



## INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA NOVIEMBRE 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 Noviembre 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 Noviembre 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 510 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 418 del 82 %, Aplicativo mesa de ayuda (Intranet Gobernación de Santander) 19 del 3.5 %, directos 71 del 14 %, Correo electrónico 2 del 0.5 %, haciendo una cantidad de 510 tickets (100%). Mirando los servicios de Accesos y Autenticación suma 1 registro, Administración de Correo Cliente 3 registros, Administración de página Web 1 registro, Administración Dispositivos Periféricos 2 registros, Administración Servidores 1 Registro, Backup y Recuperación de Archivos 1 Registro, Desbloqueo – Restablecimiento Clave 2 Registros, Falla de Computador o Portátil 19 Registros, Falla de Impresión 14 Registros, Falla de Red y/o Internet 7 Registros, Guane 2 Registros, Instalación o Configuración de Red 1 Registro, Instalación o Configuración Puestos de Trabajo 452 Registros, Instalación y/o Configuración de Impresoras 3 Registros, Internet 1 Registro.

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	1		2		3
Administración de Pagina Web			1		1
Administración Dispositivos Periféricos			2		2
Administración Servidores	1				1

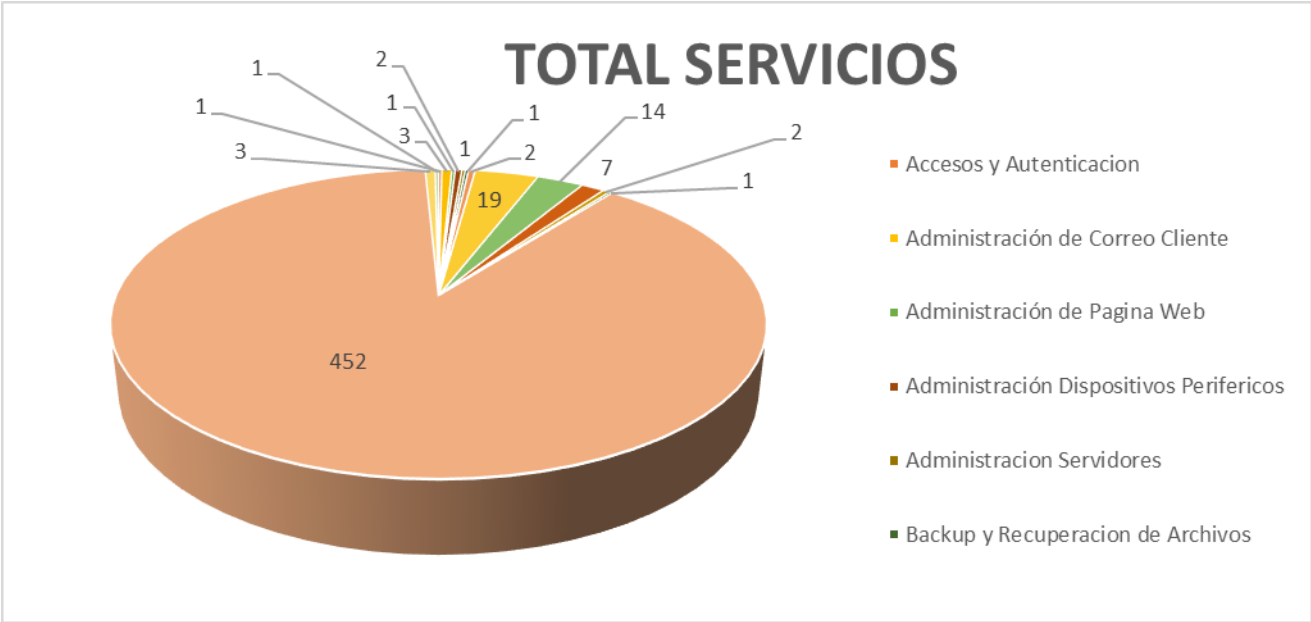


Backup y Recuperación de Archivos		1		1	
Desbloqueo - Restablecimiento Clave		2		2	
Falla de Computador o Portátil		19		19	
Falla de Impresión		14		14	
Falla de Red y/o Internet		7		7	
Guane		2		2	
Instalación o Configuración de Red		1		1	
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	71	363	18	452	
Instalación y/o Configuración de Impresoras		2	1	3	
Internet		1		1	
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>71</b>	<b>418</b>	<b>19</b>	<b>510</b>



1.1. TOTAL DE SERVICIOS

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Accesos y Autenticación	1
Administración de Correo Cliente	3
Administración de Pagina Web	1
Administración Dispositivos Periféricos	2
Administración Servidores	1
Backup y Recuperación de Archivos	1
Desbloqueo - Restablecimiento Clave	2
Falla de Computador o Portátil	19
Falla de Impresión	14
Falla de Red y/o Internet	7
Guane	2
Instalación o Configuración de Red	1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	452
Instalación y/o Configuración de Impresoras	3
Internet	1
Total general	510



2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS

Del total de 510 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Noviembre, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Infraestructura con 3 servicios, Mantenimiento con 73 servicios, Mesa de Ayuda con 434 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Diego Andrés Torres Cordon			5	5
Hercilia Santamaría Benavidez			8	8
Herman Valderrama Bautista			29	29
Herson Ellery Sierra Jaimes			92	92
Hugo Alberto Suarez Hernández			10	10
Jorge David Cali Passo			85	85
Mayra Lizeth Bonilla Arenas			56	56
Mileydy Castañeda Londoño		73	6	79
Oscar Mauricio Bravo Uribe			16	16
Rafael Ricardo Gómez Ortiz			116	116
Rodrigo Báez Rueda			8	8
Servidores Gobernación		3	3	6
Total general	3	73	434	510



## 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

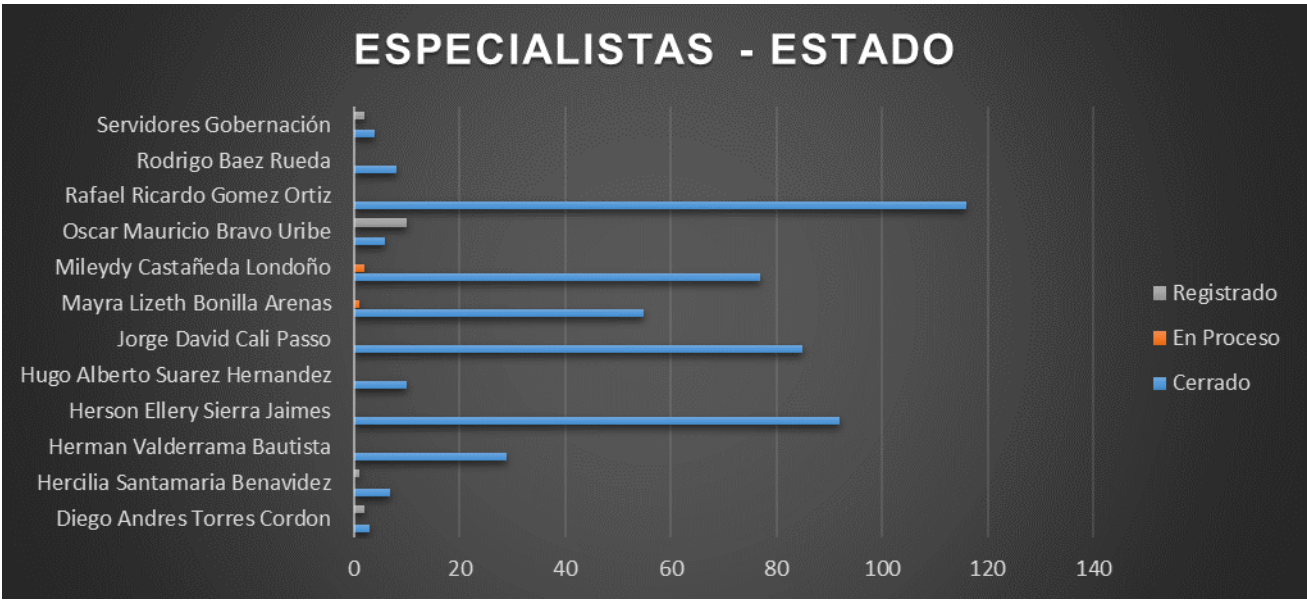




3. ESPECIALISTAS Y ESTADO

Del total de 510 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Noviembre, dentro de los parámetros de Estado son: Cerrado con 492 servicios, En Proceso con 3 servicios, Registrado con 15 servicios.

Cuenta de SERVICIO Etiquetas de fila	Etiquetas de columna			
	Cerrado	En Proceso	Registrado	Total general
Diego Andrés Torres Cordón	3		2	5
Hercilia Santamaría Benavidez	7		1	8
Herman Valderrama Bautista	29			29
Herson Ellery Sierra Jaimes	92			92
Hugo Alberto Suarez Hernández	10			10
Jorge David Cali Passo	85			85
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	55	1		56
Mileydy Castañeda Londoño	77	2		79
Oscar Mauricio Bravo Uribe	6		10	16
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	116			116
Rodrigo Báez Rueda	8			8
Servidores Gobernación	4		2	6
Total general	492	3	15	510

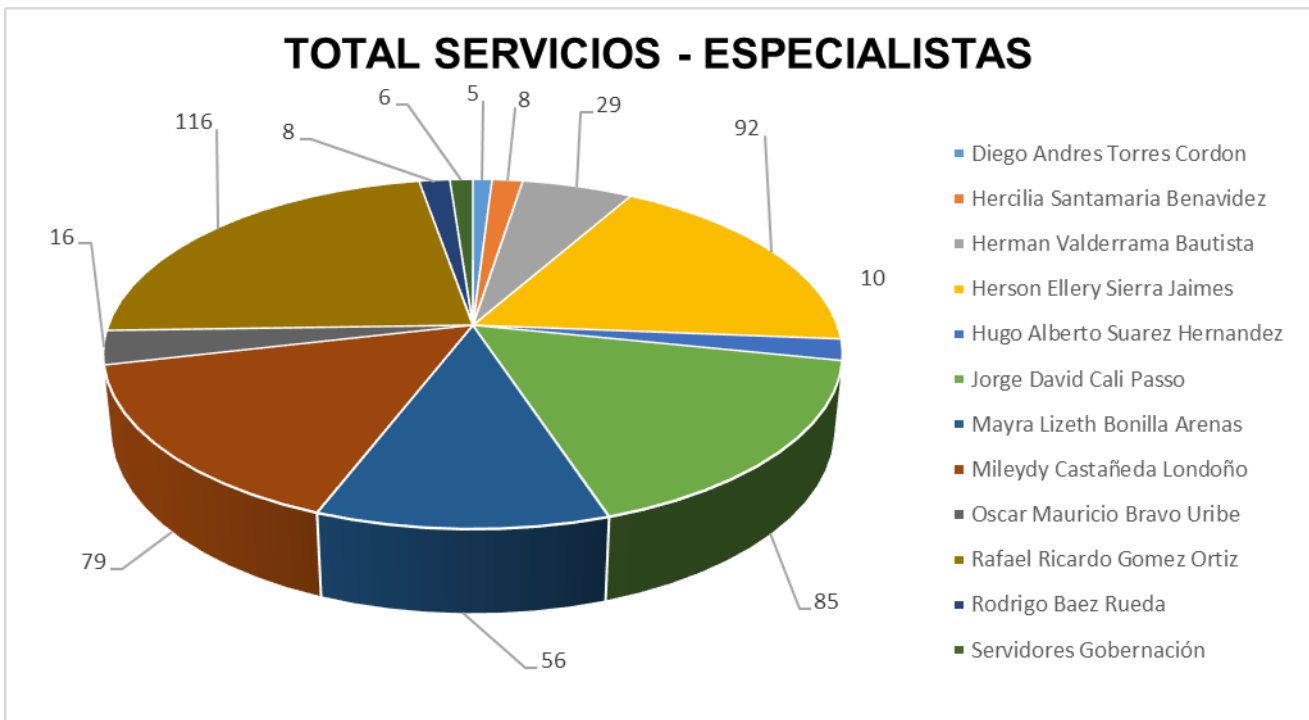


4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS

Del total de 510 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Noviembre, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 5 servicios, Hercilia Santamaría con 8 servicios, Herman Valderrama con 29 servicios, Herson Sierra con 92 servicios, Hugo Alberto Suarez Hernández 10 servicios, Jorge David Cali Passo con 85, Mayra Bonilla con 56 servicios, Mileydy Castañeda con 79 servicios, Oscar Bravo con 16 servicios, Rafael Gómez con 116 servicios, Rodrigo Báez con 8 servicios y Servidores Gobernación con 6 servicios.



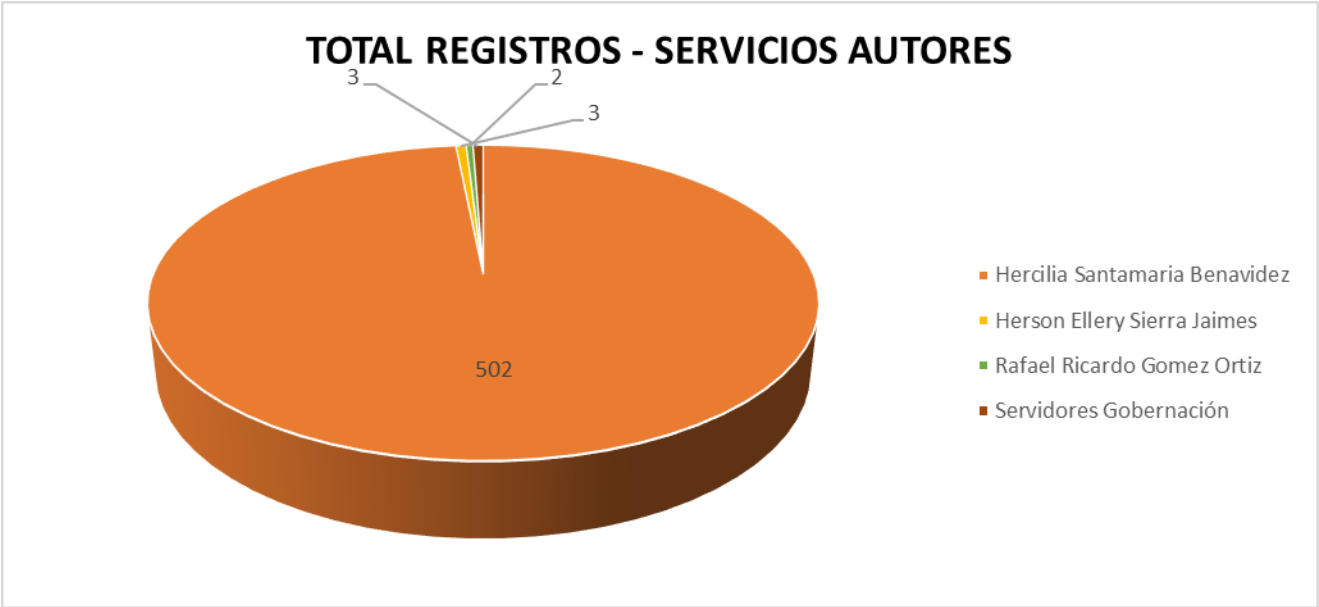
Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Cordón	5
Hercilia Santamaría Benavidez	8
Herman Valderrama Bautista	29
Herson Ellery Sierra Jaimes	92
Hugo Alberto Suarez Hernández	10
Jorge David Cali Passo	85
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	56
Mileydy Castañeda Londoño	79
Oscar Mauricio Bravo Uribe	16
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	116
Rodrigo Báez Rueda	8
Servidores Gobernación	6
Total general	510



5. TOTALES SERVICIOS AUTORES

Del total de 510 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Noviembre, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Hercilia Santamaría con 502 registros-servicios, Herson Ellery sierra Jaimes 3 Servicio, Rafael Ricardo Gómez Ortiz con 2 servicios, Servidores Gobernación con 3 servicios.

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Hercilia Santamaría Benavidez	502
Herson Ellery Sierra Jaimes	3
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	2
Servidores Gobernación	3
Total general	510



**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 Noviembre 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna				
	Hercilia Santamaría Benavidez	Herson Ellery Sierra Jaimes	Rafael Ricardo Gómez Ortiz	Servidores Gobernación	Total general
Etiquetas de fila					
Diego Andrés Torres Cordón	4	1			5
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	4	1			5
Hercilia Santamaría Benavidez	8				8
Accesos y Autenticación	1				1
Desbloqueo - Restablecimiento Clave	1				1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	6				6
Herman Valderrama Bautista	29				29
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	29				29
Herson Ellery Sierra Jaimes	92				92
Administración Dispositivos Periféricos	2				2
Backup y Recuperación de Archivos	1				1
Falla de Computador o Portátil	9				9
Falla de Impresión	5				5
Instalación o					





Configuración Puestos de Trabajo	73			73
Instalación y/o Configuración de Impresoras	2			2
<b>Hugo Alberto Suarez Hernández</b>	<b>10</b>			<b>10</b>
Administración de Pagina Web	1			1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	9			9
<b>Jorge David Cali Passo</b>	<b>84</b>	<b>1</b>		<b>85</b>
Falla de Computador o Portátil	3			3
Falla de Impresión	7			7
Falla de Red y/o Internet	1			1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	73	1		74
<b>Mayra Lizeth Bonilla Arenas</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>56</b>
Falla de Red y/o Internet	6			6
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	47	1	1	49
Internet			1	1
<b>Mileydy Castañeda Londoño</b>	<b>79</b>			<b>79</b>
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	79			79
<b>Oscar Mauricio Bravo Uribe</b>	<b>16</b>			<b>16</b>
Guane	1			1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	15			15
<b>Rafael Ricardo Gómez Ortiz</b>	<b>116</b>			<b>116</b>
Administración de Correo Cliente	1			1
Desbloqueo - Restablecimiento Clave	1			1
Falla de Computador o Portátil	7			7
Falla de Impresión	2			2
Guane	1			1
Instalación o Configuración de Red	1			1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	102			102
Instalación y/o Configuración de Impresoras	1			1
<b>Rodrigo Báez Rueda</b>	<b>8</b>			<b>8</b>
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	8			8
<b>Servidores Gobernación</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>6</b>



Administración de Correo					
Cliente				2	2
Administración Servidores				1	1
Instalación o					
Configuración Puestos de					
Trabajo	3				3
Total general	502	3	2	3	510



Calle 37 10 - 30  
Bucaramanga

www

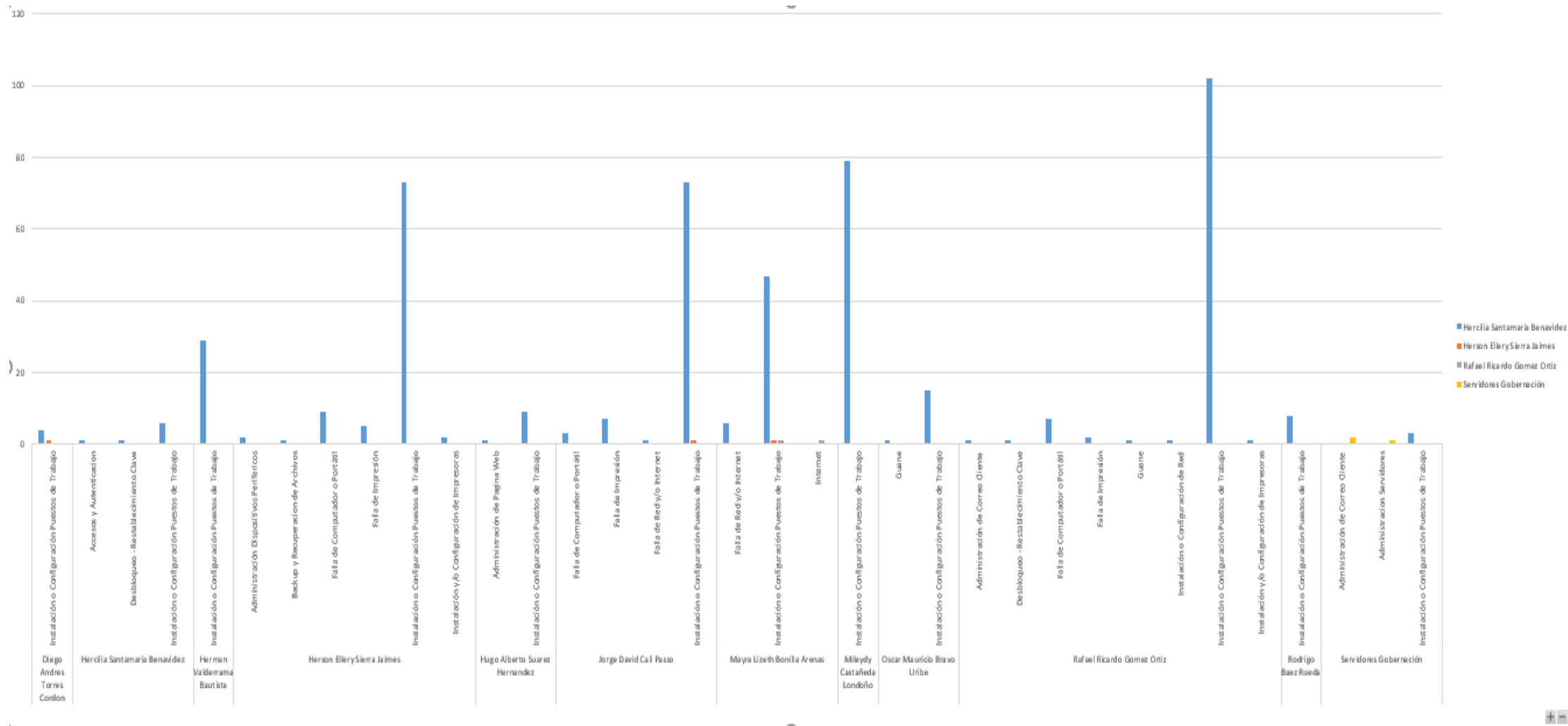
[www.santander.gov.co](http://www.santander.gov.co)



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



(+57 7) 6910880



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 510 incidencias reportadas del mes de Noviembre 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	78
Secretaría de Educación	79
Despacho del Gobernador	70
Secretaría Administrativa	96
Secretaría Infraestructura	36
Secretaría Planeación	34
Secretaría Desarrollo	22
Secretaría Agricultura	10
Secretaría Interior	22
Secretaría Mujer Equidad Genero	5
Secretaría Tic	19
Secretaría Cultura y Turismo	24
Secretaría de Salud	15
<b>Totales - Servicios</b>	<b>510</b>

### 7.1. Secretaría de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
cobro coactivo		1	1
Contabilidad	1	3	4
Dirección de Contabilidad	1	1	2
Hacienda		3	3
Hacienda - Contabilidad		2	2
Hacienda - Despacho		3	3
Hacienda - Tesorería		1	1
Presupuesto	1		1
Sec. Hacienda		2	2
Sec. Hacienda - Contabilidad		2	2
Sec. Hacienda - Despacho		1	1
Sec. Hacienda - Rentas		2	2
Secretaría de Hacienda		16	16
Secretaría de Hacienda		3	3
Secretaría de Hacienda	1	25	26
Secretaría de Hacienda - Contabilidad		1	1
Secretaría de Hacienda - Dir de Contabilidad		2	2
Secretaría de Hacienda - Presupuesto		1	1
tesorería	1	4	5
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>73</b>	<b>78</b>



## 7.2. Secretaría de Educación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Educación	3	7	10
Educación - Inspección y Vigilancia	1	1	2
Educación - Jurídica		1	1
Educación - Talento Humano	1		1
Educación - Tesorería		2	2
Educación Dirección Financiera		1	1
Fondo Prestacional	1	2	3
Sec. Educación - Bienes y Servicios		2	2
Sec. Educación - Cobertura		3	3
Sec. Educación - Despacho		1	1
Sec. Educación - Fondo de Participación		2	2
Sec. Educación - Fondo Prestacional		1	1
Sec. Educación - Nomina		3	3
Sec. Educación - Planeación Educativa		1	1
Sec. Educación - Talento Humano		1	1
Secretaria de Educación		1	1
Secretaria de Educación	1	9	10
Secretaria de Educación		1	1
Secretaría de Educación	1	28	29
Secretaria de educación - Talento Humano		3	3
Secretaria de Educación - Tesorería		1	1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>71</b>	<b>79</b>

## 7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Contratación		2	2
Control Interno		1	1
Despacho	1	6	7
Despacho del Gobernador		15	15
Despacho del Gobernador - Gestión del Riesgo		2	2
Despacho del Gobernador - Jurídica		2	2
Despacho Gobernador		1	1
Despacho Gobernador - asesor		1	1
General - Gestión Documental		1	1
Gestión Documental	1	1	2
Jurídica		4	4
Jurídica Contratación		1	1
Oficina Jurídica	2		2
Oficina Jurídica	5	16	21
PMU		1	1
Prensa		7	7
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>61</b>	<b>70</b>





#### 7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
administrativa	4	24	28
Despacho Secretaria Administrativa		3	3
dir administrativa		3	3
General		3	3
General - Contratación		1	1
Recursos físicos		1	1
Sec General	1	1	2
Sec General - Archivo		2	2
Sec General - SST	1		1
Sec. Administrativa		1	1
Sec. General - SST		1	1
Secretaria General	5	13	18
Secretaria General		8	8
Secretaría General	9	12	21
Secretaria General - Dirección Contratación		2	2
Secretaria Administrativa		1	1
Total general	20	76	96

#### 7.5. Secretaria Infraestructura

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Infraestructura		3	3
Infraestructura - Aguas		3	3
Infraestructura - Gestión		2	2
Infraestructura Asuntos Mineros		1	1
Secretaria de Infraestructura	4	9	13
Secretaria de Infraestructura		2	2
Secretaría de Infraestructura	1	9	10
Secretaría de Infraestructura - Proyectos		2	2
Total general	5	31	36

#### 7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general
banco de proyectos		2	2
Cooperación Técnica, Nacional e Internacional		2	2
Planeación - Grupo Planificación		2	2
Planeación Regalías		2	2
Regalías		6	6
Sec Planeación - SIG		1	1
Sec. Planeación - SIG		1	1
Secretaria de Planeación		1	1
Secretaría de Planeación		1	1
Secretaría de Planeación	1	12	13
Secretaría de Planeación - Banco de Proyectos		1	1
SIG		2	2
Total general	1	33	34



7.7. Secretaria Desarrollo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Desarrollo Social - Mujer y Equidad de Genero		1	1
Directora Dirección Social - Desarrollo Social		1	1
Sec Desarrollo Social		1	1
Sec. de Desarrollo - Grupo de Adulto Mayor		3	3
Secretaria de Desarrollo		6	6
Secretaría de Desarrollo	2	8	10
Total general	2	20	22

7.8. Secretaria Agricultura.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Agricultura		1	1
Sec. Agricultura	4	1	5
Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural		2	2
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural		2	2
Total general	4	6	10

7.9. Secretaria Interior.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Casa de Participación	1	1	2
Interior		2	2
Participación		1	1
Sec. Interior - Víctimas		2	2
Secretaria del Interior	1	4	5
Secretaria del Interior		1	1
Secretaría del Interior		1	1
Secretaria Interior - Participación	3	5	8
Total general	5	17	22

7.10. Secretaria Mujer Equidad Genero

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Mujer Equidad y Genero	2	2	4
Sec. Mujer		1	1
Total general	2	3	5

7.11. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Total general
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mantenimiento Mesa de Ayuda	
Dirección de sistemas		2	2
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones	1	3	1
			5



Sec. TIC - Sistemas			4	4
Secretaría de las TIC		1	5	6
Secretaria TIC	1			1
Sistemas			1	1
Total general	2	6	11	19

### 7.12. Secretaria Cultura y Turismo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento			
Secretaria de Cultura y Turismo		2	19	21
Secretaria de Cultura			1	1
Secretaría de Cultura y Turismo			2	2
Total general		2	22	24

### 7.13. Secretaria de Salud

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento			
Salud		3	2	5
Secretaría de Salud		2	8	10
Total general		5	10	15

## 8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE NOVIEMBRE DE 2022

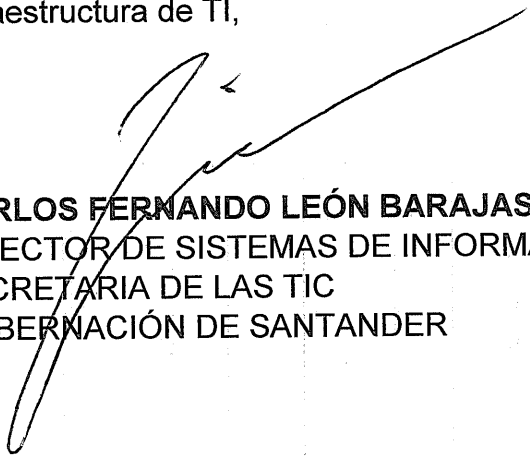
INFORME DE SERVICIOS MES DE NOVIEMBRE		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	20
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	12
	Solicitud de Creación de nuevo usuario	2
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	5
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	5
	Teléfono Fallando	5
	Cambio de nombre de Extensión	7
	Desconfiguracion de Equipo	2
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	32
	Revisar Impresora	15
	Revisar y Cambiar Tóner	3
	Instalación de disco duro	9
	Ingreso al dominio del PC	2
	Instalación de puesto de trabajo	9
	Mantenimiento correctivo	60
	Sin Internet	37
	Revisar Equipo Lento	17



	Herramienta Ofimática	5
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	9
	Configuración Aplicativo	24
	Configurar Escáner	11
	Cambio de Pacth Cord	5
	Recuperación de Información	5
	Licencias Ofimáticas	3
	Puntos de red	26
	Configurar Correo Electrónico	3
	Revisar Mouse	1
	Revisar Teclado	4
	Revisar Monitor	9
	Revisar Equipo	34
	Backups	2
	Capacitación Teams	2
	Configurar Fecha y Hora	2
	Configurar Carpeta compartida	16
	Restablecer Contraseña	9
	Línea telefónica	1
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	26
Impresión	Revisar Impresora	33
	Configurar Impresora	38
TOTAL DE SERVICIOS MES DE NOVIEMBRE		510

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