

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : 6dba6485aca26ed14d6beca22f1813a3e5cc42fda147b200c8c0ecd26be01c92de884a78e451f4e002582106db5af9aa

Número de Factura: CAS-10075
Fecha de Emisión: 03/04/2023
Fecha de Vencimiento: 03/05/2023
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Transferencia Débito Bancaria
Orden de pedido: MARZO 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 Marzo 2023 - ANDJE O.C. 101865 #12-10-00;OC_101865;oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co#\$

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2023-04-03 16:23:52

Documento generado el: 2023-04-03 16:24:45

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:	13	4	2023				
NOMBRE DEL CONTRATISTA:		UT PS&MC															
IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:		901401574-5			No. DE CONTRATO/ORDEN DE COMPRA Y AÑO:			101865		OTROSÍ 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 CONTRATO:		12/12/2022		FECHA DE INICIO:		26/12/2022			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 AUTORIZACIÓN VIGENCIA FUTURA (Si aplica)			115522					
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 EXTRACONTRACTUAL					¿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 4 DE 12 PAGOS TOTAL		FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO		NÚMERO:		CAS-10075		PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO		Marzo					
						FECHA:		03/04/2023									
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:						97.237.986,49											
VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:						17.735.839,51											
VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:						46.783.090,88											
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:						322.206.092,31											
VALIDACIÓN VALORES:						CORRECTO											



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 (SECOPI, 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 Contratual).		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:		
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.	FECHA DE PA		
	CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS	SI	REVISOR FISCAL
	FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:		
	11/04/2023		
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:	26%	% DE AVANCE FÍSICO REAL:	26%
--------------------------------	-----	--------------------------	-----

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 marzo 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 marzo 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 marzo del 2023 al 31 de marzo 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. 5	
2. 11	
3. 12	
4. 12	
5. 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.



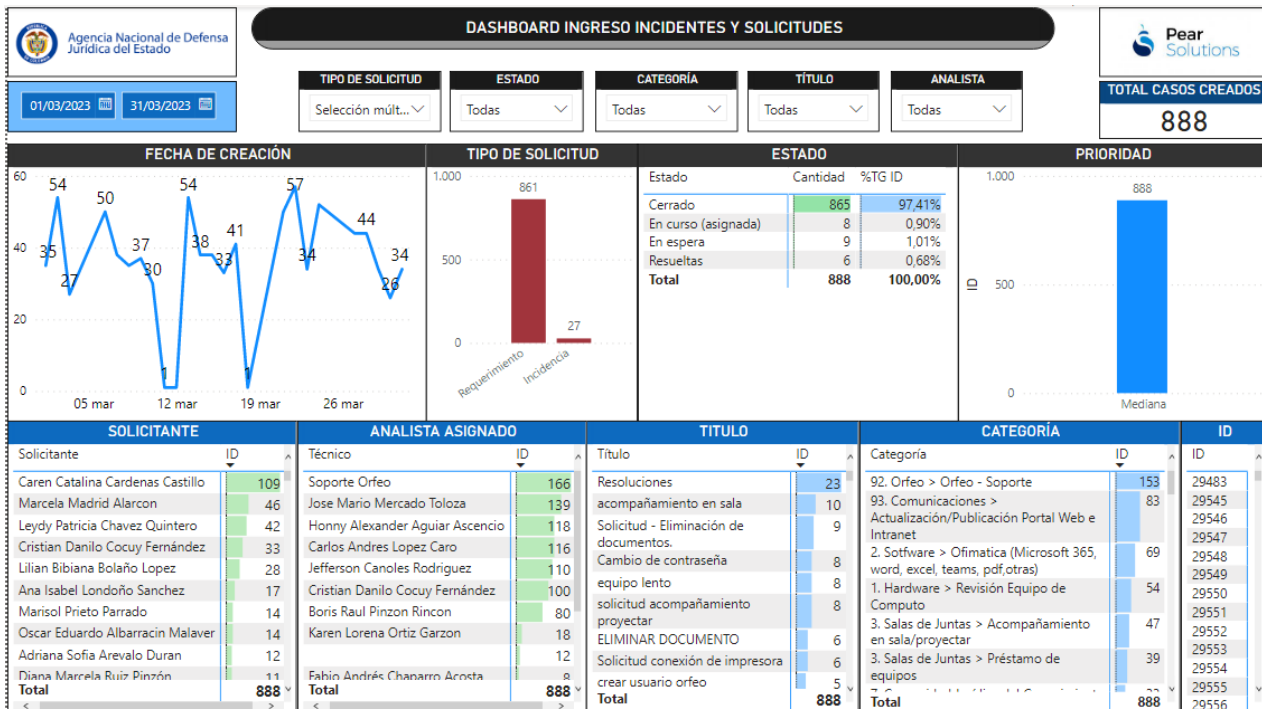
1. GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2

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 marzo 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.

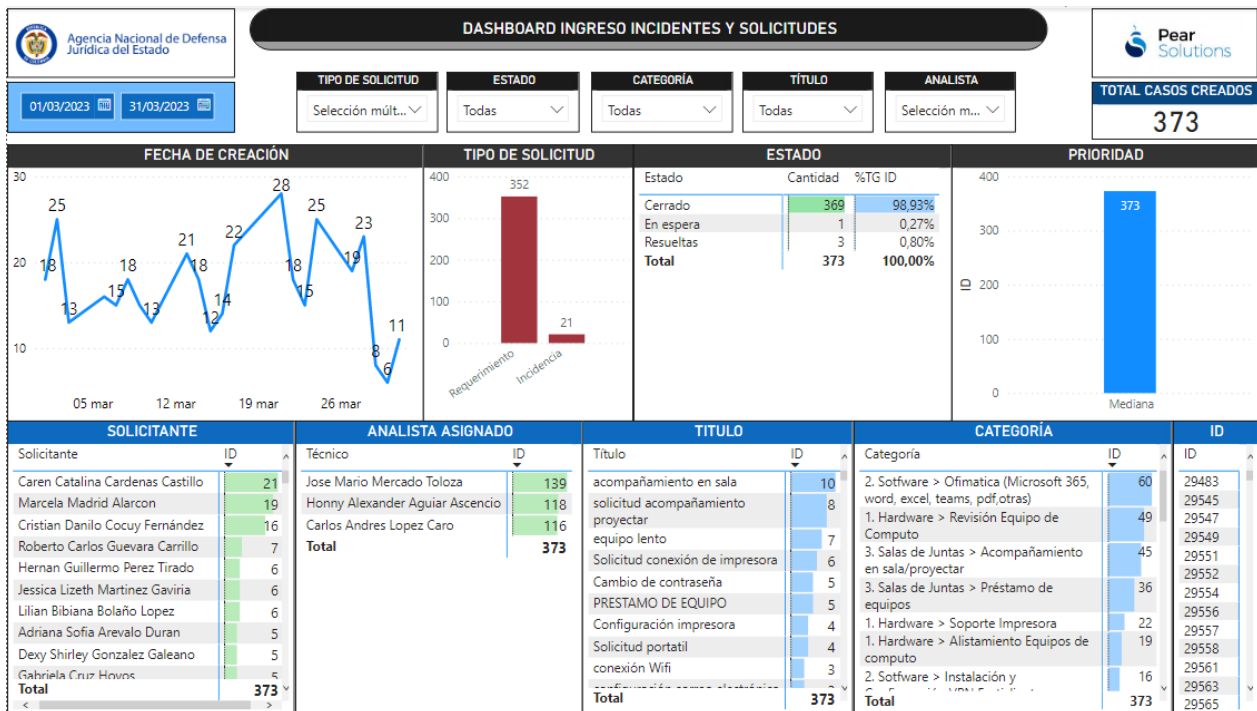
Para el periodo evaluado fueron registrados en total 888 casos en la herramienta de gestión GLPI. El 42% de los casos fueron solucionados y gestionados por la mesa de ayuda N2.



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 373 incidentes y requerimientos de un total de 888 casos, es decir, el 42% de todos los casos fueron gestionados y solucionados por N2.

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

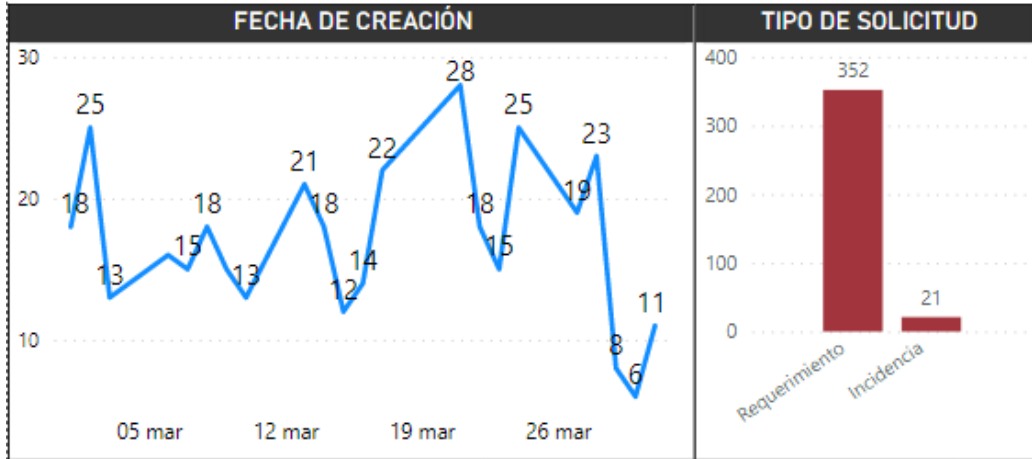


Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

- El 99,7% de los casos se encuentran en estado cerrado y solucionado.
- Se presentan 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 21 incidentes y 352 requerimientos para un total de 373 casos.

El 99,7% 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.

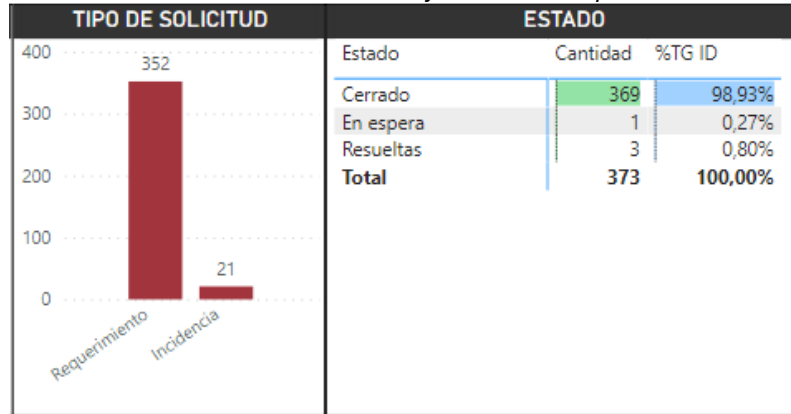
Tabla 2. Estado Incidentes y Solicitudes Soporte Nivel 2



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

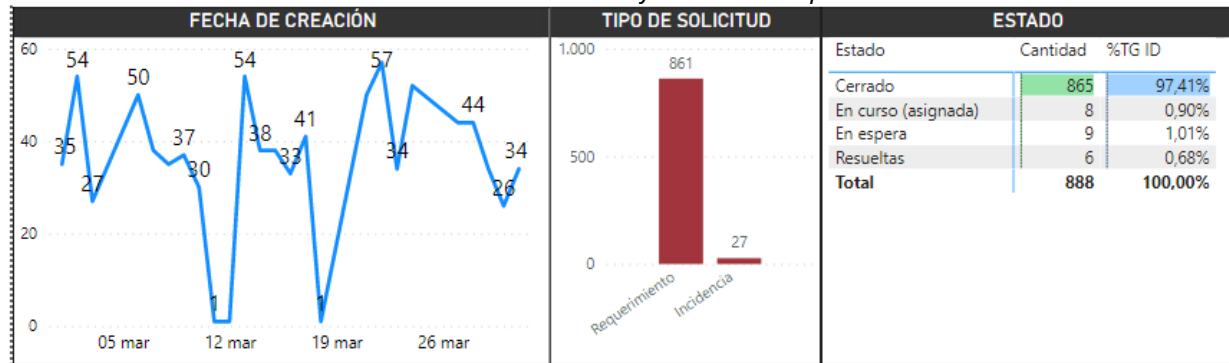
A continuación, se presenta la distribución de los casos escalados a los diferentes grupos y/o usuarios a cargo de atención y solución.

Tabla 3. Incidentes y solicitudes atendidas por grupo escalado

ANALISTA ASIGNADO		TITULO		CATEGORÍA	
	ID	Titulo	ID	Categoría	ID
Técnico		Resoluciones	23	92. Orfeo > Orfeo - Soporte	153
Soporte Orfeo	166	acompañamiento en sala	10	93. Comunicaciones > Actualización/Publicación Portal Web e Intranet	83
Jose Mario Mercado Toloza	139	Solicitud - Eliminación de documentos.	9	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	69
Honny Alexander Aguiar Ascencio	118	Cambio de contraseña	8	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	54
Carlos Andres Lopez Caro	116	equipo lento	8	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyector	47
Jefferson Canoles Rodriguez	110	solicitud acompañamiento proyectar	8	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	39
Cristian Danilo Cocuy Fernández	100	ELIMINAR DOCUMENTO	6		
Boris Raul Pinzon Rincon	80	Solicitud conexión de impresora	6		
Boris Raul Pinzon Rincon	80	crear usuario orfeo	5		
Karen Lorena Ortiz Garzon	18				
	12				
Fahio Andrés Chanarro Acosta					
Total	888	Total	888	Total	888

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		TÍTULO		CATEGORÍA	
Solicitante	ID	Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
José Mauricio Beltrán Serrano	2	Carlos Andres Lopez Caro	14	equipo lento	2	1. Hardware > Falla Equipo de computo	7
Juan Luciano Olivella Zuñiga	2	Jose Mario Mercado Toloza	5	ACTUALIZACION CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL OUTLOOK	1	2. Software > Fallas Internet y Portales Web	5
Sandra Catalina Peña Baquero	2	Honny Alexander Aguiar Ascencio	2	equipo sin navegación	1	2. Software > Falla Ofimatica (Microsoft 365)	4
Tatiana Gonzalez	2	Total	21	Excel	1	2. Software > Falla VPN-FortiClient	4
Adriana Sofia Arevalo Duran	1			Falla computador	1	2. Software > Falla Carpeta Compartida	1
Caren Catalina Cardenas Castillo	1			falla de teams	1	Total	21
Deiyen Duban Rodriguez Briceno	1			FALLA EN LA CONEXIÓN A LA VPN Y CARPETA COMPARTIDA	1		
Jennyfer July Diaz Ramirez	1			falla VPN	1		
Johana Constanza Tautiva Pradere	1			Total	21		
Luis Daniel Rodriguez Murillo	1						
Total	21						

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
Caren Catalina Cardenas Castillo	20	Jose Mario Mercado Toloza	134	acompañamiento en sala	10	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	60
Marcela Madrid Alarcon	19	Honny Alexander Aguiar Ascencio	116	solicitud acompañamiento proyectar	8	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	49
Cristian Danilo Cocuy Fernández	16	Carlos Andres Lopez Caro	102	Solicitud conexión de impresora	6	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyectar	45
Roberto Carlos Guevara Carrillo	7	Total	352	Cambio de contraseña	5	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	36
Hernan Guillermo Perez Tirado	6			equipo lento	5	1. Hardware > Soporte Impresora	22
Jessica Lizeth Martinez Gaviria	6			PRESTAMO DE EQUIPO	5	1. Hardware > Alistamiento Equipos de computo	19
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	6			Configuración impresora	4	2. Software > Instalación y	16
Dexy Shirley Gonzalez Galeano	5			Solicitud portatil	4	Total	352
Gabriela Cruz Hoyos	5			conexión Wifi	3		
Innathan Alber Rindón Barboza	5			Total	352		
Total	352						

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
Caren Catalina Cardenas Castillo	109	Resoluciones	23	92. Orfeo > Orfeo - Soporte	153
Marcela Madrid Alarcon	46	acompañamiento en sala	10	93. Comunicaciones > Actualización/Publicación Portal Web e Intranet	83
Leydy Patricia Chavez Quintero	42	Solicitud - Eliminación de documentos.	9	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	69
Cristian Danilo Cocuy Fernández	33	Cambio de contraseña	8	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	54
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	28	equipo lento	8	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyectar	47
Ana Isabel Londoño Sanchez	17	solicitud acompañamiento proyectar	8	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	39
Marisol Prieto Parrado	14	ELIMINAR DOCUMENTO	6		
Oscar Eduardo Albarracin Malaver	14	Solicitud conexión de impresora	6		
Adriana Sofia Arevalo Duran	12	crear usuario orfeo	5		
Diana Marrela Ruiz Pinzón	11				
Total	888	Total	888	Total	888

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

➤ **RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Tabla 14. Recomendaciones y Oportunidades de Mejora.

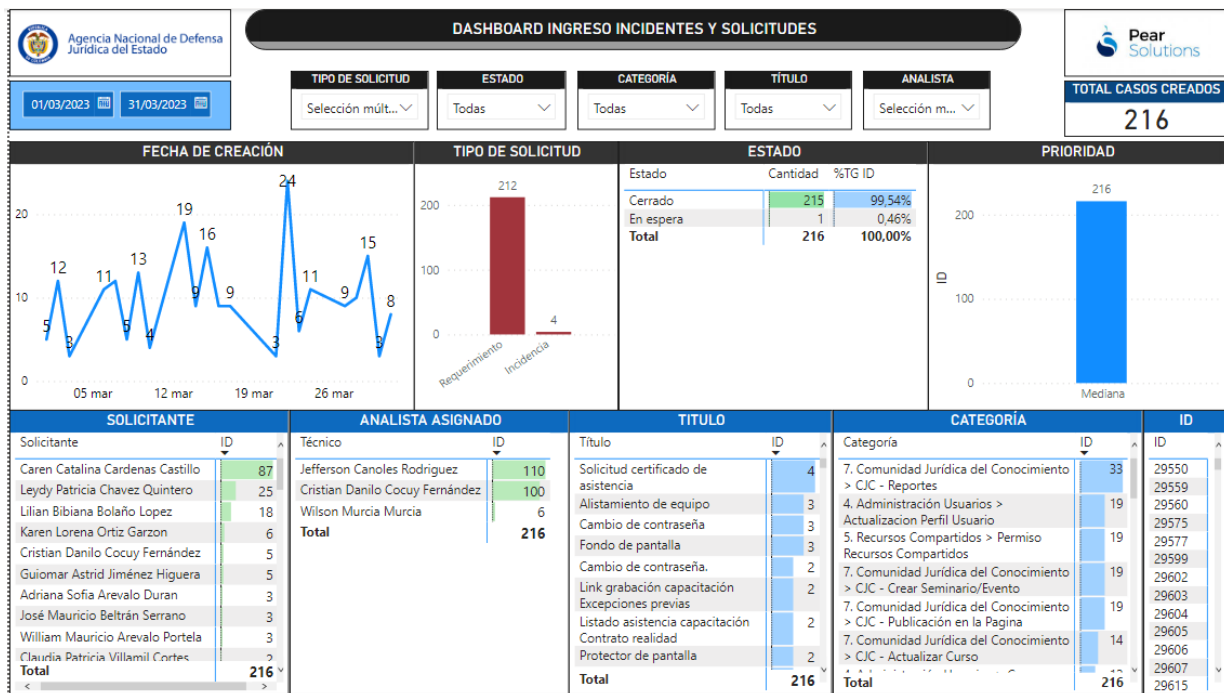
RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		
1	Implementación de tableros de control en POWER BI	Implementación de tableros de POWER BI para el seguimiento de las estadísticas de ingreso de incidentes y solicitudes registradas en CA.
2	Programación de capacitaciones	Realizar capacitaciones a todos el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



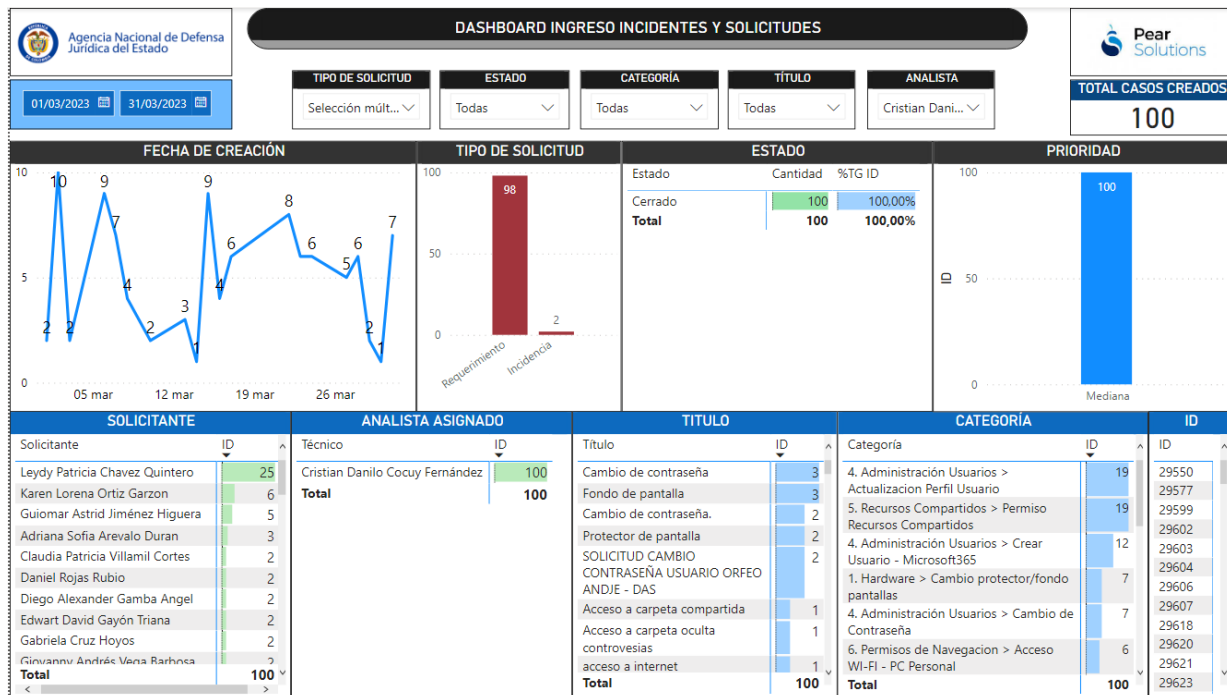
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

- El 99,5% de los casos se encuentran en estado cerrado.
- De los 216 casos, el 51% fueron gestionados y solucionados por el administrador de Plataformas Web, seguido del 46% del administrador de Redes y por último un 3% del administrador de servidores.

3. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES

Para el periodo evaluado todas las actividades correspondientes a la administración de redes fueron soportadas bajo un número de ticket registrado en la herramienta de GLPI, a continuación, se presenta el detalle de la gestión realizada.

Ilustración 5. Estado Incidentes y Solicitudes Administrador de redes

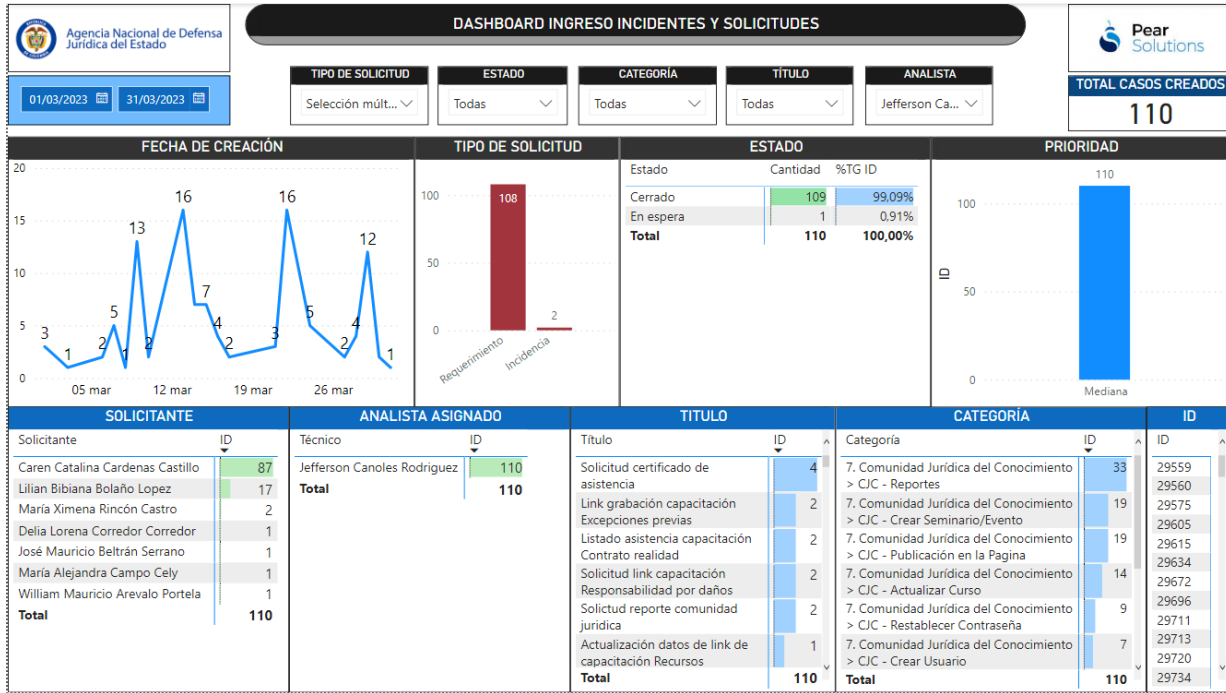


Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

4. GESTIÓN 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 la herramienta de GLPI, a continuación, se presenta el detalle de la gestión realizada.

Ilustración 5. Estado Incidentes y Solicitudes Administrador Plataformas Web

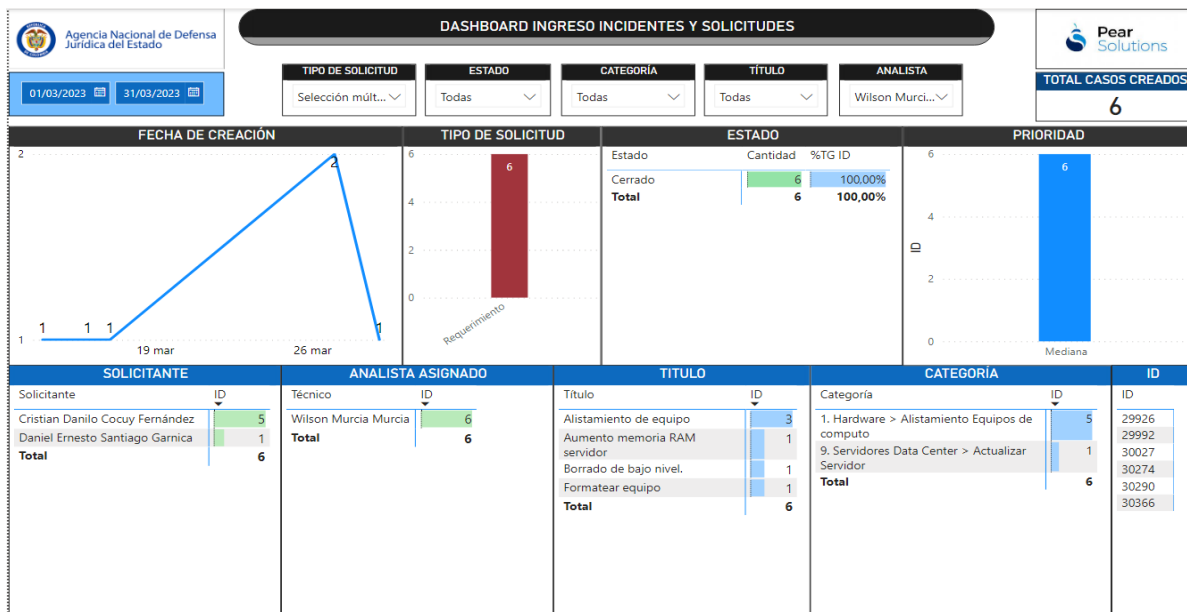


Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

5. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

A continuación, se relacionan las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 al 31 de marzo del 2023.

Ilustración 6. Estado Incidentes y Solicitudes Administrador Plataformas Web



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



Tabla 15. Actividades ejecutadas – Administración servidores

<i>Fecha</i>	<i>Actividad</i>	<i>Estado</i>
1/03/2023	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado
	Monitoreo servidores fisicos	Ejecutado
	Monitoreo switches	Ejecutado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Ejecutado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Ejecutado
2/03/2023	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado
	Monitoreo servidores fisicos	Ejecutado
	Monitoreo switches	Ejecutado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Ejecutado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Ejecutado
3/03/2023	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado
	Monitoreo servidores fisicos	Ejecutado
	Monitoreo switches	Ejecutado
	Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor	Ejecutado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Ejecutado
6/03/2023	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado



	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
<i>7/03/2023</i>	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
<i>8/03/2023</i>	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
<i>9/03/2023</i>	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor</i>	<i>Ejecutado</i>



	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
10/03/2023	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Reinicio servidor Vmware</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
13/03/2023	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
14/03/2023	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo backups y liberación de espacio en el disco del servidor</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Reinicio servidor virtual</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>



17/03/2023	Revisión física Datacenter y Aires Acondicionados	Ejecutado
	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado
	Monitoreo servidores físicos	Ejecutado
	Monitoreo switches	Ejecutado
	Reinicio servidor virtual	Ejecutado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Ejecutado
18/03/2023	Revisión física Datacenter y Aires Acondicionados	Ejecutado
	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado
	Monitoreo servidores físicos	Ejecutado
	Monitoreo switches	Ejecutado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Ejecutado
19/03/2023	Revisión física Datacenter y Aires Acondicionados	Ejecutado
	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado
	Monitoreo servidores físicos	Ejecutado
	Monitoreo switches	Ejecutado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Ejecutado
20/03/2023	Revisión física Datacenter y Aires Acondicionados	Ejecutado
	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado



	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
<i>21/03/2023</i>	<i>Revisión fisica Datacenter y Aires Acondicionados</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
<i>24/03/2023</i>	<i>Revisión fisica Datacenter y Aires Acondicionados</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
<i>25/03/2023</i>	<i>Revisión fisica Datacenter y Aires Acondicionados</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores fisicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switchs</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>



26/03/2023	Revisión física Datacenter y Aires Acondicionados	Ejecutado
	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado
	Monitoreo servidores físicos	Ejecutado
	Monitoreo switches	Ejecutado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Ejecutado
27/03/2023	Revisión física Datacenter y Aires Acondicionados	Ejecutado
	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado
	Monitoreo servidores físicos	Ejecutado
	Monitoreo switches	Ejecutado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Ejecutado
28/03/2023	Revisión física Datacenter y Aires Acondicionados	Ejecutado
	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado
	Monitoreo servidores físicos	Ejecutado
	Monitoreo switches	Ejecutado
	Monitoreo y administración consola antivirus	Ejecutado
29/03/2023	Revisión física Datacenter y Aires Acondicionados	Ejecutado
	Monitoreo servidores virtuales	Ejecutado
	Monitoreo servidores físicos	Ejecutado



	<i>Monitoreo switches</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
<i>30/03/2023</i>	<i>Revisión física Datacenter y Aires Acondicionados</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores físicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switches</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>
<i>31/03/2023</i>	<i>Revisión física Datacenter y Aires Acondicionados</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores virtuales</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo servidores físicos</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo switches</i>	<i>Ejecutado</i>
	<i>Monitoreo y administración consola antivirus</i>	<i>Ejecutado</i>

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



ORDEN DE PAGO

Nombre:	PEAR SOLUTIONS SA	No.	165
----------------	-------------------	------------	------------

Fecha:	19	Abril	2023	Cédula / NIT:	900.148.177
---------------	----	-------	------	----------------------	-------------

CONCEPTO DEL PAGO

CLASE DE PAGO	ORDEN DE COMPRA	No.	101865-2022	PERIODO DE PAGO:	MARZO_2023	SEGÚN FACTURA	CAS-10075	NÚMERO DE PAGO	4 DE 12
---------------	-----------------	-----	-------------	------------------	------------	---------------	-----------	----------------	---------

OBSERVACIONES DEL PAGO

CON INFORME DE ACTIVIDADES Y CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR. UT PS&MC 901401574

DEDUCCIONES DE RENTA:				APLICA		NO APLICA		X		MES	N/A
DEPENDIENTES	CRÉDITO HIPOTECARIO	MEDICINA PREPAGADA		AFC		AFPV					

APLICA PAGO CONTRATISTA PERSONA NATURAL: HA SUBCONTRATADO DOS O MAS PERSONAS PARA LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS A LOS CONTRATOS VIGENTES CON LA ANDJE.

IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL 1:	A-02-02-02-008-003	IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL 2 (si aplica):	
-----------------------------------	--------------------	---	--

VALOR:	39.313.521,75	VALOR:	-
IVA:	7.469.569,13	IVA:	-
TOTAL:	46.783.090,88	TOTAL:	-

BASE A TITULO DE RENTA	39.313.522	BASE A TITULO DE RENTA	-
BASE A TITULO DE ICA	39.313.522	BASE A TITULO DE ICA	-
BASE A TITULO DE IVA	7.469.569	BASE A TITULO DE IVA	-

DEDUCCIONES				DEDUCCIONES			
RTE FUENTE:	4%	1.572.541	RTE FUENTE:	4%	-		
RTE ICA:	0,966 %	379.769	RTE ICA:	0,097 %	-		
RETE IVA:	15%	1.120.435	RETE IVA:	15%	-		
OTROS:	APORTES SGSS	-	OTROS:	0%	-		
VALOR NETO:		43.710.345,88	VALOR NETO:		-		

IDENTIFICACIÓN OPERACIÓN

ELABORÓ:	CRISTOBAL MAHECHA PIERNAGORDA	OBLIGÓ:	ANA ISABEL LONDOÑO SANCHEZ
-----------------	-------------------------------	----------------	----------------------------

Carlos Andrés Higuera Vélez
CARLOS ANDRÉS HIGUERA VÉLEZ

Vo.Bo. COORDINADOR ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE GESTIÓN DOCUMENTAL

NOTA: 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	1223	REGISTRO PRESUPUESTAL	1023	CUENTA POR PAGAR	23523	OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL	25923
---	-------------	------------------------------	-------------	-------------------------	--------------	--------------------------------	--------------

PAGÓ:	DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO
--------------	--------------------------------------



Informe del Revisor Fiscal

A la Administración de Media Commerce Partners S. A. S.

11 de abril de 2023

En mi calidad de Revisor Fiscal de Media Commerce Partners S.A.S., identificada con Nit.819.006.966-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el mes de marzo de 2023. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tales obligaciones.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía para el mes de marzo de 2023.
3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.

Con base en el resultado de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que, durante el mes de marzo de 2023, la Compañía efectuó los pagos de salarios, subsidios de ley, los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).



A la Administración de Media Commerce Partners S.A.S.

11 de abril de 2023

Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 20 y s.s. de la Ley 1607 de 2012 y demás normas que lo reglamenten”

Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kevin R.' with a stylized flourish.

Kevin Restrepo Quirama
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 284337-T

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