

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
	14/12/2023	14/01/2024	PEA 461
	VENDEDOR	CLIENTE	TEL. CLIENTE
	ORDEN DEL CLIENTE	CONDICION DE PAGO	
	MESA SERVICIO DICI 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	6,874,352.17	6,874,352.17
SERVICIOS	mst02--2 - IT-MS-01-145-e-Agente de Mesade Servicios Nivel 1	0.00	1.00	10,161,507.26	10,161,507.26

facturación correspondiente a los 13 primeros días del mes de diciembre de 2023.

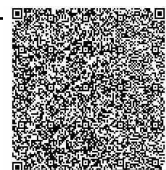
Recargo del Interés legal vigente por pago posterior al vencimiento y 10% por cheques devueltos.
 NO SE ACEPTAN DEVOLUCIÓN DE FACTURAS DESPUÉS DE 10 DÍAS DE SU RADICACIÓN
 Esta Factura es un título valor según Ley 1231 de 2008

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

Subtotal:	17,035,859.43
Descuento:	0.00
Total IVA:	3,236,813.29
Rete fuente:	681,434.38
Rete IVA:	485,521.99
Rete ICA:	164,566.40
Valor Total:	18,941,149.95

ORIGINAL

CUFE: 1d0325d3512f73931cc438b5751eac3c1e5984224f32c7ad969f808fa84c8647ba331162e04852e48f278cf257b99cb7





CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:										FECHA:	18	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 13 DE 13		FACTURA ELECTRONICA Y/O CUENTA DE COBRO		NÚMERO:		PEA - 461		PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO		Diciembre		
		PAGOS TOTAL				FECHA:		14/12/2023						
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:						518.285.804,46								
VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:						17.735.839,51								
VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:						20.272.672,72								
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:						0,00								
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:	100,00%	% DE AVANCE FÍSICO REAL:	100,00%

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 Diciembre 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.

04 de diciembre 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 el pago efectuado 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 mes de noviembre 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 reglamentación 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 mes de noviembre 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 mes de noviembre de 2023 según planilla No. 9459932909, 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.

04 de diciembre 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, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniela Patiño', written over a horizontal line.

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 diciembre del 2023 al 13 de diciembre 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 diciembre 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



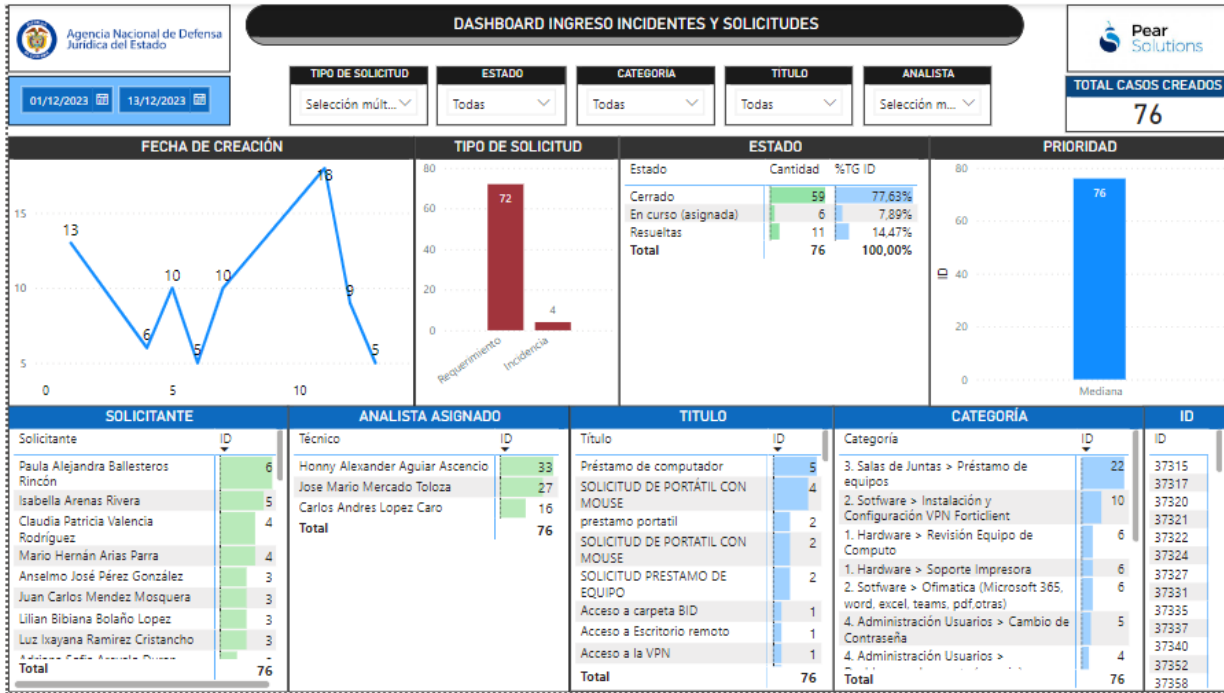
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

Para el periodo evaluado fueron registrados en total 151 casos en la herramienta de gestión GLPI. El 50% 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 4 incidentes y requerimientos de un total de 72 casos, es decir, el 50% de todos los casos fueron gestionados y solucionados por N2.

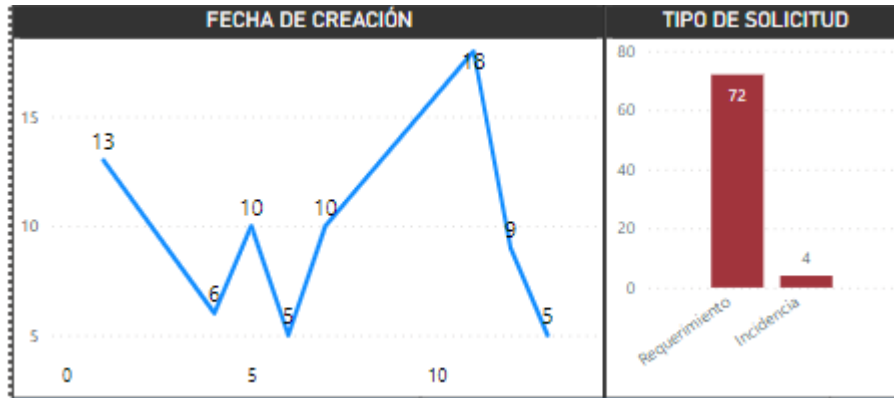
Ilustración 3. Total, incidentes y solicitudes gestionados y solucionados en Nivel 2



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023.

- El 92% de los casos se encuentran en estado cerrado y solucionado.
- El 8% de los casos se encuentran en estado En curso.

Tabla 1. Cantidad de Incidentes y solicitudes atendidas Nivel 2



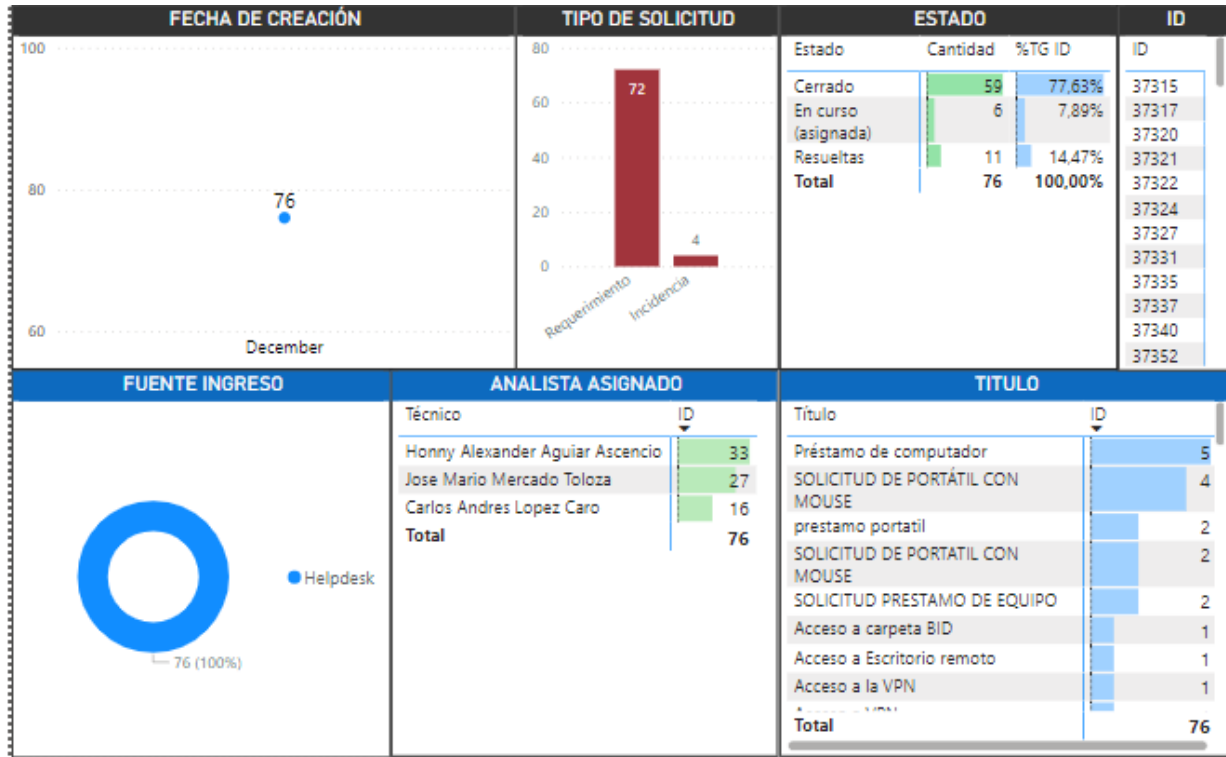
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023

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

Para Nivel 2, se atendieron y solucionaron 4 incidentes y 72 requerimientos para un total de 76 casos.

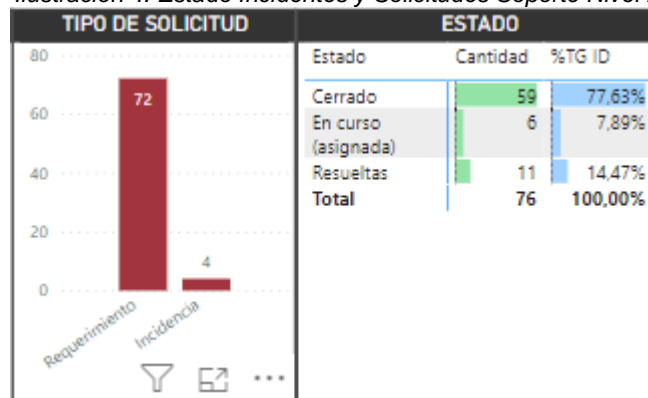
El 92% de los casos se encuentran en estado cerrado y el 8% de los caso se encuentran en estado En curso. En la siguiente tabla se detalla el estado de todos los casos que fueron gestionados por la mesa de ayuda.

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

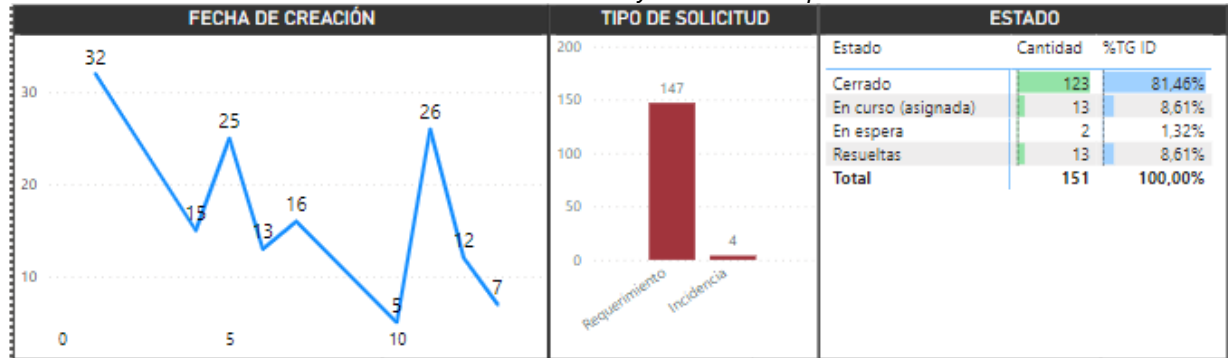
A continuación, se presenta la distribución de los casos escalados a los diferentes grupos y/o usuarios a cargo de atención y solución.

Tabla 3. Incidentes y solicitudes atendidas por grupo escalado

ANALISTA ASIGNADO		TÍTULO		CATEGORÍA	
Técnico	ID	Título	ID	Categoría	ID
Jefferson Canoles Rodriguez	61	Restablecer contraseña usuarios diplomado	6	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	23
Honny Alexander Aguiar Ascencio	33	restablecimiento credenciales de CJC y por favor remiti	6	7. Comunidad Juridica del Conocimiento > CJC - Restablecer Contraseña	21
Jose Mario Mercado Toloza	27	Préstamo de computador	5	7. Comunidad Juridica del Conocimiento > CJC - Reportes	18
Carlos Andres Lopez Caro	16	SOLICITUD DE PORTÁTIL CON MOUSE	4	2. Software > Instalación y Configuración VPN Forticlient	11
Cristian Danilo Cocuy Fernández	11	asistencia en línea hoy 06/12/2023	2	7. Comunidad Juridica del Conocimiento > CJC - Crear Usuario	11
Wilson Murcia Murcia	2	cambio de contraseña	2	1. Hardware > Soporte Impresora	8
Diego Alexander Gamba Angel	1	Confirmo resolución caso en línea hoy 05/12/2023	2	7. Comunidad Juridica del Conocimiento	7
Total	151	Total	151	Total	151

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
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	2	Hony Alexander Aguiar Ascencio	2	Acceso a la VPN	1	2. Software > Falla VPN-FortiClient	3
Anselmo José Pérez González	1	Jose Mario Mercado Toloza	2	CONEXION FALLIDA DE LA VPN	1	2. Software > Falla Ofimatica (Microsoft 365)	1
Hernan Guillermo Perez Tirado	1			Configuración outlook	1		
Total	4	Total	4	FALLO CON EL INTERNETY - FALLO CON LA CONEXION - FALLO	1	Total	4

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	6	Hony Alexander Aguiar Ascencio	31	Préstamo de computador	5	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	22
Isabella Arenas Rivera	5	Jose Mario Mercado Toloza	25	SOLICITUD DE PORTÁTIL CON MOUSE	4	2. Software > Instalación y Configuración VPN Forticlient	10
Claudia Patricia Valencia Rodríguez	4	Carlos Andres Lopez Caro	16	prestamo portatil	2	1. Hardware > Revisión Equipo de Computo	6
Mario Hernán Arias Parra	4			SOLICITUD DE PORTATIL CON MOUSE	2	1. Hardware > Soporte Impresora	6
Juan Carlos Mendez Mosquera	3			SOLICITUD PRESTAMO DE EQUIPO	2	2. Software > Ofimatica (Microsoft 365, word, excel, teams, pdf, otras)	6
Luz Ixayana Ramirez Cristancho	3			Acceso a carpeta BID	1	4. Administración Usuarios > Cambio de Contraseña	5
Adriana Sofia Arevalo Duran	2			Acceso a Escritorio remoto	1	4. Administración Usuarios >	4
Anselmo José Pérez González	2			Acceso a VPN	1		
Total	72	Total	72	Total	72	Total	72

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
Caren Catalina Cardenas Castillo	41	Restablecer contraseña usuarios diplomado	6	3. Salas de Juntas > Préstamo de equipos	23
Lilian Bibiana Bolaño Lopez	15	restablecimiento credenciales de CJC y por favor remiti	6	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Restablecer Contraseña	21
Paula Alejandra Ballesteros Rincón	6	Préstamo de computador	5	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Reportes	18
Isabella Arenas Rivera	5	SOLICITUD DE PORTÁTIL CON MOUSE	4	2. Software > Instalación y Configuración VPN Forticlient	11
Claudia Patricia Valencia Rodríguez	4	asistencia en línea hoy 06/12/2023	2	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento > CJC - Crear Usuario	11
Leydy Patricia Chavez Quintero	4	cambio de contraseña	2	1. Hardware > Soporte Impresora	8
Mario Hernán Arias Parra	4	Confirмо resolución caso en línea hoy 05/12/2023	2	7. Comunidad Jurídica del Conocimiento	7
Anselmo José Pérez González	3				
Total	151	Total	151	Total	151

Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Tabla 14. Recomendaciones y Oportunidades de Mejora.

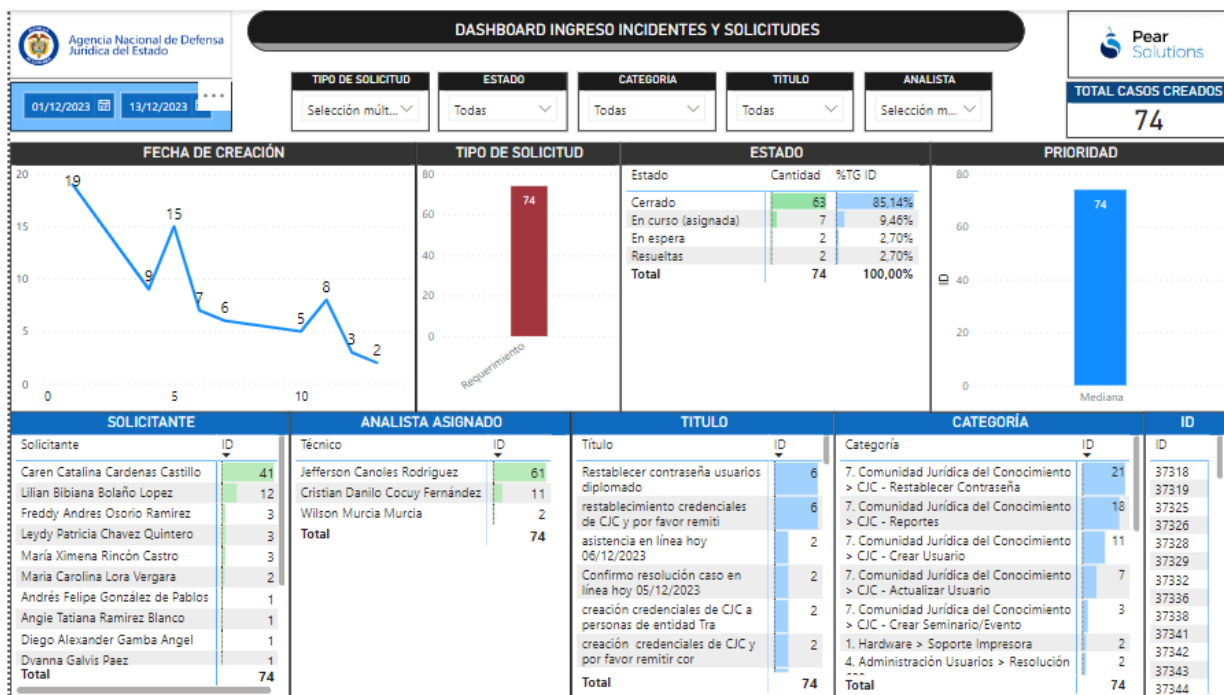
RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		
1	Implementación de tableros de control en POWER BI	Implementación de tableros de POWER BI para el seguimiento de las estadísticas de ingreso de incidentes y solicitudes registradas en CA.
2	Programación de capacitaciones	Realizar capacitaciones a todos el 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 355 casos, es decir, el 56% 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

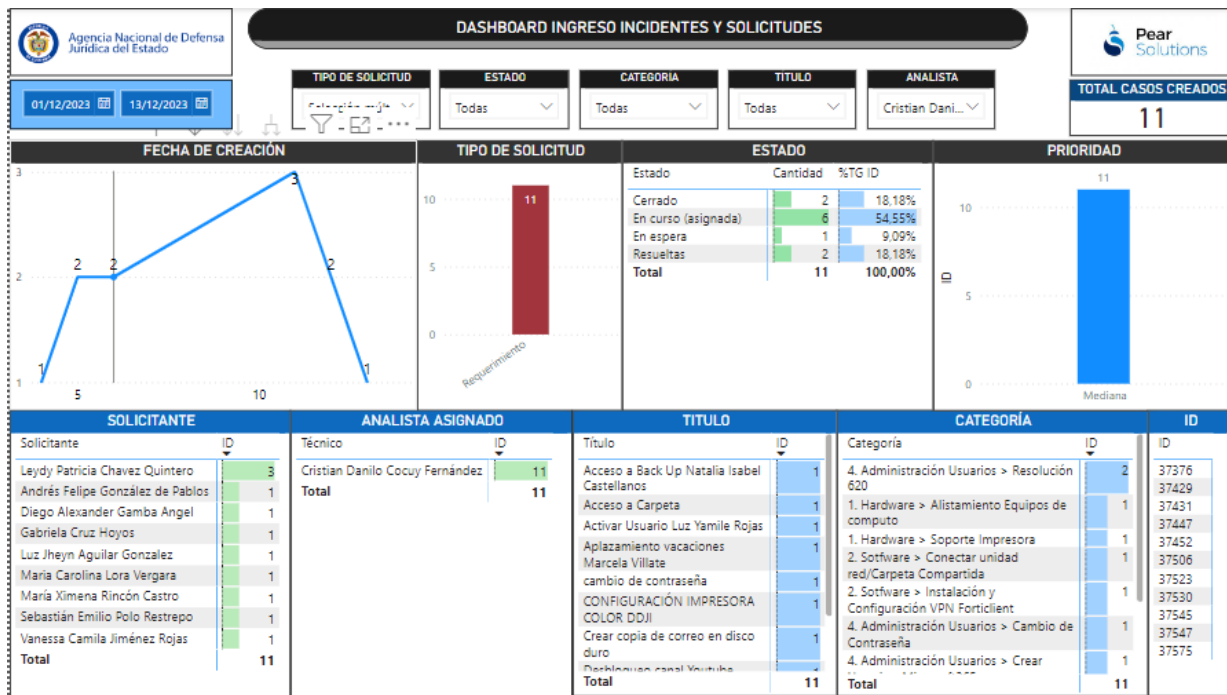
- El 88% de los casos se encuentran en estado cerrado.
- El 3% de los casos se encuentran en estado En espera.
- El 9% de los casos se encuentran en estado En espera.
- De los 74 casos, el 82% fueron gestionados y solucionados por el administrador de plataformas web, seguido del 15% del administrador 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 13 de diciembre del 2023.

El 36% de los casos se encuentran en estado cerrado, un 9% en estado espera y un 55% en estado En curso.



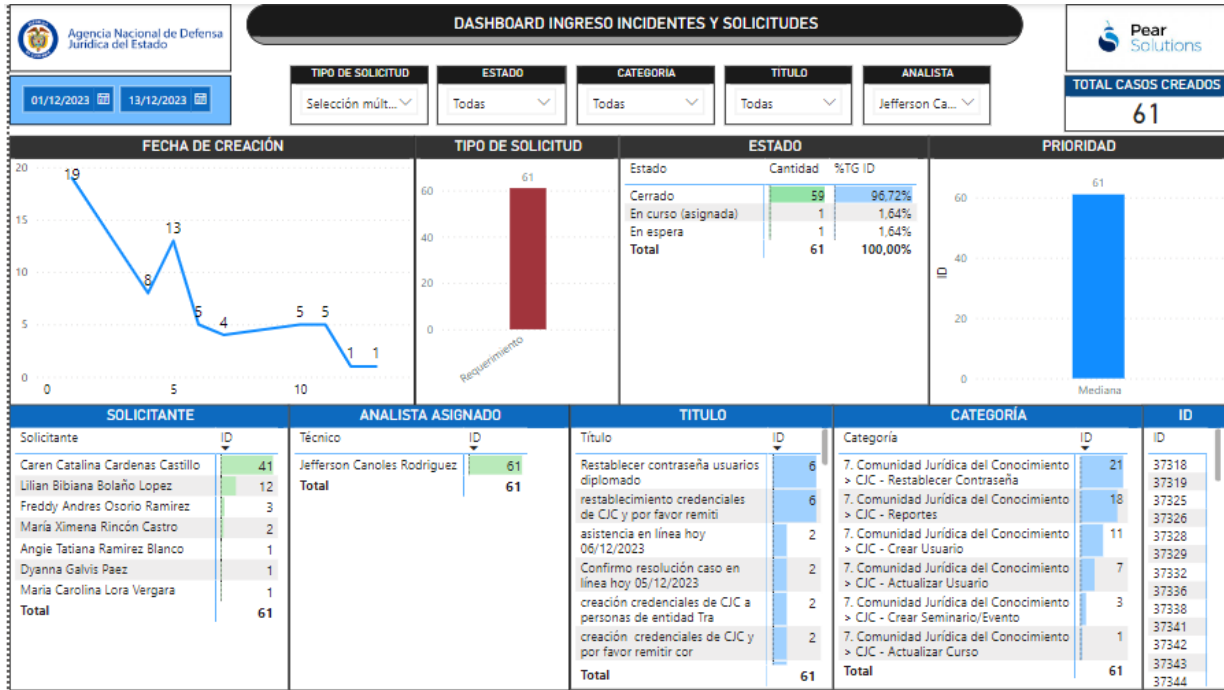
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



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 97% de los casos se encuentran en estado solucionado y el 2% se encuentran en estado En espera y un 2% se encuentran en estado En curso.



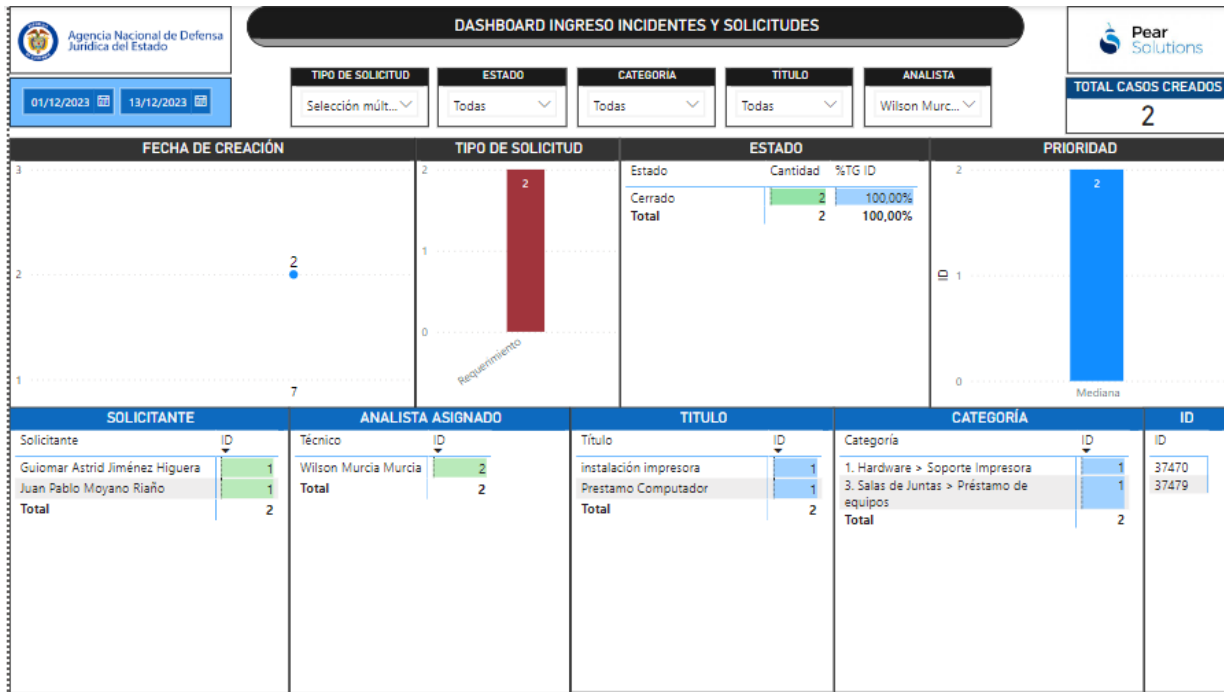
Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



5. GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

A continuación, se relacionan las actividades ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 al 13 de diciembre del 2023.

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



Fuente: Elaboración propia UT Ps&Mc, 2023



ORDEN DE PAGO

Nombre:	PEAR SOLUTIONS S.A.S.				No.	967
---------	-----------------------	--	--	--	-----	-----

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:	DICIEMBRE 2023	SEGÚN FACTURA	PEA-461	NÚMERO DE PAGO	13 DE 13 ÚLTIMO PAGO
---------------	-----------------	-----	-----------------------	------------------	----------------	---------------	---------	----------------	----------------------

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	20232103939352
DEPENDIENTES		CRÉDITO HIPOTECARIO		MEDICINA PREPAGADA		AFC			

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:	17.035.859,43	VALOR:	-
IVA:	3.236.813,29	IVA:	-
TOTAL:	20.272.672,72	TOTAL:	-

BASE A TITULO DE RENTA	17.035.859	BASE A TITULO DE RENTA	-
BASE A TITULO DE ICA	17.035.859	BASE A TITULO DE ICA	-
BASE A TITULO DE IVA	3.236.813,29	BASE A TITULO DE IVA	-

DEDUCCIONES					
RTE FUENTE:	4,000%	681.434	RTE FUENTE:	0,000%	-
RTE ICA:	0,966%	164.566	RTE ICA:	0,000%	-
RETE IVA:	15,000%	485.522	RETE IVA:	0,000%	-
OTROS:	0,000%	-	OTROS:	0,000%	-
VALOR NETO:		18.941.150,72	VALOR NETO:		-

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	124023	OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL	151223
--	------	-----------------------	------	------------------	--------	-------------------------	--------

PAGÓ:	DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO						
-------	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

PEAR SOLUTIONS S.A.S

NIT: 900148177 -6

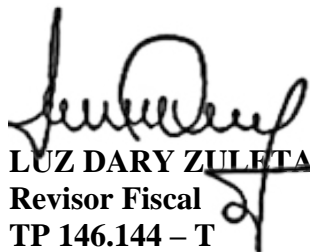
CONSIDERANDO QUE:

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