

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

Tabla de contenido

Control de versiones del documento. 3
1. MESA DE AYUDA 4
1.1 Recepción de solicitudes de usuarios por medio del aplicativo Aranda Service Desk 4
Gráfica solicitudes por mes 4
1.2 Solicitudes resueltas y en trámite 5
Gráfica variación mensual de casos 5
1.3 Casos por especialista y estado 5
Gráfica estado de casos por especialista 5
1.4 Top 10 de escalamientos por usuarios 6
Gráfica top 10 6
1.5 Soporte especializado a usuarios VIP 6
Tabla solicitudes usuarios VIP 6
1.6 Configuración dispositivos móviles y correo 7
Gráfica configuración de dispositivos 7
1.7 Seguimiento al cierre de las solicitudes 7
Gráfica ANS 7
2. SOPORTE TÉCNICO BASE INSTALADA MICROINFORMÁTICA 8
2.1 Gestión de Aranda 8
Gráfica soporte remoto 8
2.2 Revisión diagnóstico y solución de fallas de software y hardware 8
Gráfica hardware y software 8
2.3 Escalamientos de mantenimiento correctivo al proveedor 9
2.4 Plataforma Lotus 9
Gráfica gestión Lotus Notes 9
2.5 Otras Solicitudes atendidos 9
Gráfica otras solicitudes atendidas 9
3. SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA 10
3.1 Red WAN 10
3.2 Operación y monitoreo servidores AIX, LINUX y WINDOWS 10
3.3 Diagnostico y recuperación de caídas de servidores 10
3.4 Generación de copias y recuperación de estas utilizando SPECTRUM PROTECT (TSM) y FASTBACK 10
3.5 Operación, monitoreo y mantenimiento de plataforma VMWARE 10
3.6 Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN EMC VNX 11
3.8 Centro de Servicios 11
3.9 Actividades 11
4. DESARROLLO DE APLICACIONES 12
Grafica de actividades Vs porcentajes de cumplimiento. 13

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

Control de versiones del documento.

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	10/07/2018		

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1. *MESA DE AYUDA*

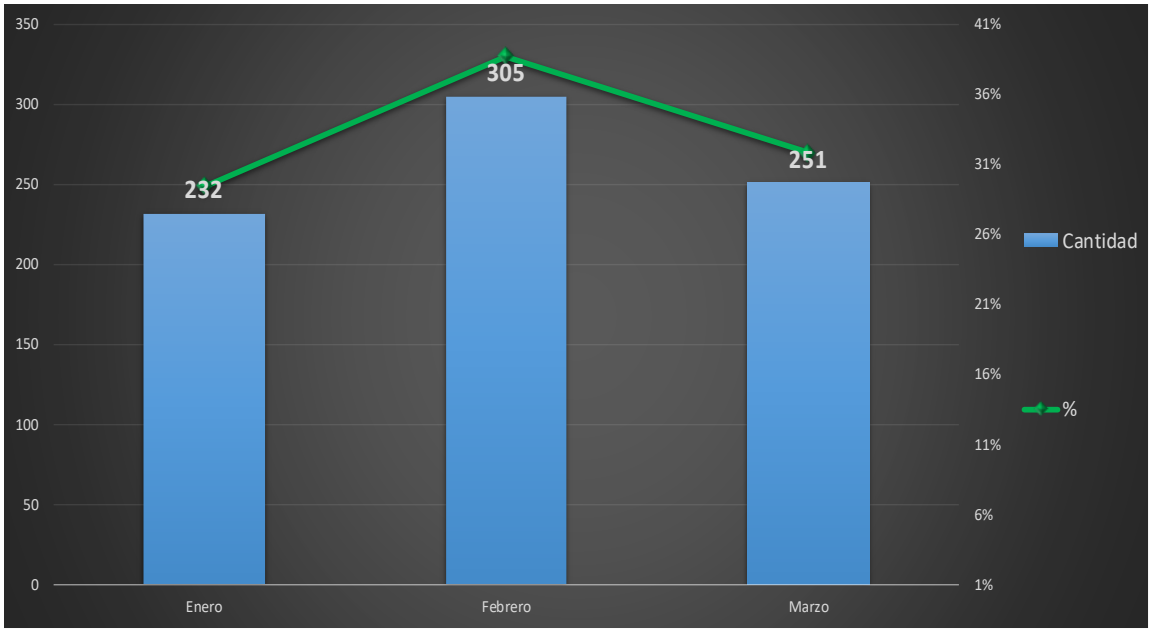
A continuación, se indica la cantidad de solicitudes atendidas durante el periodo de marzo de **2020** a través de la mesa de ayuda de la **CREG.**

1.1 Recepción de solicitudes de usuarios por medio del aplicativo Aranda Service Desk

En el transcurso del año **2020** han sido escalados **788** casos a la mesa de ayuda, esto de acuerdo con lo que refleja el aplicativo Aranda Service Desk, el cual se encuentra en producción desde el día **28 de enero**.

TIVIT atendió durante este mes **251** reportes, tal como se refleja en la gráfica solicitudes por mes, se evidencia que existió una disminución en el número de registros del **21.5%,** esto con respecto a los casos escalados a mesa de ayuda en el mes de febrero.

Gráfica solicitudes por mes



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1.2 Solicitudes resueltas y en trámite

Las solicitudes del Aplicativo Aranda se ha dado solución y cierre a un total de **234** solicitudes de las **251** registradas, el **7,3%** restante corresponde a reportes que fueron **anulados (11)** o tienen escalamiento interno y aún se encuentran en estado **suspendido (6)** y dependen de una solución por parte de un especialista o proveedor, esta información se puede corroborar en la siguiente gráfica.

Gráfica variación mensual de casos



1.3 Casos por especialista y estado

En la siguiente grafica podemos apreciar la cantidad de casos gestionados por cada especialista y su estado.

Gráfica estado de casos por especialista

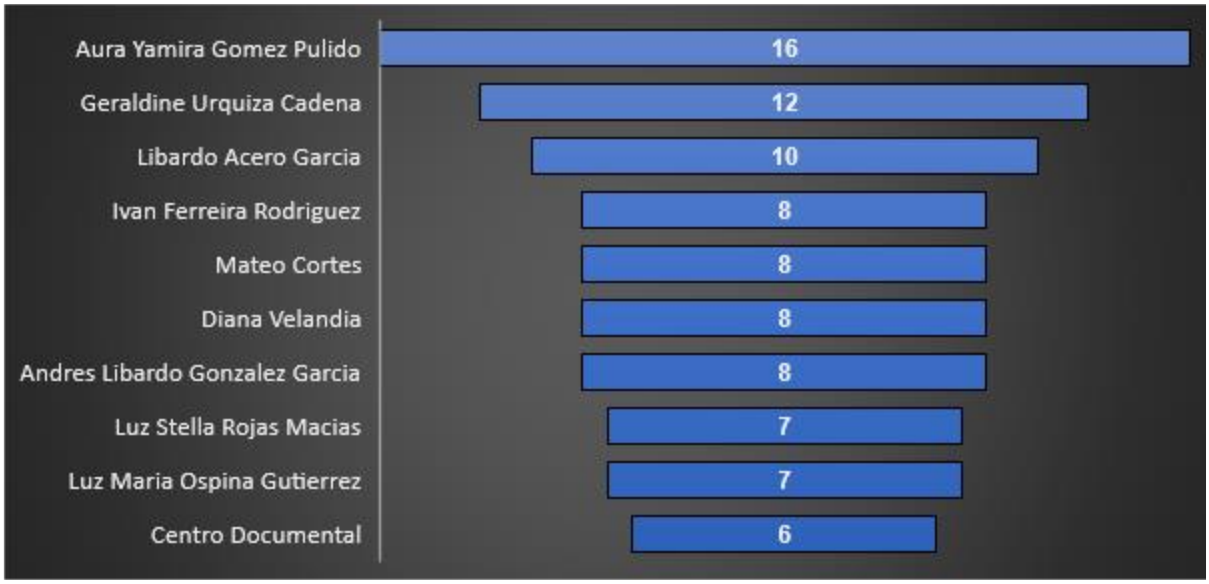
Especialista	Anulado	Cerrado	Suspendido	Total general
Help Desk	11	212	1	224
Wilson Gordo Muñoz		15	2	17
Andrea Espitia		6	2	8
Luis Vicente Peña leal		1	1	2
Total general	**11**	**234**	**6**	**251**

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1.4 Top 10 de escalamientos por usuarios

Se observa en la ilustración el TOP **10** de usuarios, los principales casos se encuentran asociados a temas relacionados con Correo, publicaciones WEB, soporte de aplicaciones, novedades de nómina y solicitudes de trámites de procesos de la CREG.

Gráfica top 10



1.5 Soporte especializado a usuarios VIP

De los **251** casos correspondientes al mes, **11** se asocian a solicitudes generadas por usuarios VIP, la información detallada se encuentra representada en la siguiente tabla:

Tabla solicitudes usuarios VIP

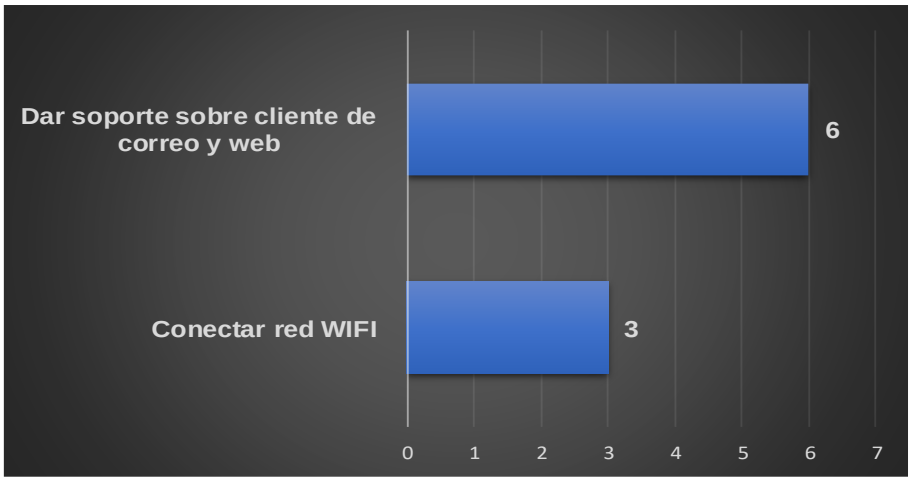
FUNCIONARIO VIP	CANTIDAD
Hugo Enrique Pacheco De Leon	3
Henry Navarro Sanchez	2
Christian Jaramillo	2
Diego Chitiva	2
Oscar Hernan Muñoz Correa	1
Daisy Cerquera Lozada	1
TOTAL	**11**

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1.6 Configuración dispositivos móviles y correo

Nueve de las solicitudes, corresponden a configuración de wifi o verificación de correo en Outlook y en dispositivos móviles, la estadística se presenta en la siguiente gráfica:

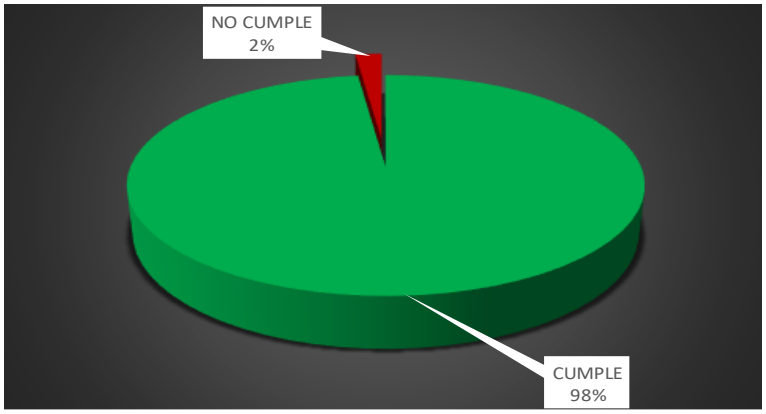
Gráfica configuración de dispositivos



1.7 Seguimiento al cierre de las solicitudes

En el Anexo 3 – Tabla solicitudes marzo se detalla el tiempo requerido para dar solución a cada una de las solicitudes, estas se relacionan con el lapso establecido en el catálogo de servicios del área de Informática y Tecnología de la **CREG**. La gráfica de ANS evidencia un cumplimiento del **98%** de acuerdo con los casos registrados en Aranda.

Gráfica ANS



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

2. SOPORTE TÉCNICO BASE INSTALADA MICROINFORMÁTICA

2.1 Gestión de Aranda

Durante el mes se realizó soporte remoto en **3** estaciones de trabajo por medio de la aplicación ARANDA Asset Management, a continuación, el detalle de estas solicitudes:

Gráfica soporte remoto

FECHA	HORA	TIEMPO EMPLEADO EN EL SOPORTE REMOTO	USUARIO	TIPO DE SOPORTE	CATEGORIA
13/03/2020	11:03	15m:17S	AGONZALES	VALIDACION ACCESO REMOTO	Conectar red LAN
04/03/2020	15:09	20M:15S	JTENORIO	VERIFICACION ACCESO A OFFICE	Dar soporte técnico paquete Office
11/03/2020	09:23	5M:26S	AYGOMEZ	VALIDACION CORREO	Dar soporte sobre cliente de correo y web

Por otra parte, se informa que desde el día 17 de marzo se están realizando las funciones de IT con teletrabajo, por tanto, se informa que se registraron 126 solicitudes desde esta fecha hasta el día 31 las cuales se gestionaron de manera remota.

2.2 Revisión diagnóstico y solución de fallas de software y hardware

Del total de solicitudes del mes, **93** reportes corresponden a temas de software y hardware, la siguiente grafica muestra el detalle de estas:

Gráfica hardware y software

Etiquetas de fila	Cuenta de JERARQUIA
OFIMÁTICA .OFFICE .Dar soporte técnico paquete Office	20
SERVICIOS TECNOLÓGICOS .PORTAL CREG E INTRACREG .Publicar información	13
HARDWARE .EQUIPOS.Revisar equipo con falla	9
OFIMÁTICA .OTRO SOFTWARE .Dar soporte sobre software autorizado	8
SERVICIOS TECNOLÓGICOS .CORREO .Dar soporte sobre cliente de correo y web	6
HARDWARE .TELEFONOS IP .Configurar teléfono.	4
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .TERCEROS .Dar soporte a Sistemas de Información de terceros	4
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .MISIONALES.Dar soporte sobre perdida de gas	3
HARDWARE .EQUIPOS.Revisar rendimiento de equipo	3
OFIMÁTICA .SISTEMA OPERATIVO .Dar soporte sobre sistema operativo	3
SERVICIOS TECNOLÓGICOS .CORREO.Revisar correo	2
SERVICIOS TECNOLÓGICOS .PORTAL CREG.Iniciar servicio del Portal CREG	2
HARDWARE .EQUIPOS.Revisar mouse externo	2
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1
HARDWARE .TELEFONOS IP .Revisar teléfono	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .GENERALES.Gestionar nuevos requerimientos de complejidad baja	1
HARDWARE .TELEFONOS IP	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .TRANSVERSALES.Brindar soporte sobre el sistema de gestión de calidad	1
HARDWARE .IMPRESORAS .Revisar impresora	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .APOYO	1
SERVICIOS TECNOLÓGICOS .PORTAL CREG E INTRACREG .Cambios de estructura	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .MISIONALES	1
SERVICIOS TECNOLÓGICOS .PORTAL CREG E INTRACREG .Generar pantalla de enlace a transmisiones en vivo	1
INFORMACIÓN .TRANSFERENCIA INFORMACIÓN	1
HARDWARE .IMPRESORAS .Cambiar tóner o cinta	1
HARDWARE .ADECUACION PUESTO DE TRABAJO .Solicitar retiro equipo de trabajo	1
OFIMÁTICA .OTRO SOFTWARE .Instalar otro software autorizado	1
Total general	**93**

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

2.3 Escalamientos de mantenimiento correctivo al proveedor

En este momento no existen temas de garantía o escalamientos a proveedores del mes de marzo.

2.4 Plataforma Lotus

Existen **61 s**olicitudes correspondientes a temas relacionados con la plataforma Lotus Domino y Oráculo, de acuerdo con los registros en Aranda Service Desk.

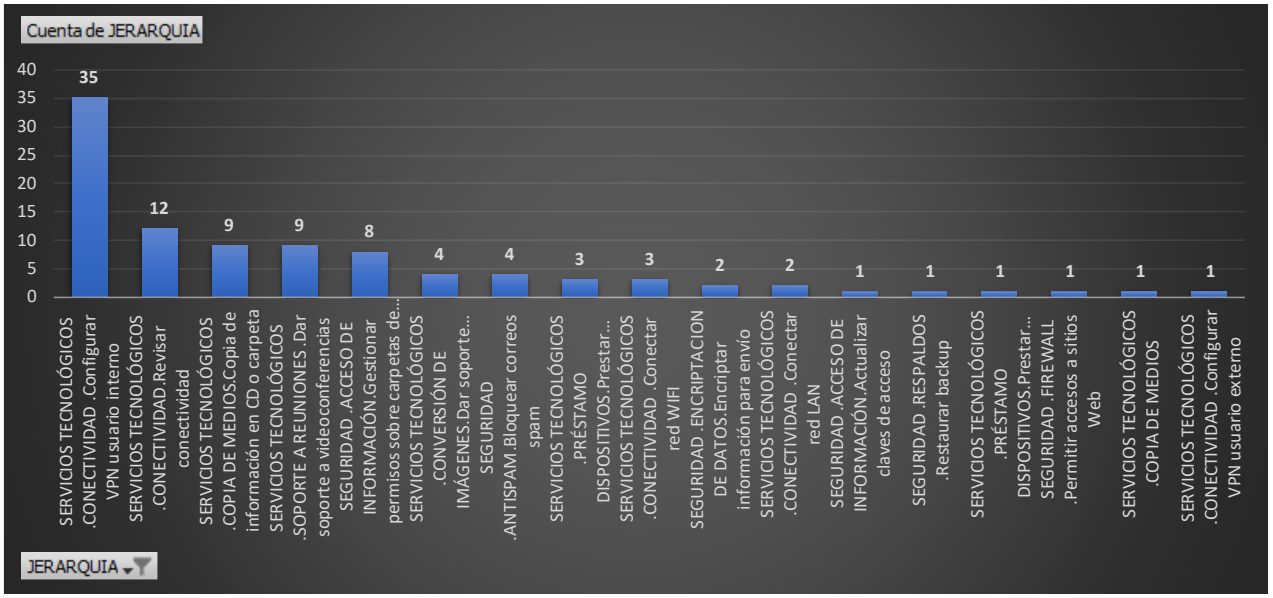
Gráfica gestión Lotus Notes

JERARQUIA / CATEGORIA	CANTIDAD
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .GENERALES.Dar soporte sobre Lotus	53
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .TRANSVERSALES.Dar soporte sobre sistemas de gestión documental	8
Total general	**61**

2.5 Otras Solicitudes atendidos

Se registran **97** solicitudes relacionadas con servicios tecnológicos y seguridad tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica otras solicitudes atendidas



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

3. SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA

Gráficas y tablas mencionadas en esta parte del informe se encuentran relacionadas en el Anexo 2 Soporte de Infraestructura.

3.1 Red WAN

La conexión de la entidad hacia Internet se realiza por medio de un canal con el proveedor Media Commerce, para medir la disponibilidad se monitorea la interfaz la cual arroja un 99.64% para este mes, como se puede corroborar en la Gráfica 1: Disponibilidad canal Internet.

3.2 Operación y monitoreo servidores AIX, LINUX y WINDOWS

En la Gráfica 2: Monitoreo de los servidores se puede observar una disponibilidad general de 98.30%, un estado de alerta en 0.874% y una no disponibilidad de 0.82%. Este último porcentaje corresponde al apagado controlado los servidores descritos en la Tabla 1: Servidores con reinicios y/o apagados controlados.

La información que se observa en la Tabla 2: Disponibilidad de servidores, corrobora los datos de la gráfica 2, detallado para cada uno de los servidores. Y las siguientes tablas del Anexo describen los servicios para cada servidor que sumaron este porcentaje.

3.3 Diagnostico y recuperación de caídas de servidores

No se presentaron caídas inesperadas de los servidores.

3.4 Generación de copias y recuperación de estas utilizando SPECTRUM PROTECT (TSM) y FASTBACK

No se obtienen requerimientos por parte de la mesa de ayuda para la recuperación de información.

3.5 Operación, monitoreo y mantenimiento de plataforma VMWARE

La información relacionada con el consumo de CPU y memoria sobre la plataforma de virtualización se observa en las Gráficas 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

3.6 Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN EMC VNX

El almacenamiento de la entidad no presenta alertas, las Gráficas 9 muestran el espacio utilizado y disponible.

3.8 Centro de Servicios

El centro de servicios genero los incidentes que se relacionan en la Tabla 21: Incidentes centro de servicios. Y en la Tabla 22 se encuentra la respectiva observación para cada caso.

3.9 Actividades

Las actividades relacionadas al soporte de infraestructura se encuentran detalladas en la tabla 23.

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

4. DESARROLLO DE APLICACIONES

En el periodo comprendido entre el 01 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2020 las actividades realizadas fueron:

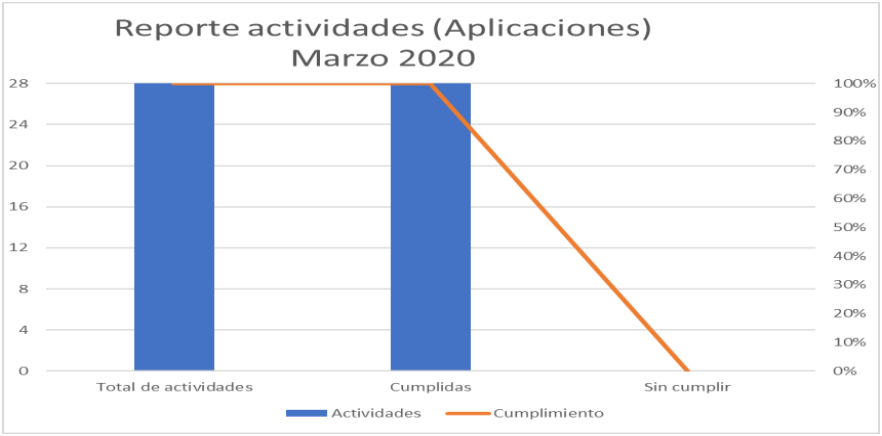
a. Buscar archivos antiguos en FTP de la información del FURAG del año 2018.
b. Asistencia y participación activa en reunión de presentación de software del gestor normativo Alejandria.
c. Apoyo con proveedor del gestor normativo para creación de usuario VPN, acceso a máquina virtual y garantizar el cumplimiento de los requisitos para acceder a la red de la CREG (Acuerdo de confidencialidad).
d. Definición de requerimientos técnicos del servidor para Alejandría y solicitud de maquina virtual soportada con formato.
e. Asistencia y participación en la instalación del software del gestor normativo en servidor de la CREG.
f. Definición de funcionalidades e integraciones entre gestor documental actual, Gestor normativo, portal WEB de la entidad y planeación a futuro BPM.
g. Creación de ambiente de pruebas del software de Apligas en ambiente de pruebas con aplicaciones y base de datos. Lectura de expedientes entendiendo relaciones y definiciones que puedan ayudar en el proceso de creación del ambiente.
h. Investigación, ubicación y entrega de los códigos fuentes de la aplicación de Apligas actualizado al 2019.
i. Presentación al área de TI la presentación de PGP preparada para clientes internos ajustando según recomendaciones.
j. Evaluación inicial de cumplimiento de accesibilidad WEB para el sitio de prueba del proyecto de e-learning de la CREG. Generación de informe y envió de información encontrada.
k. Reuniones con proveedor del gestor normativo indicando fallas presentes en la aplicación. Verificación de errores una vez proveedor confirma solución y comunicación a las áreas internas de la CREG una vez se solucionan inconvenientes.
l. Expone necesidad de integración entre el portal CREG y gestor normativo indicando necesidades de visualización del gestor. Indicación de como debe ser el procedimiento y necesidad de crear un plugin compatible entre el portal y el gestor.
m. Verificación de la prueba de concepto cumpliendo necesidad de presentación.
n. Asistencia presentación y exposición de falla encontradas en cuanto a accesibilidad WEB se refiere, en videoconferencia con experto del tema de la empresa catedra para el proyecto de e-learning
o. Envió de checklist con criterios de seguridad, usabilidad y accesibilidad al experto de la empresa catedra aterrizado a la regulación del país.
p. Análisis de los fuentes de la aplicación apligas, generación y envió de reporte de estadísticas generales de los componentes de desarrollo de la aplicación.

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

q. Investigación y recuperación del contacto comercial de la empresa Micrositios para enviar información de fallos existentes en el portal.
r. Creación, actualización y socialización al grupo de TI del flujo de cambios para ser implementado en la herramienta Aranda. Implementación de flujos E-cab con evidencia de metodología agiles en procesos de desarrollo de aplicaciones.
s. Instalación, verificación y definición de prueba del software de encriptación "Symantec Encription Desktop" para encriptación de información que se transmita o se reciba desde la CREG para los casos que la clasificación de la información sea diferente de publica.
t. Segunda revisión de accesibilidad del proyecto de e-learning a los cursos SCORM, generación de informe y envió de las situaciones encontradas.
u. Asistencia al comité técnico virtual del proyecto de MinMinas proyecto de ambiciones sectoriales.
v. Asistencia y exposición de la herramienta de encriptación de información a todos los funcionarios de la entidad.
w. Asistencia y participación al primer comité de evaluación de actividades en época de cuarentena.
x. Solución al error presentado en la encriptación de un archivo enviado por uno de los funcionarios de la entidad con el objetivo de verificar el funcionamiento del nuevo servicio puesto a disposición de los funcionarios.
y. Creación de folleto con conceptos importantes de la presentación de la encriptación de la información.
z. Apoyo en la creación del documento solicitado por Oracle incluyendo información de los servidores de base de datos.
aa. Capacitación dirigida a la funcionaria Maria Alejandra Solano indicando teoría, software, tips y apoyo en la creación del flujo.
bb. Análisis de la configuración e intentos de creación del catalogo de servicios disponible en la INTRACREG con el objetivo de crear el nuevo catalogo en este sitio.

Se adjunta grafica de resultados anteriores.

Grafica de actividades Vs porcentajes de cumplimiento.



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000