INFORME DE SOPORTE TÉCNICO EN SITIO.

Contrato: 238/2023 MDN-UGG-DA
Periodo: 1 al 31 de agosto de 2025
Contratista: IOIP S.A.S.

CONTENIDO

Resumen Ejecutivo 4
Contexto y Definiciones 5
Resultados Detallados 6
Gráficos 6
Rendimiento por recurso 8
Acciones Preventivas 9
Herramientas de Control 10
Anexos 10
Glosario de Términos 10
Conclusiones 11

Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391

Calle 85 # 22A-39

Bogotá D.C

Colombia NIT
901257606-5

Índice Tablas

Tabla 1 6
Tabla 2 8

Índice de Figuras

Figura 1 6
Figura 2 7
Figura 3 7
Figura 4 8

Resumen Ejecutivo

En agosto de 2025 se atendieron un total de **428 casos en sitio**, clasificados en 12 categorías principales.

- La mayoría correspondió a **Gestión de Usuarios (182 casos, 45,7%)**, seguido de **Gestión de Documentos (56 casos, 14,1%)**.
- Los **incidentes técnicos** fueron **15 casos (3,8%)**, confirmando que el soporte en sitio se enfocó más en tareas operativas y de configuración.
- El **93% de los casos fueron resueltos directamente en sitio**, mientras que el 7% restante fue trasladado a soporte interno del MDN para su gestión especializada.

IOIP

Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391

Calle 85 # 22A-39

Bogotá D.C
Colombia
NIT
901257606-5

Contexto y Definiciones

El presente informe corresponde a las actividades de **soporte técnico en sitio** realizadas en el marco del contrato **238/2023 MDN-UGG-DA**, cuyo objeto es garantizar la continuidad, operación y mantenimiento del **SGDEA (Sistema de Gestión Documental y Expedientes Administrativos)** del Ministerio de Defensa Nacional.

El **SGDEA** es la plataforma institucional que soporta procesos de **gestión documental, radicación, expedientes electrónicos, permisos, flujos de procesox, integraciones con fuerzas,** entre otros.

Las actividades de soporte en sitio incluyen:

- Atención de casos reportados por usuarios.
- Acompañamiento en procesos operativos del sistema.
- Corrección de incidencias menores en ambiente productivo.
- Orientación.
- Escalamiento a soporte equipo desarrollo IOIP en casos críticos.

Definiciones clave empleadas en el informe:

- **Caso / Ticket:** solicitud de soporte registrada por un usuario.
- **Soporte en sitio:** atención presencial realizada en las instalaciones del Ministerio de Defensa.
- **Incidencia:** error técnico en el sistema que requiere intervención.
- **Configuración:** ajustes operativos en módulos, plantillas o parámetros del sistema.
- **Asesoría:** orientación o acompañamiento a usuarios en el uso de funcionalidades.
- **Capacitación:** instrucción formal o práctica sobre procesos específicos.
- **Escalamiento:** transferencia de un caso al equipo especializado del Ministerio de Defensa cuando no es resoluble en sitio.

Resultados Detallados

Clasificación	Casos	% del total
Gestión de Usuarios	182	45,7%
Gestión de Documentos	56	14,1%
Asesoría	30	7,5%
Otros	27	6,8%
Permisos	24	6,0%
Configuración	23	5,8%
Traslado a Soporte Interno MDN	15	3,8%
Incidencias	15	3,8%
Lentitud del sistema	12	3,0%
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	7	1,8%
Capacitación	6	1,5%
Configuración Plantillas	1	0,3%
Total	**428**	**100%**

Tabla 1

Gráficos

Figura 1. Distribución porcentual de casos – Agosto 2025

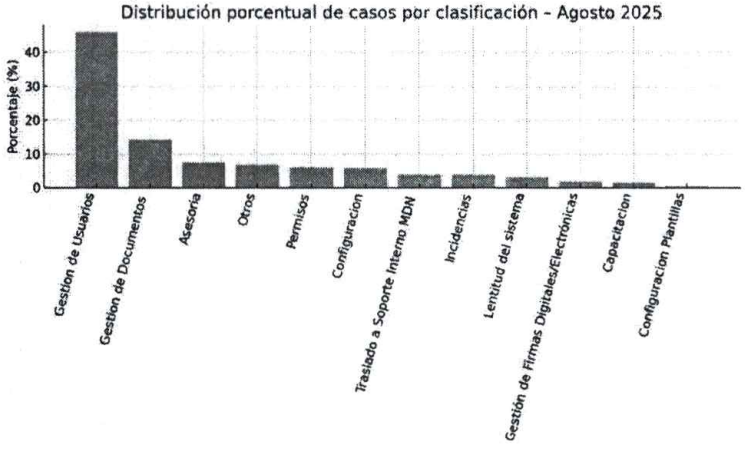


Figura 1

Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391

Calle 85 # 22A-39

Bogotá D.C

Colombia

NIT
901257606-5

Figura 2. Casos atendidos por categoría – Agosto 2025

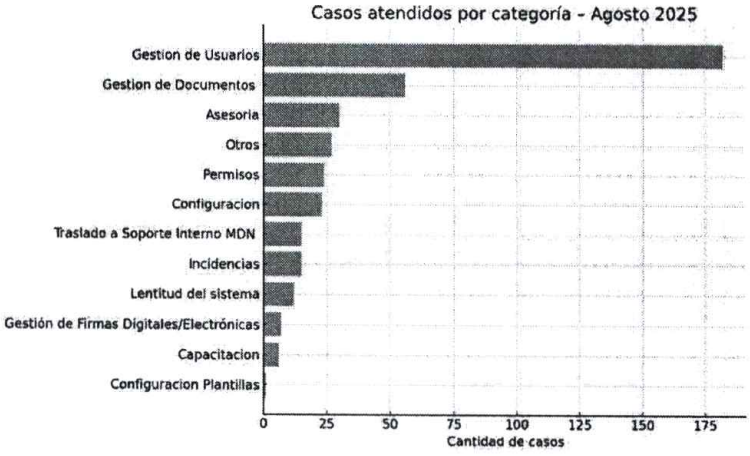


Figura 2

Figura 3. Evolución semanal de casos atendidos – Agosto 2025

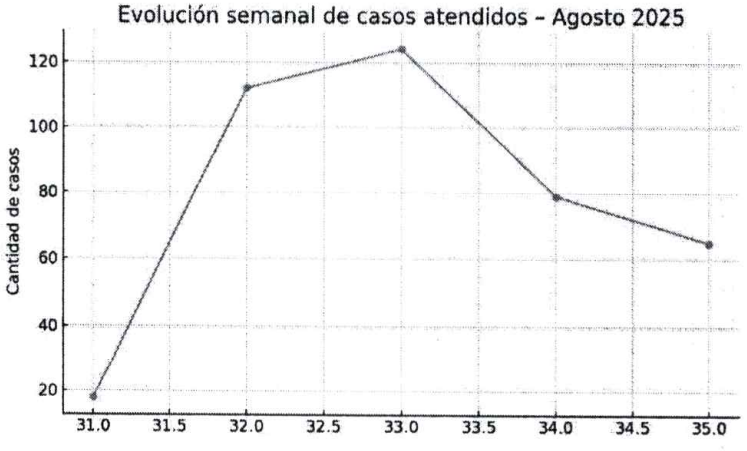


Figura 3

Rendimiento por recurso

Durante agosto de 2025, la atención en sitio estuvo principalmente a cargo de **dos recursos permanentes**:

- **Fernanda Cuesta (44,2% de los casos)**
- **Mauricio Nader (37,2% de los casos)**

Ellos concentraron más del 80% de la operación en sitio.
Adicionalmente:

- **Mauricio Nader** prestó servicio hasta mediados de agosto, siendo reemplazado por **Kevin Monsalve**, quien estuvo en proceso de inducción y capacitación durante una semana, lo que explica su baja participación en el mes.
- Los demás recursos (**Yeraldin, Daniel, Jhomara, Fredy**) apoyaron de forma puntual como **reemplazos de contingencia**, garantizando la continuidad del soporte en caso de ausencia de los titulares.

Tabla 2 / Figura 4. Casos atendidos por recurso.

Recurso	Casos atendidos	% del total
Fernanda Cuesta	176	44,2%
Mauricio Nader	148	37,2%
Yeraldin Gutiérrez	43	10,8%
Daniel Tamara	22	5,5%
Kevin Monsalve	5	1,3%
Jhomara Rodríguez	3	0,8%
Fredy Gómez	1	0,3%
Total	**428**	**100%**

Tabla 2

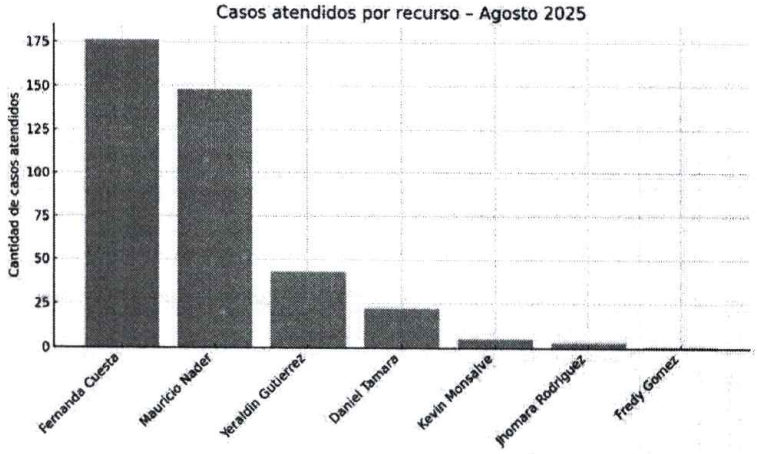


Figura 4

Acciones Preventivas

- Se reforzó la gestión de usuarios para reducir reincidencias en solicitudes de creación y ajustes de perfiles.
- Se implementaron controles adicionales en la gestión documental para minimizar errores de carga.
- Se realizaron capacitaciones puntuales en el manejo de permisos y radicación de documentos.

Herramientas de Control

La trazabilidad de las actividades fue gestionada mediante **Correo corporativo**, **Azure DevOps**, complementada con la **matriz consolidada en OneDrive**, que contiene detalle de cada caso atendido (fecha, descripción, responsable, tiempo de atención y estado).

Anexos

- La matriz consolidada de soporte en sitio, correspondiente al mes de agosto de 2025, fue **elaborada y cargada en el OneDrive institucional de IOIP S.A.S.** Se adjunta copia al presente informe.

- Posteriormente, los archivos fueron **compartidos con los ingenieros designados por el Ministerio de Defensa**, quienes cuentan con acceso autorizado para su consulta y verificación:

    - **Erick Zambrano** – Ingeniero del Ministerio.
    - **Santiago Mesa** – Ingeniero del Ministerio.

- Esta medida asegura la **trazabilidad de la información**, así como la **transparencia en el control y validación de evidencias** relacionadas con las actividades de soporte en sitio.

Glosario de Términos

- **Caso / Ticket**: solicitud de soporte registrada por un usuario.
- **Gestión de Usuarios**: actividades asociadas a creación, modificación y control de accesos.
- **Incidencia**: falla técnica o error del sistema.
- **Escalamiento**: traslado de un caso a un nivel de soporte superior.
- **Azure DevOps**: plataforma utilizada para gestión de casos y trazabilidad.

Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391

Calle 85 # 22A-39

Bogotá D.C
Colombia
NIT
901257606-5

Conclusiones

- El total de casos atendidos en agosto fue de **428**, concentrados principalmente en **Gestión de Usuarios y Documentos**.
- Los incidentes técnicos fueron mínimos (3,8%), lo que refleja un soporte más orientado a operaciones y acompañamiento.
- La **curva semanal de casos** evidenció mayor demanda en las semanas 32 y 33, lo que permitió planificar refuerzos en disponibilidad de personal.
- Se aplicaron medidas preventivas que fortalecen la calidad del servicio y reducen la reincidencia de errores operativos.

Atentamente,

FIRMA:
ELABORÓ: *Danitza Gutiérrez*
CARGO: *Gerente de Operaciones*

FIRMA:
FREDY ALEXANDER GOMEZ ESPINEL
C.C 88.061.141 de Bogotá D.C.
REVISÓ:
CARGO: *Gerente de Proyecto*

FIRMA:
APROBÓ: *Mauricio Andres Tellez Garces*
CARGO: *Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC's*