

**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](mailto: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 DD1-042065 DEL 13 DE OCTUBRE DE 2017

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO Dirección Factura: Dirección Destino: CR 7 75 66 P2 Y P3	FECHA FACTURA 01/09/2023	FECHA VENCIMIENTO 01/10/2023	FACT. DE VENTA CAS 10195
	VENDEDOR	CLIENTE 900507741-1	TEL. CLIENTE 2558955
	ORDEN DEL CLIENTE MESA SERVICIO AGOST 2023	CONDICION DE PAGO 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 Agosto de 2023.

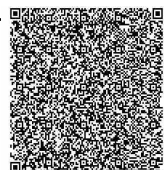
Recargo del Interés legal vigente por pago posterior al vencimiento y 10% por cheques devueltos.  
NO SE ACEPTAN DEVOLUCION DE FACTURAS DESPUES DE 10 DIAS DE SU RADICACION  
Esta Factura es un título valor según Ley 1231 de 2008

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

Subtotal:	39,313,521.76
Descuento:	0.00
Total IVA:	7,469,569.13
Rete fuente:	1,572,540.87
Rete IVA:	1,120,435.37
Rete ICA:	379,768.62
<b>Valor Total:</b>	<b>43,710,346.03</b>

ORIGINAL

CUFE: 96353338f3d110ae110c95e2f5f5d7d71b96f11b762f701aa3181f4e02d9e915453dda67e55cc3b973c1b37a09784263





CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>2023</b>				
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		UT PS&MC															
<b>IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA:</b>		901401574-5				<b>No. DE CONTRATO/ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>			101865		<b>OTROSI No.</b>		1				
<b>DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:</b>										Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de Información							
<b>TIPO DE PERSONA:</b>		UNION TEMPORAL			<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:</b>				2022110080700006E								
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		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.															
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:</b>		12/12/2022		<b>FECHA DE INICIO:</b>		26/12/2022			<b>FECHA DE FIN:</b>		13/12/2023						
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>				<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>X</b>		<b>No. DE CDP:</b>		1223		<b>No. DE RP:</b>		1023	
<b>CLASE DE MODIFICACION (marque con una X según corresponda)</b>																	
<b>ADICIÓN</b>		<b>PRÓRROGA</b>		<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>		<b>OTRA (indique cuál)</b>			<b>No. de AUTORIZACION VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>			115522					
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>				<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>						<b>SI</b>		<b>X</b>		<b>NO</b>			
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>						<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>						20/12/2022					
<b>ASEGURADORA:</b>		Berkley Internacional Seguros			<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		63494			<b>ANEXO:</b>		0					
<b>AMPARO(S)</b>						<b>VALOR DEL CONTRATO</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>					
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					
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>				<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>X</b>		<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		<b>ANEXO</b>			
<b>AMPAROS(S)</b>						<b>% del valor del contrato</b>		<b>SMMLV</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>			
1																	
2																	
3																	
<b>2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:</b>																	
<b>NÚMERO DE PAGO</b>		PAGO 9 DE 12		<b>FACTURA ELECTRONICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>		<b>NÚMERO:</b>		CAS-10195		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		Agosto					
		<b>PAGOS TOTAL</b>				<b>FECHA:</b>		01/09/2023									
<b>BANCO:</b>		DAVIVIENDA			<b>No. DE CUENTA:</b>		0560001369997091			<b>CORRIENTE:</b>		<b>X</b>		<b>AHORROS:</b>			
<b>DEDUCCIONES DE RENTA:</b>																	
<b>DEPENDIENTES</b>		<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>		<b>MEDICINA PREPAGADA</b>		<b>AFC</b>		<b>AFPV</b>									
<b>3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>																	
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>						483.963.009,19											
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>						69.570.313,93											
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>						<b>535.797.483,61</b>											
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>						331.153.440,90											
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>						17.735.839,51											
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>						46.783.090,89											
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>						<b>157.860.951,82</b>											
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>						<b>CORRECTO</b>											



**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
<b>Factura electrónica o cuenta de cobro:</b> ¿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		
<b>Soporte del cargue de la factura electrónica:</b> ¿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		
<b>Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOP I, SECOP II)</b> ¿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
<b>Contratación con cargo a recursos BID,</b> 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	
<b>Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia:</b> ¿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		
<b>Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x</b>	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:**

<b>D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> 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.	<b>PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL No:</b>	
	<b>MES:</b>	
	<b>FECHA DE PAGO:</b>	
<b>E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> 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.	<b>CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS</b>	
	<b>SI</b>	<b>REVISOR FISCAL</b>
	<b>FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>	
	09/08/2023	
<b>F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:</b>	<b>ESCALA:</b>	
	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**

<b>% DE AVANCE FÍSICO PROGRAMADO:</b>	71,78%	<b>% DE AVANCE FÍSICO REAL:</b>	71,78%
---------------------------------------	--------	---------------------------------	--------

**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:**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	OSWALDO USECHE ACEVEDO
<b>CARGO:</b>	Jefe de Oficina Asesoría de Sistemas y Tecnologías de Información
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co">oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co</a>
<b>FIRMA:</b>	



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 agosto del 2023 al 31 de agosto del 2023

UNIÓN TEMPORAL CONTRATO O.C. 101865 UT PS&MC



## FORMATO PRELIMINAR

### INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

<b>Objeto:</b> 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.	
<b>Fecha:</b> 26/12/2023	<b>Nombre Documento:</b> Informe de gestión línea de servicio Mesa de Ayuda Tecnológica Nivel 2 y especialistas
<b>Contrato:</b> OC 101865/2022	<b>Cliente:</b> Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
<b>Presentado a:</b> Ing. Oswaldo Useche Ing. Daniel Rojas Ing. Fabio Chaparro (Supervisores de contrato O.C. 101865)	<b>Elaborado por:</b> Diego Efrain Soto Vellojin

### 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**

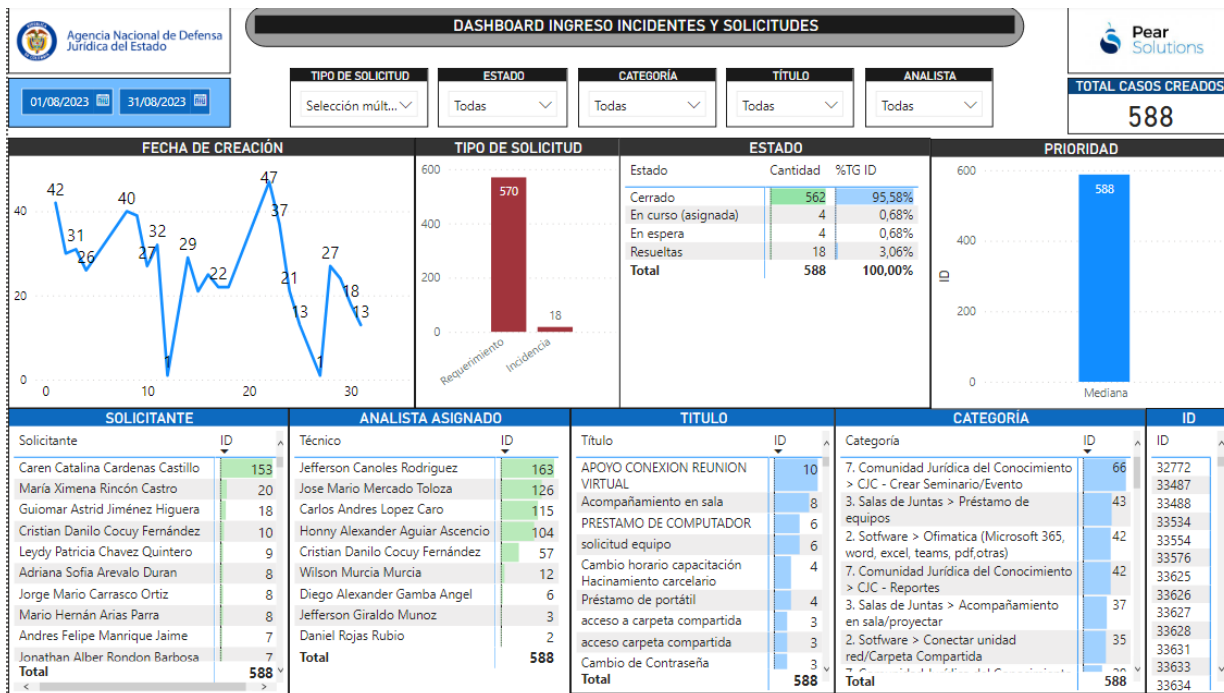
#### **CANTIDAD TOTAL DE CASOS REGISTRADOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN**

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



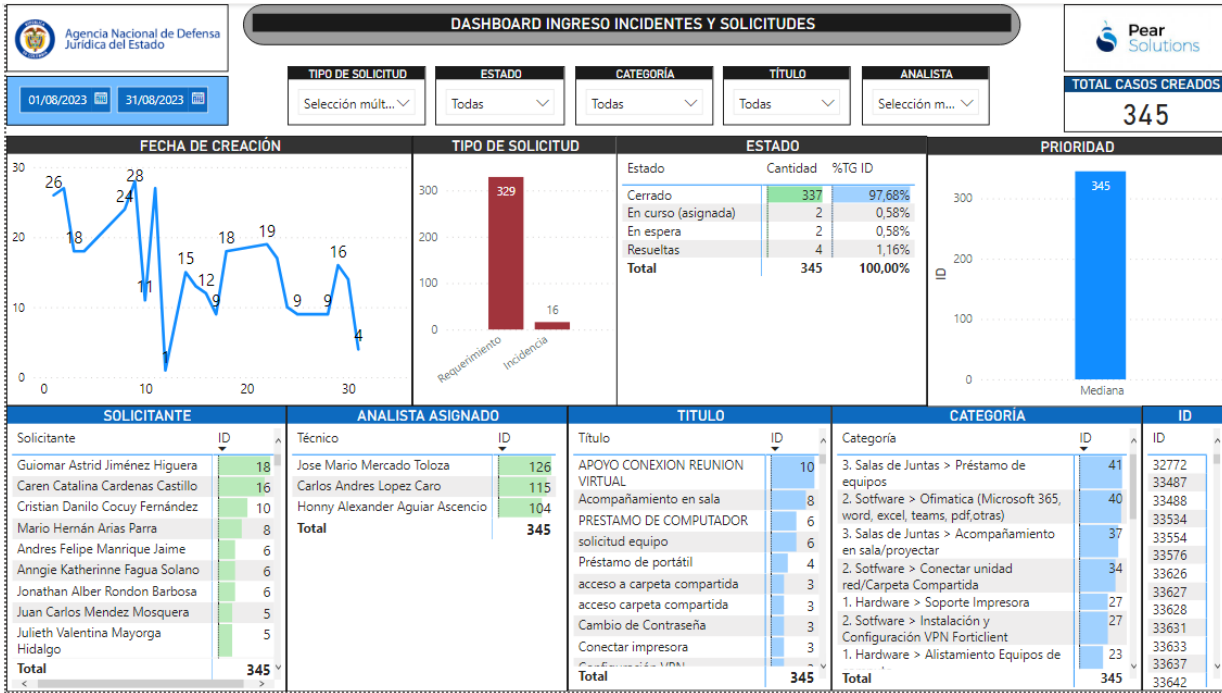
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

Para el periodo evaluado fueron registrados en total 588 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 16 incidentes y requerimientos de un total de 329 casos, es decir, el 59% de todos los casos fueron gestionados y solucionados por N2.

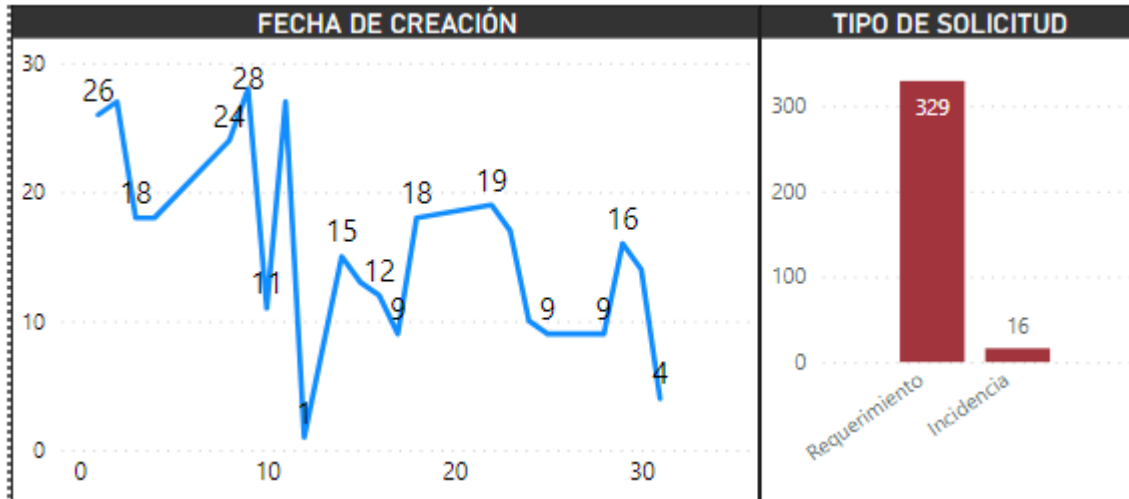
Ilustración 3. Total, incidentes y solicitudes gestionados y solucionados en Nivel 2



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

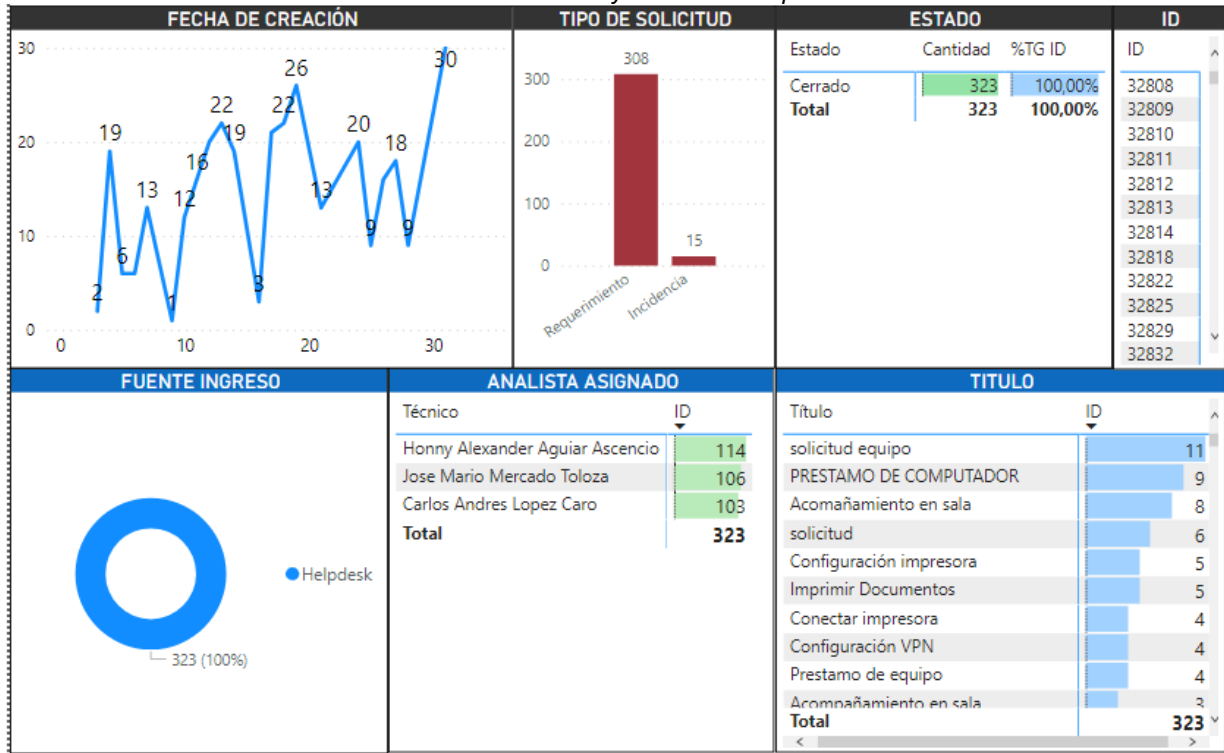
## ESTADO DE INCIDENTES Y SOLICITUDES ABIERTOS Y CERRADOS PARA SOPORTE NIVEL 2

Para Nivel 2, se atendieron y solucionaron 16 incidentes y 329 requerimientos para un total de 345 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.

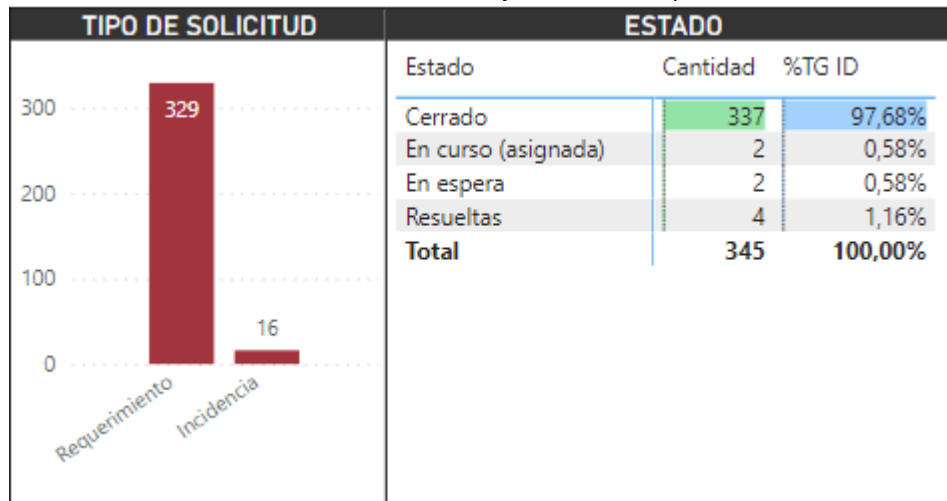


Tabla 2. Estado Incidentes y Solicitudes Soporte Nivel 2



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

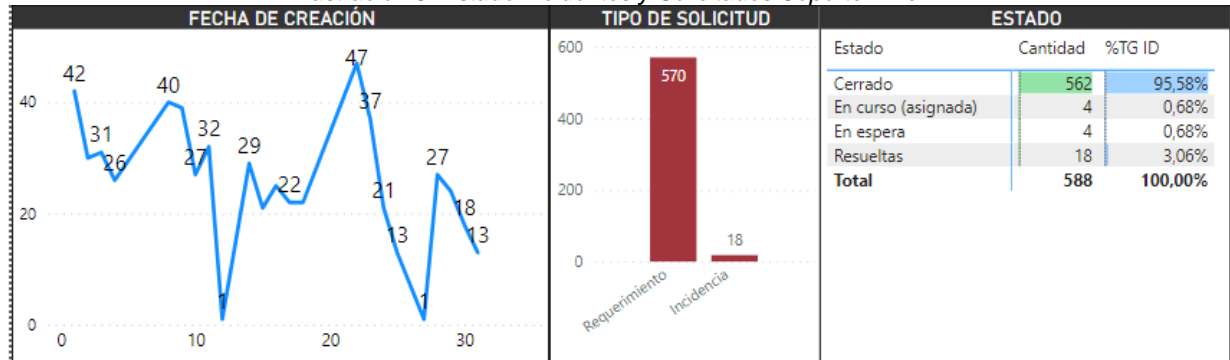
A continuación, se presenta la distribución de los casos escalados a los diferentes grupos y/o usuarios a cargo de atención y solución.

Tabla 3. Incidentes y solicitudes atendidas por grupo escalado

ANALISTA ASIGNADO		TÍTULO		CATEGORÍA	
Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Jefferson Canoles Rodriguez	163	APOYO CONEXION REUNION VIRTUAL	10	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Crear Seminario/Evento	66
Jose Mario Mercado Toloza	126	Acompañamiento en sala	8	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	43
Carlos Andres Lopez Caro	115	PRESTAMO DE COMPUTADOR	6	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	42
Honny Alexander Aguiar Ascencio	104	solicitud equipo	6	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Reportes	42
Cristian Danilo Cocuy Fernández	57	Cambio horario capacitación	4	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyector	37
Wilson Murcia Murcia	12	Hacinamiento carcelario	4	2. Software > Conectar unidad red/Carpeta Compartida	35
Diego Alexander Gamba Angel	6	Préstamo de portátil	4	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Crear Seminario/Evento	30
Jefferson Giraldo Munoz	3	acceso a carpeta compartida	3		
Daniel Rojas Rubio	2	acceso carpeta compartida	3		
<b>Total</b>	<b>588</b>	Cambio de Contraseña	3		
		<b>Total</b>	<b>588</b>	<b>Total</b>	<b>588</b>

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
Dexy Shirley Gonzalez Galeano	2	Carlos Andres Lopez Caro	11	Falla SECOP II	2	2. Software > Fallas Internet y Portales Web	6
Carlos Andres Gomez Duran	1	Jose Mario Mercado Toloza	3	Conexión remota	1	2. Software > Falla Ofimatica (Microsoft 365)	3
Cecilia Riaño Zarta	1	Honny Alexander Aguiar Ascencio	2	configuración vpn	1	2. Software > Falla VPN-FortClient	3
Diana Cristina Gil Cuervo	1	<b>Total</b>	<b>16</b>	error impresora	1	1. Hardware > Atasco Impresora	2
Eduardo Alexander Chaves Castiblanco	1			FALLA EN INGRESO AL CORREO	1	1. Hardware > Falla Equipo de computo	2
Elkin leonardo Cufino Lopez	1			FALLA ORFEO	1	<b>Total</b>	<b>16</b>
José Mauricio Beltrán Serrano	1			no me deja abrir mis archivos	1		
Liliana Palacio Alvarez	1			nuevamente no es posible ingresar al equipo remoto	1		
Luz Marina Doria Cavadia	1			<b>Total</b>	<b>16</b>		

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
Guiomar Astrid Jiménez Higuera	18	Jose Mario Mercado Toloza	123	APOYO CONEXION REUNION VIRTUAL	10	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	41
Caren Catalina Cardenas Castillo	16	Carlos Andres Lopez Caro	104	Acompañamiento en sala	8	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	40
Cristian Danilo Cocuy Fernández	10	Honny Alexander Aguiar Ascencio	102	PRESTAMO DE COMPUTADOR	6	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyectar	37
Mario Hernán Arias Parra	8	<b>Total</b>	<b>329</b>	solicitud equipo	6	2. Software > Conectar unidad red/Carpeta Compartida	34
Andres Felipe Manrique Jaime	6			Préstamo de portátil	4	1. Hardware > Soporte Impresora	27
Anngie Katherine Fagua Solano	6			acceso a carpeta compartida	3	2. Software > Instalación y Configuración VPN Forticlient	27
Jonathan Alber Rondon Barbosa	6			acceso carpeta compartida	3	1. Hardware > Alistamiento Equipos de	23
Juan Carlos Mendez Mosquera	5			Cambio de Contraseña	3	<b>Total</b>	<b>329</b>
Julieith Valentina Mayorga Hidalgo	5			Conectar impresora	3		
<b>Total</b>	<b>329</b>			<b>Total</b>	<b>329</b>		

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
Guiomar Astrid Jiménez Higuera	18	APOYO CONEXION REUNION VIRTUAL	10	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	41
Caren Catalina Cardenas Castillo	16	Acompañamiento en sala	8	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	40
Cristian Danilo Cocuy Fernández	10	PRESTAMO DE COMPUTADOR	6	3. Salas de Juntas > Acompañamiento en sala/proyector	37
Mario Hernán Arias Parra	8	solicitud equipo	6	2. Software > Conectar unidad red/Carpeta Compartida	34
Andres Felipe Manrique Jaime	6	Préstamo de portátil	4	1. Hardware > Soporte Impresora	27
Anngie Katherine Fagua Solano	6	acceso a carpeta compartida	3	2. Software > Instalación y Configuración VPN Forticlient	27
Jonathan Alber Rondon Barbosa	6	acceso carpeta compartida	3	1. Hardware > Alistamiento Equipos de	23
Juan Carlos Mendez Mosquera	5	Cambio de Contraseña	3		
Julieth Valentina Mayorga Hidalgo	5	Conectar impresora	3		
<b>Total</b>	<b>329</b>	<b>Total</b>	<b>329</b>	<b>Total</b>	<b>329</b>

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.

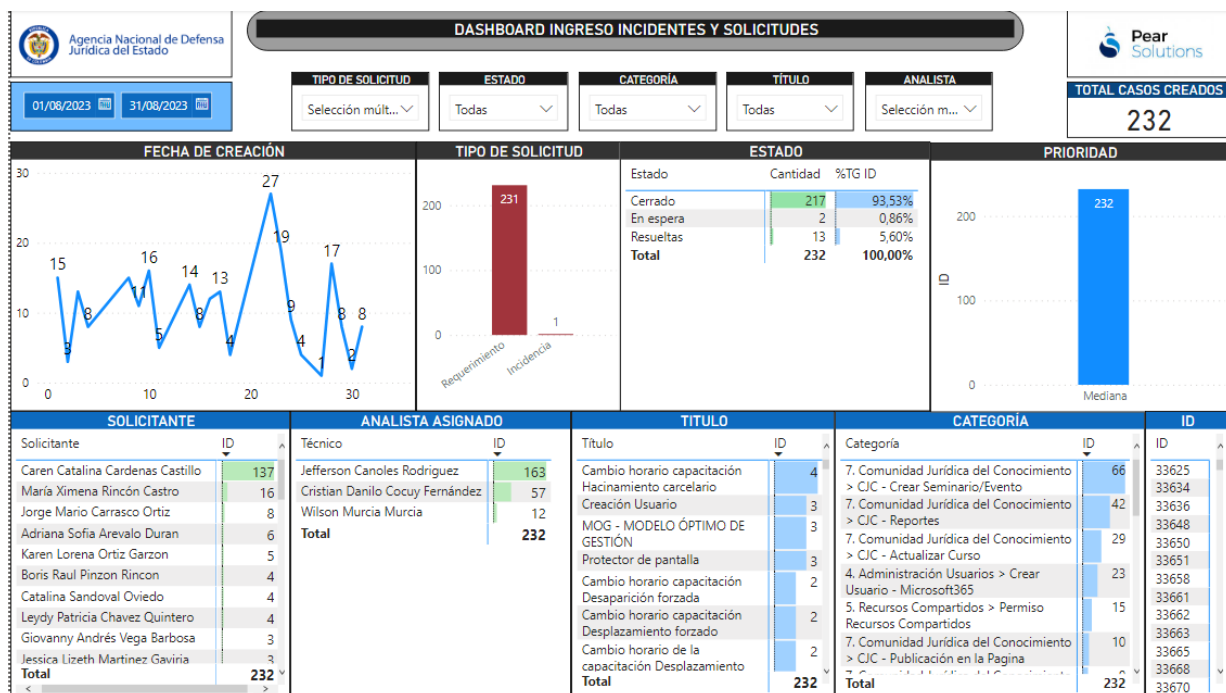
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



## 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 232 casos, es decir, el 39% 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

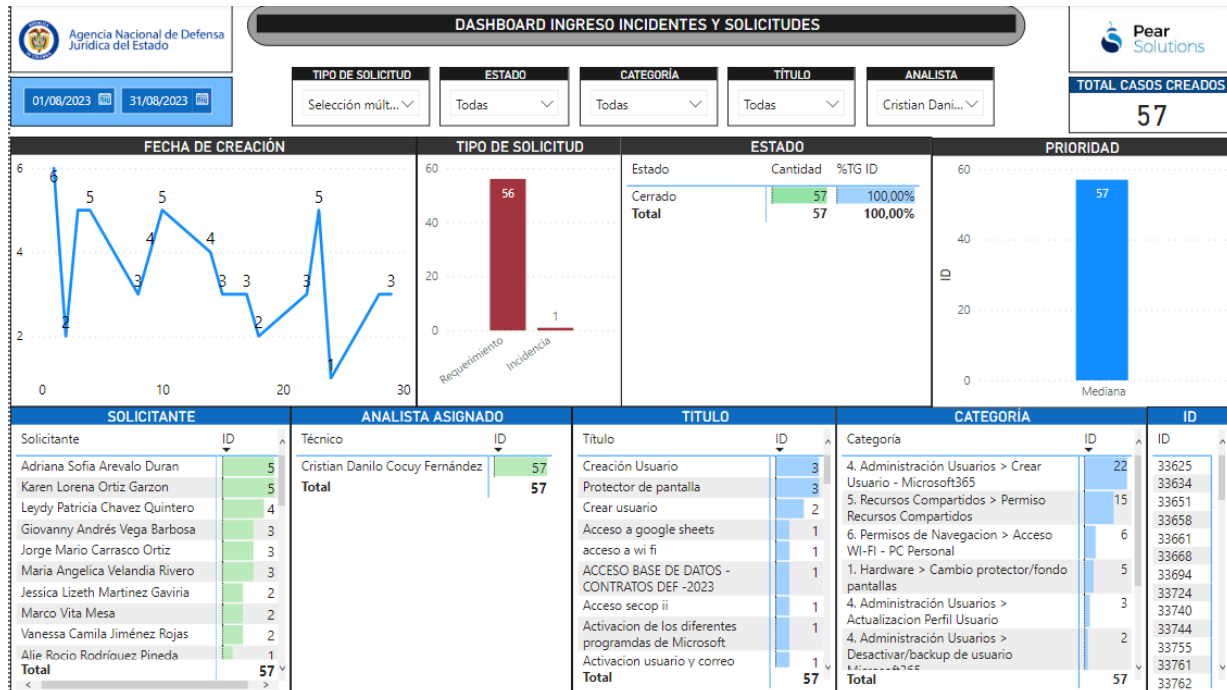
- El 99% de los casos se encuentran en estado cerrado.
- El 1% de los casos se encuentran en estado En espera.
- De los 232 casos, el 70% fueron gestionados y solucionados por el administrador de plataformas web, seguido del 25% del administrador de redes y por último un 5% del administrador de servidores.



### 3. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE REDES

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

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



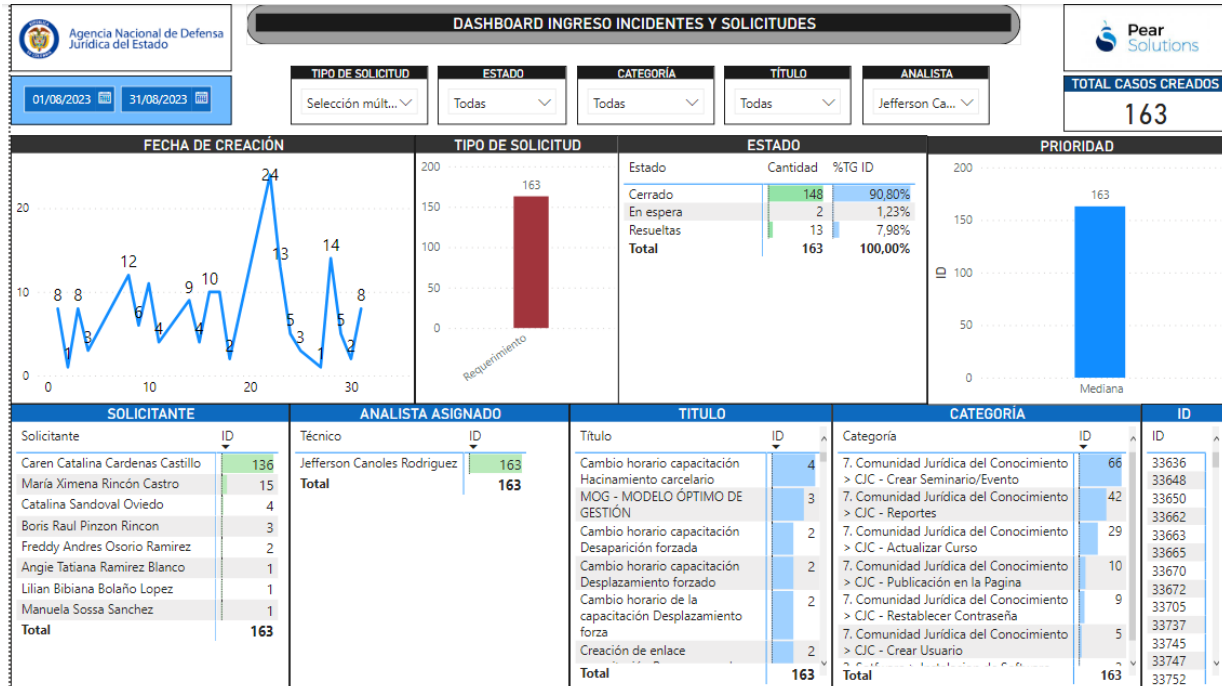
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



#### 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.



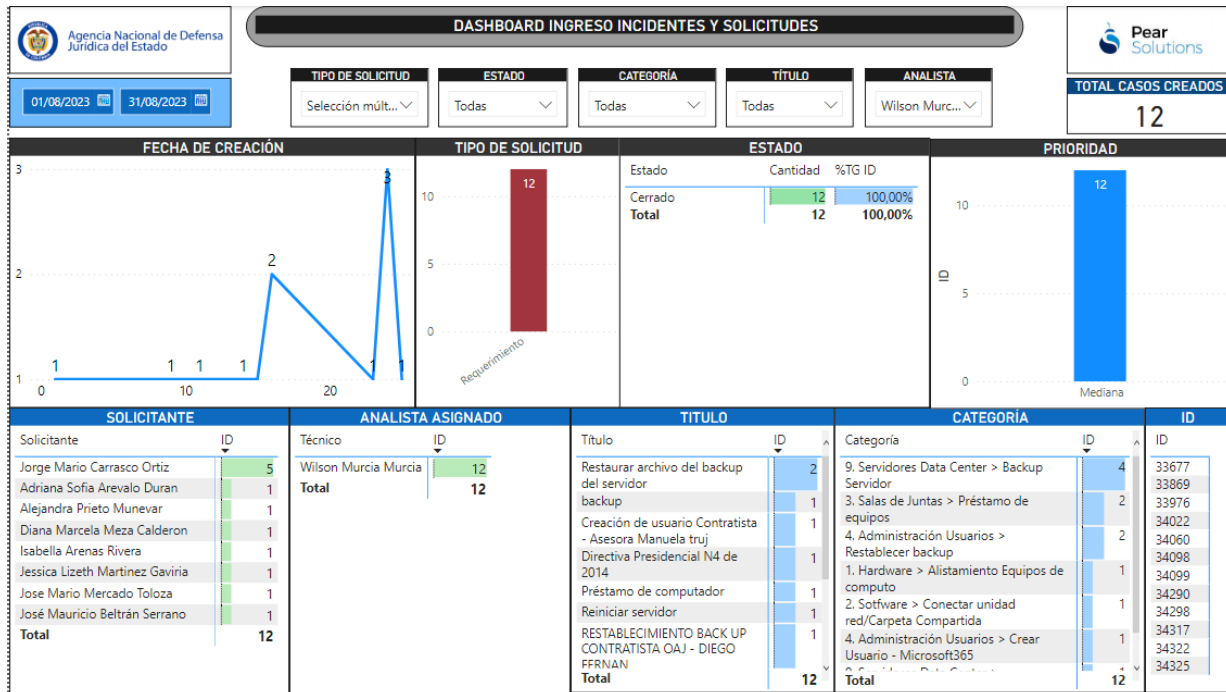
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



## 5. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

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

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



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



## ORDEN DE PAGO

<b>Nombre:</b>	<b>PEAR SOLUTIONS SA</b>	<b>No.</b>	<b>580</b>
----------------	--------------------------	------------	------------

<b>Fecha:</b>	12	Septiembre	2023	<b>Cédula / NIT:</b>	<b>900.148.177</b>
---------------	----	------------	------	----------------------	--------------------

CONCEPTO DEL PAGO									
<b>CLASE DE PAGO</b>	ORDEN DE COMPRA	<b>No.</b>	101865-2022	<b>PERIODO DE PAGO:</b>	AGOSTO 2023	<b>SEGÚN FACTURA</b>	CAS-10195	<b>NÚMERO DE PAGO</b>	9 DE 12

OBSERVACIONES DEL PAGO									
<b>CON INFORME DE ACTIVIDADES Y CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR. UT PS&amp;MC 901401574</b>									

DEDUCCIONES DE RENTA:				APLICA		NO APLICA			
<b>DEPENDIENTES</b>		<b>CRÉDITO HIPOTECARIO</b>	<b>MEDICINA PREPAGADA</b>	<b>AFC</b>	<b>AFPV</b>				

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

IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL 1:	A-02-02-02-008-003	IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL 2 (si aplica):	
<b>VALOR:</b>	39.313.521,76	<b>VALOR:</b>	-
<b>IVA:</b>	7.469.569,13	<b>IVA:</b>	-
<b>TOTAL:</b>	<b>46.783.090,89</b>	<b>TOTAL:</b>	-

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:	APORTES SGSS -OTROS	-	OTROS:	0%	-
<b>VALOR NETO:</b>		<b>43.710.345,89</b>	<b>VALOR NETO:</b>		-

IDENTIFICACIÓN OPERACIÓN			
<b>ELABORÓ:</b>	<b>LUZ JHEYN AGUILAR GONZALEZ</b>	<b>OBLIGÓ:</b>	<b>ANA ISABEL LONDOÑO SANCHEZ</b>

**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**

<b>CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL</b>	<b>1223</b>	<b>REGISTRO PRESUPUESTAL</b>	<b>1023</b>	<b>CUENTA POR PAGAR</b>	<b>77423</b>	<b>OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL</b>	<b>102323</b>
---	-------------	------------------------------	-------------	-------------------------	--------------	--------------------------------	---------------

**PAGÓ: DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO**

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE**

**PEAR SOLUTIONS S.A.**

NIT: 900148177 -6

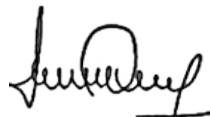
**CONSIDERANDO QUE:**

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 julio de 2023 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de agosto 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 diecisiete (17) días del mes de agosto del año 2023 a quien interese.



**LUZ DARV ZULETA SUÁREZ**

**Revisor Fiscal**

**TP 146.144 – T**

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

Bogotá D.C. 17 de agosto de 2023

CER-558-23

Consultores, Auditores, Asesores

**Kreston Colombia**

**Miembro de Kreston International Ltd.**

CC Archivo

2023-01-01 2023-01-31 Todo

Consult Clean

Show 25 entries

Copiar Print Export

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