

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN FINANCIERA		
	LISTA DE CHEQUEO PARA APLICAR A LAS SOLICITUDES DE PAGO		
	Código: ANSV-FIN-FO-01	Versión: 07	Fecha: 2023-06-29

Ítem	DOCUMENTO	REQUISITOS	CUMPLE	
			SI	NO
1	Cuenta de Cobro Primer vez	Formato de verificación de recursos y/o CDR		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

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN FINANCIERA		
	LISTA DE CHEQUEO PARA APLICAR A LAS SOLICITUDES DE PAGO		
	Código: ANSV-FIN-FO-01	Versión: 07	Fecha: 2023-06-29

		Designación de supervisor - en caso de modificaciones (copia)		X
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: DIEGO MAURICIO MEJIA GRANADOS

Cargo del Supervisor del Contrato: Profesional Especializado Grado 16
Dependencia: Secretaria General - Grupo TIC

Firma del Supervisor

Nombre ó razón social: UNION TEMPORAL SINERGY MICROHARD

NIT o CC: 901401558-7

Dependencia: secretaria general – Grupo TIC

VoBo: Angela Riveros Sierra

 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 de agosto 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. 101788– 2022, 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-101788
OBJETO	La ANSV, requiere la prestación de los servicios de mesa de servicio relacionados con la operación mantenimientos, administración y gestión de la plataforma tecnológica y demás servicios de TI de la Agencia Nacional de Seguridad Vial-ANSV, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos para la coordinación del Grupo TIC.
CONTRATISTA	UNION TEMPORAL SINERGY-MICROHARD
NOMBRE SUPERVISOR/INTERVENTOR	DIEGO MAURICIO MEJIA GRANADOS
PLAZO DE EJECUCIÓN	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	12/12/2022
FECHA DE INICIO	19/12/2022
PRÓRROGA No.	N/A
FECHA INICIAL DE TERMINACIÓN	18/12/2023
FECHA DEFINITIVA DE TERMINACIÓN	18/12/2023
VALOR	
VALOR INICIAL	QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEIS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS M/CTE (\$586.006.465.64)
ADICIÓN No.	SI (OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CIENTO VENTI CUATRO PESOS CON DOCE CENTAVOS M/CTE \$ 86.651.124.12)
REDUCCIONES PRESUPUESTALES	N/A
VALOR TOTAL	SEIS CIENTOS SETENTA Y DOS MILLONES SEIS CIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS M/CTE (\$ 672.657.589.76)
RESUMEN DE LAS NOVEDADES CONTRACTUALES	N/A

 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

FORMA DE PAGO	Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Acuerdo Marco para la contratación de mesa de servicio -No. CCENEG-023-1-2020 "El Proveedor debe facturar mensualmente el valor de servicios una vez estos hayan sido prestados e incluir los gravámenes adicionales (estampillas) aplicables a los Procesos de Contratación que la Entidad Compradora haya informado en la Solicitud de Cotización, contado desde el inicio de la Orden de Compra siempre y cuando el servicio cumpla con las condiciones establecidas en los documentos del proceso. El Proveedor debe presentar las facturas en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago un certificado suscrito por su representante legal o revisor fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen. El Proveedor debe publicar copia de estos documentos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano máximo dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al pago de la factura. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 60 días calendario, el Proveedor podrá suspender el servicio a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago. Cuando el proveedor se vea obligado a suspender la prestación del servicio por la mora en el pago por parte de la entidad compradora, no dará lugar al inicio de procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento. Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar las facturas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la fecha de aprobación de la factura. Si al realizar la verificación completa de una factura no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de treinta (30) días empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura. La Entidad Compradora podrá exigir como parte de los requisitos para aprobar la factura que el Proveedor haya publicado la copia de estos documentos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
----------------------	--

 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

CCE-183-AMP-2020 para la contratación de Mesa de Servicio, la orden de compra a generar se supeditará a los términos y condiciones establecidos dentro del acuerdo y los demás documentos que forman parte integral del mismo. Clausula 11 Obligaciones de los Proveedores.	mismo. Adicionalmente se cumple con las fechas pactadas para la entrega de los reportes de calidad y oportunidad, y la entrega a tiempo de la facturación correspondiente a fin de tener normalizada la ejecución de los recursos solicitados para esta.	validado por medio de Daily, realizado entre las partes ANSV y Proveedor	X		
---	--	--	---	--	--

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.

NO HAY LUGAR A RECOMENDACIONES EN EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO POR PARTE DE LA SUPERVISION DEL MISMO

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 PRESENTAN NOVEDADES PARA EL PRESENTE PERIODO

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 No X hay materialización de estos.

8. CONSTANCIAS

El supervisor DIEGO MAURICIO MEJIA GRANADOS, 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 período que se reporta, de conformidad con lo señalado en su informe de Actividades, y no se adelantaron procesos de incumplimiento.

 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

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.

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, deja 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:

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.

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

*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: SECRETARIA GENERAL - GRUPO DE TECNOLOGIA DE LA INFOMACION Y DE LAS COMUNICACIONES

NOMBRE SUPERVISOR/INTERVENTOR: DIEGO MAURICIO MEJIA GRANADOS

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

FIRMA: _____

VoBo: Angela Riveros Sierra

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.

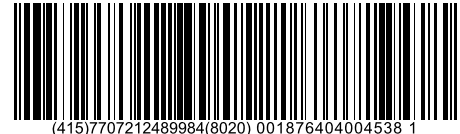
Nota 2. La columna Verificación del cumplimiento de las obligaciones es de obligatorio diligenciamiento, en el cual el supervisor dejará constancia tanto del cumplimiento de las actividades del contratista como de la verificación de los soportes entregados, sin perjuicio del seguimiento a los aspectos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

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario

18764040045381



(415)7707212489984(8020) 001876404004538 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

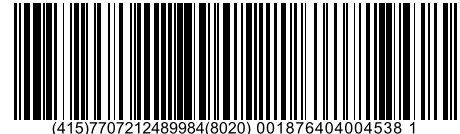
997. Fecha formalización 2 0 2 2 - 1 1 - 2 3 / 1 0 : 0 3 : 0 2

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario

18764040045381



(415)7707212489984(8020) 001876404004538 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	34. Tipo solicitud	Cód.
	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	SLMH	279	2,000	12	HABILITACIÓN	2
29. Establecimiento								
2	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
29. Establecimiento								
3	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
29. Establecimiento								
4	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
29. Establecimiento								
5	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
29. Establecimiento								
6	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
29. Establecimiento								
7	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
29. Establecimiento								
8	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
29. Establecimiento								
9	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
29. Establecimiento								
10	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
29. Establecimiento								
11	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.



CERTIFICACIÓN DE CONFORMACIÓN

La Unión Temporal Sinergy - Microhard con Nit 901.401.558 - 7, certifica que no tiene vinculado a la unión temporal ningún trabajador, sino que cada miembro de la unión tiene sus propias contrataciones del personal.

Además se certifica que a partir del mes de junio de 2023, Sinergy & Lowells SAS con Nit 830.078.090-1 tiene el 100% del personal contratado para la UT Sinergy - Microhard.

Para constancia se firma a los ocho (08) días del mes de agosto de 2023

Cordialmente,

Evis Isabel Rios Carreño
Representante legal
Unión Temporal Sinergy - Microhard

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
SINERGY & LOWELLS S.A.S
NIT 830.078.090-1

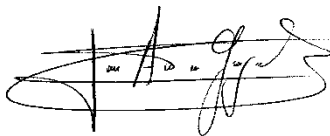
CERTIFICA
BAJO JURAMENTO:

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

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

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

Dada en Bogotá, D.C. al primer (01) día del mes de agosto de dos mil veintitrés (2023).



JOSE ANTONIO GONZALEZ C
Revisor fiscal
C.C. 19.271.355
T.P 12423-T

Información básica de la planilla

Empresa:	SINERGY Y LOWELLS SAS	NIT:	830078090
Tipo Planilla:	E	Periodo liquidación Pensiones:	junio 2023
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	Periodo liquidación Salud:	julio 2023
Número de Radicación:	69174481	Total a pagar:	\$127,409,900
Fecha de vencimiento:	25/07/2023	Total de empleados:	197
Fecha de Pago:	11/07/2023	Número de Administradoras:	28

Detalles del pago

Razón social recaudo:	Compensar OI	Nit recaudo:	9998600669427
Descripción:	MiPlanilla.com Pago Proteccion Social	Medio de Pago:	Pago Electronico por PSE
Banco:	BANCO BBVA COLOMBIA S.A.	Número Autorización:	39502394
Estado de la transacción:	Transacción aprobada		

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-7	860002503	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	194		\$0	\$2,519,000
230201	800229739	Proteccion (ING + Proteccion)	41		\$0	\$19,838,400
230301	800224808	Porvenir	82		\$0	\$29,016,600
230901	800253055	FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA	4		\$0	\$3,109,800
231001	800227940	Colfondos	23		\$0	\$10,317,800
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	37		\$0	\$16,118,600
CCF03	890900842	Comfenalco Antioquia Caja de Compensacion Fliar	7		\$0	\$901,700
CCF07	890101994	Comfamiliar del Atlantico Caja de Compensacion	2		\$0	\$117,200
CCF16	891080005	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	1		\$0	\$61,700
CCF24	860066942	Compensar Caja de Compensacion Fliar	168		\$0	\$17,854,700
CCF32	891180008	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	1		\$0	\$61,700
CCF34	892000146	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	1		\$0	\$64,000
CCF37	890500516	Comfanorte Caja de Compensacion Fliar	1		\$0	\$64,000
CCF40	890201578	Comfenalco Santander Caja de Compensacion	2		\$0	\$125,800
CCF56	890303093	Comfenalco Valle Caja de Compensacion Fliar	5		\$0	\$340,200
EPS001	830113831	ALIANSA LUD EPS S.A.	3		\$0	\$275,900
EPS002	800130907	Salud Total EPS	15		\$0	\$1,191,800

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
EPS005	800251440	Sanitas EPS	50		\$0	\$8,327,200
EPS008	860066942	Compensar EPS	44		\$0	\$6,000,200
EPS010	800088702	EPS Sura	27		\$0	\$3,950,000
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	49		\$0	\$4,173,100
EPS018	805001157	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	1		\$0	\$118,000
EPS037	900156264	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	5		\$0	\$325,300
EPS040	900604350	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	1		\$0	\$64,000
EPSC34	900298372	Recaudo SGP Capital Salud	1		\$0	\$145,000
ESSC24	900226715	EPS-S Coosalud	1		\$0	\$48,300
PAICBF	899999239	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	5		\$0	\$1,367,900
PASENA	899999034	SENA	5		\$0	\$912,000
						\$127,409,900

***Si descontó incapacidades o notas crédito debe informar a la administradora correspondiente los descuentos.**

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

5 B 3 0 F 0 9 A 3 2 2 0 7 0 9 B

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **JOSE ANTONIO GONZALEZ CASTAÑEDA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 19271355 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 12423-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 9 días del mes de Mayo de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL (E)

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

12423-T

JOSE ANTONIO
GONZALEZ CASTANEDA
C.C. 19271955
RESOLUCION INSCRIPCION 578 FECHA 23/04/1985
UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

PRESIDENTE *LEONARDO SANCHEZ GARRIDO*
LEONARDO SANCHEZ GARRIDO 19955



FIRMA DEL TITULAR 68736

DUPLICADO

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - Junta Central
de Contadores.



LOGOCARD 1793 01/2008

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA
19271355

NUMERO

GONZALEZ CASTAÑEDA

APELLIDOS

JOSE ANTONIO

NOMBRES

FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 01-DIC-1956

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.65 ESTATURA

O+ G.S. RH

M SEXO

17-ENE-1976 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
IVAN DUQUE ESCOBAR



A-1500112-42086042-M-0019271355-20010530 0060701150B 01 097068355

[Handwritten signature]

**MIEMBROS DE LA
UNION TEMPORAL**

SINERGY &
LOWELLS SAS
NIT.830.078.090-1
Participación 99%

MICROHARD SAS
NIT. 800.250.721-6
Participación 1%

**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. SLMH365

Fecha de emisión: 08/08/2023 07:12:24 AM

Fecha de validación DIAN: 08/08/2023 07:19:40 AM

Fecha de vencimiento: 07/09/2023

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 8756e3750f41c8ff2d0079bb39bf1cf58bfc4d83257fa3a9c1db3f08cc0e76335b69b1ba9bb4c2d920c2e81309fb9827



**MIEMBROS DE LA
UNION TEMPORAL**SINERGY &
LOWELLS SAS
NIT.830.078.090-1
Participación 99%MICROHARD SAS
NIT. 800.250.721-6
Participación 1%**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 julio de 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 8756e3750f41c8ff2d0079bb39bf1cf58bfc4d83257fa3a9c1db3f08cc0e76335b69b1ba9bb4c2d920c2e81309fb9827



Seguridad Vial - Informe de resumen de disponibilidad

100%

Disponibilidad

0 Mins 0 Secs

Duración total de la interrupción

0

Número de interrupciones

Resumen de disponibilidad de monitores

Tiempo de inactividad total

0% 0 0 Mins 0 Secs

Tiempo de actividad total

100% 0 124 days 0 Hrs 0 Mins

TPR

0 Mins 0 Secs

TPEF

124 days 0 Hrs 0 Mins

Resumen de monitores suspendidos

Tiempo de suspensión total

0 Mins 0 Secs

Porcentaje de tiempo total suspendido

0%

Mantenimiento total programado

0 Mins 0 Secs

Porcentaje de mantenimiento total programado

0%

Tendencia de porcentajes de disponibilidad

Percentage

100

80

60

40

20

0

07-Jul-23

14-Jul-23

21-Jul-23

30-Jul-23

Informe de tiempo de inactividad

¡Huila! No hay actividad para Seguridad Vial

Detalles generales de interrupciones

Nombre del monitor

Estado

Hora Desde

Hora Hasta

Duración

No hay interrupciones para "Last Month"

Detalles de interrupciones del monitor

Nombre del monitor

Mostrar duración

Duración del mantenimiento

Disponibilidad (%)

Periodo de Inactividad

Etiquetas

Reporting2_DB-ArandaBE1-1

0 Mins 0 Secs

0 Mins 0 Secs

100

0

-

Reporting2_DB-ArandaBE1-1-SQLSERVER

0 Mins 0 Secs

0 Mins 0 Secs

100

0

-

Seguridad Vial-ArandaCO25-1

0 Mins 0 Secs

0 Mins 0 Secs

100

0

-

Seguridad Vial-ArandaCO25-1-IIS

0 Mins 0 Secs

0 Mins 0 Secs

100

0

-

Tiempo promedio necesario para reparar un dispositivo o un sistema para que vuelva a tener condiciones operativas aceptables. Este término también hace referencia al tiempo dedicado para restaurar una máquina a un estado operativo después de un error. Este valor debe ser lo más bajo posible.

Este valor debe ser lo más bajo posible.

Tiempo promedio durante el que un dispositivo o sistema ha funcionado sin ninguna anomalía. El término puede también significar la cantidad de tiempo que un usuario puede razonablemente esperar que un dispositivo o sistema funcione antes de que se produzca un error. Este valor debe ser lo más alto posible.

Este valor debe ser lo más alto posible.

Se ha creado Availability Summary Report para Group Seguridad Vial en 1 de agosto de 2023 19:30 America/Bogota para el periodo de tiempo: 1 de julio de 2023 0:00 America/Bogota a 1 de agosto de 2023 0:00 America/Bogota.

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Informe De Gestión Mensual



Contrato Orden de compra N° 101788

PERIODO

07 / 2023

Página 1 de 23

Informe de Gestión 01 de julio al 31 de julio de 2023

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

DATOS GENERALES

CONTRATO	OC101788
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	5 de agosto 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 julio de 2023 al 31 de julio de 2023
PRESENTADO POR:	Luis Ortiz
ENTREGADO A:	Dra. Mariantonia Tabares P. Director Agencia Nacional de Seguridad Vial
INFORME NUMERO:	24

	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.....	18
p. Documentación de Tickets.....	18
r. Entrega de informe de operación y gestión.	20
4. Datos generales del servicio.....	20
4.1 Canal Telefónico.....	20
4.2 Registro de casos de soporte.....	20
5. Presentación de Aspectos Relevantes	22
6. Acciones de mejora recomendadas:.....	23

	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	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%	95.45%
Cierre de Tickets (C)	90%	100%
Escalamiento de tickets (C)	95%	97.44%
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%	98.29%
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 julio 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 julio 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 julio 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 Julio 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 julio 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 julio 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 julio se recibió un total de 118 de los cuales el 4.24% (5 casos) equivale al canal de atención vía email y un 95.76% (113 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 5 email, de los cuales 5 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

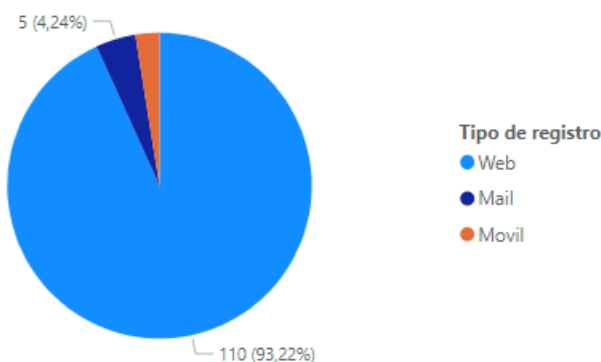


ILUSTRACIÓN 1. CASOS POR MEDIO DE INGRESO A LA MESA DE AYUDA JULIO 2023

Entre el 1 al 31 de julio 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

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

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Durante el periodo de 1 de julio de 2023 al 31 de julio de 2023 se recibieron 113 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 julio de 2023 se realizó la medición del ANS Resolución de tickets de Nivel 1 el cual nos presentó la siguiente información:

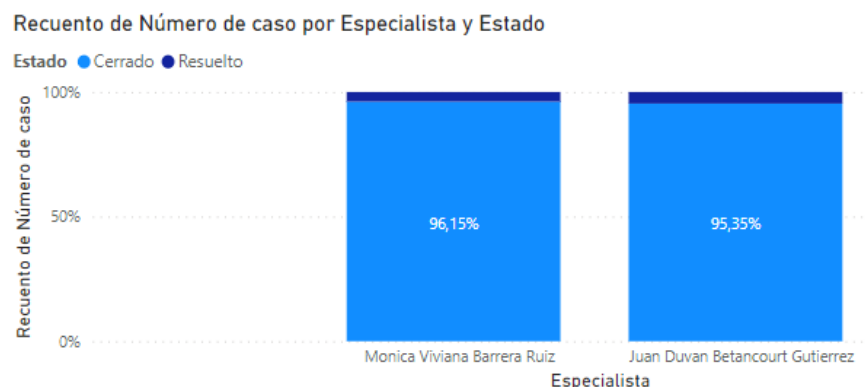


ILUSTRACIÓN 2. CASOS POR ESPECIALISTA NIEL 1 MESA DE AYUDA JULIO 2023

En este periodo se registraron 117 casos entre incidentes y requerimientos, de los cuales el 95 fueron atendidos por los agentes de nivel 1, representando el 81.20% de los casos y 22 se atendieron por el nivel 2 representando el 18.80%. Para el indicador se obtuvieron los siguientes datos:

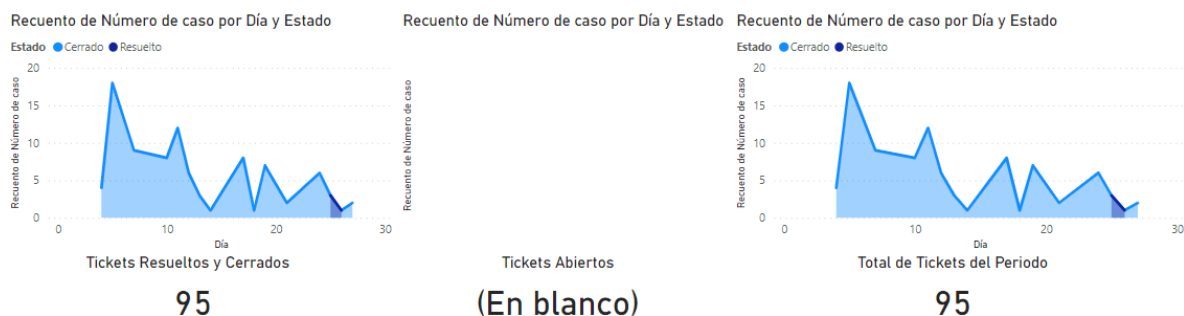


ILUSTRACIÓN 3. CASOS POR ESTADO NIVEL 1 MESA DE AYUDA JULIO 2023

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

- **Casos abiertos Nivel 1:** 0 casos
- **Casos en espera:** 0 casos
- **Casos Resueltos Nivel 1:** 95 casos
- **Total de casos de Nivel 1:** 95 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 julio 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 ● En Espera ● Resuelto

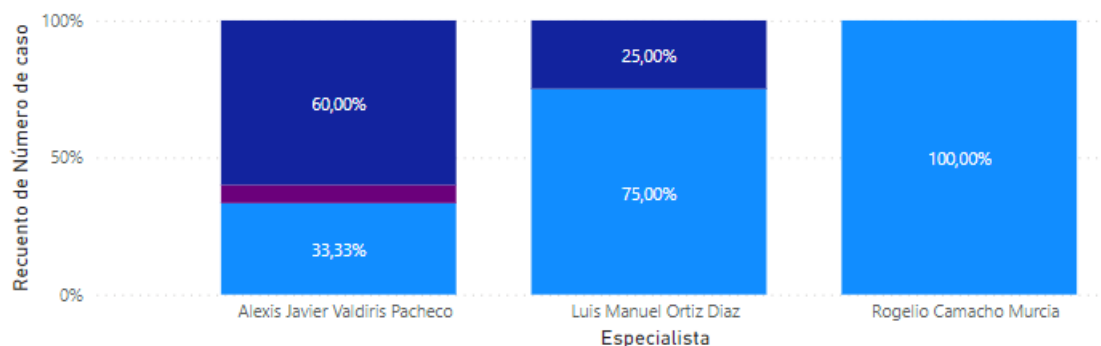


ILUSTRACIÓN 4. CASOS POR ESPECIALISTA NIVEL 2 MESA DE AYUDA JULIO 2023

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.

En este periodo se registraron 117 casos entre incidentes y requerimientos, de los cuales el 22 fueron atendidos por los agentes de nivel 2, lo cual representa el 18.80% de los casos. Para el indicador se obtuvieron los siguientes datos:

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

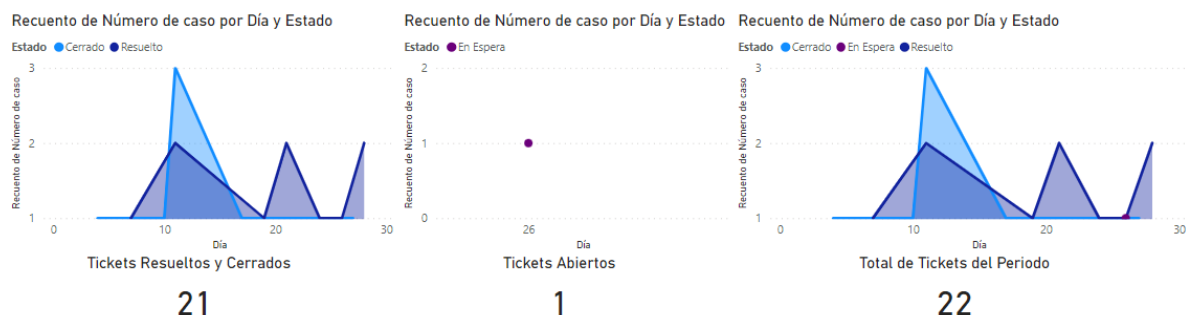


ILUSTRACIÓN 5. CASOS POR ESTADO NIVEL 2 MESA DE AYUDA JULIO 2023

- Casos abiertos Nivel 2: 1 casos
- Casos Escalado a proveedor: 0 casos
- Casos Resueltos Nivel 2: 21 casos
- Total de casos de Nivel 2: 22 casos

Resolución de tickets Nivel 2: 95.45%

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 julio de 2023 al 31 de julio de 2023 se presentaron 116 casos resueltos, de los cuales representa el 100% del total de casos del periodo, de estos 116 casos, 116 se resolvieron en menos de 3 días hábiles como se observa en la siguiente gráfica:

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Casos Cerrados por Día



Casos Correctamente Resueltos, Recuento de Número de caso y Casos Resueltos



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

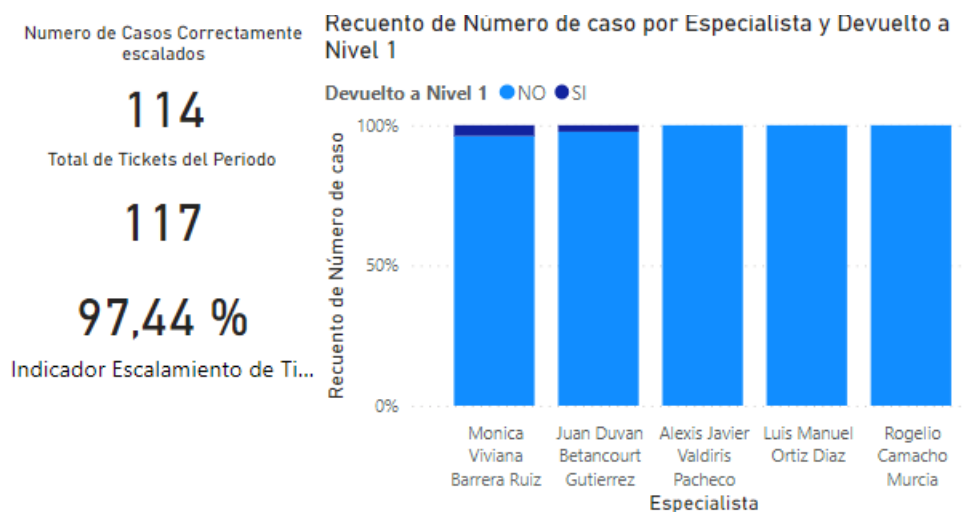


ILUSTRACIÓN 7. CASOS ESCALADOS MESA DE AYUDA JULIO 2023

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 114 casos correctamente escalados de 117 casos durante el periodo.

Escalamiento de tickets Nivel 2: 97.44%

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 julio de 2023 al 31 de julio de 2023, se recibieron 8 casos de soporte a la mesa, de los cuales 8 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 7.08% de los todos los casos recibidos en el periodo (117 casos).

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Casos Resueltos por Usuario

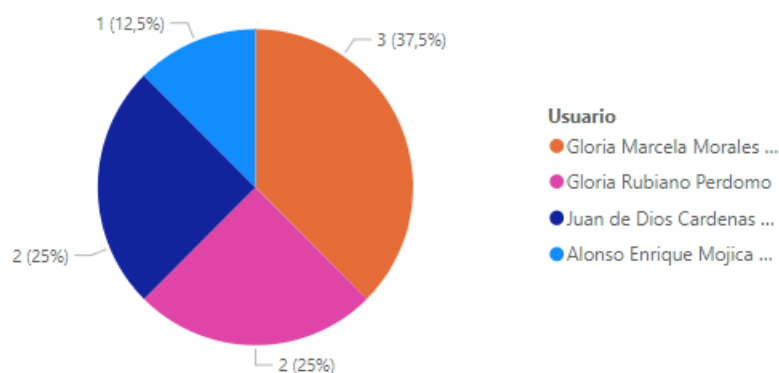


ILUSTRACIÓN 8. CASOS USUARIOS VIP MESA DE AYUDA JULIO 2023

Número de caso y Promedio de Tiempo de solución real por Usuario



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

De los 8 casos presentados durante el periodo, 8 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 julio de 2023 al 31 de julio de 2023 se registraron 8 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

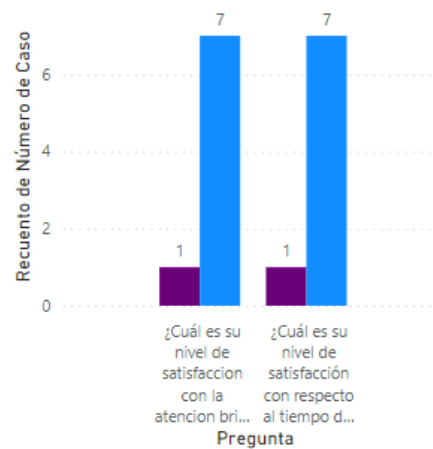
TABLA 4. PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROYECTO MESA DE AYUDA ANSV

A continuación, se muestra una relación de la calificación obtenida por las 8 encuestas resueltas para las preguntas que comprenden un nivel de calificación.

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Recuento de Número de Caso por Pregunta y Respuesta

Respuesta ● 4 ● 5



Total de encuestas Diligenciadas

8

Encuestas con el nivel de aprobación exigido

8

100,00 %

Indicador Encuestas de Satisfacción

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

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

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

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 julio de 2023 al 31 de julio de 2023 se registraron 117 casos, de los cuales ningun caso presentaron reapertura.

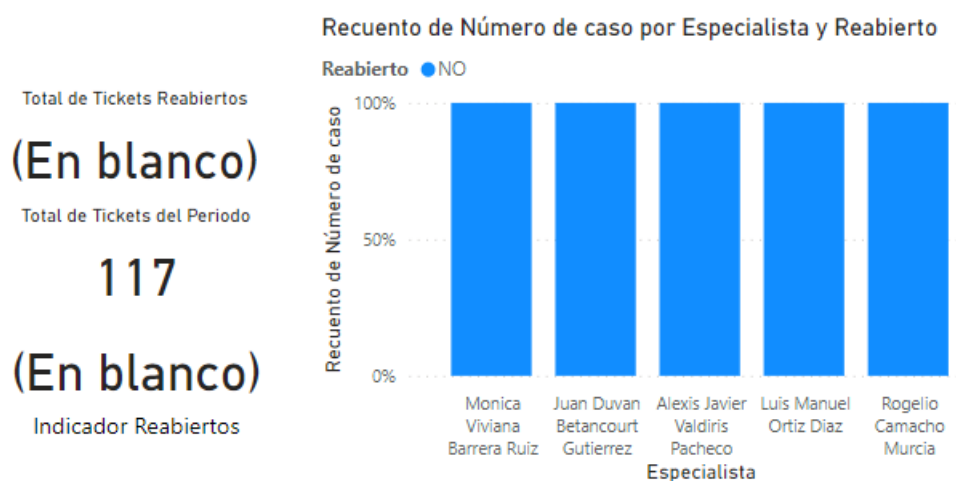


ILUSTRACIÓN 11. REAPERTURA DE TICKETS MESA DE AYUDA JULIO 2023

Tickets Reabiertos: 0%

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

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 julio de 2023 al 31 de julio de 2023 se resolvieron 117 casos de los cuales solo 2 caso presento falta de documentación en los cierres.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Casos sin solución documentada por Especialista

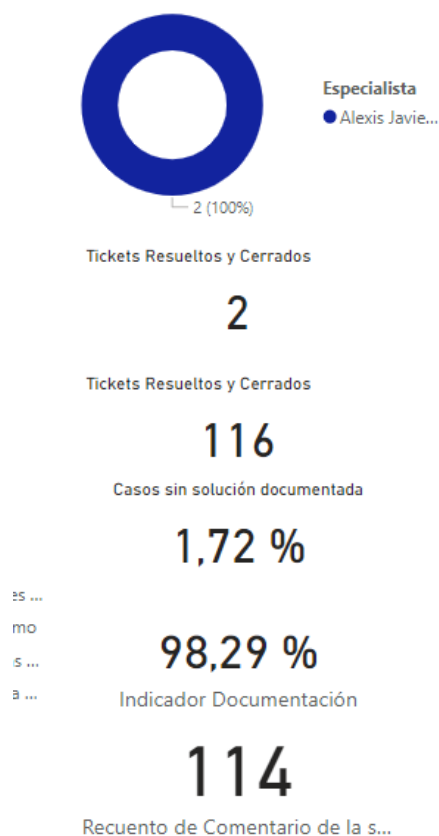


ILUSTRACIÓN 12. DOCUMENTACIÓN DE TICKETS MESA DE AYUDA JULIO 2023

En consecuencia, el total de casos documentados correctamente durante este periodo fue de 114 casos.

Documentación de Tickets: 98.29%

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

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.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

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_Jul2023), 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 julio 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_Jul2023

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 julio al 31 de julio 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 julio al 31 de julio 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 julio al 31 de julio de 2023 se registraron 376 casos.

5.1.1. Casos por Catálogo de servicios

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

Servicio atendido	Solicitudes Atendidas	Participación	Nivel de atención
Administración de Antivirus y Endpoint	5	1,33%	Nivel 2
Administración de Base de Datos	2	0,53%	Nivel 2
Administración de Licencias	1	0,27%	Nivel 2

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Administración de Servidores	30	7,98%	Nivel 2
Administración de Vulnerabilidades	1	0,27%	Nivel 2
Administración Sistemas de Almacenamiento	4	1,06%	Nivel 2
Aplicaciones de Terceros	2	0,53%	Nivel 2
Correo	38	10,11%	Nivel 1
Directorio Activo	11	2,93%	Nivel 2
Dispositivos Móviles	1	0,27%	Nivel 1
Dispositivos Periféricos	5	1,33%	Nivel 1
Equipos de Computo	126	33,51%	Nivel 1
Escuela Virtual	5	1,33%	Nivel 2
Firma Digital	5	1,33%	Nivel 1
Fotodetección	1	0,27%	Nivel 2
Herramienta Mesa de Servicio	7	1,86%	Nivel 2
Herramientas Ofimáticas	17	4,52%	Nivel 1
Impresión	12	3,19%	Nivel 1
Infraestructura Centro de Computo	2	0,53%	Nivel 2
Internet	2	0,53%	Nivel 1
ORFEO	35	9,31%	Nivel 1
Paz y Salvos	8	2,13%	Nivel 1
Portal de datos	1	0,27%	Nivel 2
Portal Institucional y Micrositios	21	5,59%	Nivel 2
Redes	2	0,53%	Nivel 2
Registro de acceso físico a la entidad	2	0,53%	Nivel 2
Respaldo y recuperación de datos	3	0,80%	Nivel 2
Sistemas de Información	4	1,06%	Nivel 2
Sitios Web Institucionales	10	2,66%	Nivel 2
Telefonía	1	0,27%	Nivel 1
Videoconferencia	5	1,33%	Nivel 1
VPN	5	1,33%	Nivel 2
WiFi	2	0,53%	Nivel 1
TOTALES	376	100%	

TABLA 5. CASOS POR SERVICIO ANSV JULIO 2023

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

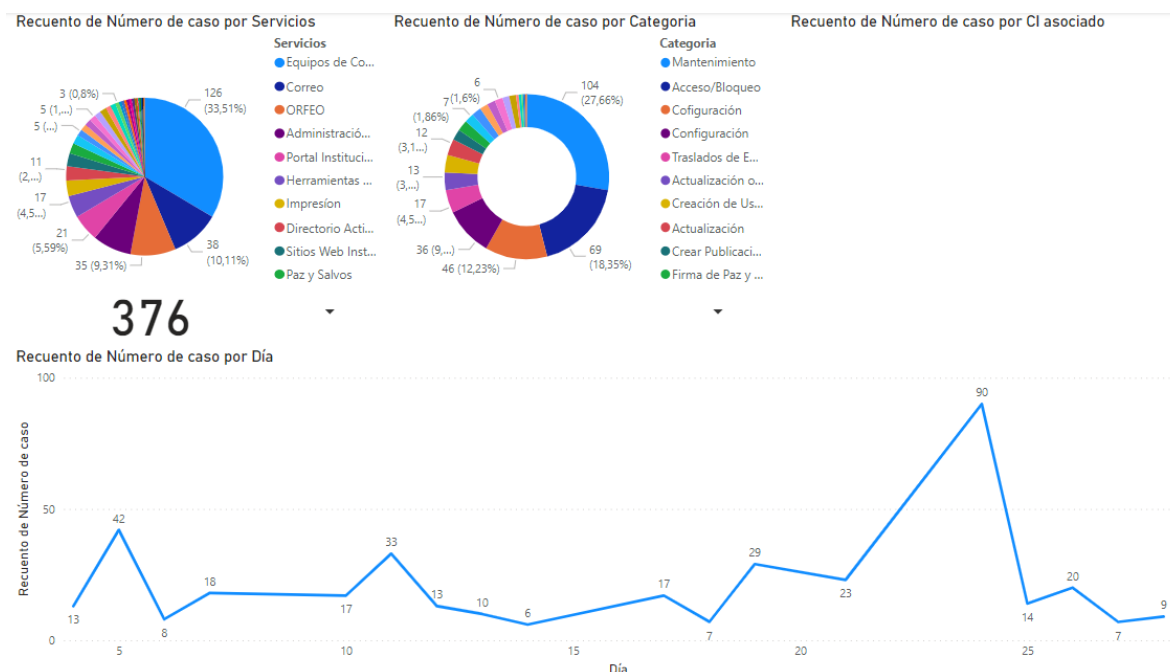


ILUSTRACIÓN 13. DATOS GENERALES DEL SERVICIO MESA DE AYUDA JULIO 2023

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 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.
- Durante el mes, enfrentamos un evento de seguridad en la infraestructura de nube pública de Azure de la ANSV. Un ciberataque resultó en acceso no autorizado a una cuenta de administrador, lo que llevó al atacante a crear múltiples grupos de recursos. Se estima que aproximadamente 56,200 créditos fueron consumidos durante el ataque. Actuando de manera inmediata, bloqueamos las cuentas afectadas, notificamos a Microsoft y establecimos un equipo de respuesta. Junto con Microsoft, implementamos medidas para mitigar el incidente, restableciendo los créditos, reforzando la seguridad, configurando MFA y realizando respaldos de información. Gracias a la pronta respuesta, logramos proteger nuestra infraestructura y seguiremos trabajando en mejorar nuestras políticas de seguridad para prevenir futuros incidentes similares.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

- Durante el periodo evaluado, la Mesa de Servicio de TI ha logrado cumplir con todas las metas establecidas para la atención y resolución de solicitudes de los usuarios. En general, la Mesa de Servicio de TI ha demostrado un desempeño óptimo durante el periodo evaluado, cumpliendo con todas las metas establecidas y brindando un servicio de alta calidad a los usuarios. Se recomienda seguir trabajando en el mantenimiento y mejora continua de los procesos y herramientas utilizadas para la gestión de solicitudes y tickets

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.