

	PROCESO:	Versión: 5
	GESTION FINANCIERA Y TESORERIA	CÓDIGO:
	FORMATO:	GF - FR - 020
	LISTA DE CHEQUEO RADICACIÓN DE CUENTAS	Página 1 de 1

Fecha de Radicación en la Central de Cuentas:	Día: 2	Mes: noviembre	Año: 2023
Nombre Del Contratista:	Selcomp Ingeniería S.A.S.		
No. y Fecha del Contrato:	CPAM-711-2023 - Orden de Compra 108370		
Certificado de Disponibilidad No.	111823		
Registro Presupuestal No.	232223		

DOCUMENTOS PRESENTADOS - LISTA DE CHEQUEO

DOCUMENTOS ANEXOS

(Marque con una X los documentos a radicar en el G.I.T Financiera y Presupuestal, que sean de su competencia)

1. CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS

— Certificación expedida por el supervisor del contrato, autorizando el pago y cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato.

☒

— Pagos aportes de salud, pensión y riesgos profesionales (Planilla en estado Pagada)

☒

— Factura de Venta, debidamente firmada (SI APLICA)

☒

— Declaracion Juramentada Personal (Ley 1819/2016)

☐

— Informe de Actividades Formato BS-FR-057 - Informe de Actividades.

☒

— Formato de deducciones para disminuir base de retencion en la fuente (SI APLICA)

☐

2. CONTRATOS DE ADQUISICION DE BIENES

— Certificación expedida por el supervisor del contrato, autorizando el pago y cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato.

☐

— Entrada al Almacén

☐

— Factura de venta original - debidamente firmada

☐

— Certificación de aportes de pagos parafiscales y aportes de seguridad social en salud, pensión y riesgos profesionales expedida por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal (Art.50 ley 789/2002 y Art.23 de la ley 150/2007).

☐

— Copia del encargo del Representante Legal si no es el Titular. (Anexar copia del documento legal en la cual se encarguen o deleguen las funciones) SI APLICA.

☐

3. CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS

Certificación expedida por el supervisor del contrato, autorizando el pago y cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato, (en el cual se certifica que el contratista ha dado cumplimiento con las obligaciones y entrega de los documentos requeridos para cada uno de los desembolsos, segun en articulo de forma de pago. Relacionar cada documento que indica su cumplimiento el espacio de las observaciones)

☐

— Certificación de aportes de pagos parafiscales y aportes de seguridad social en salud, pensión y riesgos profesionales expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal (Art.50 ley 789/2002 y Art.23 de la ley 1150/2007).

☐

— Copia del encargo del Representante Legal si no es el Titular. (Anexar copia del documento legal en la cual se encarguen o deleguen las funciones) SI APLICA.

☐

— Factura de Venta (SI APLICA)

☐

4. CONTRATOS DE ADQUISICION DE SERVICIOS (Vigilancia, Aseo y Cafetería, Combustible, Mantenimientos en general, etc.)

— Certificación expedida por el supervisor del contrato, autorizando el pago y cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato.

☐

— Factura de Venta original

☐

— Certificación de aportes de pagos parafiscales y aportes de seguridad social en salud, pensión y riesgos profesionales expedida por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal (Art.50 ley 789/2002 y Art.23 de la ley 1150/2007).

☐

— Copia del encargo del Representante Legal si no es el Titular. (Anexar copia del documento legal en la cual se encarguen o deleguen las funciones) SI APLICA

☐

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 80,81% % de los recursos aportados por MINDEPORTE; Por valor de: VEINTINUEVE MILLONES SETECIENTOS SIETE MIL TRESCIENTOS TRECE PESOS CON SESENTA Y UN CENTAVOS MONEDA CORRIENTE

\$ 29.707.313,61 , previo cumplimiento de sus actividades, correspondientes a la ejecución del periodo comprendido entre el 01-oct-2023 al 31-oct-2023 así mismo el desembolso debe ser girado a Beneficiario Final a Selcomp Ingeniería S.A.S. o Endosado a N/A

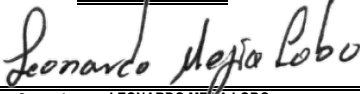
a la Cuenta Bancaria CORRIENTE No 04307181902 del Banco BANCOLOMBIA y que se encuentra activa en el SIIF Nación II.

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	232223	C-4399-1604-7-0-4399062-02	A-02-02-02-008-003-01-3	11	29.707.313,61	27777	0,00	24.964.129,08	0,00	4.743.184,53	29.707.313,61
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					174.708.722,22		0,00	146.814.052,27	0,00	27.894.669,93	174.708.722,20

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 2 día (s) del mes de noviembre 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 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: d7048c2cbd34993189e2efda79fb65da3fe7a026cc019f5b2ee22726f89d9a3242de909726876eb0c7e4d2af5996034

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

NºFE27777

FECHA

FECHA VENCIMIENTO

1/11/2023

1/12/2023

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
3	mst02--3 - IT-MS-12-3572-e-MantenimientoPreventivo de Equipos Mantenimiento /Impresora Mayor o igual a 6 meses_Zona1_N/A-Bronce	42	13.852,91	581.822,22
4	mst02--4 - IT-MS-12-3554-e-MantenimientoPreventivo de Equipos Mantenimiento / PCde Escritorio Mayor o igual a 6 meses_Zona1_N/A-Bronce	150	13.720,98	2.058.147,00
5	mst02--5 - IT-MS-12-3581-e-MantenimientoPreventivo de Equipos Mantenimiento /Portátil Mayor o igual a 6 meses_Zona1_N/A-Bronce	31	13.766,21	426.752,51

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:VEINTINUEVE MILLONES SETECIENTOS SIETE MIL TRESCIENTOS
TRECE PESOS CON SESENTA Y UN CVS M/CTE.

SUBTOTAL

24.964.129,08

DESCUENTO

0,00

SUBTOTAL-C/DESCTO

24.964.129,08

IVA 19%

4.743.184,53

ANTICIPO

0

TOTAL

29.707.313,61

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 31 DE
OCTUBRE 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: 01/11/2023 15:12:55
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, 01 de Noviembre de 2023

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

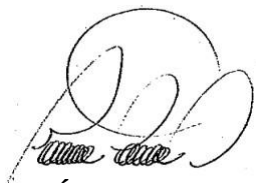
A QUIEN INTERESE:

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 31 DE OCTUBRE 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

lmeljia@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 31 de octubre 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 soportetics@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 (530) 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 31 de octubre del año 2023.

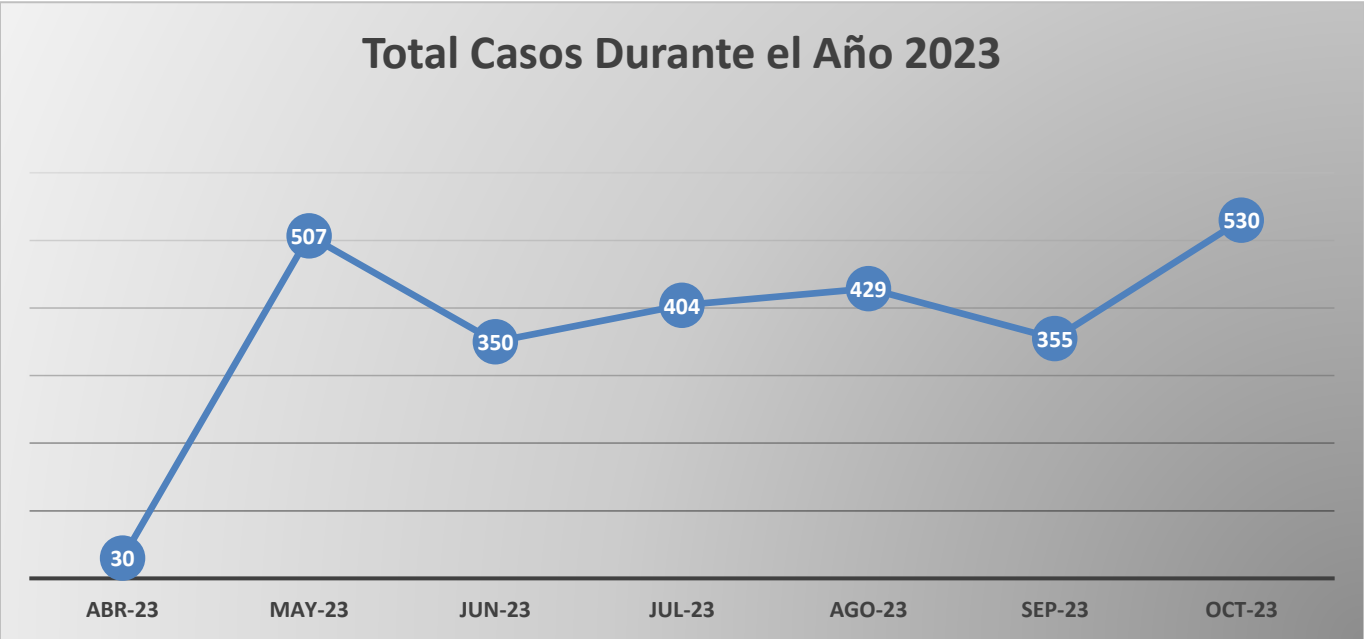


Gráfico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los treientos 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 octubre del 1 al 31 del año 2023.

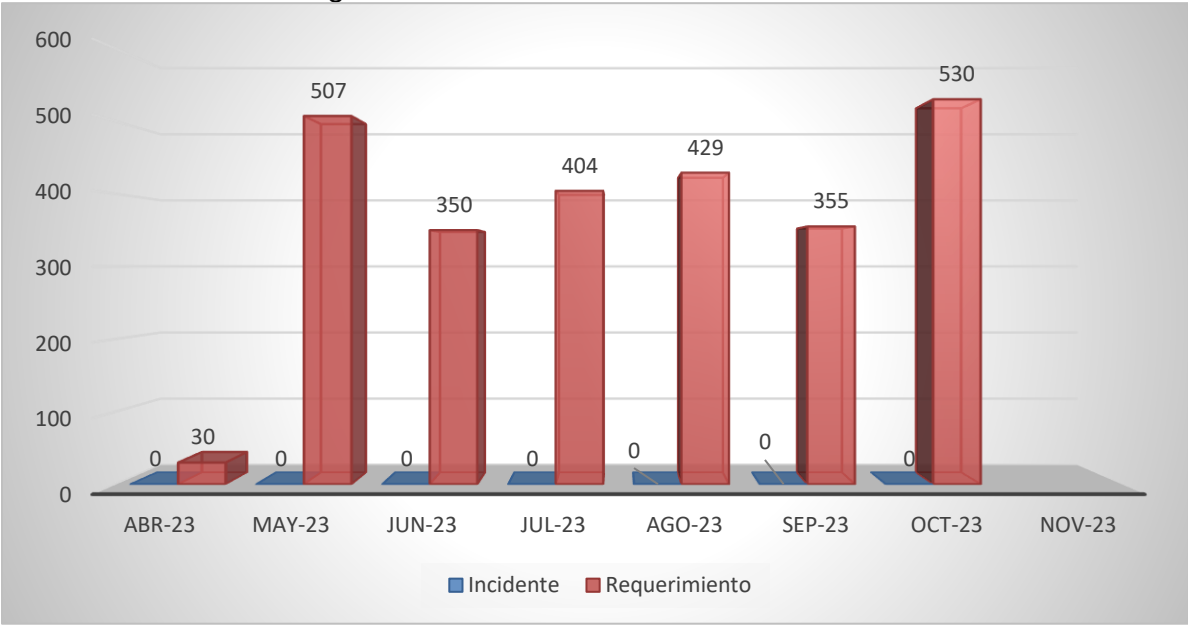


Gráfico 2.

Del total de requerimientos el 92,6% (491 casos) se encuentra cerrado, el 3,6% (19 casos) se encuentran suspendidos; y el 3,4% (18 casos) se encuentran en Solucionados, y el 0,4% (2 casos) en estado En Proceso, 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	491	92,6%
SUSPENDIDO	19	3,6%
SOLUCIONADO	18	3,4%
EN PROCESO	2	0,4%
Total general	530	100,0%

Tabla 1.

De los quinientos treinta (530) casos registrados, el 72,45% (384 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 27,55% (146 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

MES OCTUBRE 2023		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
72,45%	384	Selcomp
27,55%	146	Mindeportes
100%	530	Total Mensual

Tabla 2.

A continuación, se presenta los casos gestionados por nivel de atención en el periodo del 1 al 31 de octubre.

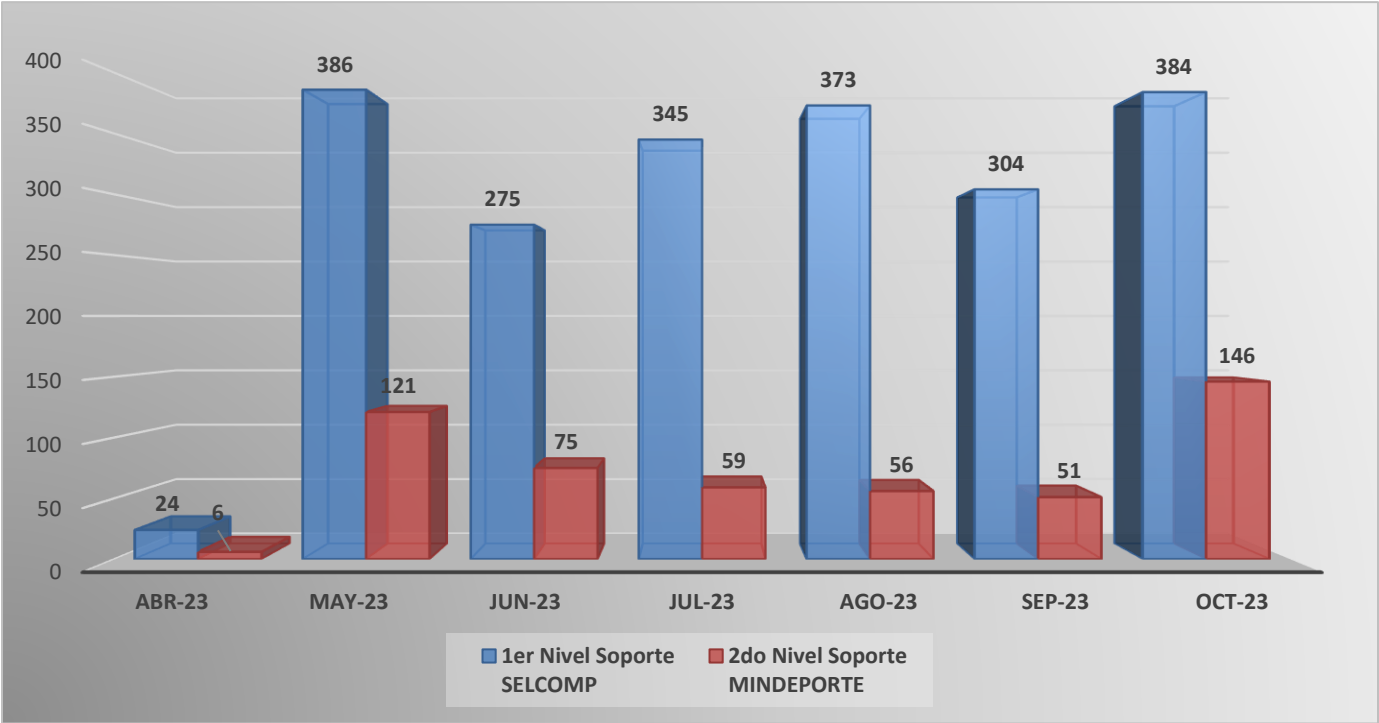


Gráfico 3.

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 octubre 2023 (digitalmente en la ruta \octubre 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 trecientos ochenta y cuatro (384) casos; todos corresponden a requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el 1 al 31 de octubre de 2023, se atendieron un total de 384 requerimientos, estos fueron atendidos por los agentes de la siguiente forma: la coordinación del proyecto Fabian Ortega con 66 casos corresponden al 17,19%, el agente de soporte en Sitio Brayan Cala con 128 casos, el 33.33% de los casos, el agente de soporte en Sitio John Córdoba con 99 casos, el 25.78% de los casos y Cristian Aguilar agente de soporte en sitio con el 17,19% total de 99 casos, y finalmente el Aprendiz Oscar Moreno con 25 casos representa el 6,51%.

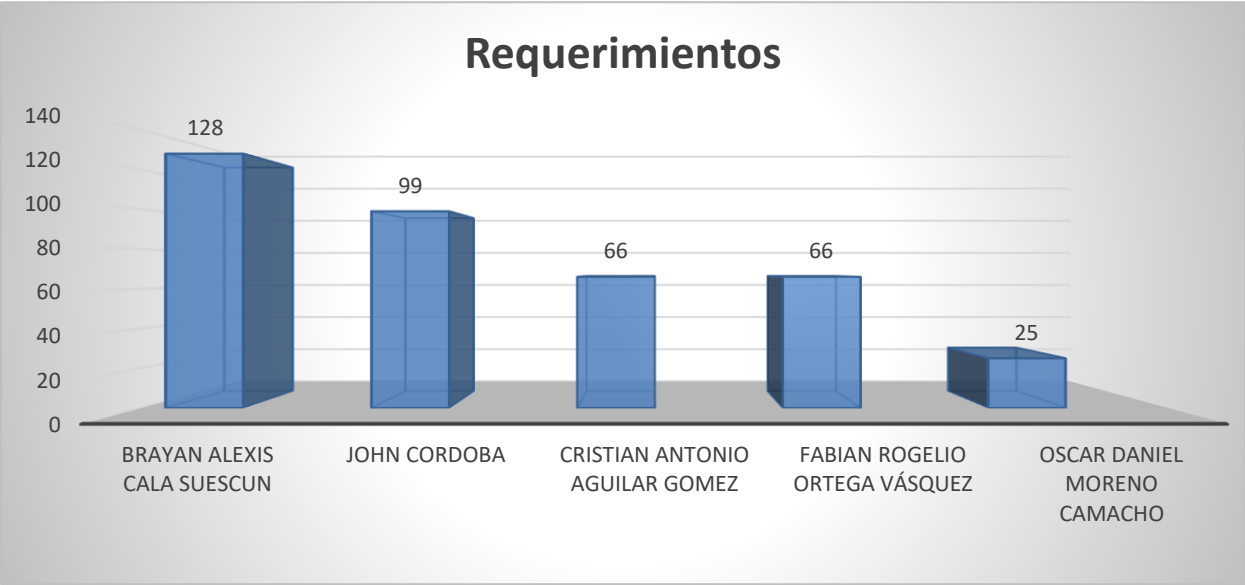


Gráfico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Brayan Alexis Cala Suescun	128	33,33%
John Cordoba	99	25,78%
Cristian Antonio Aguilar Gomez	66	17,19%
Fabian Rogelio Ortega Vásquez	66	17,19%
Oscar Daniel Moreno Camacho	25	6,51%
Total general	384	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.

Categoría	Total	Porcentaje
WIFI MINDEPORTE	105	27,34%
CORREO INSTITUCIONAL	68	17,71%
CASO INFORMATIVO	47	12,24%
MULTIFUNCIONAL	39	10,16%
DIRECTORIO ACTIVO	34	8,85%
DESKTOP	24	6,25%
GESDOC	23	5,99%
OTRAS APLICACIONES	14	3,65%
ISOLUTION	6	1,56%
SHAREPOINT	6	1,56%
GESTIÓN CONTRATISTAS	4	1,04%
TELEFONO	2	0,52%
GESTIÓN PAGOS	2	0,52%
TEAMS	2	0,52%
ONE DRIVE	2	0,52%
OFIMATICA WEB	1	0,26%
CABLE DE RED	1	0,26%
SCANNER	1	0,26%
SARA	1	0,26%
MOUSE	1	0,26%
LASER	1	0,26%
Total general	384	100,00%

Tabla 4.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **Wifi Mindeporte** debido al cambio de una de las SSID y obligando a todos los usuarios a conectarse a la red llamada Mindeporte, segundo lugar es **Correo Institucional**, se presentaron solicitudes de retiro de licencias por terminación de contrato anticipado, y en tercer lugar **Caso Informativo** varias solicitudes informando de procesos a los usuarios.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el periodo del 1 al 31 de octubre, 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 31 de octubre:

- El promedio de casos registrados en el periodo del 1 al 31 de octubre es de: 17,09 casos.
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 25 de octubre con 43 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 17 de octubre con 5 casos atendidos en primer nivel.

Fecha	John Cordoba	Brayan Alexis Cala Suescun	Fabian Rogelio Ortega Vásquez	Cristian Antonio Aguilar Gomez	Total general
18/10/2023	3	4	5	6	18
2/10/2023	2	1		9	12
3/10/2023	6	7	7	5	25
4/10/2023	1	4	2	3	10
5/10/2023	3	2	4	9	18
6/10/2023		5	1	4	10
9/10/2023	2	3	10	4	19
10/10/2023	11	8	4	1	24
11/10/2023	14	22	1	1	38
12/10/2023	2	7		5	14
13/10/2023	1	2	7	1	11
17/10/2023	2	1		2	5
19/10/2023	4	5	2		11
20/10/2023	12	4		2	18
23/10/2023	5	2	2	2	11
24/10/2023	1	3	1	1	6
25/10/2023	10	15	9	9	43
26/10/2023	4	10	4		18
27/10/2023	4	16	3	2	25
30/10/2023	9	3	3		15
31/10/2023	3	4	1		8
Total general	99	128	66	66	359

Tabla

table 5.

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

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

3.1.1.3. Estado de los casos

De los treientos cuatro (384) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio, el 97,40% (384 casos) se encuentran cerrados; y solucionados el 2,60% (10 casos) y no se presentaron casos en estado suspendidos en el corte del 31 de octubre 2023.

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

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	374	97,40%
SOLUCIONADO	10	2,60%
Total general	384	100,00%

Tabla 6.

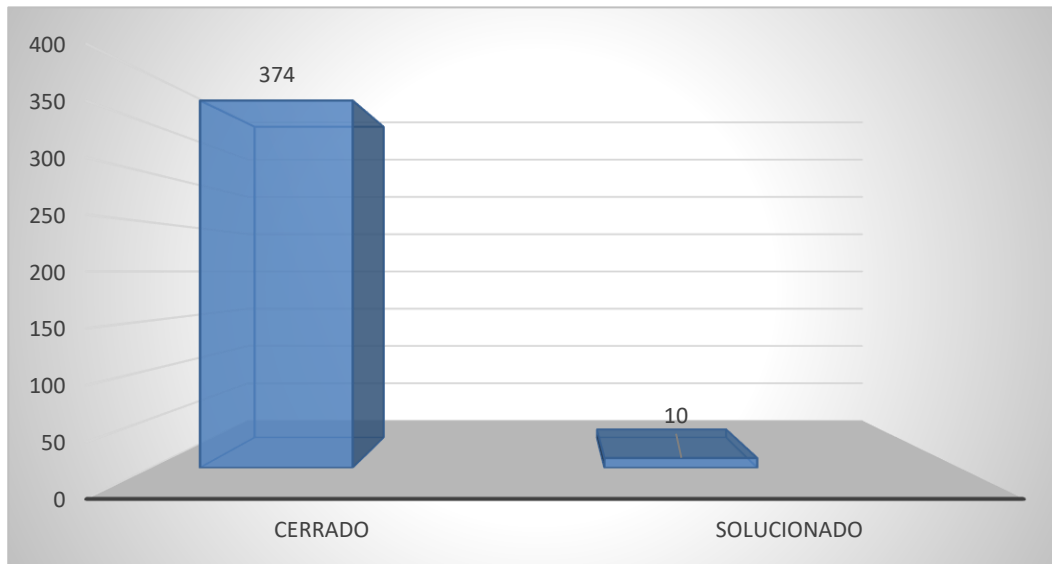


Gráfico 6.

Para el corte al 31 de octubre 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 octubre 2023 (digitalmente en la ruta \ octubre 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 (146) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

Fecha	Harold Andrey Acevedo Jimenez	Ivan Mauricio Barajas Vega	Leonardo Fabio Vargas Burgos	Martha Liliana Venegas	Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	Santiago Ramirez Forero	Total general
18/10/2023		2	1			4	7
21/10/2023	1	2			1	3	7
3/10/2023				1		2	3
4/10/2023	4					4	8
5/10/2023	3				1	4	8
6/10/2023	1			2			3
9/10/2023		1	1			1	3
10/10/2023	2				3	6	11
11/10/2023	2					4	6
12/10/2023						4	4
13/10/2023	1					7	8
19/10/2023					1	7	8
20/10/2023	1					7	8
23/10/2023			1			9	10
24/10/2023	1			4	1	4	10
25/10/2023		1				5	6
26/10/2023	1			3	1	5	10
27/10/2023	6	1			1	2	10
28/10/2023	2						2
30/10/2023	3					4	7
31/10/2023	2			1		4	7
Total general	30	7	3	11	9	86	146

Gráfico 7.

3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes

➤ Requerimientos

Durante el periodo del 1 al 31 de octubre los especialistas atendieron un total de 146 requerimientos.

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



Gráfico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Santiago Ramirez Forero	86	58,90%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	30	20,55%
Martha Liliana Venegas	11	7,53%
Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	9	6,16%
Ivan Mauricio Barajas Vega	7	4,79%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	3	2,05%
Total general	146	100,00%

Tabla 7.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el periodo del 1 al 31 de octubre de 2023:

Categoría	Total
GESDOC	85
GESTIÓN PAGOS	24
CORREO INSTITUCIONAL	10
GESTIÓN PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO	7
GESTIÓN CONTRATISTAS	4
SHAREPOINT	4
GESTIÓN CONTRATOS	3

	INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO OC-108370	 
DESKTOP	2	
FILTRADO DE CONTENIDO	1	
CABLE DE RED	1	
OTRAS APLICACIONES	1	
PUNTO DE RED	1	
GESTIÓN TH	1	
HARDWARE	1	
WIFI MINDEPORTE	1	
Total general	146	

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **Gesdoc** el cual, de los 85 casos, fueron para ajuste de plantillas cambios de dependencias y solicitudes de configuración, en segundo lugar, esta **Gestión pagos**, en total con 24 casos atendidos para cambios de clave y asignación de permisos.

➤ Incidentes

Durante el periodo del 1 al 31 de *octubre* no se presentaron incidentes.

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 146 casos gestionados por los especialistas, 2 casos quedaron en estado En proceso, 117 casos quedaron cerrados, 8 en estado Solucionado y 19 en estado Suspendido. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
CERRADO	117
EN PROCESO	2
SOLUCIONADO	8
SUSPENDIDO	19
Total general	146

Categoría	Total
Martha Liliana Venegas	8
Ivan Mauricio Barajas Vega	6
Leonardo Fabio Vargas Burgos	3
Santiago Ramirez Forero	2
Total general	19

Tabla 9.

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

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

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el periodo del 1 al 31 de octubre 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 72,45% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 27,55% restante, de los casos registrados en Aranda durante el periodo del 1 al 31 de octubre de 2023.

MES OCTUBRE 2023		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
72,45%	384	Selcomp
27,55%	146	Mindeportes
100%	530	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 octubre 2023 (digitalmente en la ruta \ octubre 2023 pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el periodo del 1 al 31 de octubre el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.



Gráfico 10.

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

ANEXO 1: Data de casos octubre 2023 (digitalmente en la ruta \ octubre 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 Yuli Lopez con 12 casos, lo que corresponde al 21,05% solicitudes de diferentes categorías, seguido de Luz Myriam cantor con 6 casos el 10,53% solicitudes de usuarios.

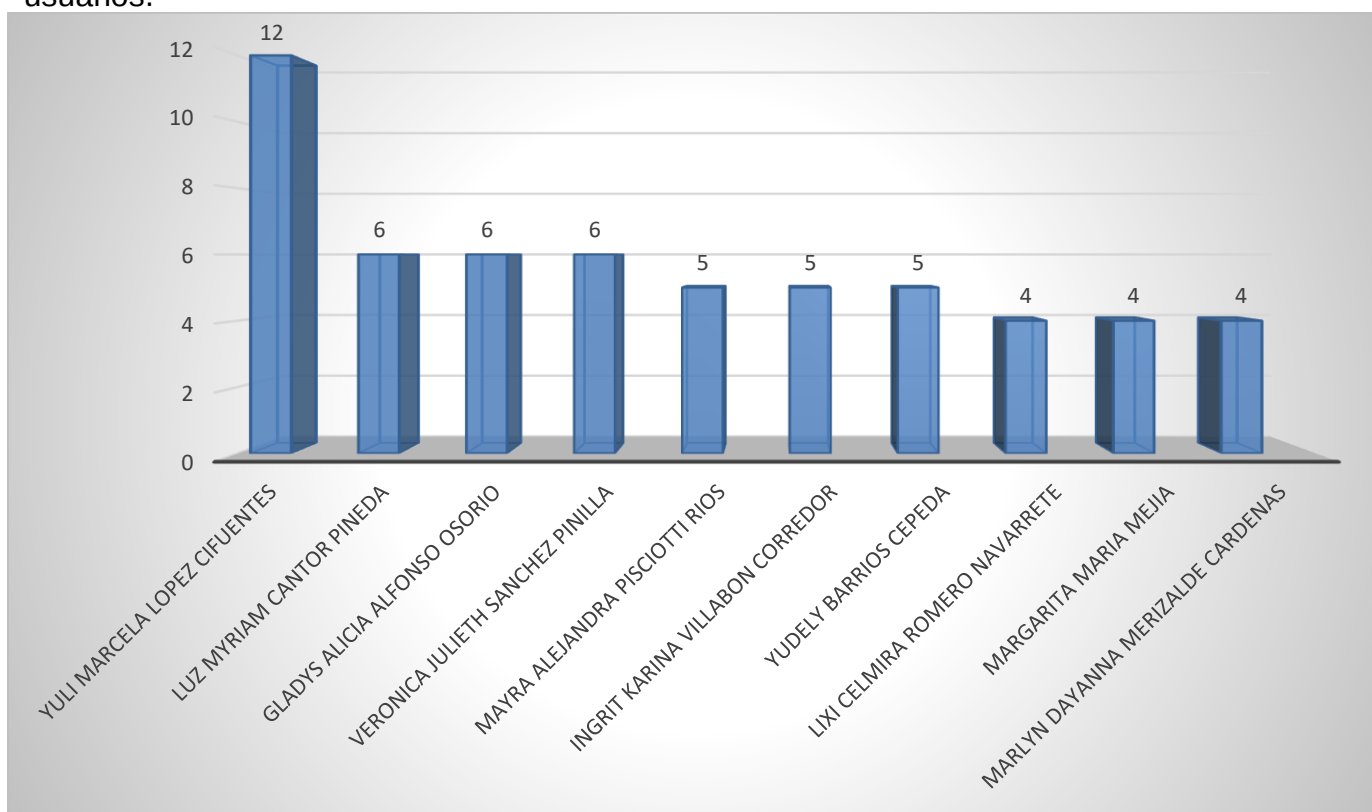


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
Yuli Marcela Lopez Cifuentes	12	21,05%
Luz Myriam Cantor Pineda	6	10,53%
Gladys Alicia Alfonso Osorio	6	10,53%
Veronica Julieth Sanchez Pinilla	6	10,53%
Mayra Alejandra Piscioti Rios	5	8,77%
Ingrit Karina Villabon Corredor	5	8,77%
Yudely Barrios Cepeda	5	8,77%
Lixi Celmira Romero Navarrete	4	7,02%
Margarita Maria Mejia	4	7,02%
Marlyn Dayanna Merizalde Cardenas	4	7,02%
Total general	57	100,00%

Tabla 11.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el periodo 1 al 31 de octubre 2023, la categoría **Gesdoc** es la numero uno, con 110 solicitudes que corresponden al 22,36% de participación por actualización de datos, seguido de Wifi Mindeporte con 106 casos equivale al 21,54% casos gestionados enviando información de procesos y/o accesos a las aplicaciones.

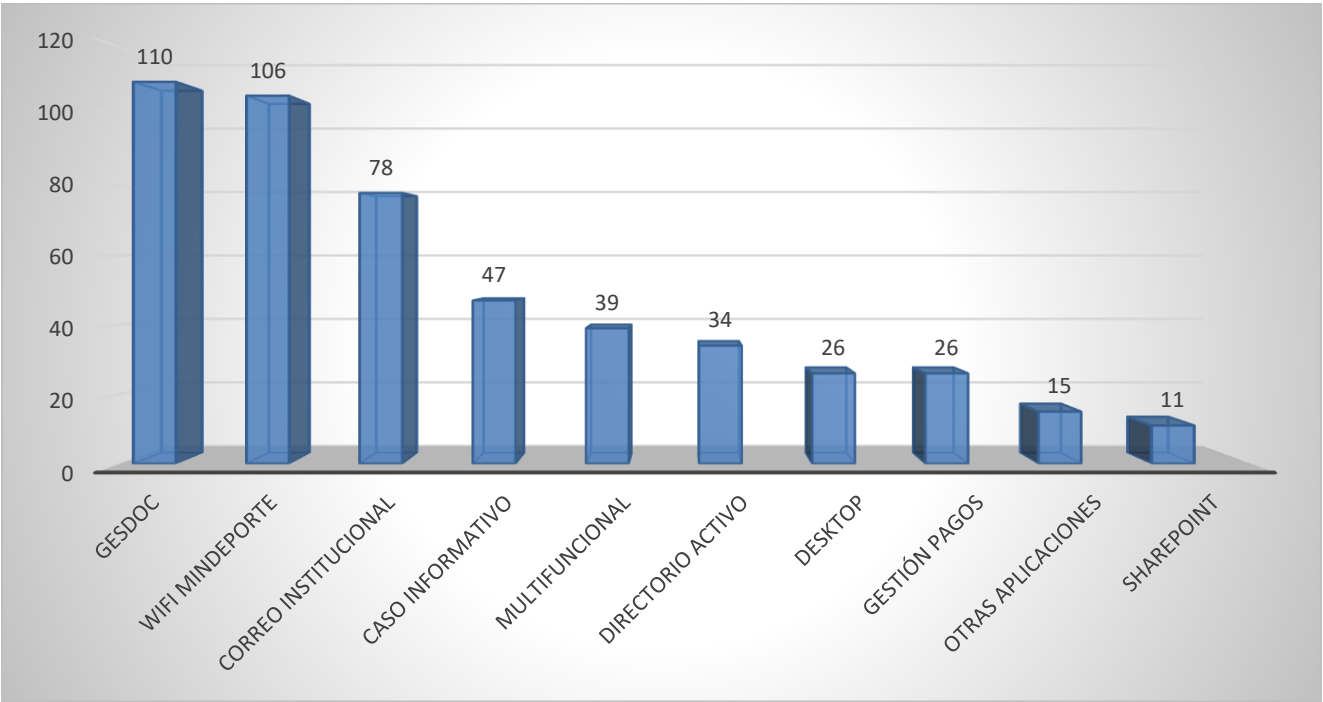


Gráfico 12.

Categoría	Total	Porcentaje
GESDOC	110	22,36%
WIFI MINDEPORTE	106	21,54%
CORREO INSTITUCIONAL	78	15,85%
CASO INFORMATIVO	47	9,55%
MULTIFUNCIONAL	39	7,93%
DIRECTORIO ACTIVO	34	6,91%
DESKTOP	26	5,28%
GESTIÓN PAGOS	26	5,28%
OTRAS APLICACIONES	15	3,05%
SHAREPOINT	11	2,24%
Total general	492	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 *octubre* 2023 (digitalmente en la ruta \ *octubre* 2023 pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

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

Para el periodo del 1 al 31 de octubre 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 31 de *octubre* 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:

$$D = \frac{530}{530} \times 100$$

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	374
SOLUCIONADO	10
Total	384

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: 146
- Número total de tickets abiertos en el periodo: 146

Fórmula ANS:

$$D = \left(\left(\frac{146/146}{100} \right) - 1 \right) * 100$$

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	117
EN PROCESO	2
SOLUCIONADO	8
SUSPENDIDO	19
Total	146

ANS Mindeporte	85,61%
----------------	---------------

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 *octubre* 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 termino los mantenimientos preventivos de los equipos el 24 de octubre 2023 y los de Switch el 4 de noviembre iniciaran.

- **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 31 de octubre 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 31 de octubre 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 31 de octubre 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 \octubre 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 31 de octubre se realizó capacitación por parte del personal técnico, los certificados quedaron en la siguiente ruta.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \octubre 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 octubre del año en curso.

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2 AL 6 DE OCTUBRE 2023							
	UBICACIÓN	HORARIOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 1	AV 68	7AM A 4PM	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN
	CAR	8AM A 5PM	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN
	AV 68	9AM A 6PM	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN
CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 9 AL 13 DE OCTUBRE 2023							
	UBICACIÓN	HORARIOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 2	AV 68	7AM A 4PM	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN
	CAR	8AM A 5PM	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN
	AV 68	9AM A 6PM	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN
CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 16 AL 20 DE OCTUBRE 2023							
	UBICACIÓN	HORARIOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 3	AV 68	7AM A 4PM	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN
	CAR	8AM A 5PM	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN
	AV 68	9AM A 6PM	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN
CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 23 AL 27 DE OCTUBRE 2023							
	UBICACIÓN	HORARIOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 4	AV 68	7AM A 4PM	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN
	CAR	8AM A 5PM	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN
	AV 68	9AM A 6PM	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN
CRONOGRAMA DE TRABAJO 30 al 31 DE OCTUBRE 2023							
	UBICACIÓN	HORARIOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 4	AV 68	7AM A 4PM	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN	JOHN
	CAR	8AM A 5PM	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN	CRISTIAN
	AV 68	9AM A 6PM	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN	BRAYAN

Tabla 15.

ANEXO 3: Malla Horaria octubre 2023 (digitalmente en la ruta\octubre 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 31 de octubre 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 31 de octubre 2023 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total
Si	271
No	2
Total general	273

Tabla 16.

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

No Caso	Cuenta de Caso
Si	51
Total general	51

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 octubre (digitalmente en la ruta \octubre 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 \octubre\ ObligacionesContractuales\3.4).

FIRMANTES,



Fabian Rogelio Ortega Vásquez
COORDINADORA DE PROYECTO - SELCOMP

MINDEPORTE

MANTENIMIENTO PREVENTIVO No. 1

**ELABORADO POR:
SELCOMP INGENIERÍA SAS.**



CONTRATO N°108370.

FECHA ELABORACIÓN DEL INFORME: 24/10/2023

	NOMBRE ENTIDAD	 
	INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	

Contenido

INFORME EJECUTIVO.....	3
1. Procedimiento realizado en mantenimiento preventivo.....	3
2. Total, equipos intervenidos.....	4
2.1 Equipos de Escritorio.....	5
2.2 Portátiles	6
2.3 Impresoras.....	6
2.4 Escáner	7
3. Software Encontrado	7
3.1 Antivirus	7
3.2 Ofimática	7
3.3 Verificación de Software	8
4. Discos Duros.....	8
4.1 Unidad de Disco duro	8
5. Sedes Atendidas	8
5.1 Total, de Equipos por Ubicación.....	8
6. Hallazgos Durante el Mantenimiento Preventivo	11
7. Conclusiones y Recomendaciones	12

Lista de Tablas

Tabla 1. Total, Equipos Intervenidos	4
Tabla 2. Equipos de Escritorio por Marca y Modelo.	5
Tabla 3. Portátiles por Marca y Modelo.	6
Tabla 4. Impresoras por Tipo, Marca y Modelo.	6
Tabla 5. Escáner y Biométricos por Marca y Modelo.	7
Tabla 6. Antivirus y Complementos.....	7
Tabla 7. Office Instalado.....	7
Tabla 8. Verificación de Software.....	8
Tabla 9. Equipos con más del 80% de uso en la unidad C.....	8
Tabla 11. Equipos Intervenidos por Ubicación.....	11
Tabla 12. Hallazgos Físicos por Ubicación	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13. Voltajes por Dependencia.	¡Error! Marcador no definido.

Lista de Graficos

Gráfica 1. Equipos Intervenidos	4
---------------------------------------	---

	NOMBRE ENTIDAD	 
	INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	

INFORME EJECUTIVO

Dando cumplimiento al contrato, se realizó de manera satisfactoria el mantenimiento preventivo, a los equipos de cómputo de la entidad, en el periodo comprendido entre el 4 de septiembre al 24 de octubre de 2023, por lo cual a continuación se presenta el balance final de los equipos intervenidos por el personal técnico asignado para esta labor.

1. Procedimiento realizado en mantenimiento preventivo.

- Inicialmente se recibió el inventario aproximado de los equipos como PC's, portátiles, impresoras y Scanner por parte de la entidad, se realizó una visita antes de iniciar el mantenimiento, para visualizar las áreas y equipos e identificar porque área se iniciaría.
- Se emplearon elementos tales como cepillos, brochas, bayetilla e insumos tales como detergente industrial biodegradable, alcohol industrial, limpia pantallas, entre otros, para limpiar externa e internamente las carcasas, lubricar piezas móviles de los equipos y dispositivos.
- Se procedió a desensamblar el equipo: retirar carcasas y piezas necesarias con el ánimo de efectuar la adecuada limpieza interna.
- Se realizó limpieza interna de todas las partes del equipo o periféricos en mantenimiento (CPU, teclado, mouse, scanner e impresoras), empleando herramienta adecuada como: soplador, brocha, destornilladores y carro transportador de equipos, atendiendo a los requerimientos propios de cada dispositivo.
- Se procedió a ensamblar completamente el equipo, corroborando que piezas tales como tornillos, tapas, piezas metálicas, piezas plásticas, queden ajustadas e instaladas en sus respectivas posiciones, realizando el registro fotográfico antes de intervenir los equipos y al finalizar.
- Se verificó nuevamente el funcionamiento del equipo efectuando prueba de cada uno de los dispositivos intervenidos, al igual que la revisión y confrontación contra el formato de Inventario de Software y Hardware de la Ficha Técnica del equipo antes de iniciar el mantenimiento.
- Se generó un archivo plano por medio de los comandos propios del sistema operativo, con la información del equipo (hardware y software) para tener una relación completa de los componentes internos del mismo.

- Se efectuó la respectiva prueba o test de funcionamiento del equipo, garantizando su funcionalidad antes y después de la intervención, revisión de comunicación con otros dispositivos como: impresoras, scanner y periféricos que estén sujetos al equipo.
- Se hizo entrega del equipo con las respectivas pruebas finales de funcionalidad.
- Se finalizó a satisfacción el mantenimiento preventivo con la firma del formato del usuario final.

2. Total, equipos intervenidos.

Luego de la finalización del mantenimiento preventivo, se generó un consolidado de los equipos intervenidos, obteniendo los siguientes resultados:

CPU	Scanner	Impresoras	Portátiles	Total general
150	4	38	31	223
67,26%	1,79%	17,04%	13,90%	100,00%

Tabla 1. Total, Equipos Intervenidos



Gráfica 1. Equipos Intervenidos

	NOMBRE ENTIDAD	 
	INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	

Según el gráfico anterior, se puede evidenciar que el 67% de equipos intervenidos en la entidad, hace referencia a equipos de escritorio, seguido por un, 17% de impresoras, 2% de escáner y 13% de portátiles.

A continuación, se divide la información por tipo de elemento para su mejor visualización.

2.1 Equipos de Escritorio

A continuación, se entrega el cuadro detallado por tipo, marca y total de máquinas intervenidas.

Tipo Elemento	Marca	Modelo	Total	Total %
CPU	DELL	Precision Tower 3431	8	5,33
		HP ProOne 400 G2 20-in Non-Touch AiO	3	2,00
		Precision Tower 5810	4	2,67
		DELL PRECISION T3500	2	1,33
		HP ProOne 600 G2 21.5-in Non-Touch AiO	1	0,67
		DELL MXL6370Z6H	1	0,67
		Precision WorkStation T3500	1	0,67
	HEWLETT PACKARD	HP ProOne 400 G2 20-in Non-Touch AiO	28	18,67
		HP ProOne 600 G2 21.5-in Non-Touch AiO	16	10,67
		HP Z2 Tower G4 Workstation	12	8,00
		HP Compaq 6005 Pro	3	2,00
		PC SMART AIOGOB2417-A v1	2	1,33
		HP PRODESK 400G6 SFF	1	0,67
		HP PRODESK 800G6 SFF	1	0,67
	LENOVO	Lenovo WORKSTATION 30B4A0HX00	10	6,67
		Lenovo AllinOne F0AU005YAR	3	2,00
		Lenovo WORKSTATION 10BBA0VL00	1	0,67
	PC SMART	PC SMART AIOGOB2417-A v1	53	35,33
Total general			150	100,00

Tabla 2. Equipos de Escritorio por Marca y Modelo.

Se intervinieron todos los equipos pertenecientes a la entidad, encontrados en cada una de las sedes de la misma.

	NOMBRE ENTIDAD	 
	INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	

2.2 Portátiles

Se intervinieron 31 portátiles, en su gran mayoría encontrados en sitio tanto en la sede Av 68 y CAR, y muy pocos entraron portátiles que no estaba en el Ministerio, Adicional por instrucción del supervisor de contrato, no se destaparon los portátiles marca Acer por la falla en las bisagras que estos tienen.

Tipo Elemento	Marca	Modelo	Total	Total %
Portátil	ACER	TravelMate P214-52	13	41,94
	HEWLETT PACKARD	HP ProBook 445R G6	16	51,61
		HP ProBook 450 G3	1	3,23
		HP 240 G5 Notebook PC	1	3,23
Total general			31	100,00

Tabla 3. Portátiles por Marca y Modelo.

2.3 Impresoras

El Mantenimiento Preventivo se realizó de manera satisfactoria a las impresoras mencionadas; las actividades que tuvieron lugar en el mantenimiento fueron las siguientes:

- Despiece total de la máquina.
 - Lavado de tapas.
 - Soplado de equipos.
 - Ajustes mecánicos y lubricación interna del mecanismo de impresión.
- Pruebas de funcionamiento al iniciar y finalizar la labor.

Tipo Elemento	Marca	Modelo	Total	Total %
IMPRESORAS	HEWLETT PACKARD	HP LASER JET NEGRO P3015	11	28,95
		HP LaserJet M630 HM	11	28,95
		HP X476DW	3	7,89
		HP 4540 MFP	2	5,26
		HP M551DN	2	5,26
		HP MFP M578	1	2,63
		HP Color LaserJet 4700 DN	1	2,63
		HP 11311 CHINDEN BLVD	1	2,63
		HP Laser Jet Impresor MFP M636	1	2,63
	LEXMARK	LEXMARK CX725DHE LASER PRINTE 40C9501	1	2,63
	RICOH	RICOH IM 600 F	2	5,26
		RICOH IM-55OF	1	2,63
		RICOH IM 600	1	2,63
Total general			38	100,00

Tabla 4. Impresoras por Tipo, Marca y Modelo.

2.4 Escáner

Se atendieron todos los escáneres de la entidad, a los cuales se les practicó el siguiente procedimiento, y se relacionan a continuación:

- Limpieza externa
- Limpieza del cristal y ADF
- Pruebas de funcionamientos al iniciar y al finalizar a labor

Tipo Elemento	Marca	Modelo	Total	Total %
ESCANER	FUJITSU	FI-8170	1	25,00
	HEWLETT PACKARD	L2725-64001	1	25,00
	KODAK	S3100 SCANNER	2	50,00
Total general			4	100,00

Tabla 5. Escáner por Marca y Modelo.

3. Software Encontrado

Se realizó verificación del software instalado en los equipos de cómputo de la entidad, según solicitado por el cliente.

3.1 Antivirus

A continuación, se adjunta tabla con los datos de antivirus utilizado por la entidad para la protección de los equipos de cómputo, adicionalmente se relacionan todos los complementos para el buen funcionamiento de este.

Antivirus	Instalaciones
McAfee	181
Agente Trellix	181
Total general	181

Tabla 6. Antivirus y Complementos.

3.2 Ofimática

Ofimatica	Total	%
Microsoft Office 365	177	97,79%
No Registra	4	2,20%
Total general	181	100,00%

Tabla 7. Office Instalado.

3.3 Verificación de Software

Verificación de Software	Instalado
Virtual Paper	SI
7-Zip	SI
Adobe reader	SI
Google Chrome - Edge	SI
Teracopy	SI
Total general	181

Tabla 8. Verificación de Software.

4. Discos Duros

A continuación, se muestran la cantidad y el porcentaje de la cantidad de tamaño de los discos duros que tienen los equipos tanto PC's como Portátiles.

4.1 Unidad de Disco duro

Capacidad de disco duro	Cantidad	%
1 TB	105	58,01%
250 GB	49	27,07%
512 GB	21	11,60%
2 TB	6	3,31%
Total general	181	100%

Tabla 9. Equipos con capacidad de disco duro en la unidad C

5. Sedes Atendidas

Durante la realización de la actividad se atendieron las sedes de:

CAR: Calle 63 N° 59ª – 06

AV 68: Av Carrera 68 N° 55-65

5.1 Total, de Equipos por Ubicación.

Dado que la entidad cuenta con 2 sedes y a su vez está dividido en dependencias, se relaciona el total de equipos atendidos por cada una de las dependencias encontradas.

Sede	Tipo de Elemento	Dependencia	Total
Avenida 68	ALL IN ONE	Correspondencia	9
		G.I.T Infraestructura	9
		G.I.T. Talento Humano	6
		G.I.T. Recreación	5
		Oficina De Control Interno	4
		G.I.T. Deporte Social Comunitario	4
		G.I.T. Deporte Escolar	4
		Oficina Jurídica	3
		G.I.T. Actividad física	3
		G.I.T. Planeación y Gestión	3
		Despacho Del Viceministerio del Deporte	2
		Control Interno Disciplinario	2
		Herramientas y Recursos	2
		G.I.T. Gestión Administrativa	2
		Secretaría General	2
		G.I.T. Tesorería	1
		G.I.T. Contratación	1
		G.I.T. Servicio Integral al Ciudadano	1
		Tics (fomento al deporte)	1
		Dirección protección	1
		Despacho Del Ministro	1
		G.I.T. Actuaciones Administrativas	1
		(en blanco)	1
		G.I.T. Gestión Contable	1
		G.I.T. Gestión Presupuestal	1
	ESCANER	Correspondencia	2
	IMPRESORA LÁSER	Oficina Jurídica	2
		Despacho Del Ministro	2
		Correspondencia	2
		Almacén	2
		G.I.T. Gestión Presupuestal y G.I.T. Gestión Contable	1
		Control Interno Disciplinario	1
		Oficina Asesora de Planeación	1
		Despacho Del Viceministerio del Deporte	1
		G.I.T. Talento Humano	1
		Dirección protección	1
		G.I.T. Tesorería	1
		Secretaría General	1

	NOMBRE ENTIDAD	 
	INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	

		Control Interno	1
		G.I.T. Contratación	1
		G.I.T. Servicio Integral al Ciudadano	1
		G.I.T Infraestructura	1
	PC ESCRITORIO	G.I.T. Deporte Aficionado	3
		G.I.T. Talento Humano	3
		G.I.T. Tesorería	1
		Herramientas y Recursos	1
		G.I.T. Gestión Contable	1
	PORTÁTIL	Oficina De Control Interno	4
		Control Interno	3
		G.I.T. Tecnología de la Información y las Comunicaciones - TICS	2
		Oficina Asesora de Planeación	3
		Secretaría General	2
		G.I.T. Planeación y Gestión	2
		G.I.T. Tesorería	1
		Oficina Jurídica	1
		Dirección Vigilancia y Control	1
		G.I.T. Gestión Administrativa	1
		G.I.T. Gestión Presupuestal	1
		Despacho Del Ministro	1
		Herramientas y Recursos	1
		Almacén	1
		G.I.T Infraestructura	1
		Despacho Del Viceministerio del Deporte	1
		G.I.T. Actividad física	1
		G.I.T. Gestión Contable	1
		G.I.T. Servicio Integral al Ciudadano	1
		WORKSTATION	G.I.T Infraestructura
	G.I.T. Tesorería		5
G.I.T. Gestión Presupuestal	4		
G.I.T. Tecnología de la Información y las Comunicaciones - TICS	3		
G.I.T. Gestión Contable	3		
Correspondencia	1		
Oficina Jurídica	1		
Herramientas y Recursos	1		
Total General		154	

	NOMBRE ENTIDAD	 
	INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	

Sede CAR:

Sede	Tipo de Elemento	Dependencia	Total
CAR	ALL IN ONE	G.I.T. Laboratorio Control al Dopaje	8
		Correspondencia	8
		G.I.T. Actuaciones Administrativas	6
		G.I.T. Juegos y Eventos Deportivos	5
		G.I.T. Deporte Profesional	3
		Grupo de Liquidación	2
		G.I.T. Tecnología de la Información y las Comunicaciones - TICS	1
		G.I.T. Deporte Aficionado	1
		G.I.T. Deporte Rendimiento Paralímpico	1
		G.I.T. Organización Nacional Antidopaje	1
		G.I.T. Gestión Administrativa	1
		Posicionamiento y liderazgo deportivo	1
		G.I.T. Deporte Rendimiento Convencional	1
		G.I.T. Talento y Reserva Deportiva	1
	ESCANER	G.I.T. Laboratorio Control al Dopaje	1
		Correspondencia	1
	IMPRESORA LÁSER	G.I.T. Laboratorio Control al Dopaje	7
		G.I.T. Talento y Reserva Deportiva	5
		G.I.T. Gestión Administrativa	3
		Dirección Vigilancia y Control	2
		Correspondencia	1
	PC ESCRITORIO	G.I.T. Laboratorio Control al Dopaje	3
		G.I.T. Tecnología de la Información y las Comunicaciones - TICS	2
	PORTÁTIL	G.I.T. Organización Nacional Antidopaje	2
	WORKSTATION	G.I.T. Tecnología de la Información y las Comunicaciones - TICS	2
Total General			69

Tabla 10. Equipos Intervenidos por Ubicación.

6. Hallazgos Durante el Mantenimiento Preventivo

Durante el mantenimiento se encontraron las siguientes novedades:

En el desarrollo del mantenimiento no se pudo ejecutar el equipo ubicado en Secretaria general a nombre de Marcela Montes, ya que en una esquina la pasta de la carcasa parece quemada y no permitio la apertura del mismo.

