

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : 708772c0dcab2849b3dc2dc169f9844c4d78a68226076d84163222e003899
b0e8645414eab23c5ce443f260b60492a05

Número de Factura: CAS-10125
Fecha de Emisión: 16/06/2023
Fecha de Vencimiento: 16/07/2023
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Transferencia Débito Bancaria
Orden de pedido: MESA MAYO 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 a Facturar - Mayo 2023. #12-10-00;OC_101865;oswald.useche@defensajuridica.gov.co#\$ Basado en Pedidos de cliente 25.

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2023-06-16 17:13:07
Documento generado el: 2023-06-16 17:14:04
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:	20	6	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 6 DE 12 PAGOS TOTAL		FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO		NÚMERO:		CAS-10125		PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO		Mayo			
						FECHA:		16/06/2023							
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:						190.804.168,25									
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:						228.639.910,55									
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, SECOPII) ¿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 SECOPII, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOPII 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:		
	14/06/2023		
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:	46%	% DE AVANCE FÍSICO REAL:	46%
--------------------------------	-----	--------------------------	-----

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 mayo 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 mayo 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 mayo del 2023 al 31 de mayo 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: Gloria Lucia García Rend

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. 4	
2. 10	
3. 12	
4. 12	
5. 13	



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

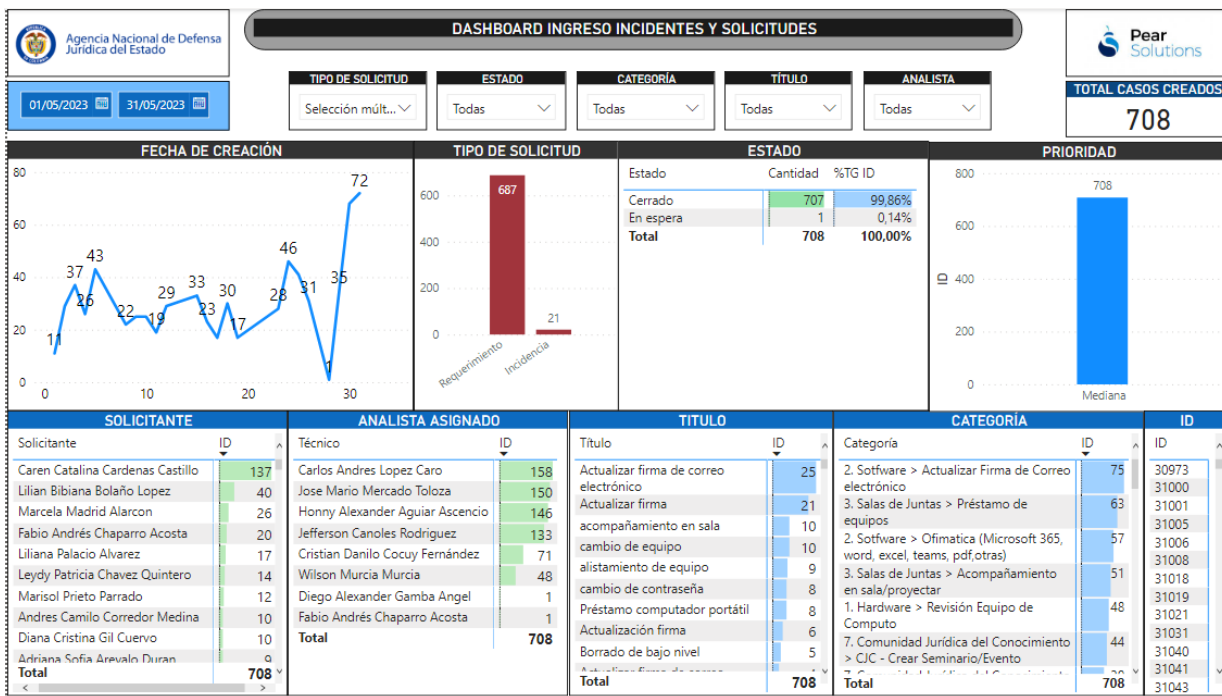
CANTIDAD TOTAL DE CASOS REGISTRADOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN



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

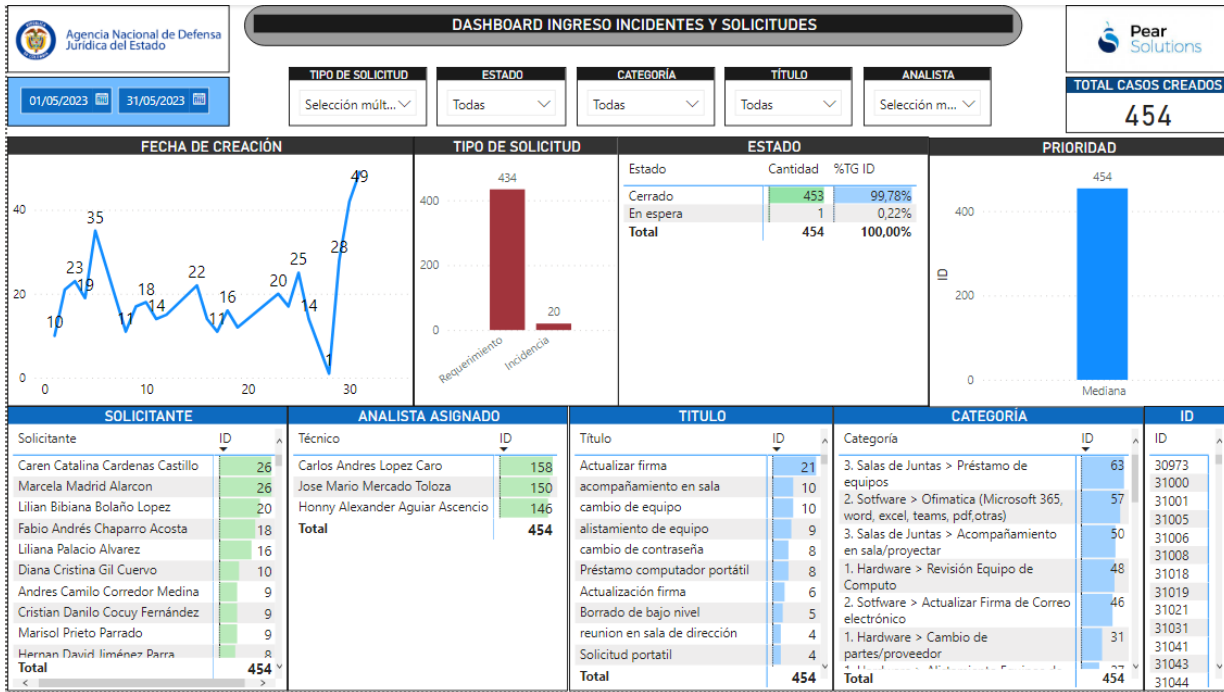
Para el periodo evaluado fueron registrados en total 708 casos en la herramienta de gestión GLPI. El 64% de los casos fueron solucionados y gestionados por la mesa de ayuda N2.

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 708 incidentes y requerimientos de un total de 454 casos, es decir, el 64% de todos los casos fueron gestionados y solucionados por N2.

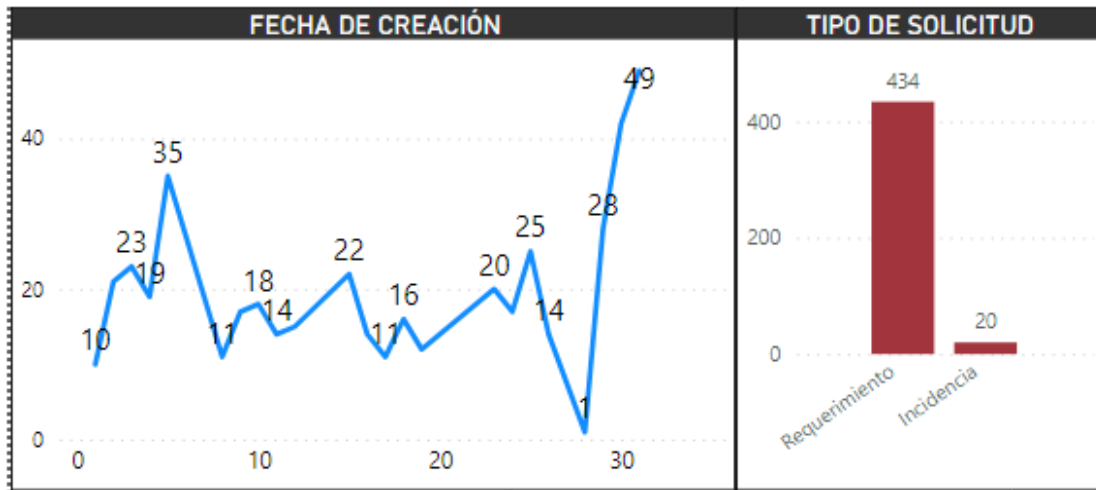
Ilustración 3. Total, incidentes y solicitudes gestionados y solucionados en Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

- El 99% de los casos se encuentran en estado cerrado y solucionado.
- el 1% de los casos se encuentra en estado de espera.

Tabla 1. Cantidad de Incidentes y solicitudes atendidas Nivel 2

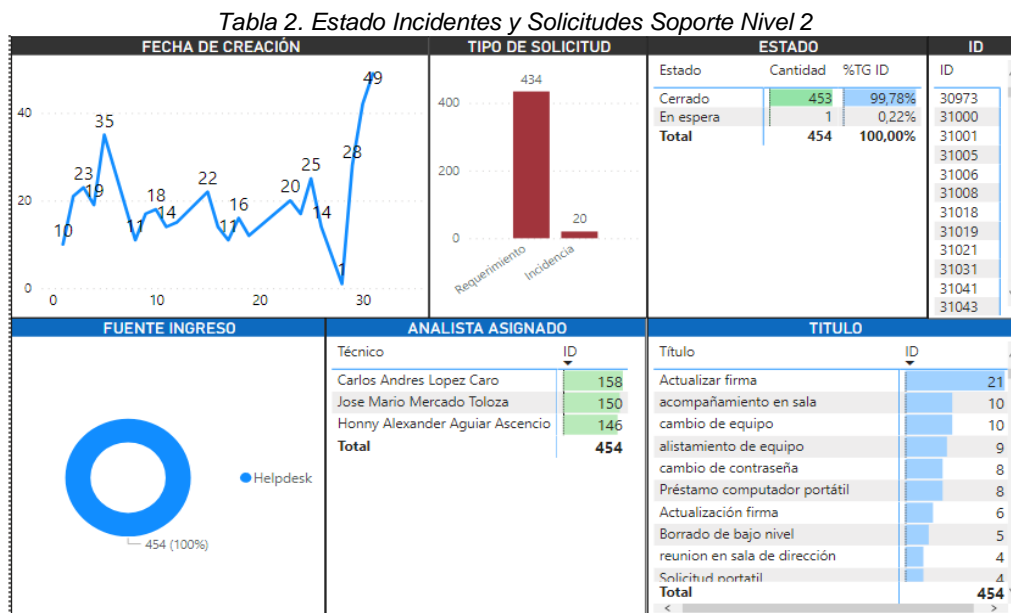


Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

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

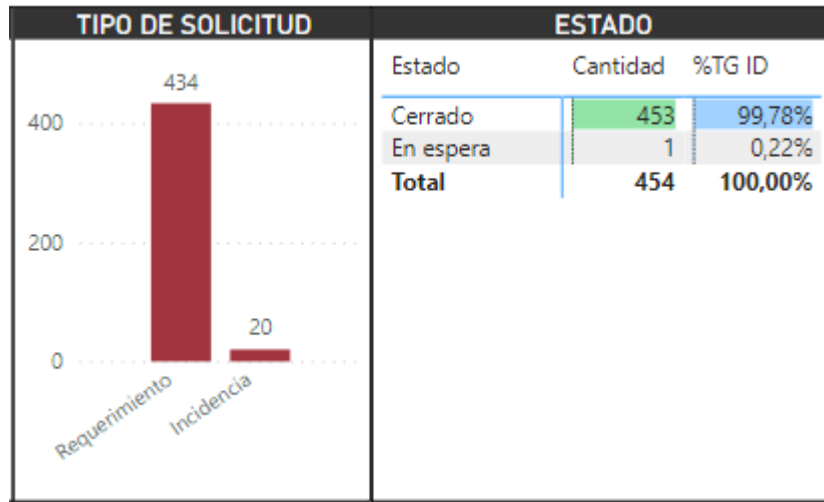
Para Nivel 2, se atendieron y solucionaron 20 incidentes y 434 requerimientos para un total de 454 casos.

El 99% de los casos se encuentran en estado cerrado y 1% en estado de espera. En la siguiente tabla se detalla el estado de todos los casos que fueron gestionados por la mesa de ayuda.



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

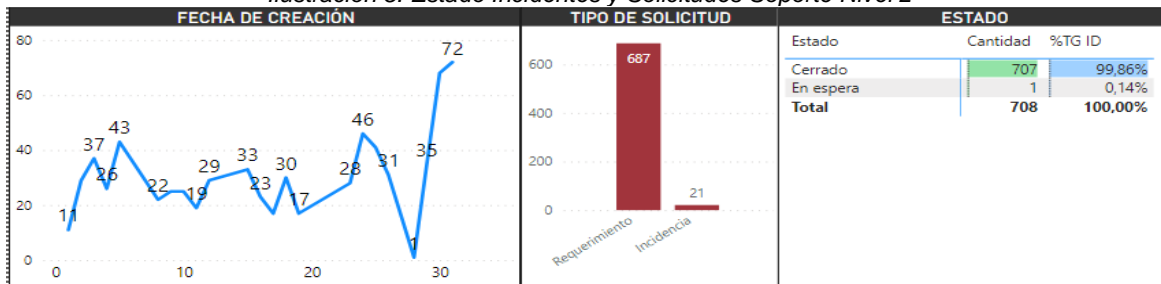
A continuación, se presenta la distribución de los casos escalados a los diferentes grupos y/o usuarios a cargo de atención y solución.

Tabla 3. Incidentes y solicitudes atendidas por grupo escalado

ANALISTA ASIGNADO		TÍTULO		CATEGORÍA	
Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Carlos Andres Lopez Caro	158	Actualizar firma de correo electrónico	25	2. Software > Actualizar Firma de Correo electrónico	75
Jose Mario Mercado Toloza	150	Actualizar firma	21	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	63
Honny Alexander Aguiar Ascencio	146	acompañamiento en sala	10	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	57
Jefferson Canoles Rodriguez	133	cambio de equipo	10	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyector	51
Cristian Danilo Cocuy Fernández	71	alastamiento de equipo	9	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	48
Wilson Murcia Murcia	48	cambio de contraseña	8	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Crear Seminario/Evento	44
Diego Alexander Gamba Angel	1	Préstamo computador portátil	8	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Crear Seminario/Evento	44
Fabio Andrés Chaparro Acosta	1	Actualización firma	6	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Crear Seminario/Evento	44
Total	708	Total	708	Total	708

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
Diana Cristina Gil Cuervo	4	Carlos Andres Lopez Caro	12	equipo lento	2	1. Hardware > Falla Equipo de computo	6
José Mauricio Beltrán Serrano	3	Jose Mario Mercado Toloza	5	Acceso a escritorio remoto	1	2. Software > Falla Carpeta Compartida	4
Yhona Carolina Azuero Alfonso	2	Honny Alexander Aguiar Ascencio	3	acceso carpeta compartida	1	2. Software > Falla VPN-FortiClient	4
Adriana Sofia Arevalo Duran	1	Total	20	ACCESO PAGINA WEB RAMA JUDICIAL	1	2. Software > Falla Ofimatica (Microsoft 365)	3
Alejandra Prieto Munevar	1			Archivo no abre	1	2. Software > Fallas Internet y Portales Web	2
Claudia Patricia Villamil Cortes	1			CAMBIO DE EQUIPO POR FALLA	1	1. Hardware > Atasco Impresora	1
Diana Paola Ureche Gamez	1			Conexión a internet - falla física	1	Total	20
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	1			Equipo bloqueado	1		
Liliana Palacio Alvarez	1			Equipo presenta pantalla azul	1		
María Camila Gómez Rincón	1			Total	20		

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	26	Carlos Andres Lopez Caro	146	Actualizar firma	21	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	63
Marcela Madrid Alarcon	26	Jose Mario Mercado Toloza	145	acompañamiento en sala	10	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	57
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	19	Honny Alexander Aguiar Ascencio	143	cambio de equipo	10	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyector	50
Fabio Andrés Chaparro Acosta	18	Total	434	alistamiento de equipo	9	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	48
Liliana Palacio Alvarez	15			cambio de contraseña	8	2. Software > Actualizar Firma de Correo electrónico	46
Andres Camilo Corredor Medina	9			Préstamo computador portátil	8	1. Hardware > Cambio de partes/proveedor	31
Cristian Danilo Cocuy Fernández	9			Actualización firma	6		
Marisol Prieto Parrado	9			Borrado de bajo nivel	5		
Hernan David Jiménez Parra	8			reunion en sala de dirección	4		
Annie Tatiana Ramirez Blanco	7			Solicitud portatil	4		
Total	434			Total	434	Total	434

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	137	Actualizar firma de correo electrónico	25	2. Software > Actualizar Firma de Correo electrónico	75
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	40	Actualizar firma	21	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	63
Marcela Madrid Alarcon	26	acompañamiento en sala	10	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	57
Fabio Andrés Chaparro Acosta	20	cambio de equipo	10	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyector	51
Liliana Palacio Alvarez	17	alistamiento de equipo	9	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	48
Leydy Patricia Chavez Quintero	14	cambio de contraseña	8	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Crear Seminario/Evento	44
Marisol Prieto Parrado	12	Préstamo computador portátil	8	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento	20
Andres Camilo Corredor Medina	10	Actualización firma	6		
Diana Cristina Gil Cuervo	10	Borrado de bajo nivel	5		
Adriana Sofia Arevalo Duran	0	Actualizar firma de correo	5		
Total	708	Total	708	Total	708

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Tabla 14. Recomendaciones y Oportunidades de Mejora.

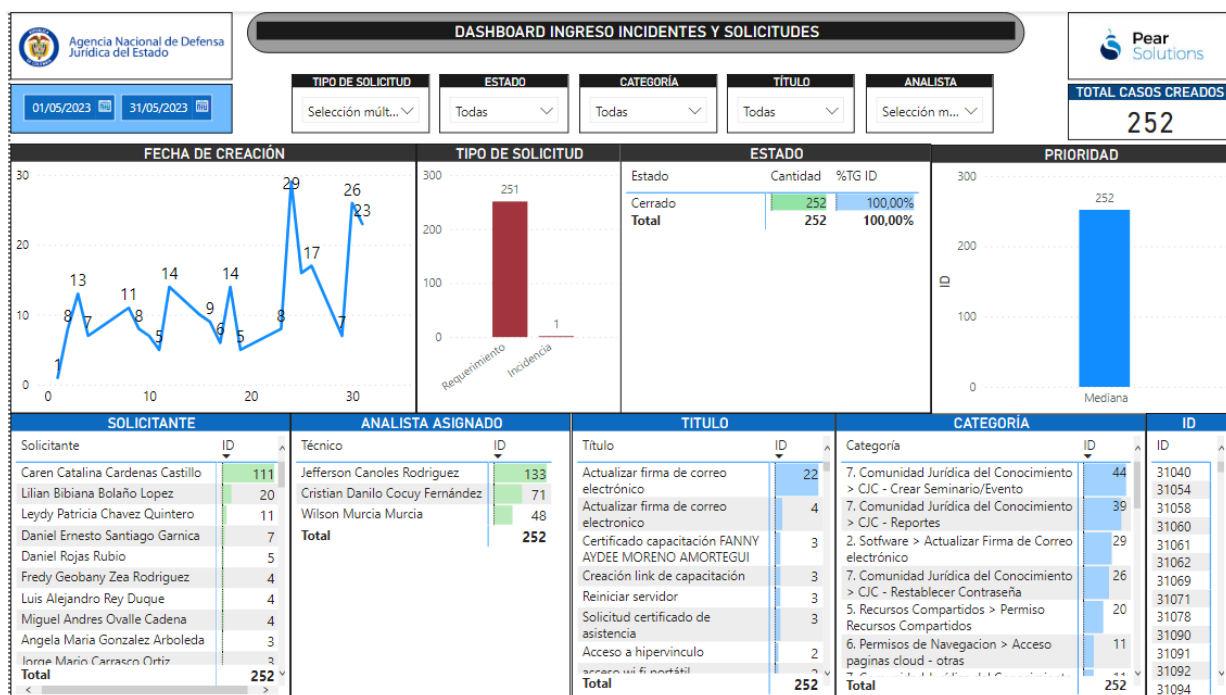
RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		
1	Implementación de tableros de control en POWER BI	Implementación de tableros de POWER BI para el seguimiento de las estadísticas de ingreso de incidentes y solicitudes registradas en CA.
2	Programación de capacitaciones	Realizar capacitaciones a todos el personal 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 252 casos, es decir, el 36% 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

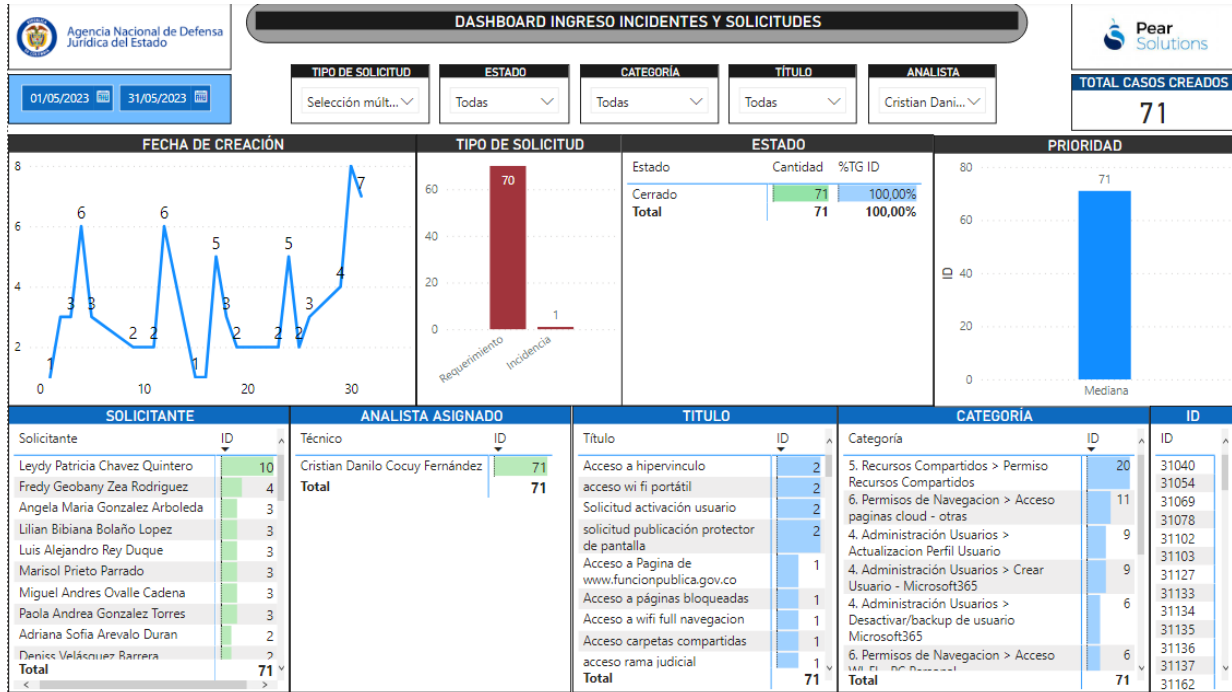
- El 100% de los casos se encuentran en estado cerrado.
- De los 252 casos, el 53% fueron gestionados y solucionados por el administrador de plataformas web, seguido del 28% del administrador de redes y por último un 19% del administrador de servidores.



3. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES

Relación de las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo del 2023.

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



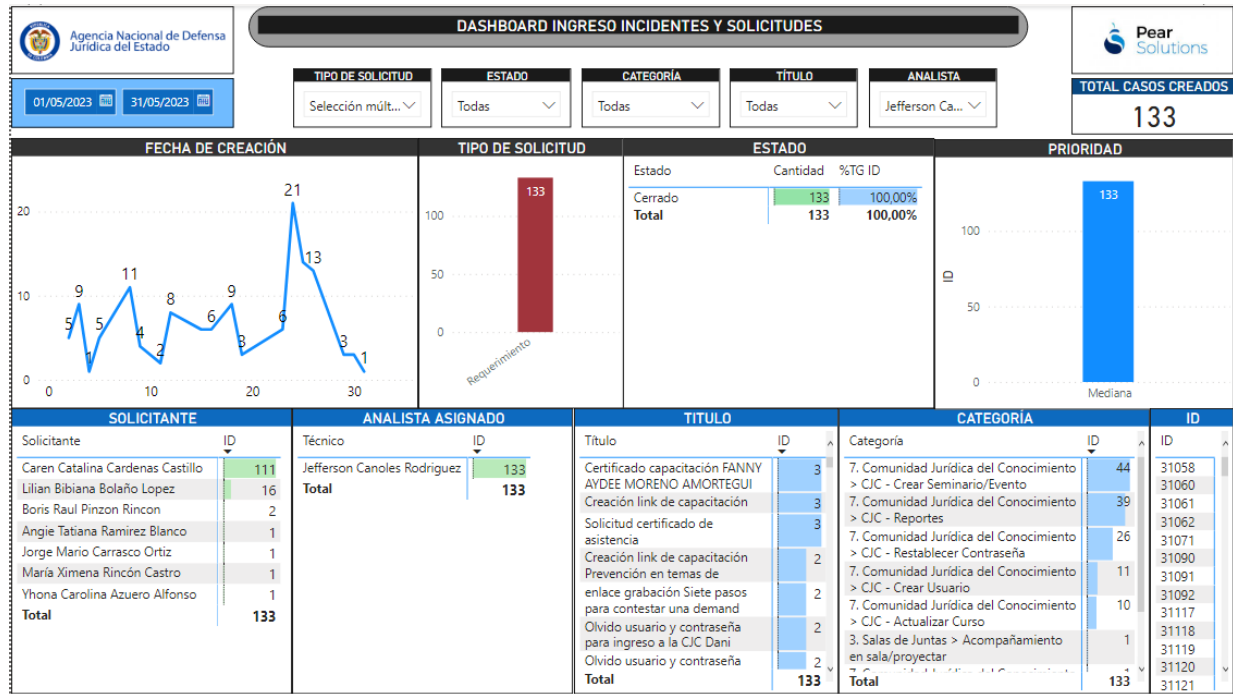
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



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.



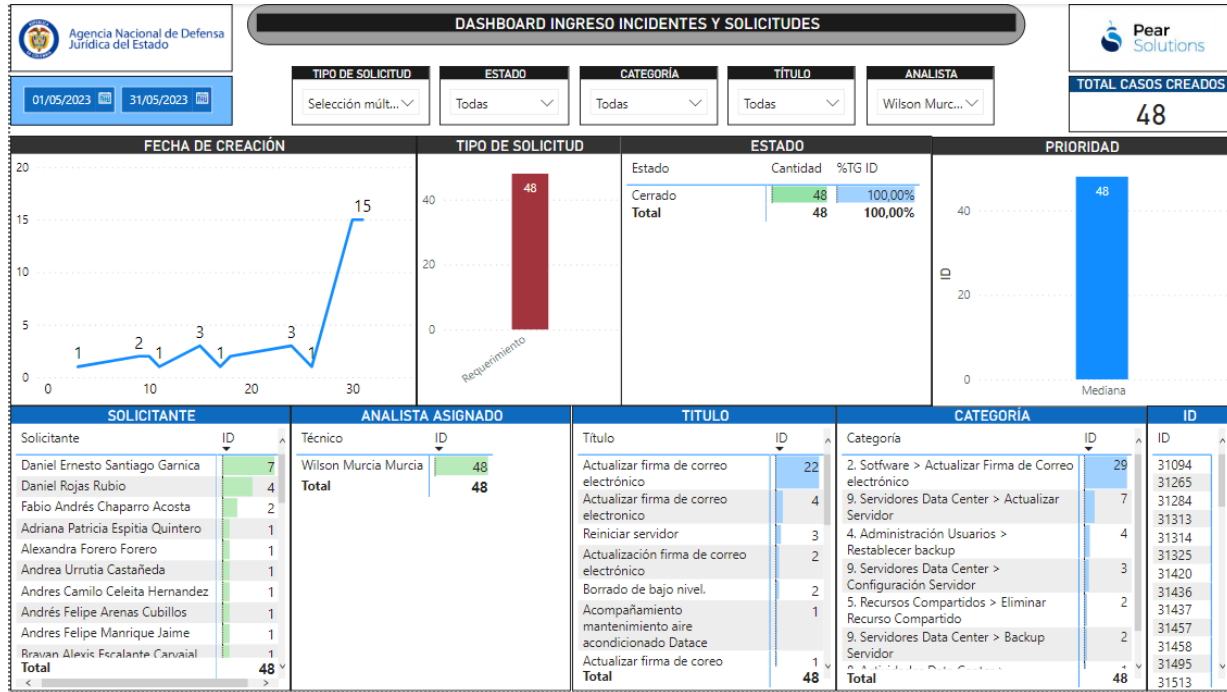
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



5. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

A continuación, se relacionan las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 al 31 de mayo 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.	321
---------	-------------------	--	--	--	-----	-----

Fecha:	21	junio	2023	Cédula / NIT:	900.148.177	
--------	----	-------	------	---------------	-------------	--

CONCEPTO DEL PAGO

CLASE DE PAGO	ORDEN DE COMPRA	No.	101865-2022	PERIODO DE PAGO:	MAYO_2023	SEGÚN FACTURA	CAS-10125	NÚMERO DE PAGO	6 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 MÁS 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	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:	4,0%	1.572.541		RTE FUENTE:	4%		-
RTE ICA:	0,966%	379.769		RTE ICA:	9,66%	%	-
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:	AMPARO ELIZABETH GONZÁLEZ MORENO
----------	-------------------------------	---------	----------------------------------

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	41723	OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL	50723
--	------	-----------------------	------	------------------	-------	-------------------------	-------

PAGÓ: DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO



Informe del Revisor Fiscal

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

08 de junio 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 los pagos efectuados 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 período comprendido entre el mes de diciembre de 2022 y el mes mayo 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 regulación 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 período comprendido entre el mes de diciembre de 2022 y el mes de mayo 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 semestre comprendido entre el mes de diciembre de 2022 y el mes de mayo 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.

08 de junio 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, con el propósito de ser utilizado en la presentación de propuestas, licitaciones y radicaciones de facturas a las entidades o empresas con las cuales la Compañía celebra o pretende celebrar contratos, y no debe ser utilizado para ningún otro propósito ni distribuido a otros terceros.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Kevin R. Quirama".

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