

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. 18764081016412 del 04/10/2024 al 04/10/2025

Habilita numeración de:

SLHW-68 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. SLHW72

Fecha de emisión: 12/11/2024 08:49:52 AM

Fecha de validación DIAN: 12/11/2024 08:53:35 AM

Fecha de vencimiento: 12/12/2024

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	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	3,00	unidad	COP 8,619,470.80	COP 0.00	IVA(19%)		COP 25,858,412.40

Total de items: 2

Observaciones

#12-10-00;Orden de compra No.121992;oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co#
Del 01 al 31 de octubre de 2024

Forma de pago: Crédito

Medio de pago: Transferencia Débito Bancaria

Subtotal: COP 42,975,369.78

IVA(19%) COP 8,165,320.26

Impuestos: COP 8,165,320.26

Retenciones: COP 0.00

Cargos de la factura: COP 0.00

Descuentos de la factura: COP 0.00

Anticipos: COP 0.00

Total COP 51,140,690.04

Neto a pagar COP 51,140,690.04

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

CUFÉ 02f4e199a1f392469c036ea1a4bf0aeea8413ce9381edd8f957d69fce40ea7b23cf674fc90abcea4280398807b3d9ad2



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

SINERGY & LOWELLS S.A.S

NIT 830.078.090-1

CERTIFICA

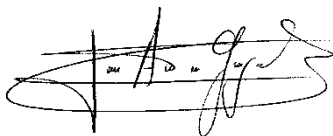
BAJO JURAMENTO:

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 seis (06) 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. al primer (01) día del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).



JOSE ANTONIO GONZALEZ C

Revisor fiscal

C.C. 19.271.355

T.P 12423-T

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. al primer (01) día del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).



DANIEL AMAYA
Representante legal
C.C. 1.000.942.295

HI WARE SOLUTION COLOMBIA S.A.S.
NIT 900.616.637-0
Carrera 74 No. 138 – 69 PBX: 6476821 Bogotá - Colombia

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado  CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO																	
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:												FECHA:	21	11	2024		
NOMBRE DEL CONTRATISTA:		UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE															
IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:		901401558-7				No. DE CONTRATO/ORDEN DE COMPRA Y AÑO:				Contrato No. 164-2023 (OC 121992)		OTROSÍ No.					
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:					2023110080700003E							
OBJETO DEL CONTRATO:		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.															
FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:		07/12/2023		FECHA DE INICIO:		14/12/2023			FECHA DE FIN:				13/12/2024				
MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)				SI		NO		X		No. DE CDP:		1324		No. DE RP:		1324	
CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)																	
ADICIÓN				PRÓRROGA				ADICIÓN Y/O PRÓRROGA				OTRA (indique cuál)		No. de AUTORIZACIÓN VIGENCIA FUTURA (Si aplica)		80123	
INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:				¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:						SI		X		NO			
PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL										FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:						13/12/2023	
ASEGURADORA:		Cesce Seguros de Colombia S.A				NÚMERO DE PÓLIZA:				157344		ANEXO:		0			
AMPARO(S)								VALOR DEL CONTRATO		VALOR ASEGURADO		VIGENCIA DESDE		VIGENCIA HASTA			
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			
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 11 DE 13		FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO		NÚMERO:		SLHW72		PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO		Octubre					
		PAGOS TOTAL				FECHA:		12/11/2024									
BANCO:		BANCO DE OCCIDENTE				No. DE CUENTA:		247869571				CORRIENTE:		AHORROS:		X	
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:								547.593.718,29									
VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:								62.899.991,32									
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:								610.493.709,61									
VALOR PAGADO A LA FECHA:								457.720.143,01									
VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:								10.857.905,70									
VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:								51.140.690,04									
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:								90.774.970,86									
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 (SECOPI, 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 periodo 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 periodo 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:	
	01/11/2024	
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:	88,22%	% DE AVANCE FÍSICO REAL:	88,22%
---------------------------------------	--------	---------------------------------	--------

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 01 de Noviembre de 2024.

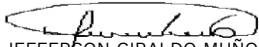
8. Descripción breve de los informes, o entregables, o actividades realizadas por el contratista. (describa las actividades realizadas por el contratista en el periodo o producto entregado, añada hoja aparte si el espacio no alcanza, en tal caso deberá firmar la hoja adicional)



CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

Durante los días del mes de Octubre 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.

De conformidad con lo descrito en la presente constancia, el apoyo de la supervisión realizado por el funcionario Jefferson Giraldo Muñoz, Gestor T1-16 en el cumplimiento de su propósito laboral y definido en el numeral 17 del manual de funciones "Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que le sean asignadas por el Jefe Inmediato.", validó el cumplimiento de los contratos, certifico su veracidad en el periodo informado con el servicio y/o soportes entregados por el contratista, por lo tanto, se respalda con la firma a continuación:



JEFFERSON GIRALDO MUÑOZ

GESTOR T1-16

Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de Información

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 Octubre 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:	

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 10 Octubre del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y 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 octubre del 2024 al 31 de octubre del 2024

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 10 Octubre del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 

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: 05/11/2024	Nombre Documento: Informe de gestión línea de servicio Mesa de Ayuda Tecnológica Nivel 2 y especialistas
Contrato:	Cliente: Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
Presentado a: Ing. Oswaldo Useche Ing. Jefferson Giraldo	Elaborado por: Jefferson Canoles

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.1	04/04/2024	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		

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 10 Octubre del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 
--	---	--

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
ALCANCE DEL SERVICIO	5
OBJETIVOS DEL INFORME	5
1. GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2	6
CANTIDAD TOTAL DE CASOS REGISTRADOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN	6
TOTAL, INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDOS Y GESTIONADOS POR LA MESA DE AYUDA NIVEL 2.	8
ESTADO DE TOTAL, INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDOS Y GESTIONADOS POR LA MESA DE AYUDA NIVEL 2.	9

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 10 Octubre del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 
--	---	--

INTRODUCCIÓN

En este informe se busca presentar la gestión realizada por parte del equipo, 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.

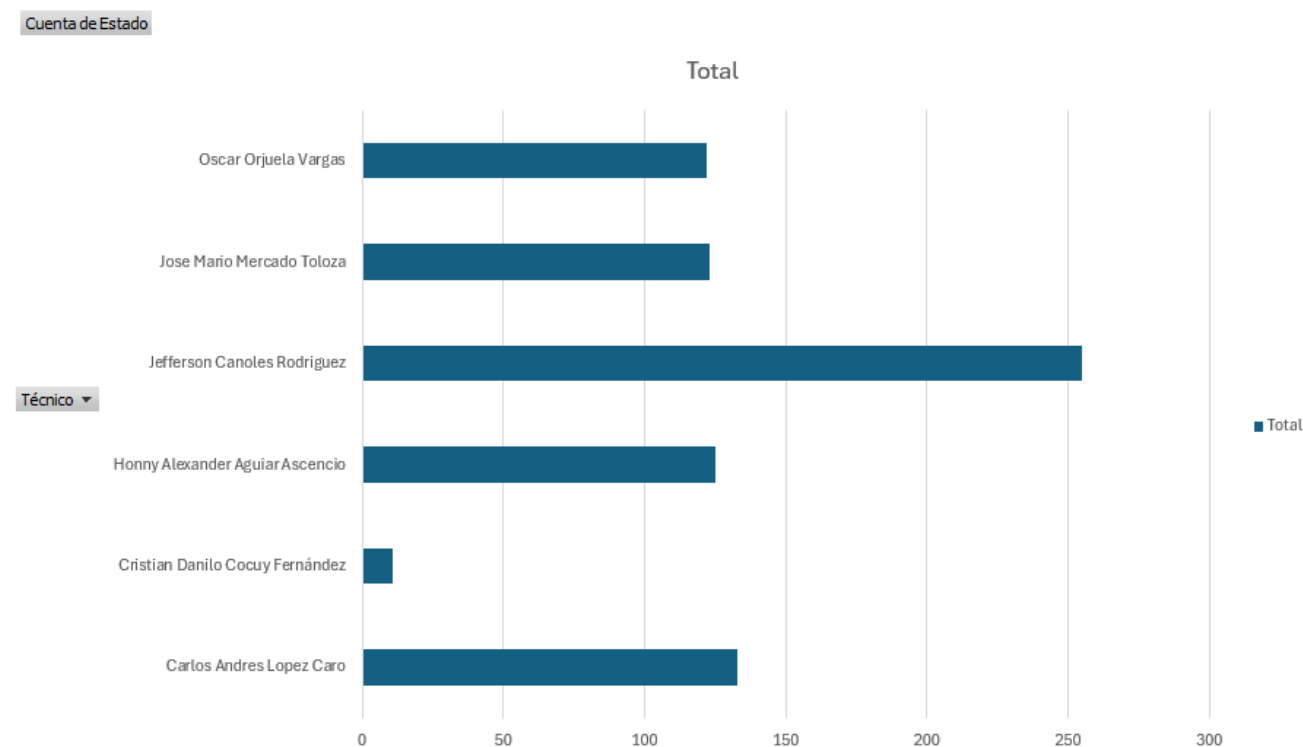
 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 10 Octubre del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	
--	---	---

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 octubre de 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



 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Informe No. 10 Octubre del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	
--	--	---

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

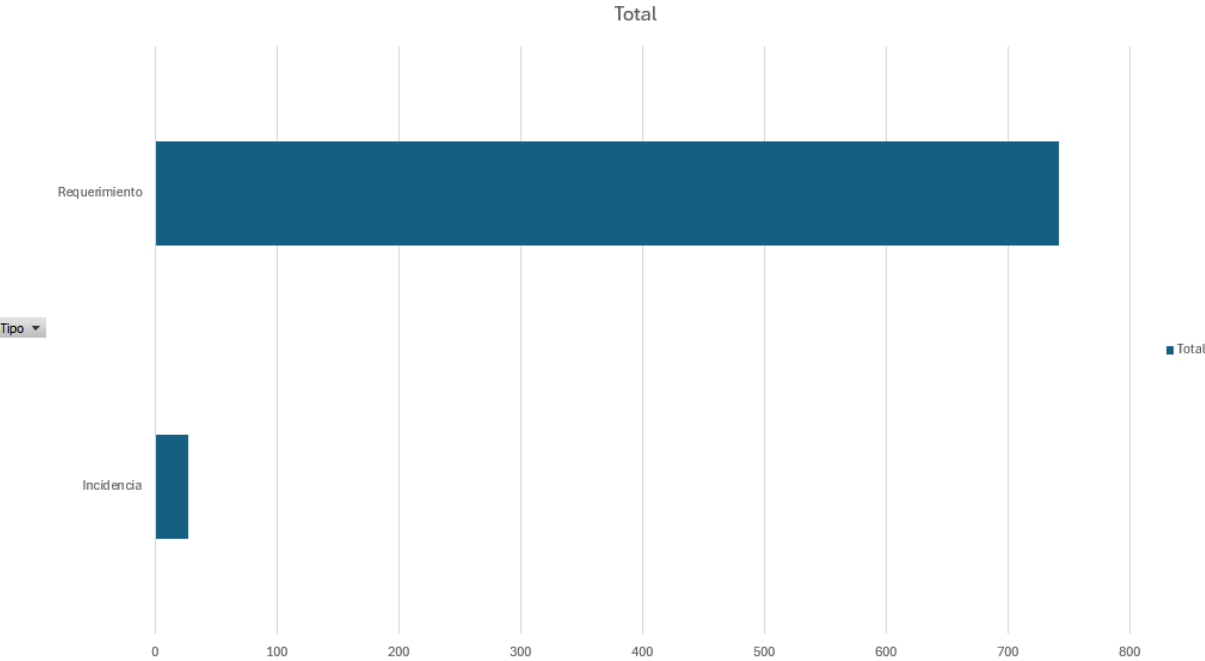
técnico	Total casos
Carlos Andrés Lopez Caro	133
Cristian Danilo Cocuy Fernández	11
Honny Alexander Aguiar Ascencio	125
Jefferson Canoles Rodriguez	255
José Mario Mercado Toloza	123
Oscar Orjuela Vargas	122
Total	769

Para el periodo evaluado fueron registrados en total 769 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 27 incidentes y 742 requerimientos de un total de 769 casos.

Cuenta de ID



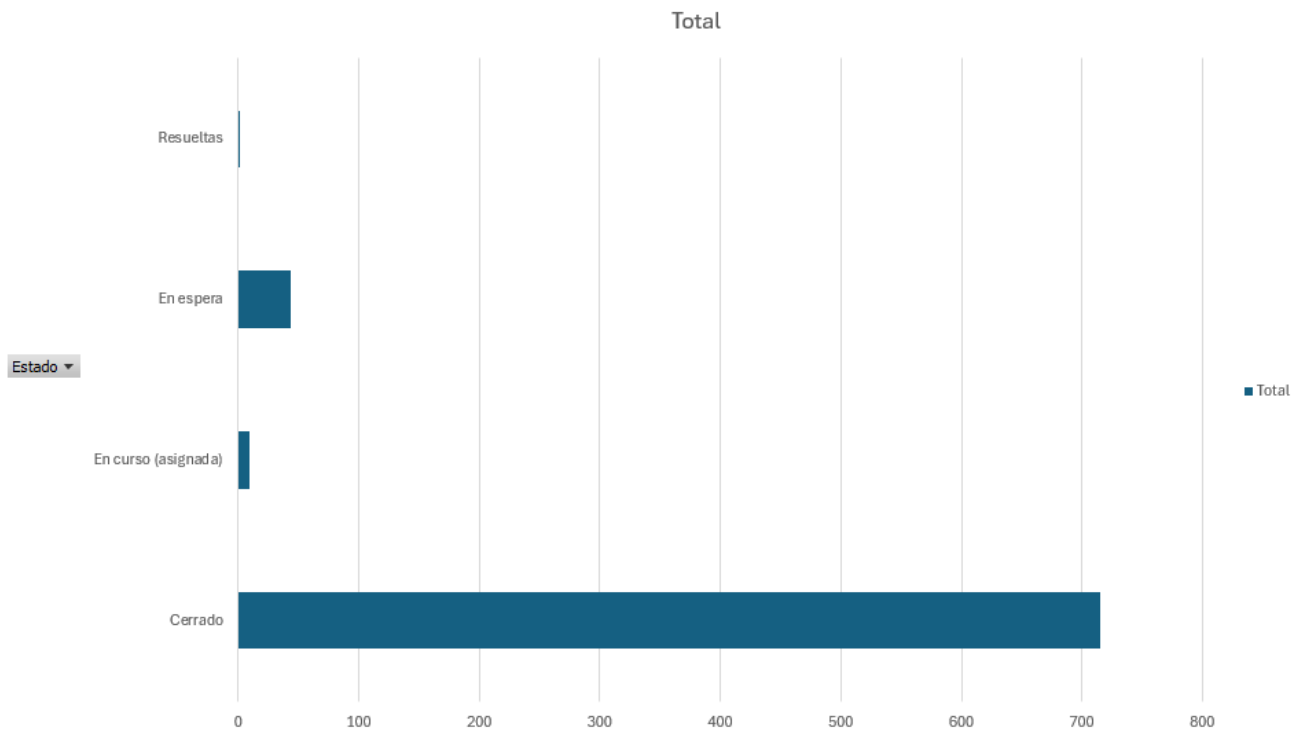
Tipo	Total
Incidencia	27
Requerimiento	742

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 769 casos de los cuales 715 fueron cerrados, 1 están en estado resuelto (estado que indica espera de aprobación por parte del usuario), 44 quedaron en estado pendiente y 9 se encuentran en curso para su solución.

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS Etiquetas de fila Cuenta de ID Cerrado Orden de compra 121992 de 2023 15 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia En curso (asignada) Nacional de Defensa Jurídica del Estado 9		
	En espera 44		
	Resueltas 1		

Cuenta de ID



De los casos que quedaron pendientes ya se realizó la gestión para ser atendidos los cuales en su mayoría son actualización de masterclass que llevan tiempo cargar a la plataforma, la otra minoría son casos de gestión de reglas en correo que dependen de la disponibilidad del usuario.



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante:MHdsgonzal

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:12-10-00

Fecha y Hora Sistema:2024-12-04-3:37 p. m.

Dexy Shirley Gonzalez Galeano

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA

JURÍDICA DEL ESTADO

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL										
Número:	457555124	Fecha Registro:	2024-11-27		Unidad / Subunidad ejecutora:	12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada		Nro Obligación:	187724	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2024-11-29	Código de Referencia:	04500193600457555124			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00	
Valor Bruto:	51.140.690,04	Valor Deducciones:	3.358.955,00			Valor Neto:	47.781.735,04	Saldo x Pagar:	0,00	
VALORES PAGADOS										
TRM Pago		Valor Bruto	51.140.690,04	Valor Deducciones	3.358.955,00	Valor Neto	47.781.735,04	Moneda Base Compra		Valor MBC

REINTEGROS					
Números					No Recaudo:
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00	Reintegrado Neto Pesos:	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00	Reintegrado Neto Moneda:	0,00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO					
Identificación:	901401558	Razón Social:	UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE		
				Medio de Pago:	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA							
Número:	247869571	Banco:	BANCO DE OCCIDENTE		Tipo:	Ahorro	Estado: Activa
TESORERIA				DOCUMENTO SOPORTE			
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN				Número:	1459	Tipo:	ORDEN DE PAGO
						Fecha:	2024-11-27

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS												
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN / A-02-02-02-008-003 SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACION, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD)												
	Nación	10	CSF	51.140.690,04	0,00	51.140.690,04				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	1.719.015,00	1.719.015,00	
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	1.224.798,00	1.224.798,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	415.142,00	415.142,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
12-10-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2024-11-25	51.140.690,04	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)