

## ASPECTOS GENERALES

<b>CONTRATO N°:</b>	230435
<b>OBJETO:</b>	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>	UN MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS SIETE MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE
<b>CONTRATISTA:</b>	COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E .S.P.
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN:</b>	04/04/2023
<b>FECHA DE INICIO:</b>	17/04/2023
<b>PLAZO:</b>	12 Mes(es)
<b>PERIODO EJECUCION DEL CONTRATO CERTIFICADO:</b>	De 17/04/2023 a 16/05/2023
<b>CONSECUTIVO REF. PAGO:</b>	5105616399/2023
<b>SUPERVISOR:</b>	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS TIC

## RESUMEN EJECUTIVO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

### OBLIGACIONES GENERALES

Se encuentran contenidas en la Cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Mesa de Servicio N° CCE-183-AMP-2020

#### Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Generales

Cláusula 11 Obligaciones de los Proveedores

11.1 Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.2 Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.

11.3 Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de información elevadas por las Entidades Compradoras.

11.4 Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco.

11.5 Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco.

11.6 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.

11.7 Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda los Servicios por mora de la Entidad Compradora.

11.8 Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – y a la Superintendencia de Industria y Comercio y/o a la Fiscalía General de la Nación de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.

11.9 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

11.10 Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos, se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos.

11.11 Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.12 Al momento de cotizar en caso de fallas en la plataforma el Proveedor debe seguir el procedimiento de indisponibilidad <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas>. Si la falla se presenta en el simulador debe reportarlo por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización.

11.13 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Acuerdo Marco.

11.14 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

11.15 Considerar la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- como cliente prioritario.

11.16 Mantener actualizada la información requerida por el SIF.

11.17 Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del vencimiento del Acuerdo Marco; y (ii) diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.

## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

11.18 Informar de manera inmediata a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda adquirir los Servicios por fuera del Acuerdo Marco.

11.19 Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.

11.20 Informar a la Entidad Compradora y a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 23.

11.21 Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la 0.

11.22 Cumplir con el Código de Ética de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

11.23 Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.24 Allegar trimestralmente a la Agencia Nacional de Contratación Pública – Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras la certificación que acredite el cumplimiento de la obligación de mantener en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención de puntaje adicional de la Oferta.

11.25 Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la 0.

11.26 Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.

11.27 Entregar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.

11.28 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

11.29 Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.30 Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.31 Los Proveedores deben acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco, cuando estén incurso en situaciones que impidan la prestación de los Servicios.

11.32 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente.

Obligaciones específicas de las Órdenes de Compra derivadas del Acuerdo Marco.

11.33 Prestar los servicios de acuerdo con las especificaciones y plazos definidos en los Documentos del Proceso, incluidos todos sus anexos del Pliego de Condiciones.

11.34 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17 Garantía de cumplimiento.

11.35 Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos en el Catálogo. La oferta que en la Operación Secundaria no cumpla con los rangos establecidos será RECHAZADA.

11.36 Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras.

11.37 Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de proveer el Servicio requerido en el segmento en el que fue adjudicado.

11.38 Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.

11.39 Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.

11.40 Mantener las condiciones de calidad, legalidad, certificado de importación, etc. exigidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para la selección de Proveedor de Mesa de Servicio.

11.41 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.

11.42 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

11.43 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

11.44 Remitir a la Entidad Compradora junto con la facturación los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

11.45 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

11.46 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

11.47 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

11.48 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco y los Documentos del Proceso.

11.49 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica ITSM, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.

11.50 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.

11.51 Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de la Mesa de Servicio, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.

11.52 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

11.53 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio.

11.54 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.

11.55 Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los usuarios.

11.56 Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Mesa de Servicios de TI.

11.57 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.

11.58 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

11.59 Garantizar que el software utilizado para la prestación de la Mesa de Servicio está correctamente licenciado. Si el Proveedor desarrolla algún software específico para la Entidad Compradora debe entregar el software y los derechos de propiedad, o en su defecto la licencia o derecho de uso indefinido del software implementado a la Entidad Compradora.

11.60 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de

trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

11.61 Si el Proveedor recibió en su Oferta el puntaje por emplear personas en situación de discapacidad, garantizar que por lo menos el mismo porcentaje de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.

11.62 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

11.63 Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.

11.64 Contar con un sistema de control de acceso al personal de la Mesa de Servicio que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

11.65 Presentar a la Entidad Compradora el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma de la Orden de Compra y actualizarlo semestralmente.

11.66 Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.

11.67 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.

11.68 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.

11.69 Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.

11.70 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

11.71 Aplicar descuento si así se requiere al precio de los Servicios en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.

11.72 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

11.73 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Mesa de Servicio.

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

11.75 Garantizar la ejecución de mantenimientos preventivos solicitados por la entidad compradora y llevar a cabo los mantenimientos correctivos cuando se requieran.

Se legaliza el cumplimiento de las Obligaciones Generales para el periodo certificado.

### **OBLIGACIONES ESPECIALES**

Dar estricto cumplimiento a las condiciones y obligaciones establecidas en RFI, mediante los cuales se determinan los requerimientos para la ejecución del objeto contractual, y a los Acuerdos de Niveles de Servicio del Acuerdo Marco de Precios CCE-183-AMP-2020

De igual manera las obligaciones del contratista se encuentran contenidas en la Cláusula 7 “Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria”, y en la Cláusula 11 “Obligaciones de los Proveedores” del Acuerdo Marco de Precios N° CCE-183-AMP-2020. Así como en el documento “FICHAS TÉCNICAS – ANS” que hace parte del Acuerdo Marco de Precios.

### **Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Especiales**

El proveedor durante la ejecución del periodo certificado ha dado cumplimiento a las condiciones y obligaciones establecidas en RFI, mediante los cuales se determinaron los requerimientos para la ejecución del objeto contractual, y los Acuerdos de Niveles de Servicio del Acuerdo Marco de Precios CCE-183-AMP-2020.

Las obligaciones de los proveedores contenidas en la Cláusula 7 “Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria”, del Acuerdo Marco de Precios N° CCE-183-AMP-2020, así como el documento FICHAS TECNICAS- ANS, que hacen parte del AMP.

### **Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria**

7.1 Presentar a la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente dentro del término definido por esta, luego de la firma del presente documento: (i) el RUT del Proveedor; (ii) la garantía de que trata la Cláusula 17; (iii) la certificación de la cuenta bancaria en la que se debe consignar el pago con máximo 30 días de expedición. En caso de querer actualizar la información bancaria, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos y Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación; y (iv) el logo del Proveedor en formato .jpg o .png con resolución de mínimo 150 x 150 pixeles por pulgada para incluirlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

7.2 Si el Proveedor es una unión temporal o consorcio, debe presentar una carta suscrita por el representante de la unión temporal o consorcio en la cual indique el porcentaje del valor de cada factura que las Entidades Compradoras deben pagar a cada uno de sus integrantes y las certificaciones de las cuentas bancarias en las cuales debe depositar los pagos las cuales deben haber sido expedidas con una antelación no mayor a 30 días calendario. En caso de querer actualizar la información bancaria, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos y Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los

tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

7.3 Responder la Solicitud de Información en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si el Proveedor requiere aclaraciones debe solicitarlas de inmediato con el propósito de cumplir con el plazo mencionado.

7.4 Responder a la Solicitud de Cotización dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la misma, con una Cotización para la Entidad Compradora. Si el Proveedor requiere aclaraciones debe solicitarlas de inmediato a través de la ventana de mensajes del evento de Solicitud de Cotización. La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir del plazo de finalización del evento de Cotización.

7.5 Indicar en la Cotización los valores establecidos con un precio igual o menor al precio máximo permitido de conformidad con el Catálogo de cada Proveedor. Los precios cotizados mayores a los máximos permitidos para ese Proveedor se entenderán como cotizados con el precio publicado en el Catálogo los cuales corresponden a los precios ofertados por el Proveedor en la operación principal.

7.6 Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en el Acuerdo Marco

7.7 El Proveedor debe entregar los servicios de conformidad con las condiciones y especificaciones técnicas que se encuentran establecidos por en los documentos del pliego de condiciones y sus anexos.

7.8 Facturar de conformidad con la O.

7.9 En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC.

7.10 Mantener todos los requisitos por los cuales obtuvo puntaje adicional para la adjudicación en el Acuerdo Marco durante su vigencia y la vigencia de la Órdenes de Compra

7.11 Los Proveedores pueden abstenerse de Cotizar si la Entidad Compradora se encuentra en mora con el Proveedor por otra Orden de Compra del Acuerdo Marco hasta que la Entidad Compradora pague las facturas en mora, para lo cual las facturas deberán estar presentadas de conformidad. El Proveedor debe notificar a Colombia Compra Eficiente en caso de que esta situación se presente.

Obligaciones generales de los proveedores derivadas del Acuerdo Marco:

El proveedor presentó a Colombia Compra Eficiente la documentación requerida dentro del término definido luego de la firma del documento (RUT, Garantía, Certificación bancaria, etc)

El proveedor NO es una Unión Temporal, por lo tanto, no aplica esta obligación.

Respondió por la Solicitud de Información en un plazo de cinco (5) días hábiles.

Respondió a la Solicitud de Cotización dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta, con una Cotización para la Entidad Compradora.

Indicó en la Cotización los valores establecidos con un precio igual o menor al precio máximo permitido de conformidad con el Catálogo de cada Proveedor.

Constituyó y allegó a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en el Acuerdo Marco

El Proveedor entregó los servicios de conformidad con las condiciones y especificaciones técnicas que se encuentran establecidos en los documentos del pliego de condiciones y sus anexos.

Facturó de conformidad con la OC.

No se presentaron casos fortuitos que impidieran la ejecución de la Orden de Compra.

Mantuvo todos los requisitos por los cuales obtuvo puntaje adicional para la adjudicación en el Acuerdo Marco durante su vigencia y la vigencia de la Órdenes de Compra.

“FICHAS TÉCNICAS – ANS”

El proveedor entregó los reportes requeridos por la SDH con la calidad y oportunidad.

Para el periodo certificado falta mejora en el Rendimiento esperado del perfil contratado.

Para el periodo certificado la Puntualidad del perfil contratado fue satisfactoria

Para el periodo certificado se ha realizado la Verificación del cumplimiento del perfil exigido.

Rotación máxima- Durante el periodo certificado se estabilizó la rotación del personal.

## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación – Para el periodo certificado asignaron el recurso humano de manera oportuna por motivo de rotación y/o salida de alguno de ellos.

Tiempo asignación de un perfil contratado – El proveedor durante el periodo certificado asignó el recurso humano requerido de manera oportuna.

Para el periodo certificado el proveedor mantuvo la Disponibilidad Enlaces dedicados

Para el periodo certificado se cumplió la meta del indicador Atención Canal Telefónico y/o línea celular

Atención de canal email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión- Cumplida para el periodo certificado.

Puntualidad en Instalación VPN- Cumplida para el periodo certificado.

Resolución de tickets Nivel 1 (C)- El proveedor para el periodo certificado dio solución de manera remota y en sitio de forma oportuna a los tickets generados en la herramienta dispuesta por la SDH.

Resolución de tickets Nivel 2 (C) – Esta obligación no aplica para el periodo certificado.

Cierre de Tickets (C) – Para el periodo certificado el proveedor gestionó, documentó y cerro los Tks generados en el periodo.

Escalamiento de tickets (C) – Durante el periodo certificado el proveedor ha escalado los tks de acuerdo con la retroalimentación dada por los Ingenieros del área.

Resolución de tickets usuarios VIP (C) – Para el periodo certificado el proveedor dio solución a los requerimientos presentados por los usuarios VIP.

Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio prestado a usuario final –Durante el periodo certificado se espera mejoría este indicador de satisfacción al usuario en la calidad y prestación del servicio.

Calidad en la gestión de garantías (C). – Para el periodo certificado el proveedor ha escalado los servicios de gestión de garantía de manera correcta.

Tiempo de reparación de equipos tecnológicos. (C) – Para el periodo certificado el proveedor gestionó de manera oportuna las fallas presentadas en los pc.

Tickets reabiertos (C). – El proveedor para el periodo certificado reabrió los tks a petición de los funcionarios sin superar el 5% de los servicios atendidos.

Documentación ticket resuelto. (C). – Para el periodo certificado el proveedor mantuvo el software de gestión de Mesa

## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

de Servicios de la SDH documentado y actualizado con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario.

Tiempo Máximo Mantenimiento Preventivo – No aplica para el periodo certificado.

Reintervenciones. (R)- No aplica para el periodo certificado.

Disponibilidad del software de gestión de la Mesa de Servicios de TI. (C). – El software de gestión de la mesa de servicios de la SDH tuvo disponibilidad del 99.9% permitiendo mantener la operación en funcionamiento.

Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo. (C)- Los incidentes críticos durante la ejecución del contrato fueron escasos y el proveedor los atendió de manera oportuna sin afectar la labor de la SDH.

Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo. (C)- Los incidentes no críticos durante la ejecución del contrato fueron pocos y el proveedor los atendió de manera apropiada sin afectar la labor de la SDH

Entrega de informes de operación y gestión. (C)- El proveedor para el periodo certificado entregó el informe de Operación y Gestión que requirió la SDH.

Devolución del documento Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación) – No aplica.

Fecha de entrega del documento Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación, cambios o mejoras) – No aplica.

Fecha de entrega del nuevo servicio parametrizado en la herramienta de Gestión de Servicios de TI del catálogo de la Entidad. – No aplica.

Fecha de inicio de administración del nuevo servicio parametrizado en la herramienta de Gestión de Servicios de TI del catálogo de la Entidad para administración por parte del proveedor- No aplica.

Tiempo máximo de entrega de recursos o repuestos por bolsa de repuestos- El tiempo de entrega de los repuestos solicitados fue de manera oportuna para el periodo certificado.

Tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuesto s o recursos defectuosos por bolsa de repuestos- No aplica para el periodo certificado.

Instalación canales de comunicación- No aplica.

### SERVICIOS Y PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN Y/O AVANCE DE OBRA

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
---------------------------------------	-------------------------------

## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios prestados Informe de gestión por cada servicio, en donde se indiquen las actividades realizadas Gestión de Tickets registrados Mantenimientos preventivos Bolsa de repuestos	El proveedor entregó el informe de gestión en donde se evidenció los Tks atendidos y gestionados, realizó la atención de los incidentes y solicitudes generados durante el periodo certificado y que hacen parte de la Gestión integral de los servicios de mesa de ayuda, así como la administración del servicio. Los ANS para este periodo deben mejorar(> ,<)> la solución de solicitudes e incidentes se encuentra documentada en la herramienta de Gestión de tickets- CA de la Entidad.

### PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA A LA FECHA

Se deja constancia que el (la) contratista ha recibido la suma de CERO PESOS MONEDA CORRIENTE(\$ 0 ) por concepto de la ejecución del contrato 230435.

Para informe final, el supervisor deberá anexar el reporte de pagos y descuentos de contratos.

No Documento de Pago	Fecha	Valor
	TOTAL PAGADO	0

### Balance Financiero de la ejecución del contrato

Valor inicial del contrato	1.291.307.804	0	0
Valor adiciones	0	0	0
Valor total ejecutado	0	0	107.778.462
Valor total de pagos realizados	0	0	0
Valor no ejecutado del contrato	0	0	1.183.529.342
<b>SUMAS IGUALES</b>	<b>1.291.307.804</b>	<b>0</b>	<b>1.291.307.804</b>

### RETRASOS EN EL CRONOGRAMA O PLAN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ACTUACIONES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR AL RESPECTO

Ninguno

### NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO, Y ACTUACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR

Se espera mejorar el cumplimiento de los ANS para el proximo periodo



## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

### CERTIFICACIÓN PAGO APORTES

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Revisor Fiscal para el trámite de pago durante la ejecución del contrato, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el instituto colombiano de bienestar familiar y servicio nacional de aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

### SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DEL CONTRATO

De acuerdo con los riesgos establecidos en la TVEC para esta OC, estos no se han materializado.

Para constancia se firma a los 08.06.2023.

<b>SUPERVISOR:</b>	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS TIC	Ana Vilma Quevedo Bernal	Firmado digitalmente por Ana Vilma Quevedo Bernal
--------------------	---	-----------------------------	--

**Anexos:** Se adjuntan los documentos entregados por el contratista como soporte del presente informe.

Elaboró: MDG

 Firmado digitalmente  
por Margarita  
Delgado Grande

**CONTRATO ORDEN DE COMPRA NO. 107354 DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS  
PARA LA PRESTACIÓN DE MESA DE SERVICIO N° CCE-183-AMP-2020  
ACTA DE RECIBO No 1**

<b>Fecha:</b>	31 de mayo de 2023
<b>Lugar:</b>	Bogotá D.C.
<b>Redactada por:</b>	Edwin Styven Hilarión Bohórquez

Los representantes de ColvateL y la Secretaría Distrital de Hacienda, dejan constancia de los bienes y servicios suministrados por COLVATEL S.A. ESP y recibidos a satisfacción para el periodo de 17 de abril de 2023 al 16 de mayo de 2023.

A continuación, se especifica el resumen de los productos y/o servicios suministrados:

DESCRIPCIÓN DEL ITEM	CANTIDAD	VALOR UNITARIO SIN IVA	IVA	VALOR TOTAL
IT MS 02 - Agente de mesa - Técnico	14	\$ 69.112.442	\$ 13.131.364	\$ 82.243.806
IT MS 04 - Coordinador Mesa	1	\$ 11.829.417	\$ 2.247.589	\$ 14.077.006
IT MS 02 - Agente de mesa - Técnico	1	\$ 4.607.496	\$ 875.424	\$ 5.482.920
IT MS 04 - Coordinador Mesa	1	\$ 788.628	\$ 149.839	\$ 938.467
SERVICIO MANTENIMIENTO ESCANER	1	\$ 3.528.491	\$ 670.413	\$ 4.198.904
CONVERTIDOR RJ45 A USB	2	\$ 89.730	\$ 17.049	\$ 106.779
PANTALLA HP PROBOOK 455 G8	1	\$ 613.932	\$ 116.647	\$ 730.579
<b>TOTALES</b>		<b>\$ 90.570.136</b>	<b>\$ 17.208.326</b>	<b>\$ 107.778.462</b>

Por tanto, se autoriza a COLVATEL, facturar el valor de **\$ 107.778.462** de acuerdo con los bienes suministrados efectivamente prestados en el periodo.

<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 90.570.136</b>
<b>IVA (19%)</b>	<b>\$ 17.208.326</b>
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$ 107.778.462</b>

En consecuencia, se firma la presente acta a los 31 días de mayo de 2023.

Por COLVATEL:

Por: Secretaría Distrital de Hacienda,



Firmado digitalmente por Edwin Hilarion Bohorquez  
Nombre de reconocimiento (DN): cn=Edwin Hilarion Bohorquez, o=ColvateL SA ESP, ou=Vicepresidencia de experiencia, email=edwin.hilarion@colvateL.com, c=CO

---

**Edwin Styven Hilarion Bohórquez**  
Coordinador de proyectos



Firmado digitalmente por Ana Vilma Quevedo Bernal

---

**Ingeniera Ana Vilma Quevedo.**  
Supervisora

Diego  
Armando  
Casalla Triana

Firmado digitalmente por Diego Armando Casalla Triana  
Nombre de reconocimiento (DN): cn=Diego Armando Casalla Triana, o=ColvateL SA, E.S.P., ou=Director de Operaciones Gobierno y Empresa, email=diego.casallatriana@colvateL.com.co, c=CO

---

**Diego Armando Casallas**  
Director Operaciones integración

**COLVATEL S.A E.S.P.**

**2023 INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

**PROYECTO: Mesa de Servicios**

**Secretaría Distrital de Hacienda**

Informe Mensual Periodo 17 de abril del 2023 al 16 de mayo de 2023

Orden de compra No: 107354



Tabla de Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO</b>	3
<b>3. ALCANCE</b>	3
<b>4. NOVEDADES PRESENTADAS</b>	3
<b>5. INDICADORES</b>	5
<b>6. GESTIÓN CANALES DE ATENCIÓN</b>	5
6.1 Teléfono	5
6.2 Chat (Teams)	6
6.3 Chat (Web- Portal)	6
6.4 Email	6
<b>7. GESTIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES</b>	8
7.1 Gestión de Servicios Por Medio de Ingreso.	8
7.2 Gestión de Servicios Por Tipo.	9
<b>8. GESTIÓN POR GRUPO DE SOPORTE</b>	11
8.1 Incidentes	11
<b>9. BACKLOG</b>	12
<b>10. TOP 10 DE USUARIOS</b>	13
<b>11. TOP POR CATEGORÍA</b>	14
<b>12. GESTIÓN POR AGENTE</b>	15
12.1 Mesa de Servicio	15
12.1.1 Incidentes	15
12.1.2 Solicitudes.	15
<b>13. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIO.</b>	16
<b>14. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO</b>	16
14.1 ¿La respuesta brindada fue rápida y oportuna?	17
14.2 ¿Se demostró destreza y conocimiento por parte del analista?	17
14.3 ¿Nuestro analista solucionó su el ticket?	17
14.4 Acciones de mejora	18
<b>15. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y ASPECTOS RELEVANTES</b>	18
<b>16. NOVEDADES DEL SERVICIO</b>	19
<b>17. OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	20

## 1. INTRODUCCIÓN

La administración de los recursos tecnológicos requiere un manejo eficiente en los procesos de soporte, buscando la satisfacción del cliente en cuanto a la respuesta efectiva, la calidad en el servicio y el soporte técnico especializado.

Por lo anterior la Secretaría Distrital de Hacienda, realizó la contratación de la prestación del servicio de una Mesa de Servicios que le permita gestionar y resolver incidentes y solicitudes de primer nivel de soporte asociados a la infraestructura tecnológica de su organización y de esta forma ofrecer un único punto de contacto para generar, administrar, responder y monitorear todos los casos teniendo en cuenta las mejores prácticas de ITIL en gestión de servicios.

La operación inició el 17 de abril de 2023 mediante la orden de compra No 107354 adquirida a través del Acuerdo Marco de precios para la prestación de servicios de Centro de Contacto – Colombia Compra Eficiente.

Con el presente documento daremos a conocer las actividades realizadas en cada uno de los procesos de la mesa de servicio durante el período del 17 de abril de 2023 al 16 de mayo de 2023.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

Outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de servicio para la Secretaría Distrital de Hacienda.

## 3. ALCANCE

Teniendo en cuenta que el requerimiento se construye con los servicios disponibles en el acuerdo marco, la Entidad necesita la gestión de todos los requerimientos que ingresen a través de la Mesa de Servicios y que estén asociados con los siguientes servicios sobre la infraestructura tecnológica con la que cuenta la Entidad.

## 4. NOVEDADES PRESENTADAS

### RECURSO HUMANO

La Mesa de Servicio se encuentra conformada por un (1) coordinador, 14 agentes, los cuales de acuerdo a las necesidades de la operación realizan apoyo en canales o en sitio.



Técnicos de Soporte	<b>NOMBRE</b>
	CARLOS ALBERTO PAREDES BONILLA
	JOEL SANTIAGO VALDERRAMA CUBILLOS
	CAROLINA DIAZ
	GABRIELA MARIÑO
	DEIMER EDUARDO JULIO BARBA
	LORENA SANCHEZ
	JAWER JIMENEZ
	RUBEN DARIO LEON
	JUAN DIEGO PERAZA
	JOSE MAURICIO ALONSO TORRES
	CARLOS RAMIREZ
EDUARDO MONSALVE	
SEBASTIAN SEVERICHE	
HELBERT EDUARDO ACERO	
Coordinadora de Mesa	NUBIA O OTERO F

**Nota.**

Johan Sandoval se encuentra en operación como apoyo.

Para este periodo se cumplió con el horario de atención establecido. De acuerdo con el siguiente cuadro de turnos.

ABRIL					MAYO					JUNIO					JULIO				
FECHA	HORA IN	HORA FIN	TÉRMINO	TECNICISTA	FECHA	HORA IN	HORA FIN	TÉRMINO	TECNICISTA	FECHA	HORA IN	HORA FIN	TÉRMINO	TECNICISTA	FECHA	HORA IN	HORA FIN	TÉRMINO	TECNICISTA
12/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	13/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	19/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	19/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
13/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	14/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	20/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	20/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
14/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	15/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	21/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	21/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
15/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	16/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	22/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	22/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
16/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	17/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	23/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	23/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
17/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	18/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	24/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	24/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
18/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	19/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	25/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	25/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
19/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	20/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	26/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	26/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
20/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	21/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	27/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	27/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
21/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	22/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	28/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	28/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
22/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	23/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	29/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	29/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
23/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	24/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	30/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	30/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
24/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	25/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	01/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	01/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
25/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	26/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	02/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	02/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
26/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	27/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	03/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	03/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
27/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	28/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	04/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	04/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
28/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	29/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	05/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	05/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
29/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	30/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	06/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	06/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
30/04/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	01/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	07/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	07/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
01/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	02/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	08/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	08/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
02/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	03/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	09/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	09/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
03/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	04/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	10/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	10/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
04/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	05/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	11/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	11/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
05/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	06/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	12/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	12/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
06/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	07/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	13/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	13/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
07/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	08/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	14/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	14/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
08/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	09/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	15/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	15/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
09/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	10/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	16/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	16/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
10/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	11/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	17/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	17/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
11/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	12/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	18/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	18/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
12/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	13/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	19/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	19/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
13/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	14/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	20/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	20/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
14/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	15/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	21/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	21/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
15/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	16/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	22/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	22/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
16/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	17/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	23/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	23/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
17/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	18/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	24/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	24/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
18/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	19/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	25/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	25/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
19/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	20/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	26/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	26/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
20/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	21/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	27/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	27/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
21/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	22/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	28/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	28/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
22/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	23/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	29/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	29/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
23/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	24/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	30/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	30/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
24/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	25/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	31/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	31/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
25/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	01/06/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	01/06/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	01/06/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
26/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	02/06/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	02/06/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	02/06/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
27/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	03/06/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	03/06/2020	08:00	16:00	16:00	16:00	03/06/2020	08:00	16:00	16:00	16:00
28/05/2020	08:00	16:00	16:00	16:00															

## 5. INDICADORES

### Indicadores actuales - Mesa de Servicio Corte Abril 17 - May 16 del 2023

Mes	Telefónicos		Tickets	Encuestas
	Nivel de Atención < = 30 SEG	Eficiencia >= 30 SEG	Cumplimiento Tickets	Satisfacción en Calidad del Servicio
<b>TARGET</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>
<b>Abr- May</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

Mes	Telefónicos		Tickets	Encuestas
	Nivel de Atención < = 60 SEG	Eficiencia >= 60 SEG	Cumplimiento Tickets	Satisfacción en Calidad del Servicio
<b>TARGET</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>
<b>Abr-May</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

## 6. GESTIÓN CANALES DE ATENCIÓN

### 6.1 Teléfono

La mesa de servicio se encuentra ubicada en la sede principal piso 7. Recibe y gestiona los requerimientos e incidentes reportados por los usuarios a través de contacto telefónico extensión 5555.

A continuación, se muestra el comportamiento diario de llamadas recibidas durante el periodo evaluado.

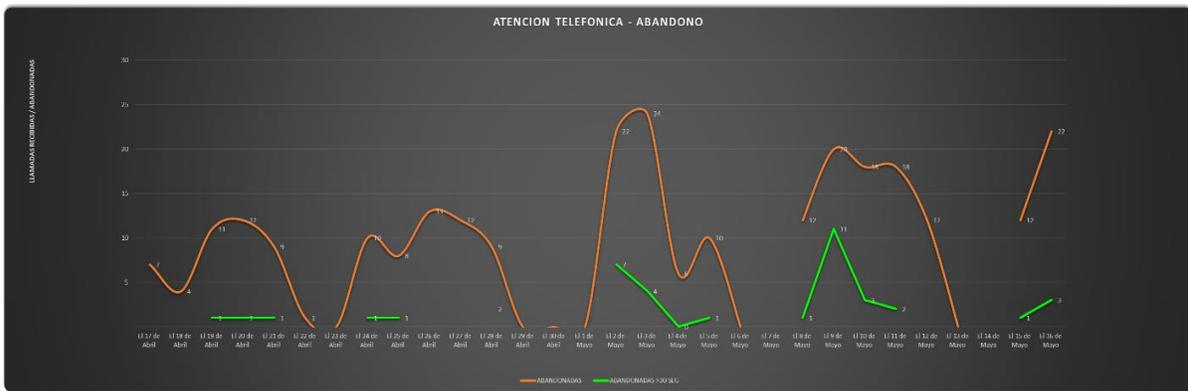


Se recibieron 1878 llamadas, de las cuales se atendieron un total de 1615. Dentro de los primeros 30 segundos se atienden 1532 llamadas.

Los días con mayor volumen de llamadas fueron el 2 de mayo, 3 de mayo, 10 de mayo, en general se evidencian como días pico los lunes o días que los funcionarios asisten de manera presencial, o el martes después de festivo.

En cuanto al abandono, se tiene un total de llamadas abandonadas de 272 de las cuales presentaron un abandono mayor a 30 segundos 40 llamadas.

Los días con mayor registro de abandono fueron el 2, 3, 9, 10 de mayo



## 6.2 Chat (Teams)

La mesa de servicio orienta y brinda soporte nivel 1 a los usuarios de la Secretaría Distrital de Hacienda por medio de la aplicación teams

El usuario asignado a la mesa de servicio es: [teams\\_soporte@shd.gov.co](mailto:teams_soporte@shd.gov.co)

Para el corte evaluado se recibieron por este medio 388 casos de los cuales 330 corresponden a incidentes y 58 a solicitudes.

Se presenta un incremento de aprox. 23% con respecto al mes anterior.

## 6.3 Chat (Web- Portal)

La mesa de servicio orienta y brinda soporte nivel 1 a los usuarios de la Secretaría Distrital de Hacienda por medio del servicio Web en la Intranet de la entidad.

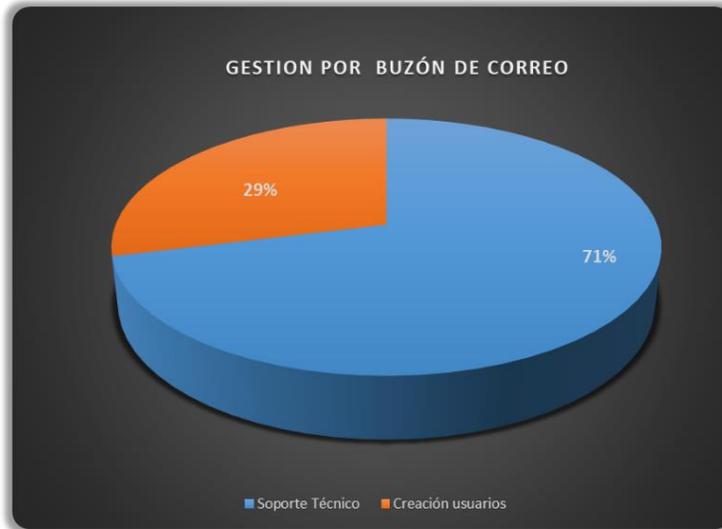
Para el corte evaluado se recibieron por este medio 219 casos de los cuales 56 corresponden a incidentes y 163 a solicitudes.

## 6.4 Email

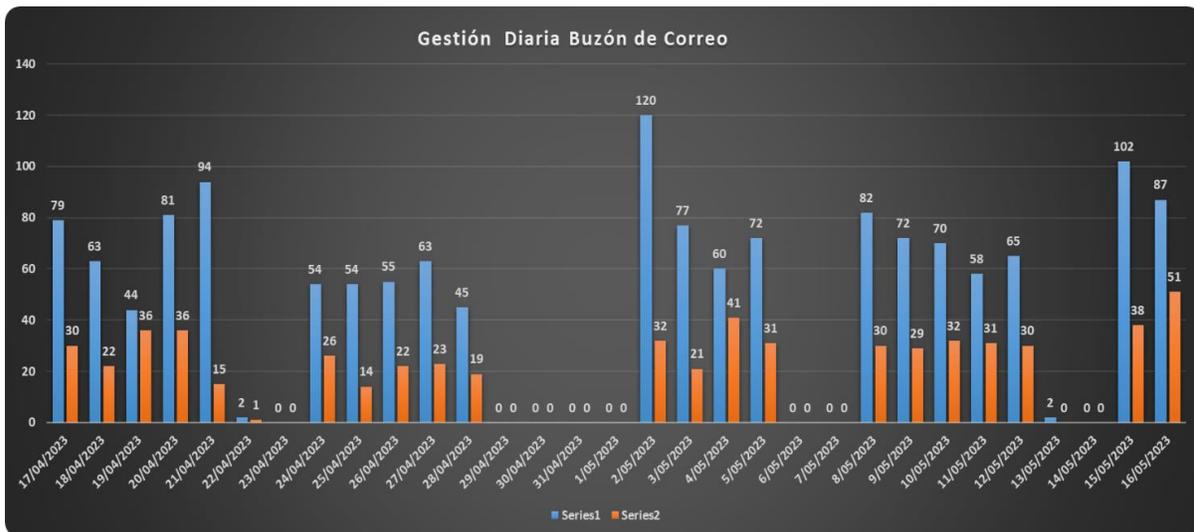
El grupo de la mesa de servicio recibe solicitudes por medio de correo electrónico [teams\\_soporte@shd.gov.co](mailto:teams_soporte@shd.gov.co) y [creacionusuarios@shd.gov.co](mailto:creacionusuarios@shd.gov.co) las cuales son registradas en la herramienta de gestión CA.

Se recibieron 2349 correos, de los cuales 238 corresponden a correos informativos no generan caso, pero requieren gestión del agente para verificarlo.

El 71 % de la gestión de correo está relacionada con el buzón de soporte técnico y el 29% con el buzón de creación de usuarios.



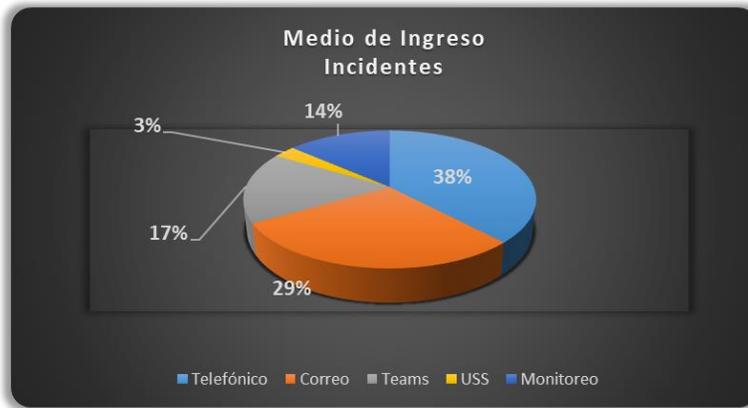
Comportamiento Diario de Correo



Los días con mayor cantidad de correos recibidos fueron el 2 de mayo, 15 y 16 de mayo.

## 7. GESTIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES

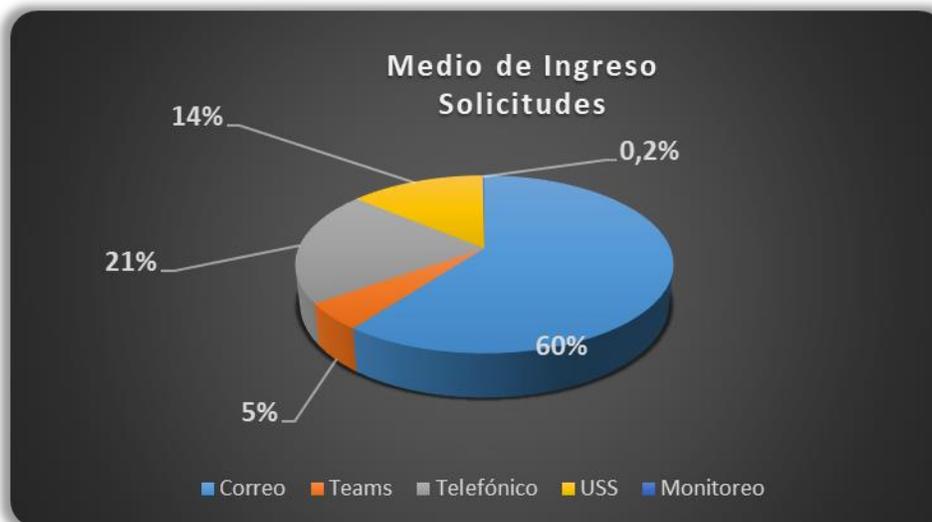
### 7.1 Gestión de Servicios Por Medio de Ingreso.



En las siguientes gráficas se puede visualizar el porcentaje de uso de cada canal para reportar los incidentes y las solicitudes durante este periodo.

INCIDENTES		
MEDIO DE INGRESO	CANTIDAD	%
Telefónico	743	38%
Correo	565	29%
Teams	330	17%
USS	56	3%
Monitoreo	267	14%
<b>TOTAL</b>	<b>1961</b>	<b>100%</b>

**INCIDENTES.** Para este corte, el canal más usado por los funcionarios fue el teléfono con el 38% de los casos reportados, seguido de correo con un 29%.



**SOLICITUDES.** Para este corte, el canal más usado por los funcionarios fue el correo con el 60% de los casos reportados, seguido de teléfono con un 21%

SOLICITUDES		
MEDIO DE INGRESO	CANTIDAD	%
Correo	715	60%
Teams	58	5%
Telefónico	247	21%
USS	163	14%
Monitoreo	2	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1185</b>	<b>100%</b>

## 7.2 Gestión de Servicios Por Tipo.

A continuación, se muestra el comportamiento de los casos reportados durante el periodo.



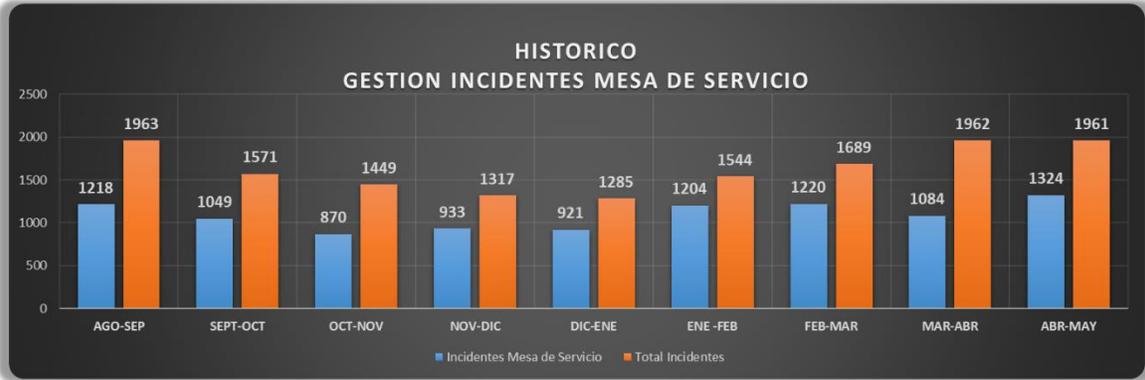
TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	%
INCIDENTES	1961	62%
SOLICITUDES	1185	38%
<b>TOTAL</b>	<b>3146</b>	<b>100%</b>

En el periodo evaluado, se registraron un total de 3146 casos, de los cuales 1961 fueron incidentes que corresponden al 62% y 1185 solicitudes con el 38% de participación sobre el total de los casos registrados.

Del total de casos registrados le fueron asignados a la Mesa de Servicio (ColvateL) 1818 casos de los cuales corresponden a incidentes 1324 casos y a solicitudes 494 casos.

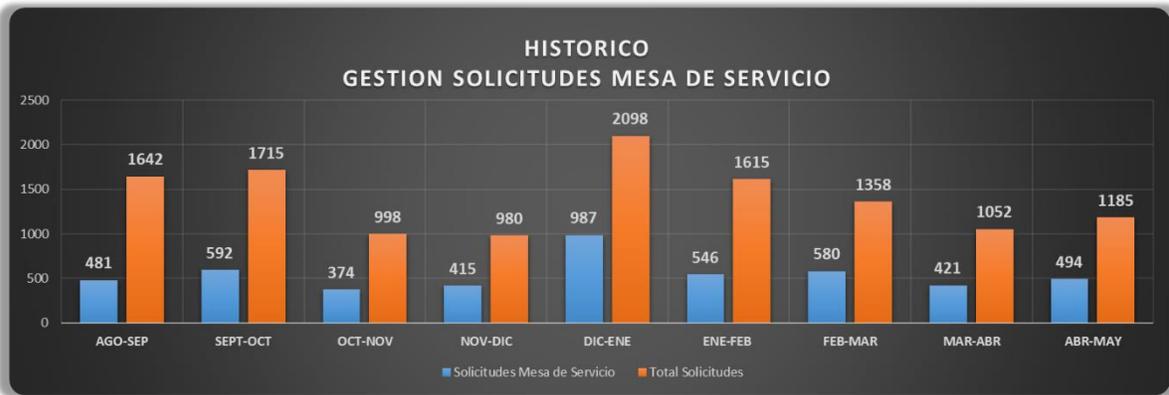
En este periodo la participación de la Mesa de Servicio (ColvateL) en incidentes fue del 68%

Con respecto a los casos asignados el periodo anterior se evidencia un incremento del 23%.



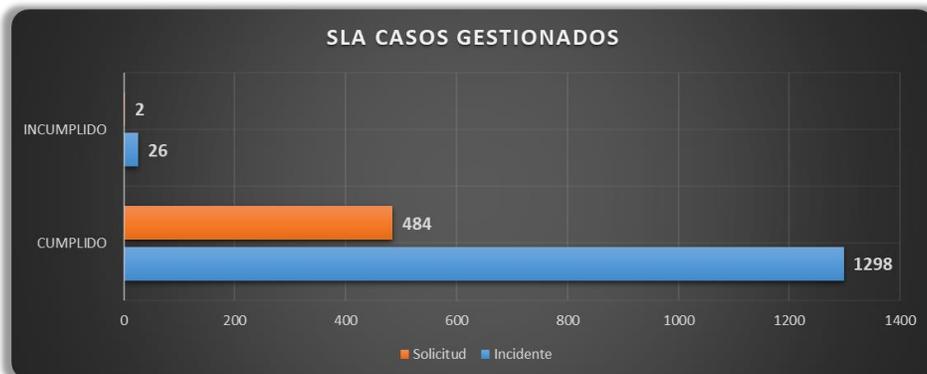
Para Solicitudes la participación de ColvateL fue del 42%

Con respecto a los casos asignados el periodo anterior se evidencia un incremento del 18 %.



Para los casos solucionados durante el periodo se tiene un total de 1810, con cumplimiento de SLA un total de 1782 y con incumplimiento un total de 28 casos.

La siguiente gráfica, muestra el SLA correspondiente a los casos gestionados durante el periodo.



PO DE SERVICIO	CUMPLIDO	INCUMPLIDO	TOTAL
Incidente	1298	26	1324
Solicitud	484	2	486
<b>TOTAL</b>	<b>1782</b>	<b>28</b>	<b>1810</b>

TOTAL CASOS	CUMPLE SLA
1810	1782
SLA	<b>98%</b>

El SLA de cumplimiento fue del 98% .

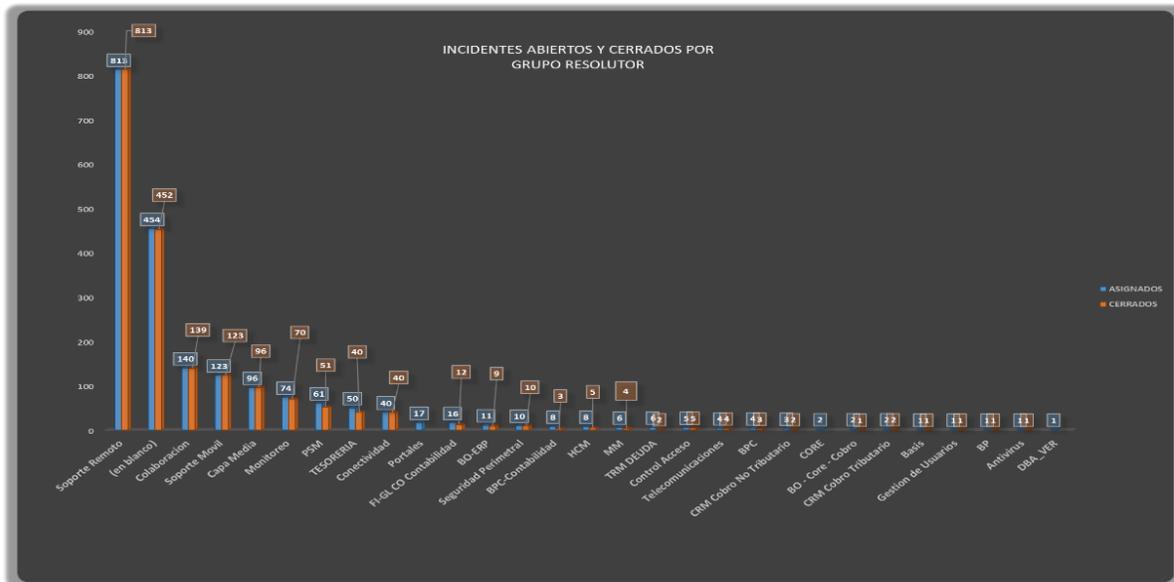
## 8. GESTIÓN POR GRUPO DE SOPORTE

A continuación, se relacionan los servicios gestionados por cada grupo de soporte.

### 8.1 Incidentes

De los 1961 incidentes registrados durante el periodo, la mayor asignación fue para el grupo de soporte remoto (mesa de servicio) con 813 casos, seguido de blanco con 454 casos.

**Nota.** Grupo en blanco, corresponden a Mesa de Servicio



### Solicitudes

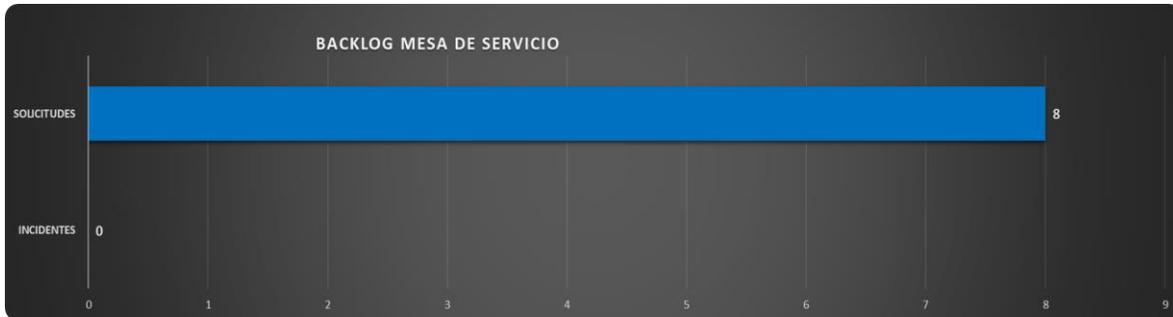
Se crearon 1185 solicitudes durante el periodo, la mayor participación la tiene el grupo gestión de usuarios con 486 casos, seguido en blanco 339 casos.

**Nota.** Grupo en blanco corresponden a Mesa de Servicio



## 9. BACKLOG

Al corte del 16 de mayo, la Mesa de Servicio cuenta con un backlog de 8 casos. Incidentes 0 y solicitudes 8.



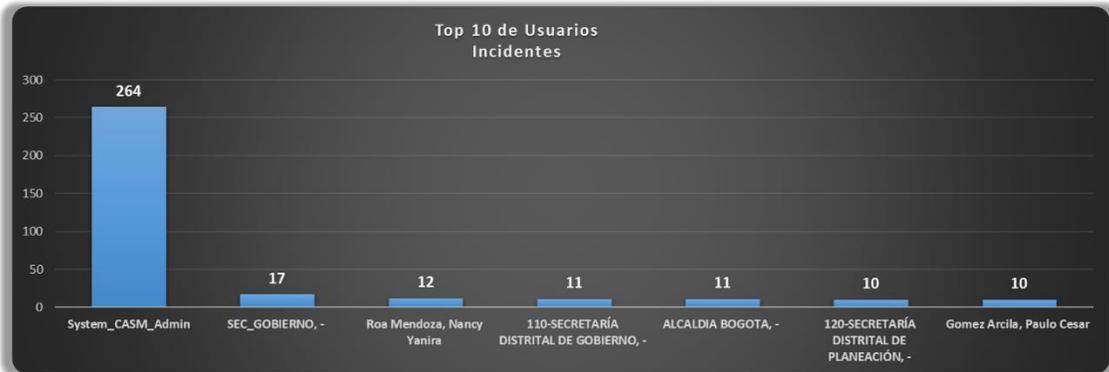
Incidentes: 0

Solicitudes: 8

Solicitud	8
Desplazamiento	2
Escalado proveedor	2
Tarea Administrativa	2
En curso	1
Segundo Nivel	1

## 10. TOP 10 DE USUARIOS

### Incidentes



**SYSTEM CASM ADMIN** Con mayor cantidad de casos 264 casos

**SEC GOBIERNO** Con mayor cantidad de 17 casos por relacionados con BOGDATA. Autenticación Funcionario

**ROA MENDOZA NANCY** Con mayor cantidad de 12 casos

**110-SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO,** Con mayor cantidad de casos 11 casos

**ALCALDÍA BOGOTÁ** Con mayor cantidad de casos 11 casos

**120-SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN** Con mayor cantidad de casos 10 CASOS

**GOMEZ ARCILA PAULO** Con mayor cantidad de 10 casos

### Solicitudes.



**Puente Barón, Jeferson Luis.** Con mayor cantidad de 143 casos creación de usuarios de aplicativos.

**Jiménez, Deisy.** Con mayor cantidad 77 casos por aplicativos

**Gomez Macias, Juan Manuel** Con mayor cantidad de 46 casos

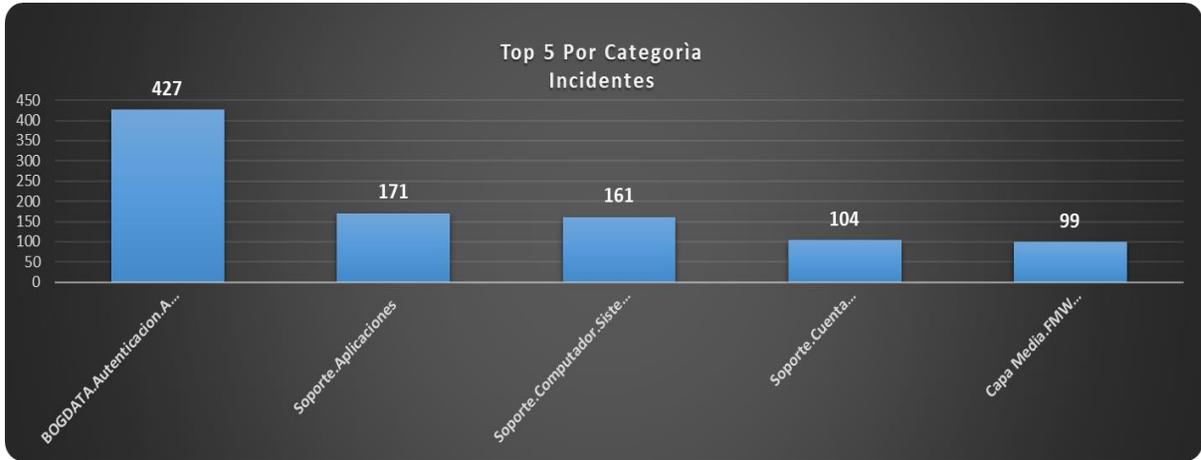
**Pena Torres, Juvenal Elias** Con mayor cantidad 44 casos por configurar equipos

**Bernal Castiblanco, Alejandro** Con mayor cantidad de 30 casos

## 11. TOP POR CATEGORÍA

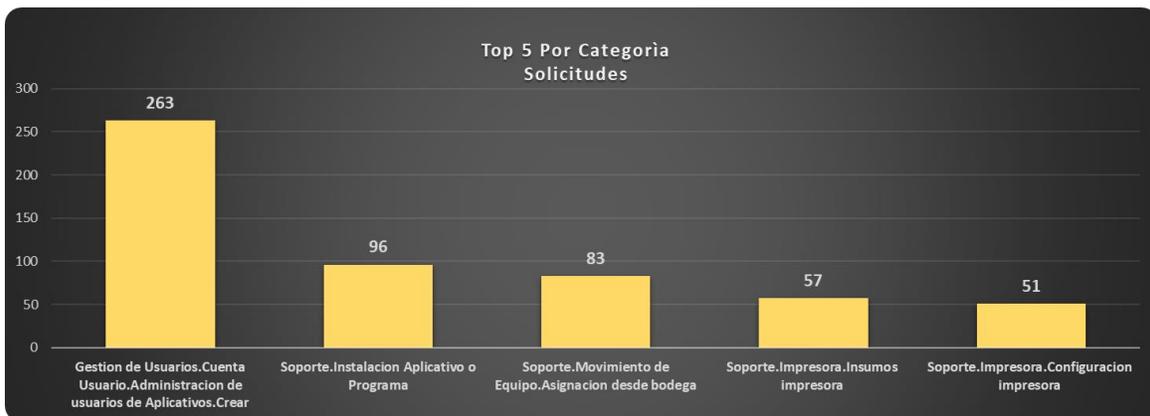
A continuación, se relaciona el TOP 5 de las categorías de los casos registrados en el periodo.

### Incidentes.



El primer lugar en el top lo ocupa BOGDATA.Autenticacion funcionario con 427 casos, seguido de soporte aplicaciones con 171 casos, computador sistema operativo 161 casos, soporte cuenta de usuarios 104, capa media 99 casos.

### Solicitudes.



La categoría con mayor registro de solicitudes es la de gestión de usuarios con 263 casos, seguido por instalación aplicativo con 96 casos.

Movimiento de equipos con 83 casos, insumos impresoras 57 casos y configuración impresoras 51 casos.

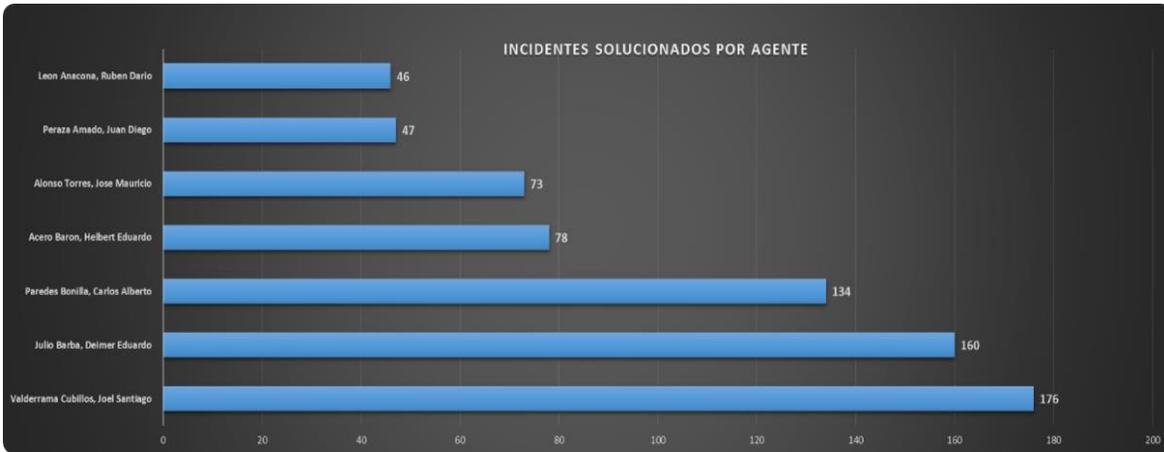
## 12. GESTIÓN POR AGENTE

### 12.1 Mesa de Servicio

Se relacionan los casos cerrados durante este periodo por los agentes que atienden canales y Soporte en Sitio.

#### 12.1.1 Incidentes.

A continuación, se muestran los Incidentes cerrados por cada uno de los agentes durante el período analizado.



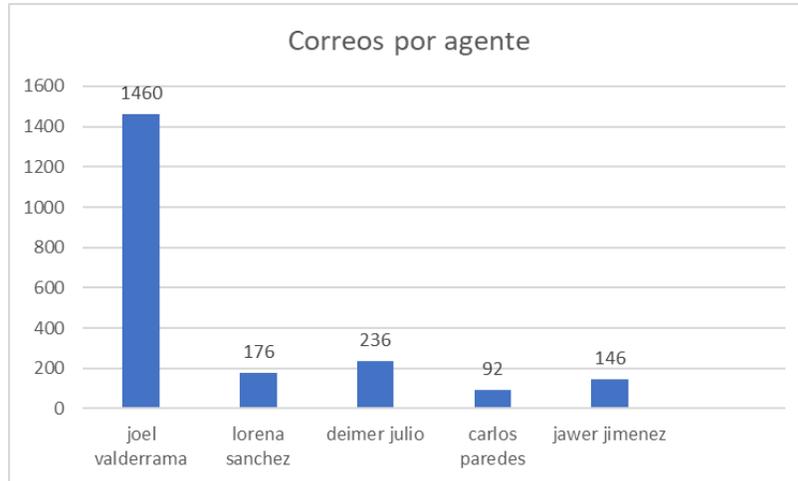
#### 12.1.2 Solicitudes.

En la siguiente gráfica se muestran, las solicitudes cerradas por cada uno de los agentes durante el período analizado.



A continuación, se relaciona la gestión de correo por agente durante el periodo evaluado.

**Nota.** No se relacionan los casos informativos.



### 13. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIO.

La herramienta de gestión de tickets CA es administrada por la Entidad.

Durante el periodo, no se presentaron fallas.

### 14. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Para este periodo, se recibieron encuestas distribuidas de la siguiente forma:

Para la Mesa de Servicio se recibieron 235 encuestas.

A continuación, se muestran los resultados por cada una de las preguntas relacionadas con las encuestas de Mesa de Servicio y Soporte en Sitio.

Para este periodo, se recibieron un total de 1122 encuestas distribuidas de la siguiente forma.: Para la Mesa de Servicio se recibieron 235, para los Grupos Resolutores de la Entidad 189, en blanco 161.

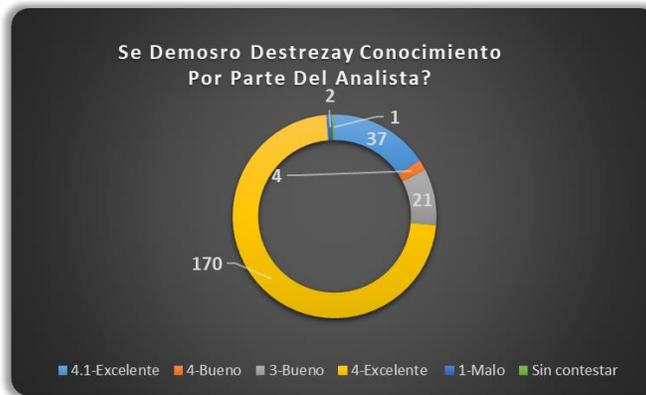


A continuación, se muestran los resultados por cada una de las preguntas relacionadas con las encuestas de Mesa de Servicio y Soporte en Sitio.

14.1 ¿La respuesta brindada fue rápida y oportuna?



14.2 ¿Se demostró destreza y conocimiento por parte del analista?



14.3 ¿Nuestro analista solucionó su el ticket?



El SLA Para el periodo Fue del 98%

#### 14.4 Acciones de mejora

Ver Anexo 1

Se anexa análisis de encuestas del periodo , con las gestiones correspondientes a las oportunidades de mejora.

### 15. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y ASPECTOS RELEVANTES

Durante el periodo cabe resaltar las siguientes actividades realizadas:

#### Visita a Sedes

Visita Sedes		
Fecha	Sede	Agente
abr-14	G12	Ruben Leon
abr-14	Bosa	Mauricio Alonso
abr-17	G12	Ruben Leon
abr-18	G12	Ruben Leon
abr-19	G12	Ruben Leon
abr-20	G12	Ruben Leon
abr-21	G12	Ruben Leon
abr-24	G12	Eduardo Monsalve
abr-24	Concejo	Ruben Leon
abr-25	Concejo	Ruben Leon
abr-28	Concejo	Ruben Leon
abr-29	Concejo	Ruben Leon
abr-25	G12	Eduardo Monsalve
abr-26	G12	Eduardo Monsalve
abr-27	G12	Eduardo Monsalve
abr-28	G12	Eduardo Monsalve
abr-27	Sede 32	Eduardo Acero
may-02	Sede 32	Eduardo Acero
may-03	Sede 32	Eduardo Acero
may-02	G12	Eduardo Monsalve
may-03	G12	Eduardo Monsalve
may-04	Concejo	Ruben Leon
may-05	Concejo	Ruben Leon
may-05	G12	Eduardo Monsalve
may-05	Sede 32	Eduardo Acero
may-04	Bosa	Mauricio Alonso

may-06	Concejo	Ruben Leon
may-08	G12	Sebastian Severiche
may-09	Américas	Ruben Leon
may-09	Suba	Carolina Diaz
may-09	G12	Sebastian Severiche
may-10	Américas	Ruben Leon
may-10	Suba	Carolina Diaz
may-10	G12	Sebastian Severiche
may-11	Américas	Ruben Leon
may-11	Suba	Carolina Diaz
may-11	G12	Sebastian Severiche
may-12	Américas	Ruben Leon
may-12	Suba	Carolina Diaz
may-12	G12	Sebastian Severiche
may-12	Concejo	Eduardo Acero
may-13	Concejo	Eduardo Acero
may-15	Concejo	Ruben Leon
may-15	G12	Sebastian Severiche
may-16	Concejo	Ruben Leon
may-16	G12	Sebastian Severiche
may-16	Sede 32	Mauricio Alonso
may-16	Supercade instalación aplicativos	Eduardo Acero

Se excepcionan para indicadores los días 5, 9,10,11,12 de mayo dado que salieron tres técnicos a atención en sitio a otras sedes de cliente.

## 16. NOVEDADES DEL SERVICIO

### Incapacidades

A continuación, se detallan las incapacidades presentadas en el periodo:

Fecha Reporte	Mes	Día inicio	Día Fin	Nombre	Cantidad Dias
abr-18	ABRIL	abr-18	abr-18	Gabriela Mariño	1
abr-21	ABRIL	abr-21	abr-21	Carlos Ramirez	1
abr-24	ABRIL	abr-24	abr-24	Lorena Sanchez	1
abr-27	ABRIL	abr-27	abr-27	Carolina Diaz	1
may-09	MAYO	may-09	may-10	Gabriela Mariño	2
may-12	MAYO	may-12	may-12	Carlos Ramirez	1
may-16	MAYO	may-16	may-16	Carlos Paredes	1

### Rotación del periodo

0%

## 17. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 17.1 Se entregaron los protocolos de comunicación a los analistas para mejora en la comunicación con los usuarios.
- 17.2 Se sugiere sean integradas las cuentas de correo de atención en la mesa a la herramienta CA.
- 17.3 Se recomienda pautar por diferentes medios por ejemplo la intranet que los usuarios pueden hacer uso del sap logon para efectos de cambio de contraseña.

*Nubia O Otero F.*

---

Nubia O Otero F  
Coordinador de Mesa de Servicios TI

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

**Pago:**

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

<b>Tipo de compromiso :</b>	Prestac_servicios	<b>No. Compromiso</b>	230435 del 04.04.2023
<b>Nombre o razón social contratista:</b>	COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E .S.P.		
<b>NIT / C. C.:</b>	800196299		
<b>Valor a cancelar:</b>	CIENTO SIETE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS (\$ 107.778.462 )		
<b>N° Factura o Cuenta de Cobro:</b>	21170		
<b>Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:</b>	7/06/2023		
<b>Número Verificación Factura Preliminar:</b>	5105616399		
<b>Período certificado:</b>	Desde 17/04/2023 hasta 16/05/2023		

### INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Vigencia	C. Gestor	CDP	CRP	PosPre	Concepto de Gasto	Vr. C. Gasto
2023	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	359	510	O2120201004054529001-Partes y accesorios para computadores y minicompu	1-100-F001-VA-Recursos distrito	5.036.262
2023	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	359	510	O21202020080383117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	102.742.200

### INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

Pos.	Material	UM	Valor Unitario	Cantidad	Subtotal
00001	81111811_6-Serv sop téc-mes a/Ot sv ap info no clas	vr		1	86.337.983
00002	43211612_-Kits de accesorios de computador	vr		1	4.232.153
<b>Subtotal</b>					90.570.136
<b>IVA</b>					17.208.326
<b>Total</b>					107.778.462

### INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

PosPre	Servicios	Compras / Repuestos
O2120201004054529001	0	4.232.153
O21202020080383117	86.337.983	0
<b>TOTALES</b>	86.337.983	4.232.153

#### 1. Servicio recibido:

El proveedor entregó el informe de gestión en donde se evidenció los Tks atendidos y gestionados, realizó la atención de los incidentes y solicitudes generados durante el periodo certificado y que hacen parte de la Gestión integral de los servicios de mesa de ayuda, así como la administración del servicio. Los ANS para este periodo deben mejorar, la solución de solicitudes e incidentes se encuentra documentada en la herramienta de Gestión de tickets- CA de la Entidad.

#### 2. Análisis Técnico y Financiero:

Pago # 1 correspondiente a la Atención de los incidentes, solicitudes, outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de la Entidad, para el periodo comprendido entre el 17-04-2023 al 16-05-2023.

#### 3. Constancia:

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Revisor Fiscal para el trámite de pago durante la ejecución del contrato, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el instituto colombiano de bienestar familiar y servicio nacional de aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

<b>Tipo de compromiso :</b>	Prestac_servicios	<b>No. Compromiso</b>	230435 del 04.04.2023
<b>Nombre o razón social contratista:</b>	COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E .S.P.		
<b>NIT / C. C.:</b>	800196299		
<b>Valor a cancelar:</b>	CIENTO SIETE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS (\$ 107.778.462 )		
<b>N° Factura o Cuenta de Cobro:</b>	21170		
<b>Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:</b>	7/06/2023		
<b>Número Verificación Factura Preliminar:</b>	5105616399		
<b>Período certificado:</b>	Desde 17/04/2023 hasta 16/05/2023		

artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

#### 4. Área Responsable:

SUBD. SERVICIOS TIC

En Bogotá, a los 08.06.2023

  
Firmado digitalmente por  
Margarita  
Delgadillo Grande

**Elaboró**

Margarita Delgadillo Grande

Ana Vilma  
Quevedo Bernal   
Firmado digitalmente  
por Ana Vilma  
Quevedo Bernal

**Supervisor**

ANA VILMA QUEVEDO BERNAL  
SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS  
TIC



COLVATEL S.A. E.S.P.  
 NIT: 800196299-8  
 DG 23K No.96F-62 Parq Emp Cofradía Int 2  
 Bogotá, D.C. - Colombia  
 Tel. (1) 438 7025  
 epaez@colvatel.com

**FACTURA ELECTRÓNICA  
 DE VENTA 21170**

Fecha Factura: 07/06/2023 16:18:00  
 Fecha de Vencimiento: 07/07/2023



<b>CLIENTE:</b> SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA NIT. 899999061-9 Dirección: CR 30 25 90 - Bogotá, D.C. Bogotá Teléfono: 3385660-0 Email: radicacion_virtual@shd.gov.co	<b>Código Cliente:</b> 1000467 <b>Ciudad</b> Bogotá, D.C. <b>Medio de pago</b> Crédito ACH	<b>Orden de Compra:</b> <b>Asesor:</b> <b>Contrato:</b> OC 107354 <b>Elaborado Por:</b> Erica Paez - Jefe Financiera
---	--	---

CODIGO	DETALLE	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	DESCUENTO		IMPUESTOS		VALOR TOTAL
					%	VALOR	%	VALOR	
491413	1. IT MS 02 - AGENTE DE MESA - TECNICO	14	NAR	4,936,603			IVA 19.00	13,131,364	69,112,442
491414	2. IT MS 04 - COORDINADOR MESA	1	NAR	11,829,417			IVA 19.00	2,247,589	11,829,417
491413	3. IT MS 02 - AGENTE DE MESA - TECNICO	1	NAR	4,607,496			IVA 19.00	875,424	4,607,496
491414	4. IT MS 04 - COORDINADOR MESA	1	NAR	788,628			IVA 19.00	149,839	788,628
491394	5. SERVICIO MANTENIMIENTO ESCANER	1	NAR	3,528,491			IVA 19.00	670,413	3,528,491
102980	6. CONVERTIDOR RJ45 A USB	2	NAR	44,865			IVA 19.00	17,049	89,730
103123	7. PANTALLA HP PROBOOK 455 G8	1	NAR	613,932			IVA 19.00	116,647	613,932
<b>TOTAL NRO LINEAS: 7</b>									

<b>OBSERVACIONES:</b> Outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda para la Secretaría Distrital de Hacienda Orden de Compra No. 107354 Acuerdo Marco de Precios para la Prestacion de Mesa de Servicio N°CCE-183-AMP-2020, Periodo del 17 de abril al 16 de mayo de 2023. Para pago: ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. cuenta de ahorros No. 006016564 ; BANCOCOLOMBIA S.A. cuenta de ahorros No. 23700001849  Orden de Compra No. 107354 Acuerdo Marco de Precios para la Prestacion de Mesa de Servicio N°CCE-183-AMP-2020, Prestación de servicios de mesa de ayuda de la Secretaria de Hacienda de Bogotá conforme a las especificaciones y características técnicas definidas en el Acuerdo Marco de Precios. Periodo del 17 de abril al 16 de mayo de 2023. Forma de pago: Crédito	<b>MONEDA</b> COP <b>TOTAL BRUTO</b> 90,570,136 <b>TOTAL BASE GRAVABLE</b> 90,570,136 <b>IVA 19.00%</b> 17,208,326
<b>Valor en Letras:</b> CIENTO SIETE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOSSESENTA Y DOS PESOS M/CTE	<b>VALOR TOTAL</b> 107,778,462
Agente Autorr.Res.DIAN 1243 Feb20de2014. Gran Contribuyente Res 12220 26Dic2022. Responsable IVA. Agente reten.IVA. Agente ret.ICA Dec 271 de 2002 y Res.DDI-000305 16/01/2020. Act ppal 6311 tarifa ICA Bogotá 9.66 por mil, act. Sec.4321,9512y6190. Emp Mixta Serv. Públic.catalogada como entidad Derecho Público para retención en la fuente ICA en Bogotá. Fact. Electrónica Res DIAN 18764022048290 Nov30de2021 a Nov30de2023 de 20662 a 40000. Factura venta asimilada en todos sus efectos a letra de cambio Art 774 del Co.Co.	

Tipo de operación: Estándar-10

Representación Gráfica De Factura Electrónica De Venta

CUFE: 56d1222cf479a10c9097b575bc4d8083c17733eaa9189ed43b554dd6e697033663455689fa0dcc7eed61eb1c557826e9

Fecha Validación DIAN: 2023-06-07 16:19:56-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S BIC - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0



## Secretaria Distrital de Hacienda

### N.I.T. 899999061

# ORDEN DE COMPRA

# 230435

**COLVATEL S.A. E.S.P.**  
N.I.T. 800.196.299-8  
Diagonal 23K No. 96F-62 Int. 2  
Bogotá,  
Atte: Ximena Bohórquez  
jcastillo@colvate.com  
Teléfono: +57 1 4387000 7028

Número de Orden **107354**  
No de Instrumento  
Instrumento agregación **Mesa de Servicio II**  
Fecha de Emisión **04/04/23**  
Fecha de Vencimiento **15/04/24**  
Comprador **Jairo Lazaro Ortiz**  
Ordenador del gasto **Gerson Granados Villamil**  
Supervisor **Ana Vilma Quevedo Bernal**  
Teléfono **3158007111**

Gerson Granados  
Firmado digitalmente  
por Gerson Granados

Detalle de Entrega  
Gravámenes adicionales **La SDH descontará del valor bruto correspondiente a cada pago, el valor de las Estampillas, así: a) El 1.1% por concepto de la estampilla Universidad Distrital Francisco José de Caldas 50 años, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo 696 de 2017, b) El 0.5% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro Cultura, de conformidad con el Acuerdo 187 de 2005 reglamentado por el Decreto 479 de 2005 y c) El 2% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro Persona Mayor, de conformidad con los Acuerdos 188 de 2005, el Decreto 479 de 2005 y el Acuerdo 669 de 2017**

Justificación **Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda**

#### Enviar a

Secretaria Distrital de Hacienda  
Cra 30 No. 25-90 Piso 7  
Bogota D.C. Bogota D.C.  
Colombia  
Atte: Ana Vilma Quevedo Bernal

#### Facturar a

Secretaria Distrital de Hacienda  
Cra 30 No. 25-90 Piso 7  
Bogota D.C., Bogota D.C.  
Colombia  
Atte: Jairo Lazaro Ortiz

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1 CDP 359-2023	mst02--1 - IT-MS-04-2449-a-Coordinador de Mesa de Servicios de TI Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Coordinador de Mesa de Servicios de TI - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	12.0	Mes	11.829.417,00	141.953.004,00
2 CDP 359-2023	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	12.0	Mes	69.112.442,00	829.349.304,00
3 CDP 359-2023	mst02--3 - IT-MS-12-3554-a-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / PC de Escritorio Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_N/A-Oro	1.0	Mes	12.324.620,00	12.324.620,00
4 CDP 359-2023	mst02--4 - IT-MS-12-3581-a-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Portátil Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_N/A-Oro	1.0	Mes	930.160,00	930.160,00
5 CDP 359-2023	mst02--5 - IT-MS-12-3599-a-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento /	1.0	Mes	334.845,00	334.845,00

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
6	CDP 359-2023 Escaner Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_N/A-Oro mst02--6 - IT-MS-12-3608-a-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Video Beam Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_N/A-Oro	1.0	Mes	383.680,00	383.680,00
7	CDP 359-2023 mst02--7 - IT-MS-12-3635-a-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Televisores Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_N/A-Oro	1.0	Mes	279.048,00	279.048,00
8	CDP 359-2023 mst02--8 - IT-MS-12-3698-a-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Lector Código de Barras Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_N/A-Oro	1.0	Mes	930.160,00	930.160,00
9	CDP 359-2023 mst02--9 - REP-01-Repuestos	1.0	Unidad	98.647.787,02	98.647.787,02
10	CDP 359-2023 mst02--IVA	1.0	Unidad	206.175.195,52	206.175.195,52
				<b>1.291.307.803,54</b>	<b>COP</b>

Jairo Lázaro Ortiz Firmado digitalmente por Jairo Lázaro Ortiz

Vivian Lorena Firmado digitalmente por Vivian Lorena Prieto Trujillo  
Prieto Trujillo

**ACTA DE INICIACION DE CONTRATO**

<b>CONTRATO N°:</b>	230435
<b>OBJETO:</b>	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.
<b>CONTRATISTA:</b>	COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E .S.P.
<b>VALOR CONTRATO:</b>	UN MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS SIETE MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE(\$1.291.307.804)
<b>PLAZO:</b>	12 Mes(es)
<b>FECHA DE INICIACIÓN:</b>	17/04/2023
<b>FECHA DE TERMINACIÓN:</b>	17/04/2024
<b>SUPERVISOR:</b>	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS TIC

El Supervisor y el Contratista dejan constancia por medio de la presente orden, de la iniciación real y efectiva del objeto del contrato.

En Bogotá D.C. a los diecisiete (17) días del mes de abril de 2023 se reunieron Ana Vilma Quevedo Bernal en su calidad de supervisora designada para la ejecución del contrato y Dario Calderon Yepes actuando en calidad de representante legal de la COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A., con el fin de dejar constancia en la presente acta de la fecha real de la iniciación del contrato.

Los riesgos amparados por la garantía única están vigentes, según verificación efectuada por el Supervisor.

Para efecto del cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, es decir, para dar inicio al contrato, el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensiones y aportes parafiscales, si a ello hay lugar.(1)

En constancia, se firma la presente orden por los que en ella intervinieron, en original y copia el 17-04-2023.

<b>SUPERVISOR:</b>	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS TIC
--------------------	--

<b>CONTRATISTA:</b>	COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E .S.P.
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	

(1) inciso 2° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2020.

**El Suscrito Revisor Fiscal de  
COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E.S.P  
NIT 800.196.299-8**

**CONSIDERANDO QUE:**

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la compañía.
2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año que terminará el 31 de diciembre de 2023
4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:
  - Cruce de los saldos de los auxiliares contables de las cuentas: 2425180100 "Aportes de Pensiones", 2425190200 "Aportes a ARP", 2425190100 "Aportes en Salud", 2425200100 "Aportes ICBF, SENA, CAJA" del 01 de octubre del 2022 al 30 de abril de 2023 contra la planilla PILA del mismo corte.
  - Verificación que el pago de las planillas PILA que se relacionan a continuación, de acuerdo con las fechas establecidas por el Decreto 1670 del 14 de mayo de 2007.

No. de Planilla	Fecha de pago
62952670	10/11/2022
62623914	25/10/2022
63414282	25/11/2022
64008893	14/12/2022
63410839	25/11/2022
64233506	23/12/2022
64285051	23/12/2022



No. de Planilla	Fecha de pago
64233785	23/12/2022
64389218	10/01/2023
65090784	09/02/2023
65096303	01/02/2023
65692141	22/02/2023
65729322	22/02/2023
65909795	09/03/2023
66462508	30/03/2023
66627940	10/04/2023
67115436	20/04/2023
67076792	20/04/2023
67113247	20/04/2023
67329636	09/05/2023

De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E.S.P

**CERTIFICA QUE:**  
**(Cifras Expresadas en pesos colombianos)**

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E.S.P, la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos profesionales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondientes desde el mes de octubre del 2022 al mes de abril del 2023 mediante las planillas integradas de liquidación relacionadas a continuación:



No. de Planilla	Fecha de pago	Valor
62952670	10/11/2022	\$462.333.100
62623914	25/10/2022	\$654.100
63414282	25/11/2022	\$525.400
64008893	14/12/2022	\$480.770.700
63410839	25/11/2022	\$682.100
64233506	23/12/2022	\$600.600
64285051	23/12/2022	\$298.800
64233785	23/12/2022	\$952.800
64389218	10/01/2023	\$512.723.600
65090784	09/02/2023	\$507.555.600
65096303	01/02/2023	\$78.200
65692141	22/02/2023	\$469.300
65729322	22/02/2023	\$131.700
65909795	09/03/2023	\$539.857.200
66462508	30/03/2023	\$331.000
66627940	10/04/2023	\$538.373.200
67115436	20/04/2023	\$78.300
67076792	20/04/2023	\$402.400
67113247	20/04/2023	\$3.326.600
67329636	09/05/2023	\$545.163.300

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.





Se expide en Bogotá DC a los dieciséis (16) días del mes de mayo de 2023, por solicitud de la Administración de COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E.S.P, en cumplimiento de lo establecido por las leyes 789 de 2002 y 828 de 2003 y no podrá ser usado para otros fines.

A handwritten signature in black ink that reads "Jaime Vargas". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

**Jaime Alberto Vargas Zambrano**

Revisor Fiscal Principal

Tarjeta Profesional No. 81100-T

Designado por Deloitte & Touche S.A.S.



**El Suscrito Revisor Fiscal de  
COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E.S.P  
NIT 800.196.299-8**

**CONSIDERANDO QUE:**

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la compañía.
2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año que terminará el 31 de diciembre de 2023
4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:
  - Cruce de los saldos de los auxiliares contables de las cuentas: 2425180100 "Aportes de Pensiones", 2425190200 "Aportes a ARP", 2425190100 "Aportes en Salud", 2425200100 "Aportes ICBF, SENA, CAJA" del 01 de Abril de 2023 al 30 de Abril de 2023 contra la planilla PILA del mismo corte.
  - Verificación que el pago de las planillas PILA que se relacionan a continuación, de acuerdo con las fechas establecidas por el Decreto 1670 del 14 de mayo de 2007.

No. de Planilla	Fecha de planilla
67115436	20 de abril de 2023
67076792	20 de abril de 2023
67113247	20 de abril de 2023
67329636	09 de mayo de 2023



De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E.S.P

**CERTIFICA QUE:**  
**(Cifras Expresadas en Pesos Colombianos)**

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E.S.P, la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos profesionales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente al mes de Abril mediante las planillas integradas de liquidación relacionadas a continuación:

No. de Planilla	Fecha de planilla	Valor
67115436	20 de abril de 2023	\$ 78.300
67076792	20 de abril de 2023	\$402.400
67113247	20 de abril de 2023	\$ 3.326.600
67329636	09 de mayo de 2023	\$ 545.163.300

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.

Se expide en Bogotá DC a los dieciséis (16) días del mes de mayo de 2023, por solicitud de la Administración de COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E.S.P, en cumplimiento de lo establecido por las leyes 789 de 2002 y 828 de 2003 y no podrá ser usado para otros fines.



**Jaime Alberto Vargas Zambrano**

Revisor Fiscal Principal

Tarjeta Profesional No. 81100-T

Designado por Deloitte & Touche S.A.S.



CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL

Número : 510

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

BETSY  
CAROLINA  
VELASCO  
JIMENEZ

Firmado  
digitalmente por  
BETSY CAROLINA  
VELASCO JIMENEZ

BETSY CAROLINA VELASCO JIMENEZ  
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O21202020080383117	Servicios de gestión de desarrollo empresarial	N/A	1-100-F001 VA-Recursos distrito	1.155.849.747
O2120201004054529001	Partes y accesorios para computadores y minicomputadores	N/A	1-100-F001 VA-Recursos distrito	117.390.867
O21202020080787130	Servicios de mantenimiento y reparación de computadores y equipos periféricos	N/A	1-100-F001 VA-Recursos distrito	18.067.190
			<b>Total</b>	<b>1.291.307.804</b>

CDP :

Tipo y Número de Compromiso :230435 - Prestación de Servicios

**Objeto:**

Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.

**Beneficiario : COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALO NIT 800196299**

**Modalidad de Selección :004 Selección Abreviada - Acuerdo Marco**

Bogotá D.C. ABRIL 05 DE 2023

**Documento firmado por: BETSY CAROLINA VELASCO JIMENEZ / Cargo: SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

Aprobó: BCVELASCO 20230405

Elaboró: EGVEGA ESTEFANY GISELA VEGA GONZALEZ 20230405

Impresión: 20230405 BCVELASCO 4500003216 0001 145616

# Certificado Bancario

Viernes, 2 de junio de 2023

Señor(a)  
A QUIEN PUEDA INTERESAR

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que COLVATEL SA ESP identificado(a) con NIT 800196299, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA DE AHORROS	23700001849	2021/08/12	ACTIVA

**\*Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

\*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (60-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (60-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (60-5) 361 88 88 - Cali - Local: (60-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.



Catalina Cortés Uribe.  
Gerente Servicios Contact Center & BPO.