

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO Dirección Factura: CR 7 75 66 P2 Y P3 Dirección Destino:	FECHA FACTURA	FECHA VENCIMIENTO	FACT. DE VENTA
	11/08/2023	11/09/2023	CAS 10181
	VENDEDOR	CLIENTE	TEL. CLIENTE
		900507741-1	2558955
	ORDEN DEL CLIENTE	CONDICION DE PAGO	
	MESA DE SERVICIO JULIO 2023	CREDITO 30 DIAS	

REFERENCIA	DESCRIPCION	% DTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
SERVICIOS	mst02--1 - IT-MS-01-73-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1	0.00	1.00	15,863,889.62	15,863,889.62
SERVICIOS	mst02--2 - IT-MS-01-145-e-Agente de Mesade Servicios Nivel 1	0.00	1.00	23,449,632.14	23,449,632.14

Facturación mes Julio 2023.

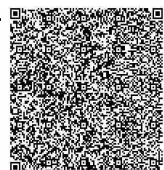
Recargo del Interés legal vigente por pago posterior al vencimiento y 10% por cheques devueltos.
 NO SE ACEPTAN DEVOLUCION DE FACTURAS DESPUES DE 10 DIAS DE SU RADICACION
 Esta Factura es un título valor según Ley 1231 de 2008

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

Subtotal:	39,313,521.76
Descuento:	0.00
Total IVA:	7,469,569.13
Rete fuente:	
Rete IVA:	
Rete ICA:	
Valor Total:	46,783,090.89

ORIGINAL

CUFE: c0949b7dd95650bb3a0dc5430bd0eeadc5529d454dec98fd2d60ca228676786e44ecc10b0001863e32c11577beac9885





CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:										FECHA:	17	8	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 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 MODIFICACION (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		SMLLV		VALOR ASEGURADO		VIGENCIA DESDE		VIGENCIA HASTA			
1																	
2																	
3																	
2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:																	
NÚMERO DE PAGO		PAGO 8 DE 12		FACTURA ELECTRONICA Y/O CUENTA DE COBRO		NÚMERO:		CAS-10181		PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO		Julio					
		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:						284.370.350,01											
VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:						17.735.839,51											
VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:						46.783.090,89											
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:						135.073.728,78											
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:	
	18/07/2023	
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:	63,29%	% DE AVANCE FÍSICO REAL:	63,29%
---------------------------------------	--------	---------------------------------	--------

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 julio del 2023 al 31 de julio 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. Jefferson Giraldo (Supervisores de contrato O.C. 101865)	Elaborado por: Diego Efrain Soto Vellojín

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.1	01/02/2023	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 julio 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



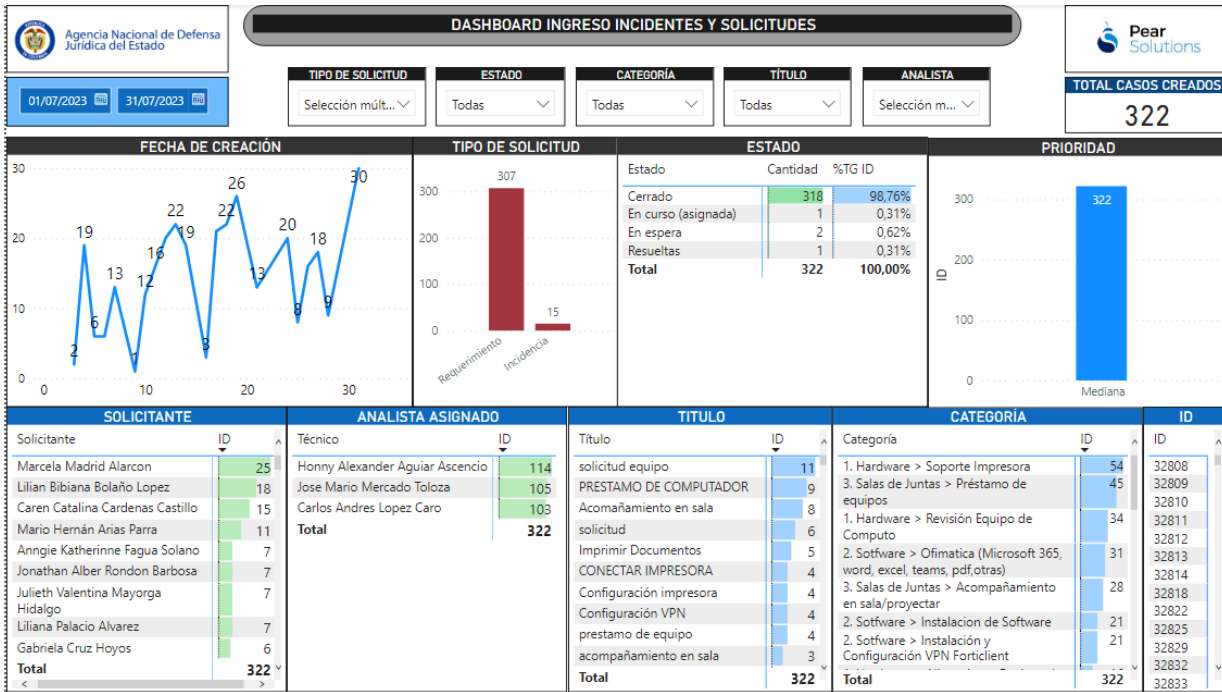
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

Para el periodo evaluado fueron registrados en total 542 casos en la herramienta de gestión GLPI. El 59% 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 542 incidentes y requerimientos de un total de 322 casos, es decir, el 59% de todos los casos fueron gestionados y solucionados por N2.

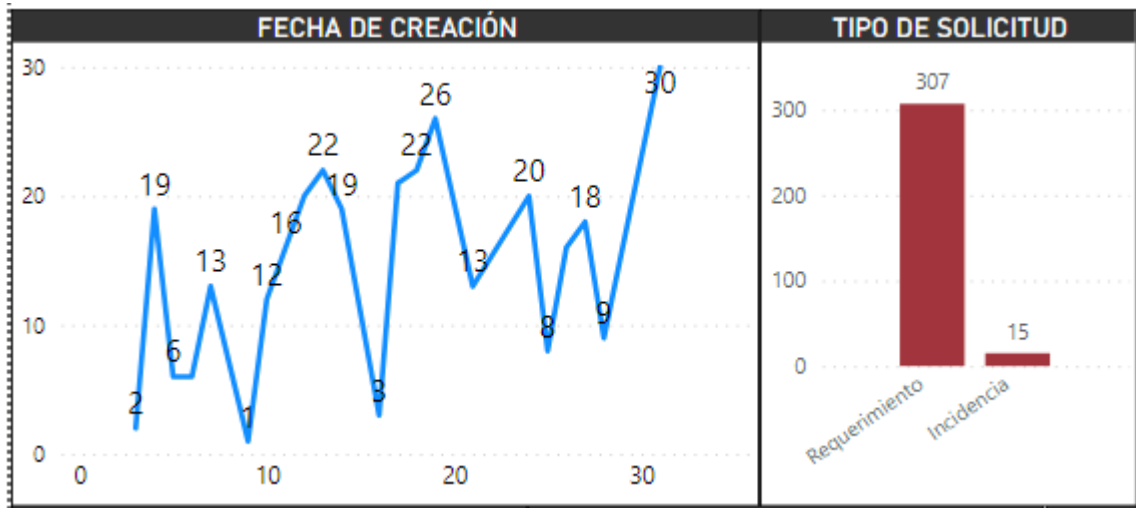
Ilustración 3. Total, incidentes y solicitudes gestionados y solucionados en Nivel 2



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



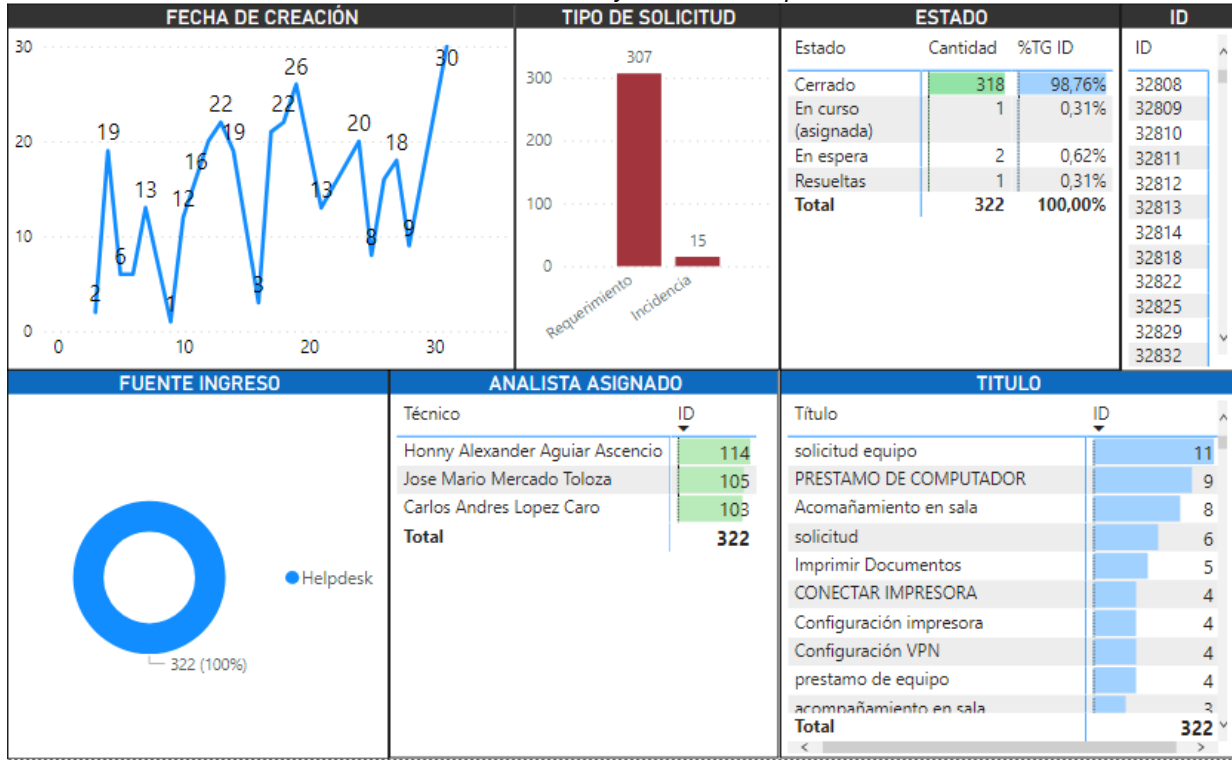
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

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

Para Nivel 2, se atendieron y solucionaron 15 incidentes y 307 requerimientos para un total de 322 casos.

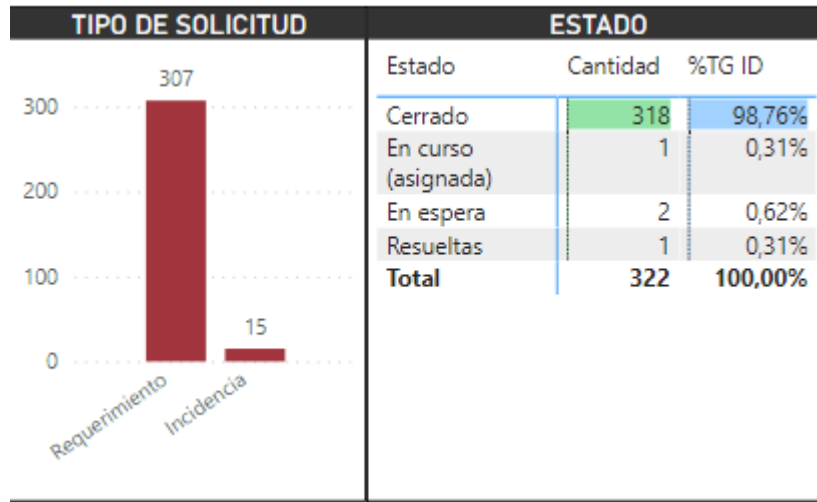
El 98% de los casos se encuentran en estado cerrado, 1% en estado de espera y el 1% se encuentra en estado En curso. En la siguiente tabla se detalla el estado de todos los casos que fueron gestionados por la mesa de ayuda.

Tabla 2. Estado Incidentes y Solicitudes Soporte Nivel 2



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

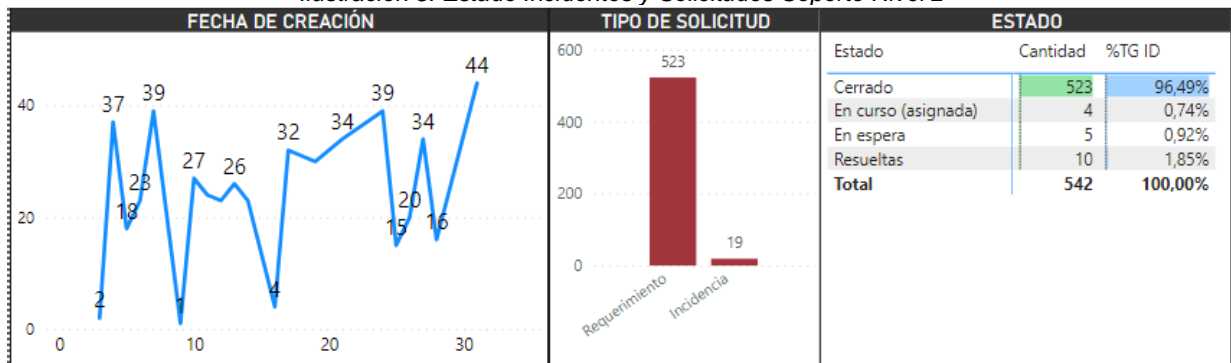
A continuación, se presenta la distribución de los casos escalados a los diferentes grupos y/o usuarios a cargo de atención y solución.

Tabla 3. Incidentes y solicitudes atendidas por grupo escalado

ANALISTA ASIGNADO		TÍTULO		CATEGORÍA	
Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Hony Alexander Aguiar Ascencio	114	solicitud equipo	12	1. Hardware > Soporte Impresora	64
Jefferson Canoles Rodriguez	105	PRESTAMO DE COMPUTADOR	9	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	50
Jose Mario Mercado Toloza	105	Acompañamiento en sala	8	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	41
Carlos Andres Lopez Caro	103	solicitud	8	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Crear Seminario/Evento	41
Cristian Danilo Cocuy Fernández	96	MOG - MODELO ÓPTIMO DE GESTIÓN	6	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	34
Wilson Murcia Murcia	7	Solicitud enlaces capacitación	6	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyectar	31
Diego Alexander Gamba Angel	5	Imprimir Documentos	5	2. Software > Instalacion de Software	28
Jefferson Giraldo Munoz	4	acompañamiento en sala	4		
Daniel Rojas Rubio	3	CONECTAR IMPRESORA	4		
Total	542	Total	542	Total	542

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	3	Hony Alexander Aguiar Ascencio	6	ACCESO CARPETA COMPARTIDA	2	1. Hardware > Falla Equipo de computo	6
Yuliana Falla Castellanos	3	Jose Mario Mercado Toloza	5	REPORTE REGISTROS - DGI	2	2. Software > Falla Carpeta Compartida	4
José Mauricio Beltrán Serrano	2	Carlos Andres Lopez Caro	4	solicitud	2	2. Software > Falla VPN-FortiClient	3
Yuli Constanza Arenas Garzon	2			audio	1	2. Software > Falla Ofimatica (Microsoft 365)	1
Karen Lorena Buenhombre Suarez	1			El micrófono de la CPU no funciona	1	2. Software > Fallas Internet y Portales Web	1
Liliana Maritza Uruena Rodriguez	1			Error logueo orfeo	1		
María del Rosario Oyola Aldana	1			falla carpeta compartida DGI - reportes registro	1		
María Ximena Rincón Castro	1			Falla computador Juan Rendon	1		
William Mauricio Arevalo Portela	1			Falla con el correo electrónico	1		
Total	15		15	Total	15	Total	15

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
Marcela Madrid Alarcon	25	Hony Alexander Aguiar Ascencio	108	solicitud equipo	11	1. Hardware > Soporte Impresora	54
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	18	Jose Mario Mercado Toloza	100	PRESTAMO DE COMPUTADOR	9	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	45
Caren Catalina Cardenas Castillo	15	Carlos Andres Lopez Caro	99	Acompañamiento en sala	8	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	34
Mario Hernán Arias Parra	11			Imprimir Documentos	5	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	31
Anngie Katherine Fagua Solano	7			CONECTAR IMPRESORA	4	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyector	28
Jonathan Alber Rondon Barbosa	7			Configuración impresora	4	2. Software > Instalacion de Software	21
Julieith Valentina Mayorga Hidalgo	7			Configuración VPN	4	2. Software > Instalación y Configuración VPN Forticlient	21
Liliana Palacio Alvarez	7			prestamo de equipo	4		
Gabriela Cruz Hoyos	6			solicitud	4		
Total	307		307	Total	307	Total	307

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
Marcela Madrid Alarcon	25	solicitud equipo	11	1. Hardware > Soporte Impresora	54
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	18	PRESTAMO DE COMPUTADOR	9	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	45
Caren Catalina Cardenas Castillo	15	Acompañamiento en sala	8	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	34
Mario Hernán Arias Parra	11	solicitud	6	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	31
Anngie Katherine Fagua Solano	7	Imprimir Documentos	5	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyectar	28
Jonathan Alber Rondon Barbosa	7	CONECTAR IMPRESORA	4	2. Software > Instalacion de Software	21
Julieth Valentina Mayorga Hidalgo	7	Configuración impresora	4	2. Software > Instalación y Configuración VPN Forticlient	21
Liliana Palacio Alvarez	7	Configuración VPN	4		
Gabriela Cruz Hoyos	6	prestamo de equipo	4		
		acompañamiento en sala	3		
Total	322	Total	322	Total	322

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Tabla 14. Recomendaciones y Oportunidades de Mejora.

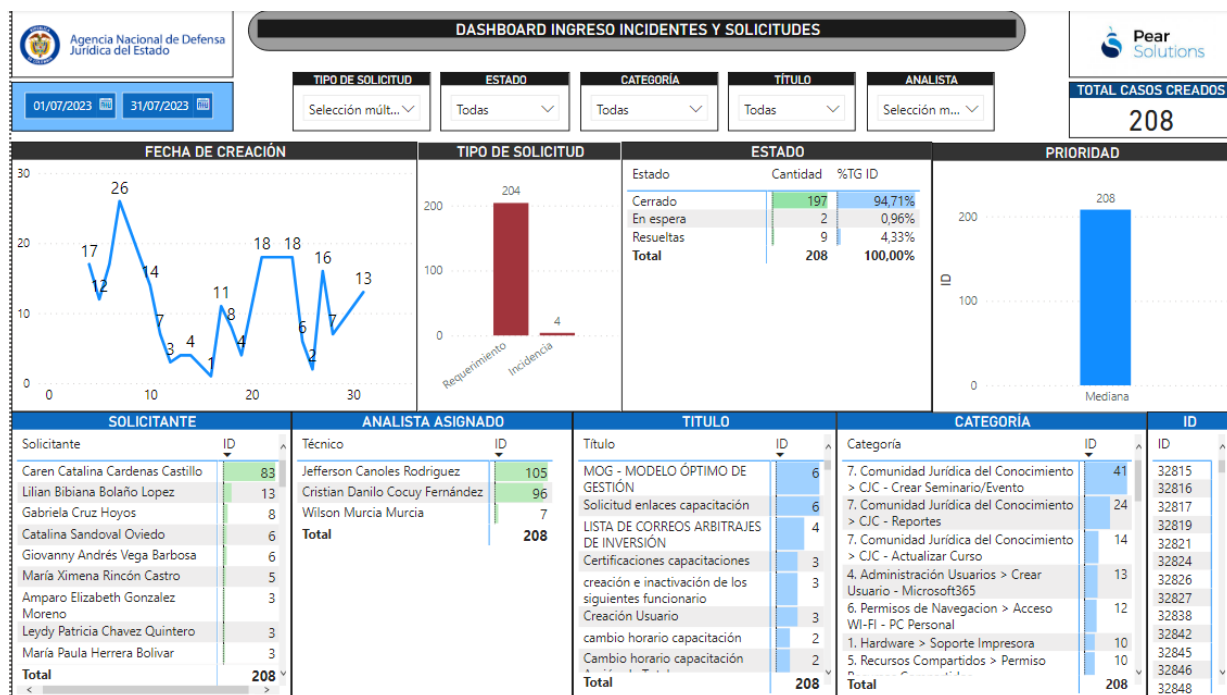
RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		
1	Implementación de tableros de control en POWER BI	Implementación de tableros de POWER BI para el seguimiento de las estadísticas de ingreso de incidentes y solicitudes registradas en CA.
2	Programación de capacitaciones	Realizar capacitaciones a todos el 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 208 casos, es decir, el 38% 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

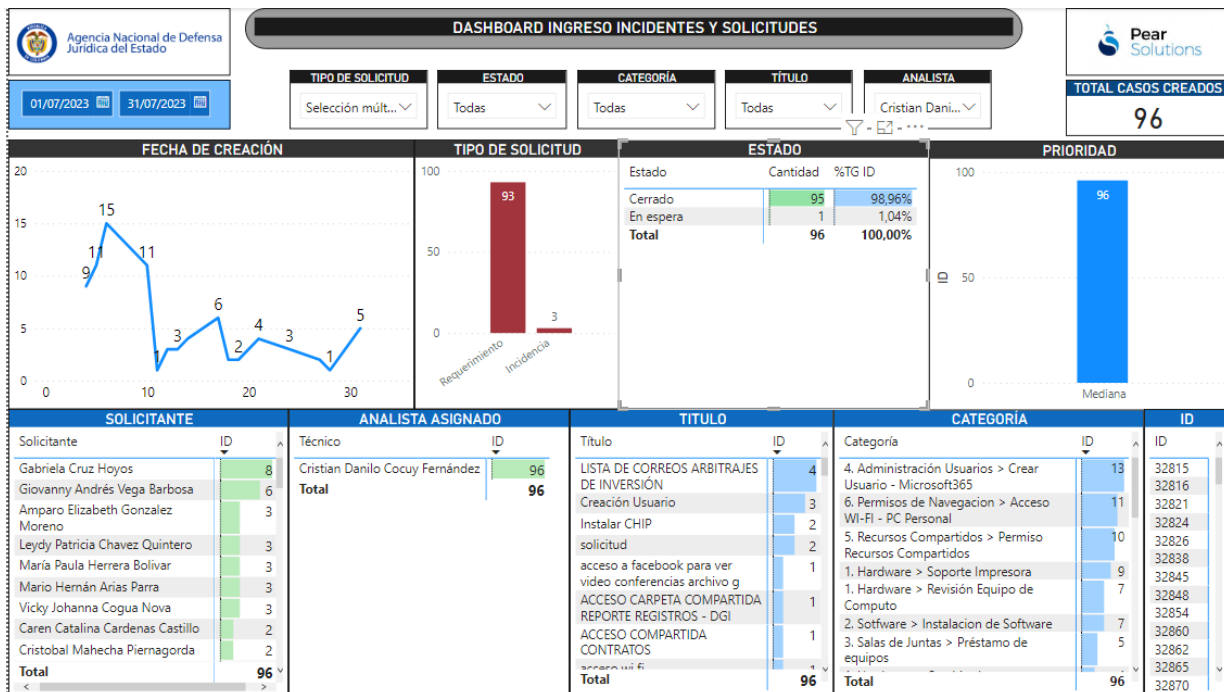
- El 99% de los casos se encuentran en estado cerrado.
- El 1% de los casos se encuentran en estado En espera.
- De los 208 casos, el 50% fueron gestionados y solucionados por el administrador de plataformas web, seguido del 46% del administrador de redes y por último un 3% del administrador de servidores.



3. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES

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

El 99% de los casos se encuentran en estado solucionado, el 1% se encuentra en estado En espera.



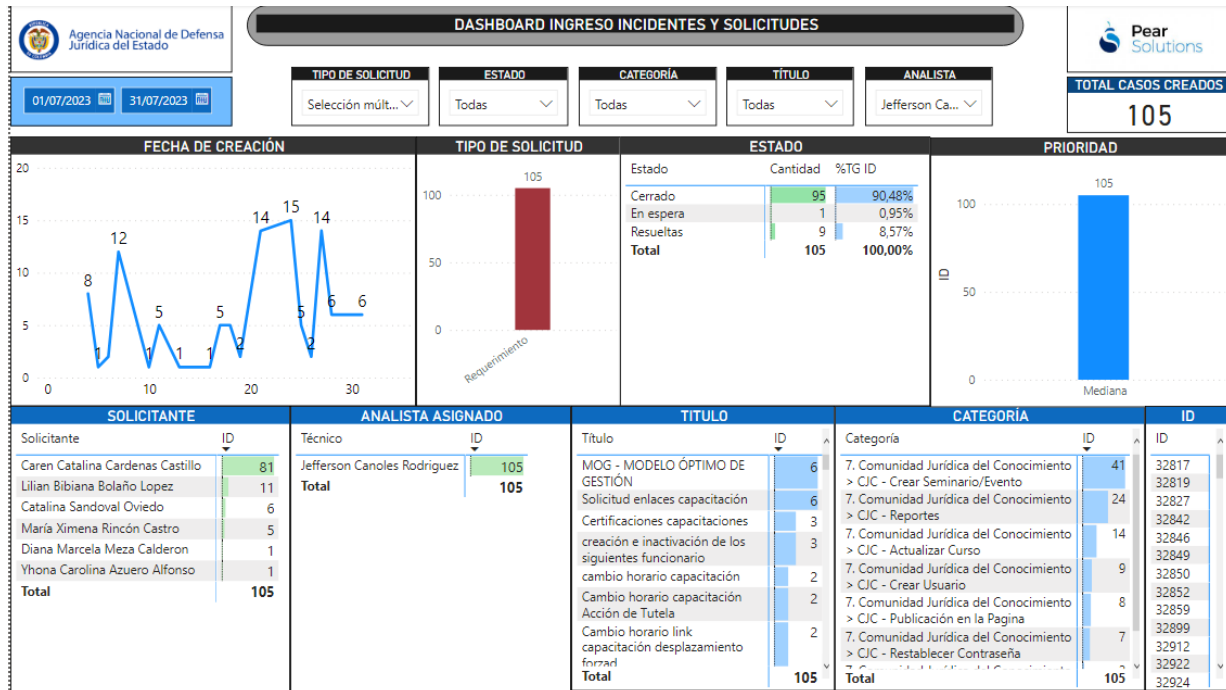
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



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 99% de los casos se encuentran en estado solucionado y el 1% se encuentran en estado En espera.



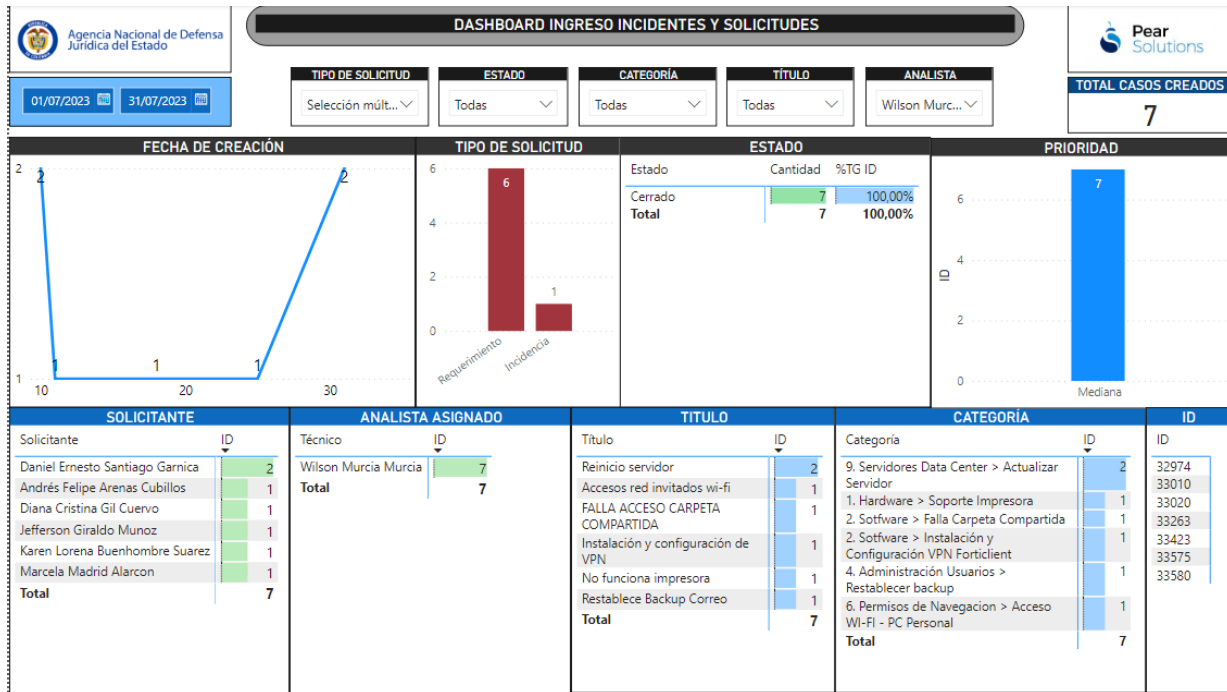
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



5. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

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

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



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



Informe del Revisor Fiscal

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

9 de agosto 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 febrero de 2023 y el mes julio 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 febrero de 2023 y el mes de julio 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 febrero de 2023 y el mes de julio 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.

9 de agosto 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”

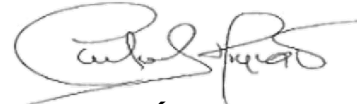
Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, con el propósito de ser utilizado en la presentación de propuestas, licitaciones y radicaciones de facturas a las entidades o empresas con las cuales la Compañía celebra o pretende celebrar contratos, y no debe ser utilizado para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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kevin R.', is written over a faint horizontal line.

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



ORDEN DE PAGO

Nombre:	PEAR SOLUTIONS SA						No.	502			
Fecha:	18	Agosto	2023	Cédula / NIT:	900.148.177						
CONCEPTO DEL PAGO											
CLASE DE PAGO	ORDEN DE COMPRA	No.	101865-2022	PERIODO DE PAGO:	JULIO 2023	SEGÚN FACTURA	CAS-10181	NÚMERO DE PAGO	8 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.							SI		NO	NO APLICA	X
IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL 1:		A-02-02-02-008-003		IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL 2 (si aplica):							
VALOR:	39.313.521,76			VALOR:				-			
IVA:	7.469.569,13			IVA:				-			
TOTAL:	46.783.090,89			TOTAL:				-			
BASE A TITULO DE RENTA		39.313.521,76		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:	4,000%	1.572.541		RTE FUENTE:	0%			-			
RTE ICA:	0,966%	379.769		RTE ICA:	0%			-			
RETE IVA:	15,000%	1.120.435		RETE IVA:	0%			-			
OTROS:	-	-		OTROS:	0%			-			
VALOR NETO:	43.710.345,89			VALOR NETO:				-			
IDENTIFICACIÓN OPERACIÓN											
ELABORÓ:	LUZ JHEYN AGUILAR GONZALEZ			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	65823	OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL	82623				
PAGÓ:	DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO										

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

PEAR SOLUTIONS S.A.

NIT: 900148177 -6

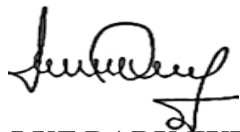
CONSIDERANDO QUE:

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 junio de 2023 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de julio 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 dieciocho (18) días del mes de julio 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. 18 de julio de 2023

CER-5631-23

Consultores, Auditores, Asesores

Kreston Colombia

Miembro de Kreston International Ltd.

CC Archivo