

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
	01/12/2023	01/01/2024	PEA 442
	VENDEDOR	CLIENTE	TEL. CLIENTE
	JULIAN HUERTAS	900507741-1	2558955
	ORDEN DEL CLIENTE	CONDICION DE PAGO	
	MESA SERVICIO NOVI 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 de Noviembre de 2023.

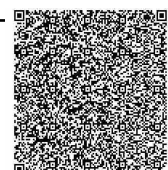
Recargo del Interés legal vigente por pago posterior al vencimiento y 10% por cheques devueltos.
 NO SE ACEPTAN DEVOLUCIÓN DE FACTURAS DESPUÉS DE 10 DÍAS DE SU RADICACIÓN
 Esta Factura es un título valor según Ley 1231 de 2008

FIRMA CLIENTE	FIRMA Y SELLO CARTERA
RESOLUCIÓN DIAN 18764060247818 DE 2023/11/20 PEA 1 HASTA PEA 1000 AUTORIZA FACTURA ELECTRÓNICA	

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
Valor Total:	43,710,346.03

ORIGINAL

CUFE: 5ed0291ad4efda68b722581ef8a792ed3d56253c75d6ff09ee5cc97def83a91caacaf5acddc51936a9202d30841ee308





CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:										FECHA:	22	12	2023		
NOMBRE DEL CONTRATISTA:		UT PS&MC													
IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA:		901401574-5			No. DE CONTRATO/ORDEN DE COMPRA Y AÑO:			101865		OTROSI No.		2			
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 12 DE 13		FACTURA ELECTRONICA Y/O CUENTA DE COBRO		NÚMERO:		PEA - 442		PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO		Noviembre			
		PAGOS TOTAL				FECHA:		01/12/2023							
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:					72.331.307,50										
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:					556.294.316,69										
VALOR PAGADO A LA FECHA:					471.502.713,57										
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:					20.272.672,72										
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:	
	15/11/2023	
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:	96,71%	% DE AVANCE FÍSICO REAL:	96,71%
---------------------------------------	--------	---------------------------------	--------

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 los días del mes de Noviembre 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:	



Informe del Revisor Fiscal

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

09 de noviembre 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 mayo de 2023 y el mes octubre 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 mayo de 2023 y el mes de octubre 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 mayo de 2023 y el mes de octubre 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.

09 de noviembre 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 'Daniela Patiño', enclosed within a circular scribble.

Daniela Patiño Patiño
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 293459-T



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 Noviembre del 2023 al 30 de Noviembre 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: 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 noviembre 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



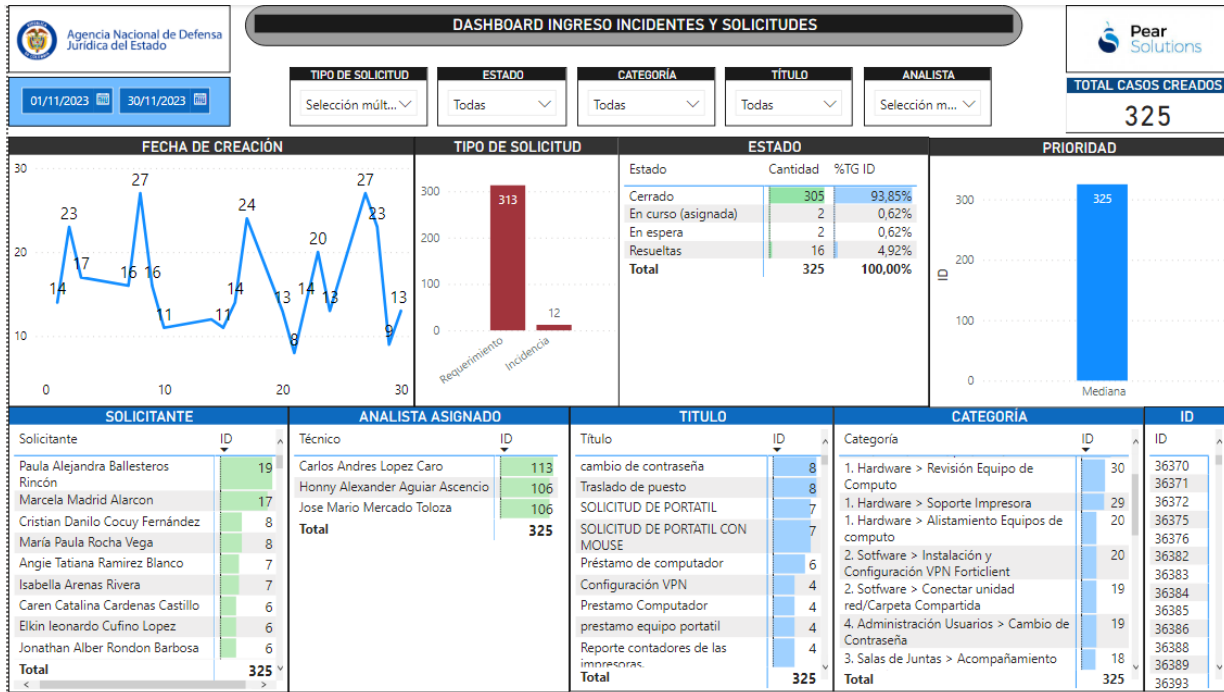
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

Para el periodo evaluado fueron registrados en total 686 casos en la herramienta de gestión GLPI. El 47% 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 12 incidentes y requerimientos de un total de 313 casos, es decir, el 47% de todos los casos fueron gestionados y solucionados por N2.

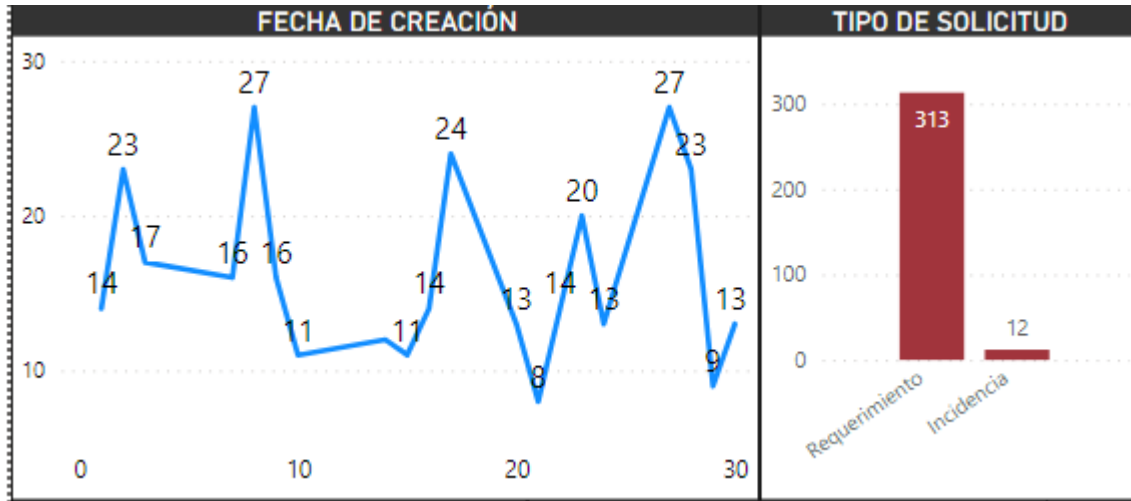
Ilustración 3. Total, incidentes y solicitudes gestionados y solucionados en Nivel 2



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

Tabla 1. Cantidad de Incidentes y solicitudes atendidas Nivel 2



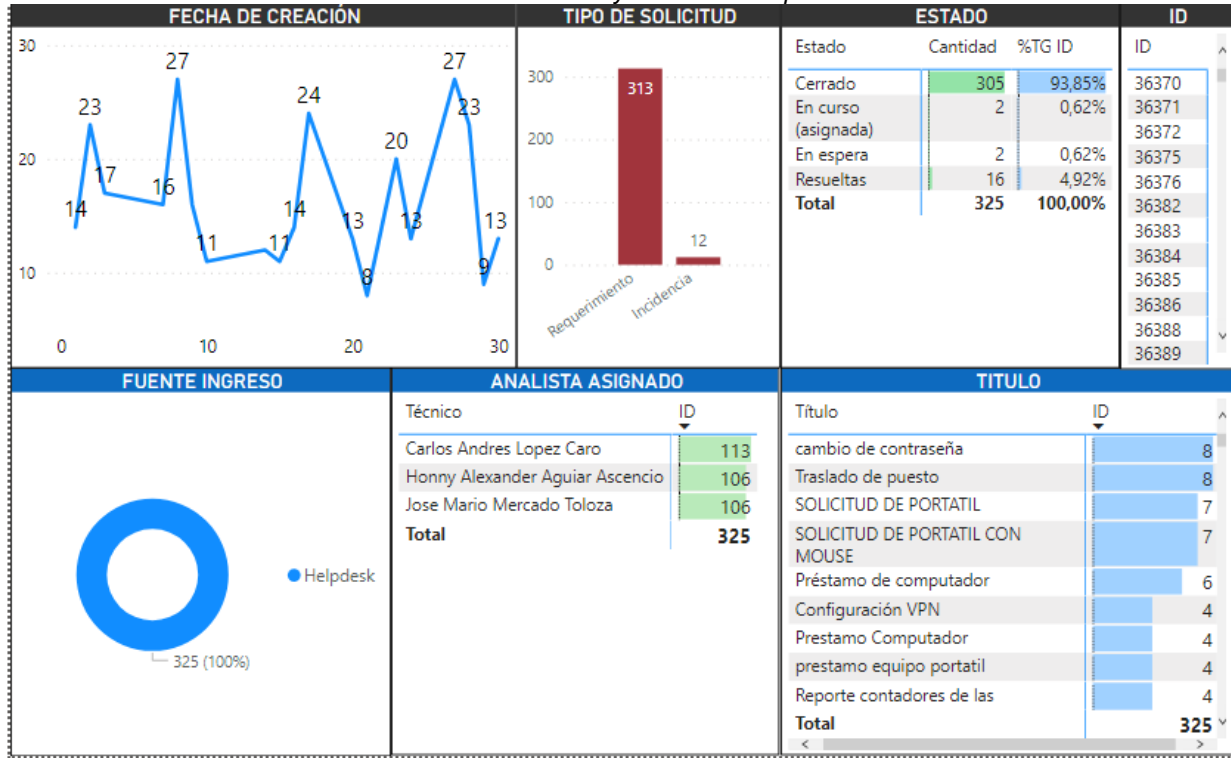
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

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

Para Nivel 2, se atendieron y solucionaron 12 incidentes y 313 requerimientos para un total de 325 casos.

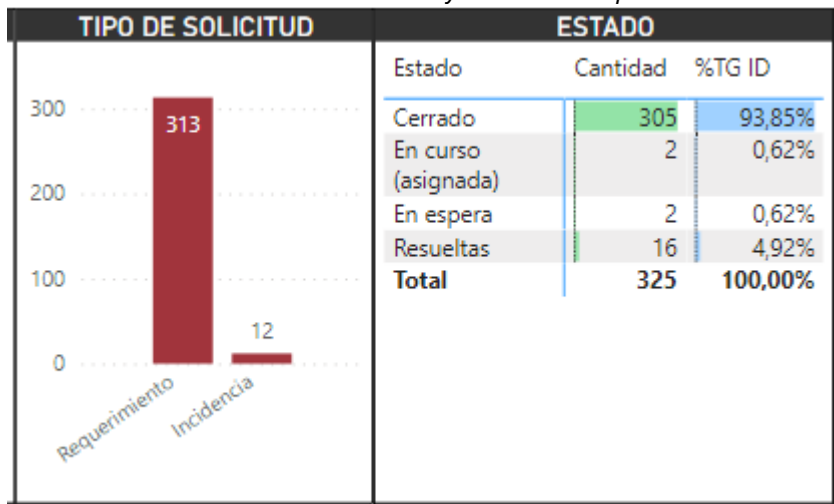
El 98% de los casos se encuentran en estado cerrado, el 1% de los casos se encuentran en estado en curso, el 1% de los casos se encuentra en estado en espera. En la siguiente tabla se detalla el estado de todos los casos que fueron gestionados por la mesa de ayuda.

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

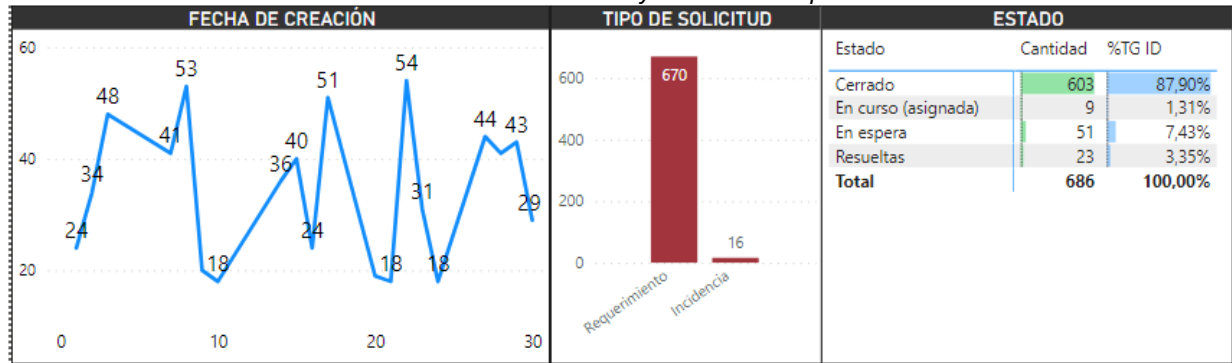
A continuación, se presenta la distribución de los casos escalados a los diferentes grupos y/o usuarios a cargo de atención y solución.

Tabla 3. Incidentes y solicitudes atendidas por grupo escalado

ANALISTA ASIGNADO		TÍTULO		CATEGORÍA	
Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Jefferson Canoles Rodriguez	277	Error al Ingresar	24	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Restablecer Contraseña	72
Carlos Andres Lopez Caro	113	Restablecimiento contraseña usuario diplomado	13	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	59
Honny Alexander Aguiar Ascencio	106	cambio de contraseña	8	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Actualizar Usuario	58
Jose Mario Mercado Toloza	106	desvinculando la siguiente persona del diplomado	8	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Crear Usuario	48
Cristian Danilo Cocuy Fernández	59	restablecimiento credenciales de CJC y por favor remiti SOLICITUD DE PORTATIL	8	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Reportes	47
Wilson Murcia Murcia	11	Traslado de puesto	8	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	38
Diego Alexander Gamba Angel	6	Actualización usuarios	7	4. Mantenimiento de Equipos	25
Daniel Rojas Rubio	4	Total	686	Total	686
Jefferson Giraldo Munoz	4				

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
Adriana Sofia Arevalo Duran	2	Carlos Andres Lopez Caro	8	Cambio de Ip para la VPN	1	1. Hardware > Falla Equipo de computo	4
Liliana Palacio Alvarez	2	Honny Alexander Aguiar Ascencio	2	Conexión VPN	1	2. Software > Falla VPN-FortiClient	3
María Paula Rocha Vega	2	Jose Mario Mercado Toloza	2	Falla carpeta compartida	1	2. Software > Falla Carpeta Compartida	2
Angela Maria Franco Perez	1	Total	12	Falla pantalla principal	1	2. Software > Fallas Internet y Portales Web	2
Estefania Leon Cortes	1			No aparece los estados en Teams	1	2. Software > Falla Ofimatica (Microsoft 365)	1
Fabian Andres Garcia Martinez	1			No es posible conectarse al Equipo por Escritorio Remot	1	Total	12
Luis Daniel Rodriguez Murillo	1			NO INGRESO A CONSULTA DE PROCESOS	1		
María Cristina Mosquera Lopez	1			PRESENTO FALLAS ACCESO	1		
Nataly Ariyusley Silva Ovalle	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
Paula Alejandra Ballesteros Rincón	19	Carlos Andres Lopez Caro	105	cambio de contraseña	8	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	55
Marcela Madrid Alarcon	17	Honny Alexander Aguiar Ascencio	104	Traslado de puesto	8	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	38
Cristian Danilo Cocuy Fernández	8	Jose Mario Mercado Toloza	104	SOLICITUD DE PORTATIL	7	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	30
Angie Tatiana Ramirez Blanco	7	Total	313	SOLICITUD DE PORTATIL CON MOUSE	7	1. Hardware > Soporte Impresora	29
Isabella Arenas Rivera	7			Préstamo de computador	6	1. Hardware > Alistamiento Equipos de computo	20
Caren Catalina Cardenas Castillo	6			Configuración VPN	4	2. Software > Instalación y Configuración VPN Forticlient	20
Elkin leonardo Cufino Lopez	6			Prestamo Computador	4	2. Software > Conectar unidad	19
Jonathan Alber Rondon Barbosa	6			prestamo equipo portatil	4		
María Paula Rocha Vega	6			Reporte contadores de las impresoras	4		
Total	313			Total	313	Total	313

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		TÍTULO		CATEGORÍA	
Solicitante	ID	Título	ID	Categoría	ID
Paula Alejandra Ballesteros Rincón	19	cambio de contraseña	8	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	55
Marcela Madrid Alarcon	17	Traslado de puesto	8	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	38
Cristian Danilo Cocuy Fernández	8	SOLICITUD DE PORTATIL	7	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	30
María Paula Rocha Vega	8	SOLICITUD DE PORTATIL CON MOUSE	7	1. Hardware > Soporte Impresora	29
Angie Tatiana Ramirez Blanco	7	Préstamo de computador	6	1. Hardware > Alistamiento Equipos de computo	20
Isabella Arenas Rivera	7	Configuración VPN	4	2. Software > Instalación y Configuración VPN Forticlient	20
Caren Catalina Cardenas Castillo	6	Prestamo Computador	4	2. Software > Conectar unidad de almacenamiento	19
Elkin leonardo Cufino Lopez	6	prestamo equipo portatil	4		
Jonathan Alber Rondon Barbosa	6	Reporte contadores de las impresoras.	4		
Total	325	Total	325	Total	325

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Tabla 14. Recomendaciones y Oportunidades de Mejora.

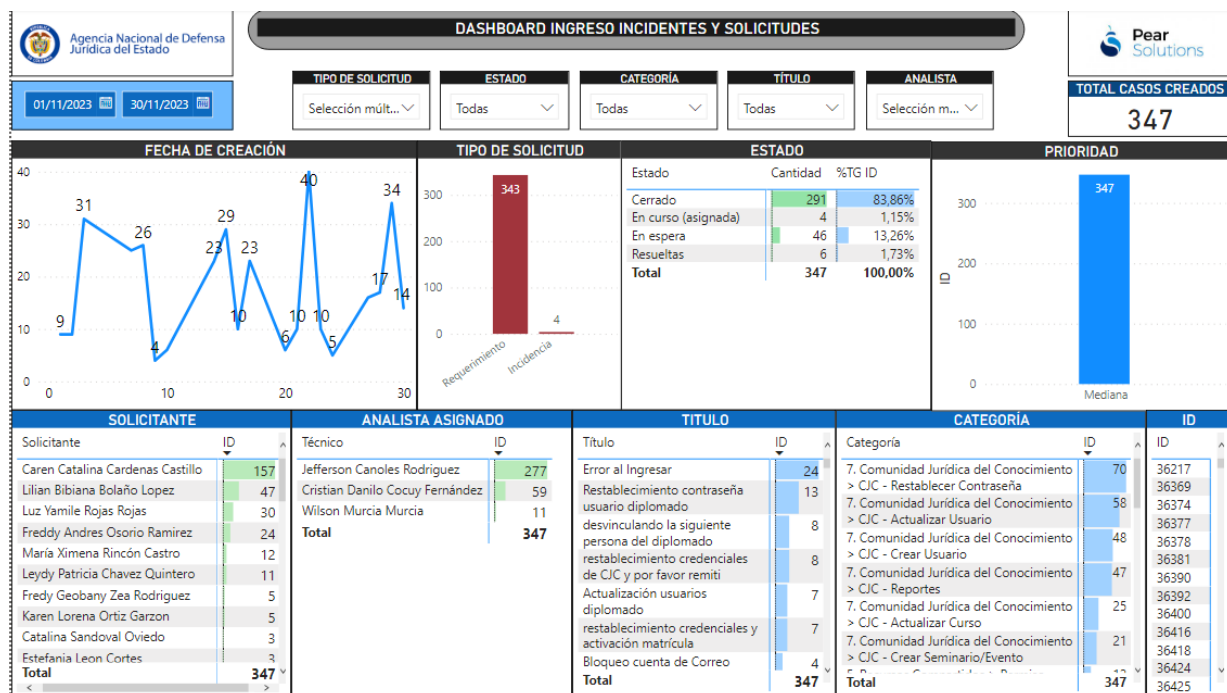
RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		
1	Implementación de tableros de control en POWER BI	Implementación de tableros de POWER BI para el seguimiento de las estadísticas de ingreso de incidentes y solicitudes registradas en CA.
2	Programación de capacitaciones	Realizar capacitaciones a todos el 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 347 casos, es decir, el 51% 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

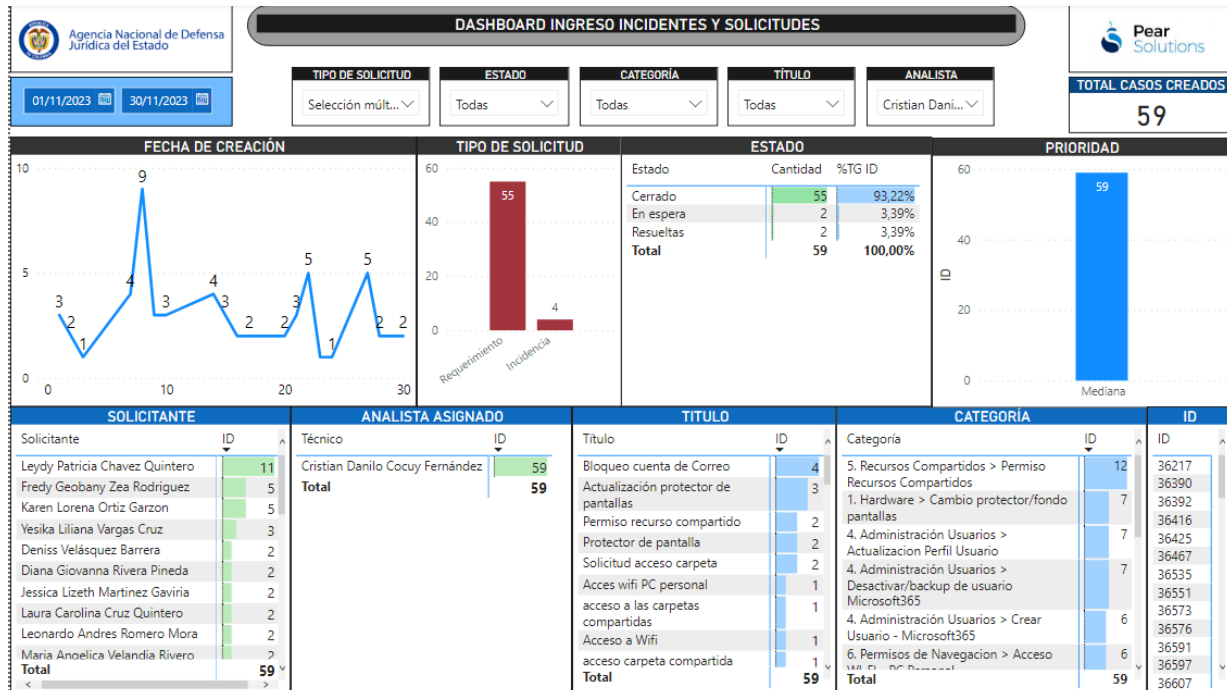
- El 86% de los casos se encuentran en estado cerrado.
- El 1% de los casos se encuentran en estado En curso.
- El 13% de los casos se encuentran en estado En espera.
- De los 277 casos, el 80% fueron gestionados y solucionados por el administrador de plataformas web, seguido del 17% del administrador 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 noviembre del 2023.

El 97% de los casos se encuentran en estado cerrado, un 3% en estado espera.



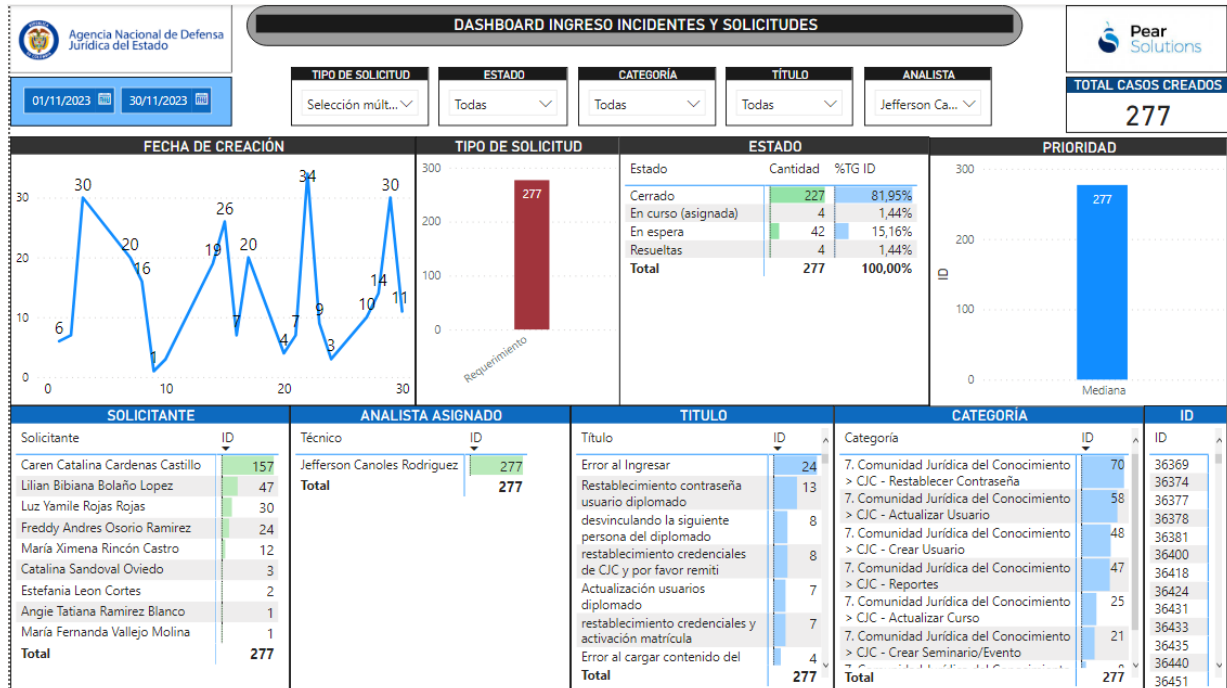
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



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 84% de los casos se encuentran en estado solucionado y el 1% se encuentran en estado en curso y el 15% en estado en espera.



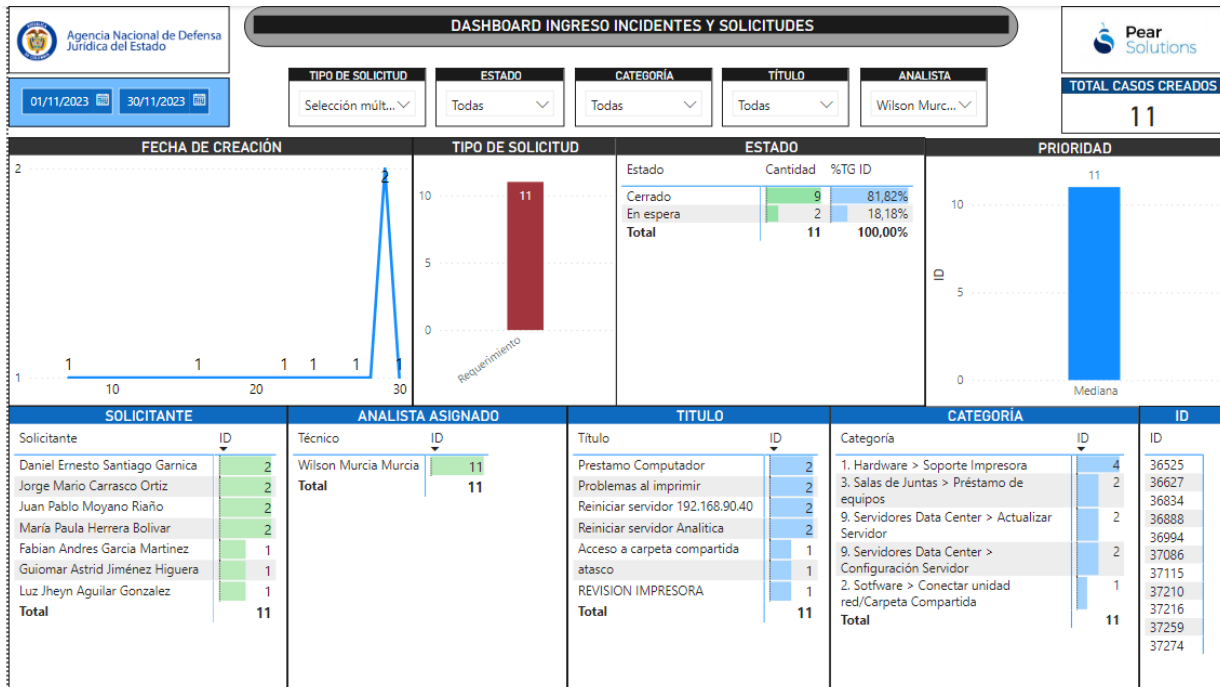
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



5. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

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

El 82% de los casos se encuentran en estado solucionado y el 18% en estado en espera.



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



ORDEN DE PAGO

Nombre:	PEAR SOLUTIONS S.A.S.				No.	966
---------	------------------------------	--	--	--	-----	------------

Fecha:	17	Diciembre	2023	Cédula / NIT:	900.148.177
--------	----	-----------	------	---------------	--------------------

CONCEPTO DE PAGO

CLASE DE PAGO	ORDEN DE COMPRA	No.	101865 -2022 OTROSÍ 2	PERIODO DE PAGO:	NOVIEMBRE 2023	SEGÚN FACTURA	PEA-442	NÚMERO DE PAGO	12 DE 13
---------------	-----------------	-----	-----------------------	------------------	----------------	---------------	---------	----------------	----------

OBSERVACIONES DEL PAGO

PAGO SEGÚN CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR Y LOS RESPECTIVOS SOPORTES ADJUNTOS PARA PAGO. El 02 de junio de 2021, la unión temporal PS&MC firmó el Otrosí N° 1 con Colombia Compra Eficiente. En la cláusula primera del Otrosí se acordó añadir el numeral 6.7 al Acuerdo de constitución, que dice así: 6.7. Según el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, PEAR SOLUTIONS S.A.S., persona jurídica de derecho privado con N.I.T. 900.148.177-6, se encargará de facturar el 100% del contrato. Este documento está en el expediente 2023210090300001E, con el número 2023210093668200006 y el radicado 20232100936682. NIT: 900.148.177-6 PEAR SOLUTIONS S.A.S. N.I.T. 901.401.574-5 UNIÓN TEMPORAL PS&MC.

DEDUCCIONES DE RENTA:				APLICA	NO APLICA	x	No. Radicado
DEPENDIENTES	CRÉDITO HIPOTECARIO	MEDICINA PREPAGADA	AFC	AFPV			20232103855862

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:	39.313.521,76	VALOR:	-
IVA:	7.469.569,13	IVA:	-
TOTAL:	46.783.090,89	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	7.469.569,13	BASE A TITULO DE IVA	-

DEDUCCIONES			
RTE FUENTE:	4,000%	1.572.541	-
RTE ICA:	0,966%	379.769	-
RETE IVA:	15,000%	1.120.435	-
OTROS:	0,000%	-	-
VALOR NETO:		43.710.345,89	-

IDENTIFICACIÓN OPERACIÓN

ELABORÓ:	ANA ISABEL LONDOÑO SANCHEZ	OBLIGÓ:	AMPARO ELIZABETH GONZÁLEZ MORENO
----------	-----------------------------------	---------	---

CARLOS ANDRÉS HIGUERA VÉLEZ

Vo.Bo. COORDINADOR GESTION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y 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	123923	OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL	150923
--	-------------	-----------------------	-------------	------------------	---------------	-------------------------	---------------

PAGÓ: **DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO**

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

PEAR SOLUTIONS S.A.S

NIT: 900148177 -6

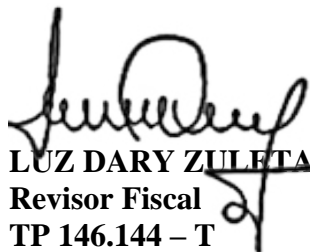
CONSIDERANDO QUE:

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.S**, 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 octubre de 2023 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de noviembre 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 quince (15) días del mes de noviembre 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. 15 de noviembre de 2023

CER-6956-23

Consultores, Auditores, Asesores

Kreston Colombia

Miembro de Kreston International Ltd.

CC Archivo