blandas: Resolución de problemas, adaptabilidad, manejo de clientes, persuasión, comunicación efectiva