



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					
Servicios	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

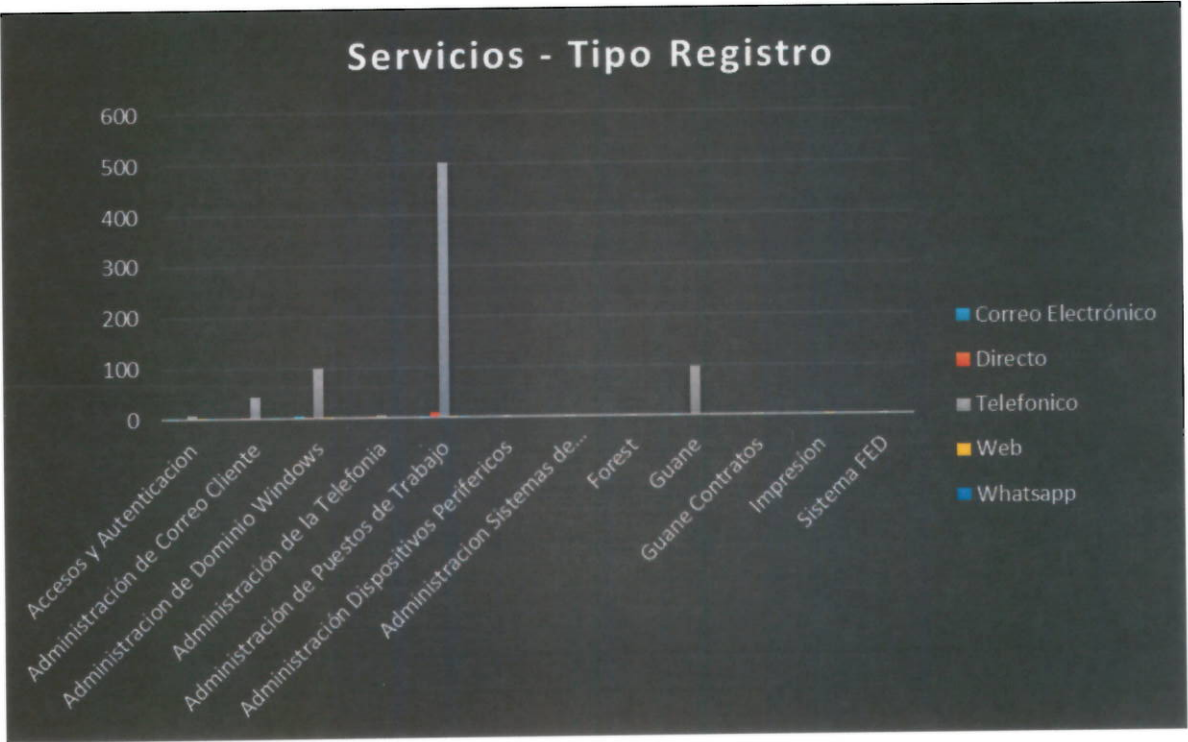

www.santander.gov.co


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

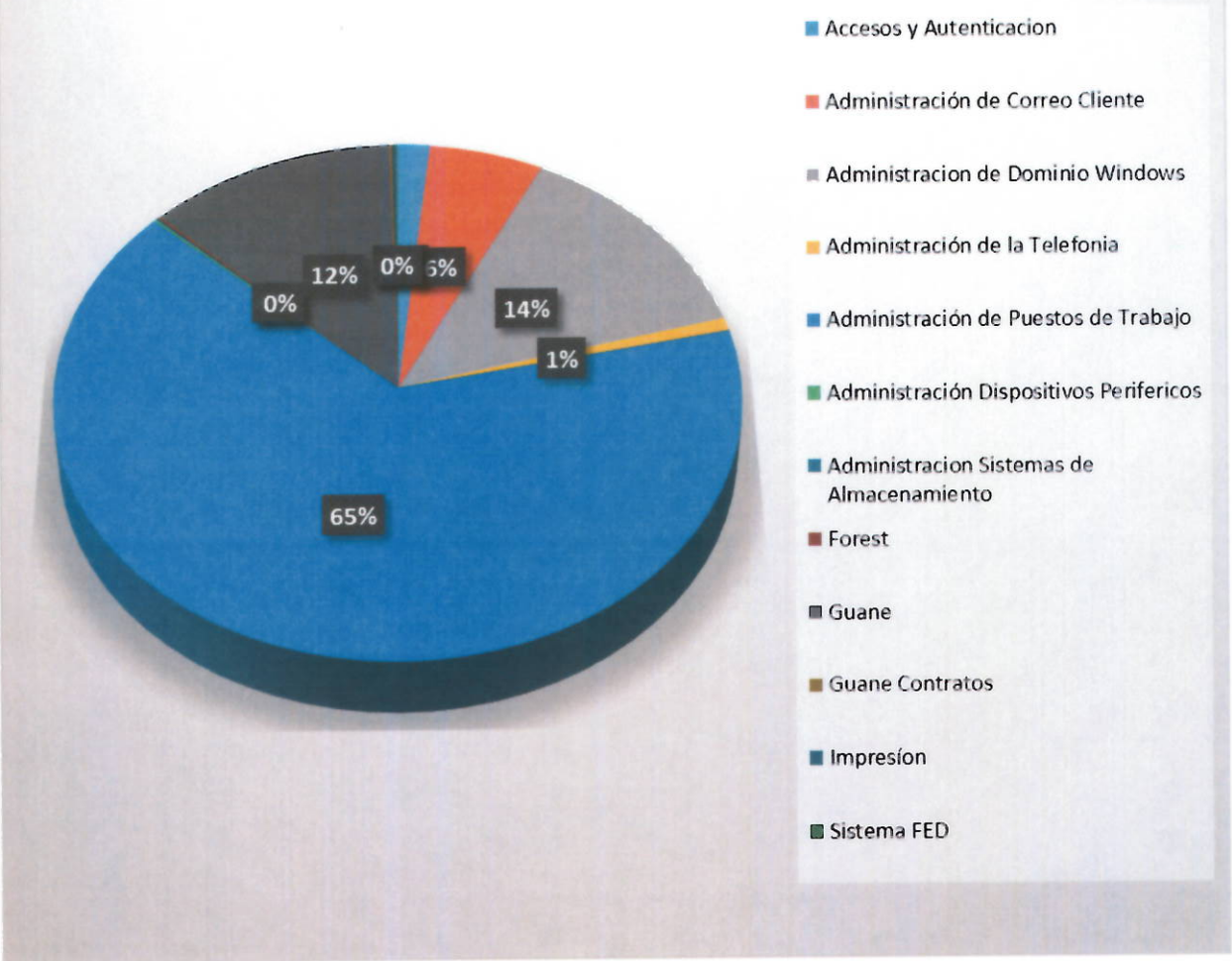


1.1. TOTAL DE SERVICIOS

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
Ivonh Andrea Aceros Lizarazo				1	1


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

 www.santander.gov.co

 info@santander.gov.co

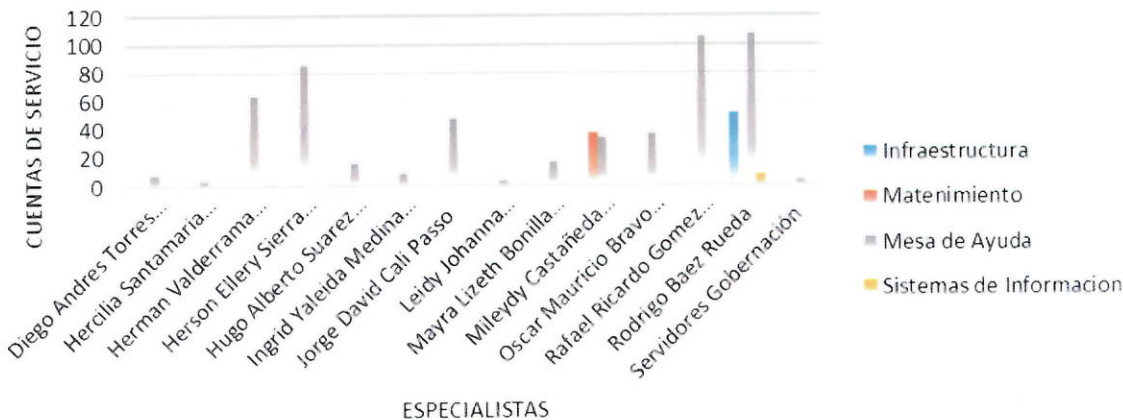
 (+57 7) 6910880



Siempre
Santander
GOBERNACIÓN

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	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



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



- 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	Total general
Diego Andrés Torres Cordón		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		224
Servidores Gobernación		21	2	23
Total general	2	790	2	794



4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co

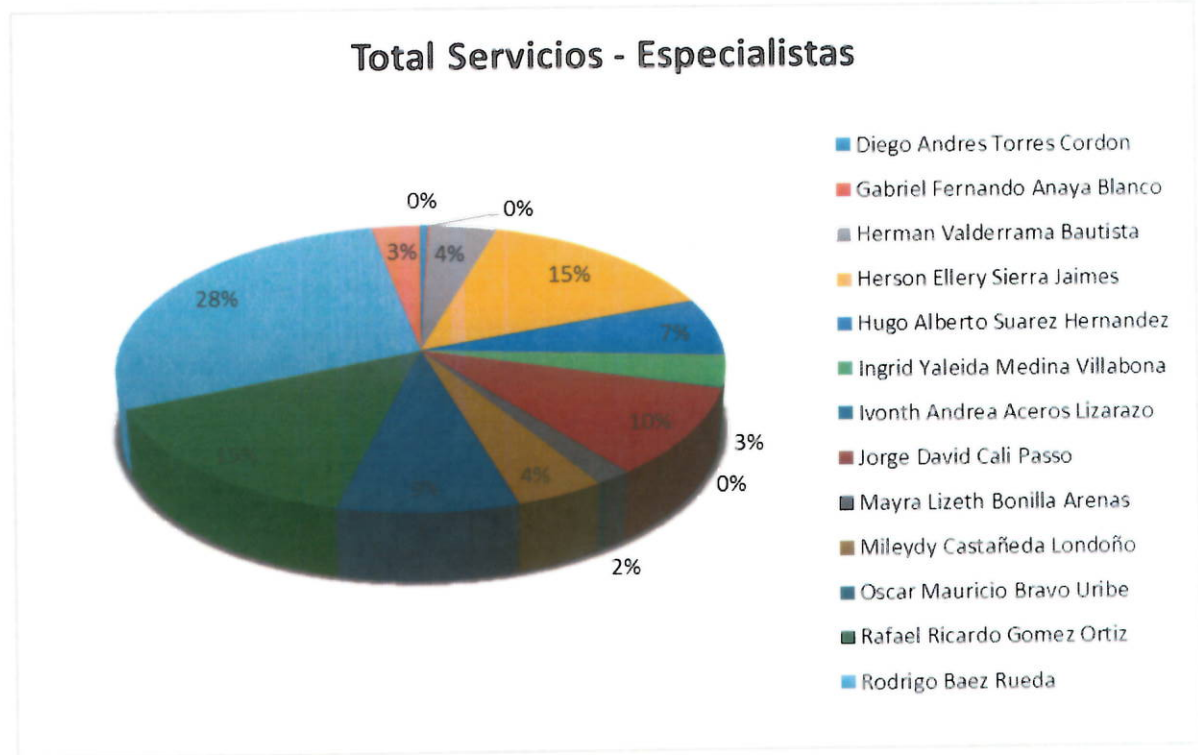

info@santander.gov.co


(+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	
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



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

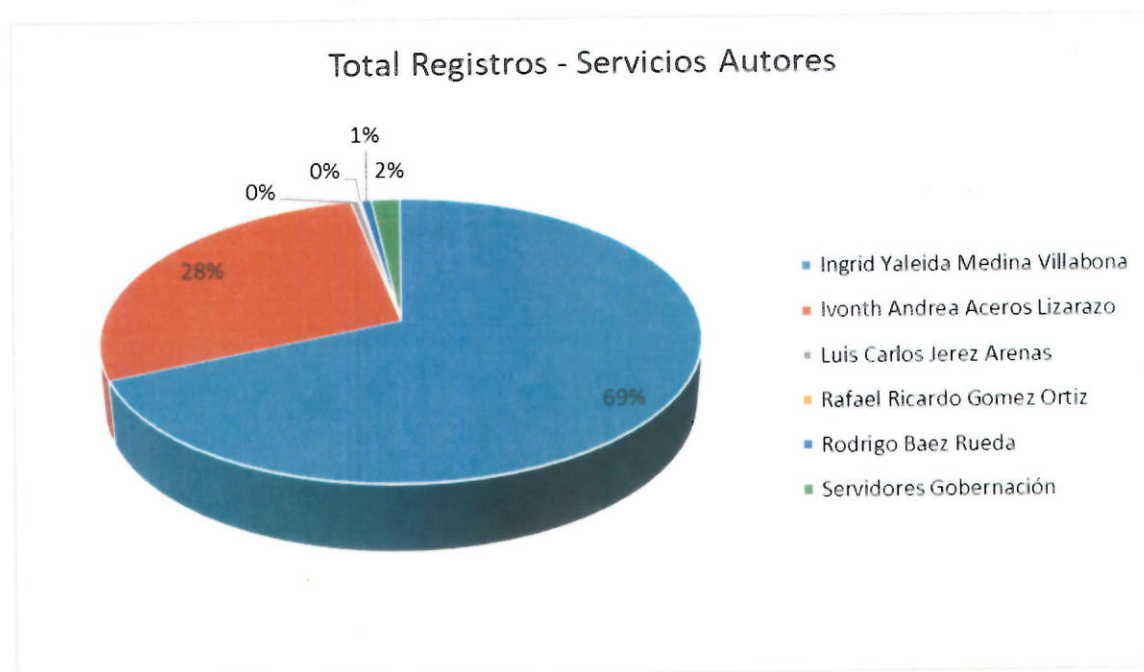


Tabla general donde incluye el total de los registros con el especialista y servicios que realizaron durante el periodo del mes de enero 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

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



www.santander.gov.co

info@santander.gov.co

 (+57 7) 6910880



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 Córdón	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



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



(+57 7) 6910880



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
Educación - Atención al Ciudadano				2
Educación - Calidad Educativa				1
Educación - Contabilidad			1	3
Educación - Dirección Financiera				1
Educación - Financiera		1		1
Educación - Historias Laborales				1
Educación - Inspección y Vigilancia			1	1
Educación - Jurídica				1
Educación - Talento Humano				3
Educación - Tesorería				1
Fondo de Pensiones				2
Sec Educación - Calidad				1
Sec. Educación - Cobertura Educativa				1
Sec. Educación - Control y Vigilancia		1		1
Sec. Educación - Financiera				1
Sec. Educación - Fondo de Participación				1
Sec. Educación - Fondo Prestacional		1		1
Sec. Educación - Historias Laborales				1
Sec. Educación - Inspección y Vigilancia				1
Sec. Educación - Planeación Educativa				1
Secretaría de Educación		1		3
Secretaría de Educación		4		28
Secretaría de Educación				1
Secretaría de Educación		1		43
Secretaría de educación - Dir. Estratégica			1	1
Secretaría de Educación - Equipo Talento Humano				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



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

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. Secretaría Infraestructura

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS			
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
SEC INFRAESTRUCTURA				
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. Secretaría Planeación

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS			Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
SEC PLANEACION				
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


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



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



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

7.12. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS			Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento				
Etiquetas de fila						
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones	1	1		9	1	12
Secretaria 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	1	22

7.14. Secretaria Mujer y Equidad de Genero

Cuenta de SERVICIO	SERVICIOS - ESPECIALISTAS		
	Mesa de Ayuda		Total general
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

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

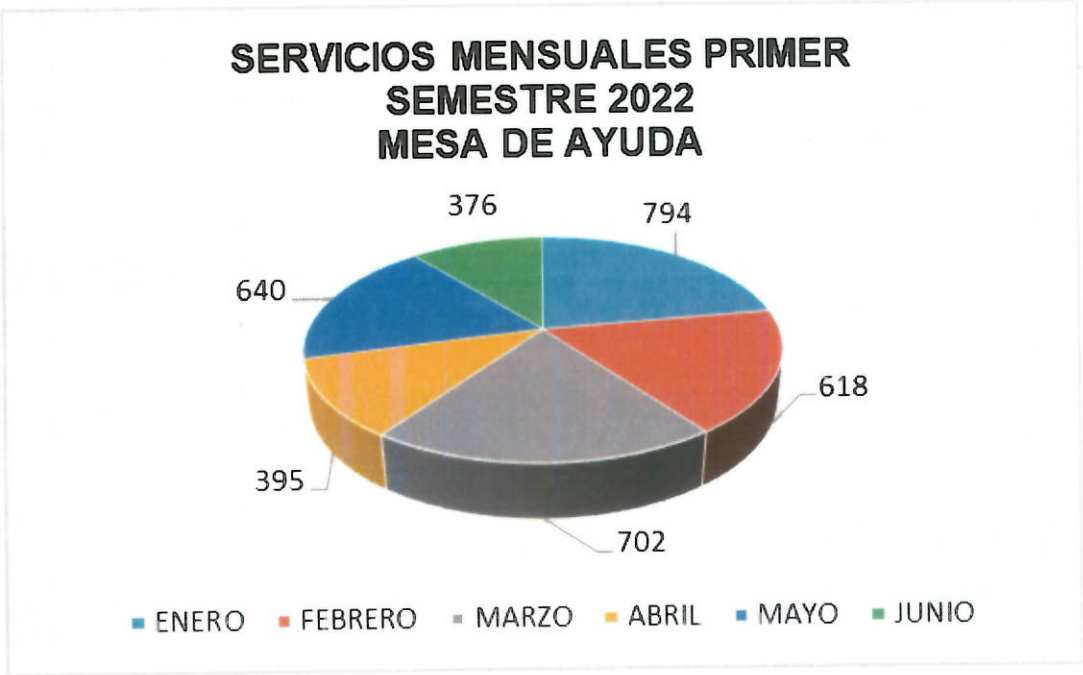


	Configurar Carpeta compartida	23
	Restablecer Contraseña	1
	Línea telefónica	1
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	98
Impresión	Revisar Impresora	1
	Configurar Impresora	1
TOTAL DE SERVICIOS MES DE ENERO		794

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

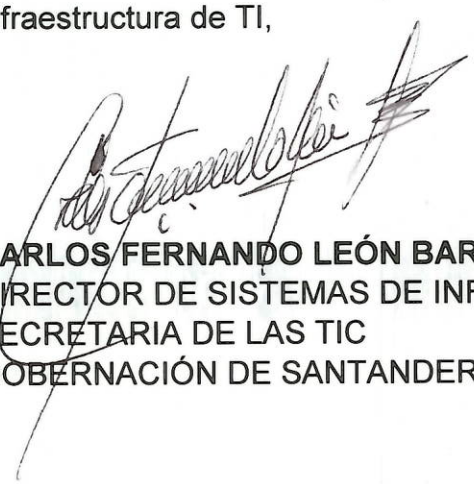


El presente informe de soporte y mantenimiento a la infraestructura de Tecnología de la Gobernación de Santander se hace a través del proceso de mesa de ayuda con los respectivos niveles de servicio ANS concordantes con la gestión de Servicios de TI de la Dirección de Sistemas de Información.



**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
SECRETARIA DE LAS TIC
GOBERNACIÓN DE SANTANDER



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA FEBRERO 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 febrero 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 febrero 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 618 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 596 del 95%, directos 19 del 3%, WhatsApp 2 del 1 %, Correo Electrónico 1 del 1% haciendo una cantidad de 618 tickets (100%). Mirando los servicios de Administración base de datos 1 registro, Administración de Correo Cliente suman 17 registros, Administración de Dominio Windows 52 registros, Administración de Intranet 1 registro, Administración de red inalámbrica 1 registro, Administración de la Telefonía 2 registros, Administración de Puestos de Trabajo 416 registros, Administración sistema de almacenamiento 1 registro, Forest 1 registro, Guane 126 registros.

FECHA_REGISTRO - FEBRERO	(Todas)				
Cuenta de SERVICIO	TIPO DE REGISTRO				Total
Etiquetas de fila	Correo Electrónico	Directo	Telefónico	Whatsapp	general
Administración Base de Datos			1		1
Administración de Correo Cliente		2	13	2	17


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Administración de Dominio Windows			52		52
Administración de Intranet			1		1
Administración de la red inalámbrica			1		1
Administración de la Telefonía			2		2
Administración de Puestos de Trabajo	16		400		416
Administración Sistemas de Almacenamiento	1				1
Forest			1		1
Guane	1		125		126
Total general	1	19	596	2	618

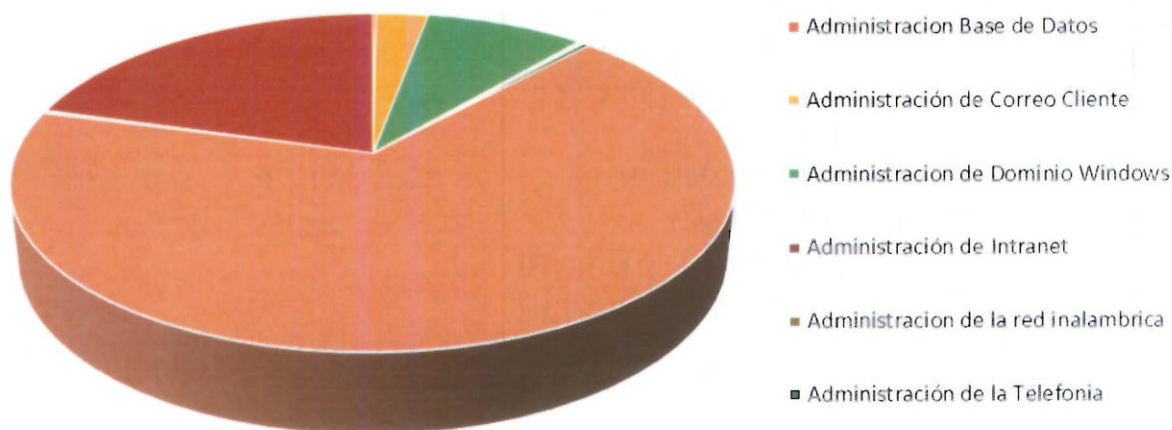


1.1. TOTAL DE SERVICIOS

FECHA_REGISTRO - FEBRERO	(Todas)
SERVICIOS	TOTAL
Administración Base de Datos	1
Administración de Correo Cliente	17
Administración de Dominio Windows	52
Administración de Intranet	1
Administración de la red inalámbrica	1
Administración de la Telefonía	2
Administración de Puestos de Trabajo	416
Administración Sistemas de Almacenamiento	1
Forest	1
Guane	126
Total general	618



TOTAL SERVICIOS



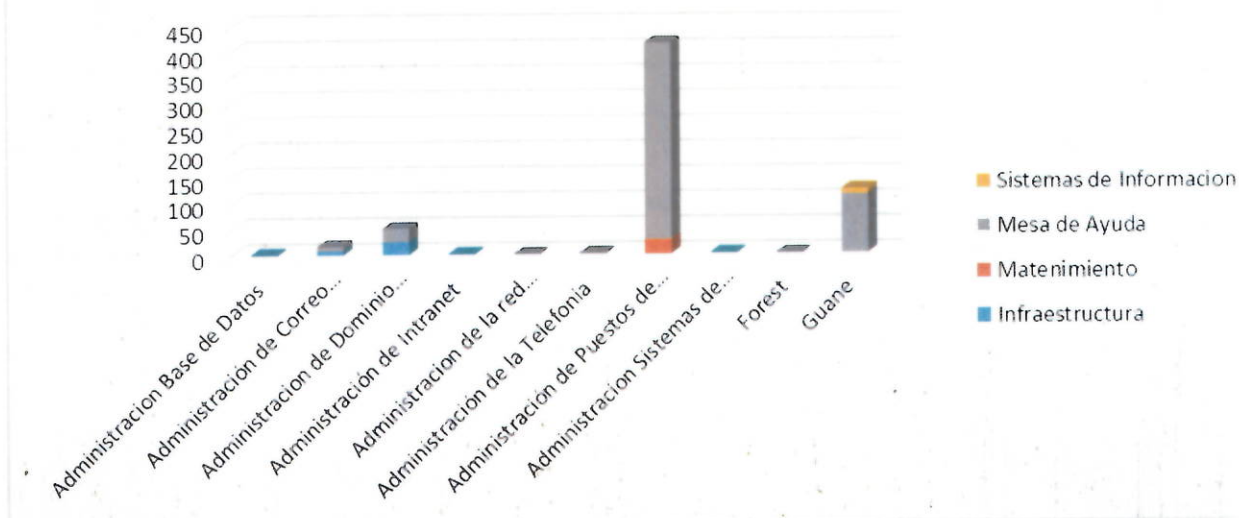
2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS

Del total de 618 incidencias reportadas durante el periodo del mes de febrero, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Infraestructura con 36 servicios, Mantenimiento con 28 servicios, Mesa de Ayuda con 543 servicios y Sistemas de Información con 11 servicios.

Cuenta de SERVICIO ESPECIALISTA	GRUPO_ESPECIALISTA				Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	
Administración Base de Datos		1			1
Administración de Correo Cliente	8		9		17
Administración de Dominio Windows	25		27		52
Administración de Intranet	1				1
Administración de la red inalámbrica			1		1
Administración de la Telefonía			2		2
Administración de Puestos de Trabajo		28	388		416
Administración Sistemas de Almacenamiento	1				1
Forest			1		1
Guane			115	11	126
Total general	36	28	543	11	618



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 618 incidencias reportadas durante el periodo del mes de febrero, dentro de los parámetros de Estado son: Anulado con 1 servicio, Cerrado con 617 servicios.



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



Cuenta de SERVICIO	ESTADO		Total general
	Anulado	Cerrado	
Etiquetas de fila			
Diego Andrés Torres Córdón		11	11
Herman Valderrama Bautista		48	48
Herson Ellery Sierra Jaimes	1	77	78
Hugo Alberto Suarez Hernández		48	48
Ingrid Yaleida Medina Villabona		17	17
Jorge David Cali Passo		51	51
Leidy Johanna Rodríguez Rivera		6	6
Mayra Lizeth Bonilla Arenas		6	6
Mileydy Castañeda Londoño		46	46
Oscar Mauricio Bravo Uribe		35	35
Rafael Ricardo Gómez Ortiz		104	104
Rodrigo Báez Rueda		157	157
Servidores Gobernación		11	11
Total general	1	617	618



4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS

Del total de 618 incidencias reportadas durante el periodo del mes de febrero, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 11 servicios, Herman Valderrama con 48 servicios, Herson Sierra con 78 servicios, Hugo Suarez con 48 servicios, Ingrid Medina con 17 servicios, Jorge Cali con 51 servicios, Leidy Rodríguez con 6 servicios, Mayra Bonilla con 6 servicios, Mileydy Castañeda con 46 servicios, Oscar Bravo con 35 servicios, Rafael Gómez con 104 servicios, Rodrigo Báez con 157 servicios y Servidores Gobernación con 11 servicios.

NOMBRE_AUTOR	(Todas)
ESPECIALISTA	Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Córdón	11
Herman Valderrama Bautista	48
Herson Ellery Sierra Jaimes	78



Hugo Alberto Suarez Hernández	48
Ingrid Yaleida Medina Villabona	17
Jorge David Cali Passo	51
Leidy Johanna Rodríguez Rivera	6
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	6
Mileydy Castañeda Londoño	46
Oscar Mauricio Bravo Uribe	35
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	104
Rodrigo Báez Rueda	157
Servidores Gobernación	11
Total general	618



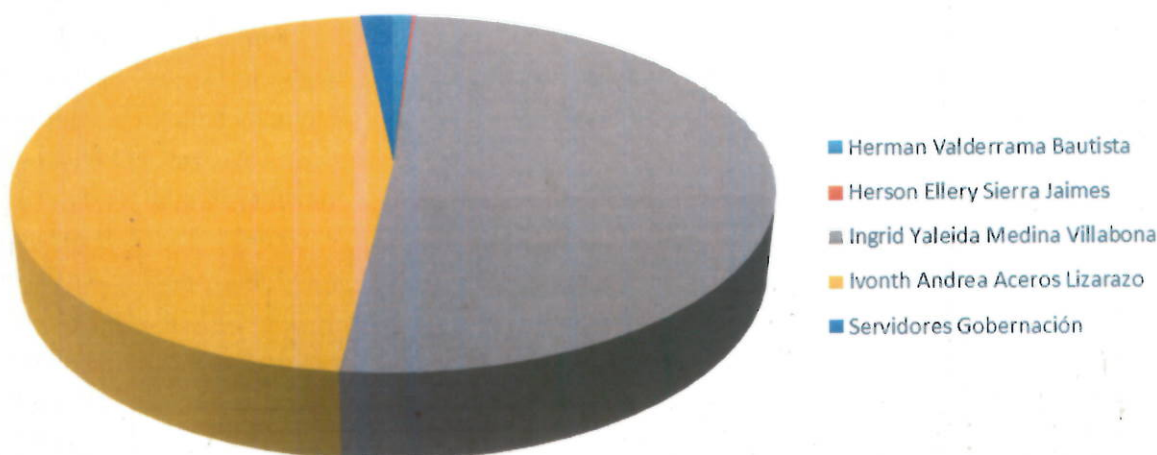
5. TOTALES SERVICIOS AUTORES

Del total de 618 incidencias reportadas durante el periodo del mes de febrero, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Herman Valderrama Bautista con 6 registros-servicios, Herson Sierra con 1 registros-servicios, Ingrid Medina con 314 registros-servicios, Ivonth Aceros 287 registros-servicios y Servidores Gobernación con 10 registros-servicios.

AUTORES	Cuenta de SERVICIO
Herman Valderrama Bautista	6
Herson Ellery Sierra Jaimes	1
Ingrid Yaleida Medina Villabona	314
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	287
Servidores Gobernación	10
Total general	618



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 febrero 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

Cuenta de SERVICIO AUTORES

ESPECIALISTAS - SERVICIOS	Herman Valderrama Bautista	Herson Ellery Sierra Jaimes	Ingrid Yaleida Medina Villabona	Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	Servidores Gobernación	Total general
Diego Andrés Torres Córdón				1	10	11
Administración de Puestos de Trabajo				1	10	11
Herman Valderrama Bautista	1		27	20		48
Administración de Correo Cliente				1	1	2
Administración de Dominio Windows					1	1
Administración de Puestos de Trabajo	1		26	18		45
Herson Ellery Sierra Jaimes	1		40	37		78
Administración de Puestos de Trabajo	1		40	37		78
Hugo Alberto Suarez Hernández	1		18	29		48
Administración de Dominio Windows					1	1
Administración de Puestos de	1		18	28		47



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



Trabajo				
Ingrid Yaleida				
Medina Villabona		17		17
Administración de Correo Cliente		4		4
Administración de Dominio				
Windows		13		13
Jorge David Cali				
Passo			51	51
Administración de Correo Cliente			3	3
Administración de Dominio				
Windows			12	12
Administración de la red inalámbrica			1	1
Administración de Puestos de Trabajo			35	35
Leidy Johanna Rodríguez Rivera				
		5	1	6
Administración de Puestos de Trabajo		5	1	6
Mayra Lizeth Bonilla Arenas				
	1	4	1	6
Administración de la Telefonía	1	1		2
Administración de Puestos de Trabajo		3	1	4
Mileydy Castañeda Londoño				
	1	30	15	46
Administración de Puestos de Trabajo	1	30	15	46
Oscar Mauricio Bravo Uribe				
	1	20	14	35
Administración de Puestos de Trabajo	1	20	14	35
Rafael Ricardo Gómez Ortiz				
	1	66	37	104
Administración de Puestos de Trabajo	1	66	37	104
Rodrigo Báez Rueda				
		85	72	157
Administración Base de Datos			1	1
Administración de Correo Cliente		3	3	6
Administración de Dominio				
Windows		14	11	25
Administración		1	2	3



de Puestos de Trabajo							
Guane			67		55		122
Servidores							
Gobernación			1			10	11
Administración de Correo Cliente						2	2
Administración de Intranet						1	1
Administración de Puestos de Trabajo			1			1	2
Administración Sistemas de Almacenamiento						1	1
Forest						1	1
Guane						4	4
Total general	6	1	314	287		10	618



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

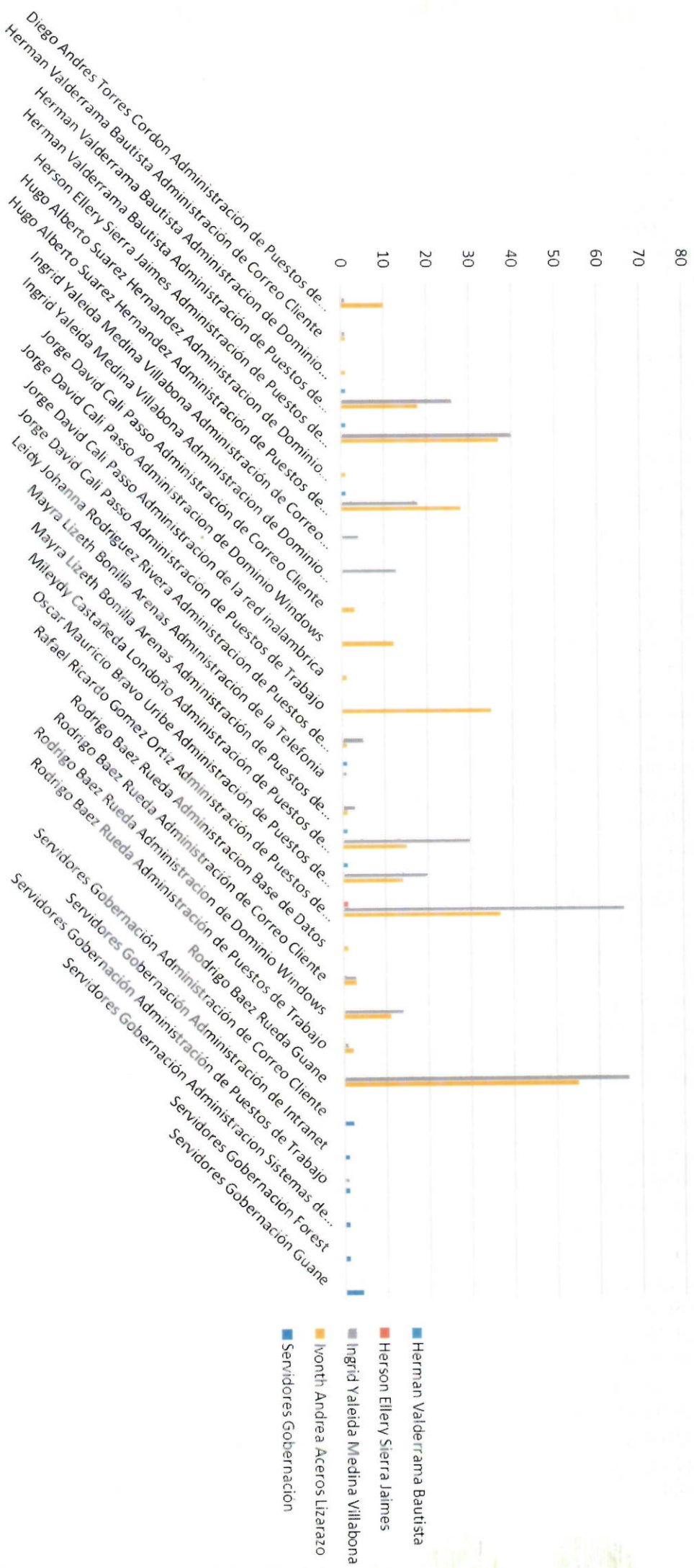
www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880





7. TOTALES REGISTRO DE SERVICIOS EN LAS SECRETARIAS

El informe con un total de 618 incidencias reportadas del mes de febrero 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	174
Secretaría de Educación	68
Despacho del Gobernador	70
Secretaría Administrativa	92
Secretaría Infraestructura	27
Secretaría Planeación	47
Secretaría Desarrollo	26
Secretaría Agricultura	6
Secretaría Interior	14
Secretaría Vivienda	2
Secretaría Tic	48
Secretaría Cultura y Turismo	12
Secretaría de la Mujer	1
Secretaría Salud	31
Totales - Servicios	618

7.1. Secretaría de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento			
SEC HACIENDA					
Tesorería			1	5	6
Secretaría de Tesorería				2	2
Secretaría de Hacienda - Tesorería				1	1
Secretaría de Hacienda - Ingresos				1	1
Secretaría de Hacienda - Dir Ingresos		3		3	6
Secretaría de Hacienda - Dir de Contabilidad				73	982
Secretaría de Hacienda	1			16	17
Secretaría de Hacienda	1			4	5
Secretaría de Hacienda		3		15	18
Sec.Hacienda				1	1
Sec. Hacienda - Tesorería		1		4	5
Sec. Hacienda - Rentas				2	2
Sec. Hacienda - Contabilidad				1	1
Sec Hacienda Contabilidad				1	1
Sec Hacienda - Presupuesto				1	1



Sec Hacienda - Ingresos			1		1
Sec Hacienda - Contabilidad	1		2		3
Presupuesto			1		1
ingresos			1		1
Hacienda - Tesoreria			3		3
Hacienda - Ingresos	1				1
Hacienda - Contabilidad			3		3
Hacienda - Cobro Coactivo			1		1
Hacienda			5		5
Contabilidad			5		5
Cobro Coactivo			1		1
Total general	7	5	153	9	174

7.2. Secretaria de Educación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general	
	Infraestructura	Mantenimiento			
SEC EDUCACION					
Educación				1	1
Educación - Jurídica				1	1
Educación - Nomina				1	1
Educación - Talento Humano				3	3
Sec. de Educación	1				1
Sec. Educación - Bienes y Servicios			1	20	21
Sec. Educación - Cobertura Educativa				2	2
Sec. Educación - Despacho				1	1
Sec. Educación - Fondo Prestacional				3	3
Secretaría de Educación				1	1
Secretaria de Educación				12	12
Secretaría de Educación	1		1	15	17
Secretaría de Educación - Bienes y Servicios	1			1	2
Secretaría de Educación - Despacho				1	1
Secretaria Educación				1	1
Total general	3	2		63	68

7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general	
	Infraestructura	Mantenimiento			
Etiquetas de fila					
Oficina Jurídica				30	30
Oficina Jurídica				1	1
Jurídica Contratación				1	1
Jurídica - Despacho				1	1
Jurídica		1		3	4
Gestión del Riesgo		1		1	2
dirección de gestión del riesgo				1	1



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Despacho Gobernador	1		1	2
Despacho del Gobernador			1	1
Despacho del Gobernador - Jurídica			2	2
Despacho del Gobernador - Control Disciplinario			1	1
Despacho del Gobernador	1		13	14
Despacho		1	5	6
Archivo			4	4
Total general	4	1	65	70

7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento		
SEC ADMINISTRATIVA				
Secretaría General - SST		1		1
Secretaría General - Recursos Físicos			1	1
Secretaría General	1	1	19	21
Secretaria General		1	3	4
Secretaría Administrativa - Bienestar Social	1			1
Secretaria Administrativa			2	2
Secretara General	2		15	17
Secretaría General			1	1
Sec. General - Cuentas	1		2	3
Sec. Administrativa	1			1
Sec. Administrativa - Talento Humano			1	1
Sec. Administrativa - Contratación.			1	1
Sec General			1	1
Recursos físicos			1	1
General - Recursos Físicos			2	2
General - Gestión Documental			1	1
General - Cuentas			1	1
General - Contratación			2	2
General			3	3
Forest			1	1
dir administrativa			1	1
Contratación			3	3
Atención al Ciudadano			1	1
Administrativa	1	1	19	21
Total general	7	4	81	92

7.5. Secretaria Infraestructura

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Infraestructura	1	4	5
Infraestructura - Despacho		2	2
Secretaría de Infraestructura		8	8



Calle 37 IO - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880

Secretaria de Infraestructura		1	1
Secretaría de Infraestructura		7	7
Secretaria Infraestructura - Dirección de Aguas		1	1
Transporte e Infraestructura		3	3
Total general	1	26	27

7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
SIG	1		1	2
Secretaria Planeación			1	1
Secretaría de Planeación		2	19	21
Secretaría de Planeación			1	1
Secretaría de Planeación	1		2	3
Sec. Planeación - Grupo de Planificación			1	1
Sec. Planeación - Banco de Proyectos			1	1
Planea con - Evaluación y Seguimiento			1	1
Planeación - Grupo Planificación			3	3
Planeación - Despacho			1	1
Planeación - Cooperación Internacional		1	1	2
Planeación		1	9	10
Total general	2	4	41	47

7.7. Secretaria Desarrollo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
SEC DESARROLLO				
Secretaría de Desarrollo	1	2	11	14
Secretaría de Desarrollo			5	5
Sec. Desarrollo - Juventudes	2		1	3
Sec. Desarrollo			1	1
Sec. de Desarrollo - Grupo de Adulto Mayor			1	1
Desarrollo Social - Mujer y Equidad de Genero			1	1
Desarrollo Social			1	1
Total general	3	2	21	26

7.8. Secretaria Agricultura.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
SEC AGRICULTURA	Mesa de Ayuda	Total general
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	2	2
Secretaria de Agricultura	1	1
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	3	3
Total general	6	6



7.9. Secretaria Interior.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento			
SEC INTERIOR					
Secretaria Interior - Participación				1	1
Secretaría del Interior				2	2
Secretaria del Interior				1	1
Secretaría del Interior			1	3	4
Sec. Interior - Casa de Participación				1	1
Sec. del interior - Despacho		1		1	2
Sec Interior - Despacho				1	1
Participación				1	1
Interior		1			1
Total general		2	1	11	14

7.10. Secretaria Vivienda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Total general
	Mesa de Ayuda		
SEC VIVIENDA			
Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable		1	1
Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable		1	1
Total general		2	2

7.11. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento		
SEC TIC (SETIC)				
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones		3	3	18
Sec. Tic - Dirección de Sistemas de Información				1
Sec. Tic - Dirección de Sistemas				1
Secretaría de las TIC	1		4	4
Secretaria TIC				8
Setic	2			2
TIC				1
Total general	6	7	35	48

7.12. Secretaria Cultura y Turismo

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


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



SEC CULTURA Y TURISMO

Mesa de Ayuda

Total general

Secretaría de Cultura y Turismo

3

3

Secretara de Cultura y Turismo

3

3

Cultura

6

6

Total general

12

12

7.13 Secretaria de la Mujer

Cuenta de SERVICIO

Etiquetas de columna

SEC MUJER

Mesa de Ayuda

Total general

Mujer Equidad y Genero

1

1

Total general

1

1

7.14 Secretaria de Salud

**Cuenta de
SERVICIO**

Etiquetas de columna

SEC SALUD

Infraestructura

Mantenimiento

**Mesa de
Ayuda**

**Sistemas de
Información**

**Total
general**

Secretaría de
Salud

7

7

salud

1

1

Salud

1

1

19

2

23

Total general

2

1

26

2

31

8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE FEBRERO DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE FEBRERO		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	17
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	52
	Solicitud de Creación de nuevo usuario	38
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	1
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	2
	Teléfono Fallando	2
	Cambio de nombre de Extensión	2
	Desconfiguración de Equipo	1
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	72
	Revisar Impresora	15



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



	Revisar y Cambiar Tóner	3
	Instalación de disco duro	6
	Ingreso al dominio del PC	4
	Instalación de puesto de trabajo	8
	Mantenimiento correctivo	26
	Sin Internet	21
	Revisar Equipo Lento	17
	Herramienta Ofimática	3
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	1
	Configuración Aplicativo	22
	Configurar Escáner	8
	Cambio de Pacth Cord	2
	Recuperación de Información	2
	Licencias Ofimáticas	1
	Puntos de red	4
	Configurar Correo Electrónico	15
	Revisar Mouse	2
	Revisar Teclado	3
	Revisar Equipo	59
	Revisar Monitor	9
	Backups	16
	Capacitación Teams	6
	Configurar Fecha y hora del equipo	1
	Configurar Carpeta compartida	7
	Restablecer Contraseña	8
	Línea telefónica	1
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	126
Impresión	Revisar Impresora	15
	Configurar Impresora	20
TOTAL DE SERVICIOS MES DE FEBRERO		618

9. INFORME MENSUAL DEL AÑO 2022

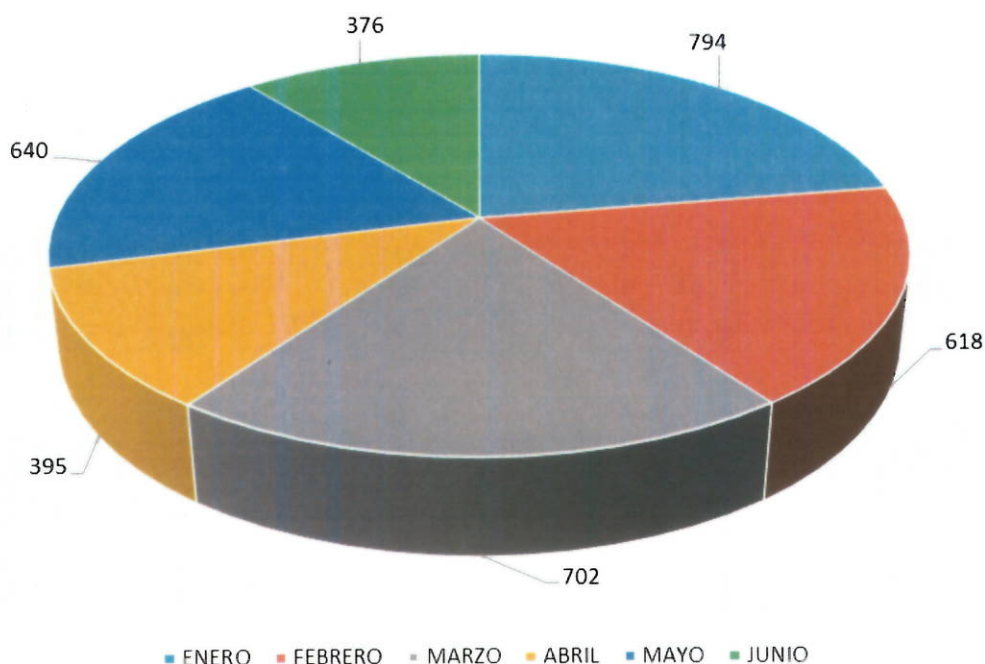
Se realiza una tabla con los valores de servicio mes por mes, desde enero hasta junio del 2022 donde se especifica cada valor total de cada mes transcurrido del año.

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



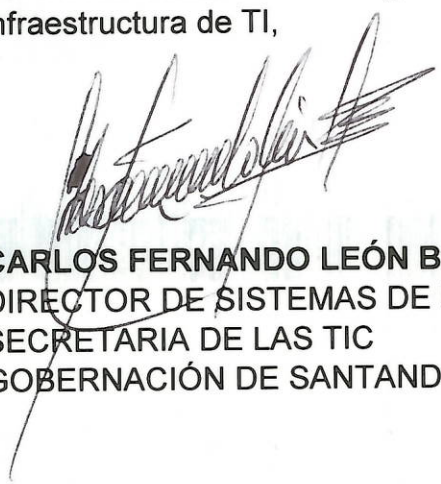
**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

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.

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
SECRETARIA DE LAS TIC
GOBERNACIÓN DE SANTANDER


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA MARZO 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 marzo 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 marzo 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas, atendido un total de 702 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 667 del 95%, directos solo 33 del 4.8%, por correo electrónico 1 del 0.1% y Forest 1 del 0.1% haciendo una cantidad de 702 tickets (100%). Mirando los servicios de Acceso y autenticación suman 11 registros, Administración de Correo Cliente 23 registros, Administración de Dominio Windows 54 registros, Administración de telefonía 11 registros, Administración de Pagina web 1 registro, Administración de puesto de trabajo 500 registros, administración de dispositivos periféricos 1 registro, administrador de servidores 1 registro, Guane 102 registros, Mesa de servicios 1 registro, Pasaportes 1 registro y SIA 1 registro.

Cuenta de SERVICIO	TIPO DE REGISTRO				Total general
	Correo Electrónico	Directo	Forest	Telefónico	
Etiquetas de fila					
Accesos y Autenticación				6	6
Administración de Correo Cliente		1		22	23
Administración de Dominio Windows		7		47	54
Administración de la Telefonía				11	11
Administración de Pagina Web				1	1
Administración de Puestos de Trabajo		24	1	475	500


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Administración Dispositivos Periféricos				1	1
Administración Servidores				1	1
Guane	1			101	102
Mesa de Servicios		1			1
Pasaportes				1	1
SIA				1	1
Total general	1	33	1	667	702

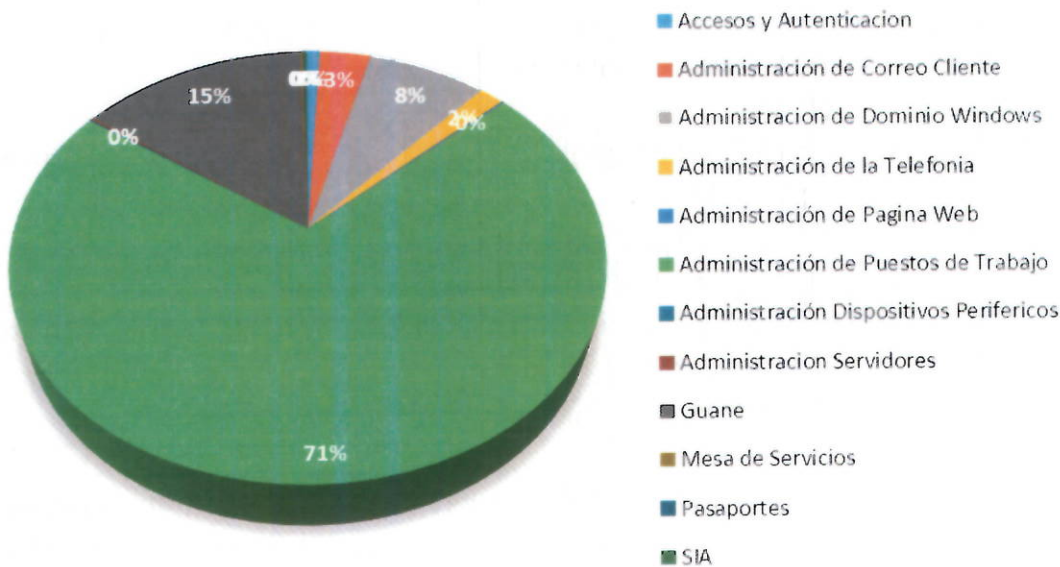


1.1. TOTAL DE SERVICIOS

Etiquetas de fila	TOTAL
Accesos y Autenticación	6
Administración de Correo Cliente	23
Administración de Dominio Windows	54
Administración de la Telefonía	11
Administración de Pagina Web	1
Administración de Puestos de Trabajo	500
Administración Dispositivos Periféricos	1
Administración Servidores	1
Guane	102
Mesa de Servicios	1
Pasaportes	1
SIA	1
Total general	702



TOTAL SERVICIOS



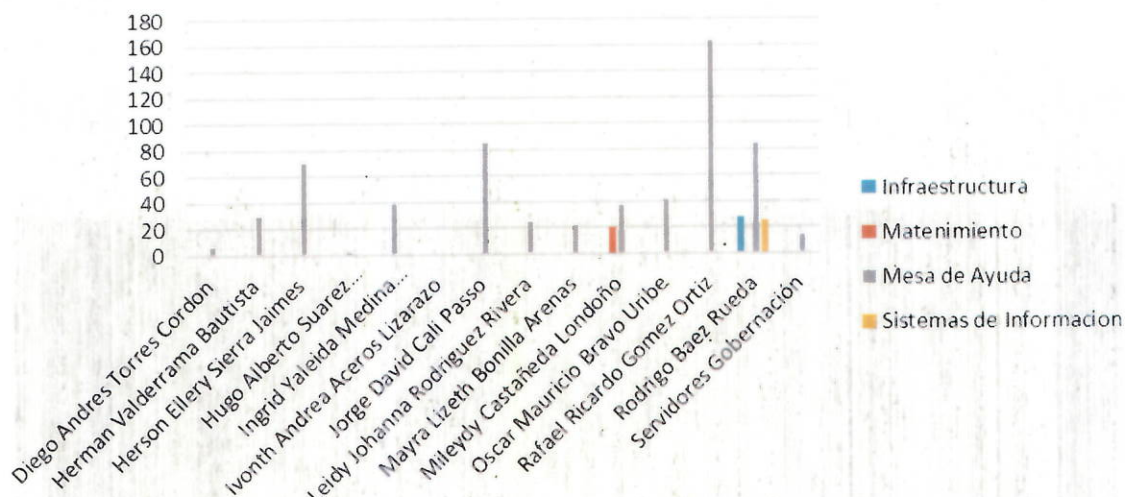
2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS

Del total de 702 incidencias reportadas durante el periodo del mes de marzo, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Infraestructura con 29 servicios, Mantenimiento con 20 servicios, Mesa de Ayuda con 627 servicios y Sistemas de Información con 26 servicios.

Cuenta de SERVICIO ESPECIALISTA	GRUPO ESPECIALISTAS				Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	
Diego Andrés Torres Cordón			7		7
Herman Valderrama Bautista			30		30
Herson Ellery Sierra Jaimes			71		71
Hugo Alberto Suarez Hernandez			3		3
Ingrid Yaleida Medina Villabona	1		39		40
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo			1		1
Jorge David Cali Passo			86		86
Leidy Johanna Rodríguez Rivera			25		25
Mayra Lizeth Bonilla Arenas			22		22
Mileydy Castañeda Londoño		20	38		58
Oscar Mauricio Bravo Uribe			42		42
Rafael Ricardo Gomez Ortiz			164		164
Rodrigo Baez Rueda	27		85	25	137
Servidores Gobernación	1		14	1	16
Total general	29	20	627	26	702



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.

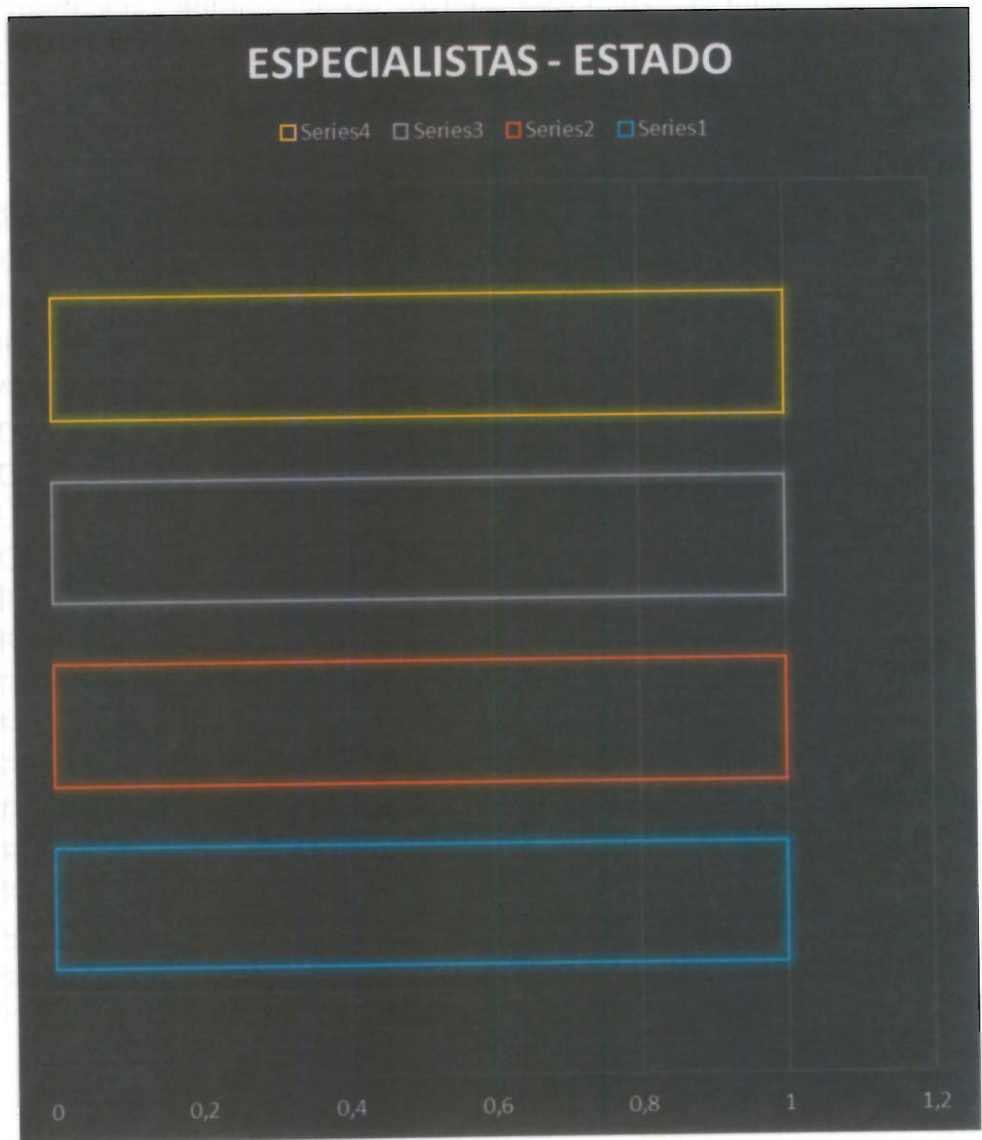
3. ESPECIALISTAS Y ESTADO

Del total de 702 incidencias reportadas durante el periodo del mes de marzo, dentro de los parámetros de Estado son: Anulado con 0 servicios,



Cerrado con 696 servicios, En Proceso con 2 servicios, Registrado con 4 servicios y Solucionado con 0 servicio.

Cuenta de SERVICIO	ESTADO SERVICIO			
	Cerrado	En Proceso	Registrado	Total general
Etiquetas de fila				
Diego Andrés Torres Cordón	7			7
Herman Valderrama Bautista	30			30
Herson Ellery Sierra Jaimes	71			71
Hugo Alberto Suarez Hernandez	3			3
Ingrid Yaleida Medina Villabona	40			40
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	1			1
Jorge David Cali Passo	86			86
Leidy Johanna Rodríguez Rivera	25			25
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	22			22
Mileydy Castañeda Londoño	58			58
Oscar Mauricio Bravo Uribe	42			42
Rafael Ricardo Gomez Ortiz	164			164
Rodrigo Baez Rueda	137			137
Servidores Gobernación	10	2	4	16
Total general	696	2	4	702



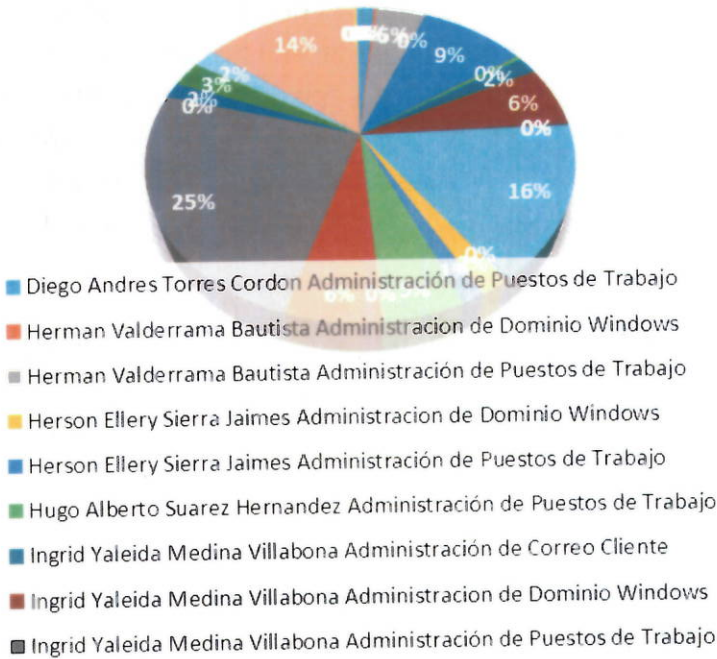


4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS

Del total de 702 incidencias reportadas durante el periodo del mes de marzo, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 7 servicios, Herman Valderrama con 30 servicios, Herson Sierra con 71 servicios, Hugo Suarez con 3 servicios, Ingrid Medina con 40 servicios, Ivonth Aceros con 1, Jorge Cali con 86 servicios, Leidy Rodríguez con 25 servicios, Mayra Bonilla con 22 servicios, Mileydy Castañeda con 58 servicios, Oscar Bravo con 42 servicios, Rafael Gómez con 164 servicios, Rodrigo Báez con 137 servicios y Servidores Gobernación con 16 servicios.

ESPECIALISTAS	SERVICIOS
Diego Andrés Torres Cordón	7
Herman Valderrama Bautista	30
Herson Ellery Sierra Jaimes	71
Hugo Alberto Suarez Hernandez	3
Ingrid Yaleida Medina Villabona	40
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	1
Jorge David Cali Passo	86
Leidy Johanna Rodríguez Rivera	25
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	22
Mileydy Castañeda Londoño	58
Oscar Mauricio Bravo Uribe	42
Rafael Ricardo Gomez Ortiz	164
Rodrigo Baez Rueda	137
Servidores Gobernación	16
Total general	702

TOTAL SERVICIOS - ESPECIALISTA



5. TOTALES SERVICIOS AUTORES


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Del total de 702 incidencias reportadas durante el periodo del mes de marzo, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Ingrid Medina con 487 registros-servicios, Ivonth Aceros 204 registros-servicios, y Servidores Gobernación con 11 registros-servicios.

AUTORES	SERVICIOS
Ingrid Yaleida Medina Villabona	487
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	204
Servidores Gobernación	11
Total general	702



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 marzo 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

SERVICIOS	AUTORES			Total general
	AUTORES	Ingrid Yaleida Medina Villabona	Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	
Diego Andrés Torres Cordón		7		7
Administración de Puestos de Trabajo		7		7
Herman Valderrama Bautista		23	7	30
Administración de Dominio Windows		1	1	2
Administración de Puestos de Trabajo		22	6	28
Herson Ellery Sierra Jaimes		46	25	71
Administración de Dominio Windows			1	1
Administración de Puestos de Trabajo		46	24	70
Hugo Alberto Suarez Hernandez		2	1	3
Administración de Puestos de Trabajo		2	1	3
Ingrid Yaleida Medina Villabona		40		40
Administración de Correo Cliente		9		9



Administración de Dominio Windows	30			30
Administración de Puestos de Trabajo	1			1
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo		1		1
Administración de Puestos de Trabajo		1		1
Jorge David Cali Passo	78	8		86
Administración de Correo Cliente		1		1
Administración de Dominio Windows		5		5
Administración de Puestos de Trabajo	78	2		80
Leidy Johanna Rodríguez Rivera		25		25
Administración de Correo Cliente		1		1
Administración de Puestos de Trabajo		24		24
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	16	6		22
Administración de la Telefonía	9	2		11
Administración de Puestos de Trabajo	7	4		11
Mileydy Castañeda Londoño	25	33		58
Administración de Puestos de Trabajo	25	33		58
Oscar Mauricio Bravo Uribe	30	12		42
Administración de Correo Cliente		1		1
Administración de Puestos de Trabajo	30	11		41
Rafael Ricardo Gomez Ortiz	120	44		164
Administración de Puestos de Trabajo	120	43		163
Administración Dispositivos Periféricos		1		1
Rodrigo Baez Rueda	98	39		137
Administración de Correo Cliente	8	3		11
Administración de Dominio Windows	13	3		16
Administración de Puestos de Trabajo	10			10
Guane	67	33		100
Servidores Gobernación	2	3	11	16
Accesos y Autenticación		1	5	6
Administración de Pagina Web	1			1
Administración de Puestos de Trabajo	1		2	3
Administración Servidores			1	1
Guane		2		2
Mesa de Servicios			1	1
Pasaportes			1	1
SIA			1	1
Total general	487	204	11	702





7. TOTALES REGISTRO DE SERVICIOS EN LAS SECRETARIAS

El informe con un total de 702 incidencias reportadas del mes de marzo 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	204
Secretaria de Educación	125
Despacho del Gobernador	72
Secretaria Administrativa	112
Secretaria Infraestructura	22
Secretaria Planeación	63
Secretaria Desarrollo	24
Secretaria Agricultura	5
Secretaria Interior	12
Secretaria Vivienda	3
Secretaria Competitividad y Productividad	3
Secretaria Tic	28
Secretaria Cultura y Turismo	15
Secretaria Mujer y Equidad de Genero	1
Secretaria Salud	15
Totales - Servicios	702

7.1. Secretaria de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento			
SEC HACIENDA					
Contabilidad				1	1
Dirección de Contabilidad		2		2	4
Hacienda				3	3
Hacienda - Cobro Coactivo				2	2
Hacienda - Contabilidad				4	4
Hacienda - Ingresos				1	1
Hacienda - Tesorería				1	1
ingresos				1	1
Sec de Hacienda Tesorería				5	5
Sec Hacienda - Ingresos			1	3	4
Sec Hacienda - Presupuesto				1	1
Sec Hacienda Contabilidad				1	1
Sec. Hacienda - Cobro Coactivo				3	3



Sec. Hacienda - Contabilidad			2		2
Secretaria de Hacienda		1	19		20
Secretaria de Hacienda			2		2
Secretaría de Hacienda	1		42		43
Secretaria de Hacienda - Contabilidad			2		2
Secretaria de Hacienda - Dir de Contabilidad	1		58	23	82
Secretaria de Hacienda - Dir Ingresos	2		6		8
Secretaría de Hacienda - Presupuesto			1		1
Secretaría de Hacienda - Tesorería			1		1
Secretaría de Tesorería			1		1
Tesorería		1	10		11
Total general	6	3	172	23	204

7.2. Secretaria de Educación

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Total general
SEC EDUCACION	Mantenimiento			
Educación		2	12	14
Educación - Calidad Educativa			1	1
Educación - Dirección Financiera			3	3
Educación - Historias Laborales			5	5
Educación - Inspección y Vigilancia			1	1
Educación - Talento Humano			5	5
Educación - Tesorería			2	2
Fondo de Pensiones			1	1
Sec Educación - Calidad			1	1
Sec. de Educación	1		1	2
Sec. Educación - Atención al Ciudadano			1	1
Sec. Educación - Bienes y Servicios			1	1
Sec. Educación - Cobertura Educativa			1	1
Sec. Educación - Fondo Prestacional			2	2
Sec. Educación - Historias Laborales			2	2
Sec. Educación - Talento Humano			2	2
Secretaria de Educación			1	1
Secretaria de Educación			3	3
Secretaria de Educación	1		22	23
Secretaría de Educación	2		31	33
Secretaría de Educación - Despacho			1	1
Secretaría de Educación - Prestaciones			7	7
Secretaria de educación - Talento Humano			1	1
Secretaria educación	1		11	12
Total general	7		118	125

7.3. Despacho del Gobernador



Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de	Sistemas de	Total
	Infraestructura	Mantenimiento	de Ayuda	Información	general
DESPACHO GOBERNADOR					
Control Interno			1		1
Despacho	1		6		7
Despacho del Gobernador		2	22	1	25
Despacho del Gobernador - Control Disciplinario			1		1
Despacho del Gobernador - Jurídica			3		3
Despacho del Gobernador dirección de gestión del riesgo			1		1
gestión documental			1		1
jurídica			3		3
Oficina Jurídica	1		25		26
Prensa			3		3
Total general	2	2	67	1	72

7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de	Sistemas de	Total
	Infraestructura	Mantenimiento	de Ayuda	Información	general
SEC ADMINISTRATIVA					
Administrativa			10		10
Contratación			2		2
dir administrativa				1	1
General			6		6
General - Contratación	1		1		2
General - Cuentas			1		1
General - Pensiones			1		1
General - Recursos Físicos			2		2
General - Talento Humano			1		1
Recursos físicos			7		7
Sec. Administrativa			3		3
Sec. Administrativa - Contratación.			4		4
Sec. Administrativa - Despacho			2		2
Sec. Administrativa - Recursos Físicos	2		2		4
Sec. General - Despacho			1		1
Sec. General - Recursos Físicos			1		1
Secretaría General	1		2		3
Secretaría General	2	2	20		24
Secretaría Administrativa - Bienestar Social			1		1
Secretaría General			8		8
Secretaría General	1	1	16		18
Secretaría General - Dirección			2		2
Contratación			1		1
Secretaria General - Recursos					



Físicos

Secretaría General - Recursos

Físicos			1		1
Secretaria General - Secop			1		1
Secretaria General			5		5
Total general	7	3	101	1	112

7.5. Secretaria Infraestructura

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA			
SEC INFRAESTRUCTURA	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general	
Infraestructura			2	2
Infraestructura - Aguas	1		1	2
Infraestructura - Despacho			2	2
Sec Infraestructura			2	2
Secretaria de Infraestructura			8	8
Secretaría de Infraestructura			2	2
Transporte e Infraestructura			4	4
Total general	1		21	22

7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA			
SEC PLANEACION	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Cooperación Técnica, Nacional e Internacional				1
planeación				7
Planeación - Cooperación Internacional				1
Planeación - Despacho				1
Planeación - Grupo Planificación				1
Planeación - Regalías	2			2
Planeación Regalías				4
regalías	1			2
Sec Planeación Control y Seguimiento				1
Sec. Planeación - Banco de Proyectos				1
Sec. Planeación - Regalías	1			2
Secretaria de Planeación				1
Secretaría de Planeación	2	3		28
Secretaría de Planeación				4
Total general	6	3		54

7.7. Secretaria Desarrollo

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA			
SEC DESARROLLO	Mesa de Ayuda		Total general	
Desarrollo Social			4	4
Desarrollo Social - Mujer y Equidad de Genero			1	1
Secretaria de Desarrollo			5	5
Secretaría de Desarrollo			13	13
Secretaría de Desarrollo - Adulto Mayor			1	1



Total general	24	24
---------------	----	----

7.8. Secretaria Agricultura.

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		
SEC AGRICULTURA	Mesa de Ayuda	Total general	
Sec. de Agricultura - Despacho		1	1
Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural		3	3
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural		1	1
Total general		5	5

7.9. Secretaria Interior.

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA			
SEC INTERIOR	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general	
interior	1			1
Interior - Casa de Participación		1		1
Participación		1		1
Sec. Interior - Casa de Participación		1		1
Secretaria del Interior	1	3		4
Secretaría del Interior	1	1		2
Secretaría del interior - Despacho		1		1
Secretaria del Interior - Dirección de Victimas	1			1
Total general	4	8		12

7.10. Secretaria Vivienda

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA			
SEC VIVIENDA	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general	
Secretaria de Vivienda		1		1
Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable		1		1
Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable	1			1
Total general	1	2		3

7.11. Secretaria Productividad y Competitividad

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		
SEC PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	Mesa de Ayuda	Total general	
Secretaría de Productividad y Competitividad		1	1
Total general		1	1



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

7.12. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA			
	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
SEC TIC				
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones			9	1
Sec. Tic - Dirección de Sistemas			2	
Sec. TIC - Sistemas	1			
Secretaria de las Tic			1	
Secretaría de las TIC	1		7	
Setic			3	
Setic- Dirección de Sistemas de información			1	
Sistemas			1	
TIC			1	
Total general	2	25	1	28

7.13. Secretaria Cultura y Turismo

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA	
	Mesa de Ayuda	Total general
SEC CULTURA Y TURISMO		
Cultura		4
Secretaria de Cultura y Turismo		8
Secretaria de Cultura		1
Secretaría de Cultura y Turismo		2
Total general		15

7.14. Secretaria de la Mujer y Equidad de Genero

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA	
	Mesa de Ayuda	Total general
SEC MUJER Y EQUIDAD DE GENERO		
Mujer Equidad y Genero		1
Total general		1

7.15. Secretaria de Salud

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		
	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
SEC SALUD			
Salud			9
Secretaría de Salud	2		4
Total general	2	13	15


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE MARZO DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE MARZO		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	10
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	41
	Solicitud de Creación de nuevo usuario	43
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	2
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	2
	Teléfono Fallando	4
	Cambio de nombre de Extensión	3
	Desconfiguración de Equipo	2
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	56
	Revisar Impresora	21
	Revisar y Cambiar Tóner	6
	Instalación de disco duro	2
	Ingreso al dominio del PC	5
	Instalación de puesto de trabajo	12
	Mantenimiento correctivo	9
	Sin Internet	53
	Revisar Equipo Lento	23
	Herramienta Ofimática	2
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	5
	Configuración Aplicativo	48
	Configurar Escáner	9
	Cambio de Patch Cord	2
	Recuperación de Información	1
	Licencias Ofimáticas	1
	Puntos de red	12
	Configurar Correo Electrónico	14
	Revisar Mouse	2
	Revisar Teclado	8
	Revisar Equipo	77
	Revisar USB	6
	Revisar Monitor	6
	Backups	13
	Capacitación Teams	4
	Instalación del antivirus MCAFEE	26
	Configurar Fecha y hora del equipo	2
	Configurar Carpeta compartida	22
	Restablecer Contraseña	20
	Línea telefónica	1
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	102
Impresión	Revisar Impresora	5
	Configurar Impresora	20
TOTAL DE SERVICIOS MES DE MARZO		702



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga



www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



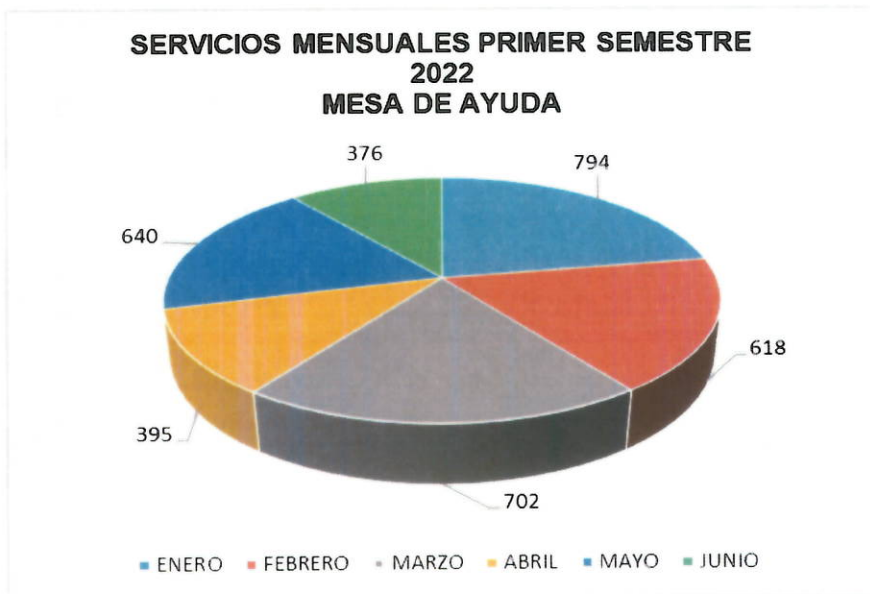
(+57 7) 6910880



9. INFORME MENSUAL DEL AÑO 2022

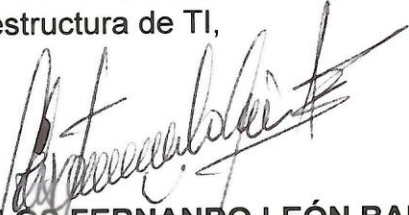
Se realiza una tabla con los valores de servicio mes por mes, desde enero hasta junio del 2022 donde se especifica cada valor total de cada mes transcurrido del año.

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



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
SECRETARIA DE LAS TIC
GOBERNACIÓN DE SANTANDER



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA ABRIL 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 Abril 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 abril 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas, atendido un total de 395 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 374 del 95%, directo solo 21 del 5% haciendo una cantidad de 395 tickets (100%). Mirando los servicios de Acceso y autenticación suman 2 registros, Administración de Correo Cliente 13 registros, Administración de Dominio Windows 44 registros, Administración de telefonía 7 registros y Administración de puesto de trabajo 261 registros.

Cuenta de SERVICIO	TIPO DE REGISTRO		
	Directo	Telefónico	Total general
Etiquetas de fila			
Accesos y Autenticación		2	2
Administración de Correo Cliente		12	13
Administración de Dominio Windows		42	44
Administración de la Telefonía		6	7
Administración de Puestos de Trabajo	17	244	261
Administración Dispositivos Periféricos		1	1
Guane		67	67

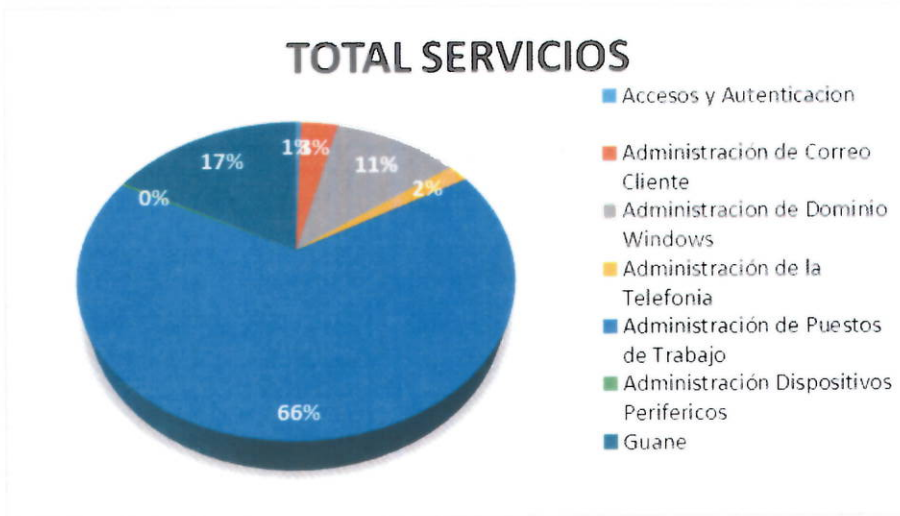


Total general 21 374 395



1.1. TOTAL DE SERVICIOS

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Accesos y Autenticación	2
Administración de Correo Cliente	13
Administración de Dominio Windows	44
Administración de la Telefonía	7
Administración de Puestos de Trabajo	261
Administración Dispositivos Periféricos	1
Guane	67
Total general	395



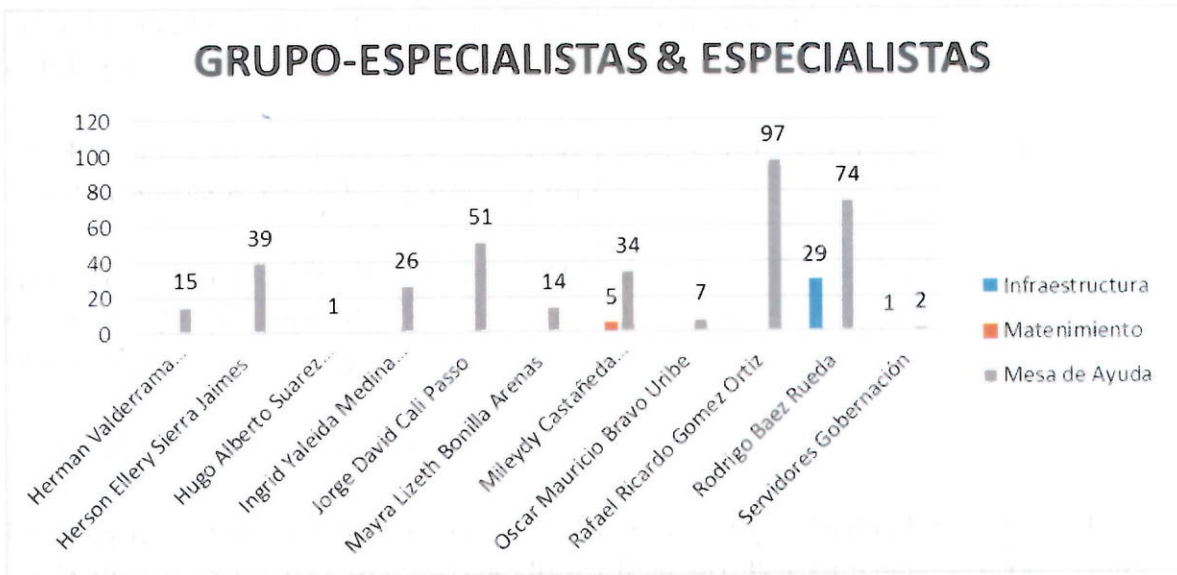
2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS

Del total de 395 incidencias reportadas durante el periodo del mes de abril, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Infraestructura con 30 servicios, Mantenimiento con 5 servicios Y Mesa de Ayuda con.



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

CUENTA DE SERVICIO	ESPECIALISTAS		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento		
Etiquetas de fila				
Herman Valderrama Bautista			15	15
Herson Ellery Sierra Jaimes			39	39
Hugo Alberto Suarez Hernandez			1	1
Ingrid Yaleida Medina Villabona			26	26
Jorge David Cali Passo			51	51
Mayra Lizeth Bonilla Arenas			14	14
Mileydy Castañeda Londoño		5	34	39
Oscar Mauricio Bravo Uribe			7	7
Rafael Ricardo Gomez Ortiz			97	97
Rodrigo Baez Rueda		29	74	103
Servidores Gobernación		1	2	3
Total general	30	5	360	395



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


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

- 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.


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

- 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 395 incidencias reportadas durante el periodo del mes de abril, dentro de los parámetros de Estado son: Cerrado con 392 servicios, Registrado con 3 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Total general
	Cerrado	Registrado	
Herman Valderrama Bautista	15		15
Herson Ellery Sierra Jaimes	39		39
Hugo Alberto Suarez Hernandez	1		1
Ingrid Yaleida Medina Villabona	26		26
Jorge David Cali Passo	51		51
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	14		14
Mileydy Castañeda Londoño	39		39
Oscar Mauricio Bravo Uribe	7		7
Rafael Ricardo Gomez Ortiz	97		97
Rodrigo Baez Rueda	103		103
Servidores Gobernación		3	3
Total general	392	3	395



4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880

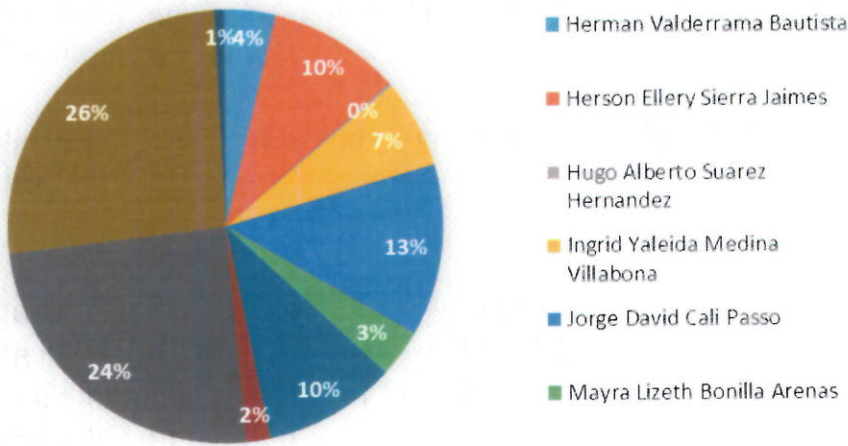


**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Del total de 395 incidencias reportadas durante el periodo del mes de abril, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Herman Valderrama con 15 servicios, Herson Sierra con 39 servicios, Hugo Suarez con 1 servicios, Ingrid Medina con 26 servicios, Jorge Cali con 51 servicios, Mayra Bonilla con 14 servicios, Mileydy Castañeda con 39 servicios, Oscar Bravo con 7 servicios, Rafael Gómez con 97 servicios, Rodrigo Báez con 103 servicios y Servidores Gobernación con 3 servicios.

ESPECIALISTA	SERVICIOS
Herman Valderrama Bautista	15
Herson Ellery Sierra Jaimes	39
Hugo Alberto Suarez Hernandez	1
Ingrid Yaleida Medina Villabona	26
Jorge David Cali Passo	51
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	14
Mileydy Castañeda Londoño	39
Oscar Mauricio Bravo Uribe	7
Rafael Ricardo Gomez Ortiz	97
Rodrigo Baez Rueda	103
Servidores Gobernación	3
Total general	395

TOTLA SERVICIOS ESPECIALISTA



5. TOTALES SERVICIOS AUTORES

Del total de 395 incidencias reportadas durante el periodo del mes de abril, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Ingrid Medina con 218 registros-servicios, Ivonth Aceros 175 registros-servicios, y Servidores Gobernación con 2 registros-servicios.

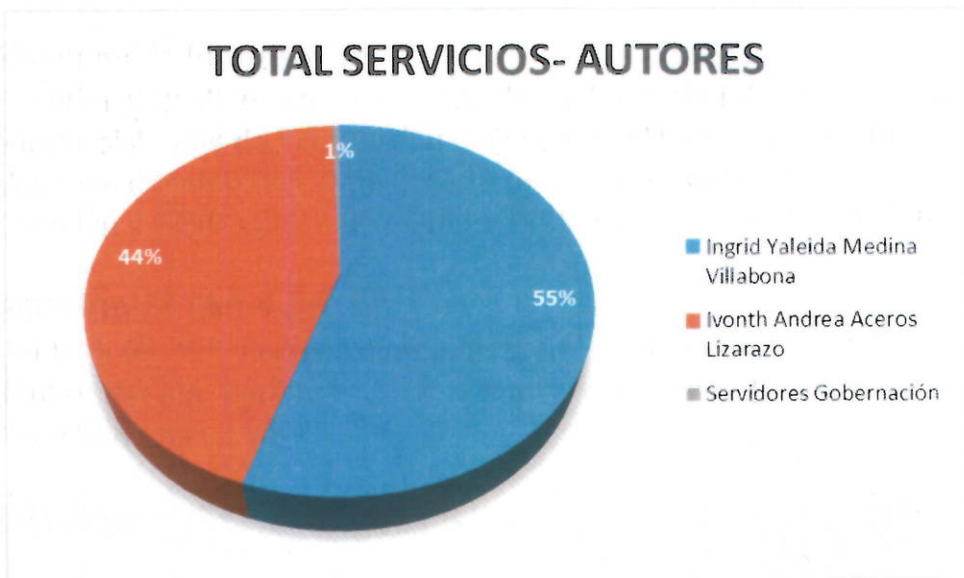
Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Ingrid Yaleida Medina Villabona	218
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	175
Servidores Gobernación	2
Total general	395


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



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 abril 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			Total general
	Ingrid Yaleida Medina Villabona	Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	Servidores Gobernación	
Etiquetas de fila				
Herman Valderrama Bautista	6	9		15
Administración de Puestos de Trabajo	6	9		15
Herson Ellery Sierra Jaimes	19	20		39
Administración de Puestos de Trabajo	19	20		39
Hugo Alberto Suarez Hernandez		1		1
Administración de Puestos de Trabajo		1		1
Ingrid Yaleida Medina Villabona	26			26
Administración de Correo Cliente	7			7
Administración de Dominio Windows	18			18
Administración de Puestos de Trabajo	1			1
Jorge David Cali Passo	34	17		51
Administración de Correo Cliente		1		1
Administración de Puestos de Trabajo	34	15		49
Administración Dispositivos Periféricos		1		1
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	11	3		14
Administración de la Telefonía	7			7
Administración de Puestos de Trabajo	4	3		7
Mileydy Castañeda Londoño	9	30		39
Administración de Puestos de Trabajo	9	30		39
Oscar Mauricio Bravo Uribe	3	4		7
Administración de Puestos de Trabajo	3	4		7
Rafael Ricardo Gomez Ortiz	61	36		97
Administración de Dominio Windows	1			1
Administración de Puestos de Trabajo	60	36		96



Rodrigo Baez Rueda	49	54	103
Administración de Correo Cliente	4		4
Administración de Dominio Windows	4	21	25
Administración de Puestos de Trabajo	6	1	7
Guane	35	32	67
Servidores Gobernación		1	2
Accesos y Autenticación			2
Administración de Correo Cliente		1	1
Total general	218	175	2
			395



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



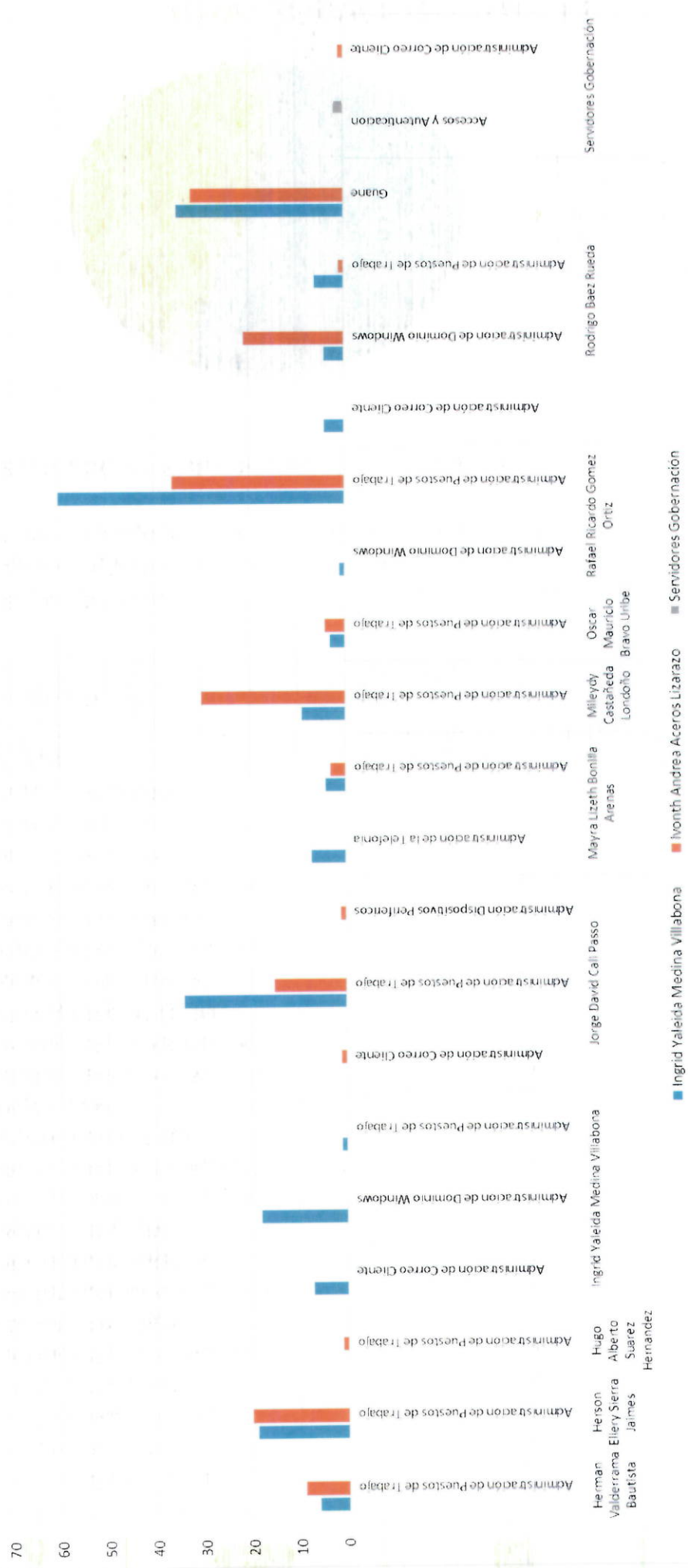
info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



SERVICIOS - ESPECIALISTAS - AUTORES



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga



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 395 incidencias reportadas del mes de abril 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	112
Secretaría de Educación	60
Despacho del Gobernador	46
Secretaría Administrativa	65
Secretaría Infraestructura	19
Secretaría Planeación	21
Secretaría Desarrollo	7
Secretaría Agricultura	1
Secretaría Interior	25
Secretaría Tic	9
Secretaría Cultura y Turismo	15
Secretaría Mujer y Equidad de Género	1
Secretaría Salud	14
Totales - Servicios	395

7.1. Secretaría de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento		
SEC HACIENDA				
Contabilidad	2		1	3
Dirección de Contabilidad		1	1	2
Hacienda			1	1
Hacienda - Contabilidad	1		3	4
Hacienda - Tesorería	1			1
Hacienda-Contabilidad	1		1	2
Sec de Hacienda Tesorería	1		4	5
Sec Hacienda - Presupuesto			1	1
Sec. Hacienda - Cobro Coactivo	2		2	4
Sec. Hacienda - Contabilidad	2		2	4
Sec. Hacienda - Despacho			1	1
Sec. Hacienda - Ingresos			2	2
Sec. Hacienda - Tesorería	1		2	3
Secretaría de Hacienda			10	10
Secretaría de Hacienda			3	3
Secretaría de Hacienda			9	9
Secretaría de Hacienda - Contabilidad			1	1
Secretaría de Hacienda - Dir de Contabilidad			1	1
Tesorería			52	53
			3	3



Total general	11	2	99	112
---------------	----	---	----	-----

7.2. Secretaría de Educación

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Total general
SEC EDUCACION	Infraestructura			
Educación			6	6
Educación - Contabilidad			1	1
Educación - Dirección Financiera			1	1
Educación - Financiera			1	1
Educación - Historias Laborales			1	1
Educación - Inspección y Vigilancia			1	1
Educación - Talento Humano			1	1
Fondo de Pensiones			3	3
Sec. Educación - Bienes y Servicios			2	2
Sec. Educación - Cobertura Educativa			1	1
Sec. Educación - Despacho		1	1	2
Sec. Educación - Fondo Prestacional			1	1
Sec. Educación - Fondo Prestaciones		1		1
Sec. Educación - Talento Humano			2	2
Secretaria de educación			1	1
Secretaria de Educación		1	7	8
Secretaría de Educación		2	20	22
Secretaría de Educación - Prestaciones			3	3
Secretaria de educación - Talento Humano			2	2
Total general		5	55	60

7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Total general
DESPACHO DEL GOBERNADOR	Infraestructura	Mantenimiento		
Despacho			2	2
Despacho del Gobernador	2		17	19
Despacho del Gobernador	1			1
Despacho Gobernador			1	1
Despacho Gobernador - asesor			1	1
Jurídica			2	2
Oficina Jurídica		1	17	18
Prensa			2	2
Total general	3	1	42	46

7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Total general
SEC ADMINISTRATIVA	Infraestructura	Mantenimiento		
Administrativa			1	15
Atención al Ciudadano				1
dir administrativa		1		1
General				3



General - Contratación			1	1
General - Gestión Documental			1	1
General - Pensiones			1	1
General - Recursos Físicos			2	2
Jurídica Contratación			1	1
Sec General			2	2
Sec General - Archivo			1	1
Sec General - Contratación	1			1
Sec General - Pensiones			1	1
Sec. Administrativa - Contratación.			1	1
Sec. Administrativa - Gestión Documental	1			1
Sec. Administrativa - Talento Humano	2			2
Secretaria General			7	7
Secretaria Administrativa			1	1
Secretaria General	1		6	7
Secretaría General			12	12
Secretaria General - Dir Talento Humano			1	1
Secretaria General - Dirección Contratación			1	1
Total general	6	1	58	65

7.5. Secretaria Infraestructura

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Total general
	Infraestructura	Mesa de Ayuda	
SEC INFRAESTRUCTURA			
infraestructura			1
Infraestructura	1		1
Sec.de Infraestructura			1
Secretaria de Infraestructura			8
Secretaria de Infraestructura			3
Secretaría de Infraestructura			3
Secretaria Infraestructura - Dirección de Aguas			2
Total general	1		18

7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Total general
	Mesa de Ayuda		
SEC PLANEACION			
Planeación		3	3
Planeación - Regalías		1	1
Planeación Regalías		1	1
Sec. Planeación - Banco de Proyectos		1	1



Sec. Planeación - Regalías	2	2
Secretaria de Planeación	3	3
Secretaría de Planeación	9	9
Secretaría de Planeación - Proyectos	1	1
Total general	21	21

7.7. Secretaria Desarrollo

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Total general
SEC DESARROLLO	Infraestructura			
Desarrollo Social			3	3
Desarrollo Social - Mujer y Equidad de Genero			1	1
Secretaria de Desarrollo			1	1
Secretaría de Desarrollo			1	1
Secretaría de Desarrollo - Adulto Mayor		1		1
Total general		1	6	7

7.8. Secretaria Agricultura.

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Total general
SEC AGRICULTURA	Mesa de Ayuda		
Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural	1	1	
Total general	1	1	

7.9. Secretaria Interior.

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Total general
SEC INTERIOR	Infraestructura	Mantenimiento		
interior			6	6
Participación	1	1	5	7
Sec. del Interior			2	2
Sec. Interior - Casa de Participación			4	4
Sec. Interior - Casa Participación			1	1
Secretaria del Interior			5	5
Total general	1	1	23	25

7.10. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Total general
Sec Tic (SETIC)	Infraestructura			
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones			3	3
Secretaría de las TIC			3	3
Secretaria TIC			1	1
Secretaría TIC			1	1
setic		1		1



Total general	1	8	9
---------------	---	---	---

7.11. Secretaria Cultura y Turismo

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA	
SEC CULTURA Y TURISMO	Mesa de Ayuda	Total general
Secretaria de Cultura y Turismo	9	9
Secretaría de Cultura y Turismo	6	6
Total general	15	15

7.12. Secretaria de Mujer – Equidad y Genero

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA	
SEC MUJER – EQUIDAD Y GENERO	Mesa de Ayuda	Total general
Mujer Equidad y Genero	1	1
Total general	1	1

7.13. Secretaria de Salud

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		
SEC SALUD	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general
Salud	1	3	4
Secretaría de Salud		10	10
Total general	1	13	14

8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE ABRIL DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE ABRIL		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	5
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	16
	Solicitud de Creación de nuevo usuario	13
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	1
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	3
	Teléfono Fallando	4
	Cambio de nombre de Extensión	1
	Desconfiguracion de Equipo	2
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	33
	Revisar Impresora	9
	Revisar y Cambiar Tóner	3
	Instalación de disco duro	5
	Ingreso al dominio del PC	7
	Instalación de puesto de trabajo	13
	Mantenimiento correctivo	3
	Sin Internet	20
	Revisar Equipo Lento	21
	Herramienta Ofimática	7



	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	3
	Configuración Aplicativo	25
	Configurar Escáner	2
	Cambio de Pacht Cord	1
	Recuperación de Información	4
	Licencias Ofimáticas	1
	Puntos de red	5
	Configurar Correo Electrónico	17
	Revisar Mouse	3
	Revisar Teclado	5
	Revisar Equipo	40
	Revisar USB	2
	Revisar Monitor	4
	Backups	7
	Capacitación Teams	4
	Configurar Fecha y hora del equipo	3
	Configurar Carpeta compartida	7
	Restablecer Contraseña	14
	Línea telefónica	3
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	67
Impresión	Revisar Impresora	7
	Configurar Impresora	5
TOTAL DE SERVICIOS MES DE ABRIL		395

9. INFORME MENSUAL DEL AÑO 2022

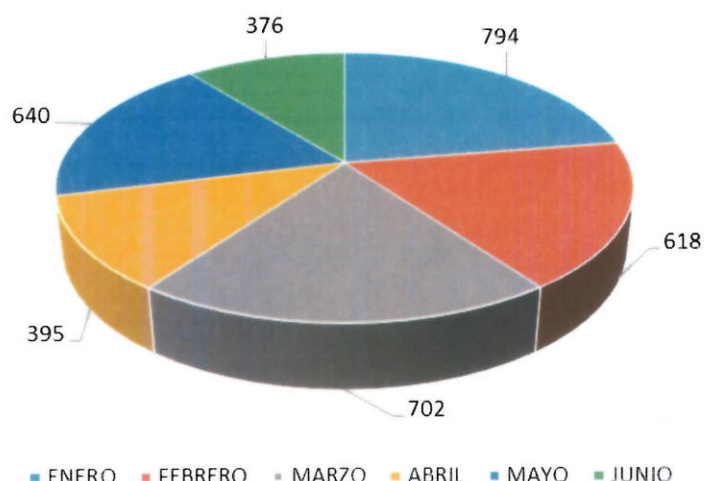
Se realiza una tabla con los valores de servicio mes por mes, desde enero hasta junio del 2022 donde se especifica cada valor total de cada mes transcurrido del año.

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



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

**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.

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



INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA MAYO 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 mayo 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 mayo 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 640 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 634 del 99% y directos solo 6 del 1%, haciendo una cantidad de 640 tickets (100%). Mirando los servicios de Administración de Correo Cliente suman 11 registros, Administración de Dominio Windows 53 registros, Administración de Intranet 1 registro, Administración de red inalámbrica 1 registro, Administración de la Telefonía 6 registros, Administración de Puestos de Trabajo 456 registros, Guane 103 registros y por último Impresión 9 registros.

FECHA_REGISTRO - MAYO

(Todas)

Cuenta de SERVICIO	TIPO DE REGISTRO		
	Directo	Telefónico	Total, general
Servicios			
Administración de Correo Cliente		11	11
Administración de Dominio Windows		53	53
Administración de Intranet		1	1
Administración de la red inalámbrica		1	1
Administración de la Telefonía		6	6
Administración de Puestos de Trabajo	6	450	456
Guane		103	103
Impresión		9	9



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



Total general

6

634

640

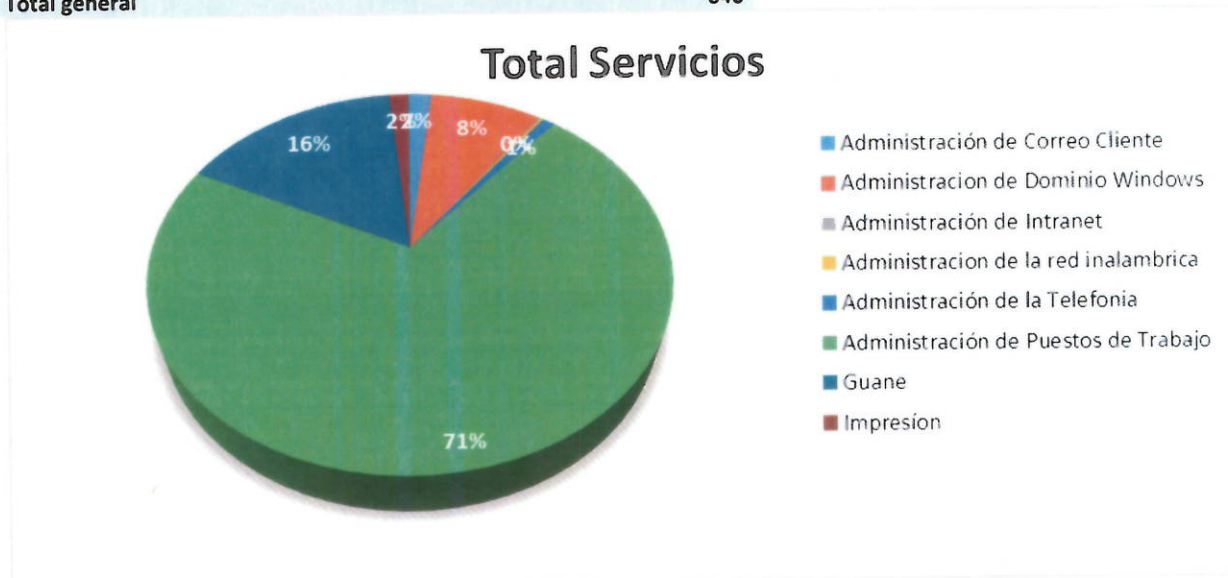


1.1. TOTAL DE SERVICIOS

FECHA_REGISTRO - MAYO 2022

(Todas)

SERVICIOS	TOTAL
Administración de Correo Cliente	11
Administración de Dominio Windows	53
Administración de Intranet	1
Administración de la red inalámbrica	1
Administración de la Telefonía	6
Administración de Puestos de Trabajo	456
Guane	103
Impresión	9
Total general	640



2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



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 640 incidencias reportadas durante el periodo del mes de mayo, dentro de los parámetros de Estado son: Anulado con 2 servicios, Cerrado con 599 servicios, En Proceso con 2 servicios, Registrado con 36 servicios y Solucionado con 1 servicio.

FECHA_REGISTRO - MAYO

(Todas)

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna					
Etiquetas de fila	Anulado	Cerrado	En Proceso	Registrado	Solucionado	Total general
Diego Andrés Torres Cordón		6		2		8
Hercilia Santamaría Benavidez	1	3				4
Herman Valderrama Bautista		64				64
Herson Ellery Sierra Jaimes		86				86
Hugo Alberto Suarez Hernández		16				16
Ingrid Yaleida Medina Villabona		9				9
Jorge David Cali Passo		46		2		48
Leidy Johanna Rodríguez Rivera		4				4
Mayra Lizeth Bonilla Arenas		11	2	4		17
Mileydy Castañeda Londoño		66		5		71
Oscar Mauricio Bravo Uribe		32		5		37
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	1	105				106
Rodrigo Báez Rueda		148		17	1	166
Servidores Gobernación		3		1		4
Total general	2	599	2	36	1	640



4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS

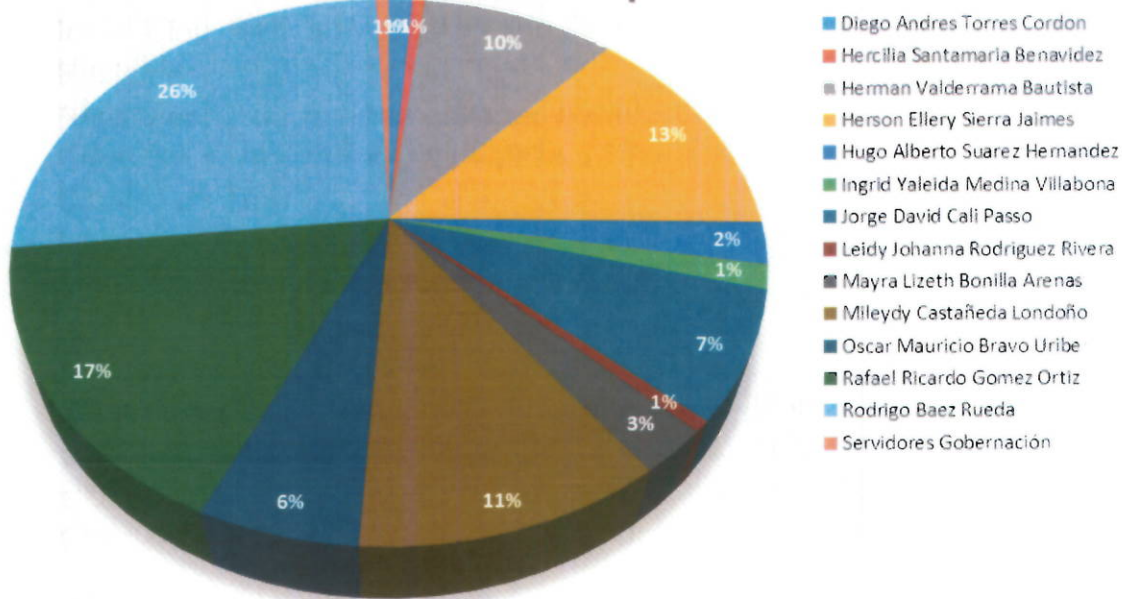
Del total de 640 incidencias reportadas durante el periodo del mes de mayo, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 8 servicios, Hercilia Santamaría con 4 servicios, Herman Valderrama con 64 servicios, Herson Sierra con 86 servicios, Hugo Suarez con 16 servicios, Ingrid Medina con 9 servicios, Jorge Cali con 48 servicios, Leidy Rodríguez con 4 servicios, Mayra Bonilla con 17 servicios, Mileydy Castañeda con 71 servicios, Oscar Bravo con 37 servicios, Rafael Gómez con 106 servicios, Rodrigo Báez con 166 servicios y Servidores Gobernación con 4 servicios.

NOMBRE_AUTOR	(Todas)
ESPECIALISTAS	Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Cordón	8
Hercilia Santamaría Benavidez	4
Herman Valderrama Bautista	64
Herson Ellery Sierra Jaimes	86
Hugo Alberto Suarez Hernández	16
Ingrid Yaleida Medina Villabona	9
Jorge David Cali Passo	48
Leidy Johanna Rodríguez Rivera	4
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	17
Mileydy Castañeda Londoño	71
Oscar Mauricio Bravo Uribe	37
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	106
Rodrigo Báez Rueda	166
Servidores Gobernación	4
Total general	640



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Total Servicios - Especialistas

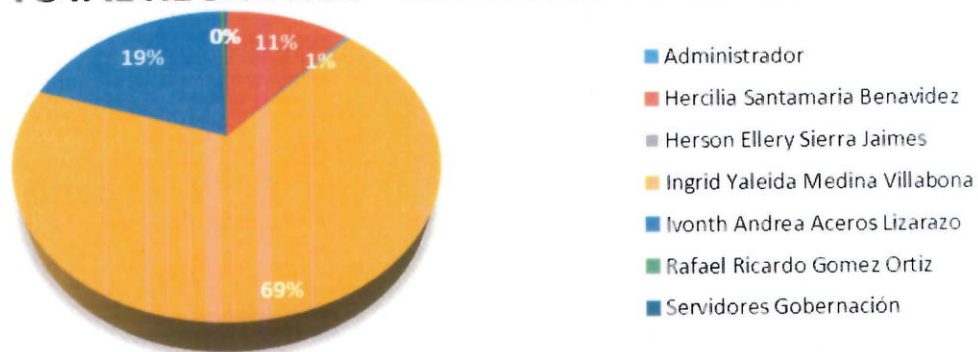


5. TOTALES SERVICIOS AUTORES

Del total de 640 incidencias reportadas durante el periodo del mes de mayo, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Administrador con 1 registro-servicio, Hercilia Santamaría con 72 registros-servicios, Herson Sierra con 3 registros-servicios, Ingrid Medina con 438 registros-servicios, Ivonth Aceros 123 registros-servicios, Rafael Gómez con 2 registros-servicios y Servidores Gobernación con 1 registros-servicios.

ESPECIALISTA	(Todas)
NOMBRE AUTORES	Cuenta de REGISTRO-SERVICIO
Administrador	1
Hercilia Santamaria Benavidez	72
Herson Ellery Sierra Jaimes	3
Ingrid Yaleida Medina Villabona	438
Ivonth Andrea Aceros Lizarazo	123
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	2
Servidores Gobernación	1
Total general	640

TOTAL REGISTROS - SERVICIOS AUTORES



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



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 mayo 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

FECHA_REGISTRO (Todas)
- MAYO 2022)
TIPO_REGISTRO (Todas)
TIPO_DE_CASO (Todas)

Cuenta de SERVICIO	AUTORES	Hercilia Santamaria Benavidez	Herson Ellery Sierra Jaimes	Ingrid Yaleida Medina Villabona	Ivonth Andrea Aceros Lizarazu	Rafael Ricardo Gómez Ortiz	Servidores Gobernación	Total general
Diego Andrés Torres Córdón	Administración de Puestos de Trabajo	1		7				8
Hercilia Santamaría Benavidez	Administración de Puestos de Trabajo	1		7				8
Herman Valderrama Bautista	Administración de Puestos de Trabajo	4						4
	Impresión	4						4
Herson Ellery Sierra Jaimes	Administración de Puestos de Trabajo	21		33	10			64
	Impresión	21		32	10			63
	Administración de Dominio Windows			1				1
	Administración de Puestos de Trabajo	10	1	46	23			80
	Impresión			5				5
Hugo Alberto Suarez Hernández	Administración de la red inalámbrica	1		9	6			16
	Administración de Puestos de Trabajo			1				1
	Impresión	1		7	6			14
Ingrid Yaleida Medina Villabona	Administración de Puestos de Trabajo			1				1
	Administración de Correo Cliente			8				9
	Administración de Dominio Windows			3				3
	Administración de Puestos de Trabajo			5				5
Jorge David Cali Passo	Administración de Puestos de Trabajo	1						1
	Impresión	5		26	17			48
	Administración de Puestos de Trabajo			25	17			47
	Impresión	5		1				1
Leidy Johanna Rodríguez Rivera	Administración			4				4
				4				4


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

de Puestos de Trabajo								
Mayra Lizeth Bonilla Arenas								
	3		9	5				17
Administración de la Telefonía			5					5
Administración de Puestos de Trabajo	3		4	5				12
Mileydy Castañeda Londoño								
	2	1	46	22				71
Administración de Puestos de Trabajo	2	1	46	22				71
Oscar Mauricio Bravo Uribe								
	6		20	11				37
Administración de Correo Cliente			1					1
Administración de Puestos de Trabajo	6		19	11				36
Rafael Ricardo Gómez Ortiz								
	18	1	65	20	2			106
Administración de Correo Cliente			1					1
Administración de Intranet			1					1
Administración de la Telefonía					1			1
Administración de Puestos de Trabajo	18	1	62	20	1			102
Impresión			1					1
Rodrigo Báez Rueda								
	1		156	9				166
Administración de Correo Cliente			6					6
Administración de Dominio Windows			42	5				47
Administración de Puestos de Trabajo	1		7	3				11
Guane			101	1				102
Servidores Gobernación								
			3				1	4
Administración de Puestos de Trabajo			3					3
Guane							1	1
Total general	1	72	3	438	123	2	1	640



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 640 incidencias reportadas del mes de mayo 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	168
Secretaria de Educación	98
Despacho del Gobernador	65
Secretaria Administrativa	74
Secretaria Infraestructura	29
Secretaria Planeación	63
Secretaria Salud	58
Secretaria Desarrollo	26
Secretaria Agricultura	12
Secretaria Interior	12
Secretaria Vivienda	5
Secretaria Ambiental	1
Secretaria Tic	14
Secretaria Cultura y Turismo	15
Totales - Servicios	640

7.1. Secretaria de Hacienda

TIPO_REGISTRO (Todas)

Cuenta de SERVICIO	GRUPO ESPECIALISTAS				
	Infraestructura	Mantenimie nto	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
EDIFICIO - SECRETARIAS					
Cobro Coactivo	1			1	2
Contabilidad				1	1
Dirección de Contabilidad				3	3
dirección técnica de ingreso				4	4
Hacienda	1				1
Hacienda - Cobro Coactivo				1	1
Hacienda - Contabilidad				5	5
Hacienda - Tesorería		2		4	6
Hacienda-Contabilidad				1	1
Presupuesto				1	1
Sec. de Hacienda - Ingresos				2	2
Sec. de Hacienda Despacho				1	1



Sec. Hacienda - Contabilidad	1		3		4
Sec. Hacienda - Ingresos	1				1
Sec. Hacienda - Presupuesto	1		1		2
Sec. Hacienda - Contabilidad			1		1
Sec. Hacienda - Contabilidad	1		3	1	5
Sec. Hacienda - Despacho	1		1		2
Sec. Hacienda - Rentas			2		2
Sec. Hacienda - Tesorería			1		1
Sec. de Hacienda - Contabilidad			1		1
Sec. Hacienda			1		1
Secretaria de Hacienda		2	20		22
Secretaria de Hacienda			1		1
Secretaría de Hacienda		2	7		9
Secretaria de Hacienda - Dir. de Contabilidad			67	5	72
Secretaría de Hacienda - Presupuesto	2		2		4
Secretaria de Hacienda - Tesorería			2		2
Secretaría de Hacienda - Tesorería		1	1		2
Secretaría de Tesorería			2		2
Tesorería	1	1	4		6
Total general	10	8	144	6	168

7.2. Secretaría de Educación

TIPO_REGISTRO (Todas)

Cuenta de SERVICIO EDIFICIO - SECRETARIAS	GRUPO ESPECIALISTAS				Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda		
Educación		1		3	4
Educación - Contabilidad				1	1
Educación - Dirección Financiera				1	1
Educación - Historias Laborales	1	1		6	8
Educación - Inspección y Vigilancia				2	2
Educación - Talento Humano	1			4	5
Sec. Educación - Bienes y Servicios				5	5
Sec. Educación - Historias Laborales				3	3
Sec. Educación - Nomina				2	2
Sec. Educación - Planeación Educativa		1			1
Sec. Educación - Talento Humano				3	3
Secretaria de Educación				2	2
Secretaria de Educación	1			13	14
Secretaría de Educación	1			33	34
Secretaría de Educación - Prestaciones				1	1
Secretaria de educación - Talento Humano	1			9	10
Secretaria de Educación - Tesorería				2	2


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Total general	6	2	90	98
---------------	---	---	----	----

7.3. Despacho del Gobernador

TIPO_REGISTRO	(Todas)
---------------	---------

Cuenta de SERVICIO	GRUPO ESPECIALISTAS			Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
EDIFICIO - SECRETARIAS				
Control Disciplinario			1	1
Control Interno			1	1
Despacho	2	1	2	5
Despacho del Gobernador	1		32	33
Despacho del Gobernador - Gestión del Riesgo	1		2	3
Despacho del Gobernador - Jurídica			1	1
Despacho Gobernador			2	2
Gestión del Riesgo	1			1
Oficina Jurídica			18	18
Total general	5	1	59	65

7.4. Secretaria Administrativa

TIPO_REGISTRO	(Todas)
---------------	---------

Cuenta de SERVICIO	GRUPO ESPECIALISTAS			Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
EDIFICIO - SECRETARIAS				
General			2	2
General - Contratación			1	1
General - Gestión Documental			3	3
General - Pensiones			3	3
General - Recursos Físicos			1	1
General - Talento Humano			1	1
gestión documental	1			1
Recursos físicos	1		3	4
Sec. General - Pensiones			1	1
Sec. General - SST			1	1
Sec. Administrativa - Contratación.	1			1
Sec. Administrativa - Gestión Documental			1	1
Sec. General - Recursos Físicos			1	1
Sec. General - Seguridad y Salud en el Trabajo	1			1
Sec. General - SST			2	2
Secretaria General		1	13	14
Secretaria General			1	1
Secretaría General			1	1
Secretaría General - Despacho			20	21
Secretaría General - Secop			2	2
Secretaria General - Secop			1	1
Total general	4	3	67	74

7.5. Secretaria Infraestructura

TIPO_REGISTRO	(Todas)
---------------	---------



Cuenta de SERVICIO EDIFICIO - SECRETARIAS	GRUPO ESPECIALISTAS		
	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general
Infraestructura	1	4	5
Infraestructura - Aguas	1	1	2
Sec. Infraestructura	1	1	2
Sec. Infraestructura	1		1
Secretaria de Infraestructura		6	6
Secretaria de Infraestructura		3	3
Secretaría de Infraestructura		7	7
Secretaría de Infraestructura - Proyectos		1	1
Transporte e Infraestructura		2	2
Total general	4	25	29

7.6. Secretaria Planeación

TIPO_REGISTRO (Todas)

Cuenta de SERVICIO EDIFICIO - SECRETARIAS	GRUPO ESPECIALISTAS			Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Planeación	1	1	3	5
Planeación - Banco de Proyectos	1		1	2
Planeación - Cooperación Internacional			1	1
Planeación - Grupo Planificación	1		2	3
Planeación - Regalías		3	2	5
Planeación Regalías	1		5	6
Planeación - Evaluación y Seguimiento			1	1
Sec. Planeación Control y Seguimiento	1			1
Sec. Planeación	1			1
Sec. Planeación - Banco de Proyectos			1	1
Sec. Planeación - Banco de Proyectos	2		2	4
Sec. Planeación - Proyectos			1	1
Sec. Planeación - Regalías	1			1
Secretaria de Planeación			1	1
Secretaría de Planeación	1		2	3
Secretaría de Planeación		5	21	26
Secretaría de Planeación	1			1
Total general	11	9	43	63

7.7. Secretaria Desarrollo

TIPO_REGISTRO (Todas)

Cuenta de SERVICIO EDIFICIO - SECRETARIAS	GRUPO ESPECIALISTAS			Total general
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Desarrollo Social			1	1
Desarrollo Social - Adulto Mayor			1	1
Desarrollo Social - Despacho		1		1
Desarrollo Social - Mujer y Equidad de Genero			2	2
Secretaria de Desarrollo		1	9	10
Secretaría de Desarrollo	1		10	11
Total general	1	2	23	26



7.8. Secretaria Agricultura.

TIPO_REGISTRO (Todas)

Cuenta de SERVICIO	GRUPO ESPECIALISTAS		
EDIFICIO - SECRETARIAS	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Sec. de Agricultura - Despacho		2	2
Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural	1	4	5
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	3	2	5
Total general	4	8	12

7.9. Secretaria Interior.

TIPO_REGISTRO (Todas)

Cuenta de SERVICIO	GRUPO ESPECIALISTAS		
EDIFICIO - SECRETARIAS	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general
Sec. del interior - Despacho	1		1
Sec. Interior - Casa de Participación	2		2
Secretaria del Interior		5	5
Secretaría del Interior	1	2	3
Secretaria Interior - Participación		1	1
Total general	4	8	12

7.10. Secretaria Vivienda

TIPO_REGISTRO (Todas)

Cuenta de SERVICIO	GRUPO ESPECIALISTAS		
EDIFICIO - SECRETARIAS	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general
Sec. Vivienda	1		1
Secretaria de Vivienda		1	1
Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable	1	1	2
Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable		1	1
Total general	2	3	5

7.11. Secretaria Ambiental

TIPO_REGISTRO (Todas)

Cuenta de SERVICIO	GRUPO ESPECIALISTAS		
EDIFICIO - SECRETARIAS	Infraestructura		Total general
Secretaría Ambiental		1	1
Total general		1	1

7.12. Secretaria Tic

TIPO_REGISTRO (Todas)

Cuenta de SERVICIO	GRUPO ESPECIALISTAS		
EDIFICIO - SECRETARIAS	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones	4		4
Secretaría de las TIC		10	10



Total general	4	10	14
---------------	---	----	----

7.13. Secretaria Cultura y Turismo

TIPO_REGISTRO	(Todas)
---------------	---------

Cuenta de SERVICIO	GRUPO ESPECIALISTAS		
EDIFICIO - SECRETARIAS	Mesa de Ayuda	Total general	
Sec. Cultura y Turismo		1	1
Secretaria de Cultura y Turismo		13	13
Secretaría de Cultura y Turismo		1	1
Total general		15	15

7.14. Secretaria de Salud

TIPO_REGISTRO	(Todas)
---------------	---------

Cuenta de SERVICIO	GRUPO ESPECIALISTAS					
EDIFICIO - SECRETARIAS	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general	
	3	4	45	1	53	
Secretaría de Salud			5		5	
Total general	3	4	50	1	58	

8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE MAYO DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE MAYO		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	11
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	47
	Solicitud de Creación de nuevo usuario	6
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	1
	Des configuración de Equipo	1
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	85
	Revisar Impresora	34
	Revisar y Cambiar Toner	5
	Instalación de disco duro	2
	Ingreso al dominio del PC	2
	Instalación de puesto de trabajo	19
	Mantenimiento correctivo	69
	Sin Internet	23
	Revisar Equipo Lento	51
	Herramienta Ofimática	5
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	16
	Configuración Aplicativo	58
	Configurar Escaner	10
	Cambio de Pacht Cord	6
	Recuperación de Información	3

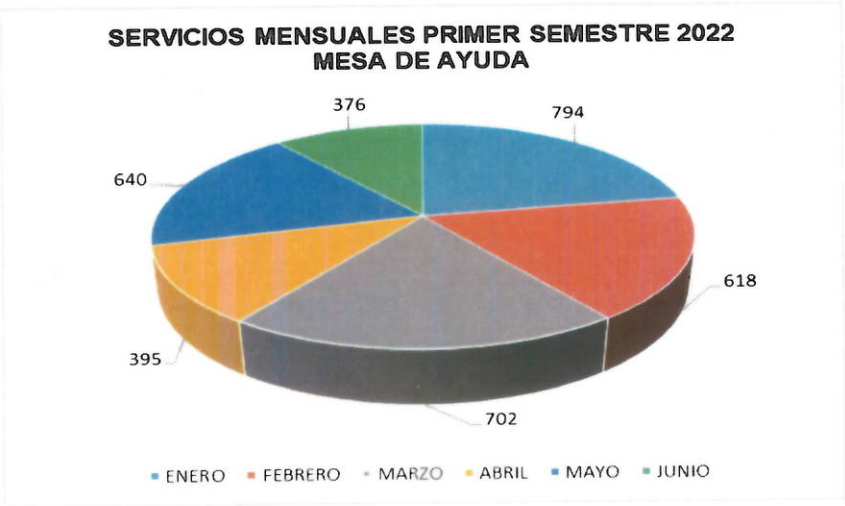


	Licencias Ofimáticas	3
	Puntos de red	4
	Configurar Correo Electrónico	3
	Revisar Mouse	1
	Revisar Teclado	2
	Revisar Monitor	5
	Backups	6
	Capacitación Teams	7
	Configurar Fecha y hora del equipo	5
	Configurar Carpeta compartida	6
	Restablecer Contraseña	33
	Línea telefónica	5
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	104
Impresión	Revisar Impresora	4
	Configurar Impresora	5
TOTAL DE SERVICIOS MES DE MAYO		640

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





**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

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



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA JUNIO 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 Junio 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 junio 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 376 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 274 del 73%, Correo electrónico 58 del 15 %, Aplicativo mesa de ayuda (Intranet Gobernación de Santander) 35 del 9%, directos 8 del 2% y WhatsApp 1 del 1% haciendo una cantidad de 376 tickets (100%). Mirando los servicios de Administración de Correo Cliente suman 4 registros, Administración de Dominio Windows 25 registros, Administración de la Telefonía 2 registros, Administración de Puestos de Trabajo 283 registros, Backup y Recuperación de archivos 1 Registro, Forest 1 registro, Guane 59, SIA 1 registro.

FECHA_REGISTRO - JUNIO	(Todas)					
Cuenta de SERVICIO	TIPO DE REGISTRO					Total
Etiquetas de fila	Correo Electrónico	Directo	Telefónico	Web	WhatsApp	general
Administración de Correo Cliente	1	1	2			4
Administración de Dominio Windows	12	1	12			25
Administración de la Telefonía			1	1		2


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Administración de Puestos de Trabajo	2	5	241	34	1	283
Backup y Recuperación de Archivos			1			1
Forest			1			1
Guane	43	1	15			59
SIA			1			1
Total general	58	8	274	35	1	376

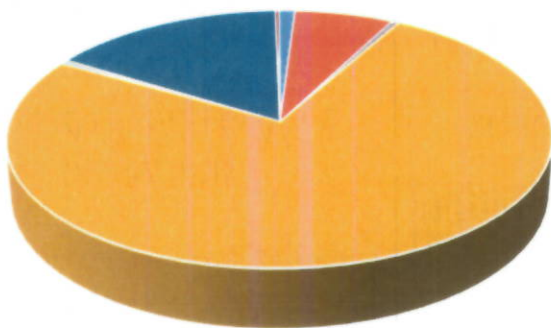


1.1. TOTAL DE SERVICIOS

FECHA_REGISTRO - JUNIO	(Todas)
SERVICIOS	TOTAL
Administración de Correo Cliente	4
Administración de Dominio Windows	25
Administración de la Telefonía	2
Administración de Puestos de Trabajo	283
Backup y Recuperación de Archivos	1
Forest	1
Guane	59
SIA	1
Total general	376



TOTAL SERVICIOS



- Administración de Correo Cliente
- Administración de Dominio Windows
- Administración de la Telefonía
- Administración de Puestos de Trabajo
- Backup y Recuperación de Archivos
- Forest

2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS

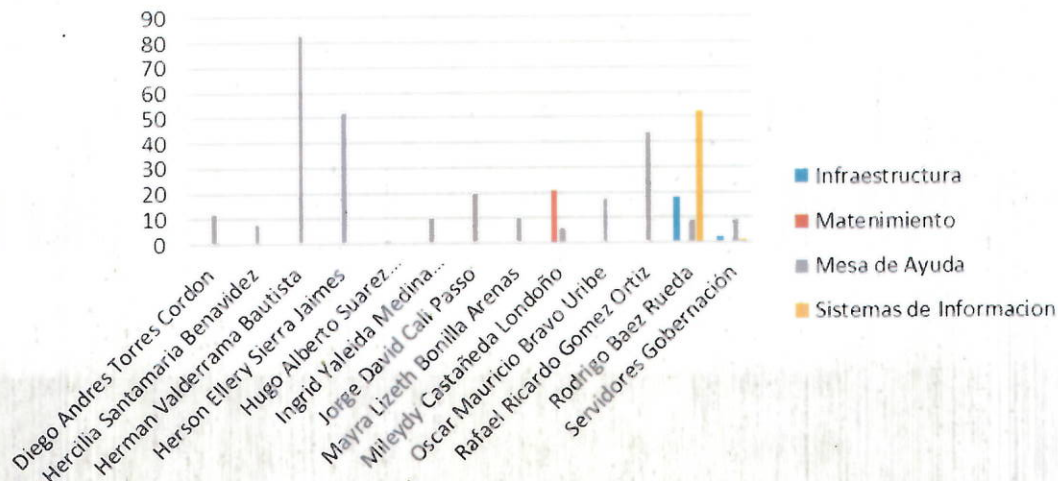
Del total de 376 incidencias reportadas durante el periodo del mes de junio, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Infraestructura con 20 servicios, Mantenimiento con 21 servicios, Mesa de Ayuda con 282 servicios y Sistemas de Información con 53 servicios.

CUENTA DE SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA				
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
Servidores Gobernación					
Diego Andrés Torres Cordón			12		12
Hercilia Santamaría Benavidez			8		8
Herman Valderrama Bautista			83		83
Herson Ellery Sierra Jaimes			52		52
Hugo Alberto Suarez Hernández			1		1
Ingrid Yaleida Medina Villabona			10		10
Jorge David Cali Passo			20		20
Mayra Lizeth Bonilla Arenas			10		10
Mileydy Castañeda Londoño		21	6		27
Oscar Mauricio Bravo Uribe			18		18
Rafael Ricardo Gomez Ortiz			44		44
Rodrigo Báez Rueda	18		9	52	79
Servidores Gobernación	2		9	1	12
Total general	20	21	282	53	376



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

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)



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



- 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 376 incidencias reportadas durante el periodo del mes de junio, dentro de los parámetros de Estado son: Cerrado con 367 servicios, En Proceso con 1 servicios, Registrado con 8 servicios.



FECHA_REGISTRO - JUNIO	(Todas)			
Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Cerrado	En Proceso	Registrado	Total general
Diego Andrés Torres Córdón	12			12
Hercilia Santamaría Benavidez	8			8
Herman Valderrama Bautista	83			83
Herson Ellery Sierra Jaimes	52			52
Hugo Alberto Suarez Hernández	1			1
Ingrid Yaleida Medina Villabona	10			10
Jorge David Cali Passo	20			20
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	10			10
Mileydy Castañeda Londoño	27			27
Oscar Mauricio Bravo Uribe	18			18
Rafael Ricardo Gomez Ortiz	44			44
Rodrigo Báez Rueda	78		1	79
Servidores Gobernación	4	1	7	12
Total general	367	1	8	376



4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS

Del total de 376 incidencias reportadas durante el periodo del mes de junio, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 12 servicios, Hercilia Santamaría con 8 servicios, Herman Valderrama con 83 servicios, Herson Sierra con 52 servicios, Hugo Suarez con 1 servicio, Ingrid Medina con 10 servicios, Jorge Cali con 20 servicios, Mayra Bonilla con 10 servicios, Mileydy Castañeda con 27 servicios, Oscar Bravo con 18 servicios, Rafael Gómez con 44 servicios, Rodrigo Báez con 79 servicios y Servidores Gobernación con 12 servicios.

NOMBRE_AUTOR
ESPECIALISTA

(Todas)
Cuenta de SERVICIO



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



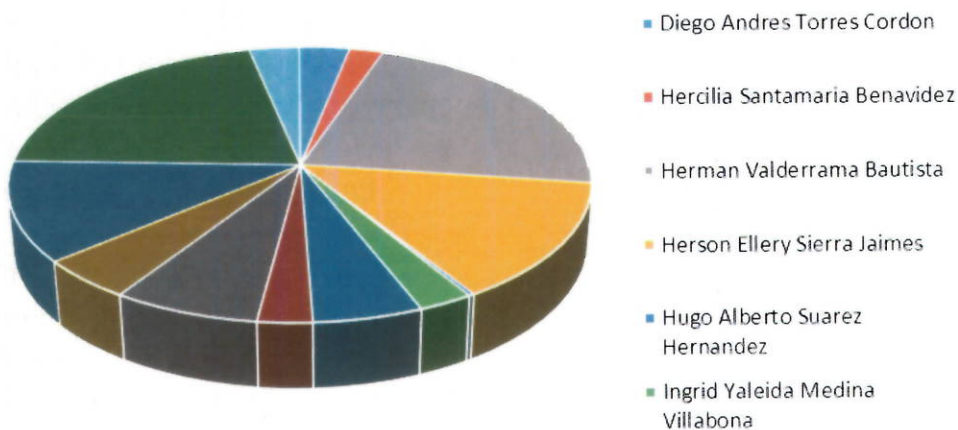
(+57 7) 6910880



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Diego Andrés Torres Córdón	12
Hercilia Santamaría Benavidez	8
Herman Valderrama Bautista	83
Herson Ellery Sierra Jaimes	52
Hugo Alberto Suarez Hernández	1
Ingrid Yaleida Medina Villabona	10
Jorge David Cali Passo	20
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	10
Mileydy Castañeda Londoño	27
Oscar Mauricio Bravo Uribe	18
Rafael Ricardo Gomez Ortiz	44
Rodrigo Báez Rueda	79
Servidores Gobernación	12
Total general	376

Total de Servicios - Especialistas



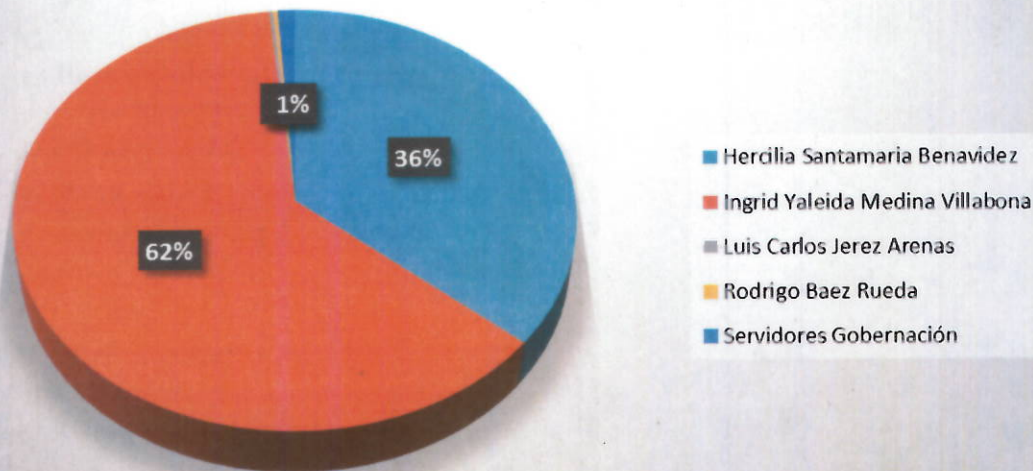
5. TOTALES SERVICIOS AUTORES

Del total de 376 incidencias reportadas durante el periodo del mes de junio, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Hercilia Santamaría con 136 registros-servicios, Ingrid Medina con 234 registros-servicios, Luis Carlos Jerez Arenas con 1 registro-servicio, Rodrigo Báez con 1 registro-servicios y Servidores Gobernación con 4 registros-servicios.

ESPECIALISTAS	(Todas)
NOMBRES AUTORES	Cuenta de SERVICIO
Hercilia Santamaría Benavidez	136
Ingrid Yaleida Medina Villabona	234
Luis Carlos Jerez Arenas	1
Rodrigo Báez Rueda	1
Servidores Gobernación	4
Total general	376



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 junio 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda.

Cuenta de SERVICIO	AUTORES					Total general
	Herdilia Santamaría Benavidez	Ingrid Yaleida Medina Villabona	Luis Carlos Jerez Arenas	Rodrigo Báez Rueda	Servidores Gobernación	
ESPECIALISTAS - SEVICIOS						
Diego Andrés Torres Córdón	2	10				12
Administración de Puestos de Trabajo	2	10				12
Herdilia Santamaría Benavidez	3	5				8
Administración de Puestos de Trabajo	3	5				8
Herman Valderrama Bautista	42	41				83
Administración de Puestos de Trabajo	42	41				83
Herson Ellery Sierra Jaimes	36	16				52
Administración de Puestos de Trabajo	36	16				52
Hugo Alberto Suarez Hernández		1				1
Administración de Puestos de Trabajo		1				1
Ingrid Yaleida Medina Villabona		10				10





**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Administración de Correo Cliente		3				3
Administración de Dominio Windows		7				7
Jorge David Cali Passo	11	9				20
Administración de Puestos de Trabajo	11	9				20
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	5	5				10
Administración de la Telefonía		2				2
Administración de Puestos de Trabajo	5	3				8
Mileydy Castañeda Londoño	4	23				27
Administración de Puestos de Trabajo	4	23				27
Oscar Mauricio Bravo Uribe	8	10				18
Administración de Puestos de Trabajo	8	10				18
Rafael Ricardo Gomez Ortiz	21	23				44
Administración de Puestos de Trabajo	21	23				44
Rodrigo Báez Rueda	2	75	1	1		79
Administración de Correo Cliente		1				1
Administración de Dominio Windows		17				17
Administración de Puestos de Trabajo	2	2		1		5
Guane		55			1	56
Servidores Gobernación	2	6	1		3	12
Administración de Dominio Windows		1				1
Administración de Puestos de Trabajo	2	3				5
Backup y Recuperación de Archivos					1	1
Forest					1	1
Guane		2	1			3
SIA					1	1
Total general	136	234	1	1	4	376



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



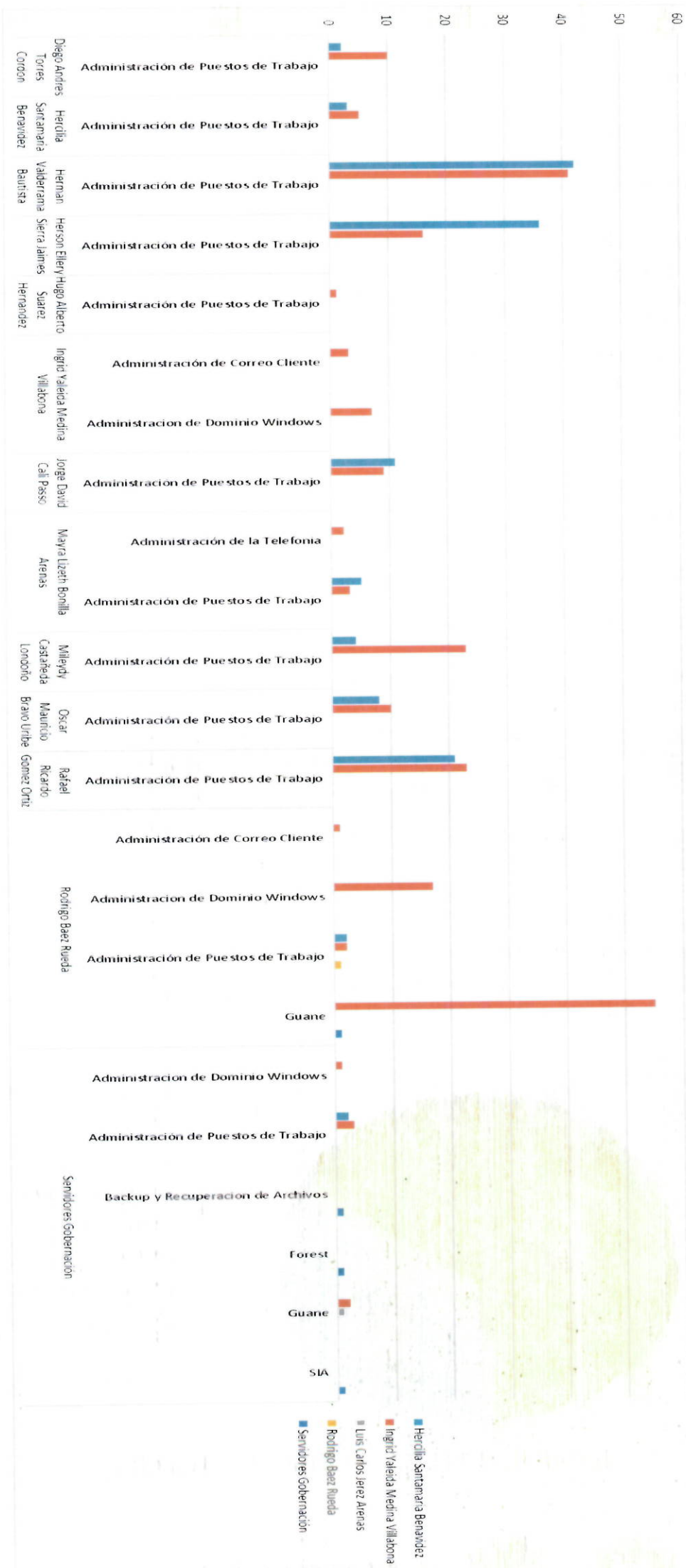
info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



SERVICIO - ESPECIALISTAS - AUTORES





7. TOTALES REGISTRO DE SERVICIOS EN LAS SECRETARIAS

El informe con un total de 376 incidencias reportadas del mes de junio 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	118
Secretaria de Educación	79
Despacho del Gobernador	34
Secretaria Administrativa	53
Secretaria Infraestructura	15
Secretaria Planeación	26
Secretaria Salud	11
Secretaria Desarrollo	14
Secretaria Agricultura	1
Secretaria Interior	5
Secretaria Vivienda	3
Secretaria Ambiental	1
Secretaria de la Mujer	5
Secretaria Tic	6
Secretaria Cultura y Turismo	4
Secretaria Agricultura	1
Totales - Servicios	376

7.1. Secretaria de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALIS				Total genera l
	TA	Mantenimien to	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	
EDIFICIO-SECRETARIA	Infraestructura				
Contabilidad		1		2	3
Dirección Administrativa y Financiera				1	1
Dirección de Contabilidad				2	2
Hacienda - Contabilidad				1	1
Hacienda - Tesorería				5	5
Presupuesto	1				1
Sec Hacienda - Contabilidad				2	2
Sec Hacienda - Presupuesto				3	3
Sec. Hacienda - Dirección de ingresos				1	1
Sec. Hacienda - Ingresos				1	1
Secretaría de Hacienda			1	15	16
Secretaria de Hacienda				1	1
Secretaría de Hacienda				12	12



Secretaría de Hacienda - Contabilidad	1			1
Secretaria de Hacienda - Dir de Contabilidad		2	46	48
Secretaría de Hacienda - Presupuesto	1	1		2
Secretaría de Tesorería	1	8		9
Tesorería		9		9
Total general	2	4	66	46 118

7.2. Secretaria de Educación

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
EDIFICIO -SECRETARIAS	Infraestructura	Mantenimiento			
Educación		1	6		7
Educación - Contabilidad			2		2
Educación - Historias Laborales	1		1		2
Educación - Inspección y Vigilancia	1		1		2
Educación - Jurídica			1		1
Educación - Talento Humano			1		1
Sec. Educación - Bienes y Servicios			2		2
Sec. Educación - Calidad	1		1		2
Sec. Educación - Cobertura	2				2
Sec. Educación - Despacho	2		3		5
Sec. Educación - Fondo de Participación			1		1
Sec. Educación - Historias Laborales		1	4		5
Sec. Educación - Nomina			2	1	3
Sec. Educación - Planeación Educativa			1		1
Secretaria de Educación			3		3
Secretaria de Educación			11		11
Secretaría de Educación		1	23	1	25
Secretaría de Educación - Despacho			1		1
Secretaría de Educación - Prestaciones			2		2
Secretaria de educación - Talento Humano			1		1
Total general	7	3	67	2	79

7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general
EDIFICIO-SECRETARIA	Infraestructura	Mantenimiento			
Control Disciplinario				1	1
Control Interno		1	1		2



Despacho			1		1
Despacho - Protocolo	1		1		2
Despacho del Gobernador		1	10		11
Despacho del Gobernador - Gestora Social			1		1
Despacho Gobernador			3	1	4
Jurídica		1	3		4
Oficina Jurídica			5		5
Participación			1		1
Prensa			2		2
Total general	1	3	29	1	34

7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Mesa de	Sistemas de	Total
EDIFICIO-SECRETARIA	Infraestructura	Mantenimiento	Ayuda	Información	general
General - Contratación				1	1
General - Gestión Documental				2	2
General - Pensiones				1	1
General - Recursos Físicos				1	1
General - Talento Humano	1				1
Sec General		2	1		3
Sec. Administrativa - Contratación.			1		1
Sec. Administrativa - Recursos Físicos			1		1
Sec. Administrativa - Seguridad y Salud en el Trabajo	1				1
Sec. Administrativa - SST	1				1
Sec. General - SST	1		1		2
Secretaría General				1	1
Secretaria Administrativa		1			1
Secretaría General			6		6
Secretaria Administrativa			7	1	8
Secretaria Administrativa			1		1
Secretaria General			6		6
Secretaría General		1	14		15
Total general	4	4	43	2	53

7.5. Secretaria Infraestructura

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		
EDIFICIO-SECRETARIA	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Infraestructura		1	1
Infraestructura - Aguas	1		1
Infraestructura - Despacho		1	1
Infraestructura - Gestión		1	1
Infraestructura Aguas		1	1
Secretaría de Infraestructura		3	3
Secretaria de Infraestructura		4	4
Secretaría de Infraestructura		1	1
Transporte e Infraestructura		2	2
Total general	1	14	15

7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA			Total general
EDIFICIO-SECRETARIA	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	
Planeación - Banco de Proyectos			1	1
Planeación Regalías			4	4
regalías			1	1
Sec. Planeación - Banco de Proyectos				1
Sec. Planeación - Banco de Proyectos			1	1
Secretaría de Planeación	1	1		2
Secretaría de Planeación			1	1
Secretaría de Planeación	1	9		10
Secretaría de Planeación			5	5
Total general	2	23	1	26

7.7. Secretaria Desarrollo

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Total general
EDIFICIO -SECRETARIAS	Mesa de Ayuda		
Desarrollo Social - Adulto		2	2
Desarrollo Social - Mujer y Equidad de Genero		4	4
Secretaria de Desarrollo		6	6
Secretaría de Desarrollo		2	2
Total general		14	14

7.8. Secretaria Agricultura.

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		Total general
EDIFICIO -SECRETARIAS	Mesa de Ayuda		


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Sec. de Agricultura - Despacho	1	1
Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural	1	1
Total general	2	2

7.9. Secretaria Interior.

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA	
EDIFICIO -SECRETARIAS	Mesa de Ayuda	Total general
Sec. del interior - Despacho	2	2
Secretaria del Interior	1	1
Secretaría del Interior	2	2
Total general	5	5

7.10. Secretaria Vivienda

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA	
EDIFICIO -SECRETARIAS	Mesa de Ayuda	Total general
Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable	1	1
Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable	2	2
Total general	3	3

7.11. Secretaria Ambiental

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA	
EDIFICIO -SECRETARIAS	Mesa de Ayuda	Total general
Secretaría Ambiental	1	1
Total general	1	1

7.12. Secretaria Mujer y equidad de Genero

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		
EDIFICIO-SECRETARIA	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general
Mujer Equidad y Genero		1	1
Sec. Mujer	1	1	2
Secretaria de la mujer	1	1	2
Total general	2	3	5

7.13. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA			
EDIFICIO -SECRETARIAS	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones		1		1
Secretaría de las TIC	1	1	3	5
Total general	1	2	3	6

7.14. Secretaria Cultura y Turismo

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		
EDIFICIO -SECRETARIAS	Mesa de Ayuda	Total general	
Secretaria de Cultura y Turismo	4	4	



Total general

4

4

7.15. Secretaria de Agricultura

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA		
EDIFICIO-SECRETARIA	Mesa de Ayuda	Total general	
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural		1	1
Total general		1	1

7.16. Secretaria de Salud

Cuenta de SERVICIO	GRUPO_ESPECIALISTA				
EDIFICIO-SECRETARIA	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Sistemas de Información	Total general	
Salud		5	3		8
Secretaría de Salud			2	1	3
Total general		5	5	1	11

8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE JUNIO DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE JUNIO		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	11
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	28
	Solicitud de Creación de nuevo usuario	14
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	2
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	2
	Teléfono Fallando	2
	Cambio de nombre de Extensión	3
	Desconfiguración de Equipo	1
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	38
	Revisar Impresora	20
	Revisar y Cambiar Tóner	14
	Instalación de disco duro	4
	Ingreso al dominio del PC	1
	Instalación de puesto de trabajo	10
	Mantenimiento correctivo	23
	Sin Internet	7
	Revisar Equipo Lento	15
	Herramienta Ofimática	7
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	3
	Configuración Aplicativo	51
	Configurar Escáner	8
	Cambio de Patch Cord	5
	Recuperación de Información	7
	Licencias Ofimáticas	2
	Puntos de red	2
	Configurar Correo Electrónico	4
	Revisar Mouse	4
	Revisar Teclado	3
	Revisar Equipo	20
	Revisar USB	1



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880

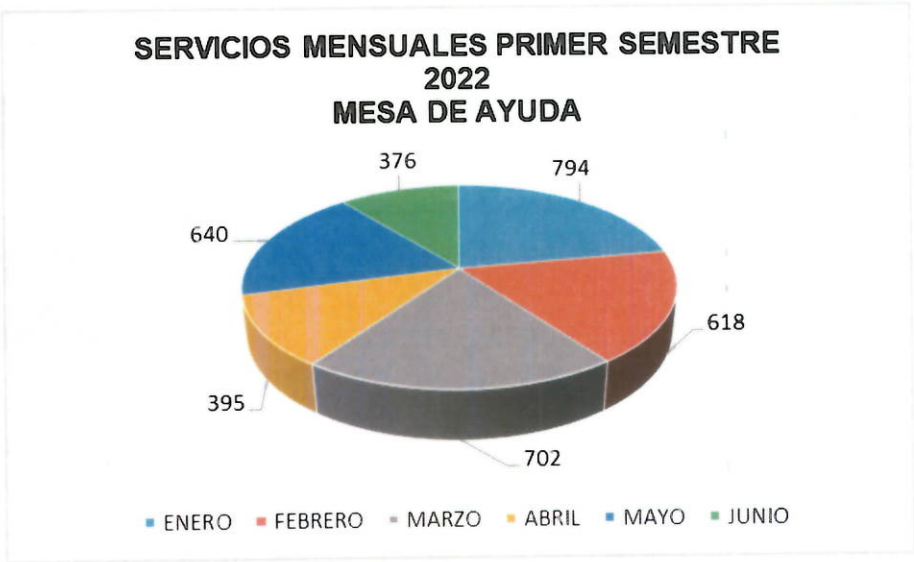


	Revisar Monitor	5
	Backups	9
	Capacitación Teams	1
	Configurar Fecha y hora del equipo	3
	Configurar Carpeta compartida	6
	Restablecer Contraseña	2
	Línea telefónica	1
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	31
Impresión	Revisar Impresora	3
	Configurar Impresora	3
TOTAL DE SERVICIOS MES DE JUNIO		376

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



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
SECRETARIA DE LAS TIC
GOBERNACIÓN DE SANTANDER



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA JULIO 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.

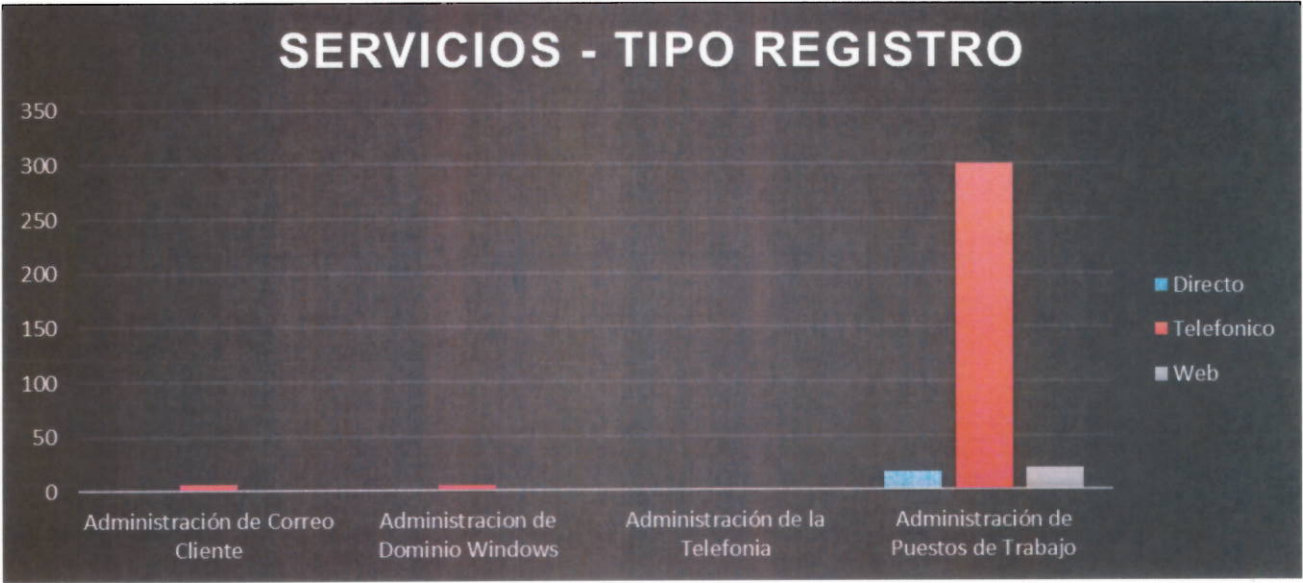
El informe presenta el análisis de los tickets con tipo de registro: Web, telefónico y directo durante el periodo del mes de julio 2022.

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

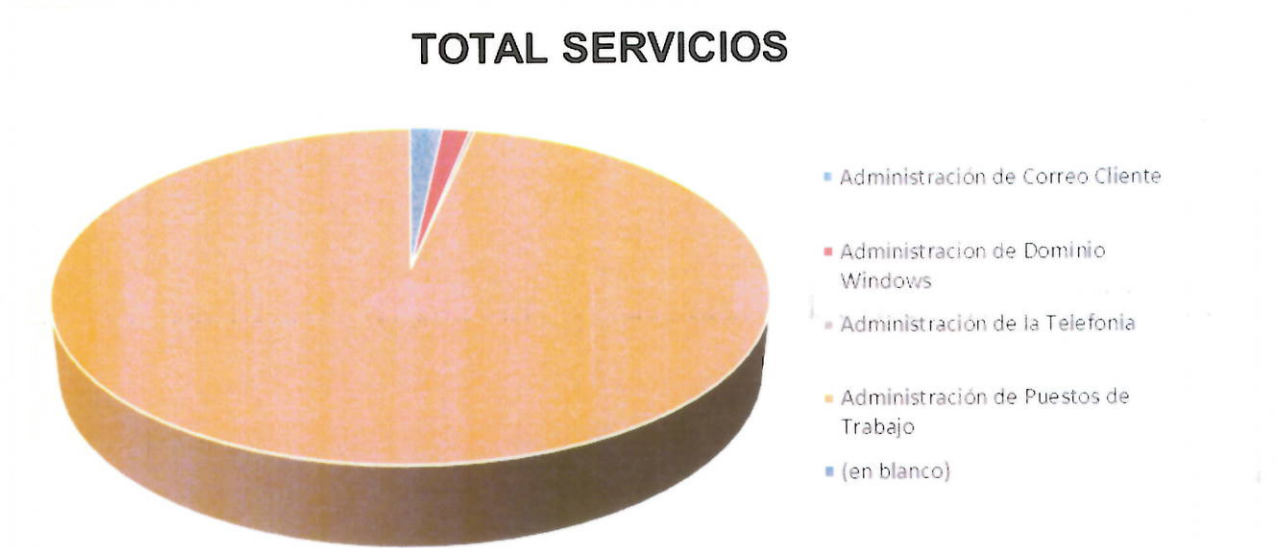
Durante el transcurso del mes de julio 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 350 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 313 del 89%, Aplicativo mesa de ayuda (Intranet Gobernación de Santander) 20 del 6%, directos 17 del 5% haciendo una cantidad de 350 tickets (100%). Mirando los servicios de Administración de Correo Cliente suman 6 registros, Administración de Dominio Windows 5 registros, Administración de la Telefonía 1 registros, Administración de Puestos de Trabajo 338 registros.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Directo	Telefónico	Web	Total general
Administración de Correo Cliente		6		6
Administración de Dominio Windows		5		5
Administración de la Telefonía		1		1
Administración de Puestos de Trabajo	17	301	20	338
Total general	17	313	20	350



1.1. TOTAL DE SERVICIOS

Etiquetas de fila		Cuenta de SERVICIO
Administración de Correo Cliente		6
Administración de Dominio Windows		5
Administración de la Telefonía		1
Administración de Puestos de Trabajo		338
(en blanco)		
Total general		350



2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co

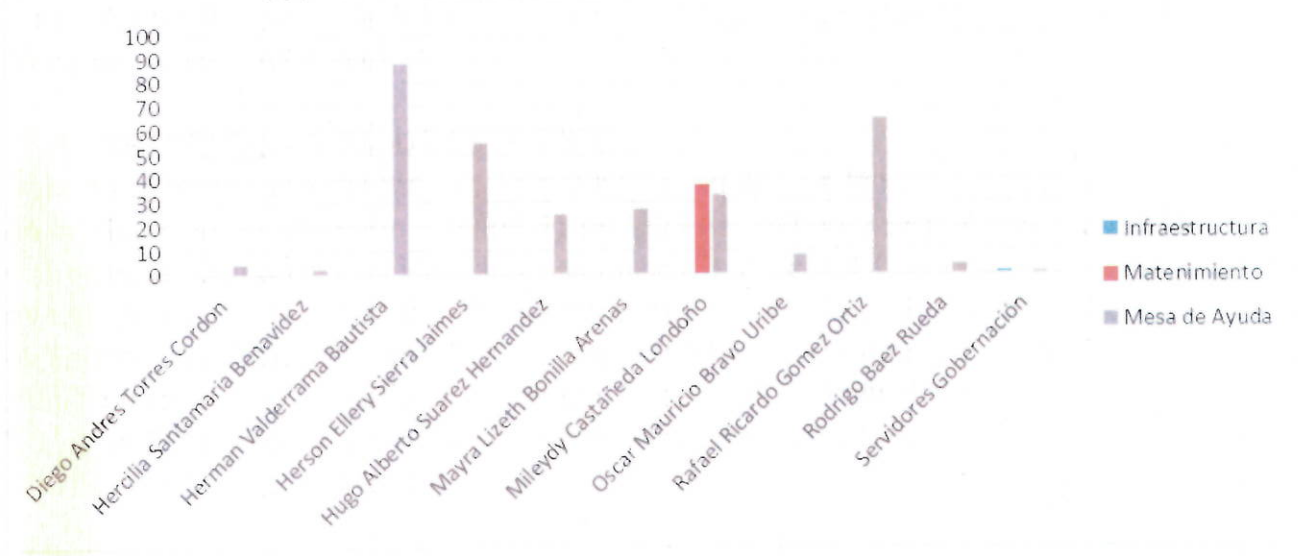

(+57 7) 6910880



Del total de 350 incidencias reportadas durante el periodo del mes de julio, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Infraestructura con 1 servicio, Mantenimiento con 37 servicios, Mesa de Ayuda con 312 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general	
Diego Andrés Torres Córdón				4	4
Hercilia Santamaría Benavidez				2	2
Herman Valderrama Bautista				88	88
Herson Ellery Sierra Jaimes				55	55
Hugo Alberto Suarez Hernandez				25	25
Mayra Lizeth Bonilla Arenas				27	27
Mileydy Castañeda Londoño			37	33	70
Oscar Mauricio Bravo Uribe				8	8
Rafael Ricardo Gómez Ortiz				65	65
Rodrigo Báez Rueda				4	4
Servidores Gobernación		1		1	2
Total general		1	37	312	350

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

Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www.santander.gov.co

info@santander.gov.co

(+57 7) 6910880



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

- 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.



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga



www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



- 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

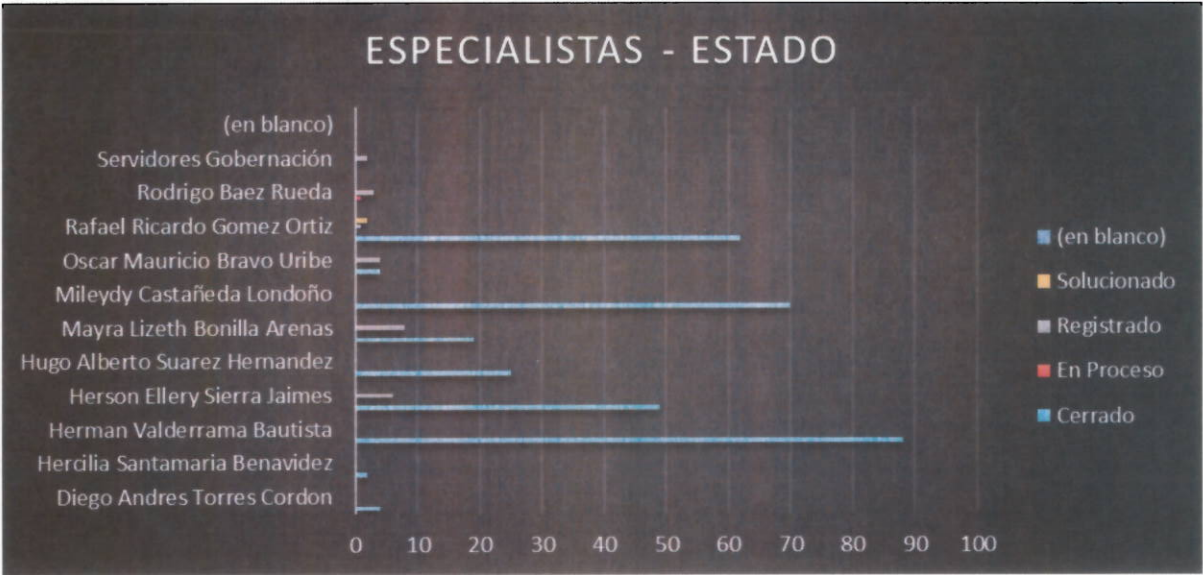
- Soportar y gestión requerimientos del sistema de información Guane y los demás sistemas de información alojados en el Datacenter en la dirección de sistemas de información de la Gobernación de Santander.
- Creación y Modificación de usuario de Dominio, correo, Guane, SIA

3. ESPECIALISTAS Y ESTADO

Del total de 350 incidencias reportadas durante el periodo del mes de julio, dentro de los parámetros de Estado son: Cerrado con 323 servicios, En Proceso con 1 servicio, Registrado con 24 servicios, Solucionado 2 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna				(en blanco)	Total general
	Cerrado	En Proceso	Registrado	Solucionado		
Etiquetas de fila						
Diego Andrés Torres						
Cordón	4					4
Hercilia Santamaría						
Benavidez	2					2
Herman Valderrama						
Bautista	88					88
Herson Ellery Sierra Jaimes	49		6			55
Hugo Alberto Suarez						
Hernandez	25					25
Mayra Lizeth Bonilla						
Arenas	19		8			27
Mileydy Castañeda						
Londoño	70					70
Oscar Mauricio Bravo						
Uribe	4		4			8
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	62		1	2		65
Rodrigo Báez Rueda		1	3			4
Servidores Gobernación			2			2
(en blanco)						
Total general	323	1	24	2		350





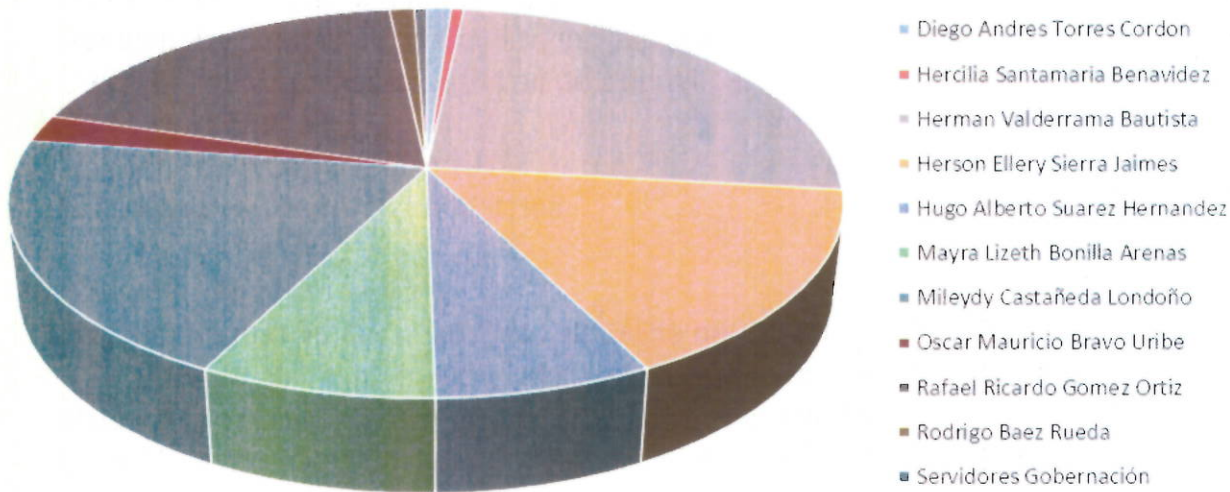
4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS

Del total de 350 incidencias reportadas durante el periodo del mes de julio, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 4 servicios, Hercilia Santamaría con 2 servicios, Herman Valderrama con 88 servicios, Herson Sierra con 55 servicios, Hugo Suarez con 25 servicio, Mayra Bonilla con 27 servicios, Mileydy Castañeda con 70 servicios, Oscar Bravo con 8 servicios, Rafael Gómez con 65 servicios, Rodrigo Báez con 4 servicios y Servidores Gobernación con 2 servicios.

Etiquetas de fila		Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Cordón		4
Hercilia Santamaría Benavidez		2
Herman Valderrama Bautista		88
Herson Ellery Sierra Jaimes		55
Hugo Alberto Suarez Hernandez		25
Mayra Lizeth Bonilla Arenas		27
Mileydy Castañeda Londoño		70
Oscar Mauricio Bravo Uribe		8
Rafael Ricardo Gómez Ortiz		65
Rodrigo Báez Rueda		4
Servidores Gobernación		2
Total general		350



TOTAL SERVICIOS - ESPECIALISTAS

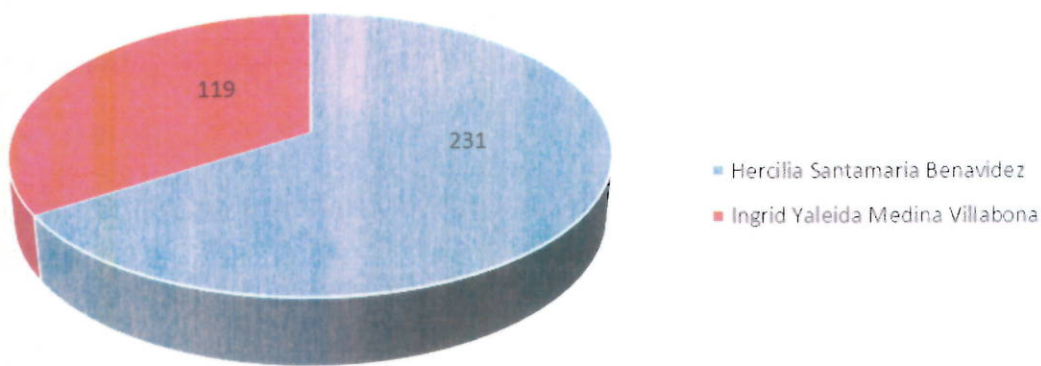


5. TOTALES SERVICIOS AUTORES

Del total de 350 incidencias reportadas durante el periodo del mes de julio, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Hercilia Santamaría con 231 registros-servicios, Ingrid Medina con 119 registros-servicios.SER

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Hercilia Santamaría Benavidez	231
Ingrid Yaleida Medina Villabona	119
Total general	350

TOTAL REGISTROS - SERVICIOS AUTORES





Siempre
Santander
GOBERNACIÓN

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 julio 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
	Hercilia Santamaria Benavidez	Ingrid Yaleida Medina Villabona	Total general
Etiquetas de fila			
Diego Andrés Torres Cordón	4		4
Administración de Puestos de Trabajo	4		4
Hercilia Santamaria Benavidez	2		2
Administración de Puestos de Trabajo	2		2
Herman Valderrama Bautista	44	44	88
Administración de Correo Cliente		4	4
Administración de Dominio			
Windows		3	3
Administración de Puestos de Trabajo	44	37	81
Herson Ellery Sierra Jaimes	46	9	55
Administración de Puestos de Trabajo	46	9	55
Hugo Alberto Suarez Hernández	20	5	25
Administración de Puestos de Trabajo	20	5	25
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	17	10	27
Administración de la Telefonía		1	1
Administración de Puestos de Trabajo	17	9	26
Mileydy Castañeda Londoño	33	37	70
Administración de Puestos de Trabajo	33	37	70
Oscar Mauricio Bravo Uribe	7	1	8
Administración de Puestos de Trabajo	7	1	8
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	54	11	65
Administración de Correo Cliente		1	1
Administración de Dominio			
Windows		2	2
Administración de Puestos de Trabajo	54	8	62
Rodrigo Báez Rueda	3	1	4
Administración de Puestos de Trabajo	3	1	4
Servidores Gobernación	1	1	2



Administración de Correo Cliente		1	1
Administración de Puestos de Trabajo	1		1
Total general	231	119	350



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga



www.santander.gov.co



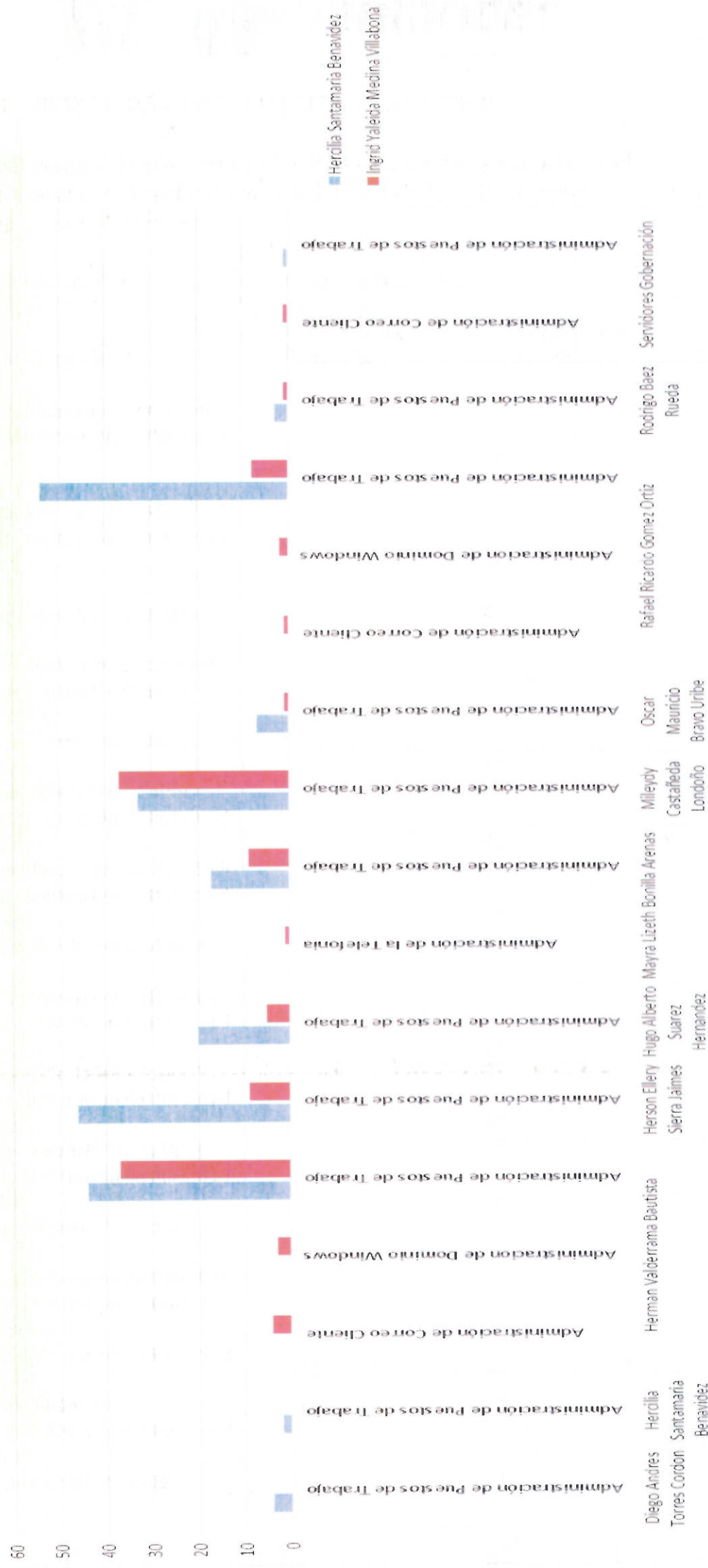
info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



Siempre
Santander
GOBERNACIÓN



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga



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 350 incidencias reportadas del mes de julio 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	57
Secretaria de Educación	99
Despacho del Gobernador	33
Secretaria Administrativa	52
Secretaria Infraestructura	21
Secretaria Planeación	23
Secretaria Desarrollo	20
Secretaria Agricultura	2
Secretaria Interior	2
Secretaria Mujer Equidad Genero	3
Secretaria Tic	10
Secretaria Cultura y Turismo	16
Secretaria de Salud	12
Totales - Servicios	350

7.1. Secretaria de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Cobro Coactivo		4	4
Contabilidad		1	1
Hacienda - Contabilidad		1	1
Presupuesto	1		1
Sec Hacienda - Ingresos	1	1	2
Sec. Hacienda - Tesorería		1	1
Secretaria de Hacienda	6	13	19
Secretaria de Hacienda	2	5	7
Secretaría de Hacienda	3	9	12
Secretaria de Hacienda - Contabilidad		3	3
Secretaría de Hacienda - Ingresos		1	1
Secretaria de Hacienda - Tesorería		1	1
Tesorería		4	4
Total general	13	44	57

7.2. Secretaria de Educación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Educación		10	11
Educación - Atención al Ciudadano		1	1



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Educación - Calidad Educativa	1	1	2
Educación - Historias Laborales		1	1
Educación - Inspección y Vigilancia	1		1
Educación - Talento Humano		3	3
Fondo Prestacional		5	5
Sec Educación - Calidad		1	1
Sec. Educación - Cobertura		7	7
Sec. Educación - Despacho		5	5
Sec. Educación - Fondo Prestacional		1	1
Sec. Educación - Planeación Educativa		1	1
Secretaría de Educación		1	1
Secretaría de Educación	1	4	5
Secretaría de Educación	2	13	15
Secretaría de Educación		23	23
Secretaría de Educación - Despacho		1	1
Secretaría de Educación - Prestaciones		4	4
Secretaría de educación - Talento Humano	1	10	11
Total general	7	92	99

7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Despacho		1	1
Despacho del Gobernador	2	11	13
Despacho Gobernador		4	4
Despacho Gobernador - asesor		1	1
Gestión del Riesgo		1	1
Gestión Documental		1	1
Jurídica		1	1
Oficina Jurídica		11	11
Total general	2	31	33

7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Administrativa		14	14
General		3	3
Gestión Documental		1	1
Recursos físicos		1	1
Sec General		1	1
Sec General - Archivo	1		1
Sec General - SST		1	1
Secretaria General		8	8
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural		2	2
Secretaria General		7	7
Secretaría General		11	11
Secretaría General - Atención al Ciudadano	2		2
Total general	3	49	52

7.5. Secretaria Infraestructura


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Infraestructura	1	7	8
Sec Infraestructura		1	1
Secretaria de Infraestructura		4	4
Secretaria de Infraestructura		4	4
Secretaría de Infraestructura	1	2	3
Secretaria Infraestructura - Dirección de Aguas		1	1
Total general	2	19	21

7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Planeación		2	2
Planeación - Cooperación Internacional		1	1
Planeación - Grupo Planificación		3	3
Planeación Regalías		3	3
Secretaria de Planeación	1	2	3
Secretaría de Planeación		8	8
Secretaria de Planeación - Banco de Proyectos		3	3
Total general	1	22	23

7.7. Secretaria Desarrollo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general
Desarrollo		1	1
Desarrollo Social		3	3
Desarrollo Social - Mujer y Equidad de Genero		1	1
Sec. de Desarrollo - Grupo de Adulto Mayor		1	1
Sec. Desarrollo - Juventudes		3	3
Secretaria de Desarrollo	1	5	6
Secretaría de Desarrollo		5	5
Total general	1	19	20

7.8. Secretaria Agricultura.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	2	2
Total general	2	2

7.9. Secretaria Interior.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general
Secretaria del Interior	1	1
Secretaría del Interior	1	1
Total general	2	2

7.10. Secretaria Mujer Equidad Genero



Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general
Mujer	2	2
Sec. Mujer	1	1
Total general	3	3

7.11. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones		1	1
Secretaría de las TIC	1	2	3
Setic	1	5	6
Total general	2	8	10

7.12. Secretaria Cultura y Turismo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Cultura y Turismo		2	2
Secretaria de Cultura y Turismo	1	12	13
Secretaria de Cultura		1	1
Total general	1	15	16

7.13. Secretaria de Salud

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Salud	6	2	8
Secretaría de Salud		4	4
Total general	6	6	12

8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE JULIO DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE JULIO		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	11
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	23
	Solicitud de Creación de nuevo usuario	4
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	1
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	1
	Teléfono Fallando	4
	Cambio de nombre de Extensión	5
	Desconfiguración de Equipo	2
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	24
	Revisar Impresora	26



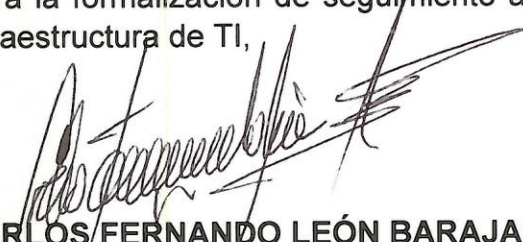
	Revisar y Cambiar Tóner	7
	Instalación de disco duro	6
	Ingreso al dominio del PC	2
	Instalación de puesto de trabajo	12
	Mantenimiento correctivo	25
	Sin Internet	16
	Revisar Equipo Lento	12
	Herramienta Ofimática	7
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	7
	Configuración Aplicativo	12
	Configurar Escáner	8
	Cambio de Pacht Cord	3
	Recuperación de Información	8
	Licencias Ofimáticas	4
	Puntos de red	3
	Configurar Correo Electrónico	6
	Revisar Mouse	1
	Revisar Teclado	2
	Revisar Monitor	7
	Revisar Equipo	20
	Backups	7
	Capacitación Teams	1
	Configurar Carpeta compartida	16
	Restablecer Contraseña	11
	Línea telefónica	2
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	20
Impresión	Revisar Impresora	12
	Configurar Impresora	23
TOTAL DE SERVICIOS MES DE JULIO		350

9. INFORME MENSUAL DEL AÑO 2022

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

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



INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA AGOSTO 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: Web, telefónico y directo durante el periodo del mes de Agosto 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 agosto 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 449 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 385 del 85.7%, Aplicativo mesa de ayuda (Intranet Gobernación de Santander) 24 del 5.3%, directos 39 del 8.7%, WhatsApp 1 del 0.2, haciendo una cantidad de 449 tickets (100%). Mirando los servicios de Administración de Correo Cliente suma 1 registro, Administración de Dominio Windows 2 registros, Administración de la Telefonía 1 registro, Sistema FED 1 registro, Forest 1 registro, Administración de Puestos de Trabajo 444 registros.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna					Total
Etiquetas de fila	Directo	Telefónico	Web	WhatsApp	general	
Administración de Correo Cliente		1			1	
Administración de Dominio Windows		2			2	
Administración de Puestos de Trabajo	39	382	23		444	
Forest			1		1	
Sistema FED				1	1	
Total general	39	385	24	1	449	



1.1. TOTAL DE SERVICIOS

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Administración de Correo Cliente	1
Administración de Dominio Windows	2
Administración de Puestos de Trabajo	444
Forest	1
Sistema FED	1
Total general	449



2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880

Del total de 449 incidencias reportadas durante el periodo del mes de agosto, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Infraestructura con 1 servicio, Mantenimiento con 64 servicios, Mesa de Ayuda con 384 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			Etiquetas de fila	
	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general	
Diego Andrés Torres Cordón			4	4	
Hercilia Santamaría Benavidez			10	10	
Herman Valderrama Bautista			25	25	
Herson Ellery Sierra Jaimes			118	118	
Hugo Alberto Suarez Hernández			16	16	
Mayra Lizeth Bonilla Arenas			63	63	
Mileydy Castañeda Londoño		64	12	76	
Oscar Mauricio Bravo Uribe			17	17	
Rafael Ricardo Gómez Ortiz			112	112	
Servidores Gobernación		1	7	8	
Total general		1	64	384	449



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.



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

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.


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Siempre
Santander
GOBERNACIÓN

- 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 449 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Agosto, dentro de los parámetros de Estado son: Cerrado con 416 servicios, En Proceso con 4 servicio, Registrado con 28 servicios, Solucionado 1 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna				Total general	
Etiquetas de fila	Cerrado	En Proceso	Registrado	Solucionado		
Diego Andrés Torres Cordón		4			4	
Hercilia Santamaría Benavidez		10			10	
Herman Valderrama Bautista		25			25	
Herson Ellery Sierra Jaimes		111		7	118	
Hugo Alberto Suarez Hernández		16			16	
Mayra Lizeth Bonilla Arenas		58		5	63	
Mileydy Castañeda Londoño		76			76	
Oscar Mauricio Bravo Uribe		11		6	17	
Rafael Ricardo Gómez Ortiz		100	2	10	112	
Servidores Gobernación		5	2		1	8
Total general		416	4	28	1	449



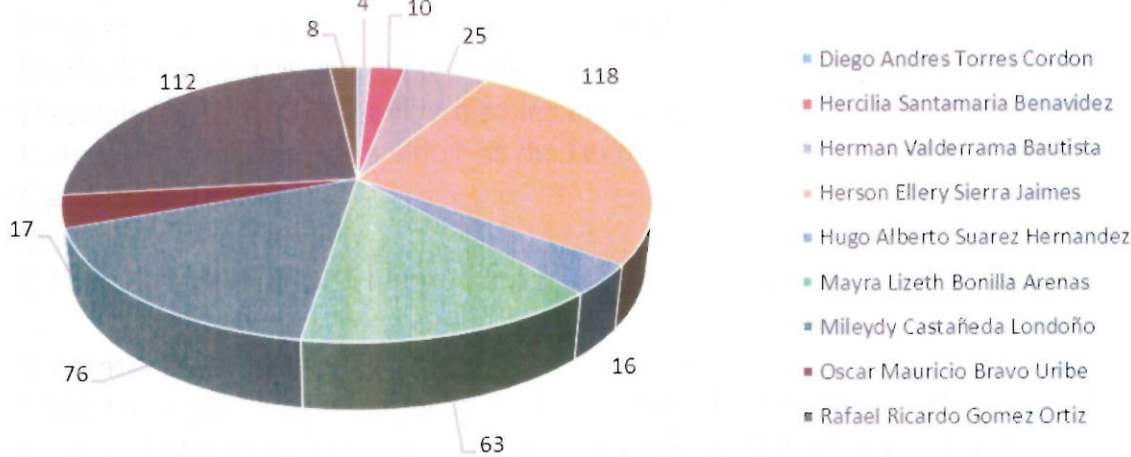
4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS

Del total de 449 incidencias reportadas durante el periodo del mes de agosto, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 4 servicios, Hercilia Santamaría con 10 servicios, Herman Valderrama con 25 servicios, Herson Sierra con 118 servicios, Hugo Suarez con 16 servicio, Mayra Bonilla con 63 servicios, Mileydy Castañeda con 76 servicios, Oscar Bravo con 17 servicios, Rafael Gómez con 112 servicios y Servidores Gobernación con 8 servicios.

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Cordón	4
Hercilia Santamaría Benavidez	10
Herman Valderrama Bautista	25
Herson Ellery Sierra Jaimes	118
Hugo Alberto Suarez Hernández	16
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	63
Mileydy Castañeda Londoño	76
Oscar Mauricio Bravo Uribe	17
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	112
Servidores Gobernación	8
Total general	449



TOTAL SERVICIOS - ESPECIALISTAS

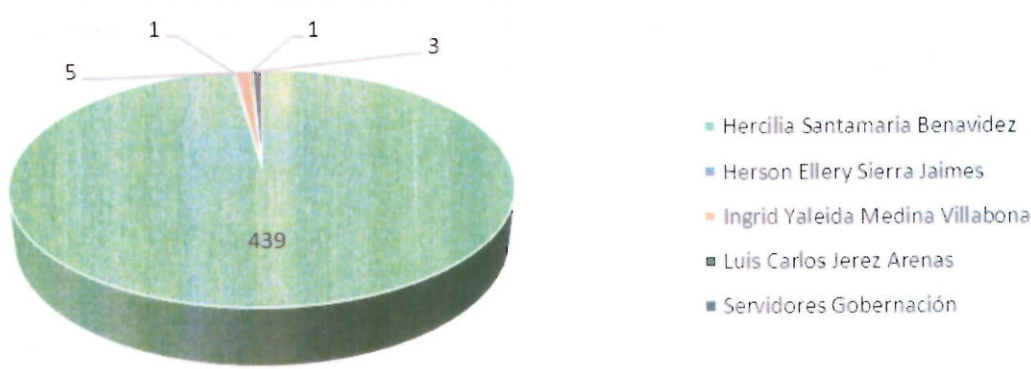


5. TOTALES SERVICIOS AUTORES

Del total de 449 incidencias reportadas durante el periodo del mes de agosto, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Hercilia Santamaría con 439 registros-servicios, Herson Ellery Sierra Jaimes con 1 servicio, Ingrid Medina con 5 registros, Luis Carlos Jerez Arenas con 1 registro, Servidores Gobernación con 1 servicio.

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Hercilia Santamaría Benavidez	439
Herson Ellery Sierra Jaimes	1
Ingrid Yaleida Medina Villabona	5
Luis Carlos Jerez Arenas	1
Servidores Gobernación	3
Total general	449

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 agosto 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

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



	columna					
Etiquetas de fila	Hercilia Santamaría Benavidez	Herson Ellery Sierra Jaimes	Ingrid Yaleida Medina Villabona	Luis Carlos Jerez Arenas	Servidores Gobernación	Total general
Diego Andrés Torres Cordón	3			1		4
Administración de Puestos de Trabajo	3			1		4
Hercilia Santamaría Benavidez	10					10
Administración de Puestos de Trabajo	10					10
Herman Valderrama Bautista	24	1				25
Administración de Puestos de Trabajo	24	1				25
Herson Ellery Sierra Jaimes	118					118
Administración de Puestos de Trabajo	118					118
Hugo Alberto Suarez Hernández	16					16
Administración de Puestos de Trabajo	16					16
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	61			2		63
Administración de Puestos de Trabajo	61			2		63
Mileydy Castañeda Londoño	76					76
Administración de Puestos de Trabajo	76					76
Oscar Mauricio Bravo Uribe	17					17
Administración de Puestos de Trabajo	17					17
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	109			2	1	112
Administración de Correo Cliente					1	1
Administración de Dominio Windows				1		1
Administración de Puestos de Trabajo	109			1		110
Servidores Gobernación	5				1	2
Administración de Dominio Windows					1	1
Administración de Puestos de Trabajo	5					5
Forest					1	1
Sistema FED					1	1
Total general	439	1		5	1	3
						449





7. TOTALES REGISTRO DE SERVICIOS EN LAS SECRETARIAS

El informe con un total de 449 incidencias reportadas del mes de agosto 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	63
Secretaria de Educación	106
Despacho del Gobernador	75
Secretaria Administrativa	74
Secretaria Infraestructura	15
Secretaria Planeación	31
Secretaria Desarrollo	24
Secretaria Agricultura	4
Secretaria Interior	8
Secretaria Mujer Equidad Genero	6
Secretaria Tic	12
Secretaria Cultura y Turismo	22
Secretaria de Salud	9
Totales - Servicios	449

7.1. Secretaria de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Cobro Coactivo		1	1
Contabilidad		3	3
Dirección de Contabilidad		1	1
Hacienda - Cobro Coactivo		1	1
Hacienda - Contabilidad		1	1
Hacienda - Ingresos	1	1	2
Hacienda - Tesorería		1	1
Jefe Cobro Coactivo		2	2
Presupuesto		1	1
Sec Hacienda - Contabilidad		3	3
Sec Hacienda - Presupuesto	1	1	2
Sec. Hacienda		1	1
Sec. Hacienda - Cobro Coactivo		2	2
Sec. Hacienda - Contabilidad		4	4
Sec. Hacienda - Ingresos		1	1
Sec. Hacienda - Rentas		2	2
Sec. Hacienda - Tesorería		1	1
Secretaria de Hacienda	1	18	19
Secretaria de Hacienda		3	3
Secretaría de Hacienda		9	9



Secretaría de Hacienda - Contabilidad	1	1	2
Secretaría de Hacienda - Presupuesto		1	1
Total general	4	59	63

7.2. Secretaría de Educación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Desarrollo docente		7	7
educación	4	16	20
Educación - Cobertura Educativa		1	1
Educación - Contabilidad		1	1
Educación - Inspección y Vigilancia		3	3
Educación - Jurídica		1	1
Educación - Talento Humano		2	2
Sec. Educación - Atención al Ciudadano		1	1
Sec. Educación - Bienes y Servicios		5	5
Sec. Educación - Cobertura	2	8	10
Sec. Educación - Fondo de Participación		2	2
Sec. Educación - Historias Laborales		1	1
Sec. Educación - Planeación Educativa		1	1
Secretaría de Educación		3	3
Secretaría de Educación	1	2	3
Secretaría de Educación		13	13
Secretaría de Educación	4	24	28
Secretaría de educación - Talento Humano		3	3
Talento Humano Educación	1		1
Total general	12	94	106

7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Control Disciplinario		1	1
Control Interno		2	2
Despacho	6	3	9
Despacho - Protocolo		1	1
Despacho del Gobernador	1	6	7
Despacho Gobernador		2	2
dirección de gestión del riesgo	24	1	25
Gestión del Riesgo	3		3
Jurídica		1	1
Oficina Jurídica	2	22	24
Total general	36	39	75

7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
administrativa	1	22	23
Atención al Ciudadano		1	1
dir administrativa		1	1
General		4	4



General - Contratación		3	3
General - Gestión Documental		1	1
Recursos físicos		5	5
Sec General - Pensiones		2	2
Sec. Administrativa		1	1
Sec. Administrativa - Contratación.		1	1
Sec. General - Fondo de Pensiones		1	1
Secretaria General	2	11	13
Secretaria General	1	5	6
Secretaría General	1	9	10
SIG		1	1
Talento Humano		1	1
Total general	5	69	74

7.5. Secretaria Infraestructura

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general
Infraestructura	1	1
Infraestructura - Aguas	1	1
Infraestructura Asuntos Mineros	1	1
Secretaria de Infraestructura	5	5
Secretaria de Infraestructura	1	1
Secretaría de Infraestructura	5	5
Secretaría de Infraestructura - Proyectos	1	1
Total general	15	15

7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
planeación		5	5
Planeación - Despacho		4	4
Planeación - Regalías		2	2
Planeación Regalías		1	1
Sec. Planeación - Banco de Proyectos		2	2
Secretaria de Planeación		1	1
Secretaría de Planeación		2	2
Secretaría de Planeación	2	10	12
Secretaria de Planeación - Banco de Proyectos		2	2
Total general	2	29	31

7.7. Secretaria Desarrollo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general	
desarrollo			2	2
Desarrollo Social			2	2
Desarrollo Social - Mujer y Equidad de Genero			4	4
Sec. de Desarrollo - Grupo de Adulto Mayor			2	2



Secretaría de Desarrollo		2	2
Secretaría de Desarrollo	1	10	11
Secretaría de Desarrollo - Adulto Mayor		1	1
Total general	1	23	24

7.8. Secretaría Agricultura.

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

7.9. Secretaría Interior.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Participación		5	5
Secretaría del Interior	1		1
Secretaría del Interior		1	1
Secretaría del Interior - Dirección de Víctimas		1	1
Total general	1	7	8

7.10. Secretaría Mujer Equidad Género

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
mujer	1	4	5
Secretaría de la Mujer		1	1
Total general	1	5	6

7.11. Secretaría Tic

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda		Total general
Director de Sistemas de Información y Comunicaciones		3	3
Sec. Tic - Dirección de Sistemas de Información		1	1
Secretaría de las TIC		4	4
Secretaría TIC		1	1
Setic		3	3
Total general		12	12

7.12. Secretaría Cultura y Turismo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mesa de Ayuda	Total general
Secretaría de Cultura y Turismo		7	7
Secretaría de Cultura y Turismo	1	14	15



Total general	1	21	22
---------------	---	----	----

7.13. Secretaría de Salud

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
salud	2	5	7
Secretaría de Salud		2	2
Total general	2	7	9

8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE JULIO DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE AGOSTO		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	4
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	12
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	1
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	1
	Teléfono Fallando	7
	Cambio de nombre de Extensión	10
	Desconfiguracion de Equipo	5
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	29
	Revisar Impresora	25
	Revisar y Cambiar Tóner	4
	Instalación de disco duro	1
	Ingreso al dominio del PC	6
	Instalación de puesto de trabajo	17
	Mantenimiento correctivo	44
	Sin Internet	32
	Revisar Equipo Lento	15
	Herramienta Ofimática	6
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	7
	Configuración Aplicativo	13
	Configurar Escáner	11
	Cambio de Pacht Cord	1
	Recuperación de Información	5
	Licencias Ofimáticas	30
	Puntos de red	9
	Configurar Correo Electrónico	14
	Revisar Teclado	5
	Revisar Monitor	11
	Revisar Equipo	16
	Backups	6
	Capacitación Teams	1



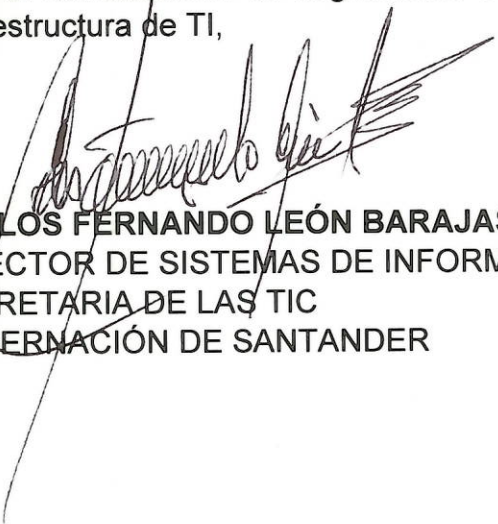
	Configurar Carpeta compartida	18
	Restablecer Contraseña	15
	Linea telefonica	6
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	32
Impresión	Revisar Impresora	19
	Configurar Impresora	11
TOTAL DE SERVICIOS MES DE AGOSTO		449

9. INFORME MENSUAL DEL AÑO 2022

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

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
SECRETARIA DE LAS TIC
GOBERNACIÓN DE SANTANDER



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

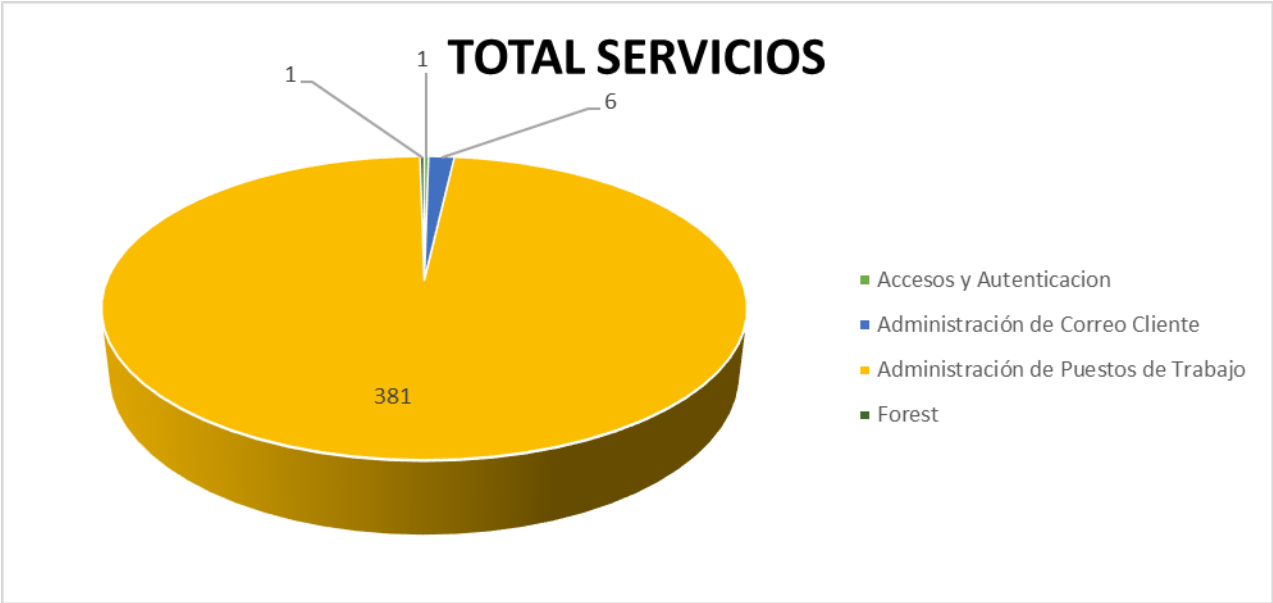
Durante el transcurso del mes de septiembre 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 389 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 337 del 87 %, Aplicativo mesa de ayuda (Intranet Gobernación de Santander) 21 del 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


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

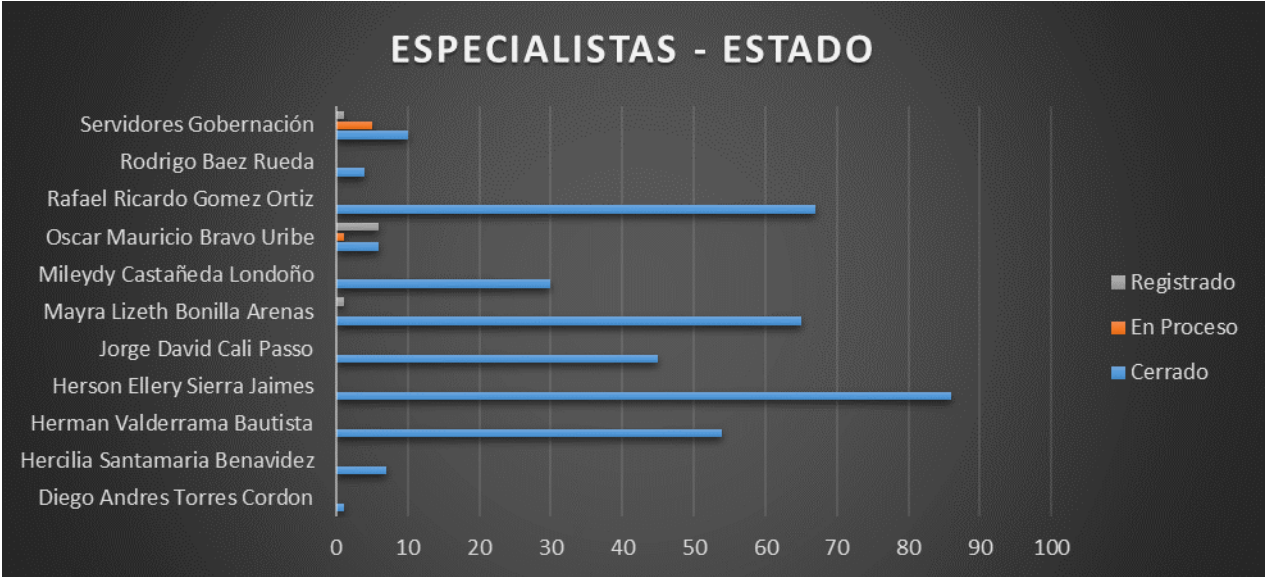
Sistemas de Información

- 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.

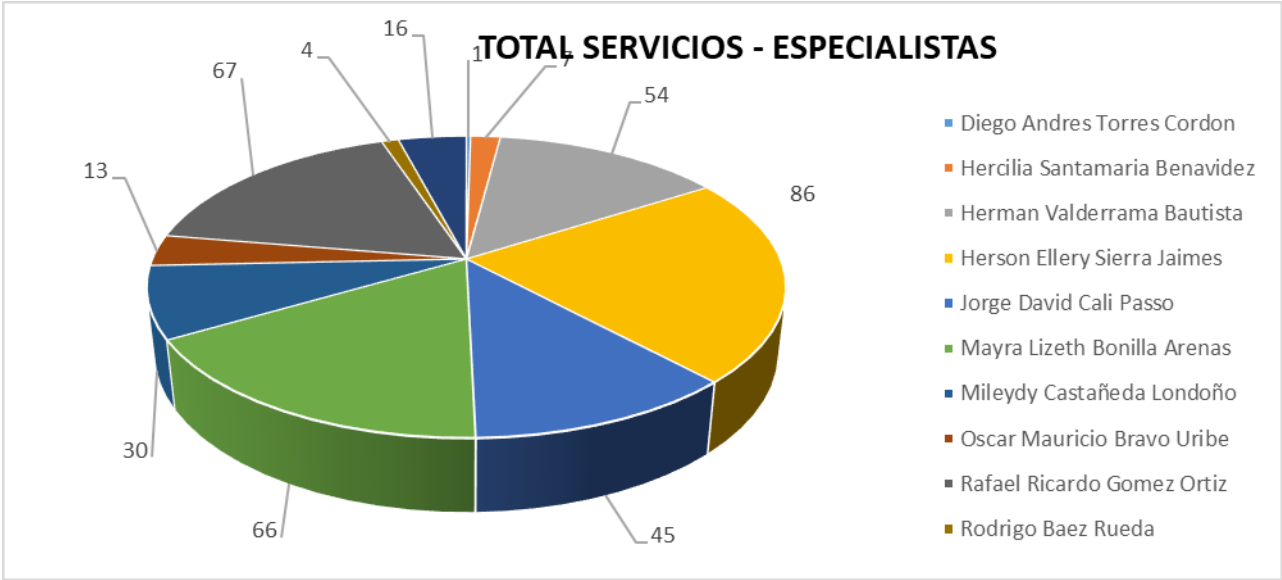
Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Cerrado	En Proceso	Registrado	Total general
Diego Andrés Torres Cordon	1			1
Hercilia Santamaría Benavidez	7			7
Herman Valderrama Bautista	54			54
Herson Ellery Sierra Jaimes	86			86
Jorge David Cali Passo	45			45
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	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.

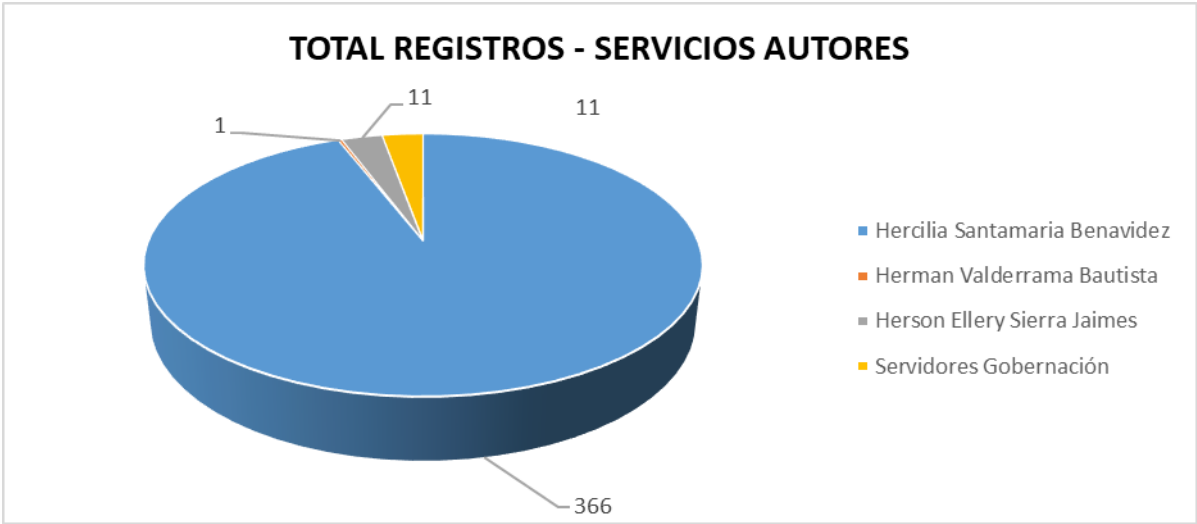
Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Cordón	1
Hercilia Santamaría Benavidez	7
Herman Valderrama Bautista	54
Herson Ellery Sierra Jaimes	86
Jorge David Cali Passo	45
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	66
Mileydy Castañeda Londoño	30
Oscar Mauricio Bravo Uribe	13
Rafael Ricardo Gómez Ortiz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



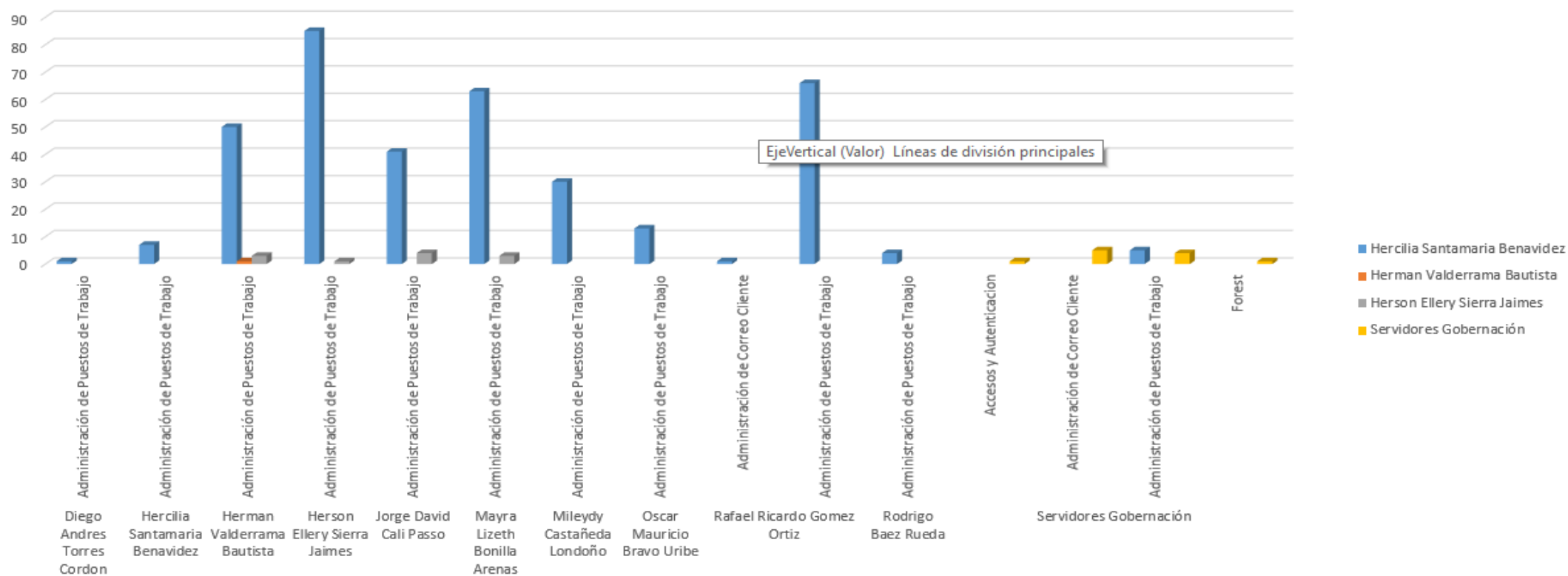
6. SERVICIOS – ESPECIALISTAS – AUTORES

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
--------------------	----------------------



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



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
Total general	1	6	100	107

7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento		
Etiquetas de fila				
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
Total general	1	1	43	45

7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Mesa de Ayuda	Total general
	Infraestructura	Mantenimiento		
Etiquetas de fila				
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
Total general	1	5	52	58

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
Total general		1	18	19

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
Total general		1	22	23

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
Total general	23	23

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
Total general	2	2

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
Total general	4	4

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
Total general	6	6

7.11. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
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
Total general	2	8	10	20

7.12. Secretaria Cultura y Turismo

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



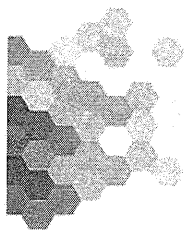
Secretaría de Cultura y Turismo		2	2
Total general	1	14	15

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



INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA OCTUBRE 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 octubre 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

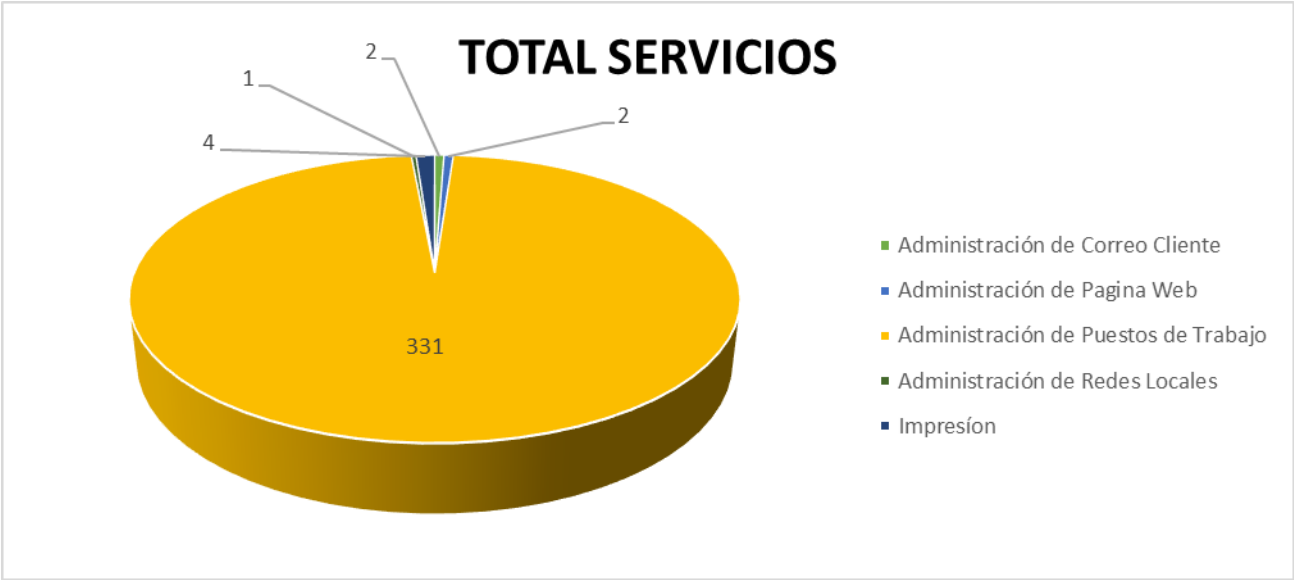
Durante el transcurso del mes de octubre 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 340 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 315 del 92.4 %, Aplicativo mesa de ayuda (Intranet Gobernación de Santander) 7 del 2.2 %, directos 18 del 5.2 %, haciendo una cantidad de 340 tickets (100%). Mirando los servicios de Accesos y Autenticación suma 1 registro, Administración de Correo Cliente 2 registros, Administración de página Web 2 registros, Administración de Puestos de Trabajo 331 registros, Administración de redes locales 1 registro.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Directo	Telefónico	Web	Total general
Administración de Correo Cliente		2		2
Administración de Pagina Web		2		2
Administración de Puestos de Trabajo	18	306	7	331
Administración de Redes Locales		1		1
Impresión		4		4
Total general	18	315	7	340



1.1. TOTAL DE SERVICIOS

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Administración de Correo Cliente	2
Administración de Pagina Web	2
Administración de Puestos de Trabajo	331
Administración de Redes Locales	1
Impresión	4
Total general	340





2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS

Del total de 340 incidencias reportadas durante el periodo del mes de octubre, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Infraestructura con Mantenimiento con 20 servicios, Mesa de Ayuda con 320 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Diego Andrés Torres Cordon		2	2
Hercilia Santamaría Benavidez		1	1
Herman Valderrama Bautista		20	20
Herson Ellery Sierra Jaimes		111	111
Hugo Alberto Suarez Hernández		8	8
Jorge David Cali Passo		48	48
Mayra Lizeth Bonilla Arenas		38	38
Mileydy Castañeda Londoño		20	32
Oscar Mauricio Bravo Uribe		7	7
Rafael Ricardo Gómez Ortiz		68	68
Rodrigo Báez Rueda		3	3
Servidores Gobernación		2	2
Total general		20	320
		320	340



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

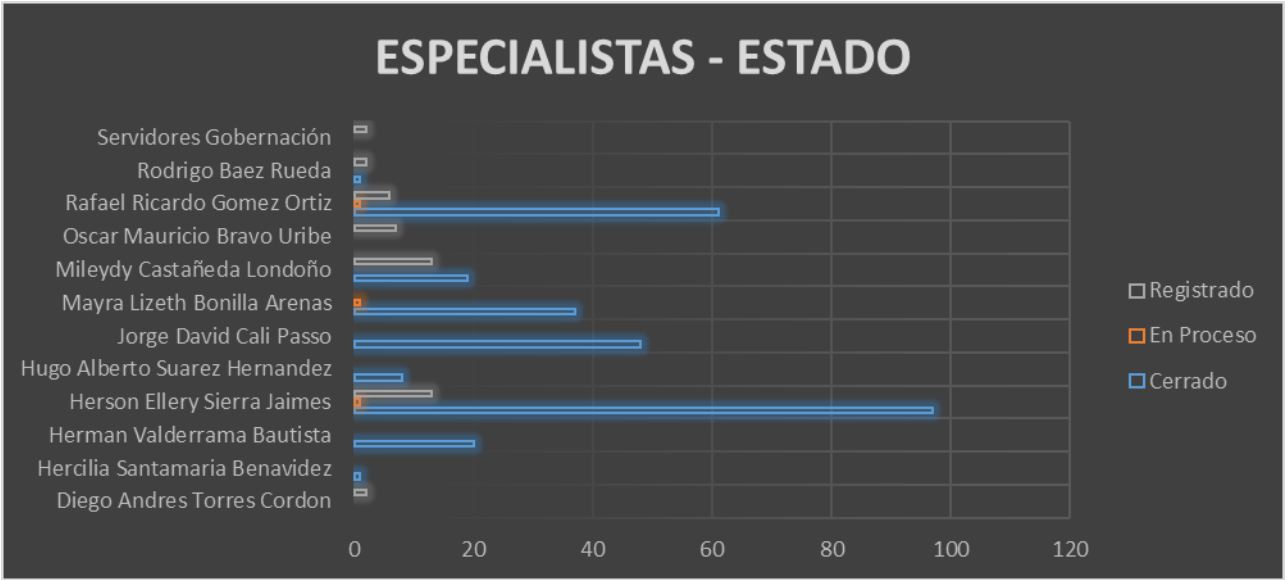
Sistemas de Información

- 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 340 incidencias reportadas durante el periodo del mes de octubre, dentro de los parámetros de Estado son: Cerrado con 292 servicios, En Proceso con 3 servicios, Registrado con 45 servicios.

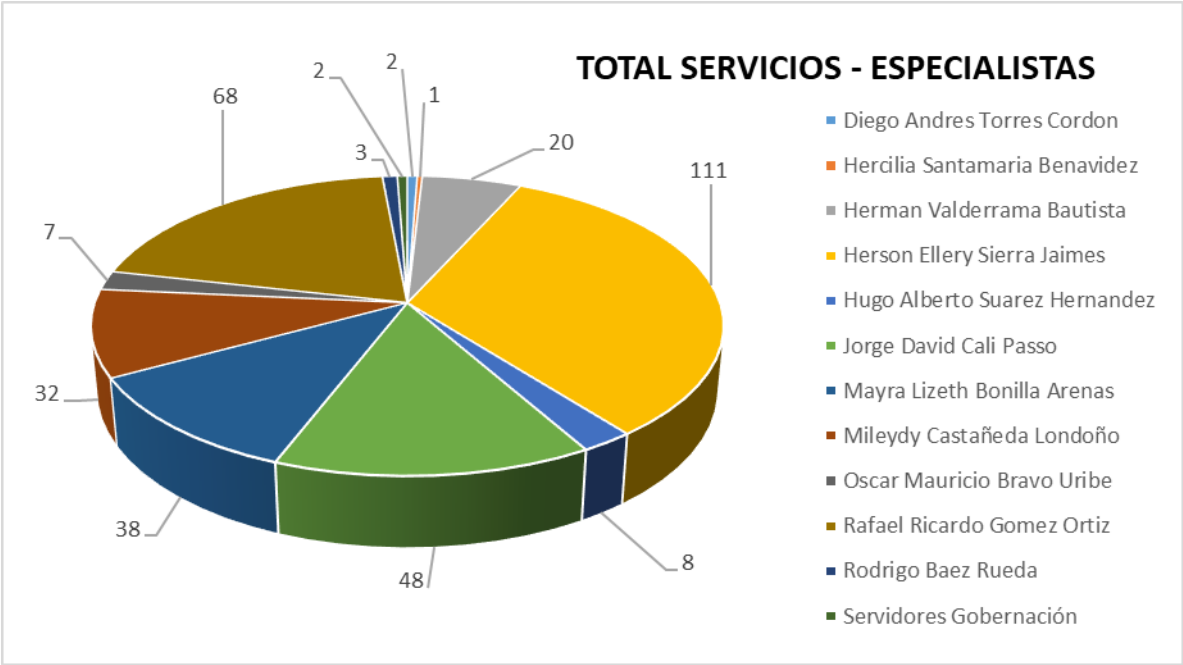
Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Cerrado	En Proceso	Registrado	Total general
Diego Andrés Torres Cordón			2	2
Hercilia Santamaría Benavidez	1			1
Herman Valderrama Bautista	20			20
Herson Ellery Sierra Jaimes	97	1	13	111
Hugo Alberto Suarez Hernández	8			8
Jorge David Cali Passo	48			48
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	37	1		38
Mileydy Castañeda Londoño	19		13	32
Oscar Mauricio Bravo Uribe			7	7
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	61	1	6	68
Rodrigo Báez Rueda	1		2	3
Servidores Gobernación			2	2
Total general	292	3	45	340



4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS

Del total de 340 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Octubre, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 2 servicios, Hercilia Santamaría con 1 servicio, Herman Valderrama con 20 servicios, Herson Sierra con 111 servicios, Hugo Alberto Suarez Hernández 8 servicios, Jorge David Cali Passo con 48, Mayra Bonilla con 38 servicios, Mileydy Castañeda con 32 servicios, Oscar Bravo con 7 servicios, Rafael Gómez con 68 servicios, Rodrigo Báez con 3 servicios y Servidores Gobernación con 2 servicios.

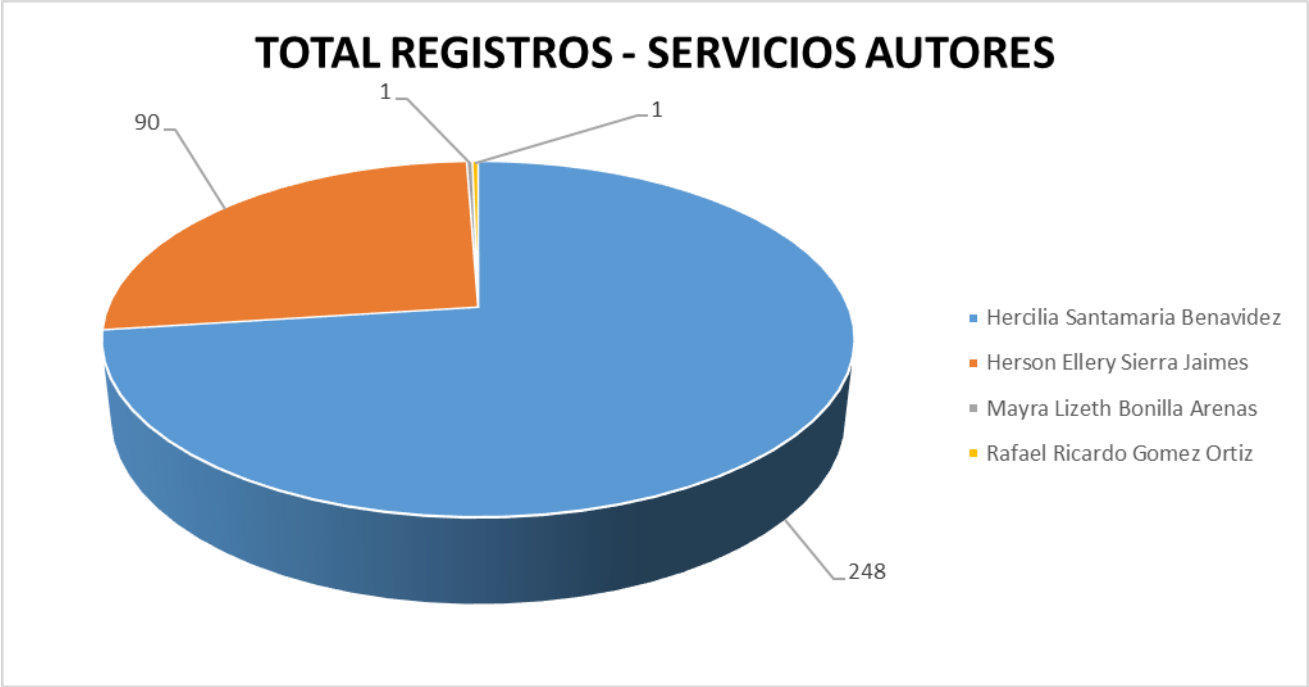
Etiquetas de fila		Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Cordón		2
Hercilia Santamaría Benavidez		1
Herman Valderrama Bautista		20
Herson Ellery Sierra Jaimes		111
Hugo Alberto Suarez Hernández		8
Jorge David Cali Passo		48
Mayra Lizeth Bonilla Arenas		38
Mileydy Castañeda Londoño		32
Oscar Mauricio Bravo Uribe		7
Rafael Ricardo Gómez Ortiz		68
Rodrigo Báez Rueda		3
Servidores Gobernación		2
Total general		340



5. TOTALES SERVICIOS AUTORES

Del total de 340 incidencias reportadas durante el periodo del mes de octubre, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Hercilia Santamaría con 248 registros-servicios, Herson Ellery sierra Jaimes 90 Servicio, Mayra Lizeth Bonilla Arenas 1 servicio, Rafael Ricardo Gómez Ortiz con 1 servicio.

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Hercilia Santamaría Benavidez	248
Herson Ellery Sierra Jaimes	90
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	1
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	1
Total general	340





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 octubre 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna				
	Hercilia Santamaría Benavidez	Herson Ellery Sierra Jaimes	Mayra Lizeth Bonilla Arenas	Rafael Ricardo Gómez Ortiz	Total general
Etiquetas de fila					
Diego Andrés Torres Córdón	2				2
Administración de Puestos de Trabajo	2				2
Hercilia Santamaría Benavidez	1				1
Administración de Puestos de Trabajo	1				1
Herman Valderrama Bautista	12	8			20
Administración de Pagina Web	1				1
Administración de Puestos de Trabajo	11	8			19
Herson Ellery Sierra Jaimes	77	34			111
Administración de Puestos de Trabajo	76	34			110
Impresión	1				1
Hugo Alberto Suarez Hernández	3	5			8
Administración de Puestos de Trabajo	3	5			8
Jorge David Cali Passo	38	10			48
Administración de Puestos de Trabajo	38	10			48
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	29	7	1	1	38
Administración de Puestos de Trabajo	28	7			35
Administración de Redes Locales				1	1
Impresión	1		1		2
Mileydy Castañeda Londoño	23	9			32
Administración de Puestos de Trabajo	23	9			32
Oscar Mauricio Bravo Uribe	7				7
Administración de Correo Cliente	1				1
Administración de Puestos de Trabajo	6				6
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	51	17			68



Administración de Correo Cliente	1				1
Administración de Pagina Web	1				1
Administración de Puestos de Trabajo	48	17			65
Impresión	1				1
Rodrigo Báez Rueda	3				3
Administración de Puestos de Trabajo	3				3
Servidores Gobernación	2				2
Administración de Puestos de Trabajo	2				2
Total general	248	90	1	1	340



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

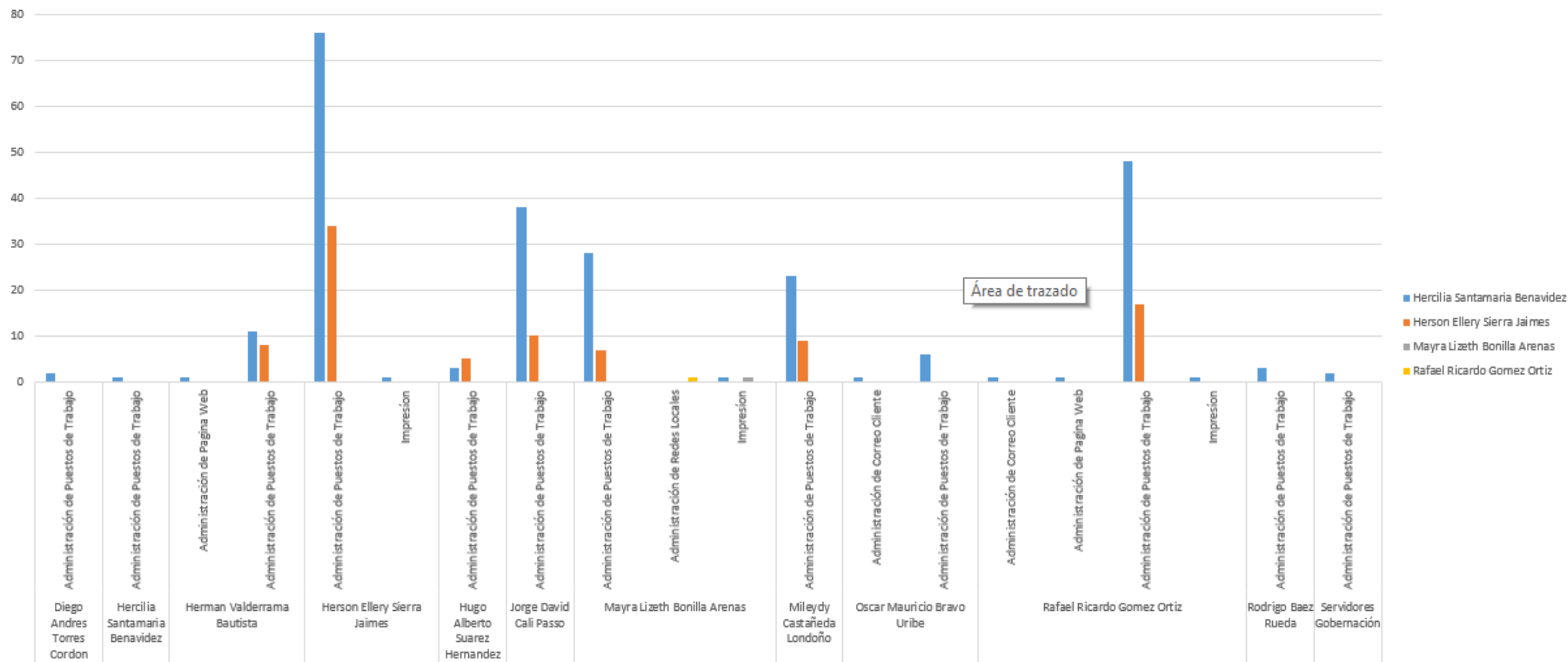
www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880





7. TOTALES REGISTRO DE SERVICIOS EN LAS SECRETARIAS

El informe con un total de 340 incidencias reportadas del mes de octubre 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	46
Secretaría de Educación	70
Despacho del Gobernador	53
Secretaría Administrativa	46
Secretaría Infraestructura	17
Secretaría Planeación	31
Secretaría Desarrollo	26
Secretaría Agricultura	8
Secretaría Interior	15
Secretaría Mujer Equidad Genero	4
Secretaría Tic	5
Secretaría Cultura y Turismo	7
Secretaría de Salud	12
Totales - Servicios	340

7.1. Secretaría de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Dirección de Contabilidad		1	1
Hacienda		3	3
Hacienda - Cobro Coactivo		2	2
Hacienda - Contabilidad		1	1
Hacienda - Ingresos		2	2
ingresos		1	1
Sec Hacienda - Contabilidad	1		1
Sec. Hacienda - Contabilidad		1	1
Sec. Hacienda - Dirección de ingresos		1	1
Secretaría de Hacienda		19	19
Secretaría de Hacienda	1	6	7
Secretaría de Hacienda		7	7
Total general	2	44	46

7.2. Secretaría de Educación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		Total general
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	
Desarrollo docente		1	1
Educación	1	9	10



Educación - Cobertura Educativa		1	1
Educación - Historias Laborales		3	3
Educación - Inspección y Vigilancia		1	1
Educación - Talento Humano		3	3
Educación Talento Humano		1	1
Fondo Prestacional	1	1	2
Sec. Educación - Atención al Ciudadano		1	1
Sec. Educación - Bienes y Servicios		4	4
Sec. Educación - Despacho		1	1
Sec. Educación - Financiera	1		1
Sec. Educación - Fondo Prestacional		1	1
Secretaría de Educación		1	1
Secretaria de Educación	1	11	12
Secretaría de Educación	1	19	20
Secretaria de educación - Dir. Estratégica		1	1
Secretaría de Educación - Prestaciones		2	2
Secretaria de educación - Talento Humano		4	4
Total general	5	65	70

7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Control Interno		1	1
Despacho		7	7
Despacho del Gobernador		20	20
Despacho Gobernador	1	2	3
Jurídica		4	4
Oficina Jurídica		1	1
Oficina Jurídica	1	14	15
Prensa		2	2
Total general	2	51	53

7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
administrativa		11	11
dir administrativa		1	1
General - Gestión Documental		1	1
General - Recursos Físicos		1	1
Recursos físicos		1	1
Sec General - Pensiones	1		1
Sec General - SST	1		1
Secretaria General		8	8
Secretaria General		1	1
Secretaría General	3	17	20
Total general	5	41	46



7.5. Secretaria Infraestructura

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Infraestructura		1	1
Infraestructura - Gestión		1	1
Secretaria de Infraestructura	1	6	7
Secretaria de Infraestructura		6	6
Secretaría de Infraestructura	1		1
Secretaría de Infraestructura - Proyectos		1	1
Total general	2	15	17

7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Cooperación Técnica, Nacional e Internacional		1	1
Planeación Regalías		4	4
Sec. Planeación - Banco de Proyectos	1	3	4
Sec. Planeación - SIG		1	1
Secretaria de Planeación		1	1
Secretaría de Planeación		1	1
Secretaría de Planeación		18	18
Secretaria de Planeación - Banco de Proyectos		1	1
Total general	1	30	31

7.7. Secretaria Desarrollo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda		Total general
desarrollo	1		1
Desarrollo docente	1		1
Desarrollo Social	1		1
Sec Desarrollo Social	1		1
Sec. Desarrollo - Juventudes	1		1
Secretaria de Desarrollo	11		11
Secretaría de Desarrollo	10		10
Total general	26		26

7.8. Secretaria Agricultura.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda		Total general
Agricultura	2		2
Sec. Agricultura	2		2
Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural	2		2
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	2		2
Total general	8		8



7.9. Secretaria Interior.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general
interior	1	1
Participación	8	8
Secretaría del Interior	5	5
Secretaria Interior - Participación	1	1
Total general	15	15

7.10. Secretaria Mujer Equidad Genero

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general
mujer	1	1
Secretaria de la Mujer	3	3
Total general	4	4

7.11. Secretaria Tic

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general
Secretaria de las Tic	2	2
Secretaría de las TIC	2	2
Sistemas	1	1
Total general	5	5

7.12. Secretaria Cultura y Turismo

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Cultura y Turismo		1	1
Secretaria de Cultura y Turismo	1	3	4
Secretaria de Cultura		1	1
Secretaría de Cultura y Turismo		1	1
Total general	1	6	7

7.13. Secretaria de Salud

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
salud	2	5	7
Secretaría de Salud		5	5
Total general	2	10	12



8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE OCTUBRE DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE OCTUBRE		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	10
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	12
	Solicitud de Creación de nuevo usuario	5
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	1
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	2
	Teléfono Fallando	2
	Cambio de nombre de Extensión	2
	Desconfiguración de Equipo	1
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	24
	Revisar Impresora	28
	Revisar y Cambiar Tóner	5
	Instalación de disco duro	1
	Ingreso al dominio del PC	3
	Instalación de puesto de trabajo	12
	Mantenimiento correctivo	32
	Sin Internet	32
	Revisar Equipo Lento	19
	Herramienta Ofimática	1
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	4
	Configuración Aplicativo	16
	Configurar Escáner	10
	Cambio de Patch Cord	11
	Recuperación de Información	3
	Licencias Ofimáticas	1
	Puntos de red	9
	Configurar Correo Electrónico	5
	Revisar Teclado	3
	Revisar Monitor	3
	Revisar Equipo	21
	Backups	7
	Capacitación Teams	4
	Configurar Carpeta compartida	16
	Restablecer Contraseña	1
	Línea telefónica	3
Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	14
Impresión	Revisar Impresora	11
	Configurar Impresora	16
TOTAL DE SERVICIOS MES DE OCTUBRE		340



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
SECRETARIA DE LAS TIC
GOBERNACIÓN DE SANTANDER



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



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

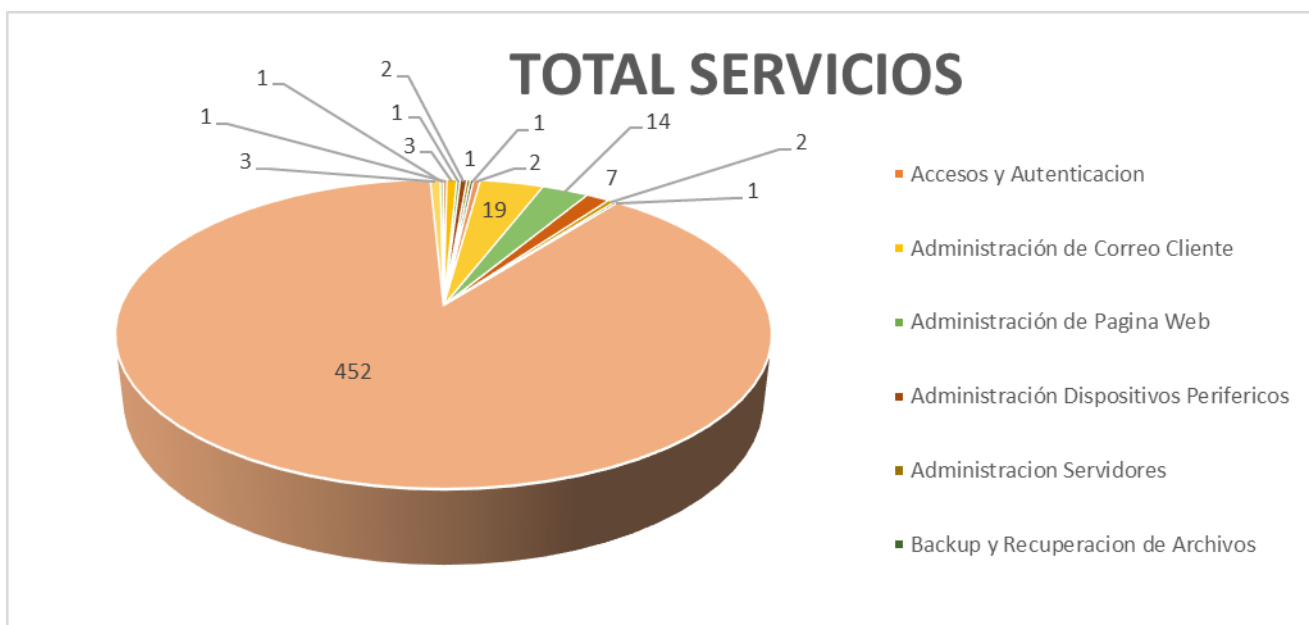


Backup y Recuperación de Archivos			1		1
Desbloqueo - Restablecimiento Clave			2		2
Falla de Computador o Portátil			19		19
Falla de Impresión			14		14
Falla de Red y/o Internet			7		7
Guane			2		2
Instalación o Configuración de Red			1		1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo		71	363	18	452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



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				
			Mesa de		
Etiquetas de fila	Infraestructura	Mantenimiento	Ayuda	Total	general
Diego Andrés Torres Córdón				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



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga



www.santander.gov.co



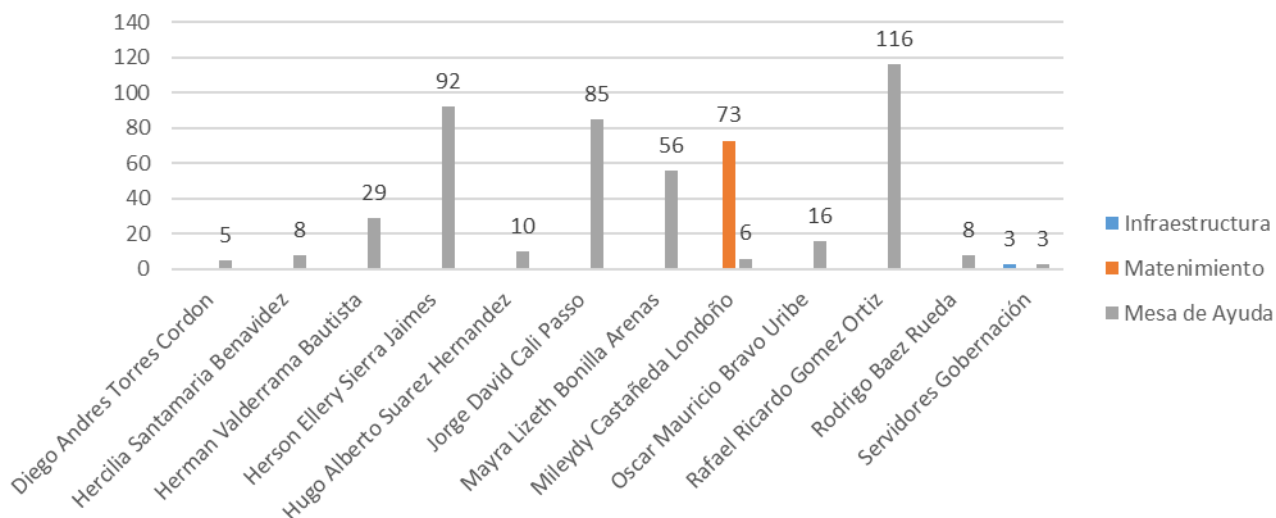
info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



GRUPO - ESPECIALISTAS & ESPECIALISTA



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

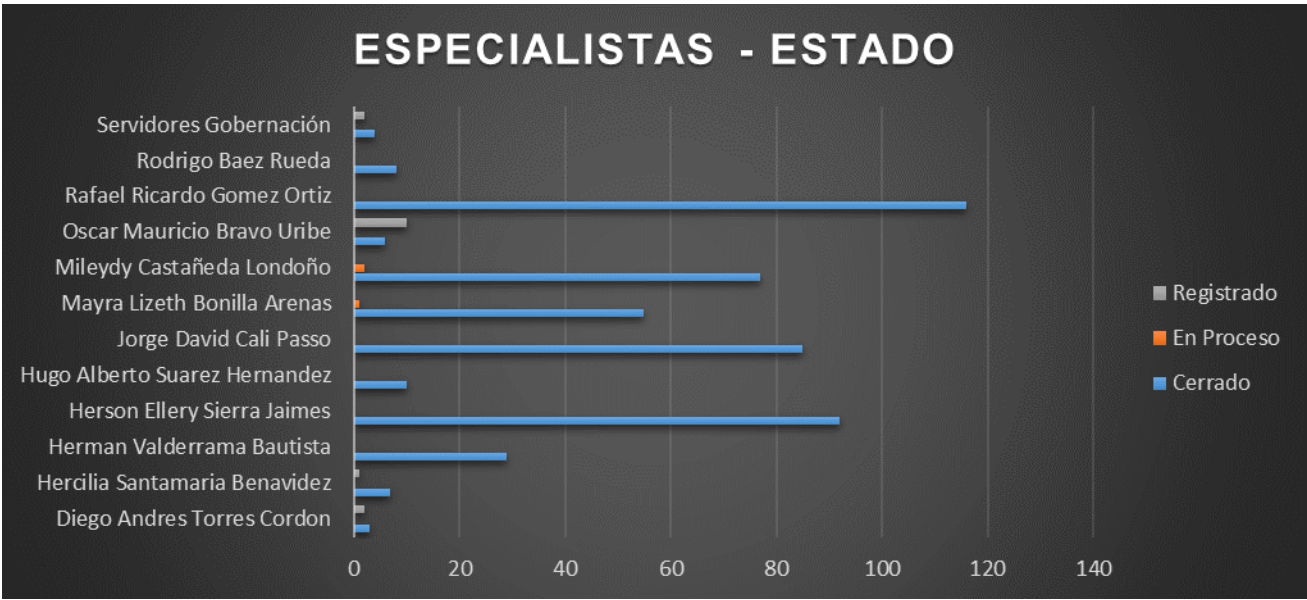
- Soportar y gestión requerimientos del sistema de información Guane y los demás sistemas de información alojados en el Datacenter en la dirección de sistemas de información de la Gobernación de Santander.
- Creación y Modificación de usuario de Dominio, correo, Guane, SIA



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

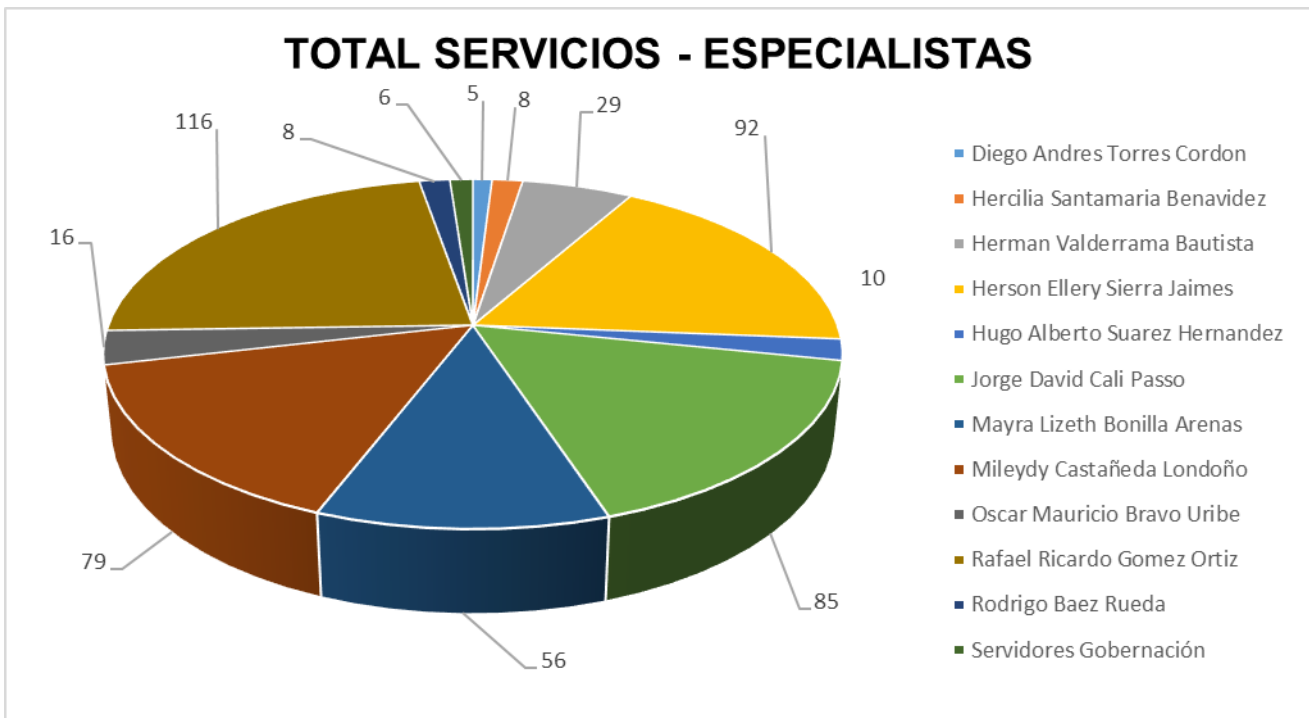


4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS

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.



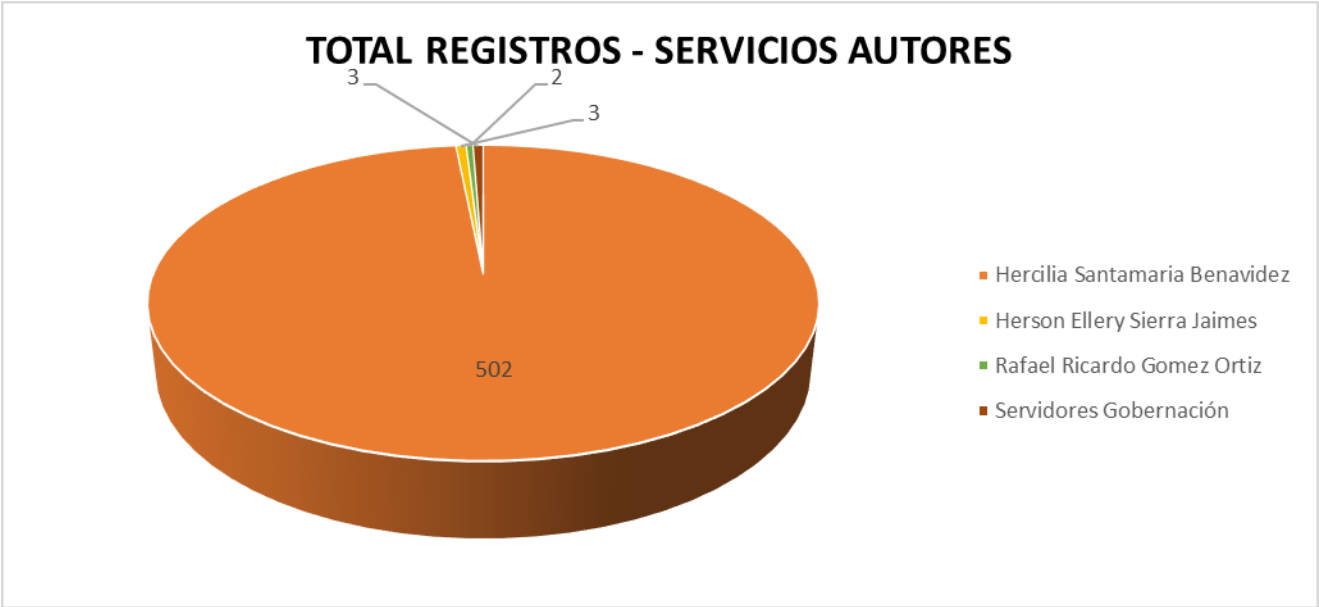
Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Cordón	5
Hercilia Santamaría Benavidez	8
Herman Valderrama Bautista	29
Herson Ellery Sierra Jaimes	92
Hugo Alberto Suarez Hernández	10
Jorge David Cali Passo	85
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	56
Mileydy Castañeda Londoño	79
Oscar Mauricio Bravo Uribe	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 Córdón	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
Hugo Alberto Suarez Hernández	10			10
Administración de Pagina Web	1			1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	9			9
Jorge David Cali Passo	84	1		85
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
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	53	1	2	56
Falla de Red y/o Internet	6			6
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	47	1	1	49
Internet			1	1
Mileydy Castañeda Londoño	79			79
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	79			79
Oscar Mauricio Bravo Uribe	16			16
Guane	1			1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	15			15
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	116			116
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
Rodrigo Báez Rueda	8			8
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	8			8
Servidores Gobernación	3		3	6



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



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

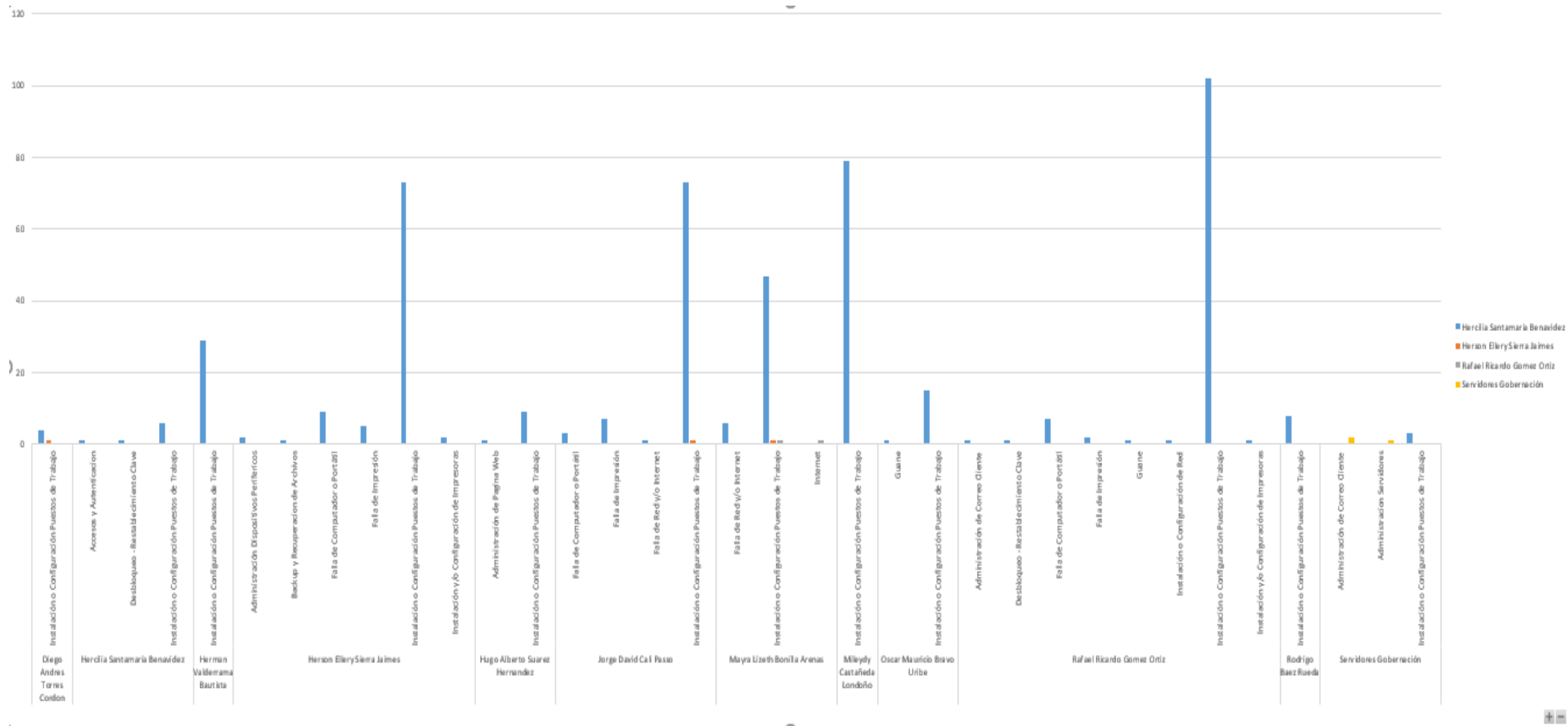
www.santander.gov.co



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
Totales - Servicios	510

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
Total general	5	73	78



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
Total general	8	71	79

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
Total general	9	61	70



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
SECRETARIA DE LAS TIC
GOBERNACIÓN DE SANTANDER



INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MESA DE AYUDA DICIEMBRE 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 Diciembre 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 Diciembre 2022, el equipo de técnicos o especialistas de la dirección de sistemas a atendido un total de 262 servicios, de los cuales la mayor parte de tipo de registro son telefónicos 213 del 81 %, Aplicativo mesa de ayuda (Intranet Gobernación de Santander) 7 del 3 %, directos 42 del 16 %, haciendo una cantidad de 262 tickets (100%). Mirando los servicios de Accesos y Autenticación suma 3 registros, Administración de Correo Cliente 7 registros, Administración Herramientas de Respaldo 1 registro, Administración Servicio de Mensajería 1 registro, Administración Sistemas Operativos 1 Registro, Backup y Recuperación de Archivos 1 Registro, Desbloqueo – Restablecimiento Clave 10 Registros.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			Total general
	Directo	Telefónico	Web	
Etiquetas de fila				
Accesos y Autenticación		2	1	3
Administración de Correo Cliente		7		7
Administración Herramientas de Respaldo		1		1
Administración Servicio de Mensajería		1		1
Administración Sistemas Operativos		1		1
Backup y Recuperación de Archivos		1		1
Desbloqueo - Restablecimiento Clave		10		10
Falla de Computador o Portátil		44		44
Falla de Impresión		73		73
Falla de Red y/o Internet		35		35
Falla Voz Ip		4		4



Guane		19		19
Instalación o Configuración de Red		5	4	9
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	42	8		50
Instalación y/o Configuración de Impresoras		2	2	4
Total general	42	213	7	262



1.1. TOTAL DE SERVICIOS

Etiquetas de fila	Cuenta de SERVICIO
Accesos y Autenticación	3
Administración de Correo Cliente	7
Administración Herramientas de Respaldo	1
Administración Servicio de Mensajería	1
Administración Sistemas Operativos	1
Backup y Recuperación de Archivos	1
Desbloqueo - Restablecimiento Clave	10
Falla de Computador o Portátil	44
Falla de Impresión	73
Falla de Red y/o Internet	35
Falla Voz Ip	4
Guane	19
Instalación o Configuración de Red	9
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	50
Instalación y/o Configuración de Impresoras	4
Total general	262



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

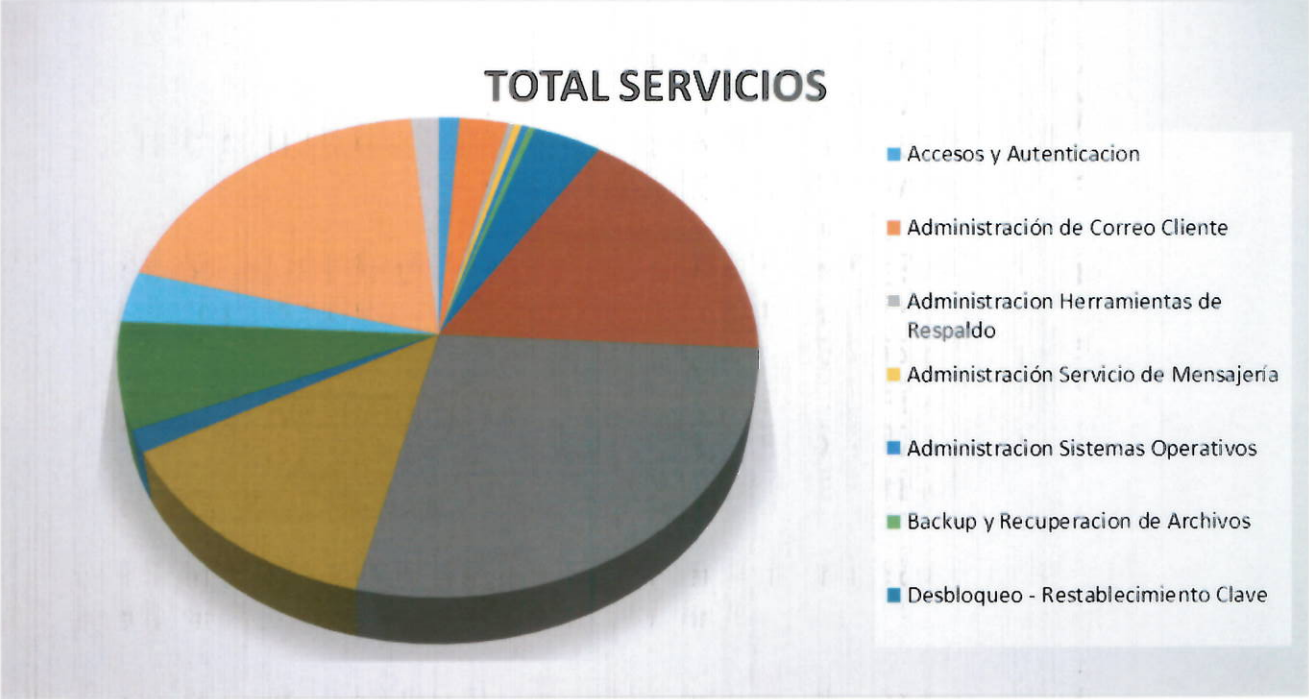
www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



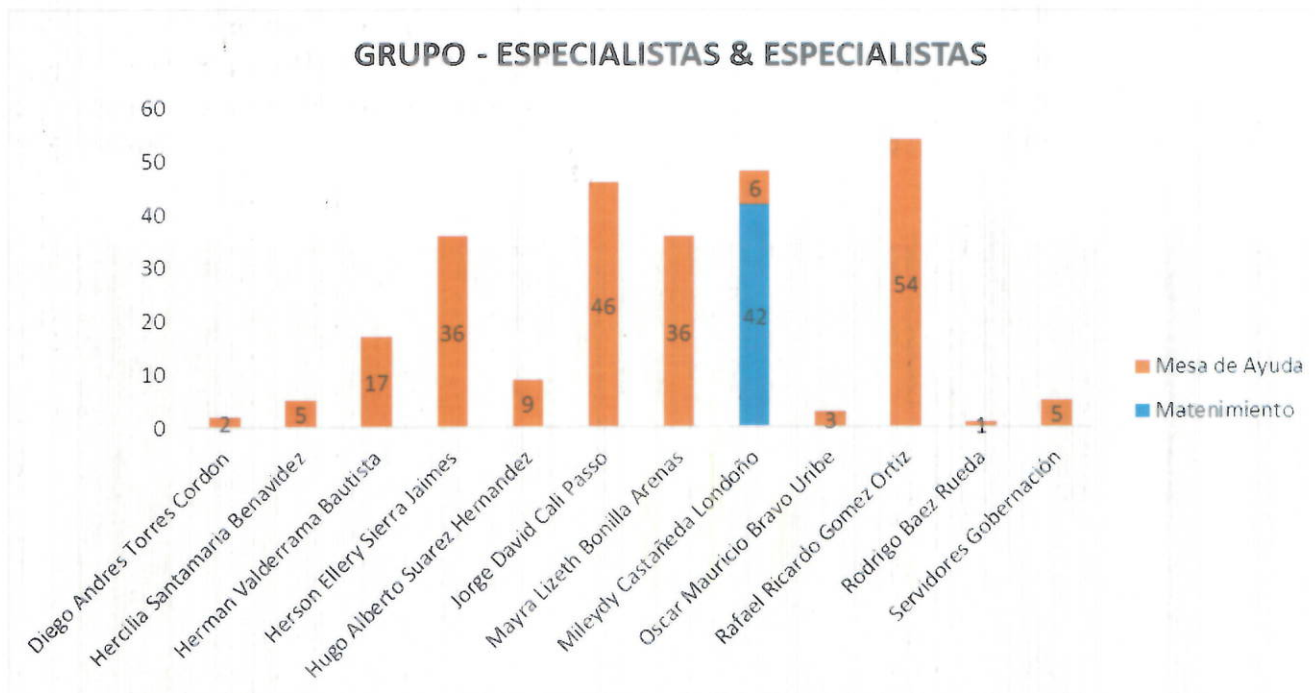
(+57 7) 6910880



2. GRUPO-ESPECIALISTAS & ESPECIALISTAS

Del total de 262 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Diciembre, dentro de los parámetros de Grupo de Especialistas son: Mantenimiento con 42 servicios, Mesa de Ayuda con 220 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Diego Andrés Torres Cordón		2	2
Hercilia Santamaría Benavidez		5	5
Herman Valderrama Bautista		17	17
Herson Ellery Sierra Jaimes		36	36
Hugo Alberto Suarez Hernández		9	9
Jorge David Cali Passo		46	46
Mayra Lizeth Bonilla Arenas		36	36
Mileydy Castañeda Londoño	42	6	48
Oscar Mauricio Bravo Uribe		3	3
Rafael Ricardo Gómez Ortiz		54	54
Rodrigo Báez Rueda		1	1
Servidores Gobernación		5	5
Total general	42	220	262



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)



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga



www.santander.gov.co



Info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



- 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


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Del total de 262 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Diciembre, dentro de los parámetros de Estado son: Anulado con 1 servicio, Cerrado con 231 servicios, Registrado con 30 servicios.

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna			
	Anulado	Cerrado	Registrado	Total general
Etiquetas de fila				
Diego Andrés Torres Cordón		2		2
Hercilia Santamaría Benavidez		5		5
Herman Valderrama Bautista		17		17
Herson Ellery Sierra Jaimes		36		36
Hugo Alberto Suarez Hernández		9		9
Jorge David Cali Passo		46		46
Mayra Lizeth Bonilla Arenas		35	1	36
Mileydy Castañeda Londoño	1	21	26	48
Oscar Mauricio Bravo Uribe		3		3
Rafael Ricardo Gómez Ortiz		54		54
Rodrigo Báez Rueda		1		1
Servidores Gobernación		2	3	5
Total general	1	231	30	262

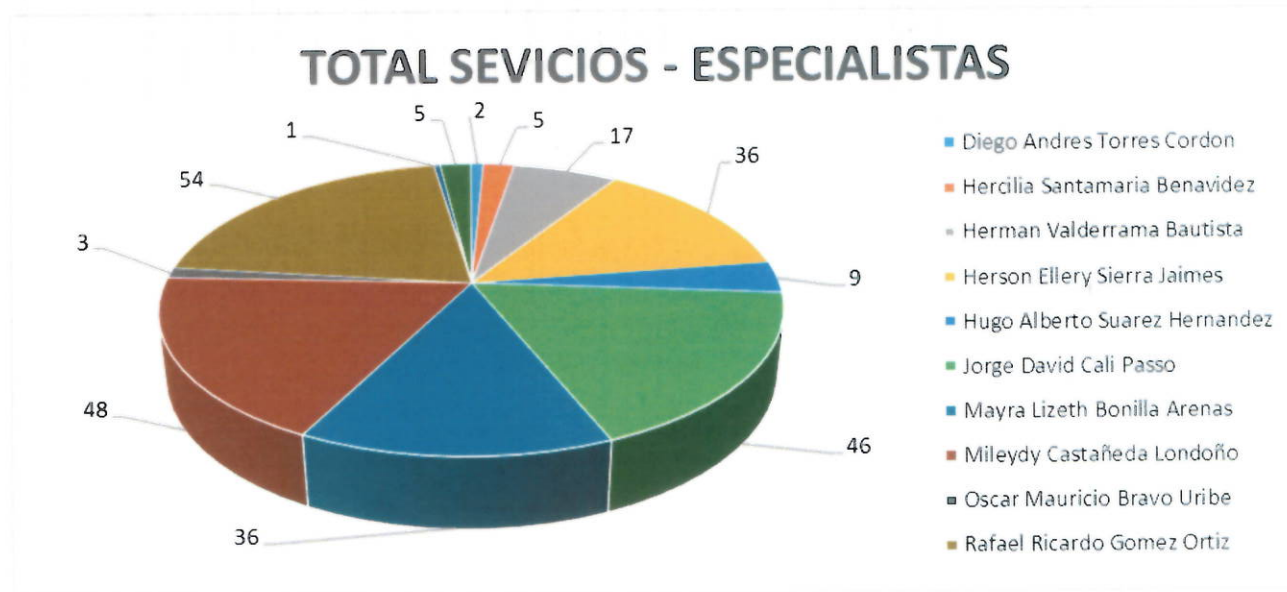


4. TOTALES DE SERVICIOS ESPECIALISTAS

Del total de 262 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Diciembre, cada total de cada uno de los especialistas o técnicos son: Diego Torres con 2 servicios, Hercilia Santamaría con 5 servicios, Herman Valderrama con 17 servicios, Herson Sierra con 36 servicios, Hugo Alberto Suarez Hernández 9 servicios, Jorge David Cali Passo con 46, Mayra Bonilla con 36 servicios, Mileydy Castañeda con 48 servicios, Oscar Bravo con 3 servicios, Rafael Gómez con 54 servicios, Rodrigo Báez con 1 servicios y Servidores Gobernación con 5 servicios.



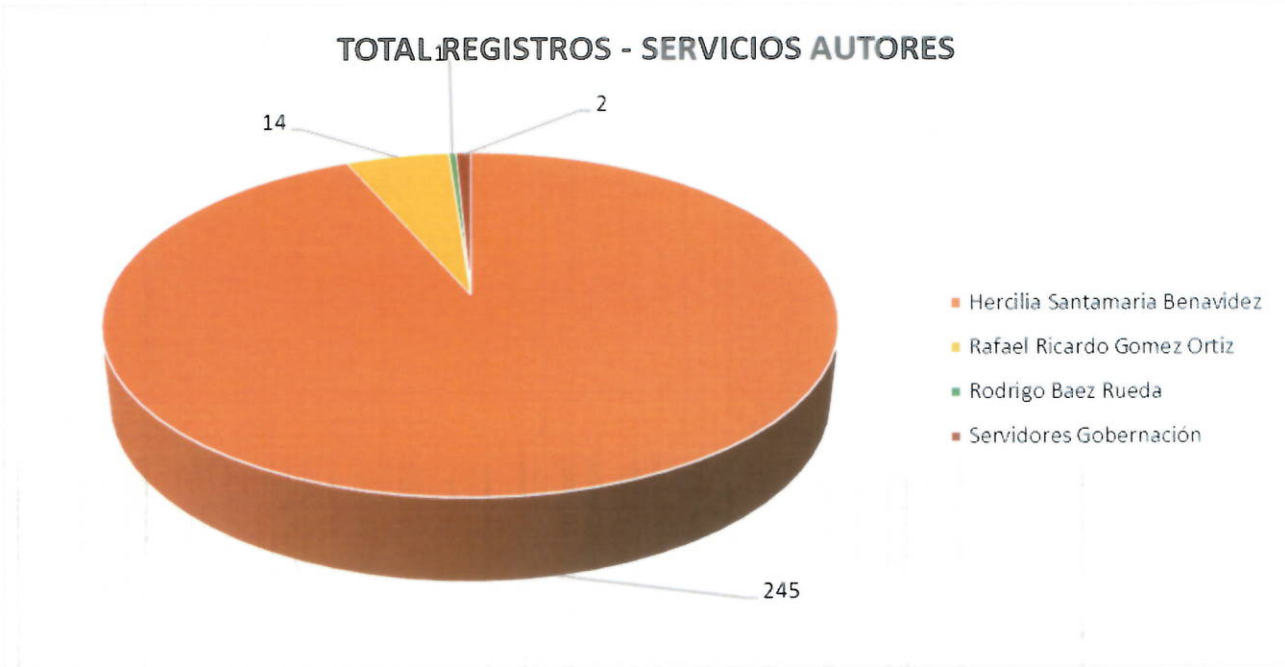
Etiquetas de fila		Cuenta de SERVICIO
Diego Andrés Torres Córdón		2
Hercilia Santamaría Benavidez		5
Herman Valderrama Bautista		17
Herson Ellery Sierra Jaimes		36
Hugo Alberto Suarez Hernández		9
Jorge David Cali Passo		46
Mayra Lizeth Bonilla Arenas		36
Mileydy Castañeda Londoño		48
Oscar Mauricio Bravo Uribe		3
Rafael Ricardo Gómez Ortiz		54
Rodrigo Báez Rueda		1
Servidores Gobernación		5
Total general		262



5. TOTALES SERVICIOS AUTORES

Del total de 262 incidencias reportadas durante el periodo del mes de Diciembre, cada total de cada uno de los autores en los registros de la aplicación de Aranda son: Hercilia Santamaría con 245 registros-servicios, Rafael Ricardo Gómez Ortiz con 14 servicios, Rodrigo Báez Rueda 1 Servicio, Servidores Gobernación con 2 servicios.

Etiquetas de fila		Cuenta de SERVICIO
Hercilia Santamaría Benavidez		245
Rafael Ricardo Gómez Ortiz		14
Rodrigo Báez Rueda		1
Servidores Gobernación		2
Total general		262



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 Diciembre 2022, aplicadas y guardadas en la aplicación de Aranda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna				
	Hercilia Santamaría Benavidez	Rafael Ricardo Gómez Ortiz	Rodrigo Baez Rueda	Servidores Gobernación	Total general
Etiquetas de fila					
Diego Andrés Torres Cordón	2				2
Falla de Computador o Portátil	2				2
Hercilia Santamaría Benavidez	5				5
Desbloqueo - Restablecimiento Clave	5				5
Herman Valderrama Bautista	17				17
Accesos y Autenticación	1				1
Administración de Correo Cliente	1				1
Falla de Computador o Portátil	5				5
Falla de Impresión	6				6
Guane	1				1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	3				3
Herson Ellery Sierra Jaimes	32		4		36
Administración Servicio de Mensajería			1		1
Administración Sistemas Operativos	1				1
Falla de Computador o Portátil	7				7



Falla de Impresión	18		18
Falla de Red y/o Internet	2		2
Guane	2		2
Instalación o			
Configuración de Red		1	1
Instalación o			
Configuración Puestos de			
Trabajo	1	1	2
Instalación y/o			
Configuración de Impresoras	1	1	2
Hugo Alberto Suarez			
Hernández	9		9
Falla de Computador o			
Portátil	5		5
Falla de Impresión	3		3
Falla de Red y/o Internet	1		1
Jorge David Cali Passo	44	2	46
Backup y Recuperación de			
Archivos	1		1
Falla de Computador o			
Portátil	11		11
Falla de Impresión	23		23
Falla de Red y/o Internet	7		7
Guane	1		1
Instalación o			
Configuración Puestos de			
Trabajo		1	1
Instalación y/o			
Configuración de Impresoras	1	1	2
Mayra Lizeth Bonilla Arenas	33	3	36
Accesos y Autenticación	1		1
Falla de Computador o			
Portátil	2		2
Falla de Impresión	1		1
Falla de Red y/o Internet	21		21
Falla Voz Ip	3		3
Instalación o			
Configuración de Red	5	3	8
Mileydy Castañeda Londoño	48		48
Falla de Computador o			
Portátil	4		4
Falla de Red y/o Internet	1		1
Falla Voz Ip	1		1
Instalación o			
Configuración Puestos de			
Trabajo	42		42
Oscar Mauricio Bravo Uribe	3		3
Falla de Impresión	2		2
Guane	1		1
Rafael Ricardo Gómez Ortiz	49	5	54
Administración de Correo			
Cliente	6		6
Administración			
Herramientas de Respaldo	1		1
Desbloqueo -			
Restablecimiento Clave	3		3
Falla de Computador o	5	2	7



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

www.santander.gov.co



info@santander.gov.co



(+57 7) 6910880



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

Portátil					
Falla de Impresión	19	1			20
Falla de Red y/o Internet	1	2			3
Guane	13				13
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo	1				1
Rodrigo Báez Rueda			1		1
Desbloqueo - Restablecimiento Clave			1		1
Servidores Gobernación	3			2	5
Accesos y Autenticación	1				1
Desbloqueo - Restablecimiento Clave				1	1
Falla de Computador o Portátil	1				1
Guane	1				1
Instalación o Configuración Puestos de Trabajo				1	1
Total general	245	14	1	2	262



Calle 37 10 - 30
Bucaramanga

www

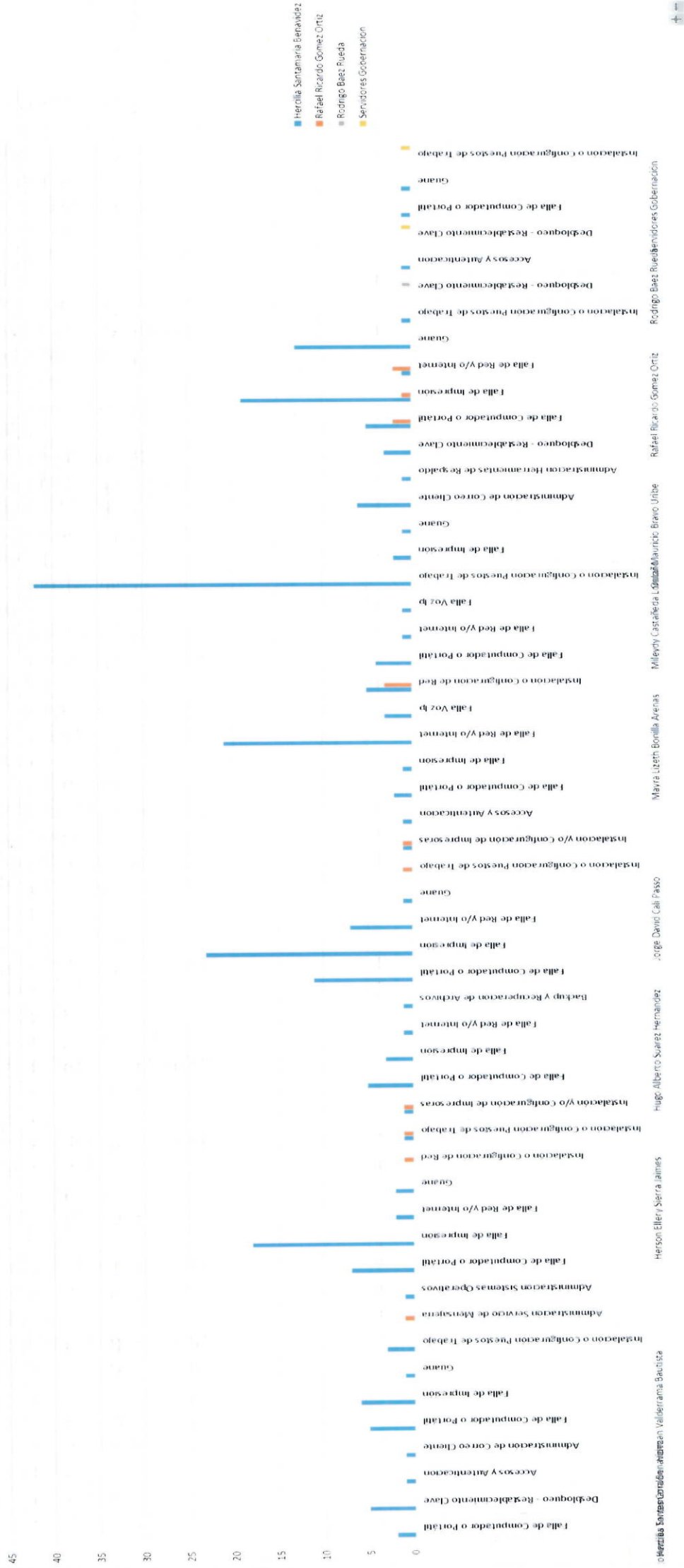
www.santander.gov.co



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 262 incidencias reportadas del mes de Diciembre 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	30
Secretaria de Educación	38
Despacho del Gobernador	32
Secretaria Administrativa	59
Secretaria Infraestructura	18
Secretaria Planeación	18
Secretaria Desarrollo	25
Secretaria Agricultura	1
Secretaria Interior	8
Secretaria Vivienda	1
Secretaria Tic	13
Secretaria Cultura y Turismo	10
Secretaria de Salud	9
Totales - Servicios	262

7.1. Secretaria de Hacienda

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Hacienda-Contabilidad		2	2
Presupuesto	1	1	2
Sec Hacienda - Presupuesto		1	1
Sec. Hacienda		3	3
Sec. Hacienda - Contabilidad		1	1
Sec. Hacienda - Dirección de ingresos		1	1
Sec. Hacienda - Rentas		1	1
Secretaria de Hacienda		7	7
Secretaria de Hacienda		3	3
Secretaría de Hacienda	1	3	4
Secretaría de Hacienda - Contabilidad		1	1
Secretaría de Hacienda - Presupuesto	2		2
Tesorería		2	2
Total general	4	26	30

7.2. Secretaria de Educación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Calidad Educativa		2	2
Educación	1	2	3



Educación - Historias Laborales		3	3
Educación - Jurídica	1	2	3
Educación - Talento Humano	1		1
Sec. Educación - Atención al Ciudadano		1	1
Sec. Educación - Despacho		1	1
Sec. Educación - Fondo de Participación		1	1
Sec. Educación - Planeación Educativa		1	1
Secretaria de Educación		1	1
Secretaria de Educación		3	3
Secretaría de Educación	1	15	16
Secretaria de educación - Dir. Estratégica		1	1
Secretaria de educación - Talento Humano		1	1
Total general	4	34	38

7.3. Despacho del Gobernador

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Contratación		1	1
Despacho	1	1	2
Despacho del Gobernador	2	10	12
Despacho del Gobernador - Gestión del Riesgo		2	2
Despacho del Gobernador		1	1
Despacho Gobernador		1	1
Gestión Documental		1	1
Jurídica		3	3
Oficina Jurídica	1	7	8
Prensa		1	1
Total general	4	28	32

7.4. Secretaria Administrativa

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Administrativa	1	16	17
Despacho Secretaria Administrativa		1	1
dir administrativa		1	1
General	1	2	3
Recursos físicos		1	1
Sec General - Archivo	1		1
Sec General - Pensiones		1	1
Sec General - SST		1	1
Sec. Administrativa - Gestión Documental	1	1	2
Sec. General - SST	1		1
Secretaria General	2	10	12
Secretaria General		2	2
Secretaría General	4	12	16
Total general	11	48	59

7.5. Secretaria Infraestructura

Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
-------------------	---------------	---------------	---------------


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Infraestructura		1	1
Infraestructura - Gestión		1	1
Secretaria de Infraestructura		4	4
Secretaria de Infraestructura	1	4	5
Secretaría de Infraestructura	1	3	4
Transporte e Infraestructura		3	3
Total general	2	16	18

7.6. Secretaria Planeación

Cuenta de SERVICIO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general	
Banco de Proyectos		3	3
Planeación		1	1
Planeación		1	1
Planeación Regalías		2	2
regalías		1	1
Secretaria de Planeación		2	2
Secretaría de Planeación		8	8
Total general		18	18

7.7. Secretaria Desarrollo

Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general	
Secretaria de Desarrollo		18	18
Secretaría de Desarrollo		7	7
Total general		25	25

7.8. Secretaria Agricultura.

Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general	
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural		1	1
Total general		1	1

7.9. Secretaria Interior.

Etiquetas de fila	Mesa de Ayuda	Total general	
Casa de Participación		1	1
Secretaría del Interior		7	7
Total general		8	8

7.10. Secretaria Vivienda

Etiquetas de fila	Mantenimiento	Total general	
Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable		1	1
Total general		1	1

7.11. Secretaria Tic

Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
-------------------	---------------	---------------	---------------


Calle 37 10 - 30
Bucaramanga


www.santander.gov.co


Info@santander.gov.co


(+57 7) 6910880



Director de Sistemas de Información y Comunicaciones

Sec. Tic - Dirección de Sistemas

Secretaría de las TIC

Total general

5

2

7

1

1

3

2

5

8

5

13

7.12. Secretaria Cultura y Turismo

Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Cultura y Turismo			2
Secretaria de Cultura y Turismo		1	5
Secretaría de Cultura y Turismo		1	1
Total general	2	8	10

7.13. Secretaria de Salud

Etiquetas de fila	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Total general
Salud	6	1	7
Secretaría de Salud		2	2
Total general	6	3	9

8. DESCRIPCION DE SERVICIOS MES DE DICIEMBRE DE 2022

INFORME DE SERVICIOS MES DE DICIEMBRE		
SERVICIO	DESCRIPCION	TOTAL
Administración de Correo Cliente	Restablecer contraseña del correo institucional.	4
Administración de Dominio Windows	Restablecer contraseña del dominio.	7
Administración de la red inalámbrica	No tiene conexión a WIFI	1
Administración de la Telefonía	Cambio de Patch Cord	2
	Teléfono Fallando	3
	Desconfiguracion de Equipo	1
Administración de Puestos de Trabajo	Configurar Impresora	24
	Revisar Impresora	9
	Revisar y Cambiar Tóner	1
	Instalación de disco duro	6
	Ingreso al dominio del PC	7
	Instalación de puesto de trabajo	7
	Mantenimiento correctivo	48
	Sin Internet	26
	Revisar Equipo Lento	6



	Herramienta Ofimática	2	
	Conexión sala de Juntas Despacho del Gobernador	3	
	Configuración Aplicativo	2	
	Configurar Escáner	4	
	Cambio de Pacth Cord	3	
	Recuperación de Información	4	
	Licencias Ofimáticas	1	
	Puntos de red	10	
	Configurar Correo Electrónico	1	
	Revisar Teclado	1	
	Revisar Monitor	1	
	Revisar Equipo	10	
	Backups	2	
	Capacitación Teams	1	
	Configurar Carpeta compartida	8	
	Restablecer Contraseña	6	
	Guane	Usuario - Configuración de aplicativo GUANE	16
	Impresión	Revisar Impresora	15
		Configurar Impresora	20
TOTAL DE SERVICIOS MES DE DICIEMBRE		262	

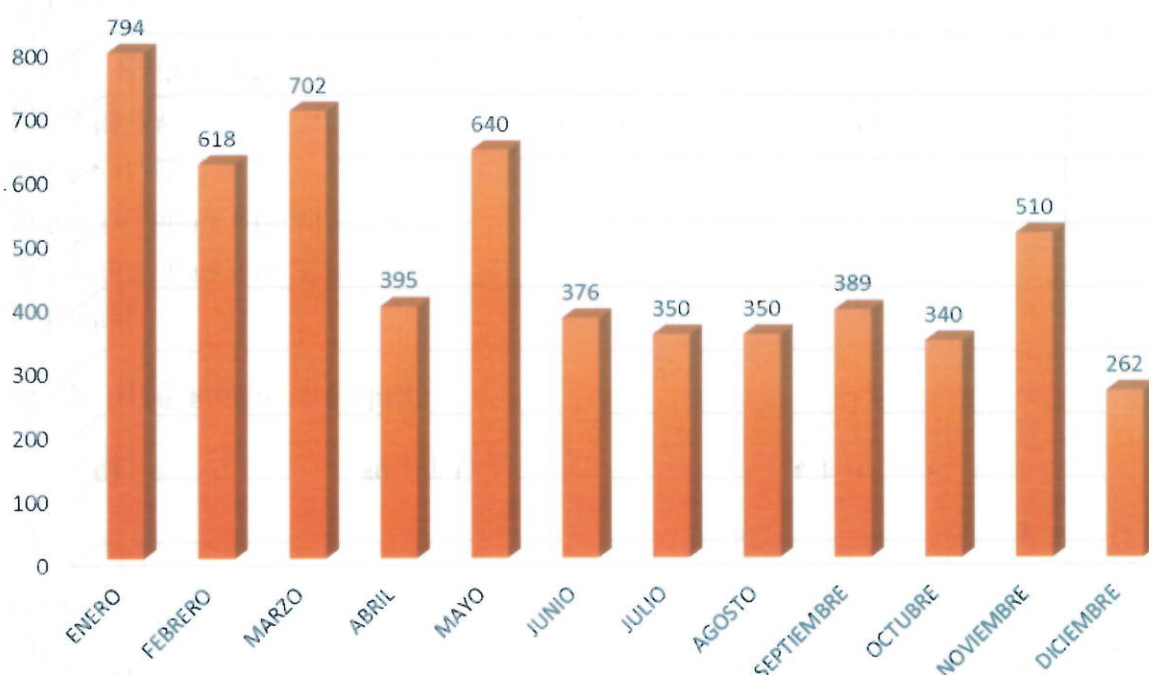
9. INFORME MES A MES DEL AÑO 2022

Se realiza una tabla con los valores de servicio mes por mes, desde Enero hasta Diciembre 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
JULIO	350
AGOSTO	350
SEPTIEMBRE	389
OCTUBRE	340
NOVIEMBRE	510
DICIEMBRE	262
TOTAL	5726



INFORMES DE SERVICIOS MENSUAL ENERO - DICIEMBRE 2022



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
SECRETARIA DE LAS TIC
GOBERNACIÓN DE SANTANDER