

EPM Microdata Ltda

Servicios Integrales en Informatica

INFORME DE ACTIVIDADES

CONTRATO: 201-SUBAFIN-2020

PERIODO: Del 01 al 31 de Julio de 2020

CONTRATISTA: EPM Microdata Ltda

FECHA: Agosto 5 del 2020

OBJETO:

Prestar el Servicio de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Soporte Técnico para los Equipos y Dispositivos de Cómputo la Sede Central de la Dirección General Marítima - DIMAR, ubicada en la ciudad de Bogotá, D.C., así como en las Capitanías de Puerto de Turbo (Antioquia) - CP08; Puerto Carreño (Vichada) - CP15; Leticia (Amazonas) CP16; Puerto Inírida (Guainía) - CP17; Puerto Leguizamo (Putumayo) - CP19 y en la Capitanía de Puerto de Arauca (Arauca) - CP20.

En desarrollo el objeto del contrato 201-SUBAFIN-2020 las actividades realizadas durante el periodo citado fueron las siguientes:

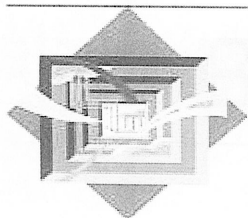
Durante el periodo de ejecución para el pago se realizaron las siguientes actividades y obligaciones relacionadas con el objeto contractual, de las cuales se hace entrega en el periodo de 1 al 31 de Julio 2020:

1. Mantenimientos Correctivos de estaciones de trabajo, portátiles, escáneres, impresoras, y otros equipos de cómputo.

a) Solicitudes de Servicios:

- Durante el periodo de ejecución de Julio se atendieron de manera oportuna **52** solicitudes de servicios, relacionadas por los usuarios vía WEB a través de la herramienta **S.A.R.I.T.A.** (Sistema de Atención de Recursos e Incidencias de TI Automatizado) las cuales están categorizadas como incidentes de servicio de la siguiente manera:

CATEGORIA	CANTIDAD
Videoconferencia	5
Hardware Impresora	3
Hardware Mouse	2

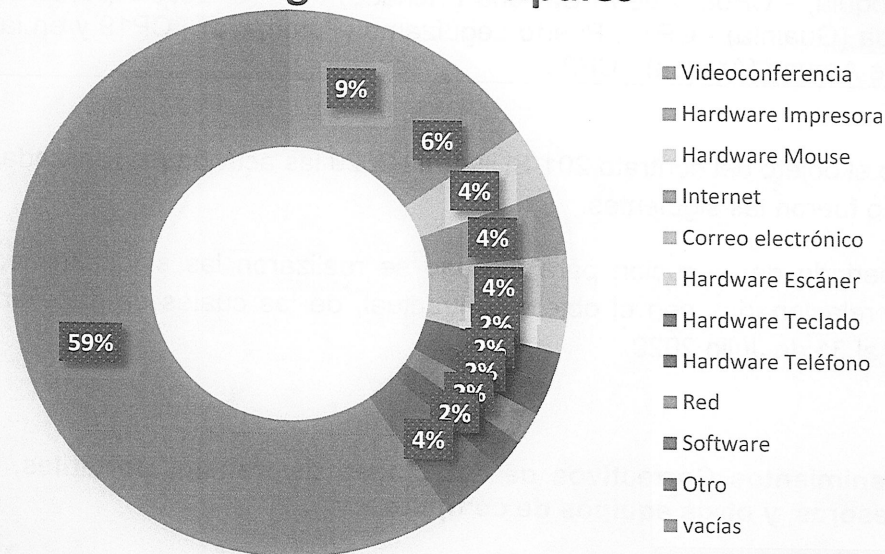


EPM Microdata Ltda

Servicios Integrales en Informática

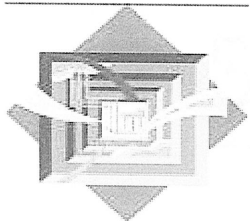
Internet	2
Correo electrónico	2
Hardware Escáner	1
Hardware Teclado	1
Hardware Teléfono	1
Red	1
Software	1
Otro	2
vacías	31
Total General	52

Categorías Principales



NOTA:

Por tema de contingencia por la pandemia desde el día 23 de marzo del año 2020 y hasta la fecha, el mes de Julio se registran 52 casos en la herramienta **sarita** debido a que la entidad ha implementado el Teletrabajo, por consiguiente, los usuarios están trabajando desde sus casas, los equipos se configuraron para permanecer prendidos las 24 horas y poderse así conectar por escritorio remoto por medio del cliente forticlient SSLVPN. Se está asistiendo a Dimar día por medio presencial o cuando se requiera, por este motivo se han atendido casos de: sistemas de información, servicios corporativos, servicios de infraestructura vía telefónica al celular de guardia o por correos corporativos a las diferentes áreas de Gruinco, además



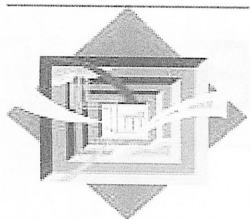
EPM Microdata Ltda

Servicios Integrales en Informática

también celulares personales de los ingenieros que hacen parte de la dependencia de guinco, se han atendido hasta el momento por estos medios **52 casos**, por la mesa de servicio de guinco gestión de incidentes TIC **52 casos y 546 video conferencias** registradas por correo electrónico.

Nota: Se observa por parte de la mesa de ayuda que los usuarios generan en su mayoría incidentes de servicio asociados a:

1. Solicitudes de soporte a **VIDEO CONFERENCIAS 9 %** relacionada a solicitudes de apoyo a videoconferencias, habilitaciones de videoconferencias, link para videoconferencias solicitudes de salas para video conferencia, link de reuniones de las diferentes capitanías de la dirección general marítima.
2. Solicitudes de soporte categoría **HARDWARE IMPRESORA 6%**, relacionadas con fallas de atascos de papel, fallas con conectividad en red, solicitudes de instalación a usuarios, cambio de consumibles, solicitudes de acceso a la impresora.
3. Solicitudes de soporte categoría **HARDWARE Mouse 4%**, relacionadas con fallas de mouse, mal funcionamiento y cambios.
4. Solicitudes de soporte **INTERNET 4%** relacionadas a todas las peticiones de los usuarios referente a ingreso a páginas, restricciones y navegación.
5. Solicitudes de soporte **CORREO ELECTRÓNICO 4%** relacionadas a todas las peticiones de los usuarios referente al correo Outlook, buzón lleno, configuración, no recibe ni envía correos
6. Solicitudes de soporte categoría **HARDWARE Escáner 2%**, relacionada a solicitudes de apoyo a escáner, atascos y configuración.
7. Solicitudes de soporte categoría **HARDWARE Teclado 2%**, relacionadas con fallas de teclado, conexión e instalación.
8. Solicitudes de soporte categoría **HARDWARE Teléfono 2%**, relacionadas con fallas de conexión a teléfonos IP, configuración, instalación y conectividad a la red.
9. Solicitudes de soporte categoría **RED 2%**, relacionada a solicitudes referente a fallas de internet, sin red, sin conexión.
10. Solicitudes de soporte categoría **SOFTWARE 2%**, relacionadas con fallas de software, configuración e instalación.



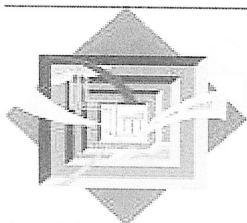
EPM Microdata Ltda

Servicios Integrales en Informatica

- 5 Solicitudes de soporte categoría **OTRO 4%** relacionadas a todas las peticiones de los usuarios referente a otros aplicativos, token, instalación y fallas al ingresar.
- 6 Solicitudes de soporte a **SIN CATEGORIA 59 %** Solicitudes de soporte asociadas a todas las fallas en general referentes a ofimática, red, correo, hardware, intranet, internet y demás, también hace referencia a errores de aplicativos y solicitudes de usuario, creaciones de carpeta compartida entre otros.

b) Casos atendidos por diferentes medios tecnológicos

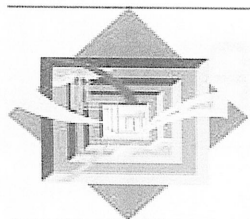
CANTIDAD	USUARIO	INCIDENTE	DEPENDENCIA
1	Patricia Jiménez	Teclado fallando	SUBAFIN
2	Patricia Jiménez	Papel impresora	SUBAFIN
3	Juan Flores	Configuración acceso remoto	SUBDEMAR
4	Capitán cordero	Papel impresora	SUBAFIN
5	Charleny	Configuración del correo	CP12
6	Capitán Parada	Fallas micrófono video conferencia	SUBMERC
7	Luis cueto	Reinstalar sistema operativo	GRUINCO
8	Julian Venegas	Instalación y configuración de impresora	SUBAFIN
9	Orlando Rollet	Fallas en el teclado	AMAT
10	Capitán Uquillas	Configuración vpn	GRASI
11	Jefe Murillo	Reinstalar sistema operativo	SER. GENERALES
12	Capitán Edna Calderón	papel impresora	ACOES
13	Diana Avendaño	Restauración de sistema	SUABFIN
14	Capitán Edna Calderón	Configuración video conferencia	ACOES
15	Elkin Tafur	Configuración video conferencia	SUBDEMAR
16	Ariza Silva Carlos Mario	Instalación del siath	CP16
17	Becerra Cuenca Elibeth	Instalación del siath	CP19
18	Sandoval Nelba	Instalación del siath	CP17
19	Jorge Coley	Cambio de mouse	GRASI
20	Juan Atehortua	Fallas con la vpn	SUBAFIN
21	jefe murillo	Instalación .net	SER. GENERALES



EPM Microdata Ltda

Servicios Integrales en Informatica

22	Farit Garzón	Fallas con el correo electrónico	SUBMERC
23	Sandra Rodriguez	Problemas para unir a la videoconferencia	ARMADA
24	Vanessa Malpica	Fallas con iniciar el sistema operativo	GRUCOI
25	Lilibeth Gonzalez	Activación de office	CP5
26	Elisabeth acosta	Correo sin conexión	ASESORES
27	Teniente morales	Configurar portátil para proyección	SUBAFIN
28	Jorge Coley	Alistar sala para video conferencia	GPLAP
29	Sindy Tamayo	Acceder remotamente al equipo	RECEPCION
30	Capitán Gomez	Cambio de clave, pasar pst	SUBDEMAR
31	Capitán Gomez	Equipo muy lento	SUBDEMAR
32	Jady Herrera	Fallas en el sistema operativo	SUBMERC
33	Liliana Espinel	Falla en el ventilador	SUBAFIN
34	Mariluz Tamayo	Configuración del equipo	ASEPAC
35	Sergio Suarez	Activación de office	SEGURIDAD
36	Carmen Pinchao	Problemas con el correo	DIRECCION
37	T. Jonathan Gomez	Traslado de equipos entre la misma dependencia	SUBDEMAR
38	Alexandra Chadid	Traslado de equipos entre la misma dependencia	SUBDEMAR
39	Jefe Murillo	Problemas con el correo	SER. GENERALES
40	Nora Rodriguez	Problemas para conectarse con la vpn	ASEPAC
41	Reinaldo Pinilla	Depuración de correo	SUBMERC
42	T. Jonathan Gomez	Configuración correo en teléfono institucional	SUBDEMAR
43	Oswaldo Vega	Problemas con el correo	CAPITANIA DE CARTAGENA
44	Teniente Plata	Correo	CP05
45	Charlene Cp12	Equipo fuera del dominio	CP12
46	Aseneth Bernal	Correo	SUBMERC
47	Liceth García	IP duplicada	SUBAFIN
48	Ana Rodriguez	Certificado de navegación	SUBAFIN
49	Wilmer Rios	Cambio de contraseña	DIRECCION
50	Leidy Amórtegui	vpn	GLEMAR
51	Katherine Orrego	Cuenta bloqueada	
52	Silvio Arrollave	Agregar pst existente	ASIMPO
53	Estefany pinto	Formateo de equipo	SUBAFIN
54	Estefany pinto	Agregar firma al correo	SUBAFIN



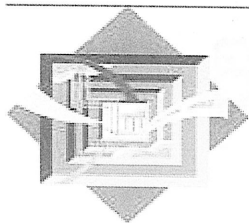
EPM Microdata Ltda

Servicios Integrales en Informatica

55	Rodrigo Cárdenas	Reiniciar maquina	SUBMERC
56	Patricia Jiménez	Teclado fallando	SUBAFIN
57	Patricia Jiménez	Papel impresora	SUBAFIN
58	Juan flores	Configuración acceso remoto	SUBDEMAR
59	Capitán cordero	Papel impresora	SUBAFIN
60	Capitán Uquillas	Instalación adaptador red	GRASI
61	Yaqueline Rojas	Buzón lleno	ASEPAC
62	Lucero Pacheco	Encender equipo	GLEMAR
63	Cap. Sanabria	Inst. teams	GPLAD
64	Jefe Murillo	No ingresa al equipo	SER. GENERALES
65	Rubiela Carreño	Usuario bloqueado	SUBMERC
66	Nohora Rodriguez	Usuario bloqueado	SUBAFIN
67	Teniente Morales	Configuración portátil	SUBAFIN
68	Lina Mogollón	Instalación Adobe reader	GRUDHU
69	Lesly Moncada	Equipo bloqueado	ACOES
70	Diana Quintana	Configuración IP y VPN	SUBDEMAR

c) Reporte de casos por oficina.

OFICINA	CANTIDAD
GRUDHU	20
SUBAFIN	7
REGISTRO Y CORRESPONDENCIA	5
SEGURIDAD	5
SUBMERC	5
GRUCOG	2
CP01	2
CNAT	1
ASIMPO	1
ASESORES	1
GLEMAR	1
GRUCOI	1



EPM Microdata Ltda

Servicios Integrales en Informática

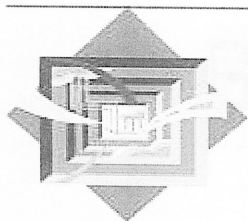
SUBDEMAR	1
Total general	52



De los casos reportados en la sede central, las **5** oficinas que reportaron más casos fueron las siguientes: área de **GRUDHU**, con un **38%** relacionada con configuración de equipos para el ingreso a la VPN, el área de **SUBAFIN** con un **13%**, configuración de equipo a VPN solicitudes de link de audiencias grabadas, cambio de contraseñas a usuarios, **REGISTRO Y CORRESPONDENCIA** con un **9 %** en la mayoría de los casos, revisión de correo electrónico, bloqueo de usuarios de dominio, configuración de equipos para el ingreso a la VPN y revisión de conectividad a corriente regulada. El área de **SEGURIDAD**, con **10%** de los casos en su mayoría por servicios de red, **SUBMERC**, con el **10%** de los casos reportando fallas de no se puede iniciar sesión en el equipo, configuración de equipos para el ingreso a la VPN migración de correo, **GRUCOG** con el **4%** bloqueo de usuarios de dominio, configuración de equipos para el ingreso a la VPN, **CP01** con el **4%** bloqueo de usuarios de dominio y **CNAT**, **ASIMPO Y ASESORES** con un **2%** en la mayoría de los casos, revisión de correo electrónico, bloqueo de usuarios de dominio, configuración de equipos para el ingreso a la VPN.

d) **Reporte de casos solucionados con y sin encuesta de satisfacción del servicio prestado por la mesa de ayuda.**

- De los **52** incidentes, se resolvieron con la siguiente clasificación de las encuestas a satisfacción.

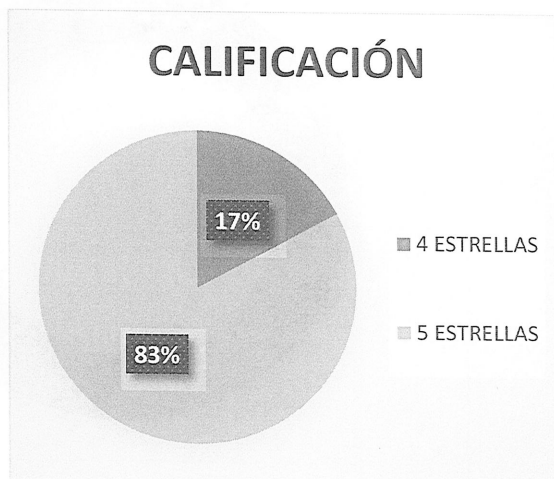


EPM Microdata Ltda

Servicios Integrales en Informatica

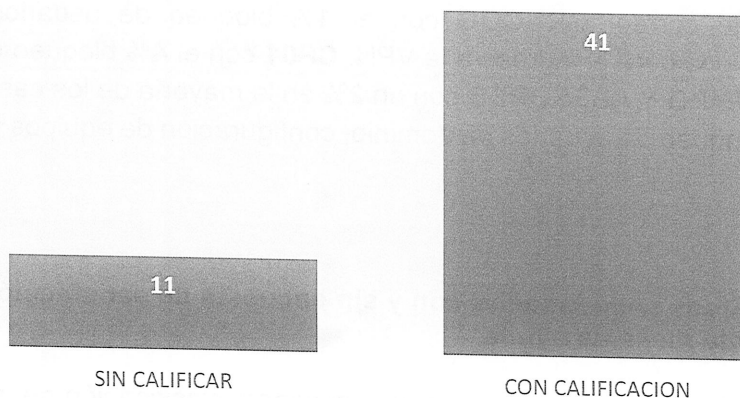
- **Nota:** Por la contingencia presentada referente al COVID-19, la sede Central de Dimar Bogotá tomo aislamiento preventivo y teletrabajo, por tal motivo no es posible cerrar la totalidad de los casos con encuesta de satisfacción en Sarita, ya que los usuarios se encuentran trabajando remotamente desde casa.

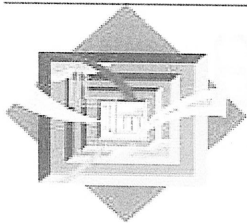
CLASIFICACION	CANTIDAD
4 ESTRELLAS	7
5 ESTRELLAS	34
SIN CALIFICAR	11
TOTAL	52



CASOS SIN CLASIFICAR								
14053	14054	14051	14044	14042	14029	14033	14036	14024
13993	13997							

Encuesta de Satisfacción





EPM Microdata Ltda

Servicios Integrales en Informatica

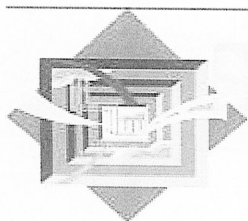
- Quedan 0 casos restantes en espera de que se defina el curso de acción sobre cada uno de ellos:

Caso	Reporte	Estado

e) Capitanías Fluviales Nacionales (CP8 - CP15 - CP16- CP17- CP19 -CP20)

- Actualmente el personal ubicado en las locaciones de cada una de las capitanías, realiza visita una (1) vez por semana, durante media jornada a las instalaciones con el fin de solventar posibles inconvenientes, dejando las siguientes novedades:

Nota : Dado que el gobierno nacional mediante el cual imparte instrucciones para el cumplimiento de asilamiento preventivo obligatorio desde el mes de marzo del año en curso (2020) en todo el territorio colombiano se realiza trazabilidad que se habló vía telefónica con los técnicos JULIAN ANDRES de la Capitanía Leticia (cp16), NELSON BENAVIDEZ de la Capitanía de puerto Carreño (cp15), SALOMON RANCES de la Capitanía de puerto Inírida (cp17), JOSE IGNACIO SALGADO de la Capitanía de puerto Leguizamo (cp19), STEVEN DE JESUS de la capitanía de turbo (cp08) y JOSE CHACÓN de la capitanía Arauca, los cuales asistirán una vez por semana (mediodía) a las capitanías hasta nueva orden, con el fin de verificar novedades que se estén presentando en las Capitanías. Se aclara que los técnicos seguirán diligenciando las **planillas de asistencia** correspondientes para llevar el control de los casos solucionados.



EPM Microdata Ltda

Servicios Integrales en Informatica

f) **Equipos de soporte y reparaciones.**

- Durante el mes de Julio, se realizaron los siguientes cambios de elementos:

Caso	Fecha Apertura	Fecha Solución	Falla Reportada	Ubicación	Ciudad
14023	10/07/2020	02/08/2020	Daño en Disco Duro	CNAT	Bogotá

Realizo,

Aprobó,

Ing. Germán Andrés Jurado V.
Coordinador Mesa Ayuda
EPM Microdata Ltda.
Contrato 201-2020

Ing. Alberto Bernal
Representante Legal
EPM Microdata Ltda.
Contrato 201-2020

Ing. Edgar Castillo
Grupo de Informática y Comunicaciones
Mindefensa - Dirección general marítima
Supervisor de contrato 201-2020