

## MIEMBROS DE LA UNION TEMPORAL

SINERGY &  
LOWELLS SAS  
NIT.830.078.090-1  
Participación 99%HI-WARE SOLUTION  
COLOMBIA S.A.S.  
NIT. 900.616.637-0  
Participación 1%UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI  
WARE

CRA 7BIS A 123 79

Bogotá, D.C., Bogotá, Colombia

NIT 901401558 - 7

Autorización de numeración de facturación electrónica  
No. 18764056521002 del 21/09/2023 al 21/09/2024  
Habilita numeración de:  
SLHW-1 al SLHW-500

Régimen: Impuesto sobre las ventas - IVA

Responsabilidad fiscal:  
R-99-PN No Aplica - Otros

Régimen: Impuesto sobre las ventas - IVA

## Factura Electronica de Venta No. SLHW32

Fecha de emisión: 13/02/2024 04:32:46 PM

Fecha de validación DIAN: 13/02/2024 04:36:39 PM

Fecha de vencimiento: 14/03/2024

Plazo (Días): 30

Codigo de Moneda COP

Tasa de Cambio

Orden de Compra 121992

Remisión

Pedido

Asesor

Aviso de Recibo

**Cliente:** U.A.E. AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA  
JURIDICA DEL ESTADO  
NIT 900507741 - 1

**Dirección:** Carrera 7 No. 75-66 piso 2 y 3

**Codigo Cliente** 11

**Teléfono:** 2558955

**Dirección Despacho:**

**Contacto:**

**Ciudad:** Bogotá, D.C

**Departamento:** Bogotá

**País:** Colombia

Item	Referencia	Descripción	Cant.	Unidad de Medida	Precio Unitario	Cargos y Descuentos	Impuestos	Rte Fte	Valor Total
1	mst02--1 - IT-MS-01-73-e	-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce ( Se realiza incremento SMMLV 12,07%)	3,00	unidad	COP 5,705,652.46	COP 0.00	IVA(19%)		COP 17,116,957.38
2	mst02--2 - IT-MS-01-145-e-	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Profesional - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	1,00	unidad	COP 8,619,470.80	COP 0.00	IVA(19%)		COP 8,619,470.80
3	mst02--2 - IT-MS-01-145-e-	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Profesional - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	1,00	unidad	COP 8,016,107.84	COP 0.00	IVA(19%)		COP 8,016,107.84

Total de items: 3

## Observaciones

#\$12-10-00;Orden de compra  
No.121992;oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co#\$  
Servicio del 01 al 31 de Enero de 2024

Forma de pago: Crédito

Medio de pago: Transferencia Débito Bancaria

Subtotal: COP 33,752,536.02

IVA(19%) COP 6,412,981.84

**Impuestos:** COP 6,412,981.84  
**Retenciones:** COP 0.00  
**Cargos de la factura:** COP 0.00  
**Descuentos de la factura:** COP 0.00  
**Anticipos:** COP 0.00  
**Total** COP 40,165,517.86  
**Neto a pagar** COP 40,165,517.86

Este documento corresponde a la representación gráfica de una factura electrónica de venta. Confirme el CUFÉ mediante lectura de este código bidimensional:

CUFÉ e55cd83aa250e7b21c9e144644dbd4168d98058b88a6b07021983399260ae995c079a9a9096a1b41a26baf075f07e381





**SINERGY  
& LOWELLS**

www.sinergylowells.com

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE**

**SINERGY & LOWELLS S.A.S**

**NIT 830.078.090-1**

**CERTIFICA**

**BAJO JURAMENTO:**

Que la sociedad **SINERGY & LOWELLS S.A.S**, da estricto cumplimiento con el pago de salarios, prestaciones sociales y las obligaciones con los sistemas de salud, riesgos laborales ARL, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, instituto de bienestar familiar ICBF y Servicio Nacional de aprendizaje – SENA, dando cumplimiento con la ley 1607 de Diciembre 26 de 2012, y Decreto 0862 de Abril 26 de 2013, y en la fecha se encuentra a paz y salvo por dichos concepto, durante la vigencia de la sociedad, incluyendo los últimos doce (12) meses, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Decreto 1670 de 2007.

De igual manera certifico que a partir del 1 de septiembre de 2013, la compañía realiza la autorretención del impuesto sobre la renta para la equidad –CREE.

Esta certificación se expide para dar cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la ley 789 de Diciembre 27 de 2002 y Art 1 de la ley 828 de 2003.

Dada en Bogotá, D.C. a los dos (02) días del mes de febrero de dos mil veinticuatro (2024).

  
Protegido

**JOSE ANTONIO GONZALEZ C**  
*Revisor fiscal*

SINERGY & LOWELLS S.A.S

BOGOTÁ D.C. Cra 7 Bis A No. 123-79 PBX: 600 1155

MEDELLÍN Carrera 43 A # 1 SUR – 50 San Fernando Plaza Torre 1, Oficina 0620

PBX: 6041869

**EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL DE  
HI WARE SOLUTION COLOMBIA SAS  
NIT 900.616.637-0**

**CERTIFICA  
BAJO JURAMENTO:**

Que la sociedad **HI WARE SOLUTION COLOMBIA SAS**, da estricto cumplimiento con el pago de salarios, prestaciones sociales y las obligaciones con los sistemas de salud, riesgos laborales ARL, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, instituto de bienestar familiar ICBF y Servicio Nacional de aprendizaje – SENA, dando cumplimiento con la ley 1607 de Diciembre 26 de 2012, y Decreto 0862 de Abril 26 de 2013, y en la fecha se encuentra a paz y salvo por dichos concepto, durante la vigencia de la sociedad, incluyendo los últimos doce (12) meses, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Decreto 1670 de 2007.

De igual manera certifico que a partir del 1 de septiembre de 2013, la compañía realiza la autorretención del impuesto sobre la renta para la equidad –CREE.

Esta certificación se expide para dar cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la ley 789 de Diciembre 27 de 2002 y Art 1 de la ley 828 de 2003.

Dada en Bogotá, D.C. a los (06) días del mes de febrero de dos mil veinticuatro (2024).

  
**Protegido**

**DANIEL AMAYA**  
Representante legal  
C.C. 1.000.942.295

**CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO**

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>2024</b>		
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE													
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:</b>		901401558-7			<b>No. DE CONTRATO/ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>			Contrato No. 164-2023 (OC 121992)		<b>OTROSÍ No.</b>					
<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>				2023110080700003E						
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		Orden de compra para adquirir servicios BPO y/o mesa de ayuda de tecnología que permita garantizar la operación de los sistemas misionales y de apoyo de la agencia nacional de defensa jurídica del estado.													
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:</b>		07/12/2023		<b>FECHA DE INICIO:</b>		14/12/2023		<b>FECHA DE FIN:</b>		13/12/2024					
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>				<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> X	<b>No. DE CDP:</b>		1324		<b>No. DE RP:</b>		1324		
<b>CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)</b>															
<b>ADICIÓN</b>	<input type="checkbox"/>	<b>PRÓRROGA</b>	<input type="checkbox"/>	<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>	<input type="checkbox"/>	<b>OTRA (indique cuál)</b>	<input type="checkbox"/>	<b>No. de AUTORIZACION VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>				80123			
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>				<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>				<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> NO					
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>										<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>				13/12/2023	
<b>ASEGURADORA:</b>		Cesce Seguros de Colombia S.A			<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>			157344		<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					547.593.718,29		82.139.057,74		07/12/2023		13/06/2025			
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES					547.593.718,29		54.759.371,82		07/12/2023		13/12/2027			
3	CALIDAD DEL SERVICIO					547.593.718,29		54.759.371,82		07/12/2023		13/06/2025			
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>				<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> X	<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 2 DE 13		<b>FACTURA ELECTRONICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>		<b>NÚMERO:</b>		SLHW32		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		Enero			
		<b>PAGOS TOTAL</b>				<b>FECHA:</b>		13/02/2024							
<b>BANCO:</b>		BANCO DE OCCIDENTE			<b>No. DE CUENTA:</b>		247869571			<b>CORRIENTE:</b>		<input type="checkbox"/>	<b>AHORROS:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> X	
<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>						547.593.718,29									
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>						62.899.991,32									
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>						<b>610.493.709,61</b>									
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>						15.609.124,01									
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>						10.857.905,70									
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>						40.165.517,86									
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>						<b>543.861.162,04</b>									
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>						<b>CORRECTO</b>									



**CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO**

**4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:**

**CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APORTE 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 período 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 (SECOPI, SECOPII)</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 SECOPII, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOPII 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>	
	MES:	FECHA DE PAGO:
<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>	
	SI	REVISOR FISCAL
	<b>FECHA DE LA CERTIFICACION:</b>	
	06/02/2024	
F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:	<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>	13,15%	<b>% DE AVANCE FÍSICO REAL:</b>	13,15%
---------------------------------------	--------	---------------------------------	--------

**7. OBSERVACIONES ADICIONALES:**

Dado que este servicio está siendo proporcionado por una unión temporal (**UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE**), es importante señalar que la unión temporal envía dos (2) certificaciones de revisor fiscal por cada empresa. Por lo tanto, en el campo "FECHA DE LA CERTIFICACIÓN" se incluyó la de **HI WARE** pero en la de la radicación del pago se adjuntará también la certificación de **SINERGY** con fecha del 02 de febrero de 2024.

**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 enero 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.

**9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:**

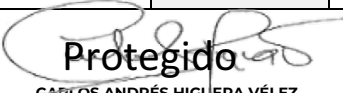
En mi calidad de supervisor(a) de la orden de compra arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo de febrero y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.



**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>	 <b>Protegido</b>



ORDEN DE PAGO

Nombre:		UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE						No.	0061	
Fecha:		15	febrero	2024	Cédula / NIT:		901,401,558			
<b>CONCEPTO DEL PAGO</b>										
CLASE DE PAGO	ORDEN DE COMPRA	No.	ORDEN DE COMPRA 121992 CONTRATO 164-2023	PERIODO DE PAGO:	ENERO 2024	SEGÚN FACTURA	SLHW-32	NÚMERO DE PAGO	2	
<b>OBSERVACIONES DEL PAGO</b>										
PAGO SEGÚN CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR Y LOS RESPECTIVOS SOPORTES ADJUNTOS PARA PAGO.										
DEDUCCIONES DE RENTA:				APLICA		NO APLICA	X	No. Radicado	20248000264112	
DEPENDIENTES		CRÉDITO HIPOTECARIO	MEDICINA PREPAGADA	AFC		AFPV				
APLICA PAGO CONTRATISTA PERSONA NATURAL: HA SUBCONTRATADO DOS O MÁS PERSONAS PARA LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS A LOS CONTRATOS VIGENTES CON LA ANDJE.								SI	NO	
IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL 1:		A-02-02-02-008-003		IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL 2 (si aplica):						
VALOR:	33,752,536.02			VALOR:	-					
IVA:	6,412,981.84			IVA:	-					
TOTAL:	40,165,517.86			TOTAL:	-					
BASE A TITULO DE RENTA		33,752,536.02		BASE A TITULO DE RENTA				-		
BASE A TITULO DE ICA		33,752,536.00		BASE A TITULO DE ICA				-		
BASE A TITULO DE IVA		6,412,981.84		BASE A TITULO DE IVA				-		
<b>DEDUCCIONES</b>					<b>DEDUCCIONES</b>					
RTE FUENTE:	4.000%	1,350,101.00		RTE FUENTE:	0.000%			-		
RTE ICA:	0.966%	326,049.00		RTE ICA:	0.000%			-		
RETE IVA:	15.000%	961,947.00		RETE IVA:	0.000%			-		
OTROS:	0.000%	-		OTROS:	0.000%			-		
VALOR NETO:		37,527,420.86		VALOR NETO:				-		
<b>IDENTIFICACIÓN OPERACIÓN</b>										
ELABORÓ:	NATHALIA VILLAMIL ROJAS			OBLIGO:	NORMA CONSTANZA SAENZ MONTAÑO					
 <b>Protegido</b> CARLOS ANDRÉS HIGUERA VÉLEZ Vo.Bo. COORDINADOR FINANCIERO										
NOTA: Los pagos ordenados previamente por el ordenador del gasto NO requerirán su firma de nuevo.										
ANA MARGARITA ARAUJO ARIZA										
FIRMA ORDENADORA DEL GASTO (E)										
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	1324	REGISTRO PRESUPUESTAL	1324	CUENTA POR PAGAR	7124	OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL	8924			
PAGÓ:	DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO									

 <p>Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p>	<p><b>INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>INFORME DE GESTION</b> <b>MESA DE SERVICIOS</b> <b>Informe No. 1 Enero del 2024</b></p> <p>Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p> <p><b>VERSIÓN 1</b></p>	 <p><b>SINERGY</b> &amp; LOWELLS</p> <p><i>Hi-Ware</i> Your Vision, our Mission</p>
--	--	--

# **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 enero del 2024 al 31 de enero del 2024**

**UNIÓN TEMPORAL CONTRATO O.C. 121992 UT SINERGY - HI WARE**



 <p>Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p>	<b>INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 1 Enero del 2024</b>	
	Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado <b>VERSIÓN 1</b>	

## FORMATO PRELIMINAR

### INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO



<b>Objeto:</b> Adquirir servicios BPO y/o mesa de ayuda de tecnología que permita garantizar la operación de los sistemas misionales y de apoyo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.	
<b>Fecha:</b> 01/02/2024	<b>Nombre Documento:</b> Informe de gestión línea de servicio Mesa de Ayuda Tecnológica Nivel 2 y especialistas
<b>Contrato:</b> O.C. 121992 de 2023	<b>Cliente:</b> Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
<b>Presentado a:</b> Ing. Oswaldo Useche Ing. Daniel Rojas Ing. Jefferson Giraldo	<b>Elaborado por:</b> Jefferson Canoles

### CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.1	01/02/2024	Gerente de proyectos	Creación del documento
0.2			

### REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO



APRUEBA	CARGO / DEPENDENCIA	FECHA DE REVISIÓN	FIRMA
Ing. Oswaldo Useche	Supervisor de contrato		

 <p>Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p>	<p align="center"><b>INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 1 Enero del 2024</b></p> <p align="center">Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p> <hr/> <p align="center"><b>VERSIÓN 1</b></p>	
--	--	---

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
OBJETIVOS DEL INFORME.....	4
1. GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2.....	5
CANTIDAD TOTAL DE CASOS REGISTRADOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN.....	5
TOTAL, INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDOS Y GESTIONADOS POR LA MESA DE AYUDA NIVEL 2.....	7
ESTADO DE TOTAL, INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDOS Y GESTIONADOS POR LA MESA DE AYUDA NIVEL 2.....	8
ACCIONES DE MEJORAMIENTO.....	9

 <p>Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p>	<p align="center"><b>INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 1 Enero del 2024</b></p> <p align="center">Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p> <hr/> <p align="center"><b>VERSIÓN 1</b></p>	
--	--	---

## INTRODUCCIÓN

En este informe busca presentar la gestión realizada por parte del equipo de la unión temporal Sinergy - Hi Ware en el marco de la orden de compra 121992 de 2023, 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.

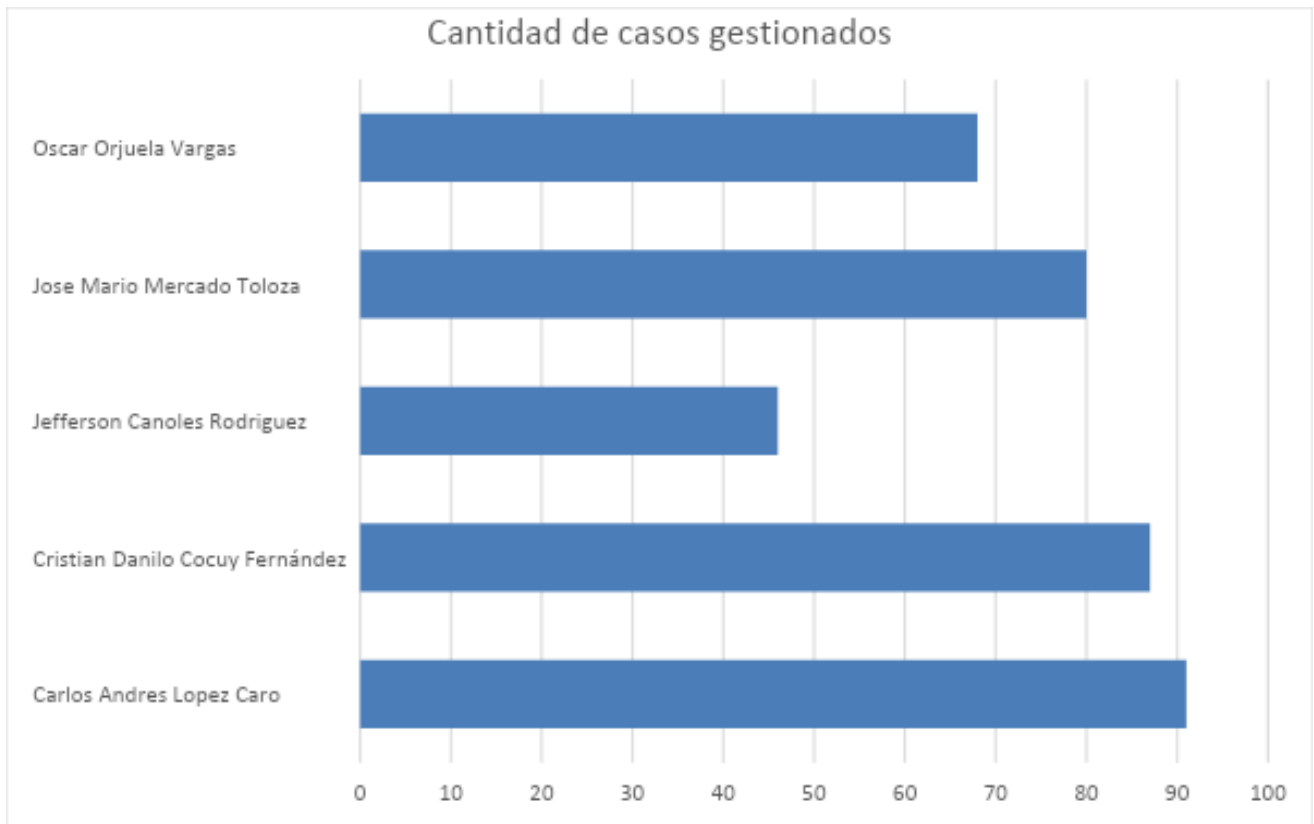
## GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2



### 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 enero 2024.

En la siguiente ilustración se muestra el detalle general de todos los casos solicitados a través de la herramienta GLPI y la cantidad de casos gestionados por cada miembro del personal técnico

*Ilustración 2. Cantidad total de casos registrados en la herramienta de gestión GLPI*



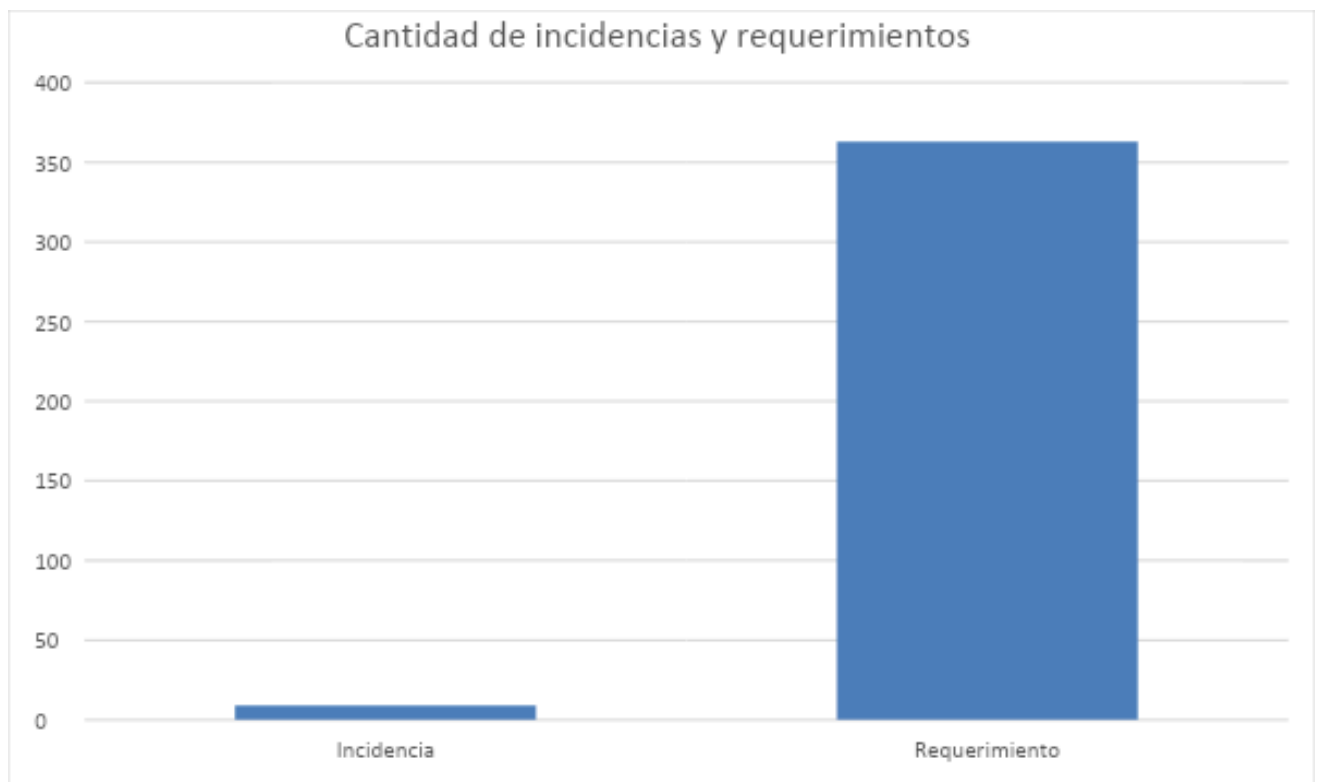
 <p>Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p>	<p align="center"><b>INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 1 Enero del 2024</b></p> <p align="center">Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p>	
<b>VERSIÓN 1</b>		

Técnico	Cuenta de casos gestionados
Carlos Andres Lopez Caro	91
Cristian Danilo Cocuy Fernández	87
Jefferson Canoles Rodriguez	46
Jose Mario Mercado Toloza	80
Oscar Orjuela Vargas	68

Para el periodo evaluado fueron registrados en total 372 casos en la herramienta de gestión GLPI.

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 9 incidentes y requerimientos de un total de 363 casos.

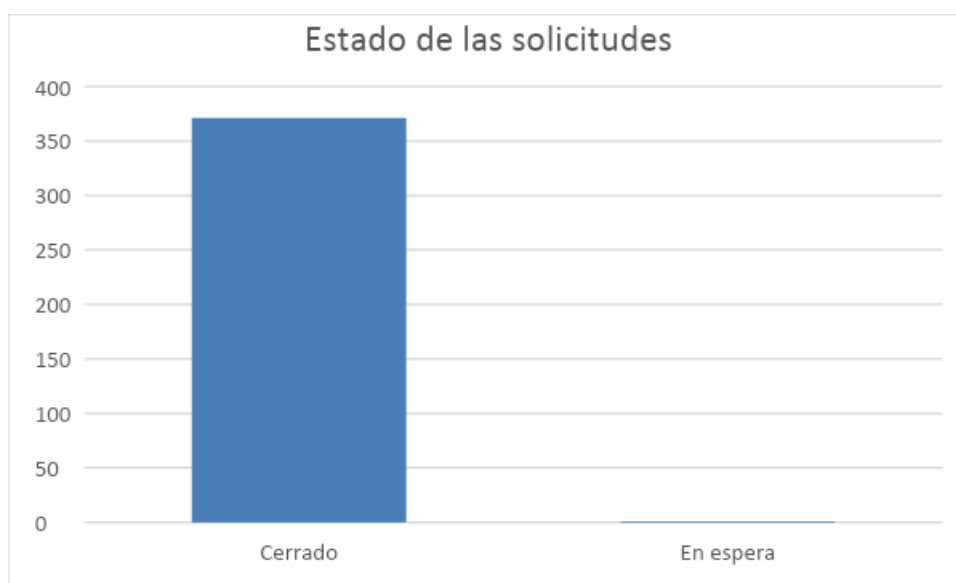


Tipo	Total
Incidencia	9
Requerimiento	363

ESTADO DE 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 372 casos de los cuales 371 fueron cerrados y 1 quedó en estado pendiente.



Estado	Cuenta de ID
Cerrado	371
En espera	1

El caso en estado de espera pertenece al Agente profesional Jefferson Canoles Rodriguez quien manifiesta que es un caso especial ya que se debe migrar el formulario de registro para el diplomado nacional 2024 de Microsoft forms a Dynamics CRM.

 <p>Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p>	<p align="center"><b>INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 1 Enero del 2024</b></p> <p align="center">Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</p> <hr/> <p align="center"><b>VERSIÓN 1</b></p>	
--	--	---

## ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Las siguientes son las acciones que se sugieren y recomiendan por parte de la Mesa de Servicios, en pro de la mejora continua con el fin de ofrecer un mejor servicio hacia el usuario final.

- ✓ Mejorar en la tipificación de los servicios, categorías y actividades
- ✓ Alistamiento y entrega equipos nuevos

Nota: estas actividades está conforme al plan de trabajo que se viene realizado