



Agencia
Nacional de
Seguridad Vial

GESTIÓN FINANCIERA

LISTA DE CHEQUEO PARA APLICAR A LAS SOLICITUDES DE PAGO

Código: ANSV-FIN-FO-01

Versión: 06

Fecha: 2023-01-03

Ítem	DOCUMENTO	REQUISITOS	CUMPLE	
			SI	NO
1	Cuenta de Cobro Primer vez	Formulario de vinculación y actualización persona natural		X
		Certificación - personas naturales no asalariadas		X
		Cedula de ciudadanía (persona natural) Certificado de cámara de comercio (personas jurídicas)		X
		RUT		X
		Contrato / Convenio / Otro		X
		Acta de Inicio		X
		Certificación Bancaria Expedida por la entidad bancaria (menor a 30 días)		X
2	Factura y/o cuenta de Cobro	Cuenta de cobro		X
		Factura	X	
		Planilla de pago Aportes Seguridad Social del periodo a cobrar (Persona Natural)		X
		Certificación Aportes Parafiscales (Persona Jurídica) firmado por el representante legal y/o Revisor Fiscal	X	
		Declaración Juramentada Aportes Seguridad Social (original-Personal Natural)		X
		Informe de Supervisión/ Interventoría de Contratos/Convenios y Recibo a Satisfacción, con firma de las partes (original) ANSV-CON-FO-70.	X	
		Informe de actividades de ejecución contractual CON-FO- 56 (Únicamente persona natural)		X
3	Comprobante Entrada Almacén	Firmada por el Almacenista (Aplica para Adquisición de Bienes)		X
4	Actas	Acta de Recibo parcial (original)		X
		Informe final de supervisión Código: ANSV-CON-FO-35, cuando se trate del último pago		X
		Acta de terminación Anticipada		X
		Acta de Liquidación		X
		Designación de supervisor - en caso de modificaciones (copia)		X

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN FINANCIERA		
	LISTA DE CHEQUEO PARA APLICAR A LAS SOLICITUDES DE PAGO		
	Código: ANSV-FIN-FO-01	Versión: 06	Fecha: 2023-01-03

5	Viáticos	Certificado de Permanencia		X
		Autorización Gastos de desplazamiento/viatico Código: ANSV-GRF-FO-03		X
		Certificado de recibo de informe y autorización de pago de viáticos o gastos de viaje ANSV-GRF-FO-05		X
		Soportes de Gastos por desplazamiento		X
6	Otros soportes	Memorando a contratos (Informes y/o productos)		X
		CDR Convenios Interadministrativos		X
		Soportes para aplicación de deducciones de Retención (Medicina Prepagada, Intereses de vivienda y Dependientes)		X

Declaro que conozco las obligaciones Fiscales Vigentes derivadas del acto administrativo que soporta la solicitud de pago anexa

Nombre del supervisor: ANGELA RIVEROS SIERRA

Cargo del Supervisor del Contrato: Profesional Especializado Grupo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma del Supervisor

Nombre ó razón social: UNION TEMPORAL SINERGY MICROHARD

NIT o CC: 901401558-7

Dependencia: Grupo de Tecnología de la Información en las Comunicaciones

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN CONTRACTUAL		
	INFORME DE SUPERVISIÓN / INTERVENTORIA DE CONTRATOS/CONVENIOS Y RECIBO A SATISFACCIÓN		
	Código: ANSV-CON-FO-70	Versión: 01	Fecha: 2022-10-26

FECHA INFORME: 14 febrero de 2023

Con fundamento en lo establecido en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993, y los artículos 82, 83, 84 y 85 de la Ley 1474 de 2011, se procede a rendir informe de supervisión de la OC No. 74054– 2021, por medio del cual recibo a satisfacción el cumplimiento de las actividades del contratista/Entidad dentro del período respectivo y se soporta el pago/desembolso a efectuar.

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO / CONVENIO:

NUMERO DE CONTRATO	OC-74054
OBJETO	“Contratar los servicios de Conectividad para la Agencia Nacional de Seguridad Vial”.
CONTRATISTA	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.- ETB S.A. E.S.P.
NOMBRE SUPERVISOR/INTERVENTOR	Angela Riveros Sierra
PLAZO DE EJECUCIÓN	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	10/08/2021
FECHA DE INICIO	10/08/2021
PRÓRROGA No.	N/A
FECHA INICIAL DE TERMINACIÓN	10/08/2023
FECHA DEFINITIVA DE TERMINACIÓN	10/08/2023
VALOR	
VALOR INICIAL	CUARENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$43.746.888)
ADICIÓN No.	N/A
REDUCCIONES PRESUPUESTALES	N/A
VALOR TOTAL	CUARENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$43.746.888)
RESUMEN DE LAS NOVEDADES CONTRACTUALES	N/A
FORMA DE PAGO	De conformidad con lo establecido por la cláusula 10 (Acuerdo marco de precios) del contrato, la forma de pago se indicó de la siguiente manera: “Se pagarán mensualmente los servicios efectivamente prestados por parte del proveedor”

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN CONTRACTUAL		
	INFORME DE SUPERVISIÓN / INTERVENTORIA DE CONTRATOS/CONVENIOS Y RECIBO A SATISFACCIÓN		
	Código: ANSV-CON-FO-70	Versión: 01	Fecha: 2022-10-26

términos y condiciones establecidos dentro del acuerdo y los demás documentos que forman parte integral del mismo. Clausula 11 Obligaciones de los Proveedores.	oportunidad, y la entrega a tiempo de la facturación correspondiente a fin de tener normalizada la ejecución de los recursos solicitados para esta.	Indicadores cumplimiento y gestión reportados en el informe emitido por el proveedor.			
---	---	---	--	--	--

4. OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

Indicar, si hay lugar a ello y de acuerdo con el cumplimiento de las obligaciones y análisis de estas, las recomendaciones y observaciones acerca del cumplimiento de las obligaciones del contratista, del desempeño del contratista.

N/A

5. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL (Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Leyes 828 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y 1562 de 2012, Decretos 1072 de 2015 y 1273 de 2018 y demás normas concordantes)

El supervisor del contrato / convenio verificó **Si X No** el cumplimiento de las obligaciones del contratista con los sistemas de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, información que se puede constatar en la planilla o certificación de pago correspondiente al periodo aquí relacionado.

6. NOVEDADES O SITUACIONES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO

No se presentaron novedades durante la ejecución.

7. ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO Y MONITOREO A LA MATRIZ DE RIESGO DEL CONTRATO

Se ha realizado el monitoreo por parte de la supervisión/interventoría, de acuerdo con el tratamiento y/o control de los riesgos establecido en la matriz de los estudios previos del contrato o solicitud de contrato, evidenciándose que Si X No hay materialización de estos.

8. CONSTANCIAS

La Supervisora Angela Riveros Sierra, acredita que el contrato/convenio se ejecutó en el porcentaje señalado en el presente documento y se verifica que el contratista/Entidad dio cumplimiento a las actividades respectivas para el periodo que se reporta, de conformidad con lo señalado en su informe de Actividades, y no se adelantaron procesos de incumplimiento.

Así mismo, en mi calidad de supervisor del contrato/convenio dejo constancia que en el marco de lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista ha dado cumplimiento a los pagos por concepto de: Aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales.

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN CONTRACTUAL		
	INFORME DE SUPERVISIÓN / INTERVENTORIA DE CONTRATOS/CONVENIOS Y RECIBO A SATISFACCIÓN		
	Código: ANSV-CON-FO-70	Versión: 01	Fecha: 2022-10-26

9. RECIBO A SATISFACCIÓN Y AUTORIZACIÓN DE PAGO

De conformidad con las actividades de seguimientos establecidas en el manual de contratación de la ANSV y de acuerdo con las obligaciones pactadas en cada contrato, en este espacio se debe dejar expresa constancia del recibo a satisfacción de los bienes, obras o servicios que en el periodo son recibidos por la supervisión/interventoría, para lo cual se debe considerar:

a. Si durante el periodo certificado se ha realizado la recepción de productos, obras, bienes o servicios, derivados de la ejecución del contrato, se debe dejar constancia de la fecha de aprobación de este, y realizar la identificación y descripción producto bien o servicio recibido, dejando constancia que el bien o producto recibido por la Entidad corresponde al contratado.

b. En el caso de los contratos de obra pública, se deben identificar las obras recibidas, pudiéndose generar anexos al informe que permitan detallar el alcance de las mismas.

c. En los contratos de suministro y compraventa las características físicas de los mismos tales como: Clase, serie, marca, estado, calidad y cantidad, valor unitario, valor total, fechas de recibo, período cobrado y en general todas las circunstancias de modo tiempo y lugar en que se ejecutó el contrato, dejando constancia que el bien o producto recibido por la Entidad corresponde al contratado.

Finalmente se dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones contractuales y autorizar el pago de las sumas que correspondan.

Para el caso de contratos de prestación de servicios profesionales se sugiere la siguiente redacción.

*Que teniendo en cuenta el cumplimiento de las actividades del contratista durante el período que se reporta en el presente informe, se expide el presente recibo a satisfacción y por lo tanto autorizo pagar la suma **CINCUENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL DOCIENTOS SEIS PESOS CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS M/CTE (\$ 55.857.206.69)***

10. IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUPERVISOR/INTERVENTOR

DEPENDENCIA: GRUPO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y DE LAS COMUNICACIONES

NOMBRE SUPERVISOR/INTERVENTOR: ANGELA RIVEROS SIERRA

CARGO SUPERVISOR (CONTRATO DE INTERVENTORIA): PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 16

FIRMA: _____

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN CONTRACTUAL		
	INFORME DE SUPERVISIÓN / INTERVENTORIA DE CONTRATOS/CONVENIOS Y RECIBO A SATISFACCIÓN		
	Código: ANSV-CON-FO-70	Versión: 01	Fecha: 2022-10-26

NOTAS:

Nota 1. Las evidencias que soportan el cumplimiento de las obligaciones del contrato se deben aportar en físico (Si se requiere) o identificar el enlace de acceso al lugar donde se encuentra alojada virtualmente la información. Es de anotar que los contratistas que tengan la obligación de entregar productos o que sus evidencias se encuentren en planos, fotos o cualquier otro insumo como resultado de una actividad de campo, deben anexar las evidencias en disco compacto.

Nota 2. La columna Verificación del cumplimiento de las obligaciones es de obligatorio diligenciamiento, en el cual el supervisor dejará constancia tanto del cumplimiento de las actividades del contratista como de la verificación de los soportes entregados, sin perjuicio del seguimiento a los aspectos administrativos, financieros, contables y jurídicos establecidos en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011.

**MIEMBROS DE LA
UNION TEMPORAL**

SINERGY &
LOWELLS SAS
NIT.830.078.090-1
Participación 50%

MICROHARD SAS
NIT.800.250.721-6
Participación 50%

**UNIÓN TEMPORAL SINERGY
MICROHARD**

CRA 7BIS A 123 79

Bogotá, D.C., Bogotá, Colombia

NIT 901401558 - 7

Autorización de numeración de facturación electrónica

No. 18764040045381 del 23/11/2022 al 23/11/2023

Habilita numeración de:

SLMH-279 al SLMH-2000

Régimen: Impuesto sobre las ventas - IVA

Responsabilidad fiscal:

R-99-PN No Aplica - Otros

Régimen: Impuesto sobre las ventas - IVA

Factura Electronica de Venta No. SLMH309

Fecha de emisión: 10/02/2023 03:31:23 PM

Fecha de validación DIAN: 10/02/2023 03:37:22 PM

Fecha de vencimiento: 12/03/2023

Plazo (Días): 30

Codigo de Moneda COP

Tasa de Cambio

Orden de Compra 101788

Remisión

Pedido

Asesor

Aviso de Recibo

Cliente: PATRIMONIOS AUTONOMOS DE LA SOCIEDAD
FIDUCIARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO
NIT. 830053630 - 9

Dirección: Av Esperanza Calle 24 # 60-50 Piso 9

Codigo Cliente 12

Teléfono: 3212784498

Dirección Despacho:

Contacto:

Ciudad: Bogotá, D.C

Departamento: Bogotá

País: Colombia

Item	Referencia	Descripción	Cant.	Unidad de Medida	Precio Unitario	Cargos y Descuentos	Impuestos	Rte Fte	Valor Total
1	mst02--1 - IT-MS-01-73-a-	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_ Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	1,00	unidad	COP 5,590,102.22	COP 0.00	IVA(19%)		COP 5,590,102.22
2	mst02--2 - IT-MS-01-73-a-	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_ Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	1,00	unidad	COP 5,590,102.22	COP 0.00	IVA(19%)		COP 5,590,102.22
3	mst02--3 - IT-MS-02-541-a-	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_ Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	1,00	unidad	COP 11,364,963.22	COP 0.00	IVA(19%)		COP 11,364,963.22
4	mst02--4 - IT-MS-02-379-a-	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_ Especializado en Bases de Datos - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	1,00	unidad	COP 11,364,963.22	COP 0.00	IVA(19%)		COP 11,364,963.22
5	mst02--5 - IT-MS-05-2629-a-	Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_ Agente Gestor en Operaciones de TI - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	1,00	unidad	COP 13,028,698.27	COP 0.00	IVA(19%)		COP 13,028,698.27

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

CUFE 05d6d93f98e16d4f79b7b7300dc014c3314827e84f346de879c9833fa3b45e8b4602e32f73187843ed1f1310e5c7a49c



**MIEMBROS DE LA
UNION TEMPORAL**SINERGY &
LOWELLS SAS
NIT.830.078.090-1
Participación 50%MICROHARD SAS
NIT.800.250.721-6
Participación 50%**UNIÓN TEMPORAL SINERGY
MICROHARD**

CRA 7BIS A 123 79

Bogotá, D.C., Bogotá, Colombia

NIT 901401558 - 7

Autorización de numeración de facturación electrónica

No. 18764040045381 del 23/11/2022 al 23/11/2023

Habilita numeración de:

SLMH-279 al SLMH-2000

Régimen: Impuesto sobre las ventas - IVA

Responsabilidad fiscal:

R-99-PN No Aplica - Otros

Total de items: 5**Observaciones**

Servicio correspondiente del 01 al 31 de Enero 2023

Forma de pago: Crédito**Medio de pago:** Transferencia Débito Bancaria**Subtotal:** COP 46,938,829.15

IVA(19%)

COP 8,918,377.54

Impuestos: COP 8,918,377.54**Retenciones:** COP 0.00**Cargos de la factura:** COP 0.00**Descuentos de la factura:** COP 0.00**Anticipos:** COP 0.00**Total** COP 55,857,206.69**Neto a pagar** COP 55,857,206.69

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

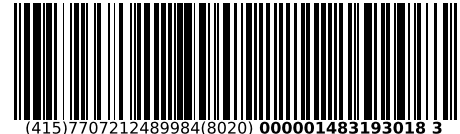
CUFE 05d6d93f98e16d4f79b7b7300dc014c3314827e84f346de879c9833fa3b45e8b4602e32f73187843ed1f1310e5c7a49c



2. Concepto Actualización

4. Número de formulario

14831930183



(415)7707212489984(8020) 000001483193018 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

9 0 1 4 0 1 5 5 8

6. DV

7

12. Dirección seccional

Impuestos de Bogotá

14. Buzón electrónico

3 2

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente

Persona jurídica

1

25. Tipo de documento

26. Número de Identificación

27. Fecha expedición

Lugar de expedición

28. País

29. Departamento

30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social

UNIÓN TEMPORAL SINERGY - MICROHARD

36. Nombre comercial

37. Sigla

UBICACIÓN

38. País

COLOMBIA

1 6 9

39. Departamento

Bogotá D.C.

1 1

40. Ciudad/Municipio

Bogotá, D.C.

0 0 1

41. Dirección principal

CR 7 BIS A 123 79

42. Correo electrónico

isabel.rios@sinergyLOWELLS.com

43. Código postal

44. Teléfono 1

6 0 0 1 1 5 5

45. Teléfono 2

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal

46. Código

4 6 5 1

47. Fecha inicio actividad

2 0 2 0 0 7 0 3

Actividad secundaria

48. Código

9 5 1 1

49. Fecha inicio actividad

2 0 2 0 0 7 0 3

Otras actividades

50. Código

6 2 0 9

Ocupación

51. Código

52. Número establecimientos

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26

07- Retención en la fuente a título de rent

14- Informante de exogena

48 - Impuesto sobre las ventas - IVA

52 - Facturador electrónico

DOCUMENTO CERTIFICADO SIN

Obligados aduaneros

54. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

Exportadores

55. Forma 56. Tipo Servicio 1 2 3 57. Modo 58. CPC

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos

SI

NO

X

60. No. de Folios:

0

61. Fecha

2022 - 06 - 07 / 11 : 17: 48

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.

Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre RIOS CARREÑO EVIS ISABEL

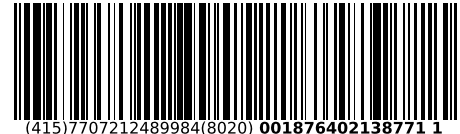
985. Cargo Representante legal Certificado

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario

18764021387711



(415)7707212489984(8020) 001876402138771 1

5. Número de Identificación Tributaria - NIT 9 0 1 4 0 1 5 5 8	6. DV 7	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
11. Razón social UNIÓN TEMPORAL SINERGY - MICROHARD					
12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá					Cód. 3 2
24. Dirección CR 7 BIS A 123 79					
25. País Colombia		26. Departamento Bogotá D.C.		27. Municipio Bogotá, D.C.	

La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conforme a la facultad discrecional establecida en el artículo 684 - 2 del Estatuto Tributario y en virtud de lo estipulado en la Resolución 0042 del 05/05/2020, por la cual se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación; previo estudio y evaluación de la solicitud realizada por el contribuyente, representante legal o apoderado debidamente acreditado; determina autorizar los rangos de numeración de facturación y/o documento equivalente. En los casos, en que se agote dicha numeración antes de culminar su vigencia, el interesado tendrá derecho a solicitar una nueva autorización, de acuerdo con el trámite establecido.

Las vigencias de los rangos de numeración de facturación, se contarán a partir de la formalización de éste documento oficial.

Si el obligado a facturar; no hubiere agotado la numeración de facturación transcurrido el término de la vigencia autorizada, con 15 días de antelación podrá solicitar la habilitación de la numeración sobrante.

Cuando se trate de una solicitud de inhabilitación de la numeración de facturación y/o documento equivalente, la vigencia es permanente, por lo tanto, no procede la habilitación de dichos rangos.

Nota: La no adopción o violación de los sistemas técnicos de control, dará lugar a la sanción establecida en el artículo 684-2 del E.T

Firma del funcionario autorizado

Firma del solicitante



1001. Apellidos y nombres RIOS CARREÑO EVIS ISABEL
1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía
1003. No. Identificación 38289032 1004. DV 5
1005. Cod. Representación Representante Legal Principal
1006. Organización UNIÓN TEMPORAL SINERGY - MICROHARD

984. Apellidos y nombres
985. Cargo
989. Dependencia SUBDIRECCION DE FACTURA ELECTRONICA Y SOLUCI
990. Lugar administrativo
991. Organización U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACION
992. Área
993. Establecimiento

997. Fecha formalización 2 0 2 1 - 1 1 - 1 8 / 1 3 : 2 4 : 5 9

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario

18764021387711



(415)7707212489984(8020) 001876402138771 1

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
9 0 1 4 0 1 5 5 8	7				

11. Razón social

UNIÓN TEMPORAL SINERGY - MICROHARD

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

29. Establecimiento	UNIÓN TEMPORAL SINERGY - MICROHARD CR 7 BIS A 123 79					
1	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	SLMH	101	2,000	12
2	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
3	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
4	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
5	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
6	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
7	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
8	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
9	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
10	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
11	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia

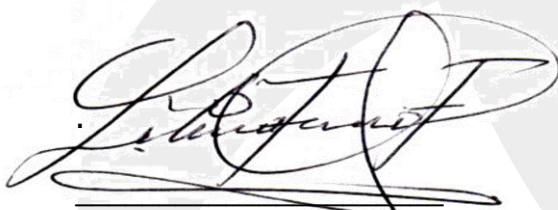
34. Tipo solicitud	Cód.
HABILITACIÓN	2

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

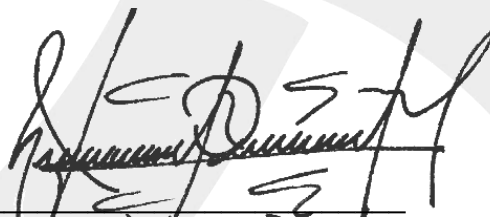
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los nueve (09) días del mes de febrero de 2023.



LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T



NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **38.289.032**

RIOS CARREÑO

APELLIDOS

EVIS ISABEL

NOMBRES

Evís Isabel Ríos

FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO

06-JUN-1980

**VALLEDUPAR
(CESAR)**

LUGAR DE NACIMIENTO

1.55

ESTATURA

O+

G.S. RH

F

SEXO

24-JUN-1998 HONDA

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos Ariel Sánchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES



A-1500150-00411409-F-0038289032-20121113

0031631065A 2

1371994369

CONSEJO DEL ESTADO CIVIL

CERTIFICACIÓN

Nos complace informar que nuestro cliente **UNION TEMPORAL SINERGY-MICROHARD** Identificado con Nit **901401558** es cliente Activo de nuestra entidad, a través de la cuenta ahorros N° **247869571** la cual se encuentra vigente.

Por lo anterior podemos afirmar que la mejor carta de presentación de **UNION TEMPORAL SINERGY-MICROHARD** es ser un "cliente activo de Banco de Occidente".

Expedimos esta certificación hoy 06 de diciembre de 2022 dirigida a:
UNION TEMPORAL SINERGY-MICROHARD

Cordialmente,




ELLEN TATIANA PEREZ CALDERON
Gerente de Banca Intermedia
Of. Avenida Ciudad de Cali 517.

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

SINERGY & LOWELLS S.A.S

NIT 830.078.090-1

CERTIFICA

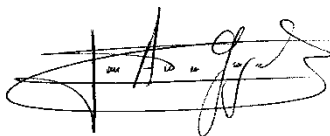
BAJO JURAMENTO:

Que la sociedad **SINERGY & LOWELLS S.A.S**, da estricto cumplimiento con el pago de salarios, prestaciones sociales y las obligaciones con los sistemas de salud, riesgos laborales ARL, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, instituto de bienestar familiar ICBF y Servicio Nacional de aprendizaje – SENA, dando cumplimiento con la ley 1607 de Diciembre 26 de 2012, y Decreto 0862 de Abril 26 de 2013, y en la fecha se encuentra a paz y salvo por dichos concepto, durante la vigencia de la sociedad, así mismo durante la vigencia de la orden de compra 58768 e incluyendo los últimos doce (12) meses, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Decreto 1670 de 2007.

De igual manera certifico que a partir del 1 de septiembre de 2013, la compañía realiza la autorretención del impuesto sobre la renta para la equidad –CREE.

Esta certificación se expide para dar cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la ley 789 de Diciembre 27 de 2002 y Art 1 de la ley 828 de 2003.

Dada en Bogotá, D.C. a los cuatro (04) días del mes de enero de dos mil veintitrés (2023).



JOSE ANTONIO GONZALEZ C

Revisor fiscal

C.C. 19.271.355

T.P 12423-T

SINERGY & LOWELLS S.A.S

BOGOTÁ D.C. Cra 7 Bis A No. 123-79 PBX: 600 1155

MEDELLÍN Carrera 43 A # 1 SUR – 50 San Fernando Plaza Torre 1, Oficina 0620

PBX: 6041869

Bogotá, Enero 02 de 2023

**DECLARACIÓN JURAMENTADA DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y
APORTES PARAFISCALES (PERSONAS JURÍDICAS)**

Yo, JOSE JAIRO MOTTA CEPEDA, identificado con C.C. No. 19.197.735 de Bogotá, y con Tarjeta Profesional No. 47958-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, en mi condición de Revisor Fiscal de **MICROHARD S.A.S.**, identificado con NIT: **800.250.721-6**, debidamente inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, los estados financieros de la compañía, certifico el pago de los aportes de seguridad social (pensión, salud y riesgos profesionales) y de los aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar familiar ICBF, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Caja de Compensación Familiar) y la correspondiente Nómina, pagados por la compañía durante los últimos seis (6) meses, dichos pagos corresponden a los montos contabilizados y cancelados por la compañía durante dichos 6 meses, y CAS. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y 23 de la Ley 1150 de 2007

Cordialmente,



JOSE JAIRO MOTTA CEPEDA

C.C. No. ~~19.197.735~~ de Bogotá
Matrícula Profesional No. 47958-T
Revisor Fiscal

CONFORMACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL

En la ciudad de Bogotá a los 03 días del mes de Julio del año 2020, entre quienes suscriben este documento, de una parte **MICROHARD S.A.S.**, identificada con Nit 800.250.721-6, legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, representada legalmente por **JORGE URIEL NOVA MONTAÑO** mayor de edad, domiciliado en Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía número 19.329.814, expedida en Bogotá, en su condición de Gerente General, y Representante Legal de la misma, por una parte, y por la otra **SINERGY & LOWELLS S.A.S.**, identificada con Nit 830.078.090-1, legalmente constituida y con domicilio principal en Bogotá, representada legalmente por **EVIS ISABEL RIOS CARREÑO**, mayor de edad, domiciliada en Bogotá identificada con la cédula de ciudadanía número 38.289.032, expedida en Honda, quien obra en su calidad de Representante Legal de la misma. Han decidido conformar una Unión Temporal, la cual se denominará Unión Temporal **SINERGY - MICROHARD** y se regirá por las siguientes cláusulas:

Primera. - Objeto y Alcance: El objeto de la Unión Temporal consiste en la presentación conjunta a COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, de una propuesta para la adjudicación, celebración y ejecución del contrato para seleccionar a los Proveedores del Acuerdo Marco para Proceso de Contratación CCENEG-023-1-2020, cuyo objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de la Mesa de Servicio al amparo del Acuerdo Marco por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren la prestación del servicio de Mesa de Servicio; y (iii) las condiciones para el pago de la Mesa de Servicio por parte de las Entidades Compradoras. La Unión Temporal se compromete en caso de adjudicación, a la realización a cabalidad de los trabajos objeto del contrato dentro de las normas exigidas por la entidad y en general al cumplimiento de las obligaciones que se deriven de su ejecución. Las partes se encargarán de elaborar la propuesta técnica y económica, suministrarán el mutuo apoyo técnico, logístico y administrativo que se requiera para dicha presentación.

Segunda. - Nombre, Domicilio, teléfono y correo electrónico: La Unión Temporal se denominará Unión Temporal **SINERGY - MICROHARD**, y su domicilio será la ciudad de Bogotá, con dirección en la Carrera 7 Bis A No 123 - 79, teléfono 6001155 y correo electrónico isabel.rios@sinergylowells.com.

Tercera. – Condiciones y Extensión de la Participación de acuerdo con la ley: La participación de cada una de las partes que conforman el cien por ciento (100%), de la Unión Temporal no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la entidad, y serán distribuidas de la siguiente forma:

INTEGRANTES	% DE PARTICIPACIÓN	LABOR A DESARROLLAR EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO
MICROHARD S.A.S.	50	Correcta ejecución cumpliendo los Términos de Referencias, anexos, adendas y demás según Requerimiento en el Acuerdo Marco De Precios De Mesa De Servicio
SINERGY & LOWELLS S.A.S.	50	Correcta ejecución cumpliendo los Términos de Referencias, anexos, adendas y demás según

CONFORMACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL

		Requerimiento en el Acuerdo Marco De Precios De Mesa De Servicio
--	--	--

Cuarta. - Obligaciones y Sanciones: Los miembros de la Unión Temporal responderán solidariamente en cada uno de los compromisos que esta celebre con la entidad. Las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal, (numeral 2, del artículo 7º de la ley 80 de 1993).

Quinta. – Duración: La duración de la unión temporal en caso de salir favorecida con la adjudicación será igual al tiempo del contrato y un (1) año más. En todo caso la unión temporal durará todo el término necesario para atender los ofrecimientos hechos.

Sexta. – Cesión: No se podrá ceder en todo o en parte la participación de alguno de los integrantes de la Unión Temporal, entre ellos. Cuando se trate de cesión a un tercero se requerirá aprobación escrita previa de la entidad, quien se reserva la facultad de aprobar dicha cesión.

Séptima. - Representante Legal de la Unión Temporal: La Unión Temporal designa como representante legal de ésta, a la señora EVIS ISABEL RIOS CARREÑO domiciliado en Bogotá, identificado con la cédula de ciudadanía número 38.289.032 de Honda, el cual está facultado para contratar, comprometer, negociar y representar a la unión temporal, igualmente se nombra como suplente del representante legal el señor JORGE URIEL NOVA MONTAÑO, domiciliado en Bogotá, con cédula de ciudadanía No. 19.329.814 de Bogotá.

Octava. Facturación y forma de pago: Los integrantes de la unión temporal acuerdan que la facturación y pagos se realizarán a nombre de la Unión Temporal con su propio NIT y consecutivo de facturación.

Para constancia y aprobación, el presente documento se firma en la ciudad de Bogotá a los 03 días del mes de Julio de 2020, por quienes intervinieron.

CONFORMACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL


Firma representante legal del Integrante 2

JORGE URIEL NOVA MONTAÑO
CC 19.329.814 de Bogotá
Representante Legal
MICROHARD S.A.S.
Nit: 800.250.721-6
Dirección: AV Calle 72 No. 20 – 03
Of. 503
Teléfono: 2102564


Firma representante legal del Integrante 1

EVIS ISABEL RIOS CARREÑO
CC 38.289.032 de Honda
Representante Legal
SINERGY & LOWELLS S.A.S
Nit: 830.078.090-1
Dirección: Carrera 7 Bis A No. 123 – 79
Teléfono: 6001155

ACEPTO


Firma representante legal del Integrante 1

EVIS ISABEL RIOS CARREÑO
CC 38.289.032 de Honda
Representante Legal
UNIÓN TEMPORAL
SINERGY - MICROHARD
Dirección: Carrera 7 Bis A No. 123 – 79
Teléfono: 6001155

ACEPTO


Firma representante legal del Integrante 2

JORGE URIEL NOVA MONTAÑO
CC 19.329.814 de Bogotá
Representante Legal Suplente
UNIÓN TEMPORAL
SINERGY - MICROHARD.
Dirección: Carrera 7 Bis A No. 123 – 79
Teléfono: 6001155

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Informe De Gestión Mensual



Contrato Orden de compra N° 101788

PERIODO

01 / 2023

Página 1 de 22

Informe de Gestión 01 de Enero al 31 de Enero de 2023

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

DATOS GENERALES

CONTRATO	OC101788
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	03 de enero de 2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Brindar información sobre el estatus del proyecto mesa de ayuda para la Agencia Nacional de Seguridad Vial, en donde se pueda evidenciar mes a mes el tratamiento de los casos escalados a la mesa y la prestación de los servicios en tecnologías de información y comunicaciones -TIC, información sobre la operación y soporte, mantenimiento y en general la gestión integral de la mesa de servicios en sus niveles 1 y 2.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	1 de enero de 2023 al 31 de enero de 2023
PRESENTADO POR:	Luis Ortiz
ENTREGADO A:	Ing. Angela Riveros Director Oficina de Sistemas e Informática
INFORME NUMERO:	18

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Tabla de contenido

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ans).....	4
2. Resultado medición de los indicadores (ANS) del servicio	6
3. Análisis por cada acuerdo de nivel de servicio	7
a. Calidad y oportunidad en los reportes entregados.	7
b. Rendimiento del perfil contratado.	7
c. Puntualidad del perfil contratado.	7
d. Verificación del cumplimiento del perfil exigido.....	8
e. Rotación máxima.....	8
f. Atención Canal Telefónico y/o línea celular.	8
g. Atención de canal (C) email y canales de autogestión.	9
h. Resolución de tickets Nivel 1.....	10
i. Resolución de tickets Nivel 2.....	11
j. Cierre de Tickets.....	12
k. Escalamiento de Tickets.....	13
l. Resolución de Tickets VIP.....	14
m. Porcentaje de satisfacción de calidad.	16
n. Calidad de escalamiento del proceso de gestión de garantías.....	17
o. Tickets Reabiertos.....	17
p. Documentación de Tickets.....	18
r. Entrega de informe de operación y gestión.	19
4. Datos generales del servicio.....	19
4.1 Canal Telefónico.....	19
4.2 Registro de casos de soporte.....	19
5. Presentación de Aspectos Relevantes	21
6. Acciones de mejora recomendadas:.....	22

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ans)

En cuando se indican los ANS del Acuerdo Marco de Precios de Mesas de Ayuda que aplican medición para los servicios contratados por el cliente según Orden de compra.

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	MEDICIÓN	META ANS ORO
Calidad y oportunidad en los reportes entregados.	Devoluciones máximas por cada reporte ≤ 2 devoluciones de un mismo reporte.	≤ 2 devoluciones de un mismo reporte.
Rendimiento del perfil contratado.	Actividades no ejecutadas según cronograma o actividades de trabajo a ejecutar en el periodo.	0 actividades no Ejecutadas.
Puntualidad del perfil contratado.	Retraso en el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado. Incumplimiento en la hora de inicio y fin de las actividades pactadas	<2 retrasos en el inicio y fin de las actividades.
Verificación del cumplimiento del perfil exigido	Cumple con las características que indica la ficha técnica para cada perfil.	El perfil se ajusta al definido
Rotación máxima.	Cambio en el perfil contratado inicialmente asignado.	1 rotación por cada dos (2) meses
Tiempo de asignación de un nuevo perfil en caso de rotación	Tiempo que tarda el perfil en estar disponible en sitio o virtual para atender los requerimientos de la entidad	≤ 5 días hábiles
Atención Canal Telefónico	Número de llamadas atendidas antes de (30 segundos) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo	97%/30 seg
Atención de canal (C) email	Numero de Requerimientos del Canal (Email) atendidos antes de (5 minutos) / Número Total de requerimientos del Canal.	97%/5 min
Atención de canal (C) Autogestión	Respuesta Automática.	97%
Resolución de tickets Nivel 1 (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo. % de tickets resueltos por el nivel 1 durante el periodo	95%
Resolución de tickets Nivel 2 (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2. % de tickets resueltos por el nivel 2 durante el periodo	95%

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Cierre de tickets (C)	Número de tickets resueltos en menos de 3 Días Hábiles / número total de tickets resueltos en el periodo.	90%
Escalamiento de tickets (C)	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal.	95%
Resolución de tickets usuarios VIP (C)	Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP.	97%
Encuestas de satisfacción	Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido (4 y 5 estrellas) / Total de encuestas	95% con puntuación entre 4 y 5 estrellas en satisfacción.
Calidad en la gestión en el escalamiento del proceso de gestión de garantías.	Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo.	100%
Tiempo de reparación de equipos tecnológicos. (C).	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles. (aplica medición si se adquiere bolsa de repuestos)	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles
Tickets reabiertos (C).	Número de tickets reabiertos por solución incorrecta	5%
Documentación ticket resuelto. (C).	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes. Número de tickets sin la documentación de solución/ Número de tickets resueltos en el periodo	95%
Disponibilidad del software de gestión de la Mesa de Servicios de TI. (C).	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / número total de minutos en operación RTO incidente: 43 min.	99.9%
Entrega de informe de operación y gestión	Número de informes entregados oportunamente/número de informes que deben ser entregados	100%
Fecha de entrega del nuevo servicio parametrizado en la herramienta de Gestión de Servicios de TI del catálogo de la Entidad	Cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega en la herramienta de las parametrizaciones acordadas	<= 2 devoluciones permitidas en cada entregable

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

2. Resultado medición de los indicadores (ANS) del servicio

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	META ANS ORO	RESULTADO
Calidad y oportunidad en los reportes entregados.	<= 2 devoluciones de un mismo reporte.	0 devoluciones
Rendimiento del perfil contratado.	0 actividades no Ejecutadas.	0 actividades no ejecutadas
Puntualidad del perfil contratado.	<2 retrasos en el inicio y fin de las actividades.	0 retrasos en el inicio y fin de actividades acordadas
Verificación del cumplimiento del perfil exigido	El perfil se ajusta al definido	Perfil se ajusta al definido
Rotación máxima.	1 rotación por cada dos (2) meses	0 rotación
Tiempo de asignación de un nuevo perfil en caso de rotación	<=5 días hábiles	NA
Atención Canal Telefónico.	97%/30 seg	N/A (no se recibieron llamadas durante el periodo)
Atención de canal (C) email	97%/5 min	100%
Atención de canal (C) Autogestión	97%	100%
Resolución de tickets Nivel 1 (C)	95%	100%
Resolución de tickets Nivel 2 (C)	95%	100%
Cierre de Tickets (C)	90%	100%
Escalamiento de tickets (C)	95%	96.58%
Resolución de tickets usuarios VIP (C)	97%	100%
Encuestas de satisfacción	95% con puntuación entre 4 y 5 estrellas en satisfacción.	100%
Calidad en la gestión en el escalamiento del proceso de gestión de garantías.	100%	100%
Tickets reabiertos (C).	5%	0%
Documentación ticket resuelto. (C).	95%	100%
Disponibilidad del software de gestión de la Mesa de Servicio s de TI. (C).	99.9%	100%
Entrega de informe de operación y gestión	100%	100%

TABLA 1. RESULTADO DE INDICADORES PROYECTO MESA DE AYUDA ANSV

Fuente de información: Aranda Services Desk.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

3. Análisis por cada acuerdo de nivel de servicio

a. Calidad y oportunidad en los reportes entregados.

Indicador: Devoluciones máximas por cada reporte ≤ 2 devoluciones de un mismo reporte.

Tiene relación a la devolución de los informes mensuales entregados, en donde se identifiquen inconsistencias en los documentos formalmente entregados al cliente.

Durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2023 no se presentaron devoluciones de reportes, por lo que se cumple el indicador en mención.

El supervisor del contrato no hace ninguna recomendación ni devolución de los anexos vinculados a los informes de gestión.

Calidad y oportunidad en los reportes entregados: 0 devoluciones.

b. Rendimiento del perfil contratado.

Indicador: Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad. (1 Actividad no ejecutada)

NIVEL	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES NO EJECUTADAS
Nivel 1	Recepción de casos	0
	Tipificación de casos	0
Nivel 2	Reporte de estado de las BD	0
	Reporte de estado de los servidores	0

TABLA 2 TABLA DE RENDIMIENTO DEL PERFIL CONTRATADO PROYECTO MESA DE AYUDA ANSV

Durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2023 no se presentaron actividades no ejecutadas por el personal dispuesto para la atención de la mesa de servicios, por lo que se cumple el indicador en mención.

Rendimiento del perfil contratado: 0 actividades no ejecutadas.

c. Puntualidad del perfil contratado.

Indicador: Hasta 2 retrasos en el inicio y fin de las actividades

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2023 no se presentaron retrasos en el inicio y fin de actividades el personal dispuesto para la atención de la mesa de servicios, por lo que se cumple el indicador en mención.

Puntualidad del perfil contratado: 0 retrasos.

Fuente de información: Anexo 1 - Control de horario Enero 2023.xlsx

d. Verificación del cumplimiento del perfil exigido.

Indicador: El perfil no se ajusta al definido.

Para este indicador y en común acuerdo con el cliente los perfiles contratados se ajustaron a sus necesidades, se cumple con el perfil exigido por la entidad.

Verificación del cumplimiento del perfil exigido: perfil se ajusta al definido.

e. Rotación máxima.

Indicador: Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2).

Durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2023 no se presentó una rotación del personal asignado para el proyecto de mesa de ayuda.

Rol	Cantidad	Personal asignado
AGENTE NIVEL 1	2	Mónica Barrera Juan Betancourt
AGENTE NIVE 2 – BASE DE DATOS	1	Rogelio Camacho
AGENTE NIVEL 2 – ADMINISTRACION DE APLICACIÓN	1	Alexis Valdiris
GESTOR	1	Luis Ortiz

TABLA 3. TABLA DE PERSONAL ASIGNADO Y ROLES PROYECTO MESA DE AYUDA ANSV

Rotación máxima: 0 rotaciones.

f. Atención Canal Telefónico y/o línea celular.

Indicador: Número de llamadas atendidas antes de (Tiempo definido con Entidad) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo.

Durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2023 no se presentaron llamadas para la solicitud de un servicio o caso que haga parte la atención de la mesa de ayuda.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

g. Atención de canal (C) email y canales de autogestión.

Durante el mes de enero se recibió un total de 146 de los cuales el 92.47% (135 casos) equivale al canal de atención vía email y un 7.53% (11 casos) equivale al canal de autogestión, a continuación, detallamos el comportamiento por cada uno de los canales.

1. **Atención de canal email: Indicador:** Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (5 minutos) / Número Total de requerimientos del Canal.

Durante el periodo se recibieron 135 email, de los cuales 135 registros fueron registrados en Aranda antes de 5 minutos desde la recepción en la bandeja de correo.

Recuento de Número de caso por Tipo de registro

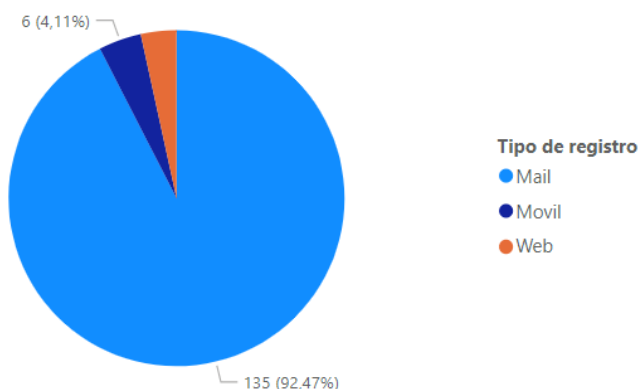


ILUSTRACIÓN 1. CASOS POR MEDIO DE INGRESO A LA MESA DE AYUDA ENERO 2023

Entre el 1 al 31 de enero de 2023, los correos que llegaban a la bandeja de entrada se registraron automáticamente en la herramienta de mesa de servicios Aranda,

El 100% se registraron menos de 5 min

Atención de canal email: 100%/5 min

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

2. **Atención de Autogestión:** **Indicador:** Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (5 minutos) / Número Total de requerimientos del Canal.

Durante el periodo de 1 de enero de 2023 al 31 de enero de 2023 se recibieron 11 casos por el medio de autogestión (Aranda) los cuales fueron atendidos de manera automática de acuerdo con la configuración aplicada, por lo que tenemos un indicador para este caso del 100%

Atención de canal autogestión: 100%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

h. Resolución de tickets Nivel 1.

Indicador: Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo.

Durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2023 se realizó la medición del ANS Resolución de tickets de Nivel 1 el cual nos presentó la siguiente información:

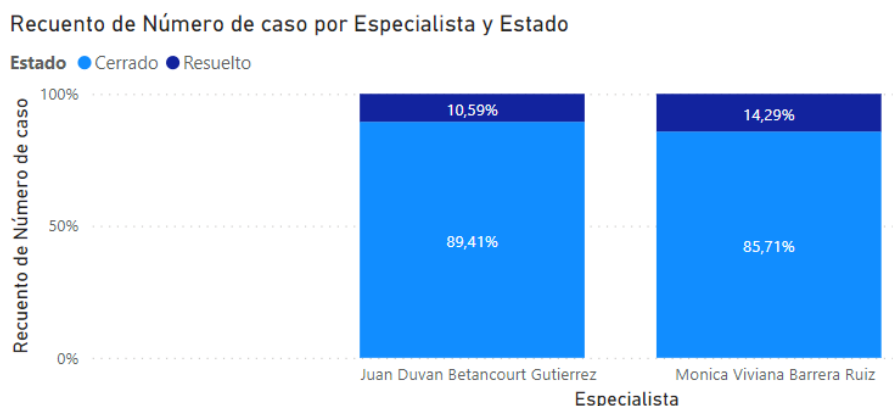


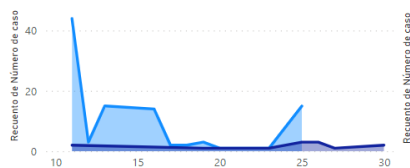
ILUSTRACIÓN 2. CASOS POR ESPECIALISTA NIEL 1 MESA DE AYUDA ENERO 2023

En este periodo se registraron 146 casos entre incidentes y requerimientos, de los cuales el 113 fueron atendidos por los agentes de nivel 1, representando el 77.39% de los casos y 33 se atendieron por el nivel 2 representando el 22.61%. Para el indicador se obtuvieron los siguientes datos:

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Recuento de Número de caso por Día y Estado

Estado ● Cerrado ● Resuelto



Tickets Resueltos y Cerrados

113

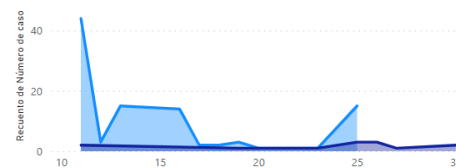
Recuento de Número de caso por Día y Estado

Tickets Abiertos

(En blanco)

Recuento de Número de caso por Día y Estado

Estado ● Cerrado ● Resuelto



Total de Tickets del Periodo

113

ILUSTRACIÓN 3. CASOS POR ESTADO NIVEL 1 MESA DE AYUDA ENERO 2023

- **Casos abiertos Nivel 1:** 0 casos
- **Casos en espera:** 0 casos
- **Casos Resueltos Nivel 1:** 113 casos
- **Total de casos de Nivel 1:** 113 casos

Resolución de tickets Nivel 1: 100%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

i. Resolución de tickets Nivel 2.

Indicador: Número de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2.

Durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2023 se realizó la medición del ANS Resolución de tickets de Nivel 2 el cual nos presentó la siguiente información:

Recuento de Número de caso por Especialista y Estado

Estado ● Cerrado ● Resuelto

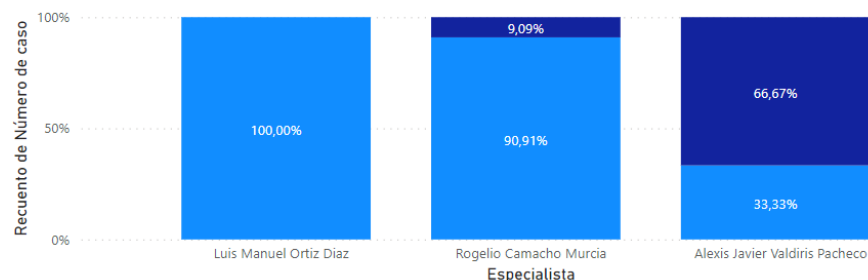


ILUSTRACIÓN 4. CASOS POR ESPECIALISTA NIVEL 2 MESA DE AYUDA ENERO 2023

Para el cálculo de este indicador se toma en cuenta la resolución efectuada por los perfiles contratados según orden de compra Nivel 2: Administración de base de datos, Administración de aplicaciones y Gestor.

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

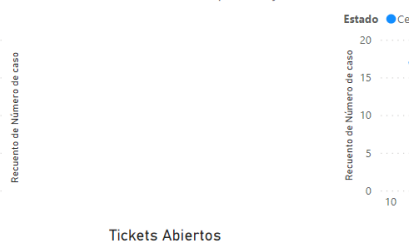
En este periodo se registraron 146 casos entre incidentes y requerimientos, de los cuales el 33 fueron atendidos por los agentes de nivel 2, lo cual representa el 22.61% de los casos. Para el indicador se obtuvieron los siguientes datos:

Recuento de Número de caso por Día y Estado



33

Recuento de Número de caso por Día y Estado



(En blanco)

Recuento de Número de caso por Día y Estado



33

ILUSTRACIÓN 5. CASOS POR ESTADO NIVEL 2 MESA DE AYUDA ENERO 2023

- **Casos abiertos Nivel 2:** 0 casos
- **Casos Escalado a proveedor:** 0 casos
- **Casos Resueltos Nivel 2:** 33 casos
- **Total de casos de Nivel 2:** 33 casos

Resolución de tickets Nivel 2: 100%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

j. Cierre de Tickets.

Indicador: Número de tickets resueltos en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo.

Durante el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de enero de 2023 se presentaron 146 casos resueltos, de los cuales representa el 100% del total de casos del periodo, de estos 146 casos, 146 se resolvieron en menos de 3 días hábiles como se observa en la siguiente gráfica:

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

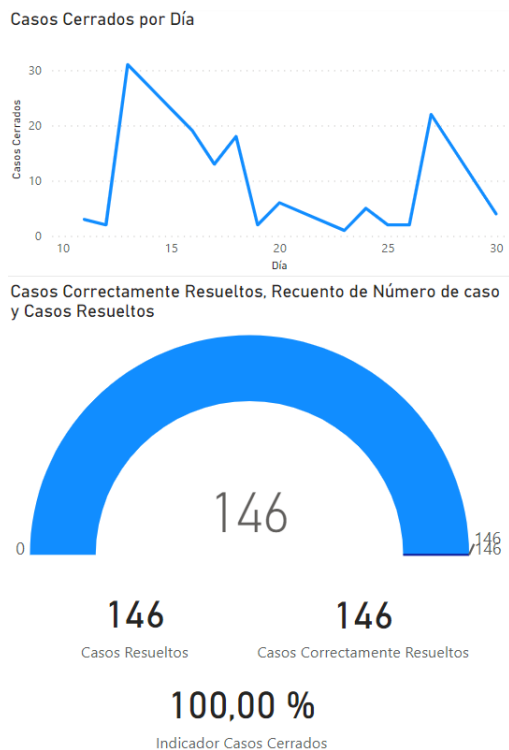


ILUSTRACIÓN 6. CASOS CERRADO ANTES DE 3 DÍAS HÁBILES MESA DE AYUDA ENERO 2023

Cierre de tickets: 100%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

k. Escalamiento de Tickets.

Indicador: Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal.

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

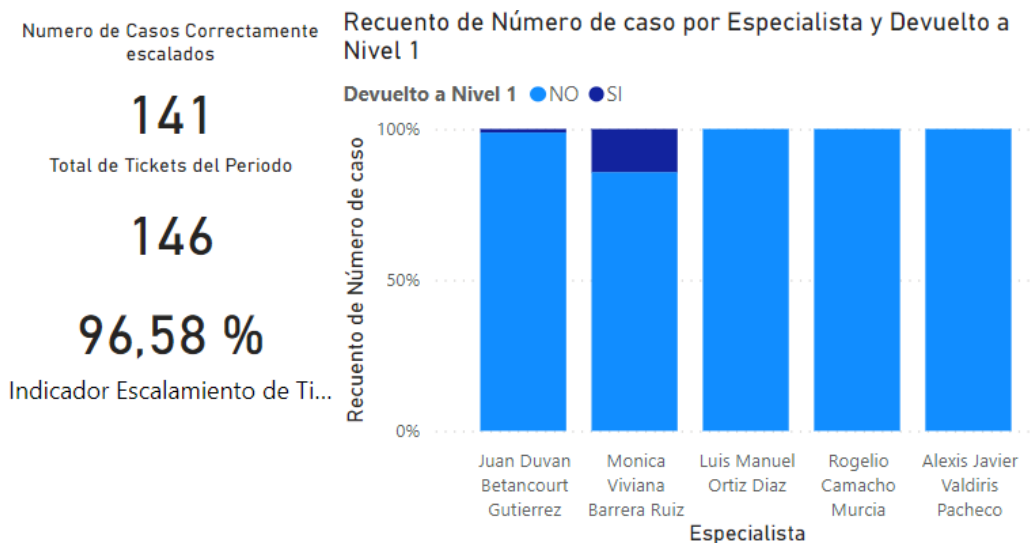


ILUSTRACIÓN 7. CASOS ESCALADOS MESA DE AYUDA ENERO 2023

Para el cálculo de este indicador se toma en cuenta el correcto escalamiento de casos efectuado por los perfiles contratados según orden de compra Nivel 2: Administración de base de datos, Administración de aplicaciones y Gestor.

Para este indicador, se identificaron los casos que fueron mal escalados y devueltos, así como los que fueron correctamente escalados, como se observa en la gráfica se obtuvieron 141 casos correctamente escalados de 146 casos durante el periodo.

Escalamiento de tickets Nivel 2: 96.58%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

I. Resolución de Tickets VIP.

Indicador: Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP.

Durante el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de enero de 2023, se recibieron 13 casos de soporte a la mesa, de los cuales 13 fueron del alcance para la atención por parte del grupo de especialistas de la UT. El total de casos que registra los usuarios VIP representa el 8.90% de los todos los casos recibidos en el periodo (146 casos).

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Casos Resueltos por Usuario

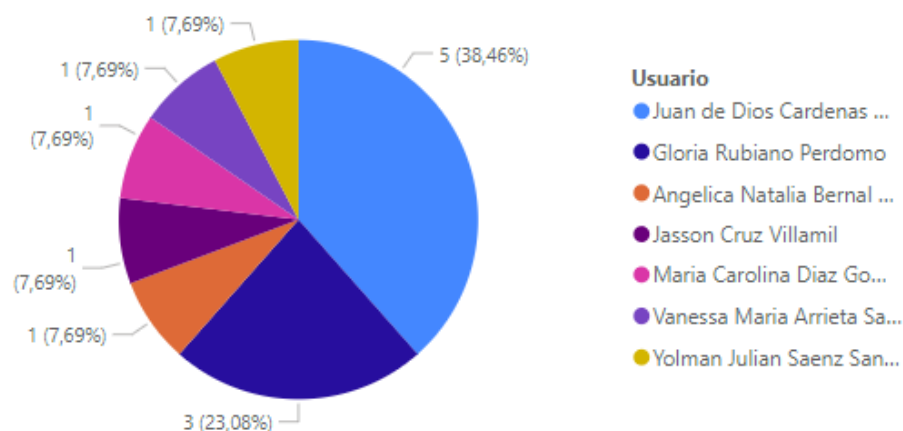


ILUSTRACIÓN 8. CASOS USUARIOS VIP MESA DE AYUDA ENERO 2023

Número de caso y Promedio de Tiempo de solución real



ILUSTRACIÓN 9. CASOS USUARIOS VIP VS TIEMPO DE ATENCIÓN MESA DE AYUDA ENERO 2023

De los 13 casos presentados durante el periodo, 13 se resolvieron antes de las 4 horas definidas por el indicador.

Resolución de tickets VIP: 100%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

m. Porcentaje de satisfacción de calidad.

Indicador: Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas

Durante el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de enero de 2023 se registraron 13 encuestas de satisfacción en las cuales se resolvieron 3 preguntas definidas en estas:

DESCRIPCIÓN	PREGUNTA	VALORES DE LA RESPUESTA
Encuesta de Satisfacción para los casos atendidos de TI	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención brindada por el especialista de soporte que atendió su caso?	
	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso?	
	¿Su caso de soporte fue resuelto por la Mesa de servicios de IT?	SI NO

TABLA 4. PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROYECTO MESA DE AYUDA ANSV

A continuación, se muestra una relación de la calificación obtenida por las 5 encuestas resueltas para las preguntas que comprenden un nivel de calificación.



ILUSTRACIÓN 10. RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ENERO 2023

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Como se observa en la ilustración, para las dos preguntas encuestadas se obtuvo un nivel de valoración de entre 4 y 5 estrellas.

Porcentaje de satisfacción de calidad: 100%

Fuente de información: Anexo 3 - Reporte de encuesta (NUEVO MODULO DE ENCUESTA).xlsx

n. Calidad de escalamiento del proceso de gestión de garantías.

Indicador: Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo.

De acuerdo con lo indicado anteriormente, durante el periodo no hubo escalamientos incorrectos ante proveedores de gestión de garantías

Calidad de escalamiento del proceso de gestión de garantías: 100%

Fuente de información: Anexo 4 - 044.Resumen general de casos.xlsx

o. Tickets Reabiertos.

Indicador: Número de tickets reabiertos por solución incorrecta

Durante el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de enero de 2023 se registraron 146 casos, de los cuales ningún caso presentó caso de reapertura.

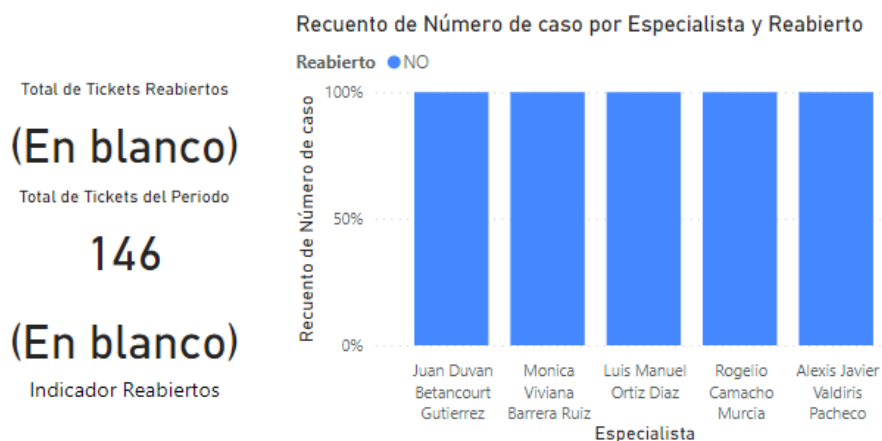


ILUSTRACIÓN 11. REAPERTURA DE TICKETS MESA DE AYUDA ENERO 2023

Tickets Reabiertos: 0%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

p. Documentación de Tickets.

Indicador: Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.

Durante el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de enero de 2023 se resolvieron 146 casos de los cuales ninguno presento falta de documentación en los cierres.

Casos sin solución documentada por
Especialista

Tickets Resueltos y Cerrados

(En blanco)

Tickets Resueltos y Cerrados

146

Casos sin solución documentada

(En blanco)

100,00 %

Indicador Documentación

146

Recuento de Comentario de la s...

ILUSTRACIÓN 12. DOCUMENTACIÓN DE TICKETS MESA DE AYUDA ENERO 2023

En consecuencia, el total de casos documentados correctamente durante este periodo fue de 146 casos.

Documentación de Tickets: 100%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

q. Disponibilidad del software de gestión de la Mesa de Servicio s de TI.

Indicador: Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / número total de minutos en operación

- Nivel requerido: 99.9%.
- RTO incidente: 43 min.

Para soportar la información de este indicador adjuntamos la evidencia de % de disponibilidad de la herramienta entregada directamente por Aranda (Ver adjunto: Anexo 6-Seguridad Vial-ArandaCO25-1 - Informe de resumen de disponibilidad_Ene2023), en este documento se informa que no hubo tiempos de inactividad sobre la plataforma de gestión de mesa de servicios Aranda.

No se presentaron eventos de indisponibilidad durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2023.

RTO Incidente: 0 min

Disponibilidad del software de gestión de la mesa de servicios TI: 100%

Fuente de información: Anexo 5 - Seguridad Vial-ArandaCO25-1 - Informe de resumen de disponibilidad_Ene2023

r. Entrega de informe de operación y gestión.

Indicador: Número de informes entregados oportunamente/número de informes que deben ser entregados

Se toma como medición el informe entregado para el periodo del 1 de enero al 31 de enero de 2023 el cual fue entregado oportunamente dentro de los 5 primeros días hábiles del mes y se realizó la reunión de presentación de informe para socializar la gestión y resultados obtenidos.

4. Datos generales del servicio

A continuación, se detalla toda la gestión de la mesa de servicio de la Agencia Nacional de Seguridad Vial teniendo en cuenta los niveles 1, 2 y 3, dentro de ellos se abarca el número de transacciones recibidas, atendidas y abandonadas.

4.1 Canal Telefónico

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de enero de 2023 no se recibió en la mesa de servicio llamadas telefónicas para la solicitud de un servicio.

4.2 Registro de casos de soporte

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de enero de 2023 se registraron 330 casos.

5.1.1. Casos por Catálogo de servicios

En la siguiente tabla se muestra las solicitudes intentadas por cada uno de los servicios

Página 19 de 22

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Servicio atendido	Solicitudes Atendidas	Participación	Nivel de atención
Administración de Base de Datos	11	3,33%	Nivel 2
Administración de Licencias	1	0,30%	Nivel 2
Administración de Servidores	41	12,42%	Nivel 2
Administración de Vulnerabilidades	10	3,03%	Nivel 2
Aplicaciones de Terceros	2	0,61%	Nivel 2
Correo	21	6,36%	Nivel 1
Directorio Activo	37	11,21%	Nivel 1
Dispositivos Periféricos	1	0,30%	Nivel 1
Equipos de Computo	46	13,94%	Nivel 1
ERP Dynamics	8	2,42%	Nivel 2
Escáner	1	0,30%	Nivel 1
Escuela Virtual	1	0,30%	Nivel 2
Firma Digital	18	5,45%	Nivel 1
Herramienta Mesa de Servicio	1	0,30%	Nivel 2
Herramientas ofimáticas	17	5,15%	Nivel 1
Impresión	5	1,52%	Nivel 1
Internet	4	1,21%	Nivel 1
ORFEO	47	14,24%	Nivel 1
Paz y Salvos	17	5,15%	Nivel 2
Portal de datos	1	0,30%	Nivel 2
Portal Institucional y Micrositios	5	1,52%	Nivel 2
Respaldo y recuperación de datos	2	0,61%	Nivel 2
Seguridad Perimetral	1	0,30%	Nivel 2
Sistemas de Información	3	0,91%	Nivel 2
Sitios Web Institucionales	16	4,85%	Nivel 2
Software ERP, SIG	3	0,91%	Nivel 2
telefonía	1	0,30%	Nivel 1
Videoconferencia	3	0,91%	Nivel 1
VPN	4	1,21%	Nivel 2
WiFi	2	0,61%	Nivel 1
TOTALES	330	100%	

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

TABLA 5. CASOS POR SERVICIO ANSV ENERO 2023

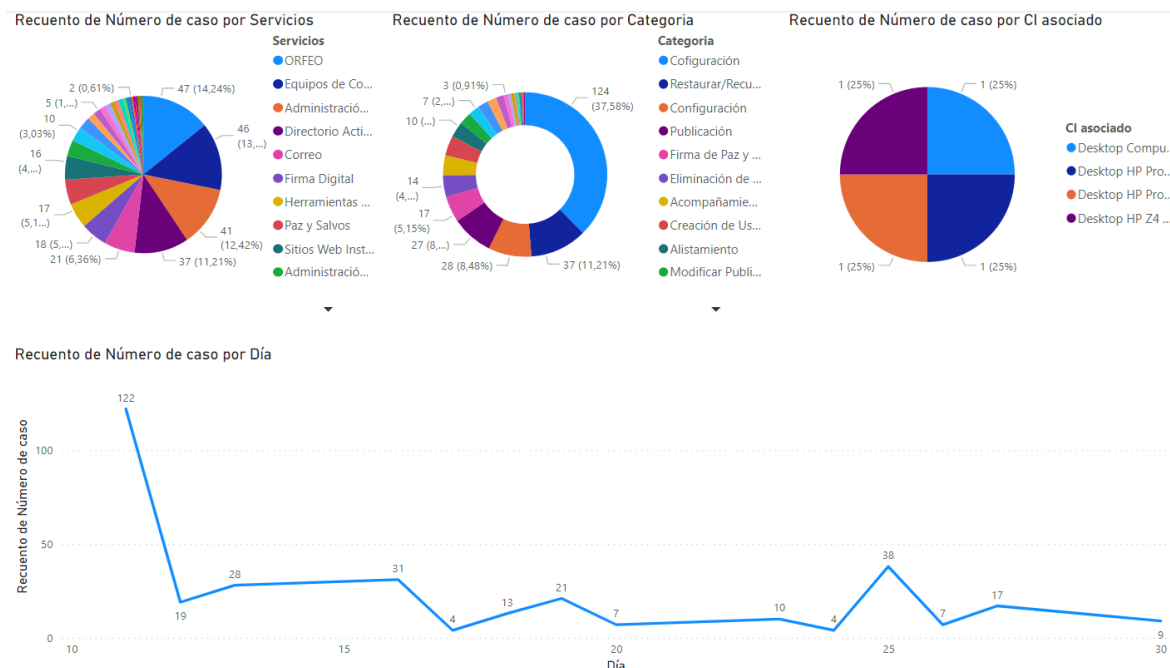


ILUSTRACIÓN 13. DATOS GENERALES DEL SERVICIO MESA DE AYUDA ENERO 2023

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

5. Presentación de Aspectos Relevantes

Para este período tenemos como aspectos relevantes los siguientes:

- Se realizaron presentaciones del estatus de los proyectos que lleva actualmente el grupo T1.
- Se realizó una verificación para el licenciamiento de Office 365, se presentaron informes de optimización del uso de licenciamiento.
- Se realizó apoyo en la estimación de créditos de la plataforma Azure para el año 2023.
- Se brindó apoyo en la ejecución de cierre del proyecto ERP
- Se realizó la reconfiguración de los servicios de telefonía IP dentro de la ANSV.
- Se realizaron los aprovisionamientos de máquinas necesarias para la ejecución del proyecto de primer respondiente y se brindó acompañamiento en la implementación de la mesa de ayuda.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

6. Acciones de mejora recomendadas:

- **Policita uso de equipos personales:** Se recomienda a la entidad la formalización de una policita para el uso de equipos personales para el desarrollo de actividades al interior de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (política BYOD)
- **Plantilla de software autorizado:** Se recomienda a la entidad desarrollar una plantilla en donde se pueda consultar los softwares autorizados para la ANSV así como los software base con que se debe alistar los equipos de cómputo.
- **Políticas de altas, modificaciones y bajas:** Se recomienda a la entidad desarrollar una política y/o procedimiento para la creación, modificación o eliminación de usuarios de dominio.
- **Verificación usuarios base de datos:** Revisar los usuarios de cada una de las bases de datos, principalmente los usuarios con permisos de administrador y propietario de las bases de datos en los servidores de producción, de manera que se dejen exclusivamente como usuario administrador al respectivo DBA y a un usuario responsable de las bases en dicho servidor de cada área o dependencia de la ANSV según corresponda.
- **Reorganización y optimización base de datos:** Organizar las bases de datos existentes y moverlas a los ambientes adecuados, ya que existen las mismas bases de datos hasta en doble ambiente de desarrollo, bases de desarrollo en ambientes de producción, bases de datos de producción en ambientes de desarrollo y algunas bases de datos de producción no tienen su correspondencia en los ambientes de desarrollo, además es ideal reorganizar las bases por temática y por aplicación.
- **Base de datos GISANSV:** Mover la base de datos GISANSV a un servidor exclusivo, con mayores capacidades de almacenamiento y procesamiento, así como definir un plan de acción para mantenimiento, crecimiento y backup, ya que hasta el momento se han realizado acciones paliativas para permitir su correcto funcionamiento, pero se requiere una política de manejo ideal, principalmente para el tema de recuperación ante un desastre dado que actualmente el backup tiene retención de tres días en almacenamiento local y de cinco días en almacenamiento remoto.
- **Verificación de la arquitectura:** La revisión y reestructuración de la arquitectura, ayudara a mejorar y reducir costos de aprovisionamiento y consumos de equipos y enlaces, así como minimizar los tiempos de RTO y RPO de la plataforma al momento de su utilización.
- **Optimización de la arquitectura:** Revisión de la Arquitectura Operativa con visión de ahorros de costos, lineamientos de esta con la regulación Nacional y la gestión de Costo.
- **Depuración y actualización de los grupos creados en Microsoft 365:** Se actualizaron los grupos creados en Microsoft 365, retirando funcionarios ya retirados e ingresando los que no se encontraban en sus respectivos grupos.