

MIEMBROS DE LA
UNION TEMPORALSINERGY &
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. SLHW39

Fecha de emisión: 14/03/2024 07:54:47 AM

Fecha de validación DIAN: 14/03/2024 08:13:38 AM

Fecha de vencimiento: 13/04/2024

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	2,00	unidad	COP 8,619,470.80	COP 0.00	IVA(19%)		COP 17,238,941.60
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 2,585,841.24	COP 0.00	IVA(19%)		COP 2,585,841.24

Total de items: 3

Observaciones

Servicio del 01 al 29 de febrero de 2024

#\$12-10-00;Orden de compra

No.121992;oswaldo.useche@defensajuridica.gov.co#\$

Forma de pago: Crédito

Medio de pago: Transferencia Débito Bancaria

Subtotal: COP 36,941,740.22

IVA(19%) COP 7,018,930.64

Impuestos: COP 7,018,930.64
Retenciones: COP 0.00
Cargos de la factura: COP 0.00
Descuentos de la factura: COP 0.00
Anticipos: COP 0.00
Total COP 43,960,670.86
Neto a pagar COP 43,960,670.86

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

CUFE d97c8a0b92d3eb7630458327b3136160113541d6a554b37343cd01917efe05939b34ed2fe3eab266a2891b58e51d724a



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

SINERGY & LOWELLS S.A.S

NIT 830.078.090-1

CERTIFICA

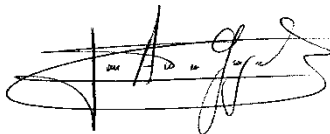
BAJO JURAMENTO:

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 marzo de dos mil veinticuatro (2024).



JOSE ANTONIO GONZALEZ C

Revisor fiscal

C.C. 19.271.355

TP 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 marzo 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

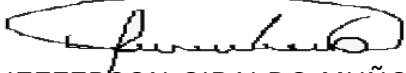
  CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO																				
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:												FECHA:	18	3	2024					
NOMBRE DEL CONTRATISTA:		UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE																		
IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:		901401558-7			No. DE CONTRATO/ORDEN DE COMPRA Y AÑO:			Contrato No. 164-2023 (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 AUTORIZACION 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 3 DE 13		FACTURA ELECTRONICA Y/O CUENTA DE COBRO		NÚMERO:		SLHW39		PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO		Febrero								
		PAGOS TOTAL				FECHA:		14/03/2024												
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:							55.774.641,87													
VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:							10.857.905,70													
VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:							43.960.670,86													
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:							499.900.491,18													
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 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 PA		
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:		
	01/03/2024		
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:		21,10%	% DE AVANCE FÍSICO REAL:
			21,10%
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 marzo 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 febrero 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:

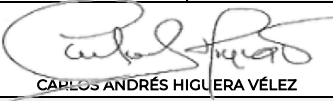
En mi calidad de supervisor(a) de la orden de compra arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo de febrero y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.

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:	



ORDEN DE PAGO

Nombre:	UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE						No.	0176	
Fecha:	19	Marzo	2024	Cédula / NIT:	901.401.558				
CONCEPTO DEL PAGO									
CLASE DE PAGO	ORDEN DE COMPRA	No.	O.C 121992 CTO 164-2023	PERIODO DE PAGO:	FEBRERO 2.024	SEGÚN FACTURA	SLHW39	NÚMERO DE PAGO	3
OBSERVACIONES DEL PAGO									
PAGO SEGÚN CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR Y LOS RESPECTIVOS SOPORTES ADJUNTOS PARA PAGO. ORDEN DE COMPRA 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									
DEDUCCIONES DE RENTA:				APLICA		NO APLICA	X	No. Radicado	20242100931092
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:	36.941.740,22			VALOR:	-				
IVA:	7.018.930,64			IVA:	-				
TOTAL:	43.960.670,86			TOTAL:	-				
BASE A TITULO DE RENTA		36.941.740,22		BASE A TITULO DE RENTA		-			
BASE A TITULO DE ICA		36.941.740,00		BASE A TITULO DE ICA		-			
BASE A TITULO DE IVA		7.018.930,64		BASE A TITULO DE IVA		-			
DEDUCCIONES				DEDUCCIONES					
RTE FUENTE:	4,000%	1.477.670,00		RTE FUENTE:	0,000%	-			
RTE ICA:	0,966%	356.857,00		RTE ICA:	0,000%	-			
RETE IVA:	15,000%	1.052.840,00		RETE IVA:	0,000%	-			
OTROS:	0,000%	-		OTROS:	0,000%	-			
VALOR NETO:		41.073.303,86		VALOR NETO:		-			
IDENTIFICACIÓN OPERACIÓN									
ELABORÓ:	NORMA CONSTANZA SAENZ MONTAÑO			OBLIGO:	PAOLA ANDREA OYUELA VARGAS				
 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	21324	OBLIGACIÓN PRESUPUESTAL	26524		
PAGÓ:	DEXY SHIRLEY GONZÁLEZ GALEANO								

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTION MESA DE SERVICIOS Informe No. 2 Febrero del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 
	VERSIÓN 1	

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 febrero del 2024 al 29 de febrero del 2024

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

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTION MESA DE SERVICIOS Informe No. 2 Febrero del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 
	VERSIÓN 1	

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: 13/03/2024	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. Daniel Rojas Ing. Jefferson Giraldo	Elaborado por: Jefferson Canoles

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.1	13/03/2024	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
---------	------------------------	-------------------	-------

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTION MESA DE SERVICIOS Informe No. 2 Febrero del 2024		 
	Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado		
VERSIÓN 1			
Ing. Oswaldo Useche	Supervisor de contrato		

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTION MESA DE SERVICIOS Informe No. 2 Febrero del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 
	VERSIÓN 1	

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 GESTION MESA DE SERVICIOS Informe No. 2 Febrero del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 
	VERSIÓN 1	

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 GESTION MESA DE SERVICIOS Informe No. 2 Febrero del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 
	VERSIÓN 1	

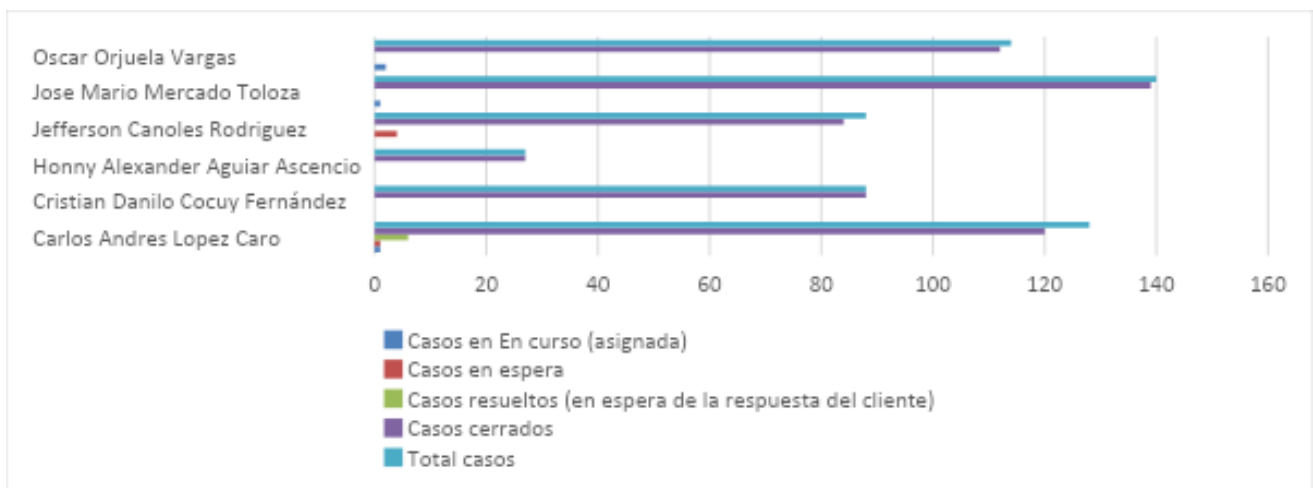
1. GESTIÓN DE SERVICIO MESA DE AYUDA NIVEL 2

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 2023.

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



 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTION MESA DE SERVICIOS Informe No. 2 Febrero del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 
	VERSIÓN 1	

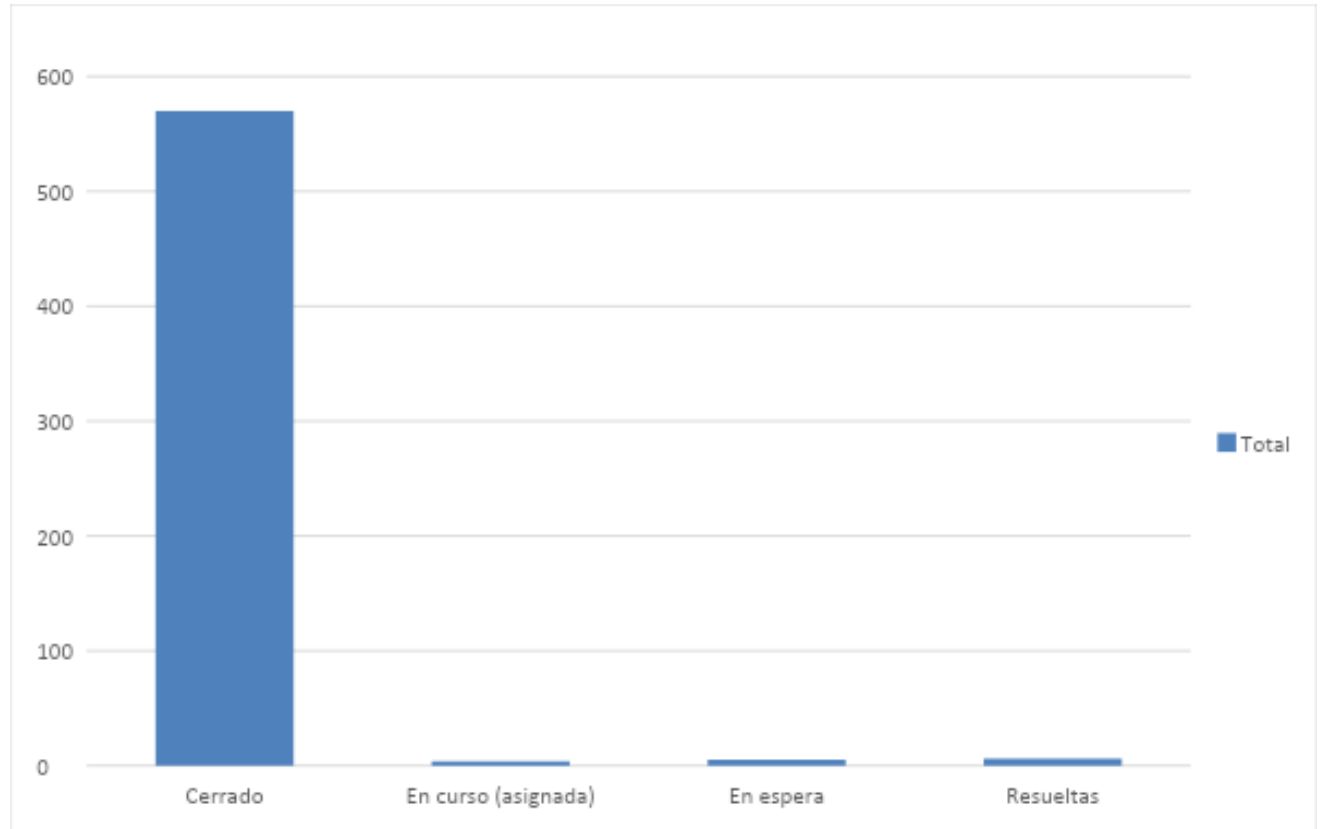
técnico	Total casos
Carlos Andrés Lopez Caro	128
Cristian Danilo Cocuy Fernández	88
Honny Alexander Aguiar Ascencio	27
Jefferson Canoles Rodriguez	88
José Mario Mercado Toloza	140
Oscar Orjuela Vargas	114
Total	585

Para el periodo evaluado fueron registrados en total 585 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 17 incidentes y requerimientos de un total de 568 casos.

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTION MESA DE SERVICIOS Informe No. 2 Febrero del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	
	VERSIÓN 1	

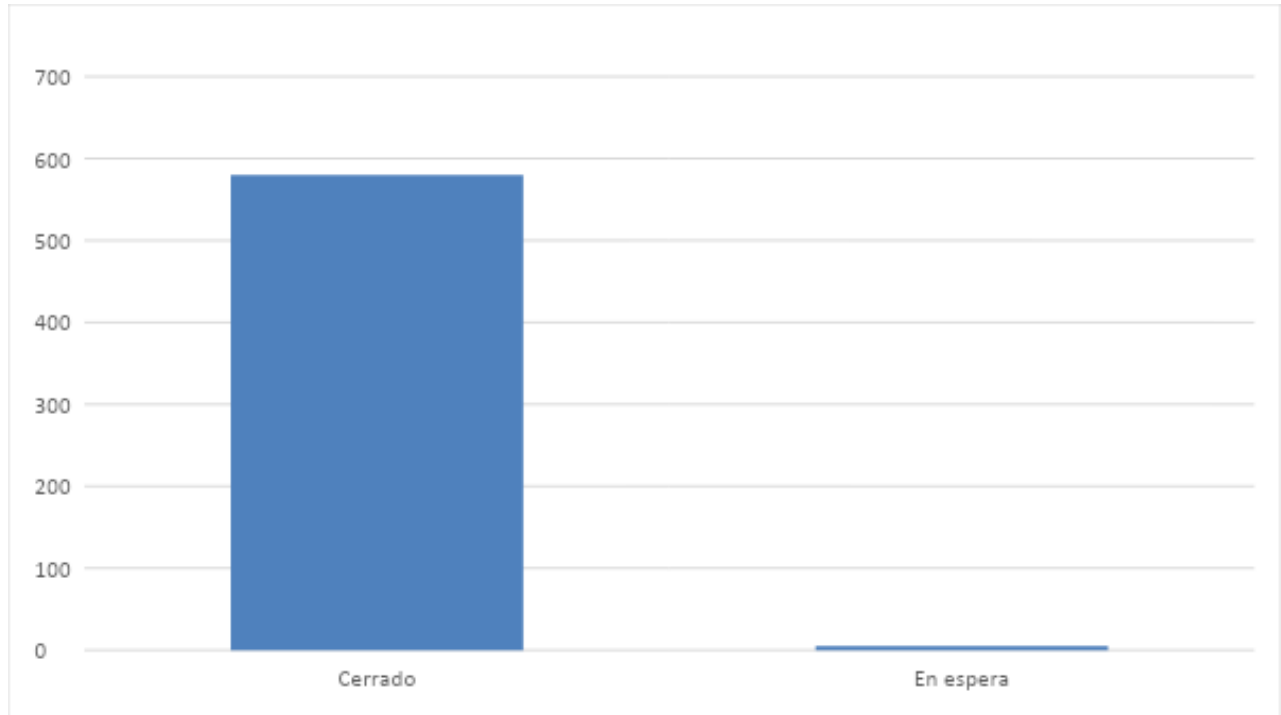


Tipo	Total
Incidencia	17
Requerimiento	568

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 585 casos de los cuales 580 fueron cerrados y 5 quedo en estado pendiente.

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTION MESA DE SERVICIOS Informe No. 2 Febrero del 2024 Orden de compra 121992 de 2023 Unión Temporal es Unión Temporal Sinergy - Hi Ware y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 
	VERSIÓN 1	



Estado	Cuenta de ID
Cerrado	580
En espera	5

De los casos en espera que quedaron pendientes en el periodo actual 4 pertenecen al Agente profesional Jefferson Canoles debido que son tareas de actualización de aula de Diplomado y se requería información para completar la solicitud. (actualmente se encuentra cerrado y solucionado) y el otro caso que quedo pendiente pertenece al Agente Técnico Carlos López el cual era un préstamo de equipos (actualmente se encuentra cerrado y solucionado).