

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : e6d4a9a80feccc8773e8fcc691e97de82c3495f677b184df76268885f10e97182124bfafb407907a89c02a17ae13cbdb
Número de Factura: CAS-10099
Fecha de Emisión: 08/05/2023
Fecha de Vencimiento: 08/06/2023
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Transferencia Débito Bancaria
Orden de pedido: ABRIL 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

Nombre o Razón Social: 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 Abril 2023 - ANDJE O.C. 101865 #12-10-00;OC_101865;oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co#

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2023-05-08 12:59:36
Documento generado el: 2023-05-08 13:00:34
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:	10	5	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 5 DE 12 PAGOS TOTAL		FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO		NÚMERO:		CAS-10099		PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO		Abril					
						FECHA:		09/05/2023									
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:						144.021.077,37											
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:						275.423.001,43											
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	REVISOR FISCAL
	SI	
	FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:	20/04/2023
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:	36%	% DE AVANCE FÍSICO REAL:	36%
--------------------------------	-----	--------------------------	-----

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 abril 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 abril 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 abril del 2023 al 30 de abril 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 2 y especialistas
Contrato: OC 101865/2022	Cliente: Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
Presentado a: Ing. Oswaldo Useche Ing. Daniel Rojas Ing. Fabio Chaparro (Supervisores de contrato O.C. 101865)	Elaborado por: Mario Alexander Valencia Chacón

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.1	08/05/2023	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. 13	
5. 14	



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.



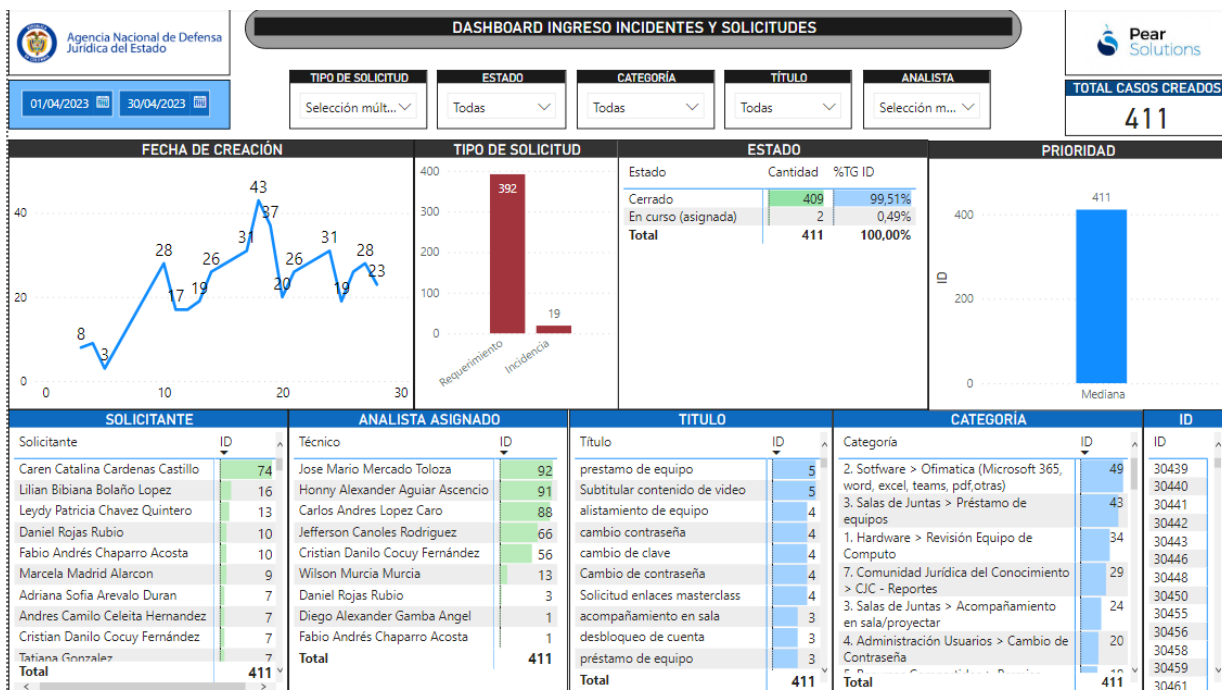
1. GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2

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 abril 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



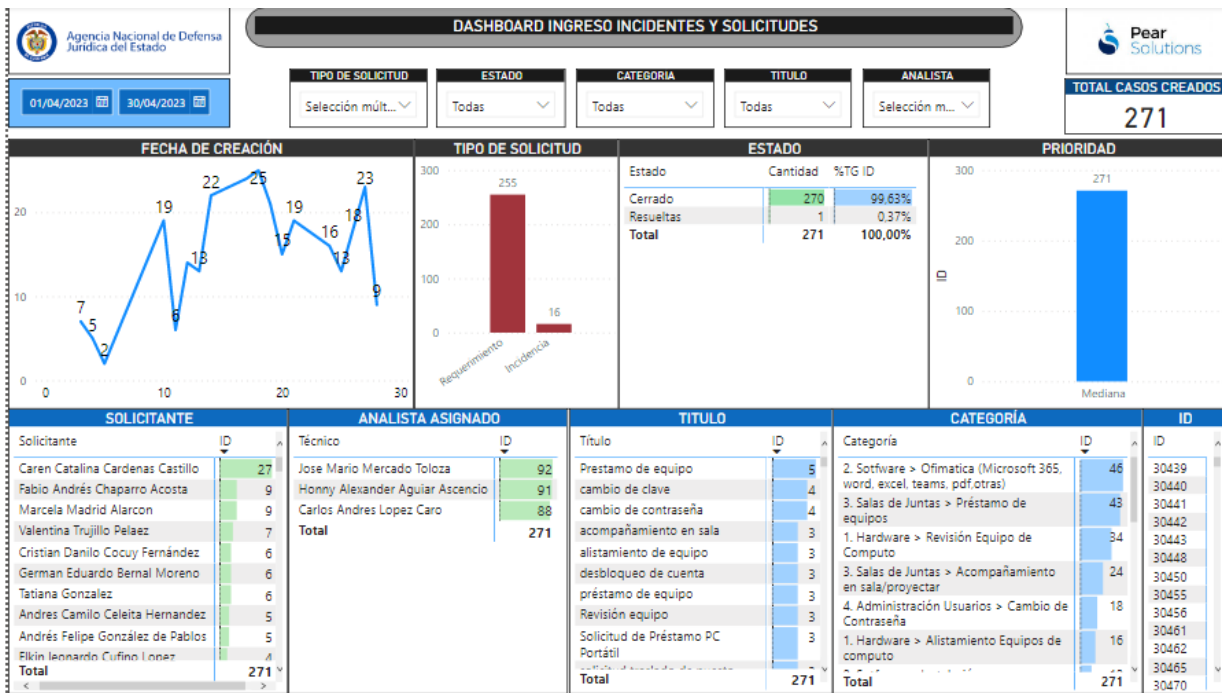
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

Para el periodo evaluado fueron registrados en total 411 casos en la herramienta de gestión GLPI. El 66% 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 271 incidentes y requerimientos de un total de 411 casos, es decir, el 66% de todos los casos fueron gestionados y solucionados por N2.

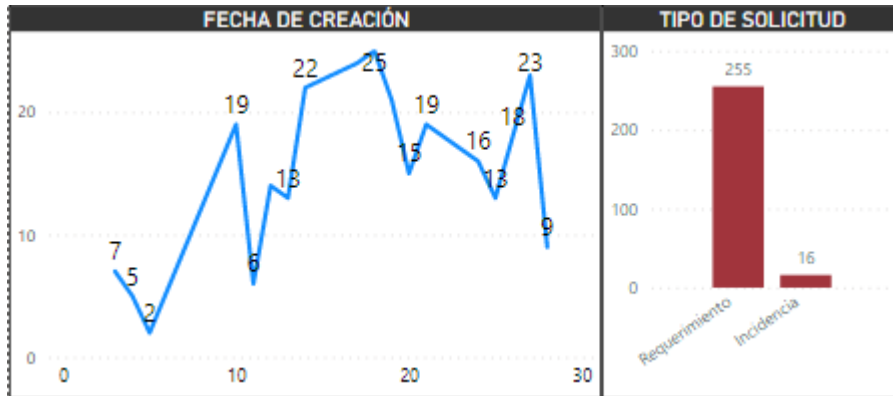
Ilustración 3. Total, incidentes y solicitudes gestionados y solucionados en Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

- El 100% de los casos se encuentran en estado cerrado y solucionado.

Tabla 1. Cantidad de Incidentes y solicitudes atendidas Nivel 2



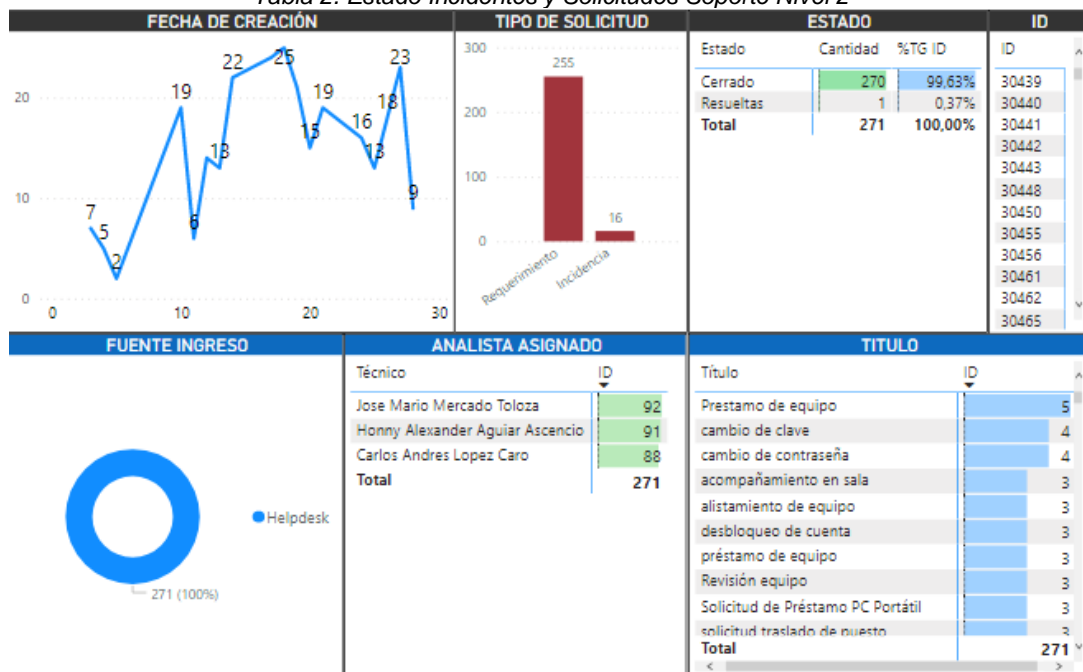
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

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

Para Nivel 2, se atendieron y solucionaron 16 incidentes y 255 requerimientos para un total de 271 casos.

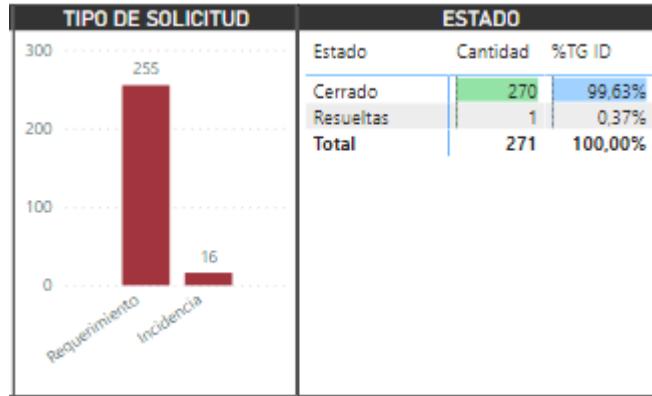
El 100% de los casos se encuentran en estado cerrado. En la siguiente tabla se detalla el estado de todos los casos que fueron gestionados por la mesa de ayuda.

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

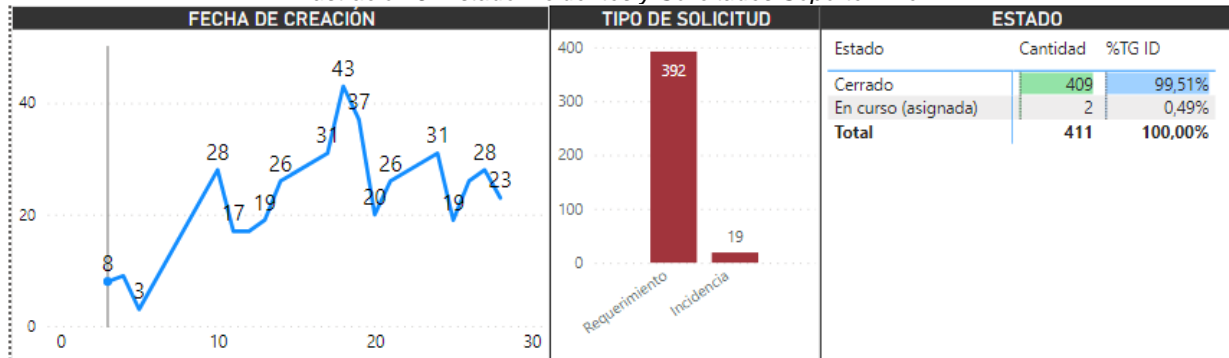
A continuación, se presenta la distribución de los casos escalados a los diferentes grupos y/o usuarios a cargo de atención y solución.

Tabla 3. Incidentes y solicitudes atendidas por grupo escalado

ANALISTA ASIGNADO		TITULO		CATEGORÍA	
Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Jose Mario Mercado Toloza	92	prestamo de equipo	5	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	49
Hony Alexander Aguiar Ascencio	91	Subtitular contenido de video	5	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	43
Carlos Andres Lopez Caro	88	alastamiento de equipo	4	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	34
Jefferson Canoles Rodriguez	66	cambio contraseña	4	7. Comunidad Juridica del Conocimiento > CJC - Reportes	29
Cristian Danilo Cocuy Fernández	56	cambio de clave	4	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyectar	24
Wilson Murcia Murcia	13	Cambio de contraseña	4	4. Administración Usuarios > Cambio de Contraseña	20
Daniel Rojas Rubio	3	Solicitud enlaces masterclass	4		
Diego Alexander Gamba Angel	1	acompañamiento en sala	3		
Fabio Andrés Chaparro Acosta	1	desbloqueo de cuenta	3		
Total	411	préstamo de equipo	3	Total	411

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	Técnico	Título	Categoría
Adriana Jasmin Peña Quitian	Carlos Andres Lopez Caro	Equipo Lento	1. Hardware > Falla Equipo de computo
Angela Maria Franco Perez	Jose Mario Mercado Toloza	atasco impresora	2. Software > Fallas Internet y Portales Web
Carlos Andres Gomez Duran	Honny Alexander Aguiar Ascencio	Equipo 192.168.40.23 no se encuentra en línea	2. Software > Falla VPN-FortiClient
Deilyn Duban Rodriguez Briceno	Total	ERROR DE CERTIFICADO DE CONFIANZA	1. Hardware > Atasco Impresora
Diana Giovanna Rivera Pineda	16	falla de micrófono	2. Software > Falla Ofimatica (Microsoft 365)
Fabian Andres Garcia Martinez		falla en outlook	Total
Gigliola Esmeralda Montañez Murillo		Falla VPN	16
Karen Viviana Alvarez Ortiz		hora y fecha desactualizada	
Leidy Daniela Saavedra Gutiérrez		instalación de carpeta	
Total		Total	

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	Técnico	Título	Categoría
Caren Catalina Cardenas Castillo	Honny Alexander Aguiar Ascencio	Prestamo de equipo	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)
Pablo Andrés Chaparro Acosta	Jose Mario Mercado Toloza	cambio de clave	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos
Marcela Madrid Alarcon	Carlos Andres Lopez Caro	cambio de contraseña	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo
Cristian Danilo Cocuy Fernández	Total	acompañamiento en sala	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyector
German Eduardo Bernal Moreno	255	alistamiento de equipo	4. Administración Usuarios > Cambio de Contraseña
Tatiana Gonzalez		desbloqueo de cuenta	1. Hardware > Alistamiento Equipos de computo
Valentina Trujillo Peláez		préstamo de equipo	Total
Andres Camilo Celeita Hernandez		Revisión equipo	255
Andrés Felipe González de Pablos		Solicitud de Préstamo PC Portátil	
Elkin Leonardo Cifino Lopez		Total	
Total		Total	

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		CATEGORIA	
Solicitante	ID	Título	ID	Categoría	ID
Caren Catalina Cardenas Castillo	74	prestamo de equipo	5	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	49
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	16	Subtitular contenido de video	5	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	43
Leydy Patricia Chavez Quintero	13	alastamiento de equipo	4	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	34
Daniel Rojas Rubio	10	cambio contraseña	4	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Reportes	29
Fabio Andrés Chaparro Acosta	10	cambio de clave	4	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyectar	24
Marcela Madrid Alarcon	9	Cambio de contraseña	4	4. Administración Usuarios > Cambio de Contraseña	20
Adriana Sofia Arevalo Duran	7	Solicitud enlaces masterclass	4		
Andres Camilo Celeita Hernandez	7	acompañamiento en sala	3		
Cristian Danilo Cocuy Fernández	7	desbloqueo de cuenta	3		
Tatiana Gonzalez	7	préstamo de equipo	3		
Total	411	Total	411	Total	411

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

CAPACITACIONES ABRIL 2023

A continuación, se relaciona el detalle de las capacitaciones brindadas en el periodo en curso.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES						
Nº	CAPACITACIÓN	FECHA	HORA	DURACIÓN	MODALIDAD	ESTADO
1	Servicio al Cliente	26/04/2023	Mañana y tarde	40 MIN	Virtual	Finalizada

➤ RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Tabla 14. Recomendaciones y Oportunidades de Mejora.

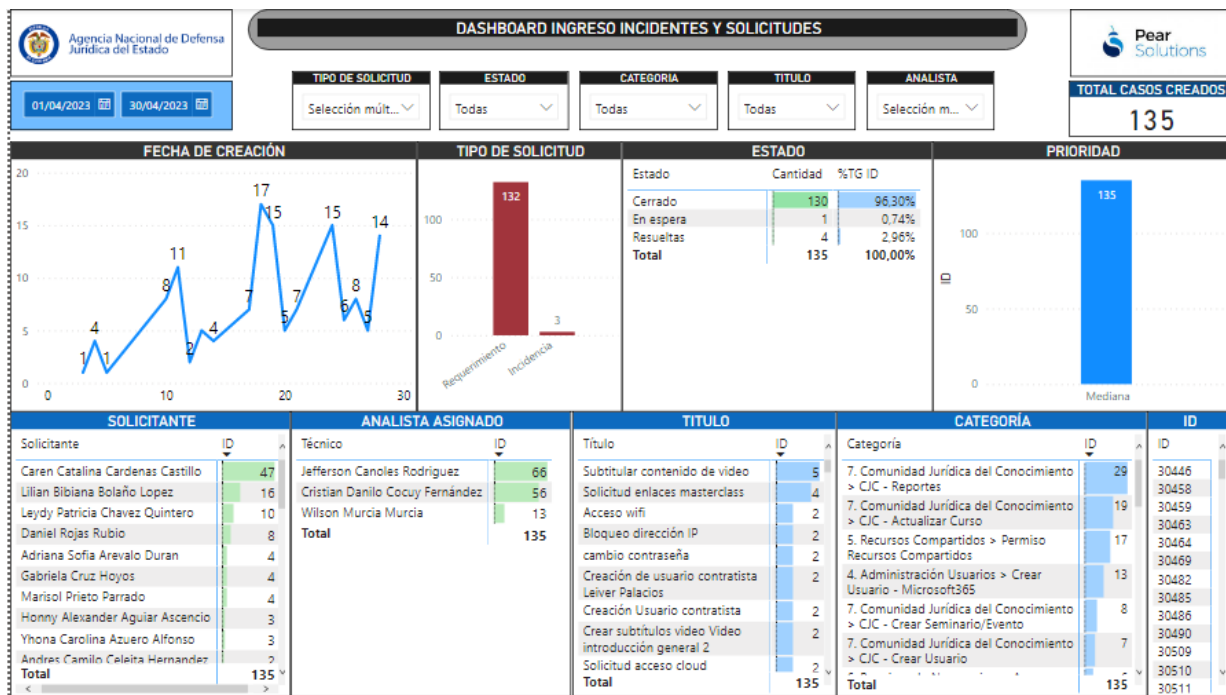
RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		
1	Implementación de tableros de control en POWER BI	Implementación de tableros de POWER BI para el seguimiento de las estadísticas de ingreso de incidentes y solicitudes registradas en CA.
2	Programación de capacitaciones	Realizar capacitaciones a todos el 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 135 casos, es decir, el 33% 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

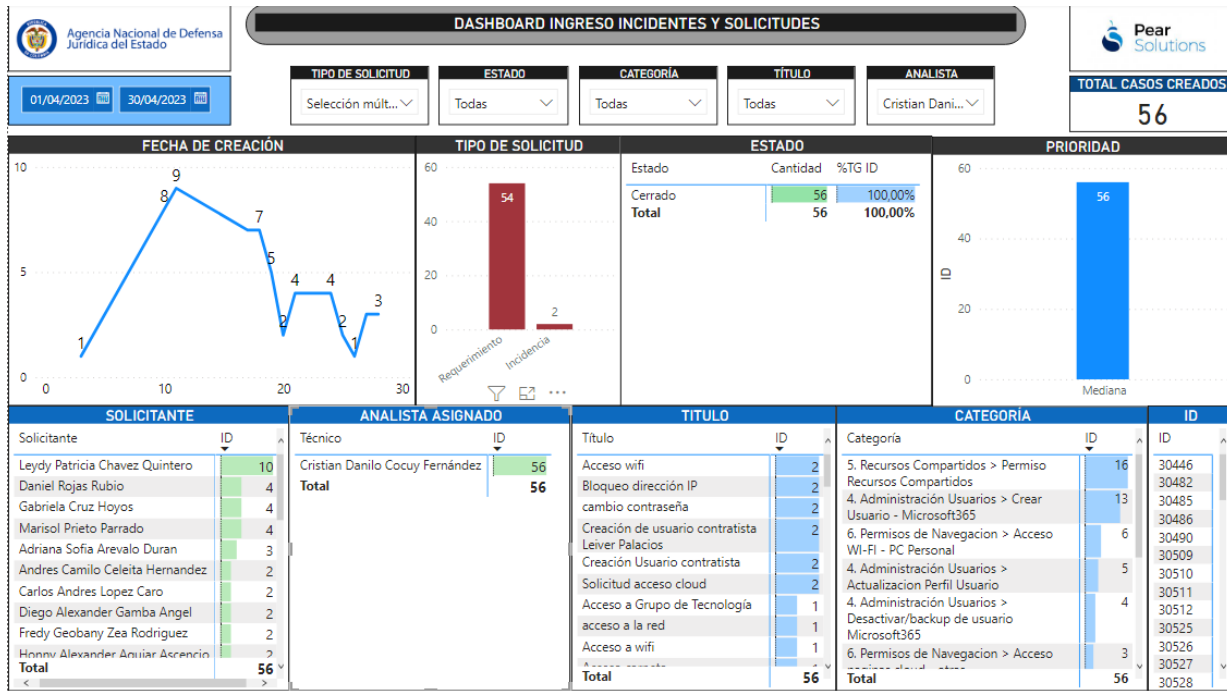
- El 99% de los casos se encuentran en estado cerrado.
- De los 135 casos, el 49% fueron gestionados y solucionados por el administrador de plataformas web, seguido del 42% del administrador de redes y por último un 10% del administrador de servidores.



3. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES

Relación de las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril del 2023.

El 100% de los casos se encuentran en estado solucionado.



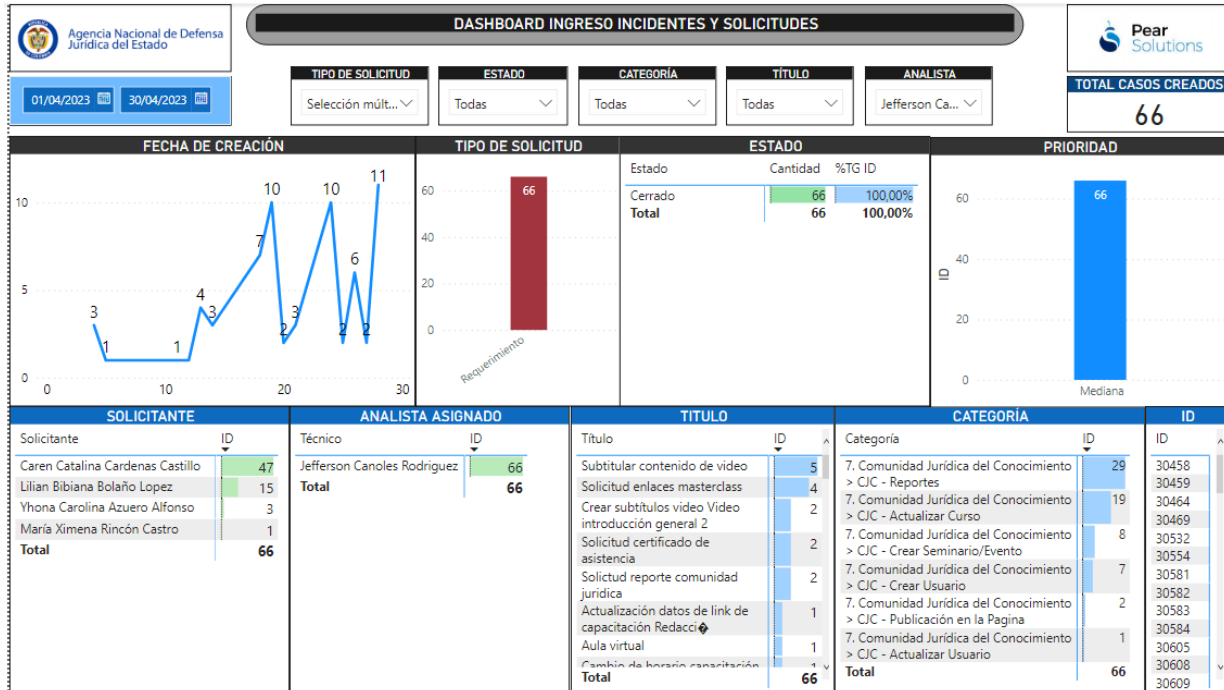
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



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.

El 100% de los casos se encuentran en estado solucionado.



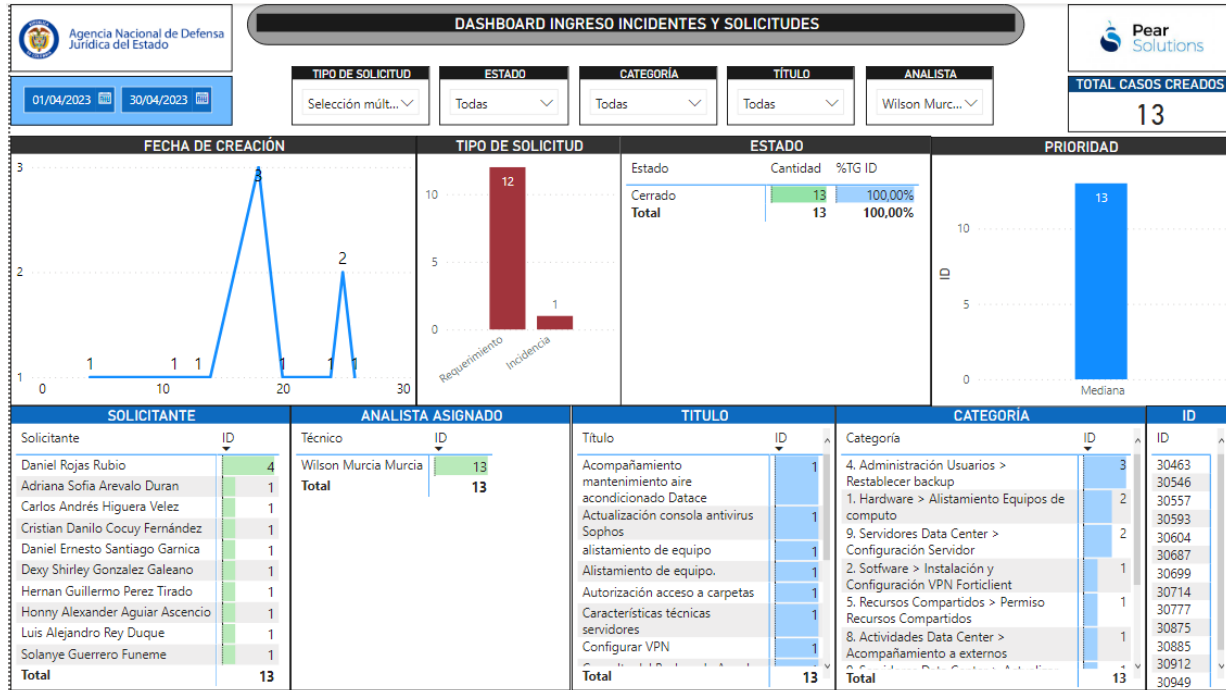
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



5. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

A continuación, se relacionan las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 al 30 de abril del 2023.

El 100% de los casos se encuentran en estado solucionado.



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



ORDEN DE PAGO

Nombre:	PEAR SOLUTIONS SA	No.	237
----------------	-------------------	------------	------------

Fecha:	16	Mayo	2023	Cédula / NIT:	900.148.177
---------------	----	------	------	----------------------	-------------

CONCEPTO DEL PAGO

CLASE DE PAGO	ORDEN DE COMPRA	No.	101865-2022	PERIODO DE PAGO:	ABRIL_23	SEGÚN FACTURA	CAS-10099	NÚMERO DE PAGO	5 DE 12
---------------	-----------------	-----	-------------	------------------	----------	---------------	-----------	----------------	---------

OBSERVACIONES DEL PAGO

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

DEDUCCIONES DE RENTA:

DEPENDIENTES				APLICA		NO APLICA		X		MES		N/A	
				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:	39.313.522	VALOR:	-
IVA:	7.469.569	IVA:	-
TOTAL:	46.783.090,88	TOTAL:	-

BASE A TITULO DE RENTA	39.313.521,75	BASE A TITULO DE RENTA	-
BASE A TITULO DE ICA	39.313.522	BASE A TITULO DE ICA	-
BASE A TITULO DE IVA	7.469.569,13	BASE A TITULO DE IVA	-

DEDUCCIONES				DEDUCCIONES			
RTE FUENTE:	4,0%	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

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	31323	OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL	37323
PAGÓ:	DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO						

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

PEAR SOLUTIONS S.A.

NIT: 900148177 -6

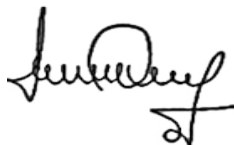
CONSIDERANDO QUE:

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.**, 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 marzo de 2023 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de abril 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.

La presente certificación se expide en Bogotá, D.C., a los veinte (20) días del mes de abril del año 2023 a quien interese.



LUZ DARÝ ZULETA SUÁREZ

Revisor Fiscal

TP 146.144 – T

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

Bogotá D.C. 20 de abril de 2023

CER-4725-23

Consultores, Auditores, Asesores

Kreston Colombia

Miembro de Kreston International Ltd.

CC Archivo