INFORME DE SOPORTE TÉCNICO EN SITIO.

Contrato: 238/2023 MDN-UGG-DA
Periodo: 1 al 31 de Mayo de 2026

Contratista: IOIP S.A.S.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular
3123912391
Bogotá D.C
Colombia NIT
901257606-5

CONTENIDO

1. Resumen Ejecutivo 4
2. Cantidad de solicitudes por Dependencia 6
3. Contexto y Definiciones 7
4. Rendimiento por Técnico de Soporte 8
5. Herramientas de Control 9
6. Anexos 9
7. Casos escalados internamente 9
8. Glosario de Términos 10
9. Conclusiones 10

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular
3123912391
Bogotá D.C
Colombia NIT
901257606-5

Índice de Tablas

Tabla 1: Resultados detallados por Clasificación 5
Tabla 2: Cantidad de casos por Analista Técnico 8
Tabla 3: Casos escalados al área técnica 10

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Tickets por clasificación 6
Gráfico 2: Cantidad de Tickets por semana 8

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular
3123912391
Bogotá D.C
Colombia NIT
901257606-5

1. Resumen Ejecutivo

En mayo de 2026 se atendieron un total de **239 casos** de soporte en sitio, clasificados en 9 categorías principales:

1. **Acompañamiento Funcional:** Orientación (asesoría) y formación (capacitación) en el uso adecuado del sistema.

2. **Configuración Funcional:** creacion en el sistema de perfiles y también la creación o modificación de plantillas

3. **Gestión de Documentos:** Abarca todo lo relacionado con el manejo de documentos, visualización de anexos, radicación, expedientes, cancelación de tareas.

4. **Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas:** procesos asociados a la firma digital (camerfirma) o electrónica, configuración de SIGNAX.

5. **Gestión de Usuarios:** Administración de usuarios, permisos dentro del sistema, incluyendo creación o desactivación.

6. **Incidencias, Lentitud del sistema:** Problemas de desempeño que afectan la operación del sistema y red del MDN y fallas técnicas o errores en el funcionamiento del sistema. Estos casos no pueden ser gestionados directamente desde el soporte técnico, por lo que se escalan al área técnica de IOIP para su análisis y solución

7. **Traslado a Soporte Interno MDN:** Casos que, por su alcance o nivel técnico, deben ser trasladados al equipo de soporte interno del MDN, ya que su atención y resolución son de su competencia.

8. **Sede Electrónica:** Gestión de credenciales y novedades relacionadas con la Sede Electrónica.

9. **Correo de Notificaciones / Reportes:** Configuración de notificaciones automáticas y validación de reportes.

Durante el período analizado se registraron **239 tickets**, concentrándose principalmente en temas relacionados con **Gestión de Usuarios**, que representan el **33% (79 casos)** del total. Esto evidencia que gran cantidad de solicitudes están asociadas a creación, modificación o ajustes de perfiles y accesos.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular
3123912391
Bogotá D.C
Colombia NIT
901257606-5

En segundo lugar, se encuentran los casos de **Gestión de Documentos** con un **39% (94 casos)**, reflejando una demanda importante en procesos documentales.

Las **incidencias asociadas a lentitud del sistema** representan el **7% (16 casos)**, lo que indica oportunidades de mejora relacionadas con desempeño y/o infraestructura.

Las demás categorías presentan una participación menor:

- **Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas:** 7% (16 casos)
- **Traslado a Soporte Interno MDN:** 5% (11 casos)
- **Configuración Funcional:** 7% (17 casos)
- **Acompañamiento Funcional:** 6% (14 casos)
- **Sede Electrónica:**1% (2 casos)
- **Correo de Notificaciones / Reportes:**1% (2 casos)

Resultados detallados por clasificación

Clasificación	Cantidad	%
Gestión de Documentos	94	39%
Gestión de Usuarios	79	33%
Configuración Funcional	17	7%
Incidencias, Lentitud del sistema	16	7%
Acompañamiento Funcional	14	6%
Traslado a Soporte Interno MDN	11	5%
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	4	2%
Sede Electronica	2	1%
Correo de Notificaciones	1	0%
Reportes	1	0%
Total general	**239**	**100%**

Tabla 1: Resultados detallados por Clasificación

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular
3123912391
Bogotá D.C
Colombia NIT
901257606-5

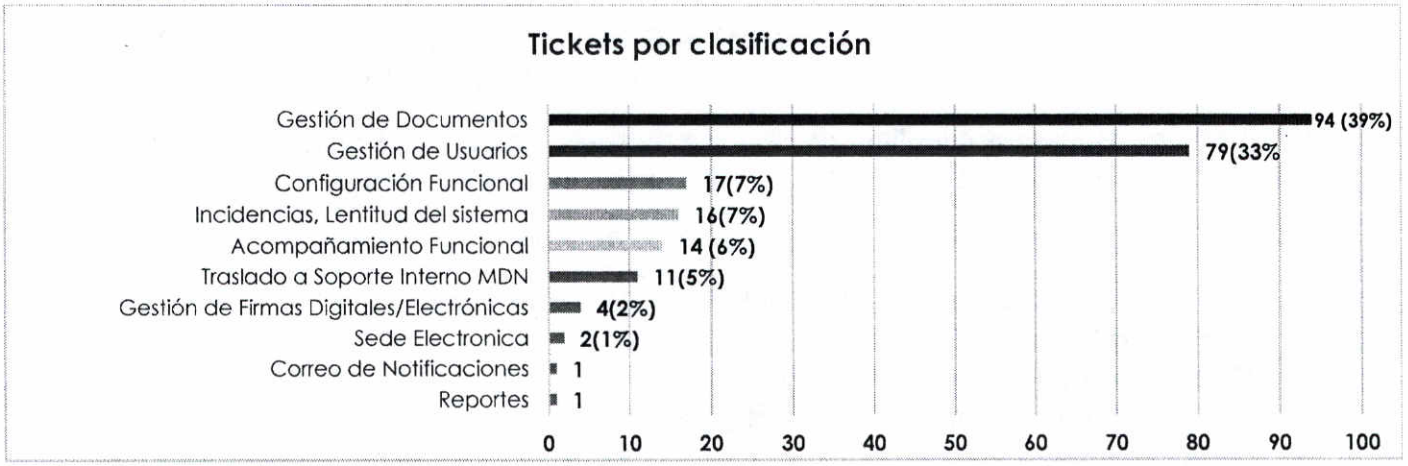


Gráfico 1: Tickets por clasificación

2. Cantidad de solicitudes por Dependencia

Del total de requerimientos registrados, se identifica la siguiente distribución por 6 principales dependencias:

- **Grupo Archivo General – 31 tickets**

Presenta diversidad en los tipos de solicitud:

- Incidencias / Lentitud: 11
- Gestión de Documentos: 8
- Gestión de Usuarios: 6
- Configuracion Funcional: 3
- Reportes, Acompañamiento Funcional, Notificaciones: 3

- **Oficina de Relacionamiento con el ciudadano – 23 tickets**

Distribución principal:

- Gestión de Documentos: 12
- Configuracion Funcional: 6
- Sede Electronica: 2
- Acompañamiento Funcional: 2
- Gestion de usuarios: 1

- **sistemas@mindefensa.gov.co – 8 tickets**

Principalmente:

- Gestión de Usuarios: 8

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular
3123912391
Bogotá D.C
Colombia NIT
901257606-5

- **Grupo de Bonos pensionales – 7 tickets**

Distribución principal:

- Configuracion Funcional: 3
- Gestión de Documentos: 2
- Gestión de Usuarios: 1
- Acompañamiento Funcional: 1

- **Oficina de Control Interno Sectorial– 6 tickets**

Mayormente asociados a:

- Gestion de usuarios: 2
- Gestión de Documentos: 3
- Traslado a soporte MDN: 1

- **Otras dependencias – 164 tickets**

Otras dependencias	164
Gestion de Documentos	69
Gestion de Usuarios	61
Traslado a Soporte Interno MDN	10
Acompañamiento Funcional	10
Incidencias, lentitud del sistema	5
Configuracion Funcional	5
Gestión de Firmas Digitales/Electrónicas	4

3. 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 todos los procesos de **gestión documental, radicación, conformación de expedientes electrónicos, permisos de acceso, flujos documentales, integraciones con fuerzas,** entre otros.

Las actividades de soporte en sitio incluyen:

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular
3123912391
Bogotá D.C
Colombia NIT
901257606-5

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

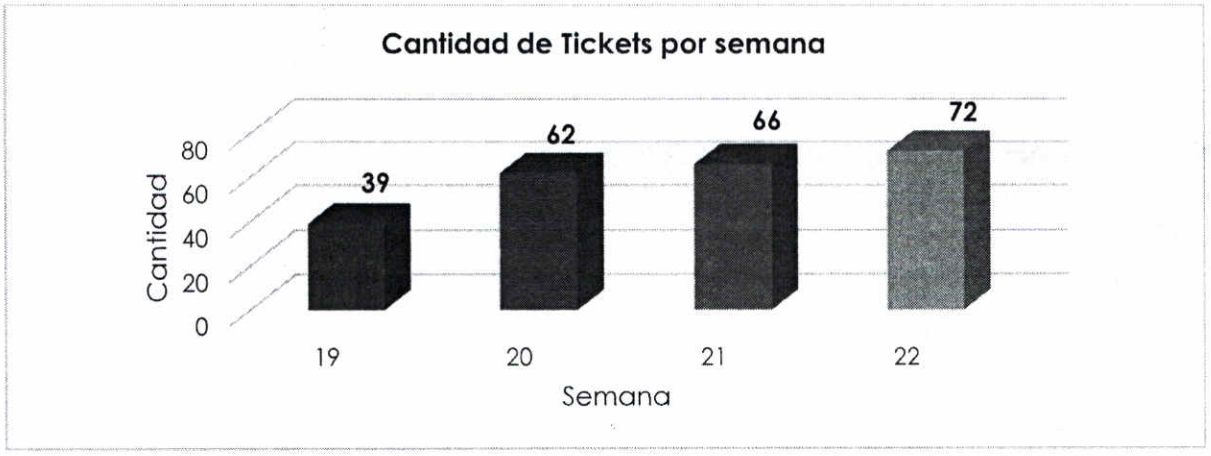


Gráfico 2: Cantidad de Tickets por semana

4. Rendimiento por Técnico de Soporte

Durante el mes de mayo 2026, la atención en sitio fue gestionada principalmente por los técnicos **María Fernanda Cuesta y Kevin Monsalve Meza,** quienes gestionaron los tickets, con **106 (44%) y 133 (56%)** respectivamente. En conjunto, ambos representaron el **100%** del total de atenciones, evidenciando su papel central en la operación diaria.

En términos generales, la distribución de casos refleja una concentración operativa en el equipo principal de soporte, respaldada por un grupo de técnicos de apoyo que garantizó la eficiencia y estabilidad del servicio en sitio.

Analista Tecnico	Cantidad	%
María Fernanda Cuesta	106	44%
Kevin Monsalve Meza	133	56%
Total general	**239**	**100%**

Tabla 2: Cantidad de casos por Analista Técnico

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular
3123912391
Bogotá D.C
Colombia NIT
901257606-5

5. Herramientas de Control

La recepción, atención y seguimiento de los casos se efectuó mediante el correo corporativo **soportesgdea@mindefensa.gov.co** , garantizando trazabilidad en las gestiones realizadas con los funcionarios.

6. Anexos

La matriz consolidada de soporte en sitio, correspondiente al mes de mayo de 2026, fue elaborada y cargada en el OneDrive institucional de IOIP S.A.S., bajo el archivo **Matriz_Mayo_2026** junto con la carpeta de evidencias que respalda cada uno de los casos atendidos.

Los archivos fueron compartidos con los ingenieros designados por el Ministerio de Defensa, quienes cuentan con acceso autorizado para su consulta y verificación tanto en formato de Excel editable como en PDF:

- **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 relacionadas con las actividades de soporte en sitio.

7. Casos escalados internamente

Del total de 239 casos gestionados, dos (2) solicitudes fueron escaladas para la cancelación de tareas, conforme a la solicitud expresa de los funcionarios. Asimismo, 3 solicitudes fueron remitidas al área técnica para validación, las cuales ya se encuentran solucionadas.

Los casos que requirieron este escalamiento corresponden a los números de solicitud:

No. Solicitud	Descripción
12134740706	Solicito su colaboración para eliminar el radicado.
12099919877	Novedad presentada con esta solicitud que indica conforme a histórico adjunto se recibe desde EJC por integración sectorial. **No. Interno 1075**
11993262405	Petición en estado desistido, aun cuando no se aprobó el RS para solicitud aporte de información al ciudadano. **No. Interno 1052**

12025288300	Error se presenta al intentar procesar el traslado por integración a la DIVRI, **No. Interno 1080 (**el contacto ya se encuentra creado en DIVRI con la identificación 00000000; sin embargo, se encuentra en estado inactivo, razón por la cual se genera el mensaje informado. Esta situación suele presentarse con este tipo de identificaciones genéricas, ya que no corresponden a identificaciones reales registradas)
12099925588	Validar radicados que continúan visibles en la bandeja **No. Interno 1104**

Tabla 3: Casos escalados al área técnica

8. 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.
- **SIGNAX:** componente del sistema de gestión documental utilizado para aplicar firmas digitales.

9. Conclusiones

- Durante el mes de mayo de 2026 se registró un total de **239** solicitudes de soporte en sitio, distribuidas en diferentes categorías de atención.

- La mayor proporción correspondió a **Gestión de usuarios**, con **79 casos (33%)**, lo que indica que gran parte de la gestión de creacion de usuarios.

- El análisis semanal de casos muestra que la mayor demanda de soporte se concentró en las **semanas 21 y 22**, con **66 y 72 casos respectivamente**, representando los picos más altos del mes. Esta tendencia permitió anticipar la necesidad de refuerzo en la disponibilidad de personal técnico, optimizando así la cobertura y tiempos de respuesta durante los periodos de mayor actividad.

FIRMA: Yeraldin Gutierrez
ELABORÓ: Yeraldin Gutiérrez
CARGO: Líder de Soporte

FIRMA:
REVISÓ: FREDY ALEXANDER GÓMEZ ESPINEL
C.C. 80.061.141 de Bogotá D.C.
CARGO: Gerente de Proyectos

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular
3123912391
Bogotá D.C
Colombia NIT
901257606-5

FIRMA: Erick Johan Zambrano Acosta
REVISÓ: Erick Johan Zambrano Acosta
CARGO: Profesional de Defensa 10

FIRMA:
REVISÓ: Cr. Jaime Giovanny Rincón Sandoval
CARGO: Coordinador Grupo Sistemas de la Información

FIRMA:
APROBÓ: Cr. Adriana Álvarez Moreno
CARGO: *Directora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (E)*