

CONVENIO MARCO

CPAM-711-2023 -
Orden de Compra
108370

DE

2023

El cual fue suscrito el día

25-abr-2023

y dio inicio a su ejecución con acta del día

28-abr-2023

; cuya fecha de terminación de ejecución según contrato es el

25-nov-2023

El contrato

NO

tiene suspensiones.

El Supervisor de este Contrato suscrito por el Ministerio del Deporte – MINDEPORTE

CERTIFICA

Que

Selcomp Ingeniería S.A.S.

Identificado con

NIT

N°

800.071.819

de

BOGOTA

Con correo Electrónico de contacto:

contabilidad@selcomp.com.co

dirección de domicilio

Avenida 28 Nro 35-40

y No. Telefónico de Contacto

0

Cumplió con los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del Contrato y/o Convenio cuyo Objeto es:

Servicio BPO mesa de ayuda

Y según la Cláusula de Valor y Forma de Pago:

El valor del presente contrato correspondiente a la orden de compra número 108370 de Colombia Compra Eficiente, es por la suma de DOSCIENTOS DIECISEIS MILLONES DOSCIENTOS CUATRO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS CON CINCUENTA Y OCHO CENTAVOS (\$216.204.268,58) Mcte. Se pagará al contratista el valor del contrato en mensualidades vencidas, previa presentación de la factura de servicios y un informe mensual de la gestión de los servicios contratados.

Se autoriza el pago, con el cual se presenta un avance de ejecución del 67,07% % de los recursos aportados por MINDEPORTE; Por valor de: VEINTISEIS MILLONES CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS MONEDA CORRIENTE

\$	26.057.914,75	, previo cumplimiento de sus actividades, correspondientes a la ejecución del periodo comprendido entre el	01-sep-2023	al	30-sep-2023
asi mismo el desembolso debe ser girado a Beneficiario Final a	Selcomp Ingeniería S.A.S.	o Endosado a	N/A		
a la Cuenta Bancaria	CORRIENTE	No	04307181902	del Banco	BANCOLOMBIA

y que se encuentra activa en el SIIF Nación II.

Para este desembolso se dispone de los siguientes Registros Presupuestales y con la siguiente ejecución financiera con corte al último periodo certificado para pago:

(Favor diligenciar cada pago cobrado y/o facturado de acuerdo al periodo, a fin de observar la ejecución acumulada del contrato a la fecha del expedición de la presente certificación)

N° de Pago cobrado	N° RP	RUBRO PRESUPUESTAL	USO PRESUPUESTAL	RECURSO	VALOR EJECUCIÓN	N° FACTURA DEL CONTRATISTA	VALOR ADQUISICIÓN BIENES (1)	VALOR ADQUISICIÓN SERVICIOS (2)	VALOR DE BIENES Y/O SERVICIOS EXCLUIDOS (3)	VALOR DE IVA (4)	VALOR TOTAL SUMA(1+2+3+4)
PRIMER	232223	C-4399-1604-7-0-4399062-02	A-02-02-02-008-003-01-3	11	2.605.791,48	27572	0,00	2.189.740,74	0,00	416.050,74	2.605.791,48
SEGUNDO	232223	C-4399-1604-7-0-4399062-02	A-02-02-02-008-003-01-3	11	37.361.422,13	27609	0,00	31.396.153,05	0,00	5.965.269,08	37.361.422,13
TERCERO	232223	C-4399-1604-7-0-4399062-02	A-02-02-02-008-003-01-3	11	26.057.914,75	27642	0,00	21.897.407,35	0,00	4.160.507,40	26.057.914,75
CUARTO	232223	C-4399-1604-7-0-4399062-02	A-02-02-02-008-003-01-3	11	26.860.450,75	27671	0,00	22.571.807,35	0,00	4.288.643,40	26.860.450,75
QUINTO	232223	C-4399-1604-7-0-4399062-02	A-02-02-02-008-003-01-3	11	26.057.914,75	27705	0,00	21.897.407,35	0,00	4.160.507,40	26.057.914,75
SEXTO	232223	C-4399-1604-7-0-4399062-02	A-02-02-02-008-003-01-3	11	26.057.914,75	27743	0,00	21.897.407,35	0,00	4.160.507,40	26.057.914,75
SEPTIMO							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OCTAVO							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NOVENO							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DECIMO							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
UNDECIMO							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DUODECIMO							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALES					145.001.408,61		0,00	121.849.923,19	0,00	23.151.485,41	145.001.408,60

Los demás documentos que soportan el debido cumplimiento del mismo (Informes Administrativos, Técnicos y Financieros, Informes de Gestión, productos etc. cuando estos apliquen), reposa dentro de la carpeta contractual del Archivo del G.I.T. de Contratación de MINDEPORTE.

La presente certificación se expide en Bogotá a los 3 día (s) del mes de octubre del año 2023



Nombre Supervisor: LEONARDO MEJIA LOBO
G.I.T. o área: GIT TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -TIC'S
Periodo designación: 28/4/2023 hasta Hasta su liquidación

OBSERVACIONES:

(Aquí se puede Escribir las Explicaciones y/o Aclaraciones que considere necesario):



OUTSOURCING EN TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN - SERVICE DESK



NIT 800071819-0

CUFE: 011ee77bbd699010bb20779b25a2feef1549330f618969283eac18fa68159580632842d6be3864a79ad0e82e9cb03161

IVA REGIMEN COMUN ICA SERVICIOS 9511 (9.66X1000)-ICA COMERCIO 8220
(11.04X1000)

Grandes Contribuyentes impuestos Distritales Bogotá, Resolución No DDI-032117
Octubre 25 de 2019, Agente Retenedor ICA, Resolución DDI-052377 Junio 28 de 2016.

NO PRACTICAR RETE ICA EN CIUDADES DIFERENTES A BOGOTÁ

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA SEGÚN RESOLUCIÓN DIAN No.
18764043859388 DEL 03/02/2023 AL 03/08/2024 NUMERACIÓN
AUTORIZADA DEL FE27475 AL FE 39740

CLIENTE: MINISTERIO DEL DEPORTE

DIRECCION: AV CR 68 55 65

TELEFONO: 4377030

NIT/C.C: 899999306 -8

FACTURA ELECTRÓNICA DE
VENTA

NºFE27743

FECHA

FECHA VENCIMIENTO

2/10/2023

1/11/2023

CONDICIONES DE PAGO

CRÉDITO 30 DÍAS

	Descripción Del Item	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
1	Agente de Mesade Servicios Nivel 1 Profesional - Jornada Ordinaria-Bronce (valor por 30 días)	1	7.239.536,11	7.239.536,11
2	Agente de Mesade Servicios Nivel 1 Técnico - Jornada Ordinaria-Bronce (Valor por 30 días) por tres agentes	3	4.885.957,08	14.657.871,24

La presente Factura de Venta se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio (Cód. de Cio art. 774) SIRVASE CANCELAR CON CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE SELCOMP INGENIERÍA SAS Ó REALIZAR TRANSFERENCIA - CUENTA CORRIENTE No 043-071819-02 DE BANCOLOMBIA

SON:VEINTISEIS MILLONES CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS
CATORCE PESOS CON SETENTA Y CINCO CVS M/CTE.

SUBTOTAL

21.897.407,35

DESCUENTO

0,00

SUBTOTAL-C/DESCTO

21.897.407,35

IVA 19%

4.160.507,40

ANTICIPO

0

TOTAL

26.057.914,75

00082 COLOMBIA COMPRA EFICIENTE 00421 CCE MIN DEPORTE OC 108370-23

Observaciones:

#\$43-01-01;OC108370-
23;lmejia@mindeporte.gov.co#\$ OC108370-2023
MINDEPORTE SERVICIO DEL 01 AL 30 DE
SEPTIEMBRE 2023

SELCOMP INGENIERÍA S.A.S

FIRMA Y SELLO CLIENTE

FABRICANTE SOFTWARE: NOVASOFT SAS NIT. 800.028.326-1 NOMBRE DEL SOFTWARE: NOVASOFT
PROVEEDOR TECNOLÓGICO: FACTURE SAS NIT. 900.399.741-7 NOMBRE DEL SOFTWARE: PL COLAB

FECHA Y HORA DE GENERACIÓN: 02/10/2023 11:59:48

FORMA DE PAGO : CRÉDITO

MEDIO DE PAGO : TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA

Impreso NOVASOFT S.A.S NIT 800028326
Av 28 N° 35-40 La soledad PBX: 3382828
e-mail: contabilidad@selcomp.com.co
www.selcomp.com.co BOGOTA D.C.

Bogotá. D.C, 02 de Octubre de 2023

**CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD
SOCIAL Y PARAFISCALES DE CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 23 LEY 1150
DE 2.007**

A QUIEN INTERESE:

Yo, **JOSÉ JAIRO MOTTA CEPEDA**, identificado con Cédula de Ciudadanía No 19.197.735 de Bogotá y con Tarjeta Profesional No. 47958-T en mi condición de Revisor Fiscal de la sociedad **SELCOMP INGENIERÍA S.A.S** identificada con **NIT. 800.071.819 - 0**, certifico que la Sociedad ha cumplido a la fecha y dentro de los últimos 12 meses con el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje Sena, según lo señalado en el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2.007, Ley 1607 de 2.012 y Artículo 50 de la Ley 789 de 2.002, modificado por la Ley 828 de 2.003.

De igual manera certifico que durante el mismo término se ha cumplido con las obligaciones salariales y prestacionales causadas por el mismo de acuerdo con la Ley.

Así mismo, se ha verificado que todos los trabajadores que laboran para la ejecución de los contratos se encuentran afiliados al sistema de seguridad social y estamos cumpliendo con la obligación tributaria de Autorretención de Renta, según la Ley 1819 de 2.016

Cordialmente,



JOSÉ JAIRO MOTTA CEPEDA
Revisor Fiscal
T.P. No. 47958 - T

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC - 108370

**INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO
DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2023**

ELABORADO POR:

**FABIAN ROGELIO ORTEGA VASQUEZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIAS.A.S**

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO.....	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.....	4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención	5
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios.....	7
3.1.1.1. <i>Requerimientos</i>	7
3.1.1.2. <i>Incidentes</i>	9
3.1.1.3. <i>Estado de los casos</i>	9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte ..	10
3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes	11
3.1.2.2. Estado de los casos.....	13
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS	14
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS	15
5.1. Top 10 – Usuarios	15
5.2. Top 10 – Categorías.....	16
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).....	17
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS	18
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD	22
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA.....	22
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES	23
9.1. Evaluación Mensual Agentes	23
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes	23
9.3. Administración del Parque de Microinformática.....	23
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte	24
9.5. Capacitación por parte de la Entidad.....	25
9.6. Entrega de Reportes	26

INFORME DE EJECUCION NRO.1

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 108370 del 28 de abril de 2023

Orden de Compra: 108370

Servicios Contratados:

- Mst02-2-IT-MS-01-73-e- Tres (3) Agentes de mesa de servicios Nivel 1 Técnico.

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada está soportada con un ticket.

- Mst02-1-IT-MS-01-145-e- Un (1) Agente de Mesa de servicios Nivel 1 Profesional.

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

- MSt02--8 - REP-01-Repuestos

Realizar el suministro y gestión de la bolsa de repuestos y recursos conforme a las necesidades establecidas por la entidad compradora.

- mst02--3 - IT-MS-12-3572-e-MantenimientoPreventivo de Equipos Mantenimiento /Impresora Mayor o igual a 6 meses_Zona1_N/A-Bronce
- mst02--4 - IT-MS-12-3554-e-MantenimientoPreventivo de Equipos Mantenimiento / PCde Escritorio Mayor o igual a 6 meses_Zona1_N/A-Bronce
- mst02--5 - IT-MS-12-3581-e-MantenimientoPreventivo de Equipos Mantenimiento /Portátil Mayor o igual a 6 meses_Zona1_N/A-Bronce
- mst02--6 - IT-MS-12-3527-e-MantenimientoPreventivo de Equipos Mantenimiento /Equipos Servidores Mayor o igual a 6meses_Zona 1_N/A-Bronce
- mst02--7 - IT-MS-12-3662-e-MantenimientoPreventivo de Equipos Mantenimiento /Switch Mayor o igual a 6 meses_Zona1_N/A-Bronce

Realizar mantenimiento preventivo a los equipos como PC, portátiles, impresoras, escáner, servidores y Switch de la entidad según la relación de la cantidad por el cliente.

Contacto en la entidad:

Leonardo Media Lobo

Supervisor de Contrato

lmejia@mindeporte.gov.co

Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032

Cel: 3006141095

Fecha de Inicio: 28/04/2023

Fecha de Terminación: 25/11/2023

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 108370; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre de 2023.

A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención: correo electrónico soportetecs@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de Trecientos cincuenta y cinco (355) casos, la cantidad de casos se viene comportando según la operación diaria. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante el 1 al 30 de septiembre del año 2023.

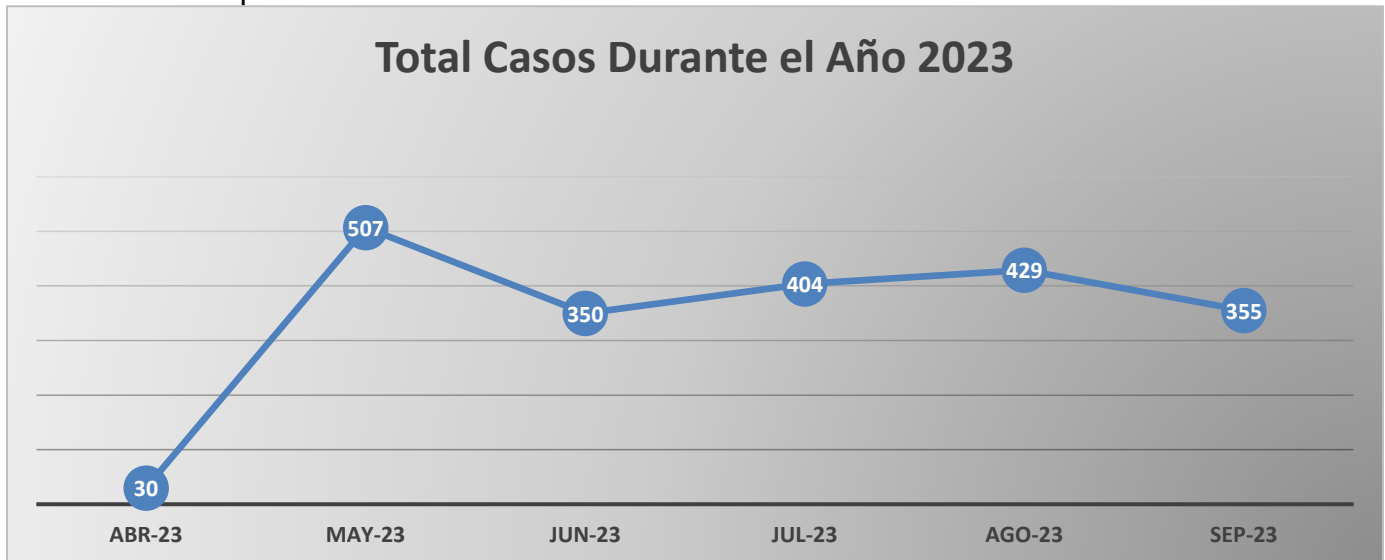


Gráfico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los trecientos cincuenta y cinco casos registrados, no se presentaron incidentes. A continuación, se presenta en la gestión realizada y el comparativo mes a mes de los requerimientos e incidentes gestionados durante septiembre del 1 al 30 del año 2023.

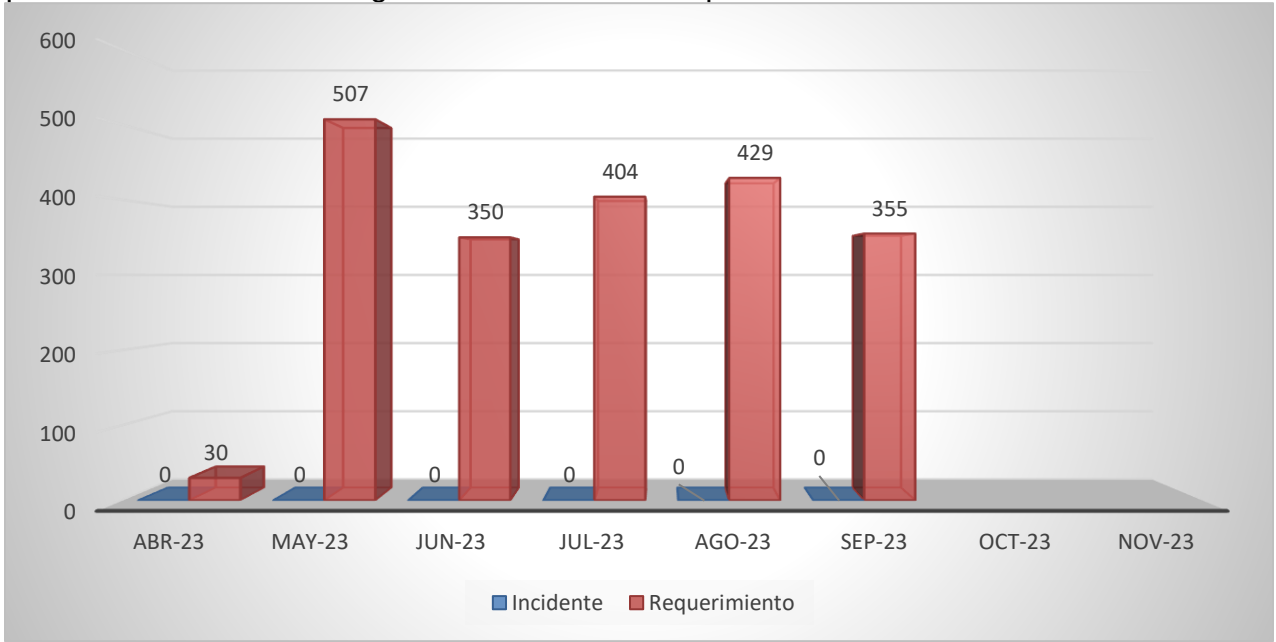


Gráfico 2.

Del total de requerimientos el 98,3% (349 casos) se encuentra cerrado, el 0,3% (1 casos) se encuentran suspendidos; y el 1,4% (5 casos) se encuentran en Solucionados, el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Estado	Cuenta de PROYECTO	Porcentaje
CERRADO	349	98,3%
SOLUCIONADO	5	1,4%
SUSPENDIDO	1	0,3%
Total general	355	100,0%

Tabla 1.

De los trecientos cincuenta y cinco (355) casos registrados, el 85,63% (304 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 14,37% (51 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

MES SEPTIEMBRE 2023		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
85,63%	304	Selcomp
14,37%	51	Mindeportes
100%	355	Total Mensual

Tabla 2.

A continuación, se presenta los casos gestionados por nivel de atención en el periodo del 1 al 30 de septiembre.

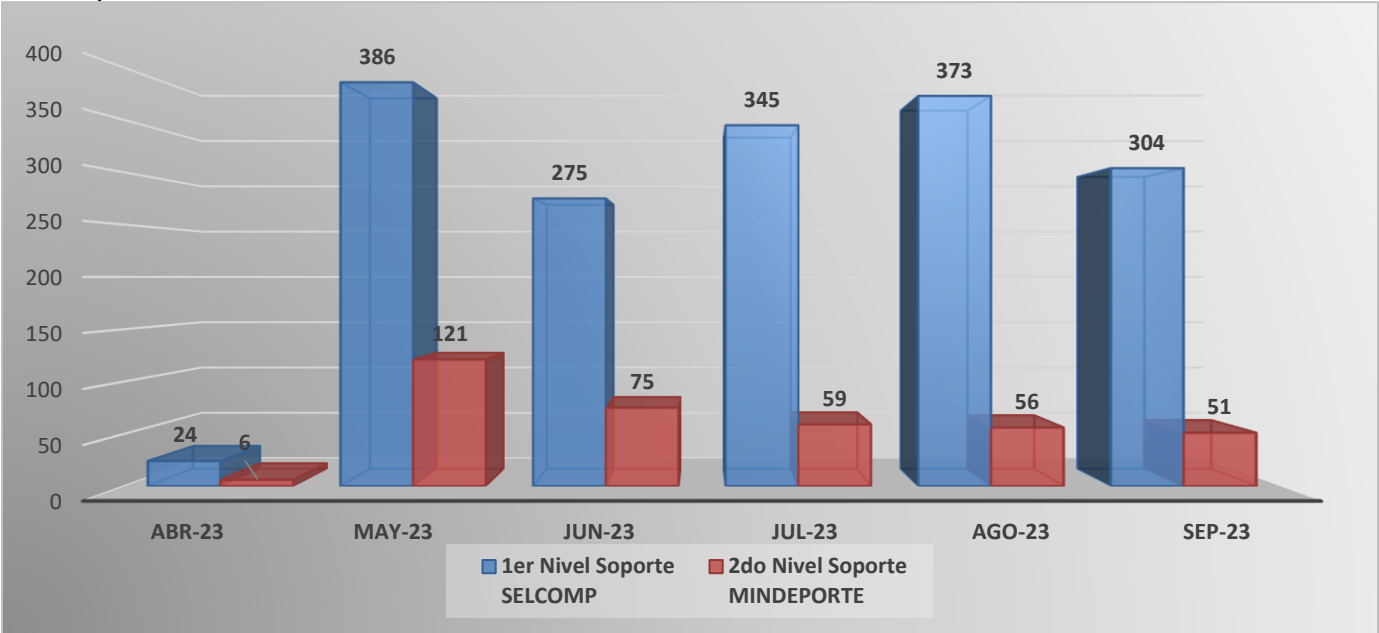


Gráfico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Gráfico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data de casos septiembre 2023 (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se relacionó anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de treientos cuatro (304) casos; todos corresponden a requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el 1 al 30 de septiembre de 2023, se atendieron un total de 304 requerimientos, estos fueron atendidos por los agentes de la siguiente forma: la coordinación del proyecto Fabian Ortega con 68 casos corresponden al 22,37%, el agente de soporte en Sitio Brayan Cala con 42 casos, el 13.82% de los casos, el agente de soporte en Sitio John Córdoba con 66 casos, el 21.71% de los casos y Cristian Aguilar agente de soporte en sitio con el 42,11% total de 128 casos.

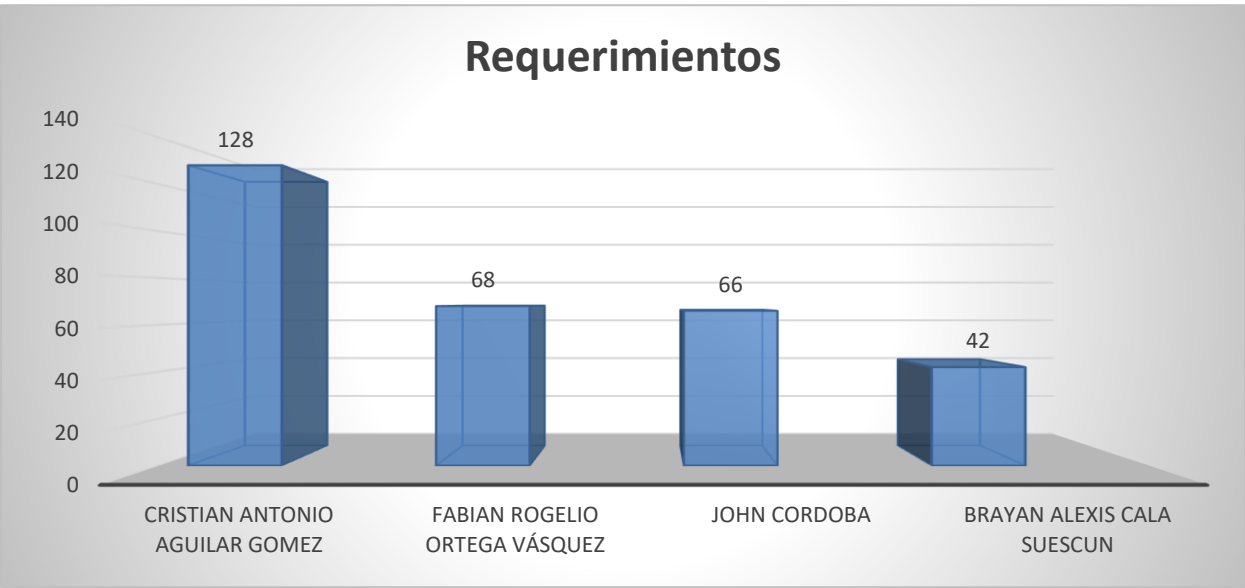


Gráfico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Cristian Antonio Aguilar Gomez	128	42,11%
Fabian Rogelio Ortega Vásquez	68	22,37%
John Cordoba	66	21,71%
Brayan Alexis Cala Suescun	42	13,82%
Total general	304	100,00%

Tabla 3.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Etiquetas de fila	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	63	20,72%
GESDOC	43	14,14%
CORREO INSTITUCIONAL	43	14,14%
CASO INFORMATIVO	39	12,83%
WIFI MINDEPORTE	37	12,17%
DESKTOP	36	11,84%
MULTIFUNCIONAL	16	5,26%
GESTION CONTRATISTAS	5	1,64%
OFIMATICA WEB	3	0,99%
LAPTOP	3	0,99%
OTRAS APLICACIONES	3	0,99%
ISOLUTION	2	0,66%
GESTION PAGOS	2	0,66%
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	1	0,33%
AUDIOVISUALES	1	0,33%
ACCESS POINT	1	0,33%
ONE DRIVE	1	0,33%
PAGINA WEB	1	0,33%
HARDWARE	1	0,33%
PUNTO DE RED	1	0,33%
TEAMS	1	0,33%
SHAREPOINT	1	0,33%
Total general	304	100,00%

Tabla 4.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **Directorio Activo** debido a la actualización de fecha de terminación de contrato del personal vinculado al Ministerio del Deporte y la creación de nuevos usuarios, la siguiente es **Gesdoc**, se presentaron solicitudes de cambio de área, y fallas en la generación de plantillas, y en tercer lugar **correo institucional** cambio de clave y permisos son los casos solicitados en esta categoría.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el periodo del 1 al 30 de septiembre, no se presentaron incidente para la mesa de servicio.

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el periodo del 1 al 30 de septiembre:

- El promedio de casos registrados en el periodo del 1 al 30 de septiembre es de: 13,81 casos.
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 11 de septiembre con 26 casos, atendidos en primer nivel, actualización y creación de datos en el Directorio Activo.
- Los días que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 1 de septiembre con 4 casos atendidos en primer nivel.

Fecha	John Cordoba	Brayan Alexis Cala Suescun	Fabian Rogelio Ortega Vásquez	stian Antonio Aguilar Gon	total genera
1/09/2023	1	3			4
4/09/2023	4	3	2	8	17
5/09/2023	3		3		6
6/09/2023	4	1	1	8	14
7/09/2023	1	2	2	5	10
8/09/2023	3		5		8
11/09/2023	6	1	3	16	26
12/09/2023	1	1	4	13	19
13/09/2023	4	3	11	5	23
14/09/2023	3		2	6	11
15/09/2023	2	1		3	6
18/09/2023	1	3	6	9	19
19/09/2023	2	1	9	4	16
20/09/2023	7	4	4	8	23
21/09/2023	7	1	1	1	10
22/09/2023	2	3	1	9	15
24/09/2023	1		1	10	12
25/09/2023	4	3	2	7	16
26/09/2023	3		3	6	12
27/09/2023	2	1	3	1	7
28/09/2023	3		2	6	11
29/09/2023	2	11	3	3	19
Total general	66	42	68	128	304

Tabla 5.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data de casos septiembre 2023 (digitalmente en la ruta \septiembre 2023 pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los treientos cuatro (304) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio, el 100% (304 casos) se encuentran cerrados; no quedaron en estado solucionado y no se presentaron casos en estado suspendidos en el corte del 30 de septiembre 2023.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	304	100,00%
Total general	304	100,00%

Tabla 6.

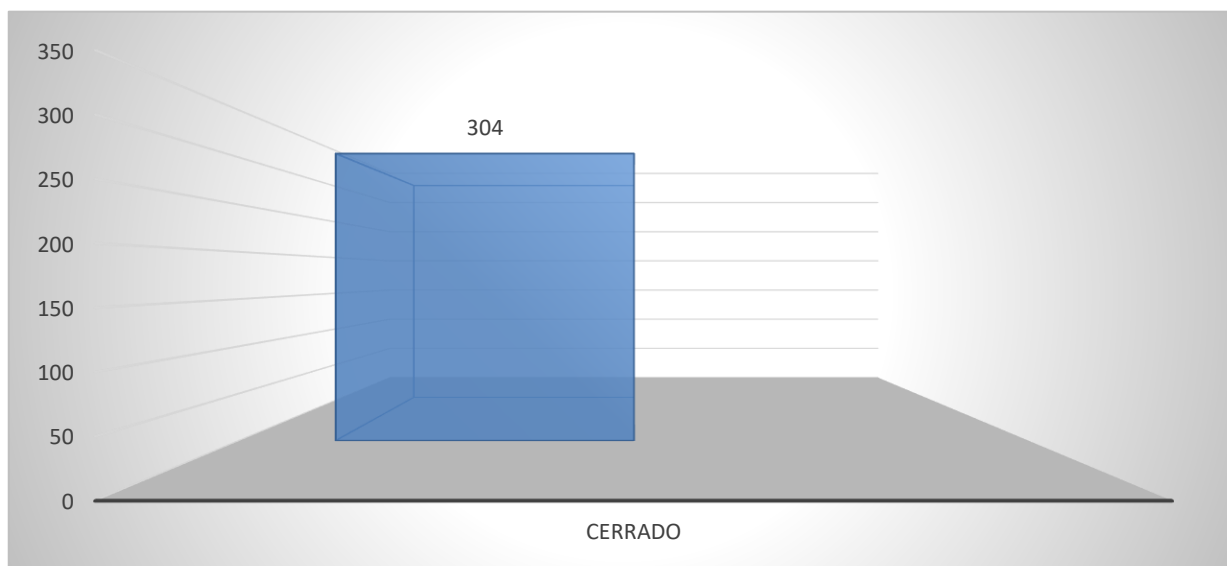


Gráfico 6.

Para el corte al 30 de septiembre 2023 no se presentaron casos en estado Suspendido.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data de casos septiembre 2023 (digitalmente en la ruta \ septiembre 2023 pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de cincuenta y un (51) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

Fecha	Harold Andrey Acevedo Jimenez	Ivan Mauricio Barajas Vega	Martha Liliana Venegas	Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	Total general
4/09/2023	2				2
5/09/2023	3				3
6/09/2023	2				2
7/09/2023	1	1			2
8/09/2023	3		3	1	7
11/09/2023	7		1		8
12/09/2023	2			2	4
13/09/2023	2				2
14/09/2023	1				1
18/09/2023	1				1
19/09/2023			1		1
20/09/2023	1		2		3
21/09/2023	2			1	3
25/09/2023			1		1
27/09/2023	1				1
28/09/2023	1				1
29/09/2023	2			1	3
Total general	31	1	8	5	45

Gráfico 7.

3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes

➤ Requerimientos

Durante el periodo del 1 al 30 de *septiembre* los especialistas atendieron un total de 51 requerimientos.

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el periodo mencionado anteriormente.

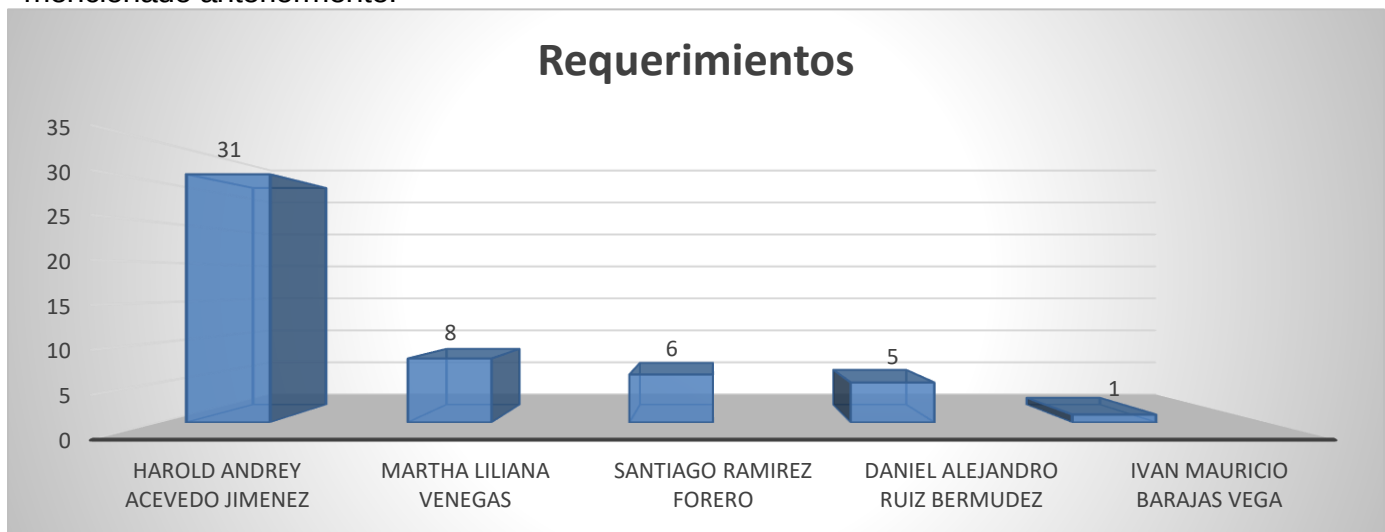


Gráfico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Harold Andrey Acevedo Jimenez	31	60,78%
Martha Liliana Venegas	8	15,69%
Santiago Ramirez Forero	6	11,76%
Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	5	9,80%
Ivan Mauricio Barajas Vega	1	1,96%
Total general	51	100,00%

Tabla 7.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023:

Categoría	Total
GESTION PAGOS	19
GESTION CONTRATISTAS	9
CORREO INSTITUCIONAL	7
GESDOC	6
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	4
GESTION CONTRATOS	4
FIREWALL	1
OTROS	1
Total general	51

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **Gestión Pagos** el cual, de los 19 casos, fueron para ajuste de contratos y cambio de supervisor, en segundo lugar, esta **Gestión contratistas**, en total con 9 casos atendidos para cambios de clave y asignación de permisos.

➤ Incidentes

Durante el periodo del 1 al 30 de *septiembre* no se presentaron incidentes.

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 51 casos gestionados por los especialistas, 1 casos quedaron en estado Suspendido o abierto. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
CERRADO	45
SOLUCIONADO	5
SUSPENDIDO	1
Total general	51

Categoría	Total
Santiago Ramirez Forero	1
Total general	1

Tabla 9.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data de casos septiembre 2023 (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el periodo del 1 al 30 de septiembre por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 85,63% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 14,37% restante, de los casos registrados en Aranda durante el periodo del 1 al 30 de *septiembre* de 2023.

MES SEPTIEMBRE 2023		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
85,63%	304	Selcomp
14,37%	51	Mindeportes
100%	355	Total Mensual

Tabla 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data de casos septiembre 2023 (digitalmente en la ruta \ septiembre 2023 pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el periodo del 1 al 30 de *septiembre* el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.



Canales de Registro - 1 al 30 Septiembre 2023

Gráfico 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data de casos septiembre 2023 (digitalmente en la ruta \ septiembre 2023 pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte en primer lugar esta Sandra Patricia Amado Castillo con 16 casos, lo que corresponde al 23,88% solicitudes de diferentes categorías, seguido de Leonardo Mejía Lobo con 10 casos el 14,93% solicitudes de usuarios.

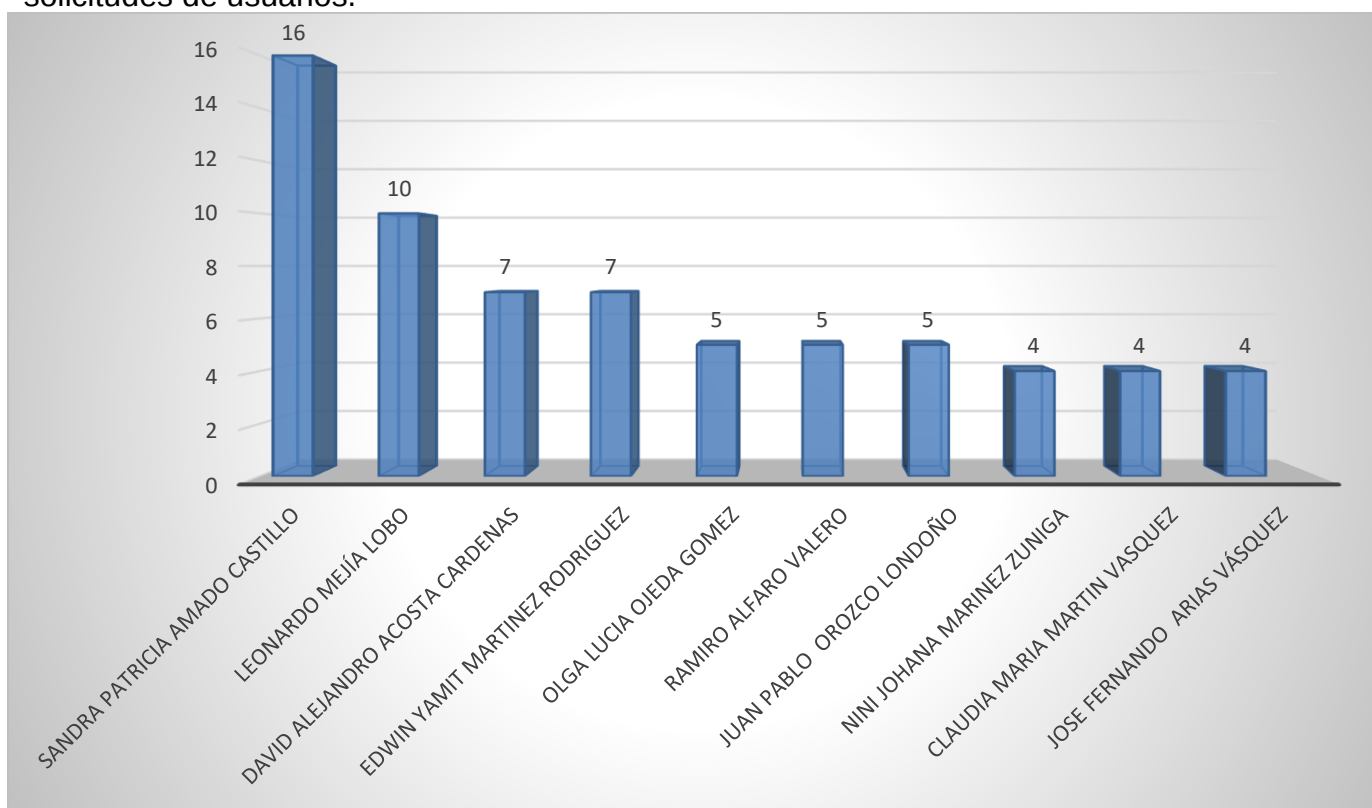


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
Sandra Patricia Amado Castillo	16	23,88%
Leonardo Mejía Lobo	10	14,93%
David Alejandro Acosta Cardenas	7	10,45%
Edwin Yamit Martinez Rodriguez	7	10,45%
Olga Lucia Ojeda Gomez	5	7,46%
Ramiro Alfaro Valero	5	7,46%
Juan Pablo Orozco Londoño	5	7,46%
Nini Johana Martinez Zuniga	4	5,97%
Claudia Maria Martin Vasquez	4	5,97%
Jose Fernando Arias Vásquez	4	5,97%
Total general	67	100,00%

Tabla 11.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el periodo 1 al 30 de septiembre 2023, la categoría **Directorio Activo** es la numero uno, con 63 solicitudes que corresponden al 19,03% de participación por actualización de datos, seguido de Correo Institucional con 50 casos equivale al 15,11% casos gestionados enviando información de procesos y/o accesos a las aplicaciones.

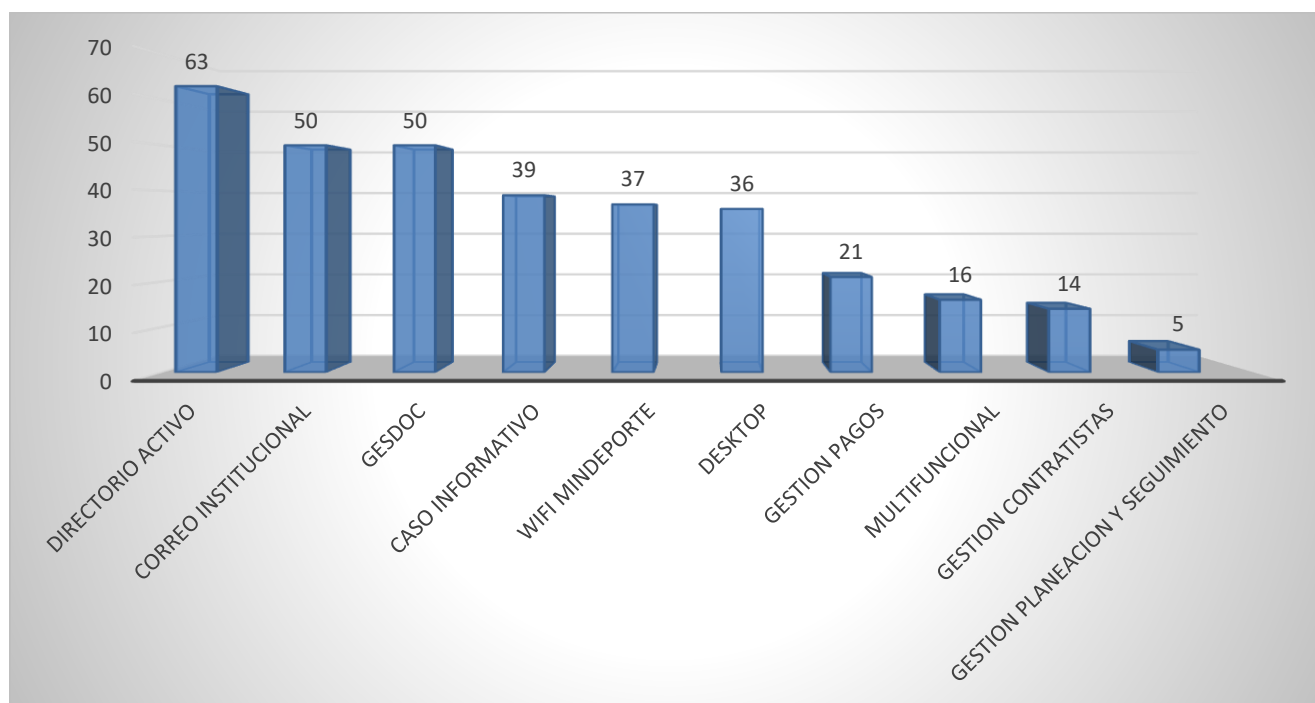


Gráfico 12.

Categoría	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	63	19,03%
CORREO INSTITUCIONAL	50	15,11%
GESDOC	50	15,11%
CASO INFORMATIVO	39	11,78%
WIFI MINDEPORTE	37	11,18%
DESKTOP	36	10,88%
GESTION PAGOS	21	6,34%
MULTIFUNCIONAL	16	4,83%
GESTION CONTRATISTAS	14	4,23%
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	5	1,51%
Total general	331	100,00%

Tabla 12.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data de casos *septiembre* 2023 (digitalmente en la ruta \ *septiembre* 2023 pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el periodo del 1 al 30 de septiembre la gestión de correo, no se ve reflejados resultados debido a un error en la autenticación de Office 365 de Mindeporte con Aranda, actualmente se viene trabajando para solucionar y el próximo mes tener información.

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.

Para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de *septiembre* del 2023, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} \times 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de 355 **casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{355}{355} \times 100$$

Resultado: *Este indicador para este periodo es del 100%.*

- **Resolución de tickets en nivel 1 (Agente de mesa de servicio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 1
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual

Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$
------------------	--

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	304
Total	304

ANS Mesa de Servicio	100,00%
----------------------	----------------

Tabla 13.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- Número de tickets resueltos en el periodo: 51
- Número total de tickets abiertos en el periodo: 51

Fórmula ANS:

$$D = \left(\left(\frac{51/51}{100} \right) - 1 \right) * 100$$

Resultado: Este indicador para este periodo es del **100,0%**.

Para el periodo del 1 al 30 de *septiembre* en segundo nivel (Especialistas Mindeporte) se evidencian 51 **casos** atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	45
SOLUCIONADO	5
SUSPENDIDO	1
Total	56

ANS Mindeporte	88,24%
----------------	---------------

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
John Jairo Córdoba Curitama	Agente de mesa de servicios Nivel 1 Técnico
Cristian Antonio Aguilar Gómez	Agente de mesa de servicios Nivel 1 Técnico
Brayan Alexis Cala Suescun	Agente de mesa de servicios Nivel 1 Técnico
Fabian Rogelio Ortega Vásquez	Agente de Mesa de servicios Nivel 1 Profesional

$$D = \frac{0}{4} \times 100$$

Para el mes de *septiembre* de 2023 se continua con la rotación del personal para asistir a la sede CAR-IDRD-LABORATORIO, Se realizó la estrategia, que el agente asignado a la sede realice 3 recorridos en las sedes verificando si hay necesidades de los usuarios y recordando los canales de atención.

Adicional el agente que se encuentre en la sede se asignó turno fijo de 8:00AM a 5:00PM por solicitud del cliente.

En la sede Av68 se implementó los recorridos desde de la siguiente manera en los pisos 1 y 2, a las 7:00am, 9:30am y 11:30am y en la tarde a las 2:00pm y 3:30pm, para identificar las necesidades de los usuarios y recordar los canales de atención.

El personal técnico inicio los mantenimientos preventivos de los equipos el 04 de septiembre 2023 y los de impresoras el 18 de septiembre, se viene ejecutando los mantenimientos.

• **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de informes entregados oportunamente}}{\text{número de informes que deben ser entregados}} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del **100%**.

Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre del 2023, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

Se cumplió con la actualización de los especialistas del Ministerio del Deporte, en la herramienta Aranda.

Se realizó el ajuste en la herramienta Aranda, actualizando a los usuarios VIP, se realizaron pruebas y fueron satisfactorias.

La creación de los diferentes nuevos usuarios que contrato el Ministerio del Deporte para

la gestión del ticket en Aranda usuarios.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre del 2023, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(...) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (...)

Para el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023 se realizó las evaluaciones a los agentes, y se deja en la siguiente ruta los resultados.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \septiembre 2023\ObligacionesContractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(...) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (...)

Para el periodo del 1 al 30 de septiembre se realizó capacitación por parte del personal técnico, los certificados quedaron en la siguiente ruta.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \septiembre 2023\ObligacionesContractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(...) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática

- *Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)*
- *Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo*
- *Realizar y continua el proceso del cambio de los nombres de las maquinas del Ministerio, con el nuevo nemotécnico y en el nuevo dominio.*

Para este entregable se viene realizando el control de las licencias de software como es Office

365.

Se viene apoyando la labor de actualizar los datos de contacto personales de los contratistas y funcionarios en el Directorio activo de Coldeporte.loc y Mindeporte.loc.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(...) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (...)

Se adjunta la malla horaria para el mes de septiembre del año en curso.

CRONOGRAMA DE TRABAJO 1 DE SEPTIEMBRE 2023							
	UBICACIÓN	HORARIOS	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 1	AV 68	7AM A 4PM					BRAYAN
	CAR	8AM A 5PM					CRISTIAN
	AV 68	9AM A 6PM					JOHN
CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 4 AL 8 DE SEPTIEMBRE 2023							
	UBICACIÓN	HORARIOS	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 2	AV 68	7AM A 4PM	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN
	CAR	8AM A 5PM	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN
	AV 68	9AM A 6PM	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN
CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 11 AL 15 DE SEPTIEMBRE 2023							
	UBICACIÓN	HORARIOS	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 3	AV 68	7AM A 4PM	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN
	CAR	8AM A 5PM	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN
	AV 68	9AM A 6PM	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN
CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 18 AL 22 DE SEPTIEMBRE 2023							
	UBICACIÓN	HORARIOS	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 4	AV 68	7AM A 4PM	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN
	CAR	8AM A 5PM	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN
	AV 68	9AM A 6PM	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN
CRONOGRAMA DE TRABAJO 25 al 29 DE SEPTIEMBRE 2023							
	UBICACIÓN	HORARIOS	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 4	AV 68	7AM A 4PM	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN
	CAR	8AM A 5PM	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN
	AV 68	9AM A 6PM	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN

Tabla 15.

ANEXO 3: Malla Horaria septiembre 2023 (digitalmente en la ruta\septiembre 2023\Obligaciones Contractuales\3.3).

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(...) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (...).

Para el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023 no se realizó capacitación del cliente para la Mesa de Servicio.

9.6. Entrega de Reportes

(...) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (...)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 90%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.
- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 1 al 30 de septiembre 2023 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

No Caso	Cuenta de Caso
Si	302
Total general	302

Tabla 16.

En cuento a los especialistas del Ministerio estos son los resultados de las encuestas:

No Caso	Cuenta de Caso
Aplicaciones	27
Mesa de Servicios	275
Total general	302

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

- 1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
- 2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
- 3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
- 4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
- 5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de Selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.

Para este periodo, se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

- Se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.
- Se viene ajustando la matriz de apoyo, actualizando los usuarios VIP por la rotación.
- Se realizó el seguimiento de los usuarios que se deshabilitaron, ya que al momento que se asigna la licencia de nuevo toma el dominio Coldeportes y se debe cambiar a Mindeporte.
- Se viene identificando la falla con la red en el Ministerio, algunas aplicaciones Web en ocasiones no cargan y se debe forzar la eliminación de los DNS en cache, por el momento solo es una solución temporal y el tema se trasladó al cliente para brindar la solución de la falla.
- Se lleva el control de los equipos que han sido migrados el dominio Mindeporte.loc.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \septiembre\ Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Fabian Rogelio Ortega Vásquez
COORDINADORA DE PROYECTO - SELCOMP