



INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA ENERO 2022

TIPO ACTIVIDAD	INFORME DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA – APLICACIÓN ARANDA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL SOPORTE DE TI.
DIRECCIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN	GOBERNACIÓN DE SANTANDER CALLE 37 N° 10 - 30
OPERADORES DE ACTIVIDAD	INGRID YALEIDA MEDINA VILLABONA
	HERCILIA SANTAMARIA BENAVIDES
	HERSON ELLERY SIERRA JAIMES
	RAFAEL RICARDO GOMEZ ORTIZ
	SERVIDORES GOBERNACIÓN

El presente informe tiene como objetivo brindar la información obtenida de las actividades de soporte técnico y tecnológico gestionadas a través de Mesa de Ayuda y consolidadas en la Herramienta Software Aranda.

El informe presenta el análisis de los tickets con tipo de registro: web, telefónico y directo durante el periodo del mes de enero 2022.

A continuación, se describen las actividades realizadas por el equipo técnico de la Dirección de Sistemas de Información en las tareas asignadas por la gestión de Mesa de Ayuda. “ARANDA”

1. SERVICIOS – TIPO DE REGISTRO

Durante el transcurso del mes de enero 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 794 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 760, directos 14 registros, correo electrónico 12 registros, web 4 registros, WhatsApp 4 registros, haciendo una cantidad de 794 tickets. Mirando los servicios de Accesos y Autenticación suman 13 registros, Administración de Correo Cliente suman 45 registros, Administración de Dominio Windows 107 registros, Administración de la Telefonía 6 registros, Administración de Puestos de Trabajo 519 registros, Administración Dispositivos Periféricos 1 registro, Administración Sistemas de Almacenamiento 1 registro, Forest 1 registro, Guane 98 registros, Guane Contratos 1 registro, Impresión 1 registro y por último Sistema FED 1 registro.

FECHA_REGISTRO	(Todas)					
Cuenta de SERVICIO	TIPO DE REGISTRO					
	Correo Electrónico	Directo	Telefónico	Web	WhatsApp	Total general
Accesos y Autenticación	1		9	1	2	13
Administración de Correo Cliente		1	43		1	45
Administración de Dominio Windows	5	1	100	1		107
Administración de la Telefonía		1	5			6


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

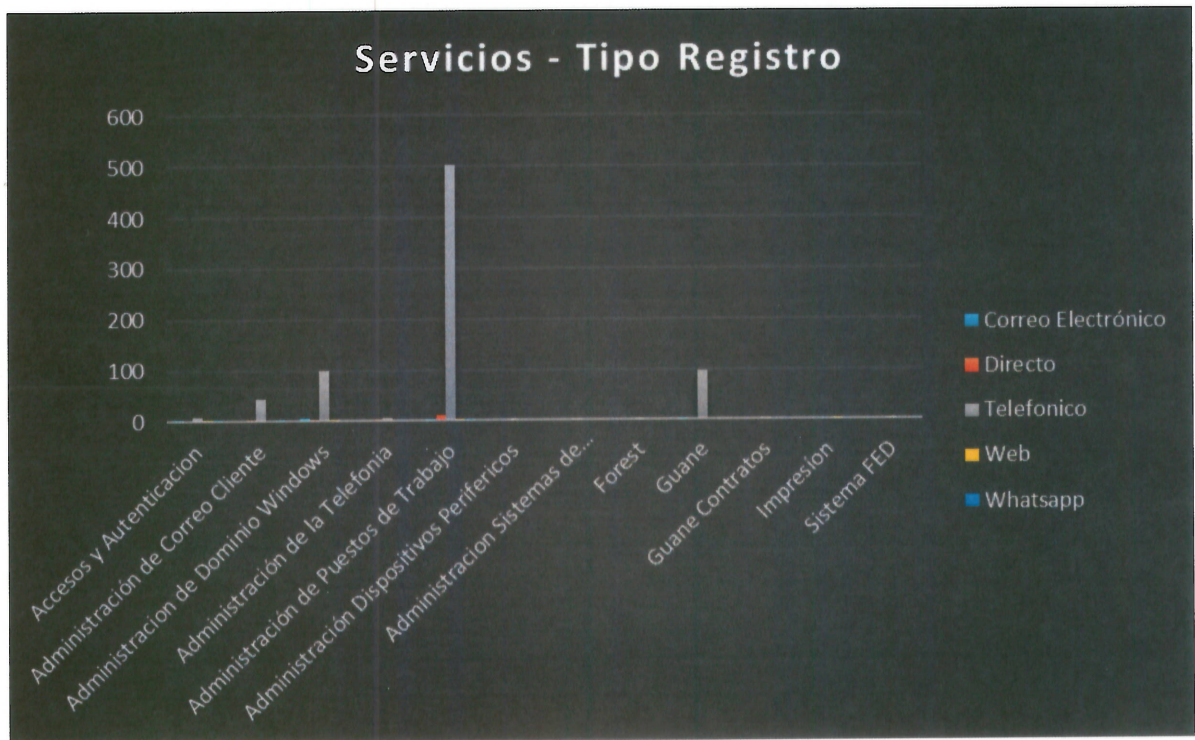

www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Administración de Puestos de Trabajo	4	11	502	1	1	519
Administración Dispositivos Periféricos			1			1
Administración Sistemas de Almacenamiento			1			1
Forest			1			1
Guane	2		96			98
Guane Contratos			1			1
Impresión				1		1
Sistema FED			1			1
Total general	12	14	760	4	4	794

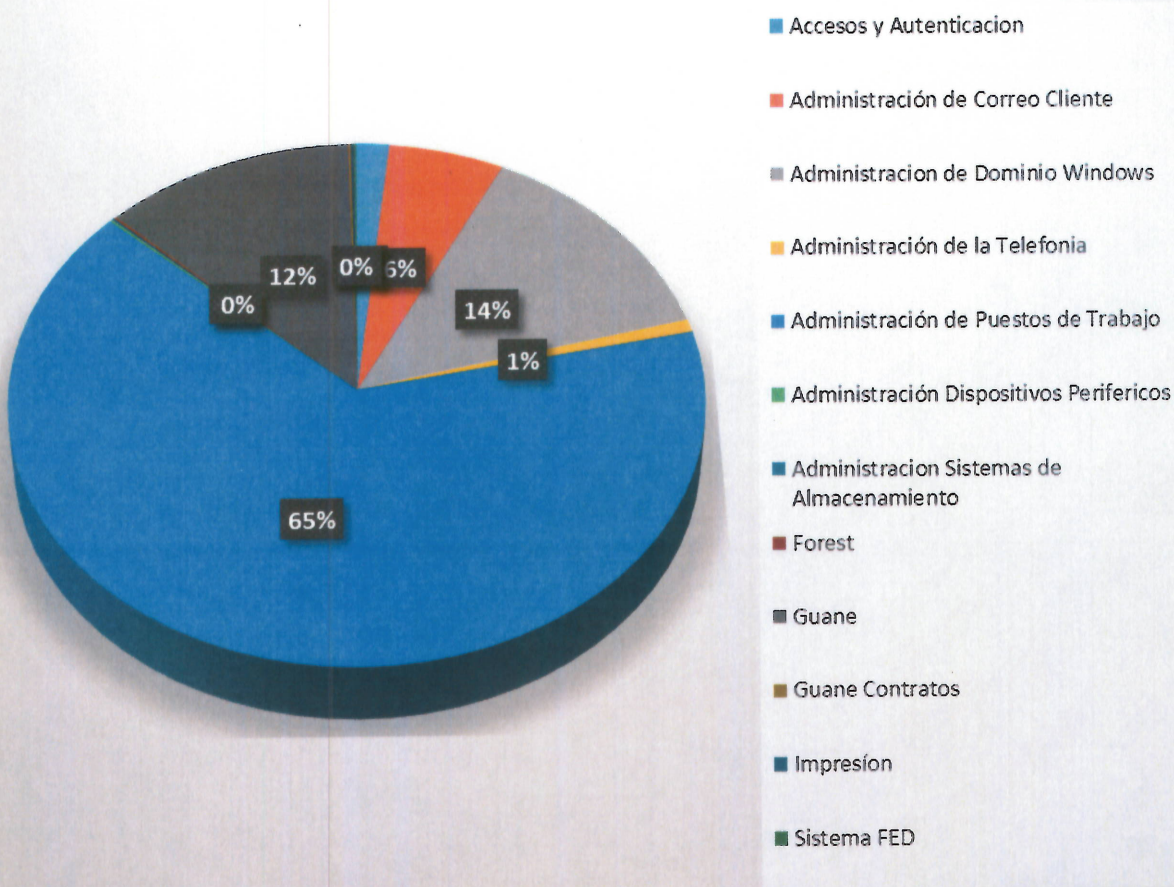


1.1. TOTAL DE SERVICIOS

FECHA_REGISTRO - Enero 2022		(Todas)
Servicios	Total	
Accesos y Autenticación	13	
Administración de Correo Cliente	45	
Administración de Dominio Windows	107	
Administración de la Telefonía	6	
Administración de Puestos de Trabajo	519	
Administración Dispositivos Periféricos	1	
Administración Sistemas de Almacenamiento	1	
Forest	1	
Guane	98	
Guane Contratos	1	
Impresión	1	
Sistema FED	1	
Total general	794	



Total de Servicios



2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS

Del total de 794 incidencias reportadas durante el periodo del mes de enero, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Infraestructura con 91 servicios, Mantenimiento con 19 servicios, Mesa de Ayuda con 678 servicios y Sistemas de Información con 6 servicios.

SERVICIO		(Todas)			
Cuenta de SERVICIO	Grupo - Especialistas	Mantenimien to	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
Especialistas	Infraestructura				
Diego Andrés Torres Córdón				4	4
Gabriel Fernando Anaya Blanco				1	1
Herman Valderrama Bautista				32	32
Herson Ellery Sierra Jaimes				117	117
Hugo Alberto Suarez Hernández				52	52
Ingrid Yaleida Medina Villabona				28	28
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo				1	1


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co

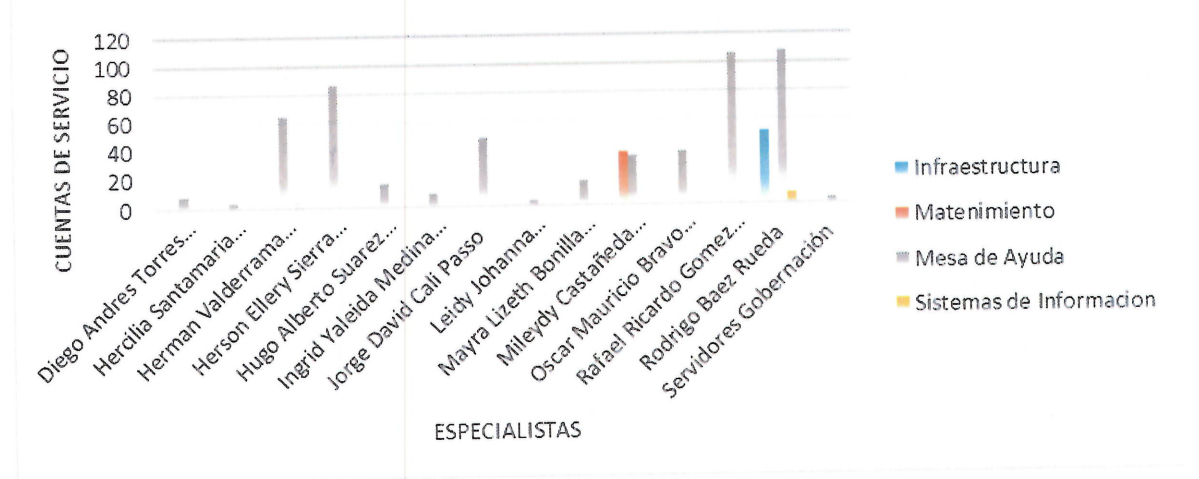

info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Jorge David Cali Passo			79		79
Mayra Lizeth Bonilla Arenas			14		14
Mileydy Castañeda Londoño		19	14		33
Oscar Mauricio Bravo Uribe			68		68
Rafael Ricardo Gómez Ortiz			118		118
Rodrigo Báez Rueda	84		138	2	224
Servidores Gobernación	7		12	4	23
Total general	91	19	678	6	794

GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS



Grupo De Especialistas

Infraestructura

- Realizar actividades operativas del sistema antivirus institucional y mesa de ayuda
- Creación y configuración de máquinas virtuales
- Operación y administración del Firewall y consola antivirus.
- Gestión de servicios del Centro de Datos.
- Parametrización, gestión y monitoreo de Copias de Seguridad de sistemas de información.

Mantenimiento Correctivo

- Mantenimiento interno/externo
- Formateo, restablecimiento de imagen de sistema operativo, Instalación de licencias
- Actualización y mantenimiento de software drivers, temporales y programas
- Correctivos de disco duro
- Correctivos de Board
- Correctivos de Memoria RAM
- Correctivos en Bios y otros componentes
- Reemplazo e instalación de disco duro
- Reemplazo de Board
- Reemplazo - Adición de memoria RAM
- Reemplazo de procesador
- Reemplazo de fuente de poder



- Reemplazo de Batería Cr2032
- Reemplazo cooler
- Reemplazo otros componentes (bus de datos, cables, switch de encendido, otros)
- Recuperación de información de medios de almacenamiento y Backups.
- Devoluciones al almacén (bajas de dispositivos, Monitor, CPU, impresora, otros)
- Otros diagnósticos y soluciones (configuraciones, deshabilitar contraseñas, otros)

Mantenimiento Lógico:

- Evaluación funcionalidad de aplicativos.
 - o Verificación de versión de aplicativos instalados.
 - o Des-instalación de aplicativos externos al dominio.
 - o Comprobación de antivirus.
- Optimización sistema operativo
 - o Eliminación de archivos temporales
 - o Des-activación de características de visualización.
 - o Des-habilitación de aplicaciones de inicio automático y servicios foráneos de Microsoft.
- Desfragmentación de disco duro y comprobación de integridad del mismo (Scan disk).

Mantenimiento Físico:

- Limpieza externa (Periféricos y gabinete del PC).
- Limpieza interna (Coolers, Memoria, cableado).
- Revisión conectividad (Network y eléctrico).
- Verificación de operatividad.

Mesa de Ayuda

- Verificar el equipo de cómputo que no enciende.
- No tiene Internet.
- El equipo de cómputo se bloqueó.
- El teléfono o la extensión no sirve.
- Compartir carpetas de archivos escaneados
- Instalación del Guane en el equipo de cómputo.
- Restablecer contraseña del dominio.
- Restablecer contraseña del correo institucional.
- Crear link para reuniones virtuales de Teams.
- Cambio de Tóner.
- Limpieza de impresoras.
- Eliminación de archivos temporales

Sistemas de Información



- Soportar y gestión requerimientos del sistema de información Guane y los demás sistemas de información alojados en el Datacenter en la dirección de sistemas de información de la Gobernación de Santander.
- Creación y Modificación de usuario de Dominio, correo, Guane, sia.

3. ESPECIALISTAS Y ESTADO

Del total de 794 incidencias reportadas durante el periodo del mes de enero, dentro de los parámetros de Estado son: Anulado con 2 servicios, Cerrado con 794 servicios y En Proceso con 2 servicios.

FECHA_REGISTRO - Enero		(Todas)		
Especialistas		Estado		
Etiquetas de fila		Anulado	Cerrado	En Proceso
Diego Andrés Torres Córdón			4	4
Gabriel Fernando Anaya Blanco			1	1
Herman Valderrama Bautista			32	32
Herson Ellery Sierra Jaimes			117	117
Hugo Alberto Suarez Hernández			52	52
Ingrid Yaleida Medina Villabona			28	28
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo			1	1
Jorge David Cali Passo			79	79
Mayra Lizeth Bonilla Arenas			14	14
Mileydy Castañeda Londoño			33	33
Oscar Mauricio Bravo Uribe			68	68
Rafael Ricardo Gómez Ortiz			118	118
Rodrigo Báez Rueda		2	222	
Servidores Gobernación			21	2
Total general		2	790	2



4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co

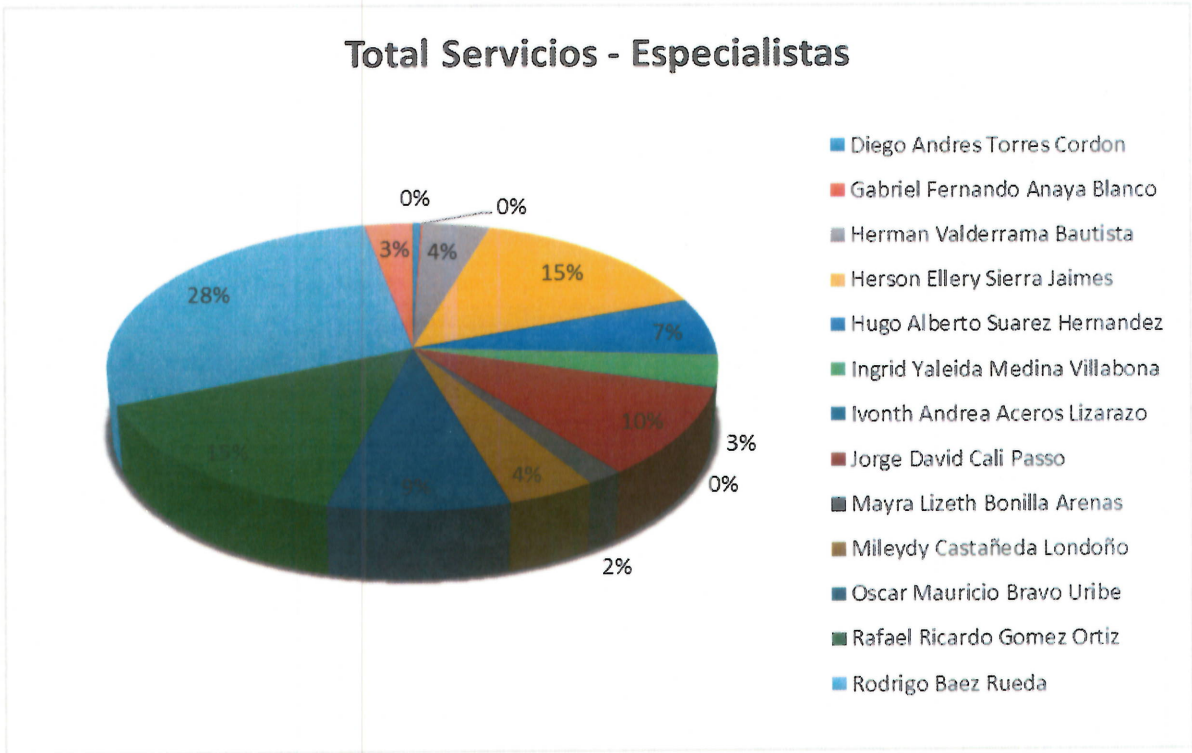

info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Del total de 794 incidencias reportadas durante el periodo del mes de enero, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 4 servicios, Gabriel Fernando Anaya Blanco con 1 servicio, Herman Valderrama con 32 servicios, Herson Sierra con 117 servicios, Hugo Suarez con 52 servicios, Ingrid Medina con 28 servicios, Jorge Cali con 79 servicios, Mayra Bonilla con 14 servicios, Mileydy Castañeda con 33 servicios, Oscar Bravo con 68 servicios, Rafael Gómez con 118 servicios, Rodrigo Báez con 224 servicios y Servidores Gobernación con 23 servicios.

NOMBRE_AUTOR (Todas)	
Especialistas	Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Cordón	4
Gabriel Fernando Anaya Blanco	1
Herman Valderrama Bautista	32
Herson Ellery Sierra Jaimes	117
Hugo Alberto Suarez Hernández	52
Ingrid Yaleida Medina Villabona	28
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	1
Jorge David Cali Passo	79
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	14
Mileydy Castañeda Londoño	33
Oscar Mauricio Bravo Uribe	68
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	118
Rodrigo Báez Rueda	224
Servidores Gobernación	23
Total general	794



5. TOTALES SERVICIOS AUTORES



Del total de 794 incidencias reportadas durante el periodo del mes de enero, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Ingrid Medina con 546 registros-servicios, Ivonth Aceros 224 registros-servicios, Luis Carlos Jerez con 4 registros-servicios, Rodrigo Báez con 5 registros-servicios, Servidores Gobernación con 14 registros-servicios.

ESPECIALISTA

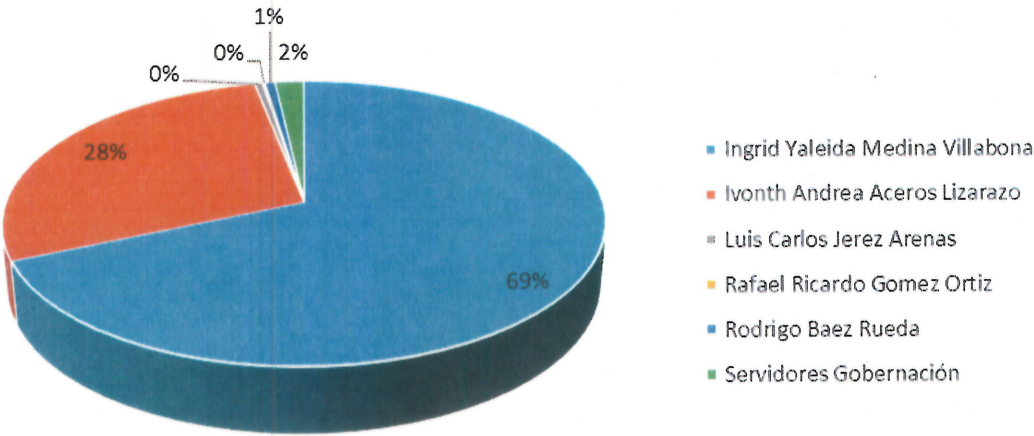
(Todas)

Nombre Autores

Cuenta de REGISTRO-SERVICIO

Ingrid Yaleida Medina Villabona	546
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	224
Luis Carlos Jerez Arenas	4
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	1
Rodrigo Báez Rueda	5
Servidores Gobernación	14
Total general	794

Total Registros - Servicios Autores



6. SERVICIOS – ESPECIALISTAS – AUTORES

Tabla general donde incluye el total de los registros con el especialista y servicios que realizaron durante el periodo del mes de enero 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

Cuenta de SERVICIO	Autores						Servidores	Total general
Especialistas - Servicios	Ingrid Yaleida Medina Villalonga	Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	Luis Carlos Jerez Arenas	Rafael Ricardo Gómez Ortiz	Rodrigo Báez Rueda			
Accesos y Autenticación	4		3				6	13
Rodrigo Báez Rueda	4							4
Servidores			3				6	9


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Gobernación					
Administración de					
Correo Cliente	25	15	2	3	45
Herman					
Valderrama Bautista	1	1			2
Ingrid Yaleida					
Medina Villabona	7				7
Rafael Ricardo					
Gómez Ortiz	1				1
Rodrigo Báez					
Rueda	16	11	2		29
Servidores					
Gobernación		3		3	6
Administración de					
Dominio Windows	73	33		1	107
Herson Ellery Sierra					
Jaimes	5				5
Ingrid Yaleida					
Medina Villabona	21				21
Jorge David Cali					
Passo		13			13
Rodrigo Báez					
Rueda	46	20			66
Servidores					
Gobernación	1			1	2
Administración de la					
Telefonía	6				6
Mayra Lizeth					
Bonilla Arenas	5				5
Rodrigo Báez					
Rueda	1				1
Administración de					
Puestos de Trabajo	396	120	1	2	519
Diego Andrés					
Torres Cordón	4				4
Gabriel Fernando					
Anaya Blanco	1				1
Herman					
Valderrama Bautista	28	2			30
Herson Ellery Sierra					
Jaimes	84	28			112
Hugo Alberto					
Suarez Hernández	32	20			52
Ivonth Andrea					
Aceros Lizarazo		1			1
Jorge David Cali					
Passo	53	13			66
Mayra Lizeth					
Bonilla Arenas	7	2			9
Mileydy Castañeda					
Londoño	24	9			33
Oscar Mauricio					
Bravo Uribe	48	19			67
Rafael Ricardo					
Gómez Ortiz	98	17	1		116
Rodrigo Báez					
Rueda	17	8			25



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Servidores								
Gobernación		1				2		3
Administración								
Dispositivos								
Periféricos		1						1
Rafael Ricardo								
Gómez Ortiz		1						1
Administración								
Sistemas de								
Almacenamiento						1		1
Servidores								
Gobernación						1		1
Forest	1							1
Rodrigo Báez								
Rueda	1							1
Guane	40	55			2	1		98
Oscar Mauricio								
Bravo Uribe	1							1
Rodrigo Báez								
Rueda	39	55			2			96
Servidores								
Gobernación						1		1
Guane Contratos					1			1
Rodrigo Báez								
Rueda					1			1
Impresión				1				1
Servidores								
Gobernación				1				1
Sistema FED	1							1
Rodrigo Báez								
Rueda	1							1
Total general	546	224	4	1	5	14		794



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



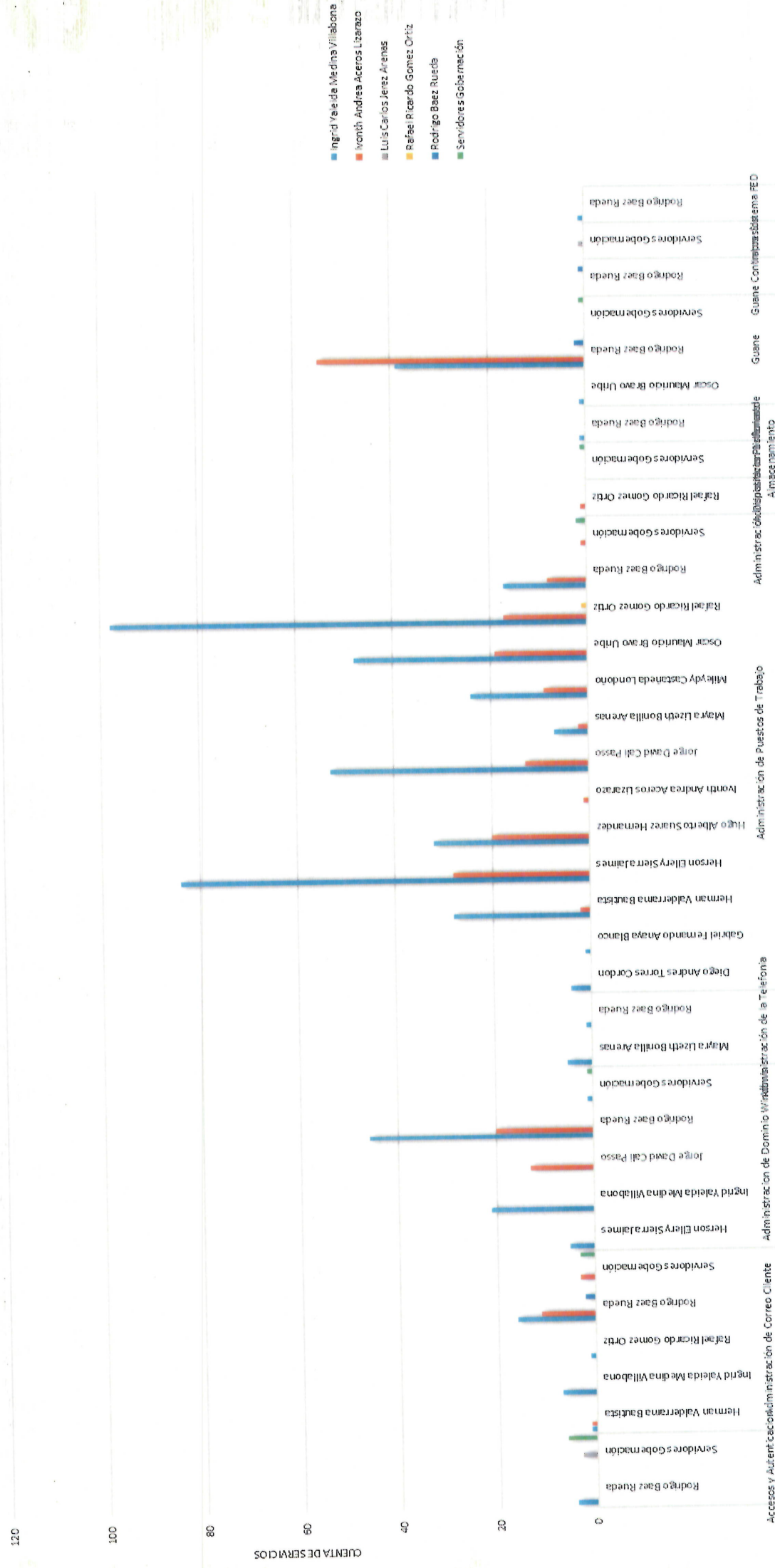
info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



SERVICIOS - ESPECIALISTAS - AUTORES



SERVICIOS - ESPECIALISTAS



7. TOTALES REGISTRO DE SERVICIOS EN LAS SECRETARIAS

El informe con un total de incidencias reportadas del mes de enero de 2022, observando en la aplicación de Aranda el consolidado de los registros de servicios en las bases de datos que realizaron telefónicamente para soportes o servicios de las secretarías fueron así:
Se relacionan con diferentes filtros en tablas dinámicas en Excel, para dar totales en cada una de las secretarías-oficinas.

Resumen De Las Secretarías	Números Servicios
Secretaría de Hacienda	173
Secretaría de Educación	135
Despacho del Gobernador	110
Secretaría Administrativa	118
Secretaría Infraestructura	48
Secretaría Planeación	58
Secretaría Desarrollo	34
Secretaría Agricultura	7
Secretaría Interior	27
Secretaría Vivienda	1
Secretaría Competitividad y Productividad	3
Secretaría Tic	31
Secretaría Cultura y Turismo	25
Secretaría Mujer y Equidad de Género	6
Secretaría Salud	18
Totales - Servicios	794

7.1. Secretaría de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	GRUPO - ESPECIALISTAS			Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento				
SEC HACIENDA						
Contabilidad				4		4
dirección técnica de ingreso				1		1
Hacienda - Cobro Coactivo				1		1
Hacienda - Contabilidad				5		5
Hacienda - Despacho			1	1		2
Hacienda - Tesorería				1		1
ingresos	2					2
Presupuesto				1		1
Sec de Hacienda Tesorería	1			1		2
Sec Hacienda - Contabilidad				3		3
Sec Hacienda - Ingresos				1		1
Sec Hacienda - Presupuesto				2		2
Sec. Hacienda - Contabilidad		2		1		3
Sec. Hacienda - Dirección de ingresos		1				1
Sec. Hacienda - Rentas				2		2



Sec. Hacienda - Tesorería			2		2
Secretaría de Hacienda	2	1	20		23
Secretaría de Hacienda	4		5		9
Secretaría de Hacienda	1		11		12
Secretaría de Hacienda - Contabilidad			1		1
Secretaría de Hacienda - Dir de Contabilidad	2		78	1	81
Secretaría de Hacienda - Dir Ingresos	3				3
Secretaría de Hacienda - Ingresos	2		3		5
Secretaría de Hacienda - Presupuesto			2		2
Secretaría de Hacienda - Tesorería			1		1
Secretaría de Tesorería			2		2
tesorería			1		1
Total general	20	2	150	1	173

7.2. Secretaría de Educación

Cuenta de SERVICIO	GRUPO - ESPECIALISTAS			Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento			
SEC - EDUCACION					
Educación			2	16	18
Educación - Atención al Ciudadano				2	2
Educación - Calidad Educativa				1	1
Educación - Contabilidad			1	3	4
Educación - Dirección Financiera				1	1
Educación - Financiera		1		1	1
Educación - Historias Laborales			1	1	2
Educación - Inspección y Vigilancia				1	1
Educación - Jurídica				3	3
Educación - Talento Humano				1	1
Educación - Tesorería				2	2
Fondo de Pensiones				1	1
Sec Educación - Calidad				1	1
Sec. Educación - Cobertura Educativa					1
Sec. Educación - Control y Vigilancia		1		1	1
Sec. Educación - Financiera				1	1
Sec. Educación - Fondo de Participación				1	2
Sec. Educación - Fondo Prestacional		1		1	1
Sec. Educación - Historias Laborales				1	1
Sec. Educación - Inspección y Vigilancia				1	1
Sec. Educación - Planeación Educativa				3	4
Secretaría de Educación		1		28	32
Secretaría de Educación		4		1	1
Secretaría de Educación				43	44
Secretaría de Educación		1			1
Secretaría de educación - Dir. Estratégica				1	
Secretaría de Educación - Equipo Talento Humano				1	1



Secretaría de Educación - Prestaciones			1	1
Secretaria de educación - Talento Humano			2	2
Secretaria de Educación - Tesorería			2	2
Total general	9	5	121	135

7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento		
DESPACHO GOBERNADOR				
Archivo del Departamento	2			2
Atención al Ciudadano			1	1
Control Interno	1	1	2	4
Despacho			3	3
Despacho - Jurídica	1			1
Despacho del Gobernador	1		23	24
Despacho del Gobernador - Gestión del Riesgo	2		2	4
Despacho del Gobernador - Jurídica			1	1
Despacho del Gobernador - Protocolo			2	2
Despacho Gobernador	2		8	10
Despacho Gobernador - asesor			3	3
Dirección de gestión del riesgo	3		10	13
Gestión documental	1		2	3
jurídica			3	3
Oficina Jurídica			3	3
Oficina Jurídica	1		26	27
Prensa			6	6
Total general	14	1	95	110

7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS		Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento			
SEC ADMINISTRATIVA					
Dir. Administrativa			1		1
Forest			1		1
General			6		6
General - Contratación			1		1
General - Gestión Documental	1		4		5
General - Pensiones			1		1
Jurídica Contratación			1		1
Recursos físicos	1		1		2
Sec General - Archivo			2		2
Sec General - Contratación			1		1
Sec General - Pensiones			1		1
Sec. Administrativa - Cuentas			1		1
Sec. General - Despacho	1		1		2
Sec. General - Recursos Físicos	1				1
Sec. General - SST			1		1



Sec. General Atención al Ciudadano		1			1
Secretaría General	1		11	1	13
Secretaría administrativa	5	1	16		22
Secretaría General	2	1	13		16
Secretaría General	1		21	1	23
Secretaría General - Despacho			4		4
Secretaría General - Recursos Físicos			1		1
Secretaría General - Recursos Físicos	2				2
Secretaría General - Secop	1		3		4
Secretaría General - SST	1		2		3
Secretaría General			2		2
Total general	17	3	96	2	118

7.5. Secretaria Infraestructura

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS				
SEC INFRAESTRUCTURA	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general	
Infraestructura	1		7	8	
Infraestructura - Aguas			1	1	
Infraestructura - Despacho	1		1	2	
Infraestructura - Gestión			2	2	
Sec. Infraestructura	1			1	
Sec.de Infraestructura			1	1	
Secretaría de Infraestructura			8	8	
Secretaría de Infraestructura			5	5	
Secretaría de Infraestructura		1	6	7	
Transporte e Infraestructura			13	13	
Total general	3	1	44	48	

7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS				
SEC PLANEACION	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general	
Cooperación Técnica, Nacional e Internacional			2	2	
Despacho de Planeación			1	1	
Planeación			10	10	
regalías			1	1	
Sec. Planeación			1	1	
Sec. Planeación - Banco de Proyectos	1		1	2	
Sec. Planeación - Proyectos			1	1	
Secretaría de Planeación			4	4	
Secretaría de Planeación	7		1	23	31
Secretaría de Planeación - Banco de Proyectos	1		3	4	
Secretaría de Planeación			1	1	
Total general	9	1	48	58	



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

7.7. Secretaria Desarrollo

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura			
SEC DESARROLLO				
Desarrollo Social	2		1	3
Desarrollo Social - Adulto	1			1
Desarrollo Social - Infancia y Adolescencia	1		2	3
Desarrollo Social - Mujer y Equidad de Genero			2	2
Sec. de Desarrollo - Grupo de Adulto Mayor			3	3
Sec. Desarrollo	1			1
Sec. Desarrollo - Juventudes			1	1
Secretaria de desarrollo	1			1
Secretaria de Desarrollo	1		9	10
Secretaría de Desarrollo	2		6	8
Secretario de Desarrollo	1			1
Total general	10		24	34

7.8. Secretaria Agricultura.

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura			
Etiquetas de fila				
Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural			4	4
Secretaria de Agricultura			1	1
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	1		1	2
Total general	1		6	7

7.9. Secretaria Interior.

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento		
SEC INTERIOR				
interior			2	2
Sec. del interior - Despacho			1	1
Sec. Interior - Casa de Participación			2	2
Sec. Interior - Casa Participación			1	1
Sec. Interior - Jurídica	1		1	2
Secretaria del Interior			6	6
Secretaría del Interior	1	1	5	7
Secretaría del interior - Despacho			4	4
Secretaria Interior - Participación			2	2
Total general	2	1	24	27

7.10. Secretaria Vivienda

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS		Total general
	Mesa de Ayuda		
SEC VIVIENDA			
Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable	1		1
Total general	1		1



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



7.11. Secretaria Productividad y Competitividad

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS		
	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general
SEC PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD			
Secretaría de Productividad y Competitividad		1	2
Total general	1	2	3

7.12. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS				Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	
Etiquetas de fila					
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones	1	1	9	1	12
Secretaría de las Tic	1		1		2
Secretaría de las TIC			5	1	6
Secretaria TIC			4	1	5
Setic			2		2
Setic- Dirección de Sistemas de información		1			1
Sistemas			1		1
TIC		1	1		2
Total general	2	3	23	3	31

7.13. Secretaria Cultura y Turismo

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS			Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
SEC CULTURA Y TURISMO				
Secretaria de Cultura y Turismo		1	1	13
Secretaria de Cultura				9
Secretaría de Cultura y Turismo		1		1
Total general		2	1	22

7.14. Secretaria Mujer y Equidad de Genero

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS		Total general
	Mesa de Ayuda		
SEC MUJER Y EQUIDAD DE GENERO			
Mujer Equidad y Genero		6	6
Total general		6	6

7.15. Secretaria de Salud

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS			
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
SEC SALUD				
Salud		1		5



Secretaría de Salud

1

11

12

Total general

1

1

16

18

8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE ENERO DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE ENERO		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	5
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	107
	Solicitud de Creación de nuevo usuario	21
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	1
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	1
	Teléfono Fallando	2
	Cambio de nombre de Extensión	2
	Desconfiguración de Equipo	1
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	120
	Revisar Impresora	29
	Revisar y Cambiar Tóner	1
	Instalación de disco duro	1
	Ingreso al dominio del PC	1
	Instalación de puesto de trabajo	13
	Mantenimiento correctivo	10
	Sin Internet	28
	Revisar Equipo Lento	16
	Herramienta Ofimática	8
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	4
	Configuración Aplicativo	122
	Configurar Escáner	11
	Cambio de Patch Cord	15
	Recuperación de Información	1
	Licencias Ofimáticas	1
	Puntos de red	13
	Configurar Nombre de Secretaria	1
	Configurar Correo Institucional	40
	Revisar Unidad de CD	3
	Revisar Mouse	5
	Revisar Teclado	2
	Revisar Monitor	7
	Revisar Equipo	55
	Revisar USB	4
	Backups	9
	Capacitación Teams	4
	Configurar Fecha y hora del equipo	5



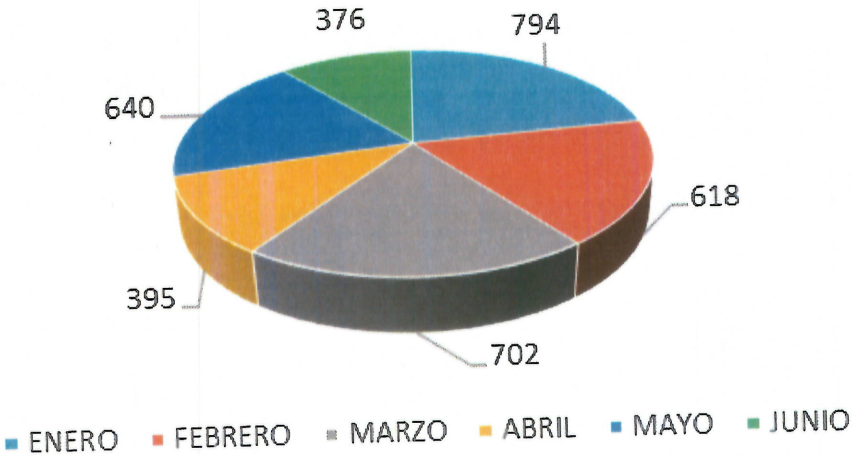
	Configurar Carpeta compartida	23
	Restablecer Contraseña	1
	Línea telefónica	1
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	98
Impresión	Revisar Impresora	1
	Configurar Impresora	1
TOTAL DE SERVICIOS MES DE ENERO		794

9. INFORME MENSUAL DEL AÑO 2022

Se realiza una tabla con los valores de servicio mes por mes, desde enero hasta junio del 2022 donde se especifica cada valor total de cada mes transcurrido del año.

INFORMES DE SERVICIOS MENSUAL PRIMER SEMESTRE 2022	
MES	CANTIDAD
ENERO	794
FEBRERO	618
MARZO	702
ABRIL	395
MAYO	640
JUNIO	376
TOTAL	3525

**SERVICIOS MENSUALES PRIMER
SEMESTRE 2022
MESA DE AYUDA**



El presente informe de soporte y mantenimiento a la infraestructura de Tecnología de la Gobernación de Santander se hace a través del proceso de mesa de ayuda con los respectivos niveles de servicio ANS concordantes con la gestión de Servicios de TI de la Dirección de Sistemas de Información.



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Para la formalización de seguimiento al proceso y evidenciar las atenciones a la infraestructura de TI,

CARLOS FERNANDO LEÓN BARAJAS
DIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SECRETARÍA DE LAS TIC
GOBERNACIÓN DE SANTANDER



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880