



## INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 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	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 tareas de Mesa de Ayuda de la aplicación de Aranda.

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

A continuación, se describen las actividades realizadas por el equipo técnico de la dirección de sistemas en las tareas de Mesa de Ayuda. “ARANDA”

### 1. SERVICIOS – TIPO DE REGISTRO

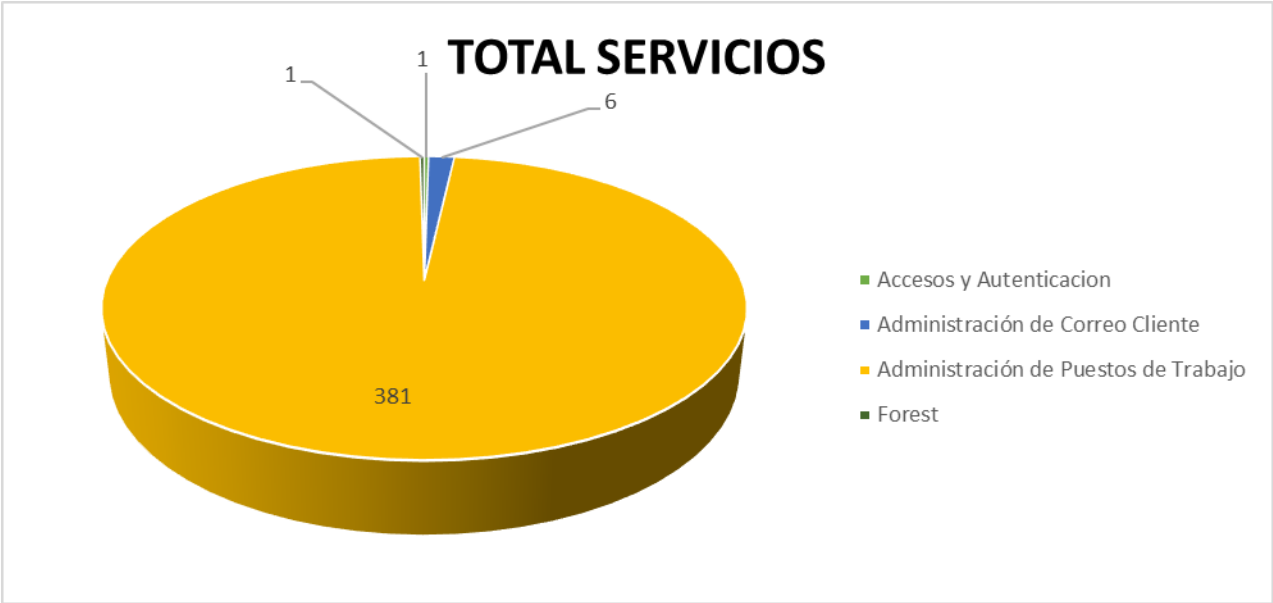
Durante el transcurso del mes de septiembre 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 389 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 337 del 87 %, Aplicativo mesa de ayuda (Intranet Gobernación de Santander) 21 del 5 %, directos 29 del 7%, Correo Electrónico 2 del 1 %, haciendo una cantidad de 389 tickets (100%). Mirando los servicios de Accesos y Autenticación suma 1 registro, Administración de Correo Cliente 6 registros, Forest 1 registro, Administración de Puestos de Trabajo 381 registros.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna				Total
Etiquetas de fila	Correo Electrónico	Directo	Telefónico	Web	general
Accesos y Autenticación			1		1
Administración de Correo Cliente			6		6
Administración de Puestos de Trabajo	2	29	329	21	381
Forest			1		1
Total general	2	29	337	21	389



1.1. TOTAL DE SERVICIOS

Etiquetas de fila		Cuenta de SERVICIO
Accesos y Autenticación		1
Administración de Correo Cliente		6
Administración de Puestos de Trabajo		381
Forest		1
Total general		389



2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS

  
Calle 37 10 - 30  
Bucaramanga

  
[www.santander.gov.co](http://www.santander.gov.co)

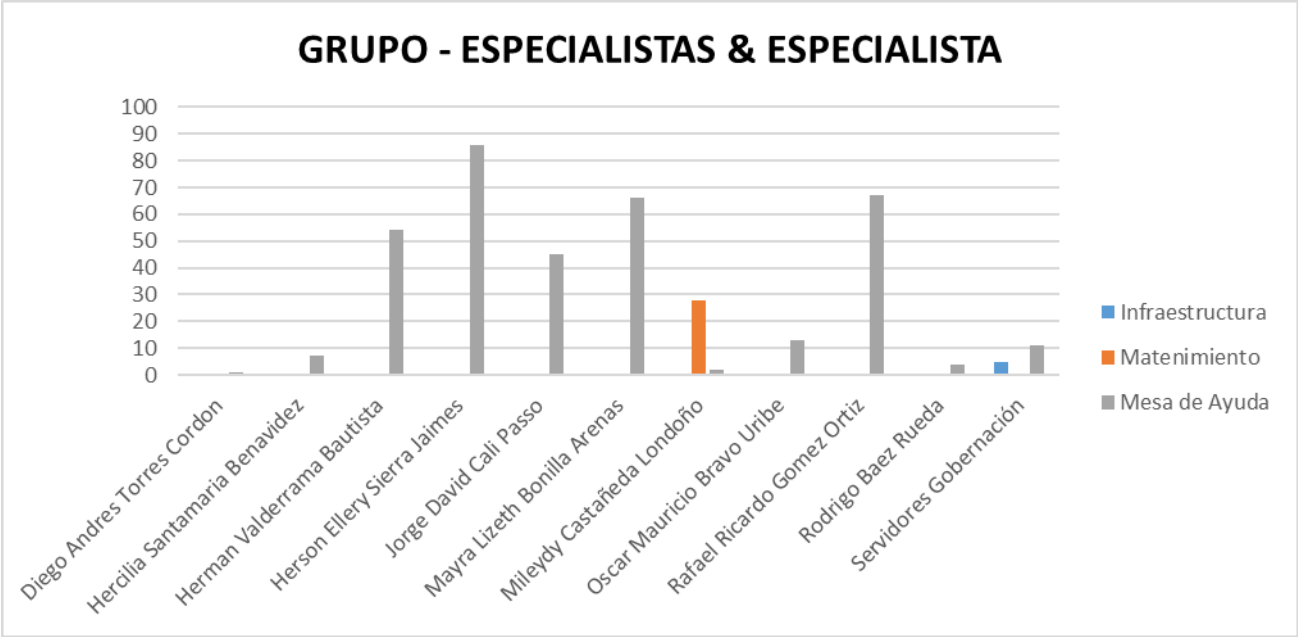
  
[info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co)

  
(+57 7) 6910880



Del total de 389 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Septiembre, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Infraestructura con 5 servicios, Mantenimiento con 28 servicios, Mesa de Ayuda con 356 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Diego Andrés Torres Cordon			1	1
Hercilia Santamaria Benavidez			7	7
Herman Valderrama Bautista			54	54
Herson Ellery Sierra Jaimes			86	86
Jorge David Cali Passo			45	45
Mayra Lizeth Bonilla Arenas			66	66
Mileydy Castañeda Londoño		28	2	30
Oscar Mauricio Bravo Uribe			13	13
Rafael Ricardo Gómez Ortiz			67	67
Rodrigo Báez Rueda			4	4
Servidores Gobernación	5		11	16
Total general	5	28	356	389



**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

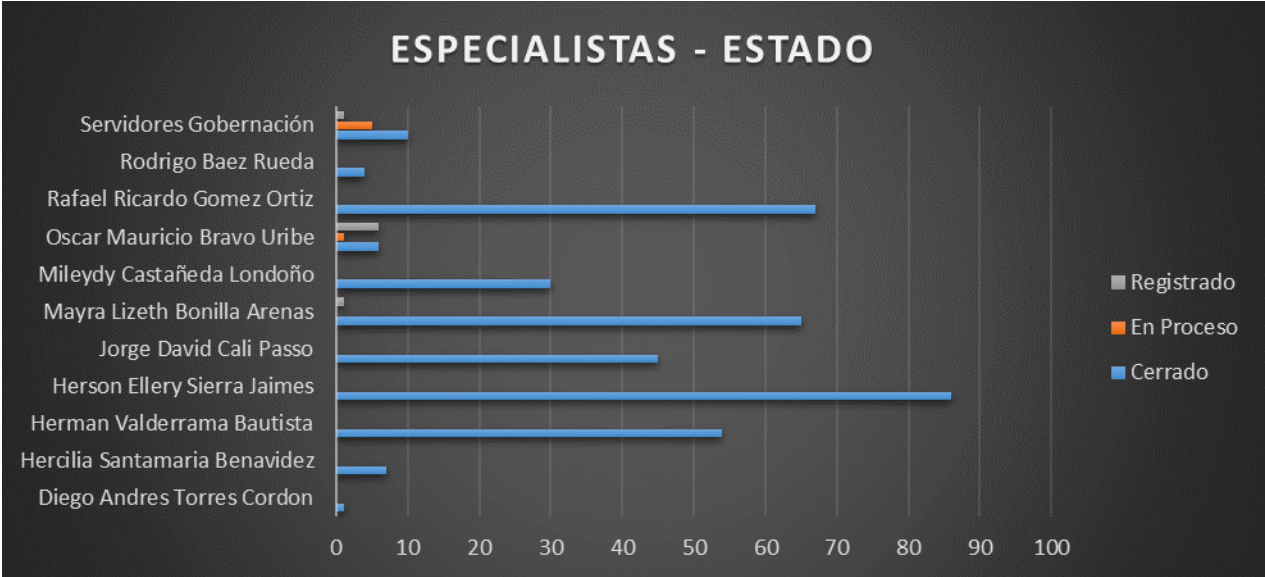
### Sistemas de Información

- 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 389 incidencias reportadas durante el periodo del mes de septiembre, dentro de los parámetros de Estado son: Cerrado con 375 servicios, En Proceso con 6 servicios, Registrado con 8 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Cerrado	En Proceso	Registrado	Total general
Diego Andrés Torres Cordón	1			1
Hercilia Santamaría Benavidez	7			7
Herman Valderrama Bautista	54			54
Herson Ellery Sierra Jaimes	86			86
Jorge David Cali Passo	45			45
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	65		1	66
Mileydy Castañeda Londoño	30			30
Oscar Mauricio Bravo Uribe	6	1	6	13
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	67			67
Rodrigo Báez Rueda	4			4
Servidores Gobernación	10	5	1	16
Total general	375	6	8	389

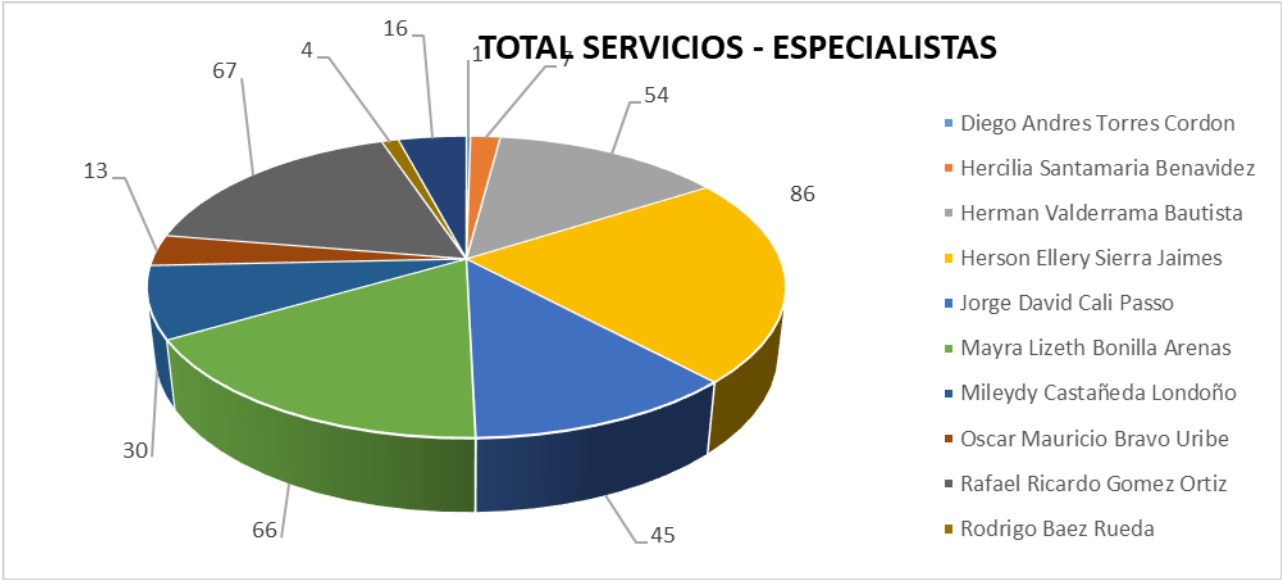


**4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS**

Del total de 389 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Septiembre, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 1 servicio, Hercilia Santamaría con 7 servicios, Herman Valderrama con 54 servicios, Herson Sierra con 86 servicios, Jorge David Cali Passo con 45, Mayra Bonilla con 66 servicios, Mileydy Castañeda con 30 servicios, Oscar Bravo con 13 servicios, Rafael Gómez con 67 servicios, Rodrigo Báez con 4 servicios y Servidores Gobernación con 16 servicios.

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Cordón	1
Hercilia Santamaría Benavidez	7
Herman Valderrama Bautista	54
Herson Ellery Sierra Jaimes	86
Jorge David Cali Passo	45
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	66
Mileydy Castañeda Londoño	30
Oscar Mauricio Bravo Uribe	13
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	67
Rodrigo Báez Rueda	4
Servidores Gobernación	16
Total general	389

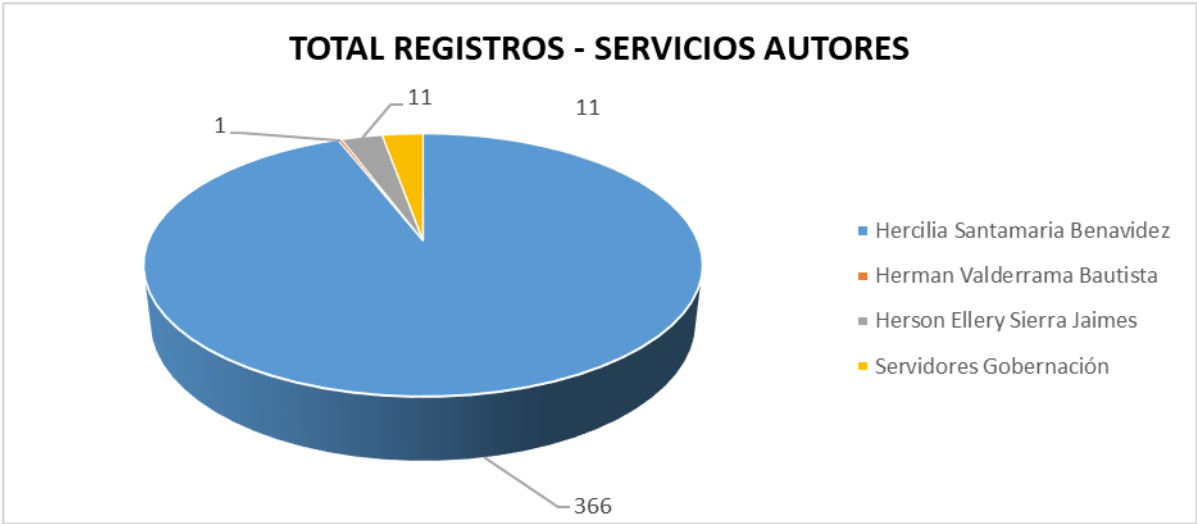




5. TOTALES SERVICIOS AUTORES

Del total de 389 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Septiembre, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Hercilia Santamaría con 366 registros-servicios, Herman Valderrama Bautista 1 Servicio, Herson Ellery Sierra Jaimes con 11 servicios, Servidores Gobernación con 11 servicios.

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Hercilia Santamaría Benavidez	366
Herman Valderrama Bautista	1
Herson Ellery Sierra Jaimes	11
Servidores Gobernación	11
Total general	389



6. SERVICIOS – ESPECIALISTAS – AUTORES

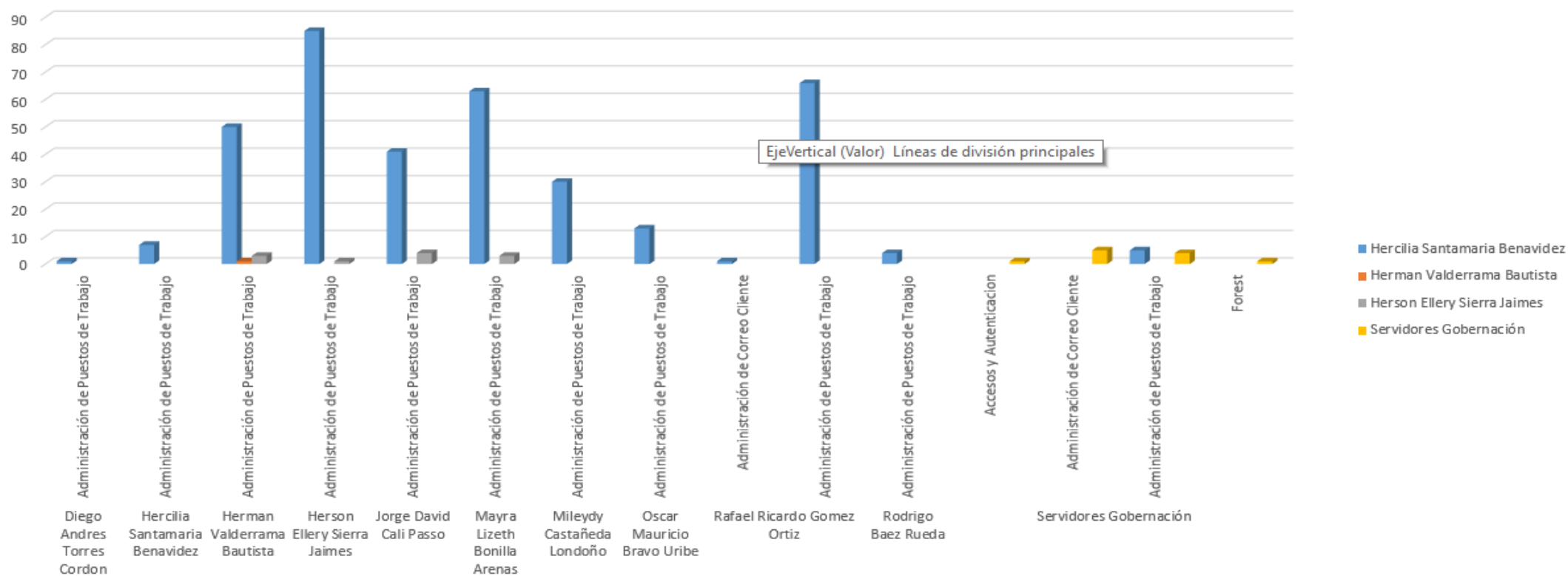
Tabla general donde incluye el total de los registros con el especialista y servicios que realizaron durante el periodo del mes de Septiembre 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna
--------------------	----------------------



<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Hercilia Santamaría Benavidez</b>	<b>Herman Valderrama Bautista</b>	<b>Herson Ellery Sierra Jaimes</b>	<b>Servidores Gobernación</b>	<b>Total general</b>
<b>Diego Andrés Torres Cordón</b>	<b>1</b>				<b>1</b>
Administración de Puestos de Trabajo	1				1
<b>Hercilia Santamaría Benavidez</b>	<b>7</b>				<b>7</b>
Administración de Puestos de Trabajo	7				7
<b>Herman Valderrama Bautista</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>54</b>
Administración de Puestos de Trabajo	50	1	3		54
<b>Herson Ellery Sierra Jaimes</b>	<b>85</b>		<b>1</b>		<b>86</b>
Administración de Puestos de Trabajo	85		1		86
<b>Jorge David Cali Passo</b>	<b>41</b>		<b>4</b>		<b>45</b>
Administración de Puestos de Trabajo	41		4		45
<b>Mayra Lizeth Bonilla Arenas</b>	<b>63</b>		<b>3</b>		<b>66</b>
Administración de Puestos de Trabajo	63		3		66
<b>Mileydy Castañeda Londoño</b>	<b>30</b>				<b>30</b>
Administración de Puestos de Trabajo	30				30
<b>Oscar Mauricio Bravo Uribe</b>	<b>13</b>				<b>13</b>
Administración de Puestos de Trabajo	13				13
<b>Rafael Ricardo Gómez Ortiz</b>	<b>67</b>				<b>67</b>
Administración de Correo Cliente	1				1
Administración de Puestos de Trabajo	66				66
<b>Rodrigo Báez Rueda</b>	<b>4</b>				<b>4</b>
Administración de Puestos de Trabajo	4				4
<b>Servidores Gobernación</b>	<b>5</b>			<b>11</b>	<b>16</b>
Accesos y Autenticación				1	1
Administración de Correo Cliente				5	5
Administración de Puestos de Trabajo	5			4	9
Forest				1	1
<b>Total general</b>	<b>366</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>389</b>





Calle 37 10 - 30  
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



7. TOTALES REGISTRO DE SERVICIOS EN LAS SECRETARIAS

El informe con un total de 389 incidencias reportadas del mes de Septiembre 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 Secretarias	Números Servicios
Secretaria de Hacienda	53
Secretaria de Educación	107
Despacho del Gobernador	45
Secretaria Administrativa	58
Secretaria Infraestructura	19
Secretaria Planeación	23
Secretaria Desarrollo	23
Secretaria Agricultura	2
Secretaria Interior	4
Secretaria Mujer Equidad Genero	6
Secretaria Tic	20
Secretaria Cultura y Turismo	15
Secretaria de Salud	14
Totales - Servicios	389

7.1. Secretaria de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Cobro Coactivo		1	1
Hacienda - Cobro Coactivo		7	7
Presupuesto		2	2
Sec de Hacienda Tesorería		1	1
Sec Hacienda - Contabilidad		1	1
Sec Hacienda - Ingresos		1	1
Sec. Hacienda		1	1
Sec. Hacienda - Tesorería		2	2
Secretaria de Hacienda		19	19
Secretaria de Hacienda		1	1
Secretaría de Hacienda	1	9	10
Secretaría de Hacienda - Presupuesto		2	2
Secretaria de Hacienda - Tesorería		1	1
Secretaría de Tesorería		1	1
Tesorería		3	3
Total general	1	52	53

7.2. Secretaria de Educación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mantenimiento		
Desarrollo docente			2	2
Educación			11	11
Educación - Cobertura Educativa		1	1	2
Educación - Contabilidad			1	1



Educación - Dirección Financiera			1	1
Educación - Historias Laborales			2	2
Educación - Inspección y Vigilancia	1		1	2
Educación - Jurídica	1		1	2
Educación - Talento Humano	1		3	4
Educación - Tesorería			2	2
Fondo de Pensiones			1	1
Fondo Prestacional	1		2	3
Sec. Educación - Atención al Ciudadano			1	1
Sec. Educación - Bienes y Servicios			3	3
Sec. Educación - Cobertura	1		3	4
Sec. Educación - Despacho			2	2
Sec. Educación - Fondo de Participación			3	3
Sec. Educación - Historias Laborales			1	1
Sec. Educación - Planeación Educativa			2	2
Sec. Educación - Talento Humano			1	1
Secretaria de Educación			3	3
Secretaria de Educación			1	1
Secretaria de Educación			1	1
Secretaria de Educación	1		16	17
Secretaría de Educación			27	27
Secretaría de Educación - Desarrollo Docente			1	1
Secretaría de Educación - Despacho			1	1
Secretaria de educación - Dir. Estratégica			1	1
Secretaría de Educación - Prestaciones			2	2
Secretaria de Educación - Tesorería			2	2
Talento Humano Educación			1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>107</b>

### 7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento		
<b>Etiquetas de fila</b>				
Control Disciplinario		1		2
Control Interno				2
Despacho				1
Despacho del Gobernador				25
Despacho del Gobernador - Gestión del Riesgo				1
Despacho Gobernador				3
gestión de riesgo				1
gestión documental				1
Oficina Jurídica				1
Oficina Jurídica				7
Prensa			1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	<b>45</b>

### 7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento		
<b>Etiquetas de fila</b>				
Administrativa			1	19
Contratación				2
dir administrativa				1



General			1	1
General - Recursos Físicos			1	1
Jurídica Contratación			4	4
Sec General - Talento Humano			1	1
Sec. Administrativa - Seguridad y Salud en el Trabajo			1	1
Sec. General - SST			1	1
Secretaria General		1	9	10
Secretaria General	1		3	4
Secretaría General		3	7	10
Secretaria General - Dir Talento Humano			1	1
SIG			1	1
Talento Humano			1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>52</b>	<b>58</b>

7.5. Secretaria Infraestructura

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento			
Infraestructura			6	6
Infraestructura - Aguas			2	2
Infraestructura Asuntos Mineros			1	1
Secretaria de Infraestructura			3	3
Secretaría de Infraestructura			4	4
Secretaria Infraestructura - Dirección de Aguas		1		1
Transporte e Infraestructura			2	2
<b>Total general</b>		<b>1</b>	<b>18</b>	<b>19</b>

7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento			
Cooperación Técnica, Nacional e Internacional			1	1
Planeación		1	4	5
Planeación - Grupo Planificación			1	1
Planeación Regalías			3	3
Planeación - Evaluación y Seguimiento regalías			1	1
			2	2
Sec. Planeación - Banco de Proyectos			1	1
Sec. Planeación - Proyectos			1	1
Secretaria de Planeación			3	3
Secretaría de Planeación			4	4
Secretaria de Planeación - Banco de Proyectos			1	1
<b>Total general</b>		<b>1</b>	<b>22</b>	<b>23</b>

7.7. Secretaria Desarrollo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
Etiquetas de fila				
Desarrollo Social			2	2



Desarrollo Social - Mujer y Equidad de Genero	1	1
Directora Dirección Social - Desarrollo Social	2	2
Sec Desarrollo Social	3	3
Sec. de Desarrollo - Grupo de Adulto Mayor	2	2
Secretaria de Desarrollo	7	7
Secretaría de Desarrollo	6	6
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>23</b>

#### 7.8. Secretaria Agricultura.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general
Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural	1	1
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	1	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

#### 7.9. Secretaria Interior.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general
Participación	1	1
Sec Interior - Despacho	1	1
Secretaría del Interior	2	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

#### 7.10. Secretaria Mujer Equidad Genero

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general
Mujer Equidad y Genero	5	5
Secretaria de la Mujer	1	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

#### 7.11. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones	1	7		8
Secretaria de las Tic			4	4
Secretaría de las TIC		1	6	7
Secretaria TIC	1			1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

#### 7.12. Secretaria Cultura y Turismo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda		
Secretaria de Cultura y Turismo		1	8	9
Secretaría de Cultura			4	4



Secretaría de Cultura y Turismo		2	2
Total general	1	14	15

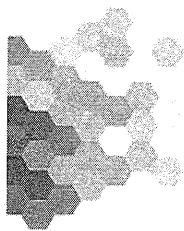
7.13. Secretaria de Salud

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Salud	4	6	10
Secretaría de Salud		4	4
Total general	4	10	14

8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE SEPTIEMBRE DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE SEPTIEMBRE		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	13
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	9
	Solicitud de Creación de nuevo usuario	1
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	1
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	2
	Teléfono Fallando	14
	Cambio de nombre de Extensión	13
	Des configuración de Equipo	3
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	17
	Revisar Impresora	23
	Revisar y Cambiar Tóner	3
	Instalación de disco duro	7
	Ingreso al dominio del PC	1
	Instalación de puesto de trabajo	15
	Mantenimiento correctivo	30
	Sin Internet	33
	Revisar Equipo Lento	9
	Herramienta Ofimática	3
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	11
	Configuración Aplicativo	20
	Configurar Escáner	9
	Cambio de Pacht Cord	14
	Recuperación de Información	12
	Licencias Ofimáticas	2
	Puntos de red	5
	Configurar Correo Electrónico	12
	Revisar Mouse	1
	Revisar Teclado	2
	Revisar Monitor	4
	Revisar Equipo	23
	Backups	6
	Capacitación Teams	1
	Configurar Carpeta compartida	20
	Restablecer Contraseña	3
	Línea telefónica	2





	Ingreso al dominio del PC	1
	Instalación de puesto de trabajo	15
	Mantenimiento correctivo	30
	Sin Internet	33
	Revisar Equipo Lento	9
	Herramienta Ofimática	3
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	11
	Configuración Aplicativo	20
	Configurar Escáner	9
	Cambio de Patch Cord	14
	Recuperación de Información	12
	Licencias Ofimáticas	2
	Puntos de red	5
	Configurar Correo Electrónico	12
	Revisar Mouse	1
	Revisar Teclado	2
	Revisar Monitor	4
	Revisar Equipo	23
	Backups	6
	Capacitación Teams	1
	Configurar Carpeta compartida	20
	Restablecer Contraseña	3
	Línea telefónica	2
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	16
Impresión	Revisar Impresora	10
	Configurar Impresora	19
TOTAL DE SERVICIOS MES DE SEPTIEMBRE		389

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.

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