

INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO (I.T.M.) MUNICIPIO DE MEDELLÍN

INFORME TÉCNICO DE AVANCE No 4

DICIEMBRE DE 2024

Período 01 DE DICIEMBRE AL 30 DE DICIEMBRE DE 2024

Contrato Interadministrativo:	4600102568 de 2024
Contratista:	ITM
Valor:	Mil seiscientos sesenta y un millones doscientos setenta y seis mil ciento cuarenta pesos m.l (\$1.661.276.140). excluido de IVA.
Duración:	Ciento siete (107) días calendario.
Fecha inicio:	16 de septiembre de 2024
Fecha terminación:	31 de diciembre de 2024
Ampliación:	Treinta y siete (37) días calendario
Adición:	Seiscientos millones de pesos ML (\$600.000.000)
Fecha terminación después de ampliación:	6 de febrero de 2025.
Duración total:	Ciento cuarenta y cuatro (144) días calendario.
Valor del contrato más adición:	Dos mil doscientos sesenta y un millones doscientos setenta y seis mil ciento cuarenta pesos ML (2.261.276.140)
Objeto:	Contrato interadministrativo para prestar el servicio de apoyo a la gestión tecnológica en las instituciones educativas y las sedes administrativas de la Secretaría de Educación.

En calidad de supervisor del contrato interadministrativo No. 4600102568 de 2024, suscrito entre el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín -Secretaría de Educación y el Instituto Tecnológico Metropolitano "ITM", me permito presentar informe de cada uno de los componentes descritos en el contrato interadministrativo.

CONTENIDO

De conformidad a lo establecido en la minuta del contrato interadministrativo se hace entrega de la documentación correspondiente que evidencia el cumplimiento de los requisitos exigidos para la ejecución del contrato:

- Informe de Técnico de Gestión.
- Informe Presupuestal y financiero.
- Informe administrativo.
- Informe jurídico.

INFORME TÉCNICO DE GESTIÓN

En calidad de supervisor del contrato interadministrativo No. 4600102568 de 2024, suscrito entre el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín - Secretaría de Educación y el Instituto Tecnológico Metropolitano "ITM", me permito presentar informe del periodo de **01 DE DICIEMBRE AL 30 DE DICIEMBRE** de 2024.

PRINCIPALES ACTIVIDADES EJECUTADAS DURANTE EL PERIODO

1. ACTIVIDADES DE FORMATEO

Se formatearon **247** máquinas, para un total de **26** Instituciones Educativas, de las cuales **232** son de actividades programadas diarias, las demás **15** fueron solicitudes realizadas al call center para formateo de máquinas administrativas diferentes al proceso habitual.

NOMBRE	Total	NOMBRE	Total
INST EDUC NUEVO HORIZONTE	2	INST EDUC AURES	1
SEC ESC LA FRANCIA	1	INST EDUC RODRIGO CORREA PALACIO	2
SEC ESC NUESTRA SEÑORA DE LAS NIEVES	10	INST EDUC MIRAFLORES	23
INST EDUC FE Y ALEGRIA LA CIMA	11	SEC ESC AGRUPACION COLOMBIA	30
INST EDUC MONSEÑOR FRANCISCO CRISTOBAL TORO	3	INST EDUC INEM JOSE FELIX DE RESTREPO	20

INST EDUC FRANCISCO LUIS HERNANDEZ BETANCUR	11	INST EDUC ROSALIA SUAREZ	8
INST EDUC JOSE ASUNCION SILVA	4	INST EDUC RAMON GIRALDO CEBALLOS	4
INST EDUC PBRO ANTONIO JOSE BERNAL LONDOÑO	12	INST EDUC YERMO Y PARRES	32
INST EDUC MAESTRO FERNANDO BOTERO	1	INST EDUC FE Y ALEGRIA EL LIMONAR	13
SEC ESC MUNICIPAL EL PEDREGAL	21	INST EDUC ANGELA RESTREPO MORENO	12
INST EDUC LA ESPERANZA	2	INST EDUC MONSEÑOR VICTOR WIEDEMANN	13
INST EDUC CIUDADELA LAS AMERICAS	3	INST EDUC MANUEL J. BETANCUR	5
INST EDUC CASD JOSE MARIA ESPINOSA PRIETO	1	CENT EDUC ANEXO EL PLACER	2
TOTAL		247	

2. SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PROCESO DE FORMATEO.

La Mesa de Ayuda cuenta con un cronograma de actividades para las fechas en las cuales se tiene programado el proceso de formateo para las diferentes I.E que conforman la plataforma.

Los **247** computadores que fueron formateados fueron atendidos por los diferentes agentes técnicos en las diferentes Instituciones Educativas y personal administrativo de la secretaria de Educación Municipal.

2.1. COMPUTADORES PRESUPUESTO PARTICIPATIVO.

En el periodo evaluado, se continua con el aprovisionamiento de los equipos de cómputo en donde se instala los softwares requeridos para su buen funcionamiento

Se relaciona el resumen de las cantidades de máquinas que se tienen hasta el momento del proyecto Presupuesto Participativo:

INVENTARIO COMPUTADORES PP	
COMPUTADORES RECIBIDOS	
RECIBIDOS HP OCT 2023	4434
RECIBIDOS HP-LENOVOSDIC 2023 TVEC	911
TOTAL, RECIBIDOS	5345
COMPUTADORES ENTREGADOS PP	
ENTREGADOS NOV DIC 2023	3363
ENTREGADOS COMUNA 4 IE	854
ENTREGADOS A IE 2024	1124
TOTAL, ENTREGADOS	5341
EQUIPOS DISPONIBLES	
HP OCT 2023	0
HP LENOVO DIC 2023TVEC	2

TOTAL, DISPONIBLES	2
EQUIPOS DISPONIBLES EN GARANTIA	
HP OCT 2023	0
LENOVO	2
TOTAL	2

2.2. COMPUTADORES FUTURO.

Para el mes evaluado se recibió un total de 0 equipos en la escuela del Maestro.

En el periodo evaluado, **SI** se realizó entrega de equipos del proyecto de Computadores Futuro a las Instituciones Educativas

INVENTARIO COMPUTADORES FUTURO	
COMPUTADORES RECIBIDOS	
RECIBIDOS LENOVO 2022	70945
RECIBIDOS HP 2023	21375
TOTAL, RECIBIDOS	92320
COMPUTADORES ENTREGADOS	
ENTREGADOS 2022	58556
ENTREGADOS 2023	32113
ENTREGADOS A IE 2024	1405
TOTAL, ENTREGADOS	92074
EQUIPOS HURTADOS	
TOTAL, HURTADOS	68
EQUIPOS DISPONIBLES EN GARANTIA	
EN ESTADO DE GARANTIA	6
EQUIPOS DISPONIBLES	
LENOVO	0
HP	172
TOTAL, DISPONIBLES	172
PORCENTAJE DE ENTREGA	99%

A continuación, en la siguiente tabla resumen, se evidencian las cifras del mes referente a temas de licenciamiento, garantías, diligenciamiento de actas y soporte técnico de los computadores en el mes:

CUADRO RESUMEN MES DE AGOSTO COMPUTADORES FUTURO

SOLICITUD DE GARANTIAS	
Número de equipos que se les ha solicitado garantía	2221
Número de equipos con garantía atendida	1606
Número de equipos con garantía rechazada (mal uso)	279
Número de equipos en proceso de atención de Garantía	336
PLATAFORMA INTUNE	
Número de equipos conectados a la plataforma Intune (total)	48.625
Número de cuentas de usuario creadas	80.098
Atención de estudiantes con inconvenientes en las cuentas de correo de Office 365	82
Atención de estudiantes que solicitan cambio de contraseña	73
ACTAS DE ENTREGA COMPUTADORES FUTURO	
Número de Actas digitalizadas	68.303
Número de actas verificadas	97.467
Número de actas pendientes de verificación	0
Número de actas con inconsistencias	18
INVENTARIO ESCUELA DEL MAESTRO	
Cantidad de equipos disponibles en inventario de Computadores Futuro	172
Cantidad de equipos disponibles en inventario de PP y Docentes	2
Equipos de devolución de estudiantes	1.959

En el periodo evaluado, se ha adelantado el proceso de garantías de los laptops que han reportado con fallas desde las Instituciones Educativas; para este proceso se asigna un técnico de soporte en sitio para generar los descartes correspondientes, se genera el informe correspondiente y posteriormente se envía al área de servidores los cuales tramitan la garantía si el tema así lo amerita.

Para el periodo evaluado con el programa “Computadores Futuro” se tiene que se han solicitado un total de **2.221** garantías distribuidas de la siguiente manera:

GARANTÍAS COMPUTADORES FUTURO	
TIPO DE CASOS	CANTIDAD
CASOS ABIERTOS	336
CASOS RESUELTOS	1606
CASOS SIN GARANTIA	279
TOTAL, CASOS GESTIONADOS	2221

Las cifras para el periodo evaluado de ticket del proyecto de Computadores Futuro

que se han generado por medio de la herramienta de gestión OTRS, se tiene:

RESUMEN DE TICKETS DE EQUIPOS FUTURO ESCUELA DEL MAESTRO	
ACTIVIDAD REALIZADA	CANTIDAD
Revisión de Actas	0
Traslado de equipos	21
Verificar información computadores futuro	0
Configuración de equipos	0
Verificar Información de estudiante	7
Conectividad	1
Suite Adobe	0
Verificar información de inventario de PP	0
Verificar Información De Actas	36
Asesoría Actas	0
Actas Clasificación Física	55
Actas Archivo	60
Actas Sellado	0
Actas Digitalización	8
TOTAL	188

RESUMEN DE TICKETS COMPUTADORES FUTUROS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS	
SERVICIO	TOTAL
Computadores Futuro: Conectividad	1
Computadores Futuro: Formateo	1
Computadores Futuro	0
Computadores Futuro: Hardware	2
Computadores Futuro: Software	0
Computadores Futuro: Hardware: Garantías	109
Computadores Futuro: Asesoría: Traslado de Equipo	1
Computadores Futuro: Asesoría: Revisión de Actas	0
TOTAL	114

RESUMEN DE TICKETS OTROS INCIDENTES DIFERENTES	
SERVICIO	TOTAL
Conectividad	76
Software	266
Formateo	134
Hardware	50
Hardware-Software	29
Seguridad Perimetral	9
IMAC: Inventarios	0

Información	2
Colegio en la nube: Desmonte de Salas	1
Colegio en la Nube: Hardware	1
Presupuesto Participativo: Formateo	43
Presupuesto Participativo: Conectividad	0
Presupuesto Participativo: Hardware	1
Presupuesto Participativo: Software	1
Presupuesto Participativo: Verificar información de inventario de PP	29
Presupuesto Participativo: Hardware: Garantías	51
TOTAL	693

Para el periodo evaluado se efectuó instalación de dispositivos de telecomunicaciones en las Instituciones Educativas:

INSTITUCION EDUCATIVA	SWITCH	ACCESS POINT
I.E. CARACAS	1	
I.E. JUVENIL NUEVO FUTURO	2	

Para el periodo evaluado NO se realizó visitas en el ámbito de telecomunicaciones con el fin de asesorar las I.E en la ampliación de las redes de datos cableadas y WIFI, de esta manera se garantiza que los establecimientos educativos realicen de la mejor manera la inversión correspondiente y con información fidedigna.

Actividades adicionales del proyecto Mesa de Ayuda I.E:

- Soporte técnico a funcionarios de la secretaria de Educación de Medellín.
- Mantenimiento y validación de estados de equipos y opciones de energía en edificios administrativos de la secretaria de Educación de Medellín.
- Formateo, configuración de equipos en Instituciones Educativas.
- Validación y apoyo en revisión de actas para entrega de equipos Portátiles computadores futuro.
- Apoyo en Logística de equipos Portátiles computadores futuro en la Escuela del Maestro.
- Verificación de información de equipos Portátiles computadores futuro en la Escuela del Maestro.
- Formateo, configuración e instalación de software en equipos Portátiles computadores futuro en la Escuela del Maestro.
- Reintegro de equipos en las IE.
- Formateo e instalación de la Suite de Adobe en las IE.

Nombre del técnico	Actividad	Días	Tickets Realizados
German Ortiz	Entrega de equipos portátiles de presupuesto participativo en las IE.	21	21
Arley Orozco Pérez	Formateo, configuración de equipos en Instituciones Educativas	21	21
Juan Carlos Gómez	Formateo, configuración e instalación de software en equipos Portátiles computadores futuro en la Escuela del Maestro.	21	21
Camilo Medina	Formateo, configuración de equipos en Instituciones Educativas.	21	22
Julián Mosquera	Formateo, configuración de equipos en Instituciones Educativas.	21	25
Yeison Gaviria	Formateo e instalación de la Suite de Adobe en las IE.	21	21
Daniel Jaramillo	Verificación de información de equipos Portátiles computadores futuro en la Escuela del Maestro	21	21
Yeison Pizarro	Formateo, configuración de equipos en Instituciones Educativas.	21	25
Esteban Gallego	Apoyo en Logística de equipos Portátiles computadores futuro en la Escuela del Maestro	21	21
Dany Arango	Formateo, configuración de equipos en Instituciones Educativas	21	10
Karen Marín	Validación y apoyo en revisión de actas para entrega de equipos Portátiles computadores futuro.	21	21
Yaneth Cano	Validación y apoyo en revisión de actas para entrega de equipos Portátiles computadores futuro.	21	21
Oscar Arboleda	Formateo, configuración de equipos en Instituciones Educativas	21	21
Daverson Ramírez	Mantenimiento y validación de estados de equipos y opciones de energía en edificios administrativos de la SEM.	21	22
TOTAL			293

Nombre del técnico	Actividad	Días	Tickets Realizados
Jorge Torres	S E M	21	Soporte en sitio Edificios administrativos de la secretaria de Educación Municipal
Yoimer Estiben Barrera	S E M	21	Soporte en sitio Edificios administrativos de la secretaria de Educación Municipal, y acompañamiento a la secretaria de Educación en todas las reuniones virtuales durante el periodo informado
Jefferson David Rojas	SEM. Punto Vive Digital	21	Soporte remoto para el proceso de digitalización de documentos de la Mesa de Ayuda y atención a usuarios finales de las Instituciones Educativas

David Alejandro Pineda	S E M	21	Soporte en sitio Edificios administrativos de la secretaria de Educación Municipal, y acompañamiento a la secretaria de Educación en todas las reuniones virtuales durante el periodo informado
------------------------	-------	----	---

3. ACTIVIDADES COLEGIO EN LA NUBE

En el periodo evaluado, se continúa adelantando el proceso de instalación y configuración de equipos de las salas de sistemas de las Instituciones Educativas en la plataforma de Citrix para que todos los equipos de cómputo queden con la última actualización de la plataforma.

Para el periodo evaluado NO se realizó instalación de equipos administrativos

4. TICKETS DE SOLICITUD DE SERVICIO GENERADOS.

Los tickets de solicitud de servicio generados en este periodo son 995, estos tickets corresponden a todos los servicios atendidos de forma remota y/o en sitio por todo el personal de la Mesa de Ayuda.

RESUMEN DE TICKETS DE EQUIPOS FUTURO ESCUELA DEL BAISTMO	
ACTIVIDAD REALIZADA	CANTIDAD
Revisión de Actas	0
Traslado de equipos	21
Verificar información computadores futuro	0
Configuración de equipos	0
Verificar información de estudiante	7
Conectividad	1
Suite Adobe	0
Verificar información de inventario de PP	0
Verificar información de Actas	36
Asesoría Actas	0
Actas Clasificación Física	55
Actas Archivo	60
Actas Sesiado	0
Actas Digitalización	0
TOTAL	188

RESUMEN DE TICKETS OTROS INCIDENTES DIFERENTES	
SERVICIO	TOTAL
Conectividad	76
Software	266
Formateo	134
Hardware	50
Hardware-Software	29
Seguridad Perimetral	9
IMAC: Inventarios	0
Información	2
Colegio en la nube: Desmonte de Salas	1
Colegio en la Nube: Hardware	1
Presupuesto Participativo: Formateo	43
Presupuesto Participativo: Conectividad	0
Presupuesto Participativo: Hardware	1
Presupuesto Participativo: Software	1
Presupuesto Participativo: Verificar información de inventario de PP	29
Presupuesto Participativo: Hardware: Garantías	51
TOTAL	693

RESUMEN DE TICKETS OTROS INCIDENTES DIFERENTES	
SERVICIO	TOTAL
Conectividad	76
Software	266
Formateo	134
Hardware	50
Hardware-Software	29
Seguridad Perimetral	9
IMAC: Inventarios	0
Información	2
Colegio en la nube: Desmonte de Salas	1
Colegio en la Nube: Hardware	1
Presupuesto Participativo: Formateo	43
Presupuesto Participativo: Conectividad	0
Presupuesto Participativo: Hardware	1
Presupuesto Participativo: Software	1
Presupuesto Participativo: Verificar información de inventario de PP	29
Presupuesto Participativo: Hardware: Garantías	51
TOTAL	693

En la línea telefónica 3856700 opción **3 Calidad Mesa de Ayuda**, se recibieron **57** llamadas durante el mes, la característica de estas llamadas es:

- Solicitud de servicio técnico (**51**), estas solicitudes se envían a Call Center para su programación.
- Solicitud de información (**16**), estas llamadas son por parte de las Instituciones y/o Secciones Escuela, las cuales presentan inquietudes

acerca del proceso de reposición de equipos, instalación y configuración de las terminales livianas pertenecientes al proyecto de colegios en la Nube.

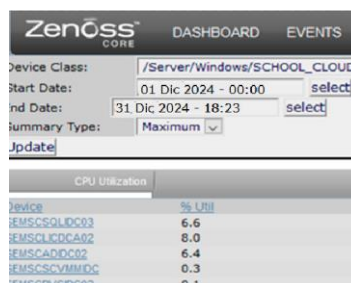
5. ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

- a). En el periodo comprendido del 1 al 31 de diciembre de 2024, el personal del área de servidores de la Mesa de Ayuda en el proceso de mejoramiento continuo realiza el monitoreo diario de la granja de servidores de Colegios en la Nube.

Solución:

El personal del área de servidores en su tarea diaria ve necesario conocer y documentar los umbrales de operación de las diferentes variables (CPU, Tráfico de Red, Espacio en Disco, etc.) de los servidores que prestan servicio a las salas de cómputo de la plataforma de Colegio en la Nube con el fin de estar en capacidad de identificar posibles cuellos de botella (como alto uso de CPU, alto tráfico de red, etc.) y tomar decisiones proactivas que ayuden a mantener la plataforma disponible y garantizar una experiencia de usuario de calidad.

A continuación, se muestra el TOP 5 de los **servidores con mayor uso de CPU en la Granja “Colegios en la Nube”** para el periodo del 1 al 31 de diciembre de 2024



CPU Utilization	
Device	% Util
RMSCSQLIDC03	6.6
RMSCLICDCA02	8.0
RMSCADIDC02	6.4
RMSCSCVMMIDC	0.3
RMSCPVSIDC02	0.1

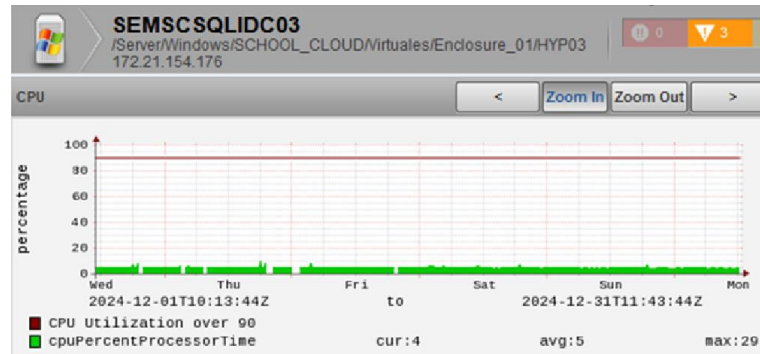
En **primer, segundo y tercer** lugar se encuentran los servidores SQLIDC03, LICDCA02 y ADIDC02 que desempeñan los roles de bases de datos y aprovisionamiento Citrix “Colegios en la Nube”.

En **cuarto y quinto** lugar se encuentran los servidores SCVMMIDC y PVSIDC02 los cuales prestan los servicios de aprovisionamiento de la Plataforma Citrix.

En el Sistema de Monitoreo Zenoss usado por el Área de Servidores se cuenta con una gráfica histórica del comportamiento del CPU para cada uno de los servidores de la granja “Colegios en la Nube”.

A continuación, Gráfica histórica de consumo de CPU del servidor **SQLIDC03**

(Servidor de base de datos “Colegios en la Nube”), para el periodo del **1 al 31 de diciembre de 2024**.



b). En el periodo del 1 al 31 de diciembre de 2024, el Área de Servidores de la Mesa de Ayuda en conjunto con el área de telecomunicaciones realiza Monitoreo de los Access Point CISCO, UBIQUITI y DLINK que hacen parte del parque tecnológico de la secretaria de Educación Municipal instalado en las Instituciones Educativas.

Solución:

El personal del área de servidores de la Mesa de Ayuda en conjunto con el área de telecomunicaciones configuro en el sistema de monitoreo los Access Point CISCO, UBIQUITI Y DLINK que hacen parte del parque tecnológico de la Secretaria de Educación Municipal los cuales se encuentran instalados en las Instituciones Educativas con el fin de conocer y documentar los umbrales de operación de las diferentes variables de dichos dispositivos, con dicho proceso el proyecto estará en capacidad de identificar posibles cuellos de botella (como alta cantidad de usuarios conectados) y tomar decisiones proactivas que ayuden a mantener la plataforma disponible y garantizar una experiencia de usuario de calidad.

En el Sistema de Monitoreo Zenoss usado por el Área de Servidores se cuenta con una gráfica histórica del comportamiento de las conexiones a las redes WIFI de las Instituciones Educativas, como se muestra a continuación:

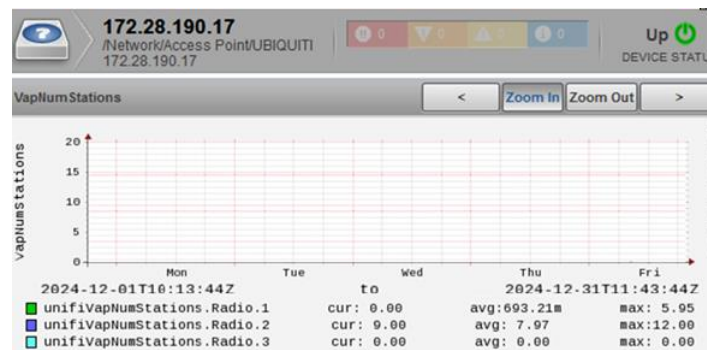
Cantidad Usuarios Conectados Access Point **CISCO**
Institución Educativa LA INDEPENDENCIA

Disminución en la cantidad de conexiones en el periodo del **01 al 31 de diciembre de 2024**.



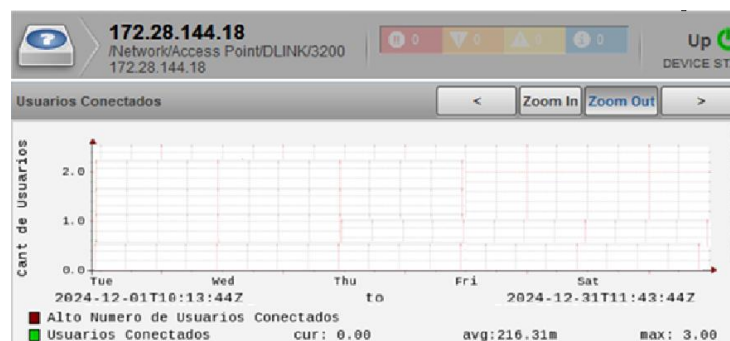
Cantidad Usuarios Conectados Access Point **UBIQUITI**
Institución Educativa TOMAS CARRASQUILLA NRO. 2.

Disminución en la cantidad de conexiones en el periodo del **01 al 31 de diciembre de 2024.**



Cantidad Usuarios Conectados Access Point **DLINK**
Institución Educativa PEDRO CLAVER AGUIRRE.

Disminución en la cantidad de conexiones en el periodo del **01 al 31 de diciembre de 2024.**



C). En el periodo del 1 al 31 de diciembre de 2024, el Área de Servidores de la Mesa de Ayuda realiza Monitoreo de la Temperatura del Datacenter de la América en donde se alojan los Servidores de la Plataforma de “Colegios en la Nube”

Solución:

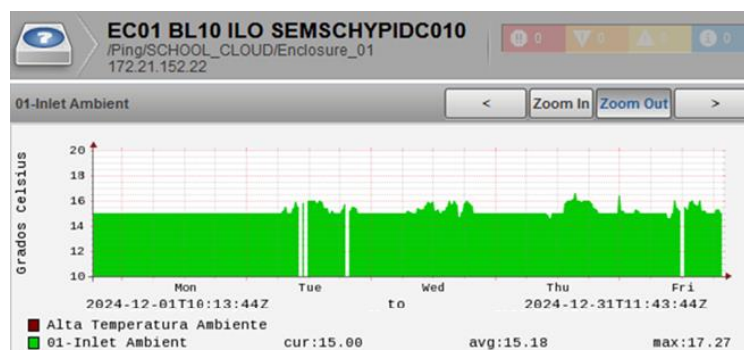
En el Datacenter de la empresa TIGO/UNE ubicado en el Barrio La América se alojan 64 servidores físicos del tipo HP Blade BL460C, propiedad de la Secretaría de Educación de Medellín, desde los cuales operan aproximadamente 1400 máquinas virtuales que prestan servicio a la Plataforma “Colegios en la Nube”

El área de Servidores de la Mesa de Ayuda de las Instituciones Educativas de Medellín tiene a su cargo la Administración de la Plataforma de Colegios en la Nube y en el marco de dicha administración es importante conocer y documentar el comportamiento histórico de la temperatura ambiente percibida por cada uno de los servidores físicos mencionados con el fin de identificar los umbrales normales de refrigeración y generar alertas proactivas en caso de presentarse alguna alteración que pueda poner en riesgo la integridad de los componentes electrónicos de los servidores.

Haciendo uso de los sensores de temperatura incluidos en el hardware de los servidores, se configura un monitoreo periódico cada 5 minutos de la temperatura ambiente y la temperatura de los discos duros de los servidores. Dichas gráficas de monitoreo se alojan en el sistema Zenoss y pueden ser consultadas vía web por el personal de servidores de la Mesa de Ayuda de Secretaría de Educación.

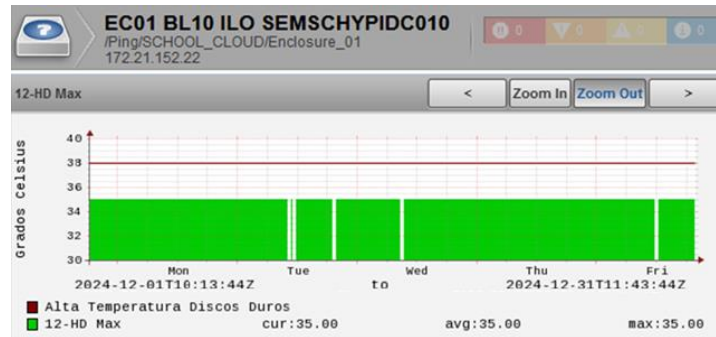
Temperatura ambiente promedio del Datacenter percibida por los Servidores durante el periodo del **1 al 31 de diciembre de 2024:**

17.27 grados centígrados (dentro de los umbrales recomendados).



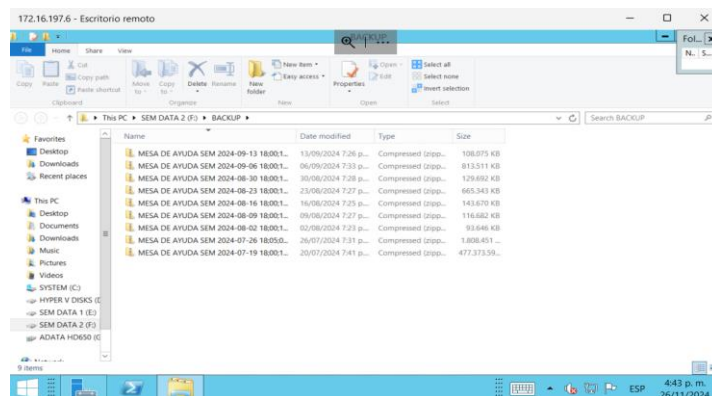
Temperatura promedio de los discos duros de los servidores durante el periodo del 1 al 31 de diciembre de 2024:

35.00 grados centígrados (dentro de los umbrales recomendados).



En caso de presentarse una temperatura por encima de las mencionadas, el sistema ZENOSS genera una alerta proactiva al personal de servidores para prevenir cualquier afectación a los componentes electrónicos de los servidores.

d). En el periodo comprendido del 1 al 31 de diciembre de 2024 el personal del área de servidores de la Mesa de Ayuda realiza el Backup programado de los servidores Core de los equipos que son vitales para el proceso de soporte y atención de incidentes del proyecto, para tener el respectivo respaldo.



Solución:

El personal del área de servidores de la Mesa de Ayuda, en la tarea de mejoramiento continuo realiza los Backups correspondientes a los servidores Core de los equipos que son vitales para el proceso de soporte y atención de incidentes del proyecto; esto con el fin de tener un respaldo de la información para asegurar la disponibilidad y el funcionamiento de los sistemas del proyecto.

e). En el periodo comprendido del 1 al 31 de diciembre de 2024, el Área de Servidores realiza seguimiento a la operación del aplicativo OCSINVENTORY.

Solución:

OCSINVENTORY es empleado por la Mesa de Ayuda para el Registro Automatizado del Inventario de Software y Hardware de los Equipos de Cómputo instalados en las Instituciones Educativas de la Secretaría de Educación de Medellín. En promedio, **entre 20 y 50 computadores realizaron Inventario Automático diariamente** en el periodo comprendido del 1 al 31 de diciembre de 2024.

Estadísticas para el Periodo del 1 al 31 de diciembre de 2024.

Este análisis de cantidad visitas para OCSINVENTORY ha sido generado mediante el aplicativo OpenSource AWStats, basado en los logs de accesos al servicio Apache (var/log/apache2/access.log)

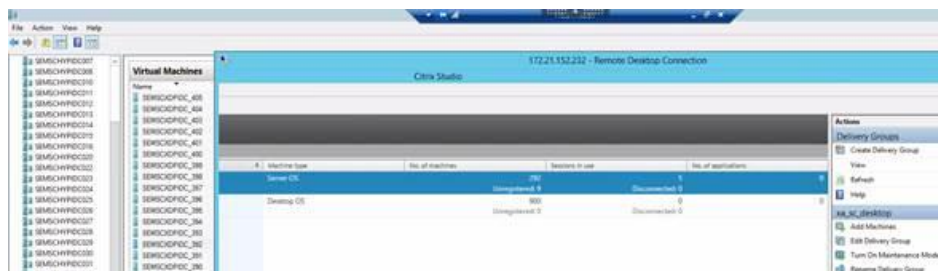


Día	Número de visitas	Día	Número de visitas	Día	Número de visitas	Día	Número de visitas	Día	Número de visitas
01 Dic 2024	50	08 Dic 2024	9	15 Dic 2024	11	22 Dic 2024	9	29 Dic 2024	10
02 Dic 2024	14	09 Dic 2024	10	16 Dic 2024	7	23 Dic 2024	9	30 Dic 2024	10
03 Dic 2024	18	10 Dic 2024	10	17 Dic 2024	8	24 Dic 2024	8	31 Dic 2024	7
04 Dic 2024	46	11 Dic 2024	15	18 Dic 2024	13	25 Dic 2024	8		
05 Dic 2024	36	12 Dic 2024	19	19 Dic 2024	12	26 Dic 2024	11		
06 Dic 2024	24	13 Dic 2024	20	20 Dic 2024	9	27 Dic 2024	8		
07 Dic 2024	16	14 Dic 2024	10	21 Dic 2024	12	28 Dic 2024	10		

Reducción notable en la cantidad de conexiones en el periodo del 1 al 31 de diciembre de 2024, cómo se mostró en la imagen anterior.

5.1 SERVIDORES ENCENDIDOS (Uptime)

SERVIDOR	MAQUINAS	SESIONES
XA_DESKTOP	292	0
XD_DESKTOP	900	0



Durante el periodo evaluado, el personal del área de servidores de la Mesa de Ayuda; realizo las siguientes actividades:

Se realizan los siguientes tickets para el mejoramiento continuo de la plataforma

tecnológica de la Mesa de Ayuda.

TICKET	ASUNTO
33222887	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2050Z5Q
33222886	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2051CC9
33222885	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293GWB
33222884	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2045V0W
33222883	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG205122Q
33222882	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293CIG
33222881	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293MQB
33222880	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG205103X
33222879	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2050J30
33222878	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293MQ0
33222877	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG22940HB
33222876	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG20507Y9
33222875	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2050J2W
33222874	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2051C72
33222873	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293RF9
33222871	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG20501HD
33222870	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2045QJF
33222869	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2523PDP
33222868	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG20510XD
33222867	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2050JTN
33222866	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG20513W2
33222865	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2051080
33222864	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2521XTL
33222863	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293ZG6
33222862	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2045WXY
33222861	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2045TPZ
33222859	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2045TH0
33222858	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293JQK
33222857	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG3255F3J
33222856	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2045T7M
33222855	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293LBZ
33222854	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2051127
33222853	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2051CBP
33222852	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293CVW
33222851	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293CBG
33222850	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2050Z0S

33222849	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293C0Y
33222848	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293N7Z
33222847	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293KHL
33222846	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293V33
33222845	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293JJ7
33222844	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293SRN
33222843	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293JFF
33222842	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG2293SBN
33222841	Tramite garantía equipos presupuesto participativo // 5CG20503R0
33222988	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2521X47 / Problema Disco - NES (15587)
33222987	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG252323P / Equipo no Enciende - NES (15586)
33222986	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2522L89 / Touchpad Malo - NES (15585)
33222985	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2523RRW / Problema Pantalla - NES (15584)
33222984	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP26L5Y3 / Pantalla Quebrada - NES (15583)
33222983	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2522X8V / Carcasa Quebrada - NES (15581)
33222977	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP26N79Y / Problema de Red - NES (15580)
33222972	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP28CJ81 / Problema Disco - NES (15579)
33222965	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP275KVP / Problema Disco - NES (15578)
33222964	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP28HGNV / Problema Disco - NES (15577)
33222963	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP28CFCV / Problema Disco - NES (15576)
33222962	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2522RFM / Problema Pantalla - NES (15575)
33222961	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP29P0RL / Problema Disco - NES (15574)
33222957	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP25P5M2 / Pantalla Quebrada - NES (15573)
33222956	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP277ZXY / Pantalla Quebrada - NES (15572)
33222955	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP28HFSQ / Problema Disco - NES (15571)
33222954	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP27HHHW / Equipo no Enciende - NES (15570)
33222953	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP25G18B / Problema Pantalla - NES (15569)
33222952	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP24EDLZ / Equipo no Enciende - NES (15568)
33222951	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2523RM3 / Teclado Malo - NES (15567)
33222950	Tramite Garantía Computadores Futuro. N/A / Carcasa Quebrada - NES (15565)
33222949	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG3127D64 / cargador malo - NES (15564)
33222948	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG3127BCH / cargador malo - NES (15563)
33222946	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2522H49 / Problema Pantalla - NES (15562)
33222945	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP2649D8 / Pantalla Quebrada - NES (15561)
33222944	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP26L1TR / Carcasa Quebrada - NES (15560)
33222943	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP26H5D5 / Pantalla Quebrada - NES (15559)
33222942	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2523SD2 / Pantalla Quebrada - NES (15557)
33222941	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2523388 / Pantalla Quebrada - NES (15558)

33222940	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2523DLV / Problema Disco - NES (15453)
33222939	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP29K2BM / Problema Disco - NES (15452)
33222938	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP28P237 / Pantalla Quebrada - NES (15451)
33222937	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP24EA7L / Carcasa Quebrada - NES (15212)
33222936	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP25YS40 / Equipo no Enciende - NES (15406)
33222934	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP25M0EQ / Equipo no Enciende - NES (15405)
33222933	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP27HMY / Pantalla Quebrada - NES (15404)
33222918	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP275W6L / Problema Disco - NES (15403)
33222917	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP26N3EJ / Problema Pantalla - NES (15402)
33222916	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP279TPV / Problema Pantalla - NES (15401)
33222915	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP28HDGB / Equipo con Fallos - NES (15400)
33222914	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP26H7D0 / Equipo no Enciende - NES (15399)
33222913	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP2642EV / Equipo no Enciende - NES (15398)
33222912	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP28C8DF / Problema Disco - NES (15396)
33222911	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP24E7A1 / Equipo no Enciende - NES (15395)
33222910	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG252360H / Pantalla Quebrada - NES (15263)
33222909	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG25237XD / Equipo no Enciende - NES (15262)
33222908	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP28CLMG / Problema Disco - NES (15393)
33222907	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP26JCP9 / Equipo no Enciende - NES (15392)
33222906	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP280H9Q / Problema Disco - NES (15391)
33222905	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG2523DV1 / Carcasa Quebrada - NES (15390)
33222904	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP29K4PA / Problema Disco - NES (15389)
33222903	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP28HPJG / Problema Disco - NES (15388)
33222902	Tramite Garantía Computadores Futuro. 5CG25225Y8 / Equipo no Enciende - NES (15387)
33222901	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP238Y0C / Teclado Malo - NES (15385)
33222900	Tramite Garantía Computadores Futuro. MP28NZAF / Equipo no Enciende - NES (15266)

Durante el periodo del **1 al 31 de diciembre de 2024**, NO se ha realizado modificación en los rangos previamente creados para la operación en las Instituciones Educativas.

Para el periodo del **1 al 31 de diciembre de 2024**, la Mesa de Ayuda realizo gestión de Garantías de equipos de cómputo de Presupuesto Participativo y Garantías de equipos de cómputo de Computadores Futuro.

GARANTÍAS COMPUTADORES FUTURO	
TIPO DE CASOS	CANTIDAD
CASOS ABIERTOS	336
CASOS RESUELTOS	1606

CASOS SIN GARANTIA	279
TOTAL, CASOS GESTIONADOS	2221

GARANTÍAS PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	
TIPO DE CASOS	CANTIDAD
CASOS ABIERTOS	226
CASOS RESUELTOS	498
CASOS SIN GARANTIA	145
TOTAL, CASOS GESTIONADOS	869

6. MONITOREO SWITCH Y AP'S RED LAN INTERNA DE LAS I.E

Actualmente se están monitoreando los equipos de telecomunicaciones de la red **LAN (SW y AP's Red Interna)** que hacen parte del proyecto de la plataforma informática de la Secretaría de Educación en las Instituciones Educativas por medio de la herramienta Zabbix; implementada por parte del personal de Telecomunicaciones de la Mesa de Ayuda con el fin que se generen las alarmas correspondientes en el momento de una desconexión de estos.

A continuación, se muestran algunos de los dispositivos que se encuentran configurados en dicha plataforma.

Access point	1641	291	1932
Linux servers	3	10	13
Router	95	19	114
Switch	752	44	796
Zabbix servers	1		1

Los informes que se pueden obtener con la herramienta se visualizan a continuación, cada uno de los SW monitoreados se puede visualizar por separado.

Normalidad en los equipos de telecomunicaciones:

SWITCH

SW_1_SE Fe y Alegria Granizal	SW_1_SE Fe y Alegria Granizal is unavailable by ICMP	100.0000%
SW_1_SE Fe y Alegria Popular_2	Ping loss is too high on SW_1_SE Fe y Alegria Popular_2	100.0000%
SW_1_SE Fe y Alegria Popular_2	Response time is too high on SW_1_SE Fe y Alegria Popular_2	100.0000%
SW_1_SE Fe y Alegria Popular_2	SW_1_SE Fe y Alegria Popular_2 is unavailable by ICMP	100.0000%
SW_1_SE Fe y Alegria Segunda Agrupacion	Ping loss is too high on SW_1_SE Fe y Alegria Segunda Agrupacion	100.0000%
SW_1_SE Fe y Alegria Segunda Agrupacion	Response time is too high on SW_1_SE Fe y Alegria Segunda Agrupacion	100.0000%
SW_1_SE Fe y Alegria Segunda Agrupacion	SW_1_SE Fe y Alegria Segunda Agrupacion is unavailable by ICMP	100.0000%
SW_1_SE Graciela Jimenez de Bustamante	Ping loss is too high on SW_1_SE Graciela Jimenez de Bustamante	100.0000%
SW_1_SE Graciela Jimenez de Bustamante	Response time is too high on SW_1_SE Graciela Jimenez de Bustamante	100.0000%
SW_1_SE Graciela Jimenez de Bustamante	SW_1_SE Graciela Jimenez de Bustamante is unavailable by ICMP	100.0000%
SW_1_SE jose Manuel Mora Vasquez	Ping loss is too high on SW_1_SE jose Manuel Mora Vasquez	100.0000%
SW_1_SE jose Manuel Mora Vasquez	Response time is too high on SW_1_SE jose Manuel Mora Vasquez	100.0000%

ACCESS POINT

AP_4_JE Finca la Mesa	AP_4_JE Finca la Mesa is unavailable by ICMP	100.0000%
AP_4_JE Finca la Mesa	Ping loss is too high on AP_4_JE Finca la Mesa	100.0000%
AP_4_JE Finca la Mesa	Response time is too high on AP_4_JE Finca la Mesa	100.0000%
AP_4_JE Gabriel Restrepo Moreno	AP_4_JE Gabriel Restrepo Moreno is unavailable by ICMP	100.0000%
AP_4_JE Gabriel Restrepo Moreno	Ping loss is too high on AP_4_JE Gabriel Restrepo Moreno	100.0000%
AP_4_JE Gabriel Restrepo Moreno	Response time is too high on AP_4_JE Gabriel Restrepo Moreno	100.0000%
AP_4_JE Jose Roberto Vasquez	AP_4_JE Jose Roberto Vasquez is unavailable by ICMP	100.0000%
AP_4_JE Jose Roberto Vasquez	Ping loss is too high on AP_4_JE Jose Roberto Vasquez	100.0000%
AP_4_JE Jose Roberto Vasquez	Response time is too high on AP_4_JE Jose Roberto Vasquez	100.0000%
AP_4_JE Juan Bautista La Salle	AP_4_JE Juan Bautista La Salle is unavailable by ICMP	100.0000%
AP_4_JE Juan Bautista La Salle	Ping loss is too high on AP_4_JE Juan Bautista La Salle	100.0000%
AP_4_JE Juan Bautista La Salle	Response time is too high on AP_4_JE Juan Bautista La Salle	100.0000%

Histórico de las alarmas generadas:

Time	☐	Severity	Recovery time	Status	Info	Host ▲	Problem	Duration	Ack	Actions	Tags
2024-11-07 11:33:36	☐	Average		PROBLEM		1-SEMSVRADN1	Zabbix agent on 1-SEMSVRADN1 is unreachable for 5 minutes	19d 4h 32m	No		
2024-11-07 11:33:26	☐	Average		PROBLEM		2-SEMSVRADN2	Zabbix agent on 2-SEMSVRADN2 is unreachable for 5 minutes	19d 4h 33m	No		
2024-11-07 11:33:12	☐	Average		PROBLEM		3-SEMSVRADC1	Zabbix agent on 3-SEMSVRADC1 is unreachable for 5 minutes	19d 4h 33m	No		
2024-11-07 11:33:02	☐	Average		PROBLEM		4-SEMSVRADC2	Zabbix agent on 4-SEMSVRADC2 is unreachable for 5 minutes	19d 4h 33m	No		
2024-11-07 11:33:48	☐	Average		PROBLEM		5-SEMSVRADS1	Zabbix agent on 5-SEMSVRADS1 is unreachable for 5 minutes	19d 4h 32m	No		
2024-11-07 11:33:34	☐	Average		PROBLEM		6-SEMSVRADS2	Zabbix agent on 6-SEMSVRADS2 is unreachable for 5 minutes	19d 4h 32m	No		
2024-11-07 11:33:28	☐	Average		PROBLEM		7-SEMSVRAFILTRADODESACTIVADO	Zabbix agent on 7-SEMSVRAFILTRADODESACTIVADO is unreachable for 5 minutes	19d 4h 32m	No		
15:46:58	☐	Average				AP_1_CE El Cerro	↑ AP_1_CE El Cerro is unavailable by ICMP	19m 29s	No		
15:46:32	☐	Average				AP_1_CE El Placer	↑ AP_1_CE El Placer is unavailable by ICMP	19m 55s	No		
16:00:38	☐	Warning	16:01:38			AP_1_CE El Plan	↓ Ping loss is too high on AP_1_CE El Plan	1m	No		
15:46:38	☐	Average	16:00:38			AP_1_CE El Plan	↑ AP_1_CE El Plan is unavailable by ICMP	14m	No		
15:46:44	☐	Average				AP_1_CE Juan Andres Patino	↑ AP_1_CE Juan Andres Patino is unavailable by ICMP	19m 43s	No		
2024-03-10 12:11:52	☐	Average		PROBLEM		AP_1_CE Las Playas	↑ AP_1_CE Las Playas is unavailable by ICMP	8m 21d 3h	No		
16:04:57	☐	Warning				AP_1_CE Luis Mesa Villa	↓ Response time is too high on AP_1_CE Luis Mesa Villa	1m 30s	No		
2023-11-23 14:16:55	☐	Average		PROBLEM		AP_1_CE Piedad Bienes	↑ AP_1_CE Piedad Bienes is unavailable by ICMP	1m 54s	No		

El personal de la Mesa de Ayuda se comunicó con las sedes que presentan alertas en los equipos de telecomunicaciones, detectando que habían apagado los breakers, los cuales suministran la energía a los SW. Se obtienen resultado satisfactorio al encenderlos.

Al mes evaluado se tiene un total de **796** switch y **1932** Access Point actualizados, que hacen parte del proyecto Instituciones Educativas, estos equipos se pueden monitorear constantemente, para la administración y mejora en el funcionamiento de la plataforma tecnológica. adicional existen **318** switch no administrables que no se pueden configurar debido a su obsolescencia.

Tipos de alarmas proactivas que se presentaron durante el mes evaluado.

Se presenta reiteración en el apagado de SW: Esta alarma se genera al momento de apagar y encender el equipo varias veces al día, esto produce un log de alarmas significativas las cuales hacen que demore el proceso de gestión y la apertura en los anillos de fibra.

6.1. TELECOMUNICACIONES

El área de telecomunicaciones continúa implementando las listas de acceso (**ACL**) con el fin de asegurar la integridad de las redes de telecomunicaciones de las instituciones educativas, hasta el momento se han creado **334 ACL**.

En el mes evaluado se crearon **listas de acceso**, se realizó ingreso de direcciones físicas adicionales debido a la entrega de portátiles del programa computadores para educar, Tablet y equipos adquiridos por el establecimiento o portátiles de propiedad de los docentes

Para el periodo evaluado se ha venido realizando el proceso de actualización de inventarios, actualización de firmware para los dispositivos de cada sede.

A continuación, se relaciona las instituciones que se le actualizaron el firmware en el mes evaluado

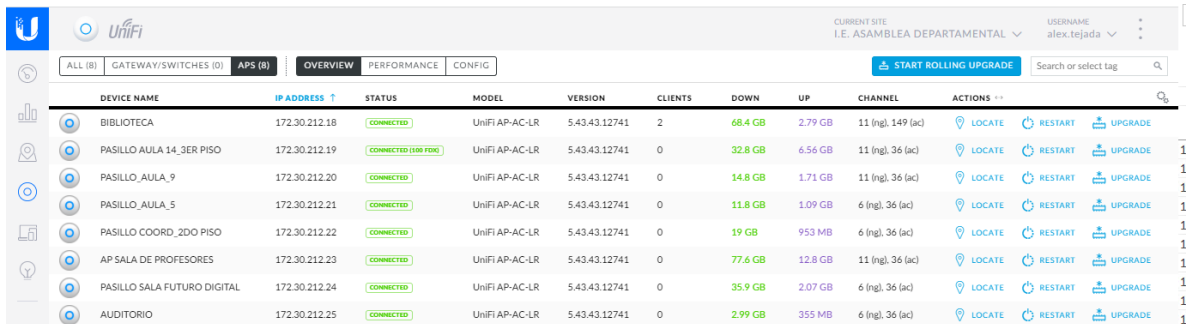
INSTITUCION EDUCATIVA	CANTIDAD	OBSERVACIONES
I.E. NUEVO AMANECER MANO DE DIOS	22	ACTUALIZACIÓN
I.E. JOSE MARIA BRAVO MARQUEZ	2	ACTUALIZACIÓN
S.E. LA FRANCIA	1	ACTUALIZACIÓN
I.E. ALFREDO COCK ARANGO	21	ACTUALIZACIÓN
S.E. REPUBLICA DEL PERU	6	ACTUALIZACIÓN

I.E. FE Y ALEGRIA SAN JOSE	6	ACTUALIZACIÓN
I.E. VILLA FLORA	1	ACTUALIZACIÓN
I.E. MANUEL J BETANCUR	32	ACTUALIZACIÓN
I.E. JUAN DE DIOS CARVAJAL	6	ACTUALIZACIÓN
S.E. TOSCANA	4	ACTUALIZACIÓN

6.1.1. CONTROLADOR UNIFI (WLC)

Con el fin de permitir desplegar y operar la red local inalámbrica de una manera unificada, sin tener que repetir las mismas operaciones en cada uno de los APS de la red local; se implementó un servidor WLC para los Access Point de la marca Unifi utilizando el software proporcionado por el fabricante de los dispositivos. Dentro de las funciones permite configurar, monitorizar y diagnosticar problemas en la red.

Actualmente se cuenta con **847 AP** y **224** Instituciones asociados a la controladora.



The screenshot shows the Unifi Controller interface. The top navigation bar includes 'ALL (8)', 'GATEWAY/SWITCHES (0)', 'APS (8)', 'OVERVIEW', 'PERFORMANCE', and 'CONFIG'. A 'START ROLLING UPGRADE' button is visible. The main table lists various devices with columns for Device Name, IP Address, Status, Model, Version, Clients, Down, Up, Channel, and Actions. The devices listed include BIBLIOTECA, PASILLO AULA 14_3ER PISO, PASILLO_AULA_9, PASILLO_AULA_5, PASILLO COORD_2DO PISO, AP SALA DE PROFESORES, PASILLO SALA FUTURO DIGITAL, and AUDITORIO. All devices are shown as 'CONNECTED'.

7. PRINCIPALES ACTIVIDADES PLANEADAS PARA EJECUCIÓN EN EL SIGUIENTE MES

1	Se continuará con el proceso de instalación y configuración de los equipos de telecomunicaciones para las instituciones Educativas oficializadas
2	Monitoreo proactivo de la plataforma.
3	Se continúa con la implementación las listas de acceso (ACL) con el fin de asegurar la integridad de las redes de telecomunicaciones de las instituciones Educativas.
4	Se continuará con el soporte informático remoto y presencial para personal docente y administrativo de las de las Instituciones Educativas de Medellín y sus corregimientos
5	Se continúa con el proceso del mantenimiento preventivo de los computadores de la plataforma. (FORMATEO).

8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) **SOPORTE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - MESA DE SERVICIOS**

ANS	Tickets Generados	Tickets Pendientes	Porcentaje Pendientes	Tickets Cancelados	Tickets Cerrados	Solucionados en tiempo Pactado	Solucionados fuera de Tiempo Pactado	Porcentaje de Cumplimiento
Alta	1	0	0%	0	1	1	0	100,0%
Media	23	0	0%	0	23	23	0	100,0%
Baja	212	1	0%	2	211	209	2	99,1%
A.Prog.	759	85	11%	7	674	674	0	100,0%
Total	995	86	9%	9	909	907	2	99,8%

Para el próximo mes se intensificará el seguimiento y control de calidad a la utilización de la herramienta de gestión para todos los agentes de soporte técnico y de Call Center, principalmente en los siguientes aspectos:

- Monitoreo diario a la gestión de incidentes por agente.
- Auditoria a la documentación de tickets en OTRS.
- Control de recepción de órdenes de servicio, con el propósito de garantizar el correcto diligenciamiento.
- Verificación de los problemas más recurrentes en la prestación del servicio, generando nuevos procedimientos Ejemplo: Descartes en Conectividad, procesos de formateo, etc.

TICKET SOLUCIONADO FUERA DEL TIEMPO PACTADO

Para el periodo evaluado se presentan **02** tickets que fueron atendidos y solucionados fuera de los de ANS pactados.

Solucionados fuera de Tiempo Pactado		
Baja	02	Alto flujo de ticket
Media	0	
Total	02	

9 HISTÓRICO INCIDENTE REPORTADOS

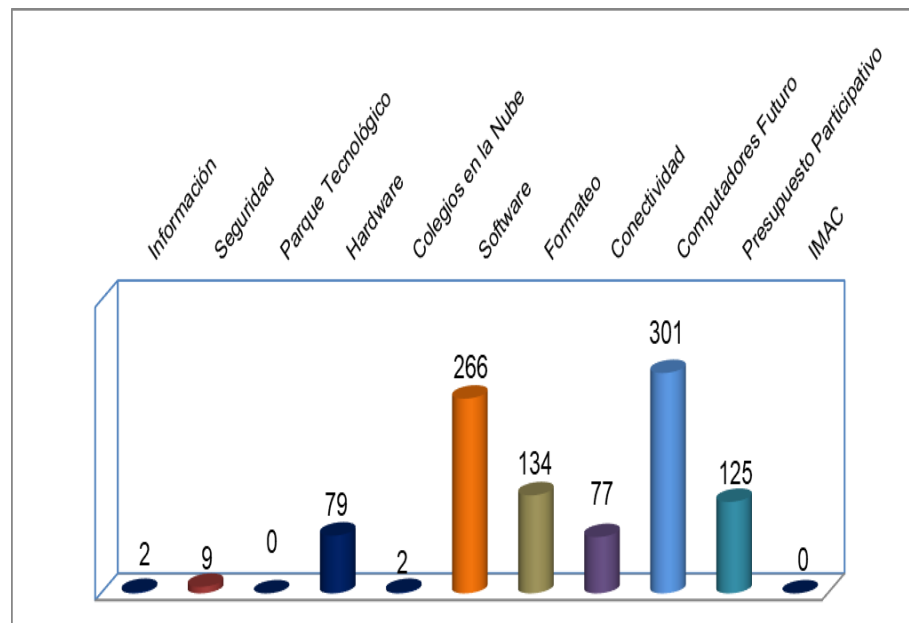
Mes	Ene. 2024	Feb. 2024	Mar. 2024	Abr. 2024	May. 2024	Jun. 2024	Jul. 2024	Ago. 2024	Sep del 1 al 14. 2024	Sep del 20 al 30 2024	Oct. 2024	Nov. 2024	Dic. 2024
Alta	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4	0	1
Media	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	20	23
Baja	0	48	38	104	89	58	91	126	385	140	403	131	212
A.Prog.	0	448	749	867	630	400	556	1037	1029	1141	721	262	759
Total	0	496	787	971	719	458	647	1164	1416	1282	1133	413	995

10 GRAFICA HISTÓRICO INCIDENTES REPORTADOS



11 TICKETS DISCRIMINADOS POR SERVICIOS

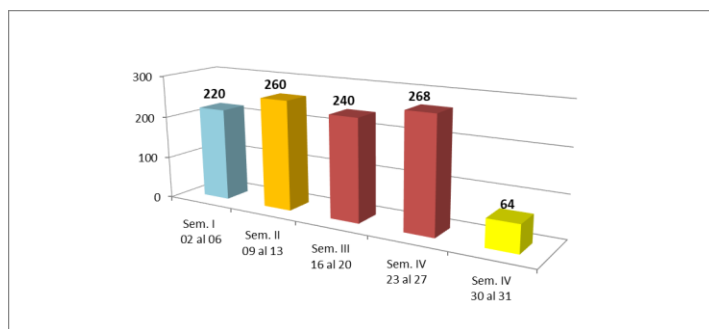
INFORME POR SERVICIO	
Información	2
Seguridad	9
Parque Tecnológico	0
Hardware	79
Colegios en la Nube	2
Software	266
Formateo	134
Conectividad	77
Computadores Futuro	301
Presupuesto Participativo	125
IMAC	0
Total	995



12. NIVEL DE SERVICIO LÍNEA TELEFÓNICA

DICIEMBRE						
Semana	Sem. I 02 al 06	Sem. II 09 al 13	Sem. III 16 al 20	Sem. IV 23 al 27	Sem. IV 30 al 31	Total
Llamada Entrante	220	260	240	268	64	1052
Tiempo Promedio Por llamada	0:01:40	0:01:45	0:01:38	0:01:40	0:01:25	0:01:38
Porcentaje llamada Atendida	100%	100%	100%	100%	100%	100%

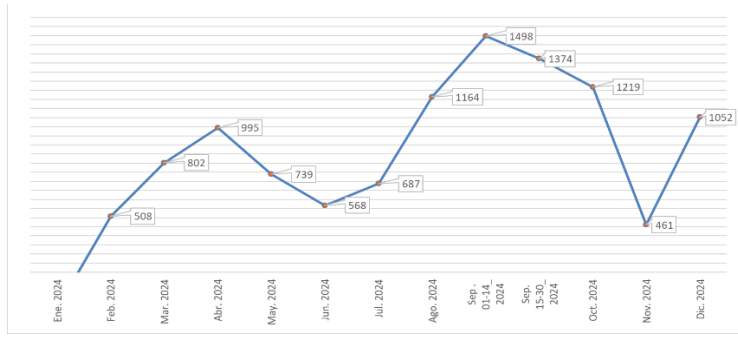
13 GRAFICO COMPORTAMIENTO DEL MES LÍNEA TELEFÓNICA LLAMADAS INGRESADAS Y ATENDIDAS



14 HISTORICO NIVEL DE SERVICIO LÍNEA TELEFÓNICA

Mes	Ene. 2024	Feb. 2024	Mar. 2024	Abr 2024	May. 2024	Jun 2024	Jul. 2024	Ag. 2024	Sep del 1 al 14. 2024	Sep del 20 al 30. 2024	Oct. 2024	Nov. 2024	Doc. 2024
Llamada Entrante 2024	0	508	802	986	739	568	687	1.164	1.498	1.374	1.219	461	1052
Tiempo Promedio Duración Por llamada	0:00:00	0:01:49	0:01:50	0:02:12	0:01:54	0:01:57	0:02:30	0:02:19	0:02:27	0:02:23	0:02:00	0:01:49	0:01:38
Porcentaje llamada Atendida	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

15. GRÁFICO HISTÓRICO NIVEL DE SERVICIO LÍNEA TELEFÓNICA

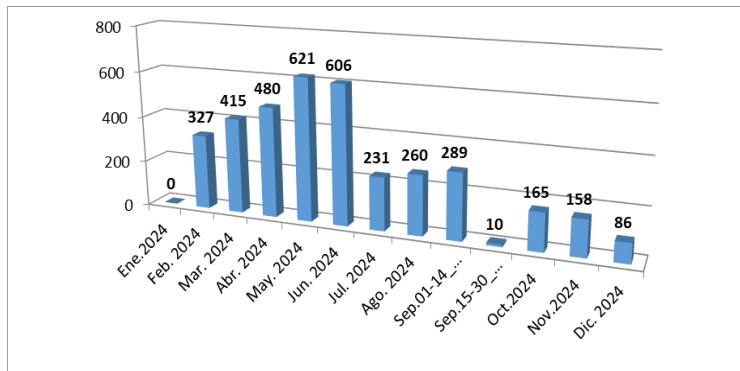


16 HISTÓRICO DE CASOS PENDIENTES

Pendientes	Ene. 2024	Feb. 2024	Mar. 2024	Abril. 2024	May. 2024	Jun. 2024	Jul. 2024	Ago. 2024	Sep del 1 al 14. 2024	Sep del 20 al 30. 2024	Oct. 2024	Nov. 2024	Dic. 2024
	0	327	415	480	621	606	231	260	289	10	165	158	86

17 GRAFICO HISTÓRICO DE CASOS PENDIENTES

La MDA tiene como prioridad ejecutar estos casos de manera inmediata en cada inicio de mes.



18 GESTIÓN DE GARANTÍAS

La Mesa de Ayuda realiza la gestión de garantías de los elementos de infraestructura soportados, en este proceso se generan las siguientes actividades:

GESTIÓN DE GARANTÍAS

Escalamiento a proveedor. Apertura de ticket o solicitud de servicio.

Registro y seguimiento de las solicitudes de garantía realizadas.
Reporte a la SEM de los tiempos de respuesta y cumplimiento de ANS del proveedor.
Seguimiento a la vigencia de garantías y reporte a la SEM para su gestión de renovación.
Coordinación de la logística de entrega con el proveedor.
Recibo de partes en reemplazo y ejecución de pruebas cuando aplique.

El área de servidores ha tramitado las siguientes garantías:

GARANTÍAS COMPUTADORES FUTURO	
TIPO DE CASOS	CANTIDAD
CASOS ABIERTOS	336
CASOS RESUELTOS	1606
CASOS SIN GARANTIA	279
TOTAL, CASOS GESTIONADOS	2221

GARANTÍAS PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	
TIPO DE CASOS	CANTIDAD
CASOS ABIERTOS	226
CASOS RESUELTOS	498
CASOS SIN GARANTIA	145
TOTAL, CASOS GESTIONADOS	869

19 TEMAS PENDIENTES OPERACIÓN MESA DE AYUDA

19.1 Apagado de los breakers del rack de comunicaciones en las I.E:

Se solicita cordialmente colaboración desde la Secretaría de Educación por medio de los buenos oficios y relaciones con las instituciones Educativas concientizar el no apagado de los Breakers del rack de comunicaciones, al realizar esta mala práctica, se presenta apertura de los anillos de fibra y por ende se ve afectado los servicios de internet y datos de otros planteles Educativos.



INFORME FINANCIERO Y CONTABLE

Se relaciona cuadro de ejecución presupuestal por componentes de acuerdo con el total comprometido y el valor por comprometer para el periodo:

CONTRATO 4600102568 MESA DE AYUDA II CON CORTE A DICIEMBRE DE 2024												 Institución Universitaria	
COMPONENTE	SUBTOTAL	GASTOS OPER Y ADMON	ESTAMPILLAS	VALOR TOTAL	ADICIÓN #	TOTAL AJUSTADO	VALOR CONTRATADO 12	TOTAL COMPROMETIDO	VALOR PAGADO 12	VALOR PAGADO 12 - Proyectado	TOTAL PAGADO	VALOR POR PAGAR	VALOR POR CONTRATAR
COMPONENTE SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1.467.350.492	117.388.039	49.012.532	1.633.751.063		1.633.751.063	12.721.206	-1.147.162.138	351.319.692	306.419.102	1.147.162.137	0	486.588.925
COMPONENTE LOGÍSTICO	24.721.597	1.977.728	825.752	27.525.077	600.000.000	627.525.077	0	-27.525.076	27.525.077	0	27.525.077	0	600.000.001
TOTALES	1.492.072.089	119.365.767	49.838.284	1.661.276.140	600.000.000	2.261.276.140	12.721.206	-1.174.687.214	378.844.769	306.419.102	1.174.687.214	0	1.086.588.926

RESUMEN					
PRESUPUESTAL					FINANCIERA
VALOR CONTRATO 102568_ de 2024		2.261.276.140			TOTAL COMPROMETIDO
					-1.055.043.146
GASTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS		162.476.878			GASTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS
					-84.403.452
ESTAMPILLAS		67.838.284			ESTAMPILLAS
					-35.240.616
VALOR A COMPROMETER		2.030.960.978			TOTAL CONTRATADO
					-1.174.687.214
COMPROMETIDO SERVICIOS TECNICOS 2024		-1.055.043.146			FACTURACION
					FACTURADO
VALOR POR COMPROMETER		975.917.832			2.261.276.140
					FACTURA PAGADA
					2.193.437.857
					RETENCION ESTAMPILLA
					67.838.283
					PAGADO
					1.139.446.598
					FACTURAR
					0
					DISPONIBLE EN BANCO
					1.053.991.259



INFORME ADMINISTRATIVO

De las obligaciones por parte el ITM contraídas en el contrato interadministrativo N°4600102568 de 2024 y de acuerdo con las solicitudes del contratante, se hace entrega de los certificados correspondientes al pago del sistema de seguridad social integral, conforme el contrato interadministrativo.

El personal contratado para el periodo es el siguiente:

Etiquetas de fila	Cuenta de ESTADO CONTRATISTA
Administrador de bases de datos	3
Administrador de ecosistema Microsoft-Google-Otros	1
Agente de Call Center	3
Agente de soporte en sitio	30
Agente de soporte Punto Vive Digital	1
Analista de calidad	3
Analista de la apropiación	1
Analista de laboratorio	1
Analista de servidores	1
Analista de telecomunicaciones	6
Apoyo centro gestor	6
Apoyo logístico	3
Coordinador de soporte	1
Coordinador laboratorio innovación	1
Coordinador mesa de ayuda	1
Desarrollador y administrador de bases de datos	1
Gestión de licenciamiento Adobe - Microsoft OnPremise	1
Gestión documental y planeación	1
Gestor de la apropiación	1
Logística	1
Profesional analítica y tableros de datos	1
Profesional apoyo contratación	1
Profesional apoyo ITM	1
Profesional de apropiación	2
Profesional de servidores	1
Profesional seguridad de la información	1
Soporte sedes externas	2
Total general	76

- **SEGURIDAD SOCIAL**

Se exigió a cada uno de los contratistas de prestación de servicios, la obligación de estar afiliado a la seguridad social de manera completa, es decir a Salud, Pensiones y una Administradora de Riesgos Laborales – ARL; se hizo seguimiento a esta obligación para su cumplimiento.

- **SUSPENSIONES**

Durante el corte que comprende este informe no se presentó ninguna novedad relacionada con suspensión de contrato interadministrativo.

- **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Durante el corte que comprende este informe no se presentó ninguna novedad relacionada con la seguridad o salud del personal contratista.

- **INFORME JURÍDICO**

Durante el período que comprende este informe no se evidenciaron situaciones que ameritaran procedimientos jurídicos ni ejecuciones de garantías.

Anexos:

- Anexo 1: Certificado Parafiscales
- Anexo 2: RUT ITM

Dado en Medellín, a los 02 días del mes de enero de 2025.

Atentamente,


GERMAN ALBERTO CARDONA QUINTERO
Supervisor