

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : 23b57cbfd331ed51bde5ab8858af59c6fbe97173f6511153a7a618e326a9916990bd9ddf12a299359b65c5fa80e1db3c

Número de Factura: CAS-10043
Fecha de Emisión: 06/03/2023
Fecha de Vencimiento: 06/04/2023
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Transferencia Débito Bancaria
Orden de pedido: FEBRERO 2023
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: 900148177@factureinbox.co

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	\$ 5.287.963,20	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.014.139,02	19,00			\$ 15.863.889,60
2	401038	mst02--2 - IT-MS-01-145-e	NIU	3,00	\$ 7.816.544,05	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.455.430,11	19,00			\$ 23.449.632,15

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 Febrero 2023 - ANDJE O.C. 101865 #12-10-00;OC_101865;oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co#\$

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2023-03-06 14:04:42

Documento generado el: 2023-03-06 14:05:40

Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit: 800.197.268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	39.313.521,75
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	39.313.521,75
IVA	7.469.569,13
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	7.469.569,13
Total neto factura (=)	46.783.090,88
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 46.783.090,88

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	

RETENCIONES	
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

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:										FECHA:	8	3	2023		
NOMBRE DEL CONTRATISTA:		UT PS&MC													
IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA:		901401574-5			No. DE CONTRATO/ORDEN DE COMPRA Y AÑO:		101865		OTROSI No.		0				
DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:					Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de Información										
TIPO DE PERSONA:		UNION TEMPORAL			NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:				2022110080700006E						
OBJETO DEL CONTRATO:		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 DE SUSCRIPCIÓN CONTRAT		12/12/2022		FECHA DE INICIO:		20/12/2022		FECHA DE FIN:		13/12/2023					
MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)			SI	NO	X	No. DE CDP:		1223		No. DE RP:		1023			
CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)															
ADICIÓN		PRÓRROGA		ADICIÓN Y/O PRÓRROGA		OTRA (indique cuál)		No. de AUTORIZACION VIGENCIA FUTURA (Si aplica)							
INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:				¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:				SI	X	NO					
PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL						FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:				20/12/2022					
ASEGURADORA:		Berkley Internacional Seguros		NÚMERO DE PÓLIZA:		63494		ANEXO:		0					
AMPARO(S)						VALOR DEL CONTRATO		VALOR ASEGURADO		VIGENCIA DESDE		VIGENCIA HASTA			
1	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO					483.963.009,19		72.594.451,40		12/12/2022		13/06/2024			
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES					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			
PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL				¿Requiere póliza de RCE?		SI		NO	X	NÚMERO DE PÓLIZA:		ANEXO			
AMPAROS(S)						% del valor del contrato		SMMLV		VALOR ASEGURADO		VIGENCIA DESDE		VIGENCIA HASTA	
1															
2															
3															
2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:															
NÚMERO DE PAGO		PAGO 3 DE 12		FACTURA ELECTRONICA Y/O CUENTA DE COBRO		NÚMERO:		CAS-10043		PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO		Febrero			
		PAGOS TOTAL				FECHA:		06/03/2023							
BANCO:		DAVIVIENDA		No. DE CUENTA:		0560001369997091		CORRIENTE:		X	AHORROS:				
DEDUCCIONES DE RENTA:															
DEPENDIENTES				CREDITO HIPOTECARIO				MEDICINA PREPAGADA				AFC			
												AFPV			
3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:															
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:						483.963.009,19									
VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:															
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:						483.963.009,19									
VALOR PAGADO A LA FECHA:						50.454.895,61									
VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:						0,00									
VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:						46.783.090,88									
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:						386.725.022,70									
VALIDACIÓN VALORES:						CORRECTO									



CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APOORTE 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. El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar.	CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS	
	SI	REVISOR FISCAL
	FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:	
	15/02/2023	
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:	21%	% DE AVANCE FÍSICO REAL:	21%
---------------------------------------	-----	---------------------------------	-----

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 febrero se obtuvo el servicio de los agentes de mesa de ayuda y se garantizó la operación de los sistemas misionales y de apoyo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, tal como esta previsto en el instrumento de agregación de demanda Mesa de Servicio II .

9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:

En mi calidad de supervisor(a) de la orden de compra 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 de febrero y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.

10. DATOS DEL SUPERVISOR:

NOMBRES Y APELLIDOS:	OSWALDO USECHE ACEVEDO
CARGO:	Jefe de Oficina Asesoría de Sistemas y Tecnologías de Información
CORREO ELECTRÓNICO:	oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co
FIRMA:	



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 febrero del 2023 al 28 de febrero 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, SERVIDORES Y PLATAFORMAS	11
3. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES.....	12
4. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN PLATAFORMAS WEB	12
5. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES.....	12



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.



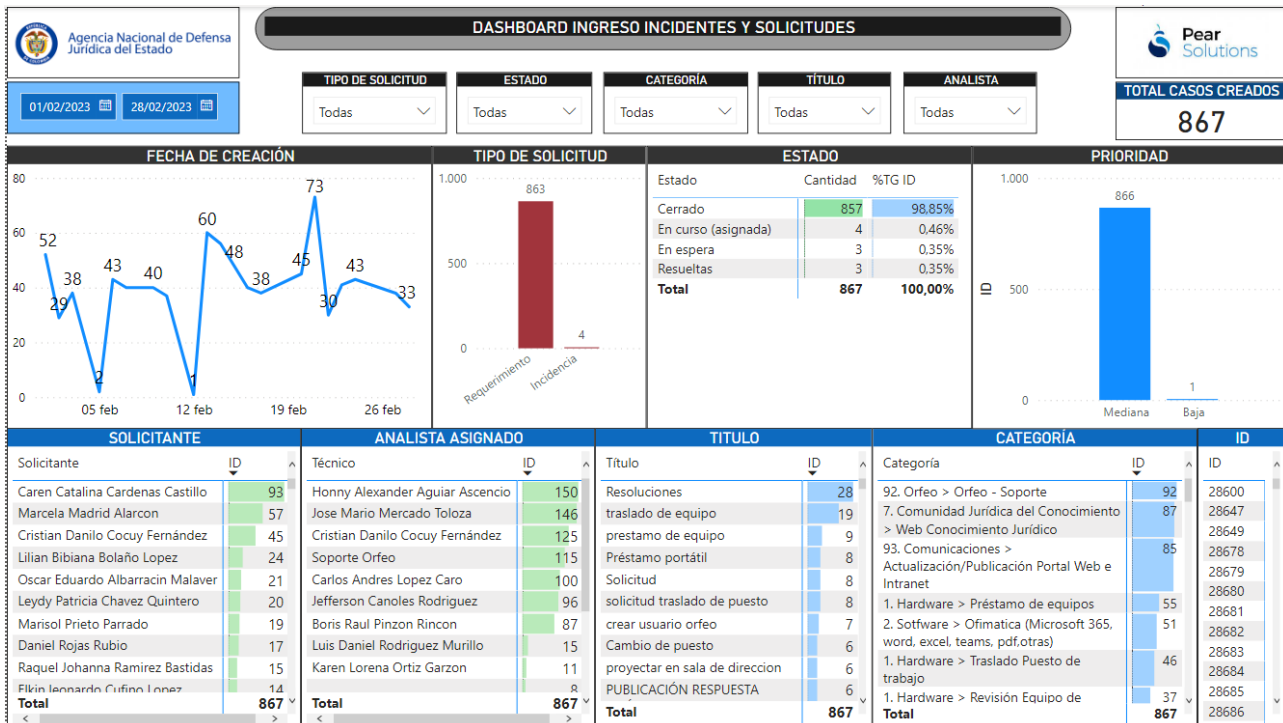
1. GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2

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 febrero 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.

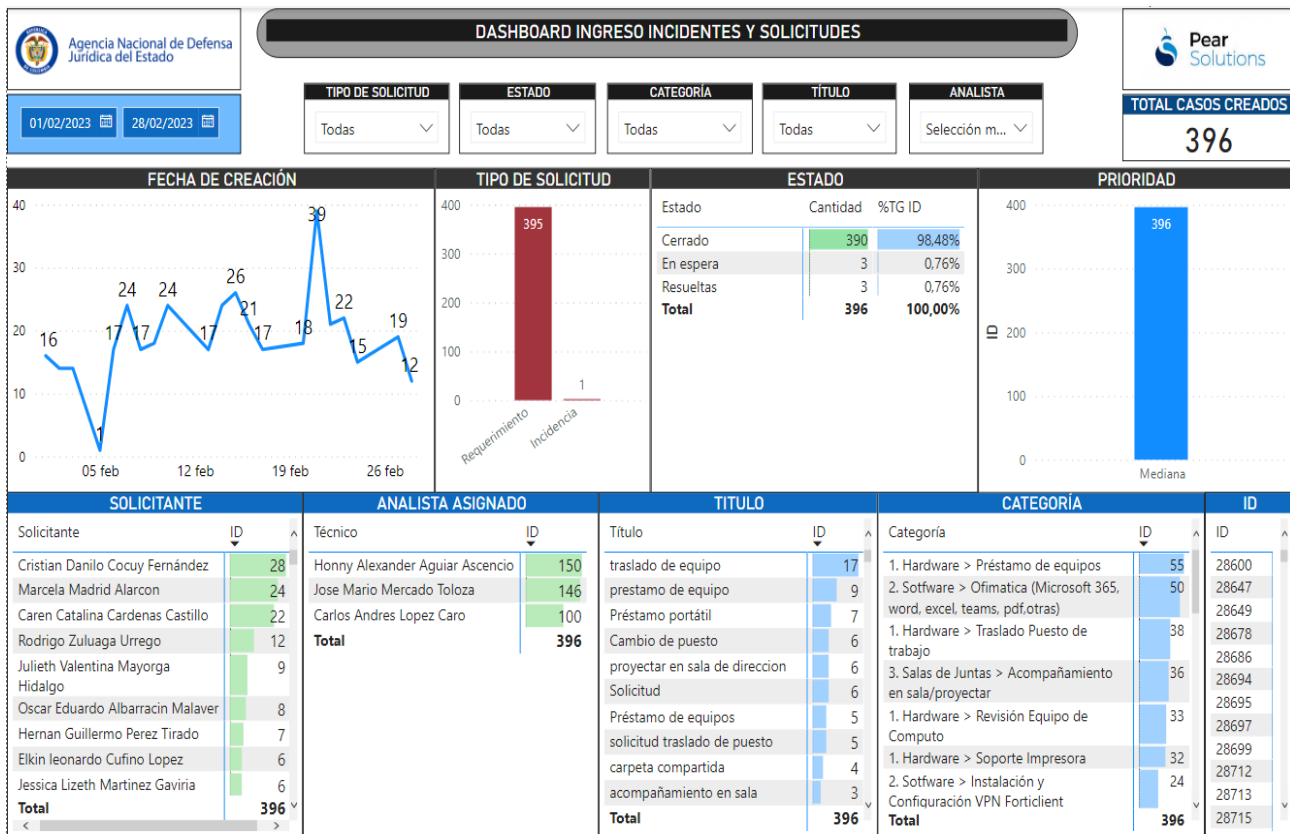
Para el periodo evaluado fueron registrados en total 867 casos en la herramienta de gestión GLPI. El 46% de los casos fueron solucionados y gestionados por la mesa de ayuda N2.



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 396 incidentes y requerimientos de un total de 867 casos, es decir, el 46% de todos los casos fueron gestionados y solucionados por N2.

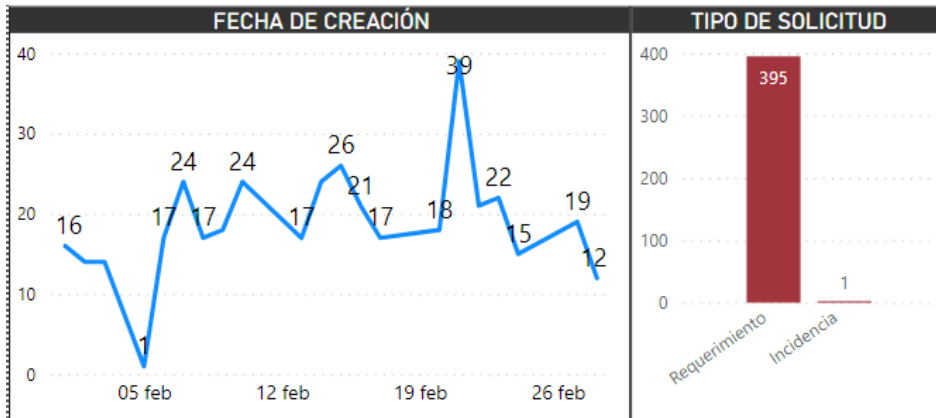
Ilustración 3. Total, incidentes y solicitudes gestionados y solucionados en Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

- El 99,2% de los casos se encuentran en estado cerrado y solucionado.
- Se presentan 3 caso en estado “En espera” los cuales ya se encuentra solucionado, sin embargo, al momento de la generación del reporte los casos se encontraban en gestión.

Tabla 1. Cantidad de Incidentes y solicitudes atendidas Nivel 2



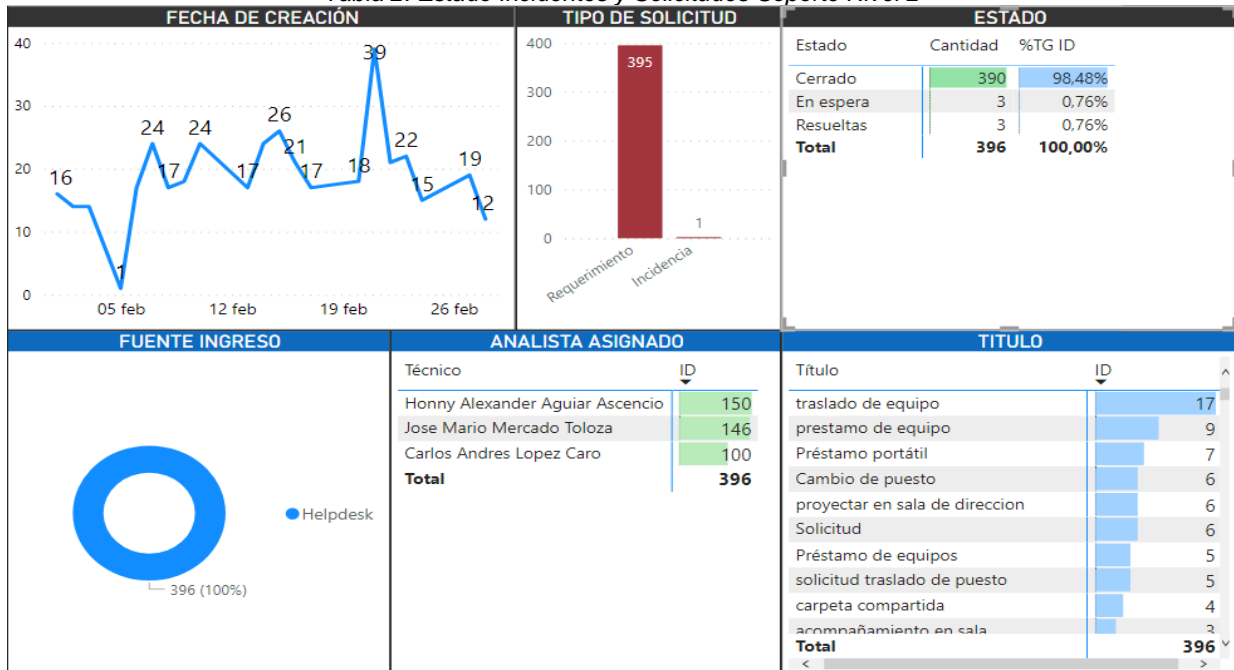
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

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

Para Nivel 2, se atendieron y solucionaron 1 incidente y 395 requerimientos para un total de 369 casos.

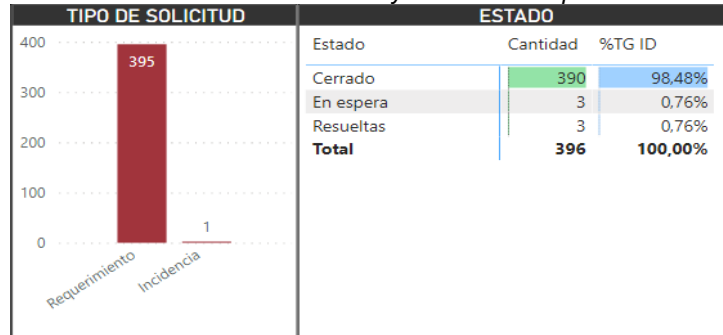
El 99,2% de los casos se encuentran en estado cerrado. En la siguiente tabla se detalla el estado de todos los casos que fueron gestionados por la mesa de ayuda.

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

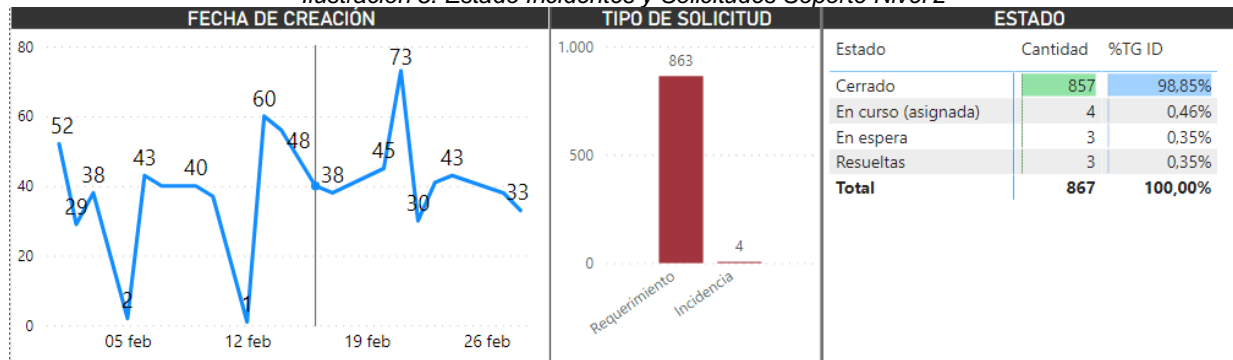
A continuación, se presenta la distribución de los casos escalados a los diferentes grupos y/o usuarios a cargo de atención y solución.

Tabla 3. Incidentes y solicitudes atendidas por grupo escalado

ANALISTA ASIGNADO		TITULO		CATEGORÍA	
	ID		ID		ID
Técnico		Título		Categoría	
Hony Alexander Aguiar Ascencio	150	Resoluciones	28	92. Orfeo > Orfeo - Soporte	92
Jose Mario Mercado Toloza	146	traslado de equipo	19	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > Web Conocimiento Jurídico	87
Cristian Danilo Cocuy Fernández	125	prestamo de equipo	9	93. Comunicaciones > Actualización/Publicación Portal Web e Intranet	85
Soporte Orfeo	115	Préstamo portátil	8	1. Hardware > Préstamo de equipos	55
Carlos Andres Lopez Caro	100	Solicitud	8	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	51
Jefferson Canoles Rodriguez	96	solicitud traslado de puesto	8	1. Hardware > Traslado Puesto de trabajo	46
Boris Raul Pinzon Rincon	87	crear usuario orfeo	7	1. Hardware > Revisión Equipo de	37
Luis Daniel Rodriguez Murillo	15	Cambio de puesto	6		
Karen Lorena Ortiz Garzon	11	proyectar en sala de direccion	6		
Total	867	PUBLICACIÓN RESPUESTA	6	Total	867

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

Ilustración 5. Estado Incidentes y Solicitudes Soporte Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



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		CATEGORIA	
Solicitante	ID	Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Carlos Alberto Lopez Narvaez	1	Honny Alexander Aguiar Ascencio	1	Maquina sin conexión por escritorio remoto	1	Seguridad de la informacion > Denegacion de servicio	1
Total	1	Total	1	Total	1	Total	1

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		TITULO		CATEGORIA	
Solicitante	ID	Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Cristian Danilo Cocuy Fernández	28	Honny Alexander Aguiar Ascencio	149	traslado de equipo	17	1. Hardware > Préstamo de equipos	55
Marcela Madrid Alarcon	24	Jose Mario Mercado Toloza	146	prestamo de equipo	9	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	50
Caren Catalina Cardenas Castillo	22	Carlos Andres Lopez Caro	100	Préstamo portátil	7	1. Hardware > Traslado Puesto de trabajo	38
Rodrigo Zuluaga Urrego	12	Total	395	Cambio de puesto	6	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyectar	36
Julieth Valentina Mayorga Hidalgo	9			proyectar en sala de direccion	6	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	33
Oscar Eduardo Albarracin Malaver	8			Solicitud	6	1. Hardware > Soporte Impresora	32
Hernan Guillermo Perez Tirado	7			Préstamo de equipos	5	2. Software > Instalación y Configuración VPN Forticlient	24
Elkin leonardo Cufino Lopez	6			solicitud traslado de puesto	5	Total	395
Jessica Lizeth Martinez Gaviria	6			carpeta compartida	4		
Total	395			acompañamiento en sala	3		

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		TITULO		CATEGORÍA	
Solicitante	ID	Título	ID	Categoría	ID
Caren Catalina Cardenas Castillo	93	Resoluciones	28	92. Orfeo > Orfeo - Soporte	92
Marcela Madrid Alarcon	57	traslado de equipo	19	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > Web Conocimiento Jurídico	87
Cristian Danilo Cocuy Fernández	45	prestamo de equipo	9	93. Comunicaciones > Actualización/Publicación Portal Web e Intranet	85
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	24	Préstamo portátil	8	1. Hardware > Préstamo de equipos	55
Oscar Eduardo Albarracin Malaver	21	Solicitud	8	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	51
Leydy Patricia Chavez Quintero	20	solicitud traslado de puesto	8	1. Hardware > Traslado Puesto de trabajo	46
Marisol Prieto Parrado	19	crear usuario orfeo	7	1. Hardware > Revisión Equipo de	37
Daniel Rojas Rubio	17	Cambio de puesto	6	Total	867
Raquel Johanna Ramirez Bastidas	15	proyectar en sala de direccion	6		
Elkin Leonardo Cufino Lopez	14	PUBLICACIÓN RESPUESTA	6		
Total	867	Total	867		

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

➤ **RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Tabla 14. Recomendaciones y Oportunidades de Mejora.

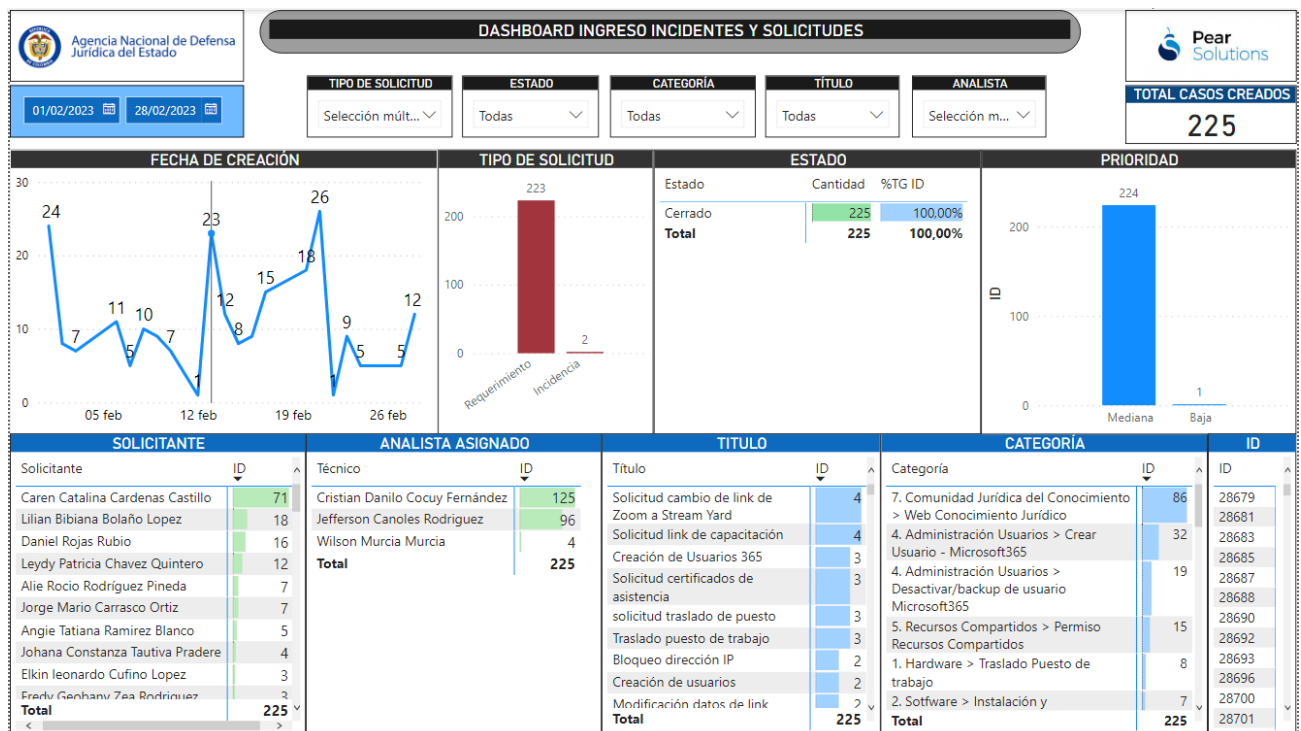
RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		
1	Implementación de tableros de control en POWER BI	Implementación de tableros de POWER BI para el seguimiento de las estadísticas de ingreso de incidentes y solicitudes registradas en CA.
2	Programación de capacitaciones	Realizar capacitaciones a todos el 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, SERVIDORES Y PLATAFORMAS WEB

Para el periodo evaluado fueron atendidos y gestionados por los administradores de Redes, Servidores y Plataformas Web un total de 225 casos, es decir, el 26% de todos los casos fueron registrados en la herramienta de gestión.

Ilustración 4. Estado Incidentes y Solicitudes Soporte Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

- El 100% de los casos se encuentran en estado cerrado.
- De los 225 casos, el 56% fueron gestionados y solucionados por el administrador de redes, seguido del 43% del administrador de plataformas web y por último un 2% del administrador de servidores.



3. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES

Relación de las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero del 2023.

Fecha	Actividad	Estado
01/02/2023- 28/02/2023	Monitoreo MPLS	Resuelto
01/02/2023- 28/02/2023	atención de casos en la mesa de servicios	Resuelto
01/02/2023- 28/02/2023	Apoyo técnico a los agentes nivel 1	Resuelto
01/02/2023- 28/02/2023	Inventario actualizado,	Resuelto

4. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN PLATAFORMAS WEB

Para el periodo evaluado todas las actividades correspondientes a la administración de plataformas web fueron soportadas bajo un número de ticket registrado en GLPI.

5. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

A continuación, se relacionan las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 al 28 de febrero del 2023.



Tabla 15. Actividades ejecutadas – Administración servidores

Fecha	Actividad	Estado
1/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Actualización información del inventario plataforma virtual.	Realizado
2/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
3/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
6/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
7/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
8/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
9/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
10/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Reinicio servidor Vmware	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado



13/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Reinicio servidor virtual	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
14/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Visita IFX Mantenimiento correctivo servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
15/02/2023	Apoyo recepción y prueba equipos nuevos.	Realizado
	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
16/02/2023	Reinicio servidor virtual	Realizado
	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
17/02/2023	Acompañamiento mantenimiento aire acondicionado Datacenter	Realizado
	Reinicio servidor virtual	Realizado
	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
20/02/2023	Elaboración documentos "Formatos dar de baja bienes entidad"	Realizado
	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
21/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado



	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
22/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
23/02/2023	Elaboración documentos "Formatos dar de baja bienes entidad"	Realizado
	Reinicio servidor virtual	Realizado
	Reinicio servidor virtual	Realizado
	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
24/02/2023	Reinicio servidor virtual	Realizado
	Reinicio servidor virtual	Realizado
	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
	Revisión Datacenter Entidad	Realizado
27/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado
	Creación backup servidores virtuales	Realizado
28/02/2023	Monitoreo servidores virtuales	Realizado
	Monitoreo servidores físicos	Realizado
	Monitoreo switches	Realizado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Realizado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Realizado

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

39.313.521,75	100,00
1.572.541,00	4,00

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

PEAR SOLUTIONS S.A.S

NIT: 900148177 -6

CONSIDERANDO QUE:

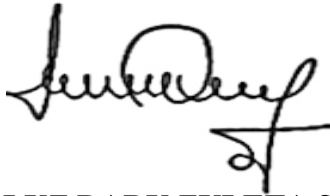
1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad 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.S.**, 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 enero de 2023 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de febrero 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.S.**, para la vigencia fiscal 2022, se encuentra actualmente en proceso de auditoría.

La presente certificación se expide en Bogotá, D.C., a los quince (15) días del mes de febrero del año 2023 a quien interese.



LUZ DARY ZULETA SUÁREZ

Revisor Fiscal

TP 146.144 – T

Por delegación de **Kreston R.M. S.A.**

Bogotá D.C. 15 de febrero de 2023

CER-0811-23

Consultores, Auditores, Asesores

Kreston Colombia

Miembro de Kreston International Ltd.

CC Archivo



Bogotá D.C., 13 de febrero de 2023

Señores,

AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO

Ciudad

RAD: DF 101865 -001-2023

Orden de Compra 101865

Tema: Gestión de Recursos Humanos

Asunto: Relación de salarios – perfiles contractuales

Respetados señores, reciban un cordial saludo.

Con relación al asunto en mención, por medio del presente documento nos permitimos presentar la relación de los salarios asignados a los perfiles exigidos contractualmente, de la siguiente manera:

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE RECURSOS	MESES	PRECIO	TOTAL	PRECIO CON AUMENTO SMMMLV 2023	TOTAL CON AUMENTO 2023
1	mst02-1 - IT-MS-01-73-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) -zona 1_TÁcnico - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	3	12	\$ 13.675.766,91	\$ 164.109.202,92	\$ 15.863.889,62	\$ 174.502.785,77
2	mst02-2 - IT-MS-01-145-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Profesional - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	3	12	\$ 20.215.200,12	\$ 242.582.401,44	\$ 23.449.632,14	\$ 257.945.953,53
3	mst02-IVA	0	1		\$ 77.271.404,83	\$ 7.469.569,13	\$ 82.165.260,47
Total		6			\$ 483.963.009,19	\$ 46.783.090,89	\$ 514.613.999,77

La presente gestión se realiza dentro del término otorgado, atendiendo cabalmente nuestras obligaciones como contratista.

Agradecemos su atención, quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente

Gladys Torres Valenzuela
Representante Legal
Unión Temporal PS&MC