

**Representación Gráfica**

**Datos del Documento**

**Código Único de Factura - CUFE :** 967964aa4ffb0115f4ca97e4d0b503417d0932ad32e1d1af941a2dc4f7004a32fd259951473210efa06c864f1128bfbe  
**Número de Factura:** CAS-10028  
**Fecha de Emisión:** 16/02/2023  
**Fecha de Vencimiento:** 16/03/2023  
**Tipo de Operación:** 10 - Estándar  
**Forma de pago:** Crédito  
**Medio de Pago:** Transferencia Débito Bancaria  
**Orden de pedido:** ENERO V2  
**Fecha de orden de pedido:**

**Datos del Emisor / Vendedor**

**Razón Social:** PEAR SOLUTIONS SA  
**Nombre Comercial:** PEAR SOLUTIONS SA  
**Nit del Emisor:** 900148177  
**Tipo de Contribuyente:** Persona Jurídica  
**Régimen Fiscal:**R-99-PN  
**Responsabilidad tributaria:** 05 - ReteIva  
**Actividad Económica:** 9511  
**País:** COLOMBIA  
**Departamento:** Bogotá  
**Municipio / Ciudad:** BOGOTÁ, D.C.  
**Dirección:** Carrera 12 # 96 - 81 Piso 6  
**Teléfono / Móvil:** 3185605017  
**Correo:** lider.nomina@yopmail.com

**Datos del Adquiriente / Comprador**

**Razón Social:** UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO  
**Nombre Comercial:** UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO  
**Tipo de Documento:** NIT  
**Número Documento:** 900507741  
**Tipo de Contribuyente:** Persona Jurídica  
**Régimen fiscal:** R-99-PN  
**Responsabilidad tributaria:** 01 - IVA  
**País:** COLOMBIA  
**Departamento:**  
**Municipio / Ciudad:** Bogota  
**Dirección:** CR 7 75 66 P2 Y P3  
**Teléfono / Móvil:** 2558955  
**Correo:** grupofinanciero@defensajuridica.gov.co

**Detalles de Productos**

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	401037	mst02--1 - IT-MS-01-73-e	NIU	3,00	\$ 5.287.963,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.014.139,03	19.00			\$ 15.863.889,63
2	401038	mst02--2 - IT-MS-01-145-e	NIU	3,00	\$ 7.034.889,64	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.009.887,09	19.00			\$ 21.104.668,92

**Descuentos y Recargos Globales**

Nro.	Tipo	Código	Descripción	%	Valor
------	------	--------	-------------	---	-------

**Información Complementaria**

Nro	Nombre Campo	Valor Campo
-----	--------------	-------------

**Anticipos**

Nro	Valor	Fecha recibido
-----	-------	----------------

## Referencias

Tipo de Documento Referencia

Número Referencia

Fecha Referencia

## Notas Finales

Periodo Enero 2023 - ANDJE O.C. 101865 12-10-00;OC\_101865;oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co

## Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2023-02-16 17:29:54

Documento generado el: 2023-02-16 17:30:53

Generado por: Solución Gratuita DIAN  
Nit: 800.197.268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

<b>Subtotal</b>	36.968.558,55
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
<b>Total Bruto Factura</b>	36.968.558,55
IVA	7.024.026,12
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
<b>Total impuesto (=)</b>	7.024.026,12
<b>Total neto factura (=)</b>	43.992.584,67
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
<b>Total factura (=)</b>	<b>COP \$ \$ 43.992.584,67</b>

### Valores informativos

<b>ANTICIPOS</b>	
Anticipos	

<b>RETENCIONES</b>	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	0,00

Numero de Autorización: 18764042359550

Rango desde: 10001

Rango hasta: 20000

Vigencia: 2024-01-02



# CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>2023</b>				
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		UT PS&MC															
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:</b>		901401574-5			<b>No. DE CONTRATO/ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>			101865		<b>OTROSI No.</b>		0					
<b>DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:</b>					Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de Información												
<b>TIPO DE PERSONA:</b>		JURÍDICA			<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:</b>				2022110080700006E								
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		Contratar los servicios de mesa de ayuda que garantice la operación de los sistemas misionales y de apoyo de la agencia nacional de defensa jurídica del estado.															
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:</b>		12/12/2022		<b>FECHA DE INICIO:</b>		26/12/2022			<b>FECHA DE FIN:</b>		13/12/2023						
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>				<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>X</b>		<b>No. DE CDP:</b>		1223		<b>No. DE RP:</b>		1023	
<b>CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)</b>																	
<b>ADICIÓN</b>		<b>PRÓRROGA</b>		<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>		<b>OTRA (indique cuál)</b>			<b>No. de AUTORIZACION VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>								
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>				<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>						<b>SI</b>		<b>X</b>		<b>NO</b>			
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>						<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>						20/12/2022					
<b>ASEGURADORA:</b>		Berkley Internacional Seguros		<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		63494			<b>ANEXO:</b>		0						
<b>AMPARO(S)</b>				<b>VALOR DEL CONTRATO</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>							
1	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO			483.963.009,19		72.594.451,40		12/12/2022		13/06/2024							
2	DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABO			483.963.009,19		48.396.300,90		12/12/2022		13/12/2026							
3	CALIDAD DEL SERVICIO			483.963.009,19		48.396.300,90		12/12/2022		13/06/2024							
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>				<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>X</b>		<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		<b>ANEXO</b>			
<b>AMPAROS(S)</b>				<b>% del valor del contrato</b>		<b>SMMLV</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>					
1																	
2																	
3																	
<b>2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:</b>																	
<b>NÚMERO DE PAGO</b>		PAGO 2 DE 12		<b>FACTURA ELECTRONICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>		<b>NÚMERO:</b>		CAS-10028		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		Enero					
		PAGOS TOTAL				<b>FECHA:</b>		16/02/2023									
<b>BANCO:</b>		DAVIVIENDA		<b>No. DE CUENTA:</b>		0560001369997091			<b>CORRIENTE:</b>		<b>X</b>		<b>AHORROS:</b>				
<b>DEDUCCIONES DE RENTA:</b>																	
<b>DEPENDIENTES</b>		<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>		<b>MEDICINA PREPAGADA</b>		<b>AFC</b>		<b>AFPV</b>									
<b>3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>																	
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>						483.963.009,19											
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>																	
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>						<b>483.963.009,19</b>											
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>						6.462.310,95											
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>						0,00											
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>						43.992.584,66											
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>						<b>433.508.113,58</b>											
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>						<b>CORRECTO</b>											



## CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

### 4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:

#### CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APORTE DE DOCUMENTOS SOPORTE

En calidad de supervisor del contrato y con el fin de certificar el cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con las obligaciones contractuales para el presente periodo o producto, lo cual conlleva a autorizar el respectivo pago, certifico que he verificado la información y los documentos relacionados en los literales presentados a continuación:

¿CUMPLE?  
(marque con una 'X')

SI NO N/A

**Factura electrónica o cuenta de cobro:** ¿Se validó la factura (cuenta de cobro) en sus atributos de: número de factura (o de la cuenta de cobro), nombre e identificación del contratista, fecha de generación, fecha del periodo cobrado, valor total cobrado, verificando que estaban correctos?

X

**Soporte del cargue de la factura electrónica:** ¿Se validó el cargue de la factura en el sistema establecido para ello: nombre e identificación del contratista, número de factura cargada, fecha de cargue de la factura, verificando que estaban correctos?

X

**Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOP I, SECOP II)** ¿Se verificó que el informe de ejecución que soporta el pago correspondiente al periodo certificado o producto entregado, se encuentra cargado en la respectiva plataforma de Colombia Compra Eficiente?

X

**Contratación con cargo a recursos BID,** Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva SECOP II, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOP II respectivo?. No aplica para el primer pago.

X

**Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia:** ¿Se verificó que los documentos que soportan la ejecución del contrato y el pago correspondiente al periodo certificado o al producto entregado se encuentran dentro del expediente del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia?

X

#### Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x

SI NO N/A

¿Se verificó la matriz de riesgos asociados con la etapa de contractual?

X

¿Se materializó algún riesgo en el periodo? (En caso positivo, amplíe la información en informe dirigido al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual).

X

#### CUMPLIMIENTO DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:

##### D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).

Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado. El monto de cada uno de los aportes en la planilla se ajusta a la base de liquidación correspondiente al valor del contrato.

PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL  
No:

MES:

FECHA DE PAGO:

##### E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).

Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado.

CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS

SI

REVISOR  
FISCAL

FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:

17/01/2023

F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:

ESCALA:

BUENO = 4

#### 5. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS:¿CUMPLE? (marque con una 'X')

SI NO

"Informe de actividades (GC-F-09) ¿Se verificó el informe de actividades presentado por el contratista, validando el siguiente contenido: nombre e identificación del contratista, fecha de emisión, número del contrato, fecha del periodo del informe o producto a remunerar, cumplimiento de las obligaciones para el periodo certificado y/o presentación de entregables, firma del contratista y firma del supervisor del contrato? " o presentó otro documento en el cual se permita evidenciar el cumplimiento? □

X

#### 6. ESTADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

% DE AVANCE FÍSICO PROGRAMADO:

10%

% DE AVANCE FÍSICO REAL:

10%

#### 7. OBSERVACIONES ADICIONALES:

8. Descripción breve de los informes, o entregables, o actividades realizadas por el contratista. (describa las actividades realizadas por el contratista en el periodo o producto entregado, añada hoja aparte si el espacio no alcanza, en tal caso deberá firmar la hoja adicional)




## CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

Durante el mes de Enero se obtuvo el servicio de los agentes de mesa de ayuda

### 9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:

En mi calidad de supervisor(a) del contrato arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo o producto certificado y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.

### 10. DATOS DEL SUPERVISOR:

<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	OSWALDO USECHE ACEVEDO
<b>CARGO:</b>	Jefe de Oficina Asesoría de Sistemas y Tecnologías de
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co">oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co</a>
<b>FIRMA:</b>	



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado



# INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

## PROYECTO AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO (ANDJE)

### LÍNEA DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2 Y ESPECIALISTAS

PERIODO:

01 de enero del 2023 al 31 de enero del 2023

UNIÓN TEMPORAL CONTRATO O.C. 101865 UT PS&MC



## FORMATO PRELIMINAR

### INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

**Objeto:** Contratar el Servicio de Mesa de Ayuda que garantice la operación de los sistemas misionales y de apoyo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

**Fecha:** 26/12/2023

**Nombre Documento:** Informe de gestión línea de servicio Mesa de Ayuda Tecnológica Nivel 1 y especialistas

**Contrato:** OC 101865/2022

**Cliente:** Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

**Presentado a:**

Ing. Oswaldo Useche  
Ing. Daniel Rojas  
Ing. Rosse Villamil  
(Supervisores de contrato O.C. 101865)

**Elaborado por:**

Mario Alexander Valencia Chacón

### CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.1	01/02/2023	Mario Alexander Valencia Chacón Gerente de proyectos	Creación del documento
0.2			Revisión técnica del documento
0.3			Revisión de calidad documental

### REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

APRUEBA	CARGO / DEPENDENCIA	FECHA DE REVISIÓN	FIRMA
Ing. Oswaldo Useche	Supervisor de contrato O.C. 101865 de 2022		



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
OBJETIVOS DEL INFORME .....	4
1. GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2 .....	5
2. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES.....	11
3. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN plataformaS web .....	13
4. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE servidores.....	14
5. REUNIONES DE SEGUIMIENTO.....	17
6. ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>





## INTRODUCCIÓN

En este informe se busca presentar la gestión realizada por parte del equipo de la unión temporal PS&MC en el marco de la orden de compra 101865 de 2022, el cual en términos generales comprende todo lo relacionado con las actividades llevadas a cabo para los servicios de Mesa de Ayuda que garanticen el correcto funcionamiento de los elementos informáticos y demás equipos.

## ALCANCE DEL SERVICIO

La Mesa de servicios es el punto único de contacto para la atención de los usuarios de la Entidad y se encargará de la gestión y el manejo de todos los eventos, incidentes y requerimientos de servicio de TI a través de una misma herramienta certificada ITIL en todos los procesos requeridos.

Las herramientas que cumplen este fin están orientadas a las siguientes actividades: a) Manejo de incidentes, b) Generación de una base de datos de conocimiento, c) Manejo de problemas, d) Control y gestión de cambios, e) Medición de niveles de servicio y operación, f) Desktop Management, g) Gestión de configuración, h) Gestión de activos, i) Autenticación con los usuarios de la Entidad, j) Alertas de acuerdo con las mediciones de los niveles de servicios y de operación, k) Atención a requerimientos, entre otros, de acuerdo con las necesidades de la Entidad.

## OBJETIVOS DEL INFORME

- Presentar los resultados de la gestión realizada en el periodo evaluado por la mesa de ayuda y los especialistas.
- Presentar el detalle de la gestión realizada por la mesa de ayuda a nivel incidentes, requerimientos.



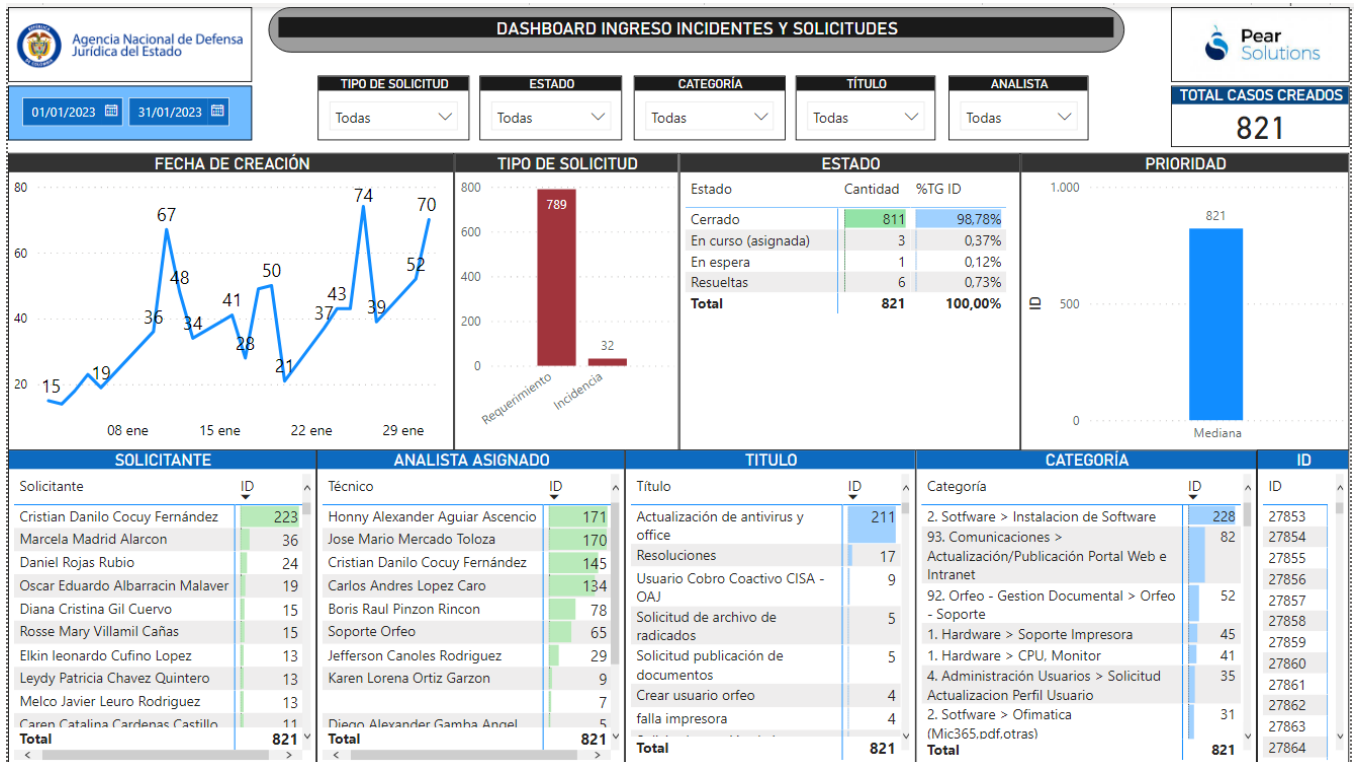
## 1. GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2

### CANTIDAD TOTAL DE CASOS REGISTRADOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN

A continuación, se relacionan todos los incidentes y requerimientos que fueron registrados en la herramienta de gestión GLPI durante el periodo de enero 2023.

En la siguiente ilustración se muestra el detalle general de todos los casos registrados en la herramienta de gestión como: 1) la cantidad de casos creados por día, 2) cantidad de incidentes y requerimientos, 3) gestión realizada por cada uno de los agentes solucionadores (Grupo de soporte), 4) estados de los casos, 5) gestión de casos por agente y 6) origen de ingreso de tickets.

Ilustración 2. Cantidad total de casos registrados en la herramienta de gestión GLPI



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

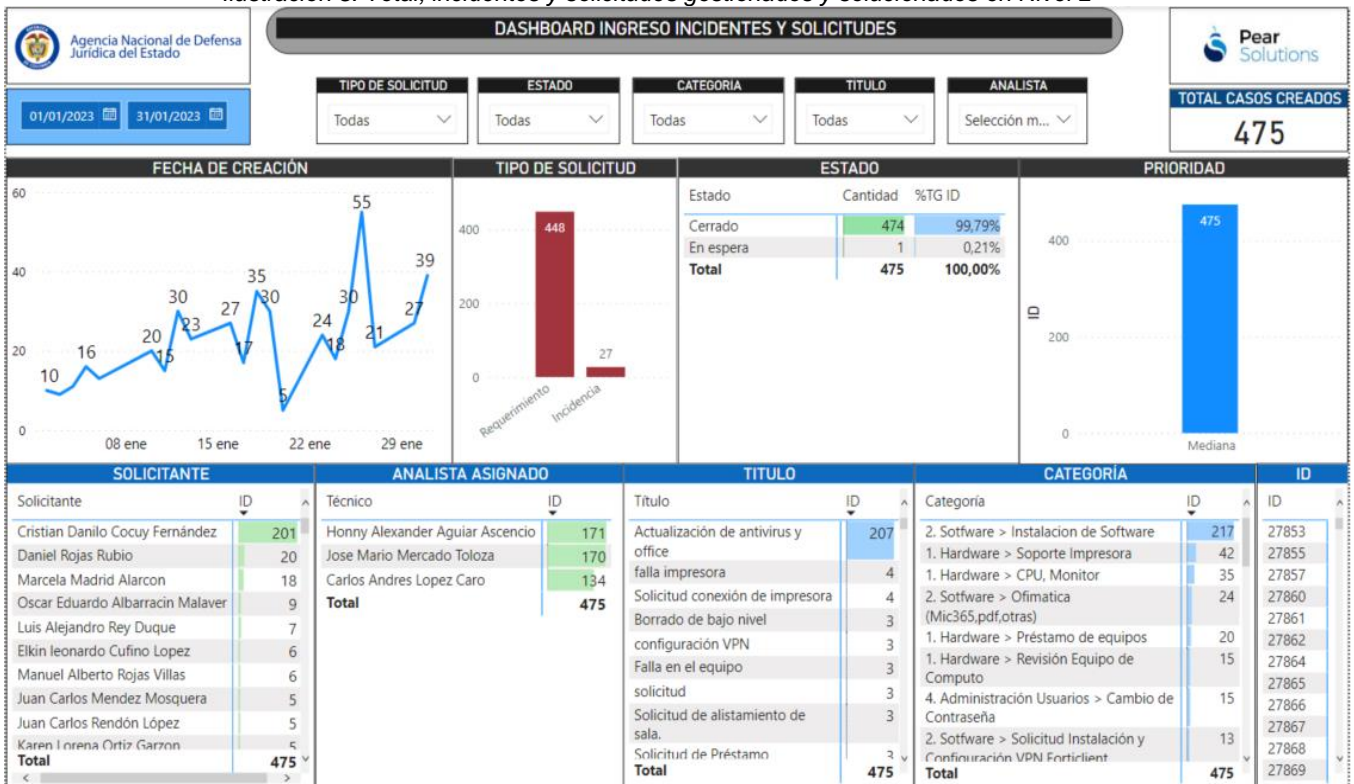


Para el periodo evaluado fueron registrados en total 821 casos en la herramienta de gestión CA. El 58% de los casos fueron solucionados y gestionados por la mesa de ayuda N2.

## TOTAL INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDOS Y GESTIONADOS POR LA MESA DE AYUDA NIVEL 2.

Para el periodo evaluado fueron atendidos y gestionados por la mesa de ayuda N2 475 incidentes y requerimientos de un total de 3821 casos, es decir, el 58% de todos los casos fueron gestionados y solucionados por N2.

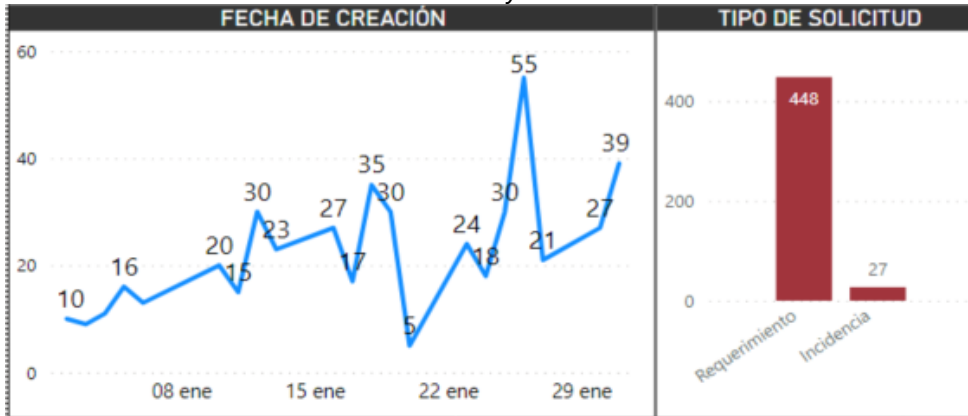
Ilustración 3. Total, incidentes y solicitudes gestionados y solucionados en Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

- El 99,79% de los casos se encuentran en estado cerrado.
- Se presenta 1 caso en estado “En espera” el cual ya se encuentra solucionado, sin embargo, al momento de la generación del reporte el caso se encontraba en gestión.

Tabla 1. Cantidad de Incidentes y solicitudes atendidas Nivel 2



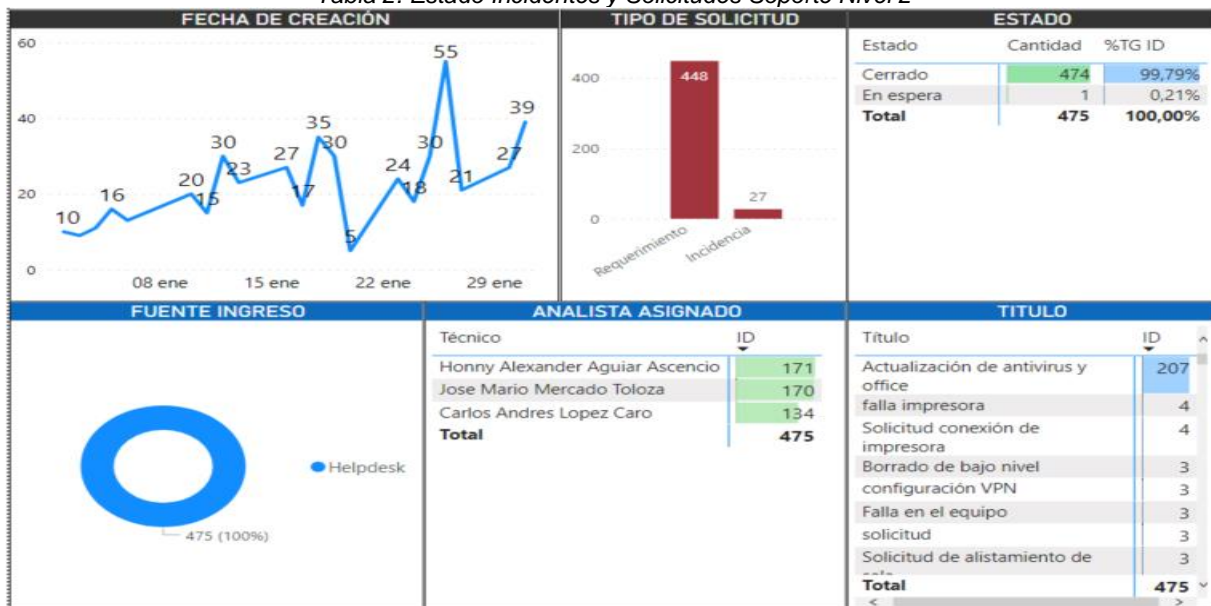
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

## ESTADO DE INCIDENTES Y SOLICITUDES ABIERTOS Y CERRADOS PARA SOPORTE NIVEL 2

Para Nivel 2, se atendieron y solucionaron 27 incidentes y 448 requerimientos para un total de 475 casos.

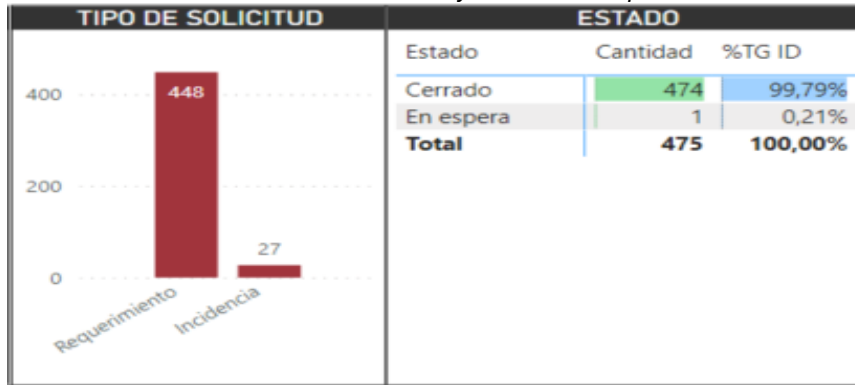
El 99,79% de los casos se encuentran en estado cerrado. En la siguiente tabla se detalla el estado de todos los casos que fueron gestionados por la mesa de ayuda.

Tabla 2. Estado Incidentes y Solicitudes Soporte Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

Ilustración 4. Estado Incidentes y Solicitudes Soporte Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

## DISTRIBUCIÓN Y ESCALAMIENTO DE TICKETS A LOS DIFERENTES GRUPOS DE ATENCIÓN

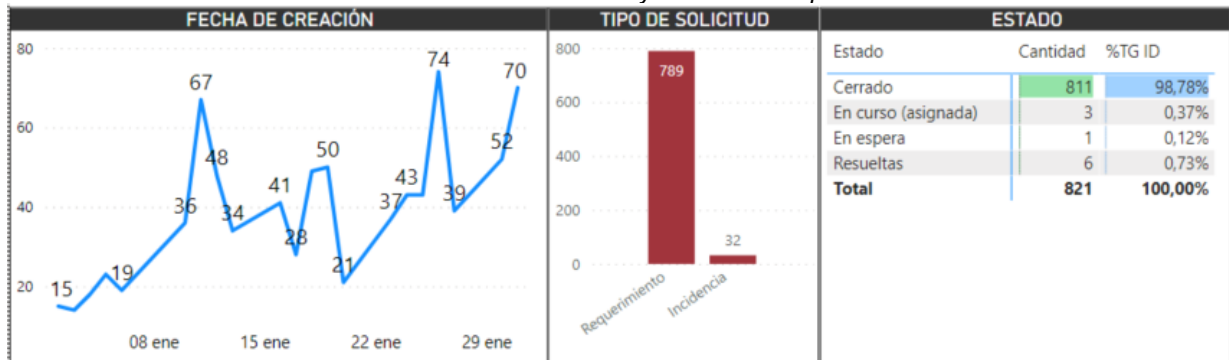
A continuación, se presenta la distribución de los casos escalados a los diferentes grupos y/o usuarios a cargo de atención y solución.

Tabla 3. Incidentes y solicitudes atendidas por grupo escalado

ANALISTA ASIGNADO		TITULO		CATEGORÍA	
Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Hony Alexander Aguiar Ascencio	171	Actualización de antivirus y office	211	2. Software > Instalacion de Software	228
Jose Mario Mercado Toloza	170	Resoluciones	17	93. Comunicaciones > Actualización/Publicación Portal Web e Intranet	82
Cristian Danilo Cocuy Fernández	145	Usuario Cobro Coactivo CISA - OAJ	9	92. Orfeo - Gestion Documental > Orfeo - Soporte	52
Carlos Andres Lopez Caro	134	Solicitud de archivo de radicados	5	1. Hardware > Soporte Impresora	45
Boris Raul Pinzon Rincon	78	Solicitud publicación de documentos	5	1. Hardware > CPU, Monitor	41
Soporte Orfeo	65	Crear usuario orfeo	4	4. Administración Usuarios > Solicitud Actualizacion Perfil Usuario	35
Jefferson Canoles Rodriguez	29	falla impresora	4	2. Software > Ofimatica (Mic365.pdf.otras)	31
Karen Lorena Ortiz Garzon	9				
	7				
Dienn Alexander Gamha Annel					
<b>Total</b>	<b>821</b>	<b>Total</b>	<b>821</b>	<b>Total</b>	<b>821</b>

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

Ilustración 5. Estado Incidentes y Solicitudes Soporte Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



## INCIDENTES Y SOLICITUDES SOLUCIONADOS POR AGENTES NIVEL 2

Se presentan la cantidad de casos por Agente Nivel 2 solucionados durante el periodo del 01 al 31 de enero del 2023.

Tabla 4. Cantidad de Incidentes y solicitudes solucionadas por agente Nivel 2

ANALISTA ASIGNADO		TITULO		CATEGORÍA	
Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Honny Alexander Aguiar Ascencio	171	Actualización de antivirus y office	207	2. Software > Instalacion de Software	217
Jose Mario Mercado Toloza	170	falla impresora	4	1. Hardware > Soporte Impresora	42
Carlos Andres Lopez Caro	134	Solicitud conexión de impresora	4	1. Hardware > CPU, Monitor	35
<b>Total</b>	<b>475</b>	Borrado de bajo nivel	3	2. Software > Ofimatica (Mic365,pdf,otras)	24
		configuración VPN	3	1. Hardware > Préstamo de equipos	20
		Falla en el equipo	3	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	15
		solicitud	3	4. Administración Usuarios > Cambio de Contraseña	15
		Solicitud de alistamiento de sala.	3	2. Software > Solicitud Instalación y Configuración VPN Forticlient	13
		Solicitud de Préstamo	3	<b>Total</b>	<b>475</b>
		<b>Total</b>	<b>475</b>		

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

- En la tabla anterior se presenta el detalle de los casos gestionados y solucionados por los agentes de la mesa de ayuda.

## TOP DE INCIDENTES CON MAYOR CANTIDAD DE TICKETS REPORTADOS

A continuación, se relacionan los incidentes más reportados

Tabla 7. Top 10 de incidentes reportados a Nivel 2

SOLICITANTE		ANALISTA ASIGNADO		TITULO		CATEGORÍA	
Solicitante	ID	Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Juan Carlos Mendez Mosquera	3	Jose Mario Mercado Toloza	12	Falla de perfil de usuario	2	Falla Correo - Outlook	9
William Mauricio Arevalo Portela	3	Honny Alexander Aguiar Ascencio	11	Inconvenientes de acceso	2	Ofimática (Microsoft365,Outlook, Excel, Word, PowerPoint, pdf, otras)	6
Marcela Madrid Alarcon	2	Carlos Andres Lopez Caro	4	Acceso a correo	1	Falla One drive	3
Raquel Johanna Ramirez Bastidas	2	<b>Total</b>	<b>27</b>	Activación licencia Office	1	Falla Sistema Operativo	3
Yosira Alejandra Daza Gullo	2			Actualización logo firma de defensa.internacional	1	2. Software > Fallas Internet y Portales Web	2
Adriana Sofia Arevalo Duran	1			Aparece un mensaje que solicita licenciamiento	1	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	1
Carolina Giraldo Orozco	1			Carpetas compartidas - cambio IP de la VPN	1	2. Software	1
Daniel Alberto Suarez Sosa	1			Conexión a audiencia	1	2. Software > Falla Intranet y/o Extranet	1
Gabriela Lucia Paz Danies	1			<b>Total</b>	<b>27</b>	Falla Carnets Compartida	1
Guinmar Astrid Jiménez Hinuera	1					<b>Total</b>	<b>27</b>
<b>Total</b>	<b>27</b>						

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



## TOP DE REQUERIMIENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE TICKETS REPORTADOS A LA MESA DE AYUDA.

A continuación, se relacionan los requerimientos más reportados a la mesa de ayuda de N2 en el periodo evaluado.

Tabla 8. Top 10 de requerimientos reportados a Nivel 2

SOLICITANTE		ANALISTA ASIGNADO		TÍTULO		CATEGORÍA	
Solicitante	ID	Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Cristian Danilo Cocuy Fernández	201	Honny Alexander Aguiar Ascencio	160	Actualización de antivirus y office	207	2. Software > Instalacion de Software	217
Daniel Rojas Rubio	20	Jose Mario Mercado Toloza	158	falla impresora	4	1. Hardware > Soporte Impresora	42
Marcela Madrid Alarcon	16	Carlos Andres Lopez Caro	130	Solicitud conexión de impresora	4	1. Hardware > CPU, Monitor	35
Oscar Eduardo Albarracin Malaver	9	<b>Total</b>	<b>448</b>	Borrado de bajo nivel	3	2. Software > Ofimatica (Mic365,pdf,otras)	24
Elkin leonardo Cufino Lopez	6			configuración VPN	3	1. Hardware > Préstamo de equipos	20
Luis Alejandro Rey Duque	6			Falla en el equipo	3	4. Administración Usuarios > Cambio de Contraseña	15
Manuel Alberto Rojas Villas	6			solicitud	3	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	14
Juan Carlos Rendón López	5			Solicitud de alistamiento de sala.	3	2. Software > Solicitud Instalación y Configuración VPN Forticlient	13
Karen Lorena Ortiz Garzon	5			Solicitud de Préstamo	3	<b>Total</b>	<b>448</b>
Andrés Feline González de Pablos	4			<b>Total</b>	<b>448</b>		
<b>Total</b>	<b>448</b>						

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

## TOP 10 DE LOS USUARIOS QUE MÁS REPORTAN

A continuación, se presenta la lista de usuarios que más casos reportan tanto incidentes como requerimientos.

Tabla 11. Top 10 de usuarios reportan incidentes a Nivel 2

SOLICITANTE		TÍTULO		CATEGORÍA	
Solicitante	ID	Título	ID	Categoría	ID
Cristian Danilo Cocuy Fernández	201	Actualización de antivirus y office	207	2. Software > Instalacion de Software	217
Daniel Rojas Rubio	20	falla impresora	4	1. Hardware > Soporte Impresora	42
Marcela Madrid Alarcon	16	Solicitud conexión de impresora	4	1. Hardware > CPU, Monitor	35
Oscar Eduardo Albarracin Malaver	9	Borrado de bajo nivel	3	2. Software > Ofimatica (Mic365,pdf,otras)	24
Elkin leonardo Cufino Lopez	6	configuración VPN	3	1. Hardware > Préstamo de equipos	20
Luis Alejandro Rey Duque	6	Falla en el equipo	3	4. Administración Usuarios > Cambio de Contraseña	15
Manuel Alberto Rojas Villas	6	solicitud	3	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	14
Juan Carlos Rendón López	5	Solicitud de alistamiento de sala.	3	2. Software > Solicitud Instalación y Configuración VPN Forticlient	13
Karen Lorena Ortiz Garzon	5	Solicitud de Préstamo	3	<b>Total</b>	<b>448</b>
Andrés Feline González de Pablos	4	<b>Total</b>	<b>448</b>		
<b>Total</b>	<b>448</b>				

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



➤ **RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Tabla 14. Recomendaciones y Oportunidades de Mejora.

RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		
1	Implementación de tableros de control en POWER BI	Implementación de tableros de POWER BI para el seguimiento de las estadísticas de ingreso de incidentes y solicitudes registradas en CA.
2	Programación de capacitaciones	Realizar capacitaciones a todos el persona de la mesa de ayuda con el fin de mejorar los procesos que se tienen establecidos en la entidad y al interior de PearSolutions
3	Ajustes de reportes	En conjunto con la ANDJE, se validara el export que es descargado directamente desde la herramienta de gestión GLPI, lo anterior con el fin de incluir algunos campos necesario para facilitar el seguimiento y gestión de los tickets que ingresan mes a mes.

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

## 2. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES

Relación de las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero del 2023.

Tabla 15. Porcentaje de casos solucionados por soporte campo

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ESTADO	FECHA INICIO
2/01/2023	Socialización actividad enero Antivirus - Actualizar fecha de expiración usuario Nelson Poveda - Cambio de licencias E3 y E5 por E1 a 280 usuarios	metodología para realizar la actividad, realizar cambios de fechas reportadas en correo, cambiar la licencia adquiridas de Microsoft a los 280 usuarios activos	Finalizado
3/01/2023	Eliminar twitter director (se activó usuario desactivado en marzo de 2022 para realizarlo)	reactivar cuenta y correo para cambiar contraseña y poder acceder a twitter para deshabilitarla por orden de dirección general	Finalizado
4/01/2023	Se envió material para diagramación de actualización de software	Se crea piezas para la elaboración de la actividad, actualización de antivirus y Microsoft 365	Finalizado





5/01/2023	Depurar equipos registrados en el firewall	denegar y eliminar los dispositivos de los funcionario y contratistas retirados se valida con usuarios activos.	Finalizado
6/01/2023	Gestión salida de equipo ETB y fortigate	Acompañamiento y autorizaciones para la salida de equipos del cuarto de datos del proveedor ETB	Finalizado
11/01/2023	Verificar condiciones tecnológicas para teletrabajo 2 usuarios William y aura	Se agenda reunión por teams y se verifica equipo según formato actual de la agencia, envió de formatos diligenciados y firmados	Finalizado
12/01/2023	Seguimiento de actualización de antivirus y Microsoft 365, Envió nuevas categorías GLPI	Creación de nuevas categorías y ubicaciones de categoría dentro de la plataforma de glpi, seguimiento progreso de actualizaciones de antivirus	Finalizado
16/01/2023	Gestionar recogida de tóner	Solicitud realizada al proveedor para la salida y solicitud de certificado de tonner año 2022	Finalizado
17/01/2023	Eliminar cuenta de correo solicitud por correo	Se elimina cuenta de correo por orden jefe de tecnología, creado para OAJ	Finalizado
18/01/2023	Envió informe cuentas de correo últimos accesos	Se genera y envía informe de acceso a cuentas de usuario Exchange	Finalizado
19/01/2023	Identificación falla envió de correos	Se identifica que con la nueva actualización los documentos reportan url desconocidas, y se	Finalizado



		socializa con el equipo de tecnología para socialización.	
20/01/2023	Gestionar equipos portátiles con el proveedor	Se solicita al proveedor adquirir 3 portátiles, y son agregados al inventario	Finalizado
23/01/2023	Reporte de cuentas expiradas para proceder a deshabilitar	Generación y envío de reporte de cuentas de usuario.	Finalizado
24/01/2023	Grupos de correos actualizarlos	Se actualización lista de distribución de grupoandje y grupo funcionarios	Finalizado
25/01/2023	Licenciamiento Microsoft 365	Se genera reporte de licencia de la agencia	Finalizado
30/01/2023	Cargue a plataforma de inventarios licencia Microsoft	Se carga en plataforma de licenciamiento al aplicativo de la agencia	Finalizado
31/01/2023	Informe Inventario Pc y cargue de actas en Orfeo	Generación y envío de reporte de equipos, además de carga.	Finalizado

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

### 3. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN PLATAFORMAS WEB

Relación de las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero del 2023.

Tabla 15. Actividades ejecutadas – Plataformas WEB

Fecha	Actividad	Estado
-------	-----------	--------



02/01/2023	Creación de usuarios	Resuelto
02/01/2023	Creación de reportes	Resuelto
02/01/2023	Creación de evento	Resuelto
03/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
04/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
04/01/2023	Expedir certificados	Resuelto
05/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
05/01/2023	Carga de contenido página web	Resuelto
06/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
06/01/2023	Creación de reportes	Resuelto
09/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
09/01/2023	Creación de evento	Resuelto
10/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
10/01/2023	Creación de usuarios	Resuelto
10/01/2023	Carga de contenido página web	Resuelto
11/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
11/01/2023	Creación de evento	Resuelto
12/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
12/01/2023	Creación de usuarios	Resuelto
13/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
13/01/2023	Expedir certificados	Resuelto
16/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
16/01/2023	Creación de reportes	Resuelto
16/01/2023	Creación de evento	Resuelto
17/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
17/01/2023	Expedir certificados	Resuelto
18/01/2023	Actualización de base de datos (Género)	Resuelto
18/01/2023	Actualización de reportes	Resuelto
19/01/2023	Actualización de base de datos (Entidad)	Resuelto
20/01/2023	Actualización de base de datos (Entidad)	Resuelto
20/01/2023	Creación de reportes	Resuelto
23/01/2023	Actualización de base de datos (Entidad)	Resuelto
24/01/2023	Actualización de base de datos (Entidad)	Resuelto
25/01/2023	Actualización de base de datos (Entidad)	Resuelto
25/01/2023	Prueba de evento	Resuelto
26/01/2023	Actualización de base de datos (Entidad)	Resuelto
26/01/2023	Moderar evento	Resuelto
27/01/2023	Actualización de base de datos (Entidad)	Resuelto
27/01/2023	Moderar evento	Resuelto
27/01/2023	Subtitular contenido (CC)	Resuelto
30/01/2023	Subtitular contenido (CC)	Resuelto
31/01/2023	Subtitular contenido (CC)	Resuelto

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

## 4. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

Relación de las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero del 2023.



Tabla 15. Actividades ejecutadas – Administración servidores

Fecha	Actividad	Estado
16/01/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
	Actualización información del inventario plataforma Vmware.	Finalizado
17/01/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
18/01/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
19/01/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
20/01/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
23/01/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado



	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
24/01/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
25/01/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
26/01/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
27/01/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
30/02/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
31/02/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado



	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
1/02/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
2/02/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado
	Elaboración formatos GBS-F15 Bienes tangibles e intangibles	Finalizado
3/02/2023	Monitoreo servidores Vmware	Finalizado
	Monitoreo servidores Windows server	Finalizado
	Monitoreo switches	Finalizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor Veeam	Finalizado

*Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023*

## 5. REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2022, no se realizaron reuniones ni mesas de trabajo.

**NOTA CREDITO DE VENTA**

PEAR SOLUTIONS S.A.  
NIT: 900.148.177-6  
CARRERA 12 No. 96 - 81 Piso 4  
BOGOTA - COLOMBIA  
TELEFONO: 6015082339

[factura.electronica@pearsolutions.com.co](mailto:factura.electronica@pearsolutions.com.co)  
Responsables de IVA - No somos auto retenedores  
Actividad Económica 9511 tarifa 9.66  
RÉGIMEN COMÚN - NO PRACTICAR RETENCIÓN DE ICA SOMOS GRANDES  
CONTRIBUYENTES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ MEDIANTE LA  
RESOLUCIÓN DD1-642065 DEL 13 DE OCTUBRE DE 2017

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECI 900507741-1 Dirección: CR 7 75 66 P2 Y P3 Bogota COLOMBIA	FECHA FACTURA 21/02/2023	FECHA 21/02/2023	NC 9,117
	VENDEDOR	CLIENTE 900507741-1	TEL. CLIENTE
	ORDEN DEL CLIENTE DB ENERO V2	CONDICION DE PAGO CREDITO 30 DIAS	

REFERENCIA	DESCRIPCION	DCTO.	CANT.	PRECIO UNITARIO	TOTAL
401050	AJUSTE POR DIF	0.00	1.00	0.01	0.01

Periodo Enero 2023 - ANDJE O.C. 101865  
#\$12-10-00;OC\_101865;oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co#\$

Subtotal: 0.01  
Descuento: 0.00  
Total IVA: 0.00  
Rete fuente:  
Rete IVA:  
Rete ICA:  
**Valor Total: 0.01**

Firma Cliente

Firma y sello





## ORDEN DE PAGO

<b>Nombre:</b>	UT PS&MC	<b>No.</b>	<b>051</b>
----------------	----------	------------	------------

Fecha:	24	Febrero	2023	<b>Cédula / NIT:</b>	901.401.574
--------	----	---------	------	----------------------	-------------

### CONCEPTO DE PAGO

CLASE DE PAGO	ORDEN DE COMPRA	No.	101865-2022	PERIODO DE PAGO:	ENERO_23	SEGÚN FACTURA	CAS-10028	NÚMERO DE PAGO	2 DE 12
---------------	-----------------	-----	-------------	------------------	----------	---------------	-----------	----------------	---------

### OBSERVACIONES DEL PAGO

CON INFORME DE ACTIVIDADES Y CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR.

DEDUCCIONES DE RENTA:				APLICA	NO APLICA	<input checked="" type="checkbox"/>	APORTES SGSS	PERSONA NATURAL	N/A	
DEPENDIENTES		CRÉDITO HIPOTECARIO	MEDICINA PREPAGADA	AFC	AFPV		MES		N/A	
APLICA PAGO CONTRATISTA PERSONA NATURAL: HA SUBCONTRATADO DOS O MÁS PERSONAS PARA LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS A LOS CONTRATOS VIGENTES CON LA ANDJE.							SI	NO	NO APLICA	<input checked="" type="checkbox"/>

IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL 1:	A-02-02-02-008-003	IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL 2 (si aplica):	
VALOR:	36.968.558,54	VALOR:	-
IVA:	7.024.026,12	IVA:	-
<b>TOTAL:</b>	<b>43.992.584,66</b>	<b>TOTAL:</b>	<b>-</b>
BASE A TITULO DE RENTA	36.968.558,54	BASE A TITULO DE RENTA	-
BASE A TITULO DE ICA	36.968.558,54	BASE A TITULO DE ICA	-
BASE A TITULO DE IVA	7.024.026,12	BASE A TITULO DE IVA	-
DEDUCCIONES			
RTE FUENTE:	4,0%	1.478.742,00	-
RTE ICA:	9,66%	357.116,00	-
RETE IVA:	15%	1.053.604,00	-
OTROS:	0%	-	-
<b>VALOR NETO:</b>	<b>41.103.122,66</b>	<b>VALOR NETO:</b>	<b>-</b>

### IDENTIFICACIÓN OPERACIÓN

<b>ELABORÓ:</b>	CRISTOBAL MAHECHA PIERNAGORDA	<b>OBLIGÓ:</b>	WILLIAM DAVID QUIJANO FORERO
-----------------	-------------------------------	----------------	------------------------------

*Carlos Andrés Higuera Vélez*  
CARLOS ANDRÉS HIGUERA VÉLEZ

Vo.Bo. COORDINADOR FINANCIERO

Aplica	<input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica	-	Los pagos ordenados previamente por el ordenador del gasto no requerirán su firma de nuevo.
--------	-------------------------------------	-----------	---	---

MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA

FIRMA ORDENADOR DEL GASTO

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	<b>1223</b>	REGISTRO PRESUPUESTAL	<b>1023</b>	CUENTA POR PAGAR	<b>7823</b>	OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL	<b>9923</b>
--	-------------	-----------------------	-------------	------------------	-------------	-------------------------	-------------

<b>PAGÓ:</b>	DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO
--------------	-------------------------------



## EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

**PEAR SOLUTIONS S.A.**

NIT: 900.148.177-6

### CONSIDERANDO QUE:

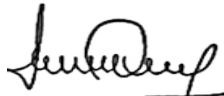
1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.
2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el nuevo marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
3. Para los efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos aconsejados por las Normas de Aseguramiento Generalmente Aceptadas en Colombia.
4. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

### CERTIFICA QUE:

1. De acuerdo con el resultado de las pruebas selectivas realizadas sobre los soportes de pago, de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento de la Información, certifico que **PEAR SOLUTIONS S.A.**, ha cumplido en forma adecuada y oportuna con el pago de los aportes de sus trabajadores a los sistemas de Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondientes al mes de diciembre de 2022 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de enero de 2023; dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, modificado por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, la ley 1562 y su decreto reglamentario No. 723 de 15 de abril de 2013.

2. La auditoría de los estados financieros de **PEAR SOLUTIONS S.A.**, para la vigencia fiscal 2022, se encuentra actualmente en proceso de auditoría.

La presente certificación se expide en Bogotá, D.C., a los diecisiete (17) días del mes de enero del año 2023 a quien interese.



**LUZ DARLY ZULETA SUÁREZ**

**Revisor Fiscal**

**TP 146.144 – T**

CER-0189-23

**Por delegación de**

**KRESTON RM S.A.**

**Consultores, Auditores, Asesores**

**Kreston Colombia**

**Miembro de Kreston International Ltd.**

2023-01-01 2023-01-31 Todo

Consult Clean

Show 25 entries

Copiar Print Export

Technician	Casos	Opened	En espera	Solved	Closed	% Closed	Backlog	Satisfaction
<b>Jose Mario Mercado Toloza (816)</b>	171	0	6	0	169	99%	2	5
<b>Honny Alexander Aguiar Ascencio (774)</b>	171	0	0	0	170	99%	1	5
<b>Cristian Danilo Cocuy Fernández (654)</b>	145	0	10	0	147	101%	-2	5
<b>Carlos Andres Lopez Caro (664)</b>	134	0	3	0	118	88%	16	4
<b>Boris Raul Pinzon Rincon (286)</b>	78	0	45	0	73	94%	6	5
<b>Soporte Orfeo (417)</b>	65	0	35	0	66	102%	0	5
<b>Jefferson Canoles Rodriguez (686)</b>	30	0	5	0	30	100%	0	5
<b>Karen Lorena Ortiz Garzon (553)</b>	9	0	2	0	6	67%	4	5
<b>Diego Alexander Gamba Angel (711)</b>	5	0	3	0	6	120%	-1	5
<b>Wilson Murcia Murcia (823)</b>	4	0	3	0	4	100%	0	0