

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	423829
Número de orden de compra a modificar:	83025
Entidad compradora:	Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores
Nombre del solicitante:	Sandra Marcela Pazmiño Rodriguez
Proveedor:	SELCOMP INGENERIA SAS
Mecanismo de agregación de demanda:	Mesa de Servicio II
Tipo de Solicitud:	Modificación de Orden de Compra - liquidación
Fecha:	2024-10-23 15:41:23

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Dirección de la entidad	3814000	carrera 5 No 9-36
Teléfono de la entidad		3814000

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
76637	CDP MesaAyuda	CDP-144021	CDP	144021
76638	VF MesaAyuda	VF-054268	VF	054268
87708	CDP ADICION	CDP-134722	CDP	134722

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

1	mst02--1 - IT-MS-04-2449-e- Coordinador de Mesa de Servicios de TI Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Coordinador de Mesa de Servicios de TI - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	7.36	Mes	9591184.58	CDP-144021	70591118.51
2	mst02--2 - IT-MS-05-2521-e- Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor en Calidad - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	7.36	Mes	8956407.28	CDP-144021	65919157.58
3	mst02--3 - IT-MS-05-2575-e- Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor en Procesos - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	7.36	Mes	8968811.93	CDP-144021	66010455.80
4	mst02--4 - IT-MS-05-2899-e- Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor Administrador de Gestión ITSM - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	7.36	Mes	8970003.41	CDP-144021	66019225.10

11	mst02--2 - IT-MS-05-2521-e-Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor en Calidad - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	4.0	Mes	8956407.28	CDP-134722	35825629.12
12	mst02--3 - IT-MS-05-2575-e-Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor en Procesos - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	4.0	Mes	8968811.93	CDP-134722	35875247.72
13	mst02--4 - IT-MS-05-2899-e-Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor Administrador de Gestión ITSM - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	4.0	Mes	8970003.41	CDP-134722	35880013.64
14	mst02--5 - 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	4.0	Mes	76298414.64	CDP-134722	305193658.56

5	mst02--5 - 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	7.36	Mes	76298414.64	CDP-144021	561556331.75
6	mst02--6 - IT-MS-01-13-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_General - zona 1 Servicio 7 x 24-Bronce	7.36	Mes	7226194.52	CDP-144021	53184791.67
7	mst02--7 - IT-MS-13-3701-e-Distintivo Institucional Distintivo Institucional / Agente Mayor o igual a 6 meses_N/A_N/A-Bronce	1.0	Mes	5234570.88	CDP-144021	5234570.88
8	mst02--8 - REP-01-Repuestos	1.0	Unidad	53310939.08	CDP-144021	53310939.08
9	mst02--IVA	1.0	Unidad	275627926.95	CDP-144021	275627926.95
10	mst02--1 - IT-MS-04-2449-e-Coordinador de Mesa de Servicios de TI Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Coordinador de Mesa de Servicios de TI - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	4.0	Mes	9591184.58	CDP-134722	36364738.32

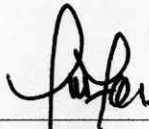
15	mst02-6 - IT-MS-01-13-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_General - zona 1 Servicio 7 x 24-Bronce	4.0	Mes	7226194.52	CDP-134722	28904778.08
16	mst02--8 - REP-01-Repuestos	1.0	Unidad	28802643.93	CDP-134722	28802643.93

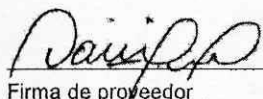
Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
------	----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

Detalle o justificación de la aclaración

VALOR DEL CONTRATO \$1.726.301.226,69 VALOR DEL CONTRATO EJECUTADO Y PAGADO \$ 1.683.277.312,64 VALORES LIBERADOS Vigencia 2021 \$15.891,08, valor de bolsa de repuestos que no se utilizó. Vigencia 2022 \$43.008.022,97 con la siguiente distribución \$25.196.728,26 correspondiente a servicio de personal por novedades presentadas durante la ejecución del contrato y \$17.811.294,36 correspondiente a bolsa de repuestos. EL SUPERVISOR MANIFIESTA QUE EL CONTRATISTA CUMPLIÓ CON LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.


 X Firma ordenador del gasto
 Nombre: Paola Andrea Vaiguiz Rentería
 Documento: 35.898.406


 Firma de proveedor
 Nombre: Diana Victoria Morales
 Documento: 51864391



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 1 de 7

**INFORME FINAL DE SUPERVISION/INTERVENTORIA
ORDEN DE COMPRA No. 83025 DE 2021.**

1. Fredy Monroy Oviedo, en condición de supervisor de la orden de compra No. 83025 de 2021, suscrito con Selcomp Ingeniería S.A.S., certifica que el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en la orden de compra, en especial las obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social en salud y pensiones y/o parafiscales.

2. OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL
1. mst02--1 - IT-MS-04-2449-e-Coordinador de Mesa de Servicios de TI Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Coordinador de Mesa de Servicios de TI - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	• Soporte de Mesa de Ayuda. El soporte de Mesa de ayuda fue prestado por el proveedor Selcomp Ingeniería con el personal técnico solicitado: - 1 coordinador de Mesa de ayuda - 1 gestor de incidentes y requerimientos - 1 especialista de aseguramiento de calidad - 1 especialista en la herramienta de Gestión Aranda - 11 agentes de atención telefónica - 8 técnicos de soporte en sitio - 3 técnicos de soporte en sitio sedes - 2 técnicos de soporte en sitio para atender salas de reuniones. El servicio de atención por ser 7x24, fue ejecutado los sábados, domingos y festivos cubierto con dos técnicos, por turno, en los siguientes horarios: de 6:00am a 2:00pm de 1:00pm a 9:00pm de 9:00pm a 6:00am
2. mst02--2 - IT-MS-05-2521-e-Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor en Calidad - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	El servicio de atención por ser 7x24, fue ejecutado los sábados, domingos y festivos cubierto con dos técnicos, por turno, en los siguientes horarios: de 6:00am a 2:00pm de 1:00pm a 9:00pm de 9:00pm a 6:00am
3. mst02--3 - IT-MS-05-2575-e-Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor en Procesos - zona 1 Jornada Ordinaria Bronce	Lo anterior, garantizando el esquema de operación solicitado de 7x24 durante el periodo reportado. Durante el periodo de este informe, se atendió el siguiente número de solicitudes registradas en la herramienta Aranda: Diciembre 21 al 31 de 2021 - Incidentes: 15 - Requerimientos: 372
4. mst02--4 - IT-MS-05-2899-e-Agente Gestor Mensual Mayor	

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 23/12/2019

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 2 de 7

o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor Administrador de Gestión ITSM - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	Enero 1 a noviembre 30 de 2022 - Incidentes: 1211 - Requerimientos: 42842 Total incidentes en el periodo del contrato: 1226 Total requerimientos en el periodo del contrato: 44440 Nota: en el apartado de este informe, Cumplimiento de ANS, se detalla, por mes del informe, el porcentaje de estos, por oficinas Bogotá, misiones en el exterior, gobernaciones y vip. Durante el periodo, el proveedor cumplió con los indicadores de gestión establecidos, y no fue necesario solicitar resarcimiento económico por incumplimiento de estos. Durante el periodo los técnicos mencionados utilizaron el software de soporte, herramienta de gestión Aranda, y cumplieron con los procedimientos establecidos en el Instructivo IN-001 Función Mesa de ayuda, y el procedimiento IT-PT-006 Gestión de incidentes y Requerimientos de Servicios TI. Durante el mismo periodo, el personal de Mesa de ayuda dispuso de equipos de soporte en stock, seis portátiles y seis PCs de escritorio, independientes del utilizado por los técnicos asignados; también contaron con los dispositivos de almacenamiento externo solicitados para cada una de las sedes.
5. mst02--5 - 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	
6. mst02--6 - IT-MS-01-13-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_General - zona 1 Servicio 7 x 24-Bronce	
7. mst02--7-IT-MS-13-3701-e-Distintivo Institucional Distintivo Institucional / Agente Mayor o igual a 6 meses_N/A_N/A Bronce	
8. mst02--8 - REP-01-Repuestos	

Cumplimiento de ANS del 21 de diciembre de 2021 al 30 de noviembre de 2022

Número total de casos en el periodo

	2021	Total 2021	2022											Total 2022	Total general
Tipo	dic		ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov		
Incidente	15	15	77	92	107	104	124	110	120	203	79	78	117	1211	1226
Requerimiento	372	372	3077	3466	3661	3262	3831	4677	4421	4705	4028	3771	3943	42842	43214
Total general	387	387	3154	3558	3768	3366	3955	4787	4541	4908	4107	3849	4060	44053	44440

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 23/12/2019

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 3 de 7

Cumplimiento de los ANS por sede en el periodo

VARIABLE	SEDE CENTRO																							
	DIC 27 - 2021		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
INCIDENTES DENTRO DEL ANS	11	92%	41	100%	41	82%	49	92%	34	88%	44	92%	34	94%	32	82%	36	92%	28	97%	43	93%	39	95%
TOTAL DE CASOS	12	100%	41	100%	50	100%	53	100%	38	100%	48	100%	36	100%	39	100%	39	100%	29	100%	46	100%	41	100%

VARIABLE	SEDE CONSULADOS																							
	DIC 27 - 2021		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
INCIDENTES DENTRO DEL ANS	2	100%	19	95%	21	100%	39	95%	26	93%	36	92%	29	91%	32	97%	91	93%	26	67%	18	100%	42	98%
TOTAL DE CASOS	2	100%	20	100%	21	100%	41	100%	28	100%	39	100%	32	100%	33	100%	98	100%	30	100%	18	100%	43	100%

VARIABLE	SEDE EMBAJADAS																							
	DIC 27 - 2021		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
INCIDENTES DENTRO DEL ANS	0	0%	5	100%	14	88%	3	100%	9	90%	11	100%	3	60%	11	92%	30	94%	7	78%	6	100%	13	81%
TOTAL DE CASOS	0	100%	5	100%	16	100%	3	100%	10	100%	11	100%	5	100%	12	100%	32	100%	9	100%	6	100%	16	100%

VARIABLE	GOBERNACIONES																							
	DIC 27 - 2021		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
INCIDENTES DENTRO DEL ANS	0	0%	5	100%	3	100%	2	100%	18	100%	10	71%	6	86%	20	91%	20	100%	4	100%	4	80%	13	100%
TOTAL DE CASOS	0	100%	5	100%	3	100%	2	100%	18	100%	14	100%	7	100%	22	100%	20	100%	4	100%	5	100%	13	100%

VARIABLE	SEDE CALLE 98																							
	DIC 27 - 2021		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
INCIDENTES DENTRO DEL AÑO	1	100%	4	80%	1	50%	7	100%	9	90%	12	100%	25	96%	13	100%	11	100%	6	100%	1	50%	4	100%
TOTAL DE CASOS	1	100%	5	100%	2	100%	7	100%	10	100%	12	100%	26	100%	13	100%	11	100%	6	100%	2	100%	4	100%

VARIABLE	PASAPORTES CENTRO																							
	DIC 27 - 2021		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
INCIDENTES DENTRO DEL ANS	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	1	100%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL DE CASOS	0	100%	1	100%	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	2	100%	1	100%	2	100%	1	100%	0	100%	0	100%

VARIABLE	SEDE CALLE 53																							
	DIC 27 - 2021		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
INCIDENTES DENTRO DEL ANS	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL DE CASOS	0	100%	0	100%	0	100%	1	100%	0	100%	0	100%	2	100%	0	100%	1	100%	0	100%	1	100%	0	100%

Total casos dentro de ANS

VARIABLE	TOTAL																							
	DIC 27 - 2021		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
INCIDENTES DENTRO DEL ANS	14	93%	75	97%	80	87%	101	94%	96	92%	113	91%	101	92%	109	91%	191	94%	71	90%	73	94%	111	95%
TOTAL DE CASOS	15	100%	77	100%	92	100%	107	100%	104	100%	124	100%	110	100%	120	100%	203	100%	79	100%	78	100%	117	100%

Número de casos reportados por servicio de ti fuera de ANS

VARIABLE	SEDE CENTRO																							
	DIC 27 - 2021		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
INCIDENTES FUERA DEL ANS	1	8%	0	0%	9	18%	4	8%	4	11%	4	8%	2	6%	7	18%	3	8%	1	3%	3	7%	2	5%
TOTAL DE CASOS	12	100%	41	100%	50	100%	53	100%	38	100%	48	100%	36	100%	39	100%	39	100%	29	100%	46	100%	41	100%

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 23/12/2019

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 4 de 7

VARIABLE	SEX COMPLETADO																							
	DIC 17 - 2021	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		
INCIDENTES FUERA DEL AÑO	0	0%	1	5%	0	0%	2	5%	2	7%	3	8%	3	9%	1	3%	7	7%	4	13%	0	0%	1	2%
TOTAL DE CASOS	2	100%	20	100%	21	100%	41	100%	28	100%	39	100%	32	100%	33	100%	98	100%	30	100%	18	100%	43	100%

VARIABLE	SITUACIÓN ANUAL																							
	DIC 27 - 2021	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		
INCIDENTES FUERA DEL AÑO	0	0	0%	2	13%	0	0%	1	10%	0	0%	2	40%	1	8%	2	6%	2	22%	0	0%	3	19%	
TOTAL DE CASOS	0	100%	5	100%	16	100%	3	100%	10	100%	11	100%	5	100%	12	100%	32	100%	9	100%	6	100%	16	100%

VARIABLE	DISTRIBUCIÓN																							
	DIC 27 - 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE												
INCIDENTES FUERA DEL AÑO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	29%	1	14%	2	9%	0	0%	0	0%	1	20%	0	0%		
TOTAL DE CASOS	0	100%	5	100%	3	100%	2	100%	18	100%	14	100%	7	100%	22	100%	20	100%	4	100%	5	100%	13	100%

VARIABLE	SIN FALLE B5																							
	DIC 17 - 2021	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		
INCIDENTES FUERA DEL AÑO	0	0%	1	20%	1	50%	0	0%	1	10%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%
TOTAL DE CASOS	1	100%	5	100%	2	100%	7	100%	10	100%	12	100%	26	100%	13	100%	11	100%	6	100%	2	100%	4	100%

VARIABLE	PASAPORTES CONTRO											
	DIC 17 - 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
INCIDENTES FUERA DEL AÑO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL DE CASOS	0	100%	1	100%	0	100%	0	100%	2	100%	1	100%

VARIABLE	MES CALLE 11											
	DIC 27 - 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
INCIDENTES FUERA DEL AÑO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL DE CASOS	0	100%	0	100%	0	100%	1	100%	0	100%	2	100%

Total casos fuera de AÑO

TOTAL																								
VARIABLE	DIE 27 - 2021		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
INCIDENTES FUERA DEL AÑO	1	7%	2	3%	12	13%	6	6%	8	8%	11	9%	9	8%	11	9%	12	6%	8	10%	5	6%	6	5%
TOTAL DE CASOS	15	100%	77	100%	92	100%	107	100%	104	100%	124	100%	110	100%	120	100%	203	100%	79	100%	78	100%	117	100%

Nivel de satisfacción diciembre 21 de 2021 hasta noviembre 30 de 2022

El nivel de satisfacción se calcula de: ((Cantidad de usuarios satisfechos/Cantidad total de usuarios encuestados)*100). Se da desde el 21 de diciembre de 2021 hasta el 30 noviembre de 2022.

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN			
MES	TOTAL CASOS QUE GENERARON ENCUESTAS	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN DE ENCUESTAS
Diciembre	387	92.6%	17,57%
Enero	2749	90%	19,06%
Febrero	3206	97%	24,51%
Marzo	3274	97%	23,91%
Abril	3125	95%	6,00%

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 23/12/2019

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 5 de 7

Mayo	3955	97,2%	20,3%
Junio	4787	98,2%	15,10%
Julio	4542	97,1%	16,49%
Agosto	4908	98,09%	18,02%
Septiembre	4107	97,38%	15,8%
Octubre	3849	96,94%	16,9%
Noviembre	4060	96,95%	16,1%
TOTAL	42949	96,4%	17,23%

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
Casos Encuestados y Promedio de Satisfacción

CASOS ENCUESTADOS					
MES	TOTAL CASOS	REQUERIMIENTOS	INCIDENTES	TOTAL DE ENCUESTAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN
		ENCUESTADOS	ENCUESTADOS		
Diciembre	387	65	4	69	4,67
Enero	2749	514	10	524	4,57
Febrero	3206	766	20	786	4,77
Marzo	3274	763	20	783	4,75
Abril	3125	212	5	217	4,76
Mayo	3955	719	13	803	4,81
Junio	4787	711	12	723	4,82
Julio	4542	740	9	749	4,76
Agosto	4908	891	28	863	4,83
Septiembre	4107	641	8	649	4,84
Octubre	3849	638	15	653	4,87
Noviembre	4060	637	17	654	4,81
Dic 21/2021 a Nov 30/2022	42949	7297	161	7473	4,77

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 23/12/2019

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 6 de 7

INDICADORES DE GESTIÓN DE KPI

Nombre del indicador	Valor Máximo	Valor Mínimo	Unidad	Valor esperado	DIC-21	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ESTE ES EL TOTAL DE CASOS ANULADOS Y RECATEGORIZADOS DIVIDIDO EN EL TOTAL DE CASOS. Este lo encuentro en el informe mensual anulado dividido por total de casos.	30%	0%	5%-30%	30%	0,45%	0,08%	0,14%	0,13%	0,03%	0,00%	0,00%	0,02%	0,06%	0,00%	0,06%	0,00%
ESTOS SON LOS TOTALES DENTRO ANS DE TODAS LAS SEDES CON SU PORCENTAJE. ESTE LO ENCUENTRO EN EL INFORME TRIMESTRAL	100%	0%	85%-95%	98%	99,15%	99,30%	99,76%	99,30%	99,43%	99,63%	99,83%	99,61%	99,27%	99,49%	99,46%	99,41%
ESTOS SON LOS RESUELTOS POR MESA DE AYUDA (SITIO Y TELEFONIA) ESTE LO SACAMOS DEL CUADRO DE INDICADORES DE ANS INFORME MENSUAL	100%	0%	85%-95%	98%	80,37%	80,38%	82,88%	81,41%	81,01%	86,65%	86,83%	81,24%	82,97%	86,17%	83,46%	84,20%
Este lo arroja el informe mensual realizado por calidad en telefonía. Promedio de satisfacción del usuario	5	1	4-5	4	4,7	4,4	4,5	3,2	1,83	2,09	3,16	4,76	4,83	4,84	4,76	4,83

SEGUIMIENTO DE RIESGOS CONTRACTUALES

RIESGO DETECTADO EN LA MATRIZ DE RIESGOS	SEGUIMIENTO REALIZADO	OBSERVACIONES ADICIONALES

3. Asimismo, el balance económico del contrato/orden a la fecha es:

VALOR DEL CONTRATO/ORDEN	VALOR EJECUTADO	VALOR ADEUDADO AL CONTRATISTA	VALOR A LIBERAR
\$ 1.726.301.226,69	\$ 1.683.277.312,64	\$ 0,00	\$ 43.023.914,05

Justificación valor a liberar:

El valor liberado correspondiente a las vigencias 2021 y 2022 fue el siguiente:

- Vigencia 2021 \$ 15.891,08, valor correspondiente a bolsa de repuestos que no se utilizó
- Adición No. 1 vigencia 2022 \$ 43.008.022,97. Se liberaron \$25.196.728,26 correspondiente a servicio de personal por novedades presentadas durante la ejecución del contrato, y \$17.811.294,36 correspondiente a bolsa de repuestos.

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 23/12/2019

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 7 de 7

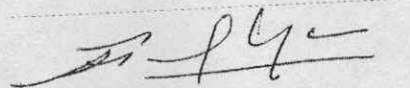
4. En consecuencia, el contratista SI X NO ____ cumplió con la ejecución del contrato.

CALIFICACIÓN	MALO (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)	EXCELENTE (4)
JUSTIFICACIÓN ¹				El contratista SELCOMP INGENIERÍA SAS cumplió con el Servicio de soporte a usuarios de tecnologías de información a través de mesa de ayuda y mantenimiento correctivo con suministro de repuestos.

Recomendaciones y/o concepto del supervisor y/o interventor²:

El contratista ejecutó a cabalidad el Servicio de soporte a usuarios de tecnologías de información a través de mesa de ayuda y mantenimiento correctivo con suministro de repuestos.

Para constancia se firma en Bogotá, a los 15 días del mes de diciembre de 2022.



FREDY MONROY OVIEDO
Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos

¹ De acuerdo con la calificación, el supervisor deberá justificar y enumerar los logros de mayor relevancia alcanzados por el proveedor dentro de la ejecución del contrato o convenio.

² El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", y sus decretos reglamentarios actuará bajo la calidad de Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales. La información aquí registrada tiene como finalidad informarle sobre asuntos relacionados con la gestión de la Entidad en desarrollo de nuestras funciones y; para solicitarle que evalúe la calidad de nuestros servicios.

El Titular de los Datos Personales pueda ejercer los derechos que le asisten en el marco de la mencionada Ley a través del correo electrónico: contactenos@cancilleria.gov.co o a la dirección: Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez, Bogotá, Colombia; dirigido a Protección de Datos Personales, Ministerio de Relaciones Exteriores.

Sus datos personales pueden ser transmitidos y/o transferidos a nivel nacional y/o internacional. Mayor información para conocer nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella en <http://www.cancilleria.gov.co>