

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

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

factura.electronica@pearsolutions.com.co
Responsables de IVA - No somos auto retenedores
Actividad Económica 9511 tarifa 9.66
RÉGIMEN COMÚN - NO PRACTICAR RETENCIÓN DE ICA SOMOS GRANDES
CONTRIBUYENTES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ MEDIANTE LA
RESOLUCIÓN DD1-442065 DEL 13 DE OCTUBRE DE 2017

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO Dirección Factura: CR 7 75 66 P2 Y P3	FECHA FACTURA 17/07/2023	FECHA VENCIMIENTO 17/08/2023	FACT. DE VENTA CAS 10159	
	VENDEDOR		CLIENTE 900507741-1	TEL. CLIENTE 2558955
	ORDEN DEL CLIENTE MESA JUNIO 2023		CONDICIÓN DE PAGO CREDITO 30 DIAS	

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	% DTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
401037	MST02 1 IT MS 01 73 E	0.00	3.00	5,287,963.20	15,863,889.60
401042	MST02 2 IT MS 01 145 A	0.00	3.00	7,816,544.05	23,449,632.15

Factura correspondiente al mes de JUnio Basado en Pedidos de cliente 56.

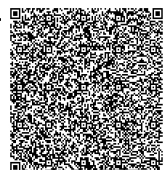
Recargo del Interés legal vigente por pago posterior al vencimiento y 10% por cheques devueltos.
NO SE ACEPTAN DEVOLUCION DE FACTURAS DESPUES DE 10 DIAS DE SU RADICACION
Esta Factura es un título valor según Ley 1231 de 2008

FIRMA CLIENTE	FIRMA Y SELLO CARTERA
RESOLUCION DIAN 18764042359550 DE 2023/01/02 CAS 10001 HASTA CAS 20000 AUTORIZA FACTURA ELECTRONICA	

Subtotal:	39,313,521.75
Descuento:	0.00
Total IVA:	7,469,569.13
Rete fuente:	
Rete IVA:	
Rete ICA:	
Valor Total:	46,783,090.88

ORIGINAL

CUFE: 18b3ad694507748a91d341ced7358e574f43642d47c31e9a871ec8823aacf201d00f67abe75777f8f2e55d3a8bedfccc





CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:										FECHA:	18	7	2023	
NOMBRE DEL CONTRATISTA:		UT PS&MC												
IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA:		901401574-5			No. DE CONTRATO/ORDEN DE COMPRA Y AÑO:		101865		OTROSI No.		0			
DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:					Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de Información									
TIPO DE PERSONA:		UNION TEMPORAL			NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:				2022110080700006E					
OBJETO DEL CONTRATO:		Contratar el servicio de mesa de ayuda que garantice la operación de los sistemas misionales y de apoyo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.												
FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRAT		12/12/2022		FECHA DE INICIO:		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 AUTORIZACION 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 7 DE 12		FACTURA ELECTRONICA Y/O CUENTA DE COBRO		NÚMERO:		CAS-10559		PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO		Junio		
		PAGOS TOTAL				FECHA:		17/07/2023						
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:					237.587.259,13									
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:					181.856.819,67									
VALIDACIÓN VALORES:					CORRECTO									



CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APOORTE DE DOCUMENTOS SOPORTE

En calidad de supervisor del contrato y con el fin de certificar el cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con las obligaciones contractuales para el presente periodo o producto, lo cual conlleva a autorizar el respectivo pago, certifico que he verificado la información y los documentos relacionados en los literales presentados a continuación:	¿CUMPLE? (marque con una 'X')		
	SI	NO	N/A
Factura electrónica o cuenta de cobro: ¿Se validó la factura (cuenta de cobro) en sus atributos de: número de factura (o de la cuenta de cobro), nombre e identificación del contratista, fecha de generación, fecha del periodo cobrado, valor total cobrado, verificando que estaban correctos?	X		
Soporte del cargue de la factura electrónica: ¿Se validó el cargue de la factura en el sistema establecido para ello: nombre e identificación del contratista, número de factura cargada, fecha de cargue de la factura, verificando que estaban correctos?	X		
Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOP I, SECOP II) ¿Se verificó que el informe de ejecución que soporta el pago correspondiente al periodo certificado o producto entregado, se encuentra cargado en la respectiva plataforma de Colombia Compra Eficiente?			X
Contratación con cargo a recursos BID, Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva SECOP II, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOP II respectivo?. No aplica para el primer pago.		X	
Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia: ¿Se verificó que los documentos que soportan la ejecución del contrato y el pago correspondiente al periodo certificado o al producto entregado se encuentran dentro del expediente del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia?	X		
Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x	SI	NO	N/A
¿Se verificó la matriz de riesgos asociados con la etapa de contractual?	X		
¿Se materializó algún riesgo en el periodo? (En caso positivo, amplíe la información en informe dirigido al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual).		X	

CUMPLIMIENTO DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:

D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista). Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado. El monto de cada uno de los aportes en la planilla se ajusta a la base de liquidación correspondiente al valor del contrato.	PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL No.:	
	MES:	
	FECHA DE PAGO:	
E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista). Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado. El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar.	CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS	
	SI	REVISOR FISCAL
	FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:	
	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:	55%	% DE AVANCE FÍSICO REAL:	55%
--------------------------------	-----	--------------------------	-----

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

9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:

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

10. DATOS DEL SUPERVISOR:

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



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

PROYECTO AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO (ANDJE)

LÍNEA DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2 Y ESPECIALISTAS

PERIODO:

01 de junio del 2023 al 30 de junio 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. GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2	5
2. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES, SERVIDORES Y PLATAFORMAS	1123.
GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES1144.	GESTIÓN ADMINISTRACIÓN
PLATAFORMAS WEB1145.	GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES
115	

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.

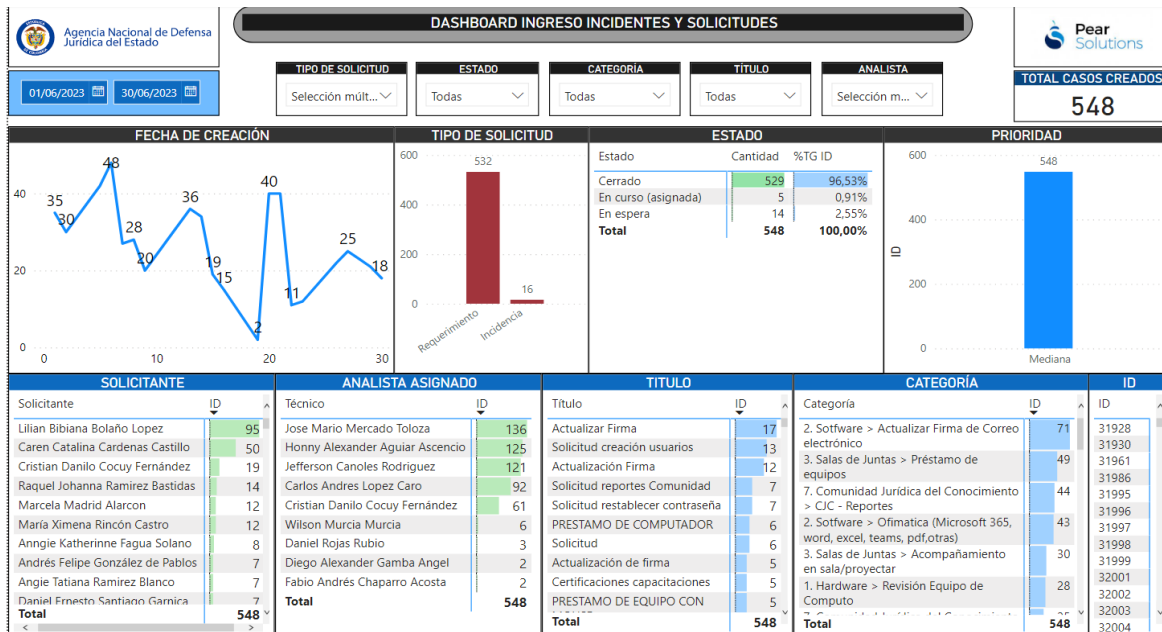
1. GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2

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 junio 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



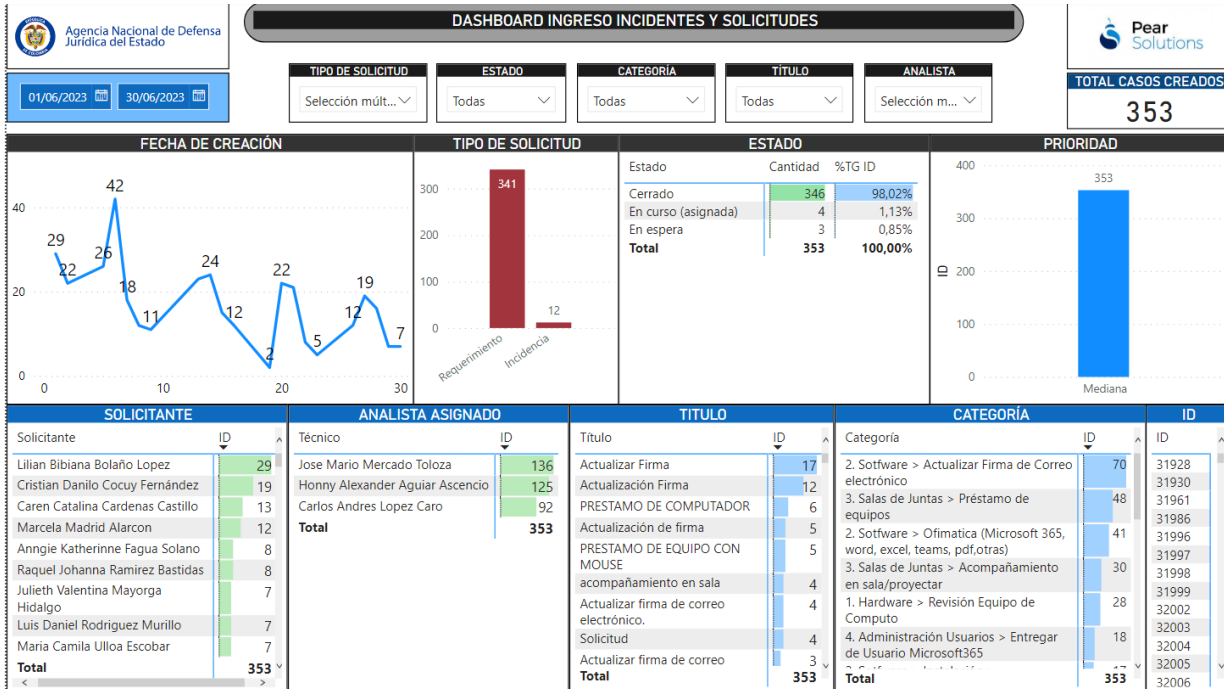
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

Para el periodo evaluado fueron registrados en total 548 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 548 incidentes y requerimientos de un total de 353 casos, es decir, el 64% de todos los casos fueron gestionados y solucionados por N2.

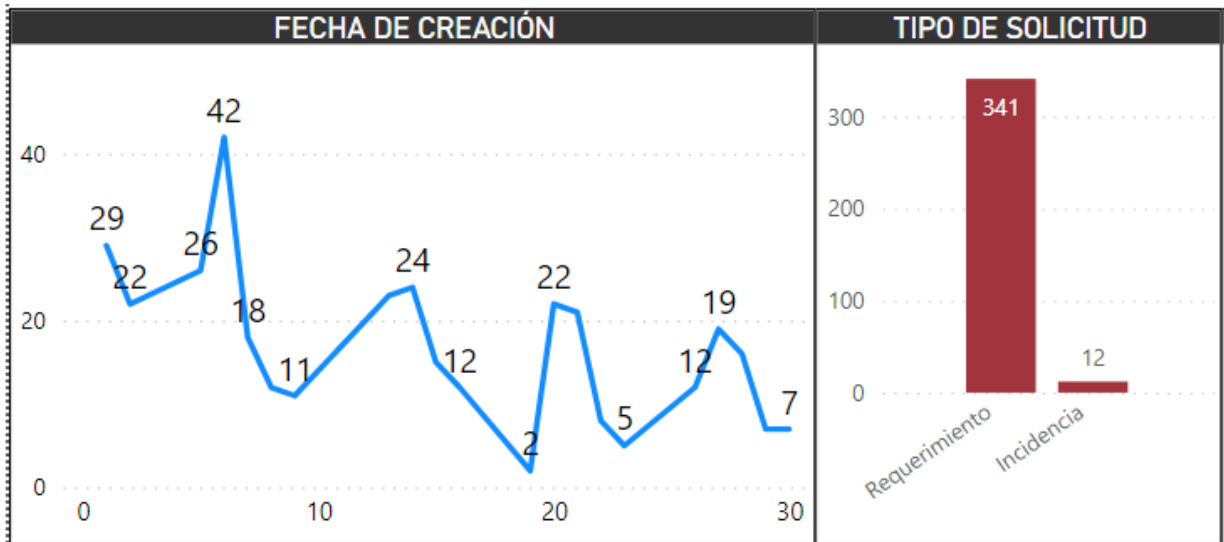
Ilustración 3. Total, incidentes y solicitudes gestionados y solucionados en Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

- El 98% de los casos se encuentran en estado cerrado y solucionado.
- El 1% de los casos se encuentra en estado de espera.
- El 1% de los casos se encuentra en estado de En curso.

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 12 incidentes y 341 requerimientos para un total de 353 casos.

El 98% de los casos se encuentran en estado cerrado, 1% en estado de espera y el 1% se encuentra en estado En curso. En la siguiente tabla se detalla el estado de todos los casos que fueron gestionados por la mesa de ayuda.

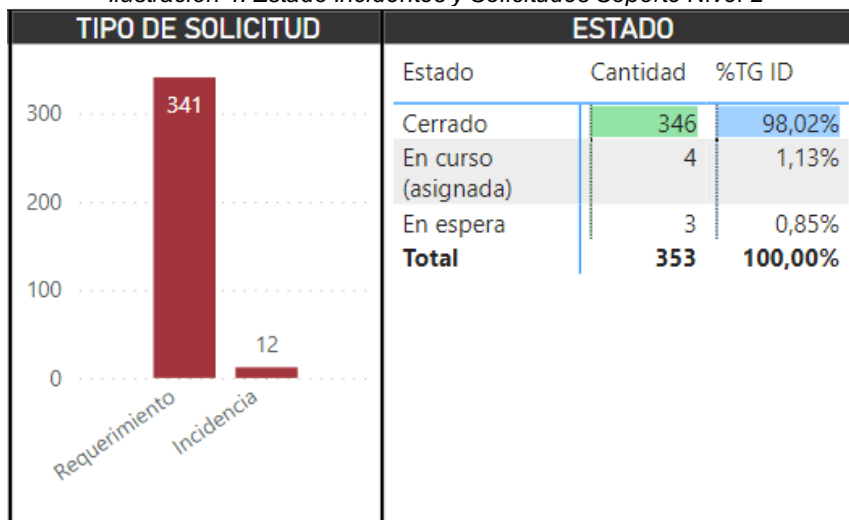
Tabla 2. Estado Incidentes y Solicitudes Soporte Nivel 2

FECHA DE CREACIÓN	TIPO DE SOLICITUD	ESTADO	ID
0	Requerimiento	Cerrado	31928
1	Requerimiento	En curso	31930
2	Requerimiento	En curso (asignada)	31961
3	Requerimiento	En espera	31986
4	Requerimiento	Total	31996
5	Requerimiento		31997
6	Requerimiento		31998
7	Requerimiento		31999
8	Requerimiento		32002
9	Requerimiento		32003
10	Requerimiento		32004
11	Requerimiento		32005
12	Requerimiento		
13	Requerimiento		
14	Requerimiento		
15	Requerimiento		
16	Requerimiento		
17	Requerimiento		
18	Requerimiento		
19	Requerimiento		
20	Requerimiento		
21	Requerimiento		
22	Requerimiento		
23	Requerimiento		
24	Requerimiento		
25	Requerimiento		
26	Requerimiento		
27	Requerimiento		
28	Requerimiento		
29	Requerimiento		
30	Requerimiento		



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.

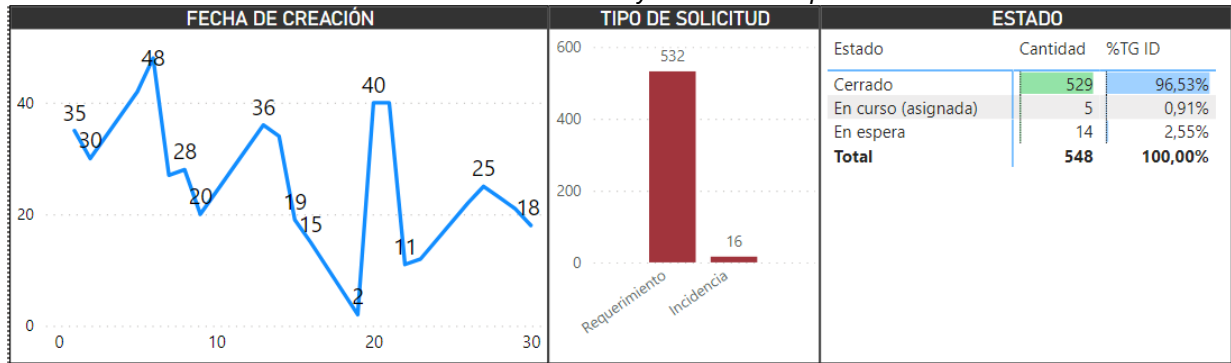


Tabla 3. Incidentes y solicitudes atendidas por grupo escalado

ANALISTA ASIGNADO		TÍTULO		CATEGORÍA	
Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Jose Mario Mercado Toloza	136	Actualizar Firma	17	2. Software > Actualizar Firma de Correo electrónico	71
Honny Alexander Aguiar Ascencio	125	Solicitud creación usuarios	13	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	49
Jefferson Canoles Rodriguez	121	Actualización Firma	12	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Reportes	44
Carlos Andres Lopez Caro	92	Solicitud reportes Comunidad	7	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	43
Cristian Danilo Cocuy Fernández	61	Solicitud restablecer contraseña	7	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyectar	30
Wilson Murcia Murcia	6	PRESTAMO DE COMPUTADOR	6	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	28
Daniel Rojas Rubio	3	Solicitud	6		
Diego Alexander Gamba Angel	2	Actualización de firma	5		
Fabio Andrés Chaparro Acosta	2	Certificaciones capacitaciones	5		
Total	548	Total	548	Total	548

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
Dyanna Galvis Paez	1	Carlos Andres Lopez Caro	6	Acceso a Escritorio Remoto	1	1. Hardware > Falla Equipo de computo	9
Gabriel Andres Plazas Guerrero	1	Jose Mario Mercado Toloza	4	Bloqueo de computador	1	2. Software > Falla Ofimatica (Microsof 365)	2
Jennyfer Jully Diaz Ramirez	1	Honny Alexander Aguiar Ascencio	2	DESAJUSTE FÍSICO PC	1	2. Software > Falla VPN-FortiClient	1
Jose Manuel Nieves Rodriguez	1	Total	12	Equipo Lento	1	Total	12
José Mauricio Beltrán Serrano	1			Falla buscador del explorador de archivos	1		
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	1			Falla Impresora	1		
Loren Eliana Garzón Páez	1			falla Outlook	1		
Luis Daniel Rodriguez Murillo	1			Fallo Mouse	1		
Marcela Madrid Alarcon	1			Inconvenientes con el audio de Teams	1		
Margarita Maria Miranda	1			Total	12		

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
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	93	Jose Mario Mercado Toloza	132	Actualizar Firma	17	2. Software > Actualizar Firma de Correo electrónico	71
Caren Catalina Cardenas Castillo	50	Honny Alexander Aguiar Ascencio	123	Solicitud creación usuarios	13	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	49
Cristian Danilo Cocuy Fernández	19	Jefferson Canoles Rodriguez	121	Actualización Firma	12	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Reportes	44
Raquel Johanna Ramirez Bastidas	14	Carlos Andres Lopez Caro	86	Solicitud reportes Comunidad	7	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf,otras)	43
María Ximena Rincón Castro	12	Cristian Danilo Cocuy Fernández	57	Solicitud restablecer contraseña	7	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyectar	30
Marcela Madrid Alarcon	11	Wilson Murcia Murcia	6	PRESTAMO DE COMPUTADOR	6	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	28
Anngie Katherine Fagua Solano	8	Daniel Rojas Rubio	3	Solicitud	6		
Andrés Felipe González de Pablos	7	Diego Alexander Gamba Angel	2	Actualización de firma	5		
Angie Tatiana Ramirez Blanco	7	Fabio Andrés Chaparro Acosta	2	Certificaciones capacitaciones	5		
Daniel Ernesto Santiago Garnica	7	Total	532	PRESTAMO DE EQUIPO CON	5		
Total	532			Total	532	Total	532

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
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	95	Actualizar Firma	17	2. Software > Actualizar Firma de Correo electrónico	71
Caren Catalina Cardenas Castillo	50	Solicitud creación usuarios	13	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	49
Cristian Danilo Cocuy Fernández	19	Actualización Firma	12	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Reportes	44
Raquel Johanna Ramirez Bastidas	14	Solicitud reportes Comunidad	7	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	43
Marcela Madrid Alarcon	12	Solicitud restablecer contraseña	7	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyector	30
María Ximena Rincón Castro	12	PRESTAMO DE COMPUTADOR	6	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	28
Anngie Katherinne Fagua Solano	8	Solicitud	6	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Reportes	25
Andrés Felipe González de Pablos	7	Actualización de firma	5		
Angie Tatiana Ramirez Blanco	7	Certificaciones capacitaciones	5		
Daniel Ernesto Santiago Garnica	7	PRESTAMO DE EQUIPO CON	5		
Total	548	Total	548	Total	548

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.



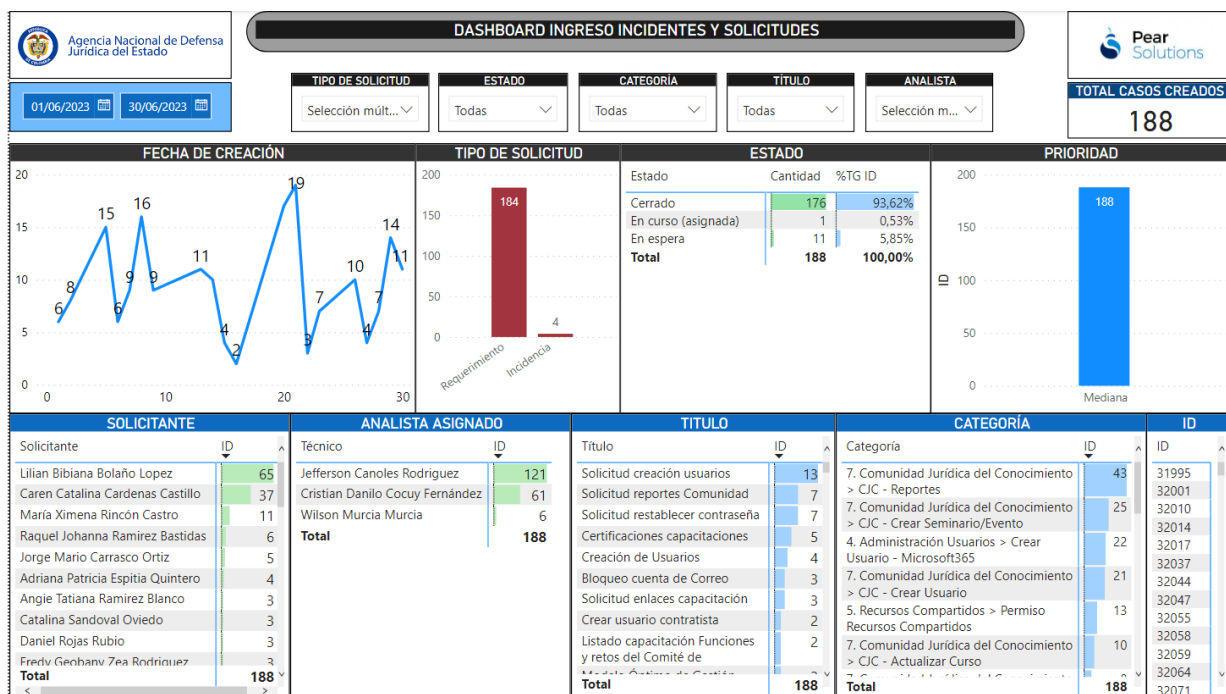
RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		
2	Programación de capacitaciones	Realizar capacitaciones a todos el personal de la mesa de ayuda con el fin de mejorar los procesos que se tienen establecidos en la entidad y al interior de PearSolutions
3	Ajustes de reportes	En conjunto con la ANDJE, se validará 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 188 casos, es decir, el 34% 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

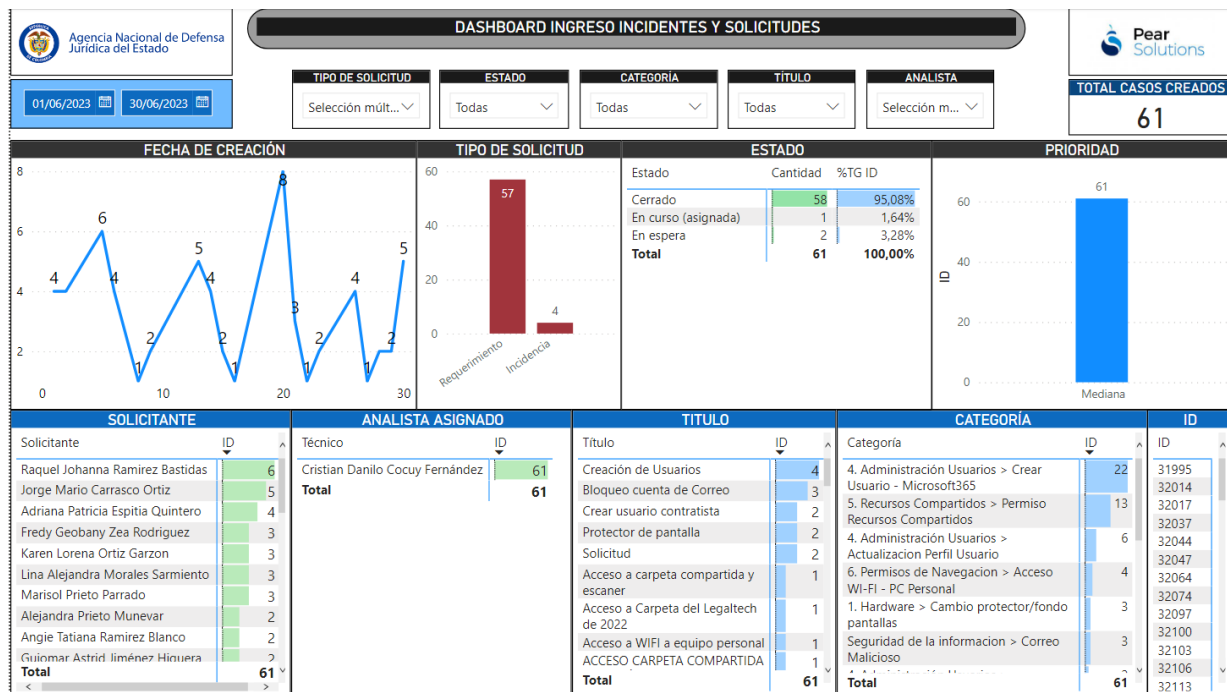
- El 93% de los casos se encuentran en estado cerrado.
- El 6% de los casos se encuentran en estado En espera.
- El 1% de los casos se encuentran en estado En curso.
- De los 188 casos, el 64% fueron gestionados y solucionados por el administrador de plataformas web, seguido del 32% del administrador de redes y por último un 3% del administrador de servidores.



3. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES

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

El 95% de los casos se encuentran en estado solucionado, el 2% se encuentra en estado En curso y el 3% de los casos se encuentran en estado En espera.



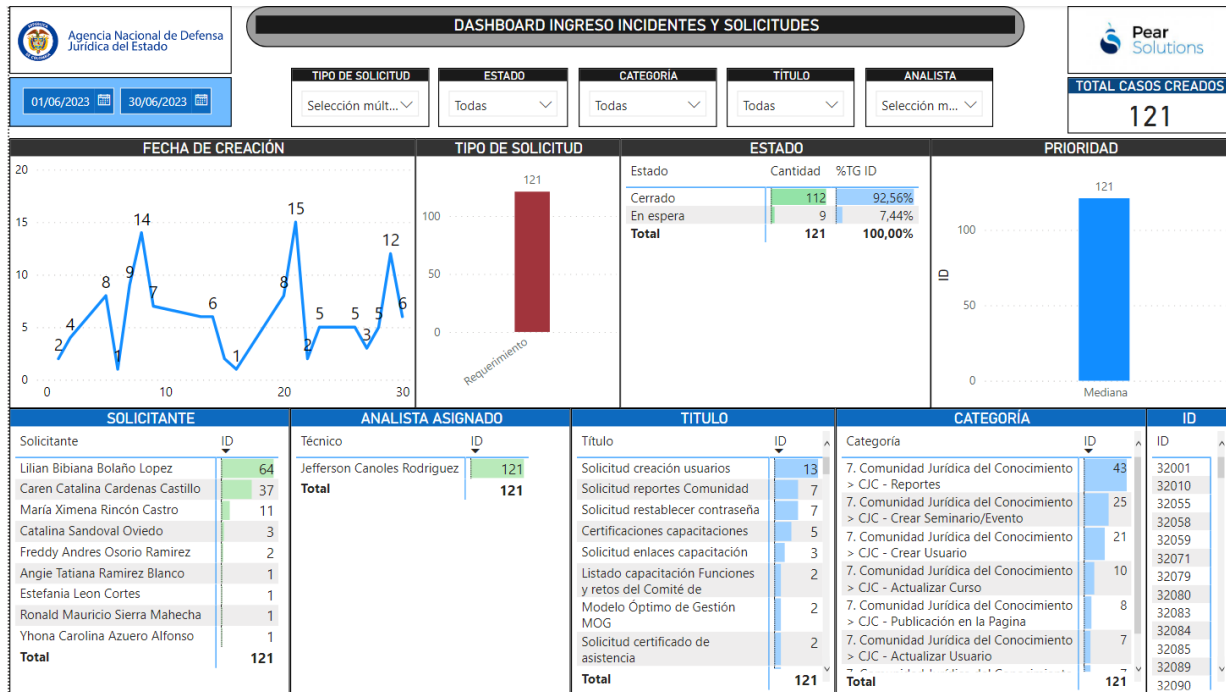
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



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 93% de los casos se encuentran en estado solucionado y el 7% se encuentran en estado En espera.



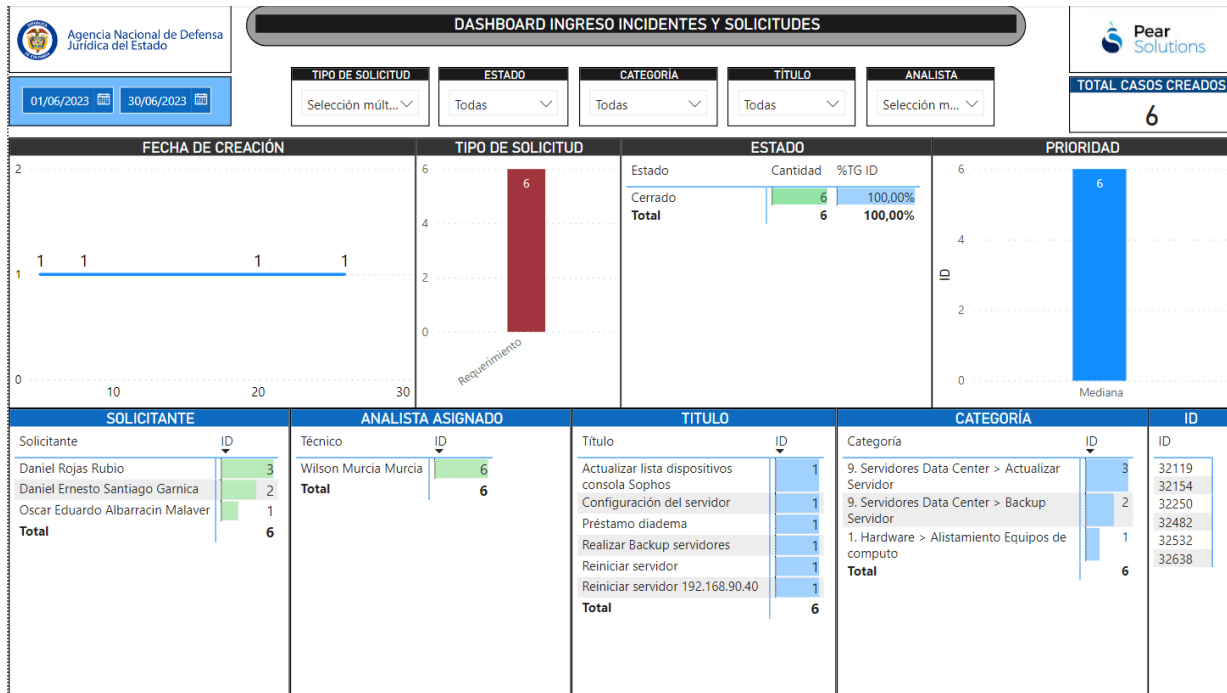
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



5. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

A continuación, se relacionan las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 al 30 de junio 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.	417
----------------	-------------------	--	--	--	------------	-----

Fecha:	1	agosto	2023	Cédula / NIT:	900.148.177	
---------------	---	--------	------	----------------------	-------------	--

CONCEPTO DEL PAGO

CLASE DE PAGO	ORDEN DE COMPRA	No.	101865-2022	PERIODO DE PAGO:	JUNIO_23	SEGÚN FACTURA	CAS-10559	NÚMERO DE PAGO	7 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	<input checked="" type="checkbox"/>	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:	7.469.569,13	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:	4,0%	1.572.541	RTE FUENTE:	4%	-
RTE ICA:	0,966%	379.769	RTE ICA:	9,660% %	-
RETE IVA:	15%	1.120.435	RETE IVA:	15%	-
OTROS:	APORTES SGSS	-	OTROS:	0%	-
VALOR NETO:		43.710.346	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	55323	OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL	64423
---	------	------------------------------	------	-------------------------	-------	--------------------------------	-------

PAGÓ: DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

PEAR SOLUTIONS S.A.

NIT: 900148177 -6

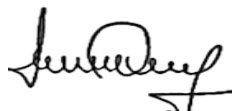
CONSIDERANDO QUE:

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 mayo de 2023 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de junio 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 catorce (14) días del mes de junio del año 2023 a quien interese.



LUZ DARY ZULETA SUÁREZ

Revisor Fiscal

TP 146.144 – T

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

Bogotá D.C. 14 de junio de 2023

CER-5256-23

Consultores, Auditores, Asesores

Kreston Colombia

Miembro de Kreston International Ltd.

CC Archivo