



## CONTENIDO DEL INFORME

1. CONDICIONES DEL CONTRATO.
2. OBJETO DEL CONTRATO.
3. ACTIVIDADES EJECUTADAS, OBLIGACIONES CUMPLIDAS, PRODUCTOS ENTREGADOS Y/O BIENES ENTREGADOS.
4. OBSERVACIONES A LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS, A LAS OBLIGACIONES CUMPLIDAS, Y A LOS PRODUCTOS Y/O BIENES ENTREGADOS.
5. OBSERVACIONES ADICIONALES, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.
6. PORCENTAJES DE AVANCE PRESUPUESTAL Y EN EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

### 1. CONDICIONES DEL CONTRATO

Número de Contrato: OC 122017 (DNP-OC-017-2023) de la vigencia 2024

Nombre del Contratista: SELCOMP INGENIERIA SAS

Periodo informe: 1/04/2024 al 30/04/2024

Nombres Supervisor

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

Nombre Interventor: na

Área a que Pertenece: otsi

### 2. OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de mesa de servicios, al amparo del Acuerdo Marco de Precios n. CCE-183-AMP-2020, que permita la gestión, mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica que provee servicios de tecnologías de la información d

### 3. ACTIVIDADES EJECUTADAS, OBLIGACIONES CUMPLIDAS, PRODUCTOS ENTREGADOS Y/O BIENES ENTREGADOS.

#### 3.1. ACTIVIDADES EJECUTADAS:



Nombre Actividad	Descripcion	Observacion
Prestar los servicios de mesa de servicios, al amparo del Acuerdo Marco de Precios N CCE-183-AMP-2020, que permita la gestión, mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica que provee servicios de tecnologías de la información de las comunicaciones (TIC) a nivel de usuario final al Departamento Nacional de Planeación (DNP) a nivel 1	SE RECIBIO EL SERVICIO COPN EL PERSONAL REQUERIDO	Verificado por el Supervisor

### 1.1. OBLIGACIONES CUMPLIDAS:



### 3.3. PRODUCTOS ENTREGADOS Y/O BIENES ENTREGADOS:

DESCRIPCIÓN DEL BIEN	CANTIDAD	FECHA DE ENTREGA	A SATISFACCIÓN
----------------------	----------	------------------	----------------

4. OBSERVACIONES A LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS, A LAS OBLIGACIONES CUMPLIDAS, Y A LOS PRODUCTOS Y/O BIENES ENTREGADOS.

5. OBSERVACIONES ADICIONALES, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.

### 5.1. ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

1. ¿Durante la ejecución se materializó algún riesgo?	NO
2. Tipo de riesgo	N/A
3. ¿Cómo se materializó el riesgo?	N/A
4. ¿Cómo se mitigó el riesgo?	N/A
5. ¿Fue oportuna la mitigación?	N/A
OBSERVACIONES:	

### 5.2. VERIFICACIÓN de obligaciones frente al SGSST

#### 5.2.1 EXAMEN OCUPACIONAL

En caso de ser afirmativas las anteriores respuestas, por favor diligencie la siguiente información:

#### 5.2.2. CAPACITACION EN EL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### 5.3. PUBLICACION DEL INFORME EN LA PLATAFORMA SECOP II

Se publicó el informe del mes 3 en SECOP: NO

NOTA: este cuadro deberá ser diligenciado a partir del segundo (2do) informe.

### 6. PORCENTAJES DE AVANCE PRESUPUESTAL Y EN EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

#### 6.1. AVANCE PRESUPUESTAL EN RAZÓN DE LOS PAGOS REALIZADOS:

Valor del Contrato	Valor a Ejecutar	Valor Ejecutado	Valor Restante
70.336.416.489	70.336.416.489	0	70.336.416.489
		0%	100%



## 6.2. AVANCE EN EL PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO RESPECTO DE LOS PRODUCTOS Y/O BIENES ENTREGADOS.

En mi calidad de supervisor del contrato me permito avalar el contenido del informe y el avance en la ejecución del mismo de acuerdo a lo descrito.

El contrato no presenta a la fecha dificultades en su ejecución, ni situaciones exógenas que afecten el normal desarrollo del mismo.

Firmado digitalmente por:  
Nombre: CLAUDIA ANGÉLICA BEN-AMY PAEZ  
Cargo: Supervisor  
Organización: Departamento Nacional de  
Planeación - Bogotá  
Identificación: 51969483  
31/05/2024 12:57:13 p. m.

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

 <b>DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN</b>	<b>RECIBO A SATISFACCIÓN</b>	Fecha
		31/05/2024

Nombre Contratista	<b>SELCOMP INGENERIA SAS</b>		
Cédula de Ciudadanía	Contrato No	<b>OC 122017 (DNP-OC-017-2023)</b>	Adición
Banco	<b>BANCOLOMBIA S.A.</b>	No de cuenta	<b>04307181902</b> Tipo <b>Corriente</b>

Recibo a satisfacción Pago No: 10 de: 14

Fuente	Codigo Rubro	Nombre Rubro	Codigo CDP	Valor
INVERSIÓN	C-0399-1000-8-0-0399066-02	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLOGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS TIC PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DNP A NIVEL NACIONAL	CDP 196023 RP 509023	0,00
SGR	A-02-02-02-008-003-01-6	SERVICIOS DE GESTIÓN DE RED E INFRAESTRUCTURA DE TI	CDP 22423 RP 88923	24.265.691,00
INVERSIÓN	C-0399-1000-8-53105B-0399066-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLOGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS TIC PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DNP A NIVEL NACIONAL	CDP 3124 RP 3124	0,00

Valor a pagar por DNP \$ 0,00 Valor a pagar por SGR \$ 24.265.691,00

En calidad de supervisor del contrato citado, manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con las obligaciones establecidas.

Autorizo el trámite para el pago por valor de 24.265.691,00 conforme lo señala la cláusula correspondiente el valor total y forma de pago.

Período comprendido entre: 1/04/2024 30/04/2024

Número de la factura (Únicamente para los proveedores de bienes y servicios que facturan) **FE27979**

Análisis Supervisor(es): **Ver formato ANEXO No F-GCT-11 "Informe de Ejecución y Supervisión de Contrato"**

Nombres Supervisor	
<b>CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ</b>	

Firmado digitalmente por:  
Nombre: CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ  
Cargo: Supervisor  
Organización: Departamento Nacional de Planeación - Bogotá  
Identificación: 51969483  
31/05/2024 12:57:13 p. m.

 <b>DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN</b>	<b>RECIBO A SATISFACCIÓN</b>	Fecha 31/05/2024
--	------------------------------	---------------------

Observaciones:

--

Uso Exclusivo GCC

Subunidad:	No de registro presupuestal SIIF:	Cuenta por pagar SIIF:
Subunidad:	No de registro presupuestal SIIF:	Cuenta por pagar SIIF:
Subunidad:	No de registro presupuestal SIIF:	Cuenta por pagar SIIF:



NIT 800071819-0

IVA REGIMEN COMUN

ICA SERVICIOS 9511 (9.66X1000)-ICA COMERCIO 8220 (11.04X1000)

Grandes Contribuyentes impuestos Distritales Bogotá, Resolución No DDI-032117

Octubre 25 de 2019, Agente Retenedor ICA, Resolución DDI-052377 Junio 28 de 2016.

NO PRACTICAR RETE ICA EN CIUDADES DIFERENTES A BOGOTÁ

CUFE: d7924c5da175a066aa315b02e9b83114974f5cc3a8aa46492c8ad0b8d54d49ba5333b285f99487ba8d08890c48b65907

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA SEGÚN RESOLUCIÓN DIAN  
No. 18764043859388 DEL 03/02/2023 AL 03/08/2024  
NUMERACIÓN AUTORIZADA DEL FE27475 AL FE39740

CLIENTE:	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION
DIRECCION:	CL 26 13 19
TELEFONO:	3815000
NIT/C.C:	899999011 -0

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA		N°FE27979
FECHA	FECHA VENCIMIENTO	
21/5/2024	20/6/2024	
CONDICIONES DE PAGO	CRÉDITO 30 DÍAS	

	Descripción Del Ítem	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
1	mst02--1 - IT-MS-04-2449-e- 1 Coordinador de Mesa de Servicios de TI MensualMayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona1_Coordinador de Mesa de Servicios de TI - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	1	2.937.989	2.937.989
2	mst02--2 - IT-MS-01-73-e- 12 Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 MensualMayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona1_ Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	1	13.017.167	13.017.167
3	mst02--3 - IT-MS-01-1-e- 6 Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_General -zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	1	4.436.181	4.436.181

La presente Factura de Venta se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio (Cód. de Cio art. 774) SIRVASE CANCELAR CON CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE SELCOMP INGENIERÍA SAS Ó REALIZAR TRANSFERENCIA - CUENTA CORRIENTE No 043-071819-02 DE BANCOLOMBIA
<b>SON:VEINTICUATRO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS CON CERO CVS M/CTE.</b>

SUBTOTAL	20.391.337
DESCUENTO	0
SUBTOTAL-CON DESCTO	20.391.337
IVA 19%	3.874.354
ANTICIPO	0
<b>TOTAL</b>	<b>24.265.691</b>

00082 COLOMBIA COMPRA EFICIENTE 00435 CCE OC122017-2023 DTO NAL PLANEAC DNP

<b>Observaciones:</b> OC122017-23 DNP REGALIAS SERVICIO DEL 01 AL 30 DE ABRIL 2024	SELCOMP INGENIERÍA S.A.S	FIRMA Y SELLO CLIENTE
---	--------------------------	-----------------------

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

FECHA Y HORA DE GENERACIÓN: 21/05/2024 10:25:03

FORMA DE PAGO : CRÉDITO

MEDIO DE PAGO : TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA

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

Bogotá. D.C, 21 de Mayo de 2024

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

**A QUIEN INTERESE:**

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

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

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

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "José Jairo Motta Cepeda", written over a circular stamp or seal.

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



## CONTENIDO

A. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO.....	7
1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO .....	7
2. OBJETIVO DE LA ADMINISTRACIÓN .....	7
3. ALCANCE .....	7
B. INFORME DE GESTIÓN MENSUAL .....	7
1. PROPÓSITO .....	7
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO.....	8
3. RESUMEN DE LA GESTIÓN .....	8
C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS .....	9
1. ESTADÍSTICAS GLOBALES .....	9
2. TICKETS ESCALADOS CON GESTIÓN COMPARTIDA DE LA OTSI.....	10
3. GESTIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS .....	10
a) Origen de recepción de las solicitudes .....	11
b) Gestión de Incidentes.....	12
c) Gestión de Solicitudes .....	15
D. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS).....	19
1. CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LOS REPORTES ENTREGADOS.....	19
2. RENDIMIENTO DEL PERFIL CONTRATADO .....	20
3. PUNTUALIDAD DEL PERFIL CONTRATADO .....	21
4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PERFIL EXIGIDO .....	22
5. ROTACIÓN MÁXIMA .....	23
6. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE UN NUEVO PERFIL .....	25
7. ENTREGA DE INFORMES DE OPERACIÓN Y GESTIÓN.....	25
8. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y/O LÍNEA CELULAR.....	26
9. ATENCIÓN DE CANAL EMAIL, WEB, CHAT EN LÍNEA CON AGENTE, CANALES DE AUTOGESTIÓN .....	29
a) Atención de canal email = 10 minutos .....	29
b) Atención de canal WEB = 5 minutos.....	30
c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto.....	31
d) Atención de canal CHATBOT = 5 minutos.....	32
10. RESOLUCIÓN DE TICKETS NIVEL 1 .....	33
11. CIERRE DE TICKETS.....	34
12. ESCALAMIENTO DE TICKETS .....	35
13. RESOLUCIÓN DE TICKETS USUARIOS VIP.....	36
14. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD.....	37
15. CALIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS.....	40
16. TICKETS REABIERTOS .....	42
17. DOCUMENTACIÓN TICKET RESUELTO.....	43
E. INVENTARIO OTSI .....	44
F. BASE DEL CONOCIMIENTO .....	46
G. SERVICIOS MASIVOS.....	46



Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP  
INGENIERÍA SAS

**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**INFORME DE GESTIÓN OC 122017**  
**Informe No. 5 abril 2024**



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

H. APOYOS ESPECIALES .....	46
I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO .....	46
1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	46
2. NOVEDADES DEL PERIODO .....	47
3. PROCESOS DE CAPACITACIÓN .....	48
J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES .....	48
1. RECOMENDACIONES .....	48
2. CONSIDERACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO .....	50
K. DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS.....	50

PÚBLICA



Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP  
INGENIERÍA SAS

**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**INFORME DE GESTIÓN OC 122017**  
**Informe No. 5 abril 2024**



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Disponibilidad de atención Dirección Nacional de Planeación DNP. ....	8
Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de abril 2024. ....	10
Tabla 3 Distribución general de tickets OTSI para el mes de abril 2024. ....	10
Tabla 4 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de abril 2024. ....	11
Tabla 5 Distribución general de tickets por estado CDS N1 para el mes de abril 2024.....	11
Tabla 6 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de abril 2024. ....	12
Tabla 7 Incidentes gestionados por CDS N1 por estado para el mes de abril 2024. ....	12
Tabla 8 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por categoría para el mes de abril 2024.....	14
Tabla 9 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por usuario para el mes de abril 2024. ....	14
Tabla 10 Relación de tickets catalogados como incidente mayor. ....	15
Tabla 11 Solicitudes gestionadas por CDS N1 por estado para el mes de abril 2024. ....	15
Tabla 12 Solicitudes en proceso de gestión CDS N1 fin de corte abril 2024. ....	16
Tabla 13 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por categoría para el mes de abril 2024.....	17
Tabla 14 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por usuario para el mes de abril 2024.....	18
Tabla 15 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte abril 2024. ....	18
Tabla 16 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de abril 2024.....	20
Tabla 17 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de abril 2024. ....	21
Tabla 18 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de abril 2024. ....	22
Tabla 19 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de abril 2024. ....	23
Tabla 20 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de abril 2024. .	24
Tabla 21 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de abril 2024. ....	25
Tabla 22 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de abril 2024. ....	26
Tabla 23 ANS para atención de canal telefónico para el mes de abril 2024.....	27
Tabla 24 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de abril 2024.....	28
Tabla 25 ANS consolidado para atención de canal email corte abril 2024. ....	29
Tabla 26 ANS para atención de canal WEB para el mes de abril 2024. ....	30
Tabla 27 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de abril 2024.....	31
Tabla 28 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de abril 2024.....	32
Tabla 29 ANS para resolución de tickets para el mes de abril 2024. ....	33
Tabla 30 ANS para cierre de tickets para el mes de abril 2024. ....	34
Tabla 31 ANS para escalamiento de tickets para el mes de abril 2024. ....	35



Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP  
INGENIERÍA SAS

**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**INFORME DE GESTIÓN OC 122017**

**Informe No. 5 abril 2024**



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Tabla 32 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de abril 2024. ....	37
Tabla 33 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de abril 2024.....	38
Tabla 34 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de abril 2024- tiempo de respuesta .....	39
Tabla 35 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de abril 2024- calidad de la solución.....	39
Tabla 36 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de abril 2024- trato en la atención del servicio .....	39
Tabla 37 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI .....	40
Tabla 38 ANS de tickets reabiertos para el mes de abril 2024 .....	42
Tabla 39 Relación de tickets reabiertos para el mes de abril 2024.....	43
Tabla 40 ANS de documentación de tickets para el mes de abril 2024 .....	43
Tabla 41 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de abril 2024.....	44
Tabla 40 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte abril 2024.....	47
Tabla 41 Capacitaciones impartidas al personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte abril 2024.....	48



## CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de abril 2024. ....	9
Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de abril 2024. ....	11
Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de abril 2024. ....	12
Ilustración 4 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte abril 2024.....	19
Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de abril 2024.....	20
Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de abril 2024. ....	21
Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de abril 2024. ....	22
Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de abril 2024. ....	23
Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de abril 2024. ....	24
Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de abril 2024. ....	25
Ilustración 11 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de abril 2024 .....	26
Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico para el mes de abril 2024.....	28
Ilustración 13 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de abril 2024..	29
Ilustración 14 ANS consolidado para atención de canal email corte abril 2024. ....	30
Ilustración 15 ANS para atención de canal WEB para el mes de abril 2024.....	31
Ilustración 16 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de abril 2024.....	32
Ilustración 17 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de abril 2024.....	33
Ilustración 18 ANS para resolución de tickets para el mes de abril 2024.....	34
Ilustración 19 ANS para cierre de tickets para el mes de abril 2024. ....	35
Ilustración 20 ANS para escalamiento de tickets para el mes de abril 2024.....	36
Ilustración 21 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de abril 2024. ....	37
Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de abril 2024. ....	38
Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de abril 2024. ....	40
Ilustración 24 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de abril 2024. ....	41
Ilustración 25 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de abril 2024.....	42
Ilustración 26 Cumplimiento de ANS de documentación de tickets para el mes de abril 2024 .....	43
Ilustración 27 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de abril 2024.....	44
Ilustración 28 Distribución de equipos por estado y semana para la actividad masiva de verificación de inventario.....	45
Ilustración 29 Distribución de equipos por estado para la actividad masiva de verificación de inventario.....	45
Ilustración 30 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte abril 2024..	47

Ilustración 31 Detalle de los pendientes de actualización para los sistemas de video conferencias de la entidad. .... 50

PÚBLICA



Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP  
INGENIERÍA SAS

**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**INFORME DE GESTIÓN OC 122017**  
**Informe No. 5 abril 2024**



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

## **A. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

### **1. Objetivo del documento**

Presentar el informe de gestión del proyecto en el marco de la Orden de Compra No. 122017 (DNP-OC-017-2023) del 7 de diciembre de 2023 para la coordinación de mesa de Servicios bajo contrato entre el Departamento Nacional de Planeación - DNP y SELCOMP INGENIERÍA SAS en cuanto a los servicios contratados para el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril del 2024.

### **2. Objetivo de la administración**

Generar un informe de gestión sobre todos los servicios de la Coordinación de la Mesa de Servicios de TI, en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril del 2024.

### **3. Alcance**

El informe de Gestión para este periodo incluye el estado de la coordinación de mesa de servicio contratado en la Orden de Compra No 122017 del 2023 entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y SELCOMP INGENIERÍA SAS, en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril del 2024.

Prestar los servicios de mesa de servicios, al amparo del Acuerdo Marco de Precios N° CCE-183- AMP-2020, que permita la gestión, mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica que provee servicios de tecnologías de la información de las comunicaciones (TIC) a nivel de usuario final al Departamento Nacional de Planeación (DNP) a nivel 1.

## **B. INFORME DE GESTIÓN MENSUAL**

### **1. Propósito**

Presentar el informe de gestión para el periodo comprendido entre 1 y el 30 de abril del 2024, de la coordinación de mesa de servicios para realizar la resolución de incidentes, solicitudes de servicio y soporte en sitio de primer nivel sobre los servicios de TI para del Departamento Nacional de Planeación DNP bajo las mejores prácticas de tecnología, en el marco de la orden de compra no 122017 del 2023 SELCOMP INGENIERÍA SAS.



## **2. Descripción general del servicio**

Este informe presenta la Gestión realizada por los servicios contratados que se relacionan a continuación:

- Un (1) Coordinador Mesa de Servicios de TI
- Cinco (6) Agentes Mesa de Servicios Nivel 1
- Doce (12) Agentes de Soporte Técnico Nivel 1

La mesa de servicios se encuentra ubicada en las instalaciones de la Dirección Nacional de Planeación DNP con una disponibilidad de atención distribuida así:

<b>Horario</b>	<b>Grupo Mesa De Servicio</b>
Lunes a Viernes 7 a.m. – 7 p.m.	Agentes de Mesa y Soporte
Sábados 8 a.m. – 5.p.m	(2) Agentes de Mesa
Disponibilidad fines de semana (ocasionalmente) por necesidad del servicio, exceptuando días festivos.	De acuerdo con la necesidad del servicio.

*Tabla 1 Disponibilidad de atención Dirección Nacional de Planeación DNP.*

Para el cumplimiento de atención y gestión de solicitudes la entidad cuenta con las siguientes herramientas:

- Herramienta de Gestión de Servicio CA Service Desk Manager.
- Herramienta de Gestión de Servicio CA Service Point <https://centrodeserviciossp.dnp.gov.co:9444/#/login>
- Línea directa: 3815000 opc 1 y 4 Ext. 11234 – 3815037 atendidas a través de la plataforma DENWA
- Buzón de Correo [centrodeservicios@dnpc.gov.co](mailto:centrodeservicios@dnpc.gov.co)
- Microsoft Teams para atención de chat [centrodeservicios@dnpc.gov.co](https://www.dnp.gov.co/teams)
- Chatbot de la intranet <https://www.dnp.gov.co/>

## **3. Resumen de la gestión**

Para el cuarto mes de operación del servicio se ejecutaron por parte de SELCOMP las siguientes actividades:

- Se gestionó la apropiada capacitación al personal de soporte en sitio que ingreso nuevo al proyecto el 8 de abril 2024, con el fin de garantizar la prestación de un servicio con la garantía y calidad de acuerdo con la pactado con la entidad, el entrenamiento básico inició el 8 de abril y finalizó el 36 de abril 2024.
- Durante el mes se destinaron esfuerzos importantes en cuanto a la, revisión de calidad de la gestión documental, identificando y proponiendo ideas de mejora para una correcta clasificación de los servicios que puedan permitir extraer estadísticas fiables de la operación.

- Gestión de los retos más prioritarios que se incluyen en la mejora continua del proceso:
  - Documentar y establecer un procedimiento de capacitación que la entidad pueda adoptar y publicar en su CMDDB.
  - Dar continuidad a la documentación de procesos de la mesa de servicios para ser publicados.

## C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS

### 1. Estadísticas globales

Para el periodo de abril 2024 entre el 1 y el 30 la entidad recibió un total de 7989 requerimientos, con 11.23% incidentes, 88.76% solicitudes y 0.01% problemas y fueron resueltos en total 7.150 tickets, esta gestión se realiza por los diferentes grupos solucionadores de la entidad incluyendo a la OTSI (área encargada del centro de servicios).

Para la mesa de servicio OTSI-CDS-N1 se registraron un total de 3.205 tickets que equivalen al 40.12% de los servicios totales de la entidad, con una representación en la cifra global del DNP de 36.57% para incidentes y 40.57% para solicitudes; el centro de servicios gestionó y dio solución a 3.189 casos que representan el 99.5% quedando en gestión 16 tickets. Para al mes de abril 2024 se evidencia nuevamente un incremento en la solicitud de servicios respecto al mes de abril 2024:

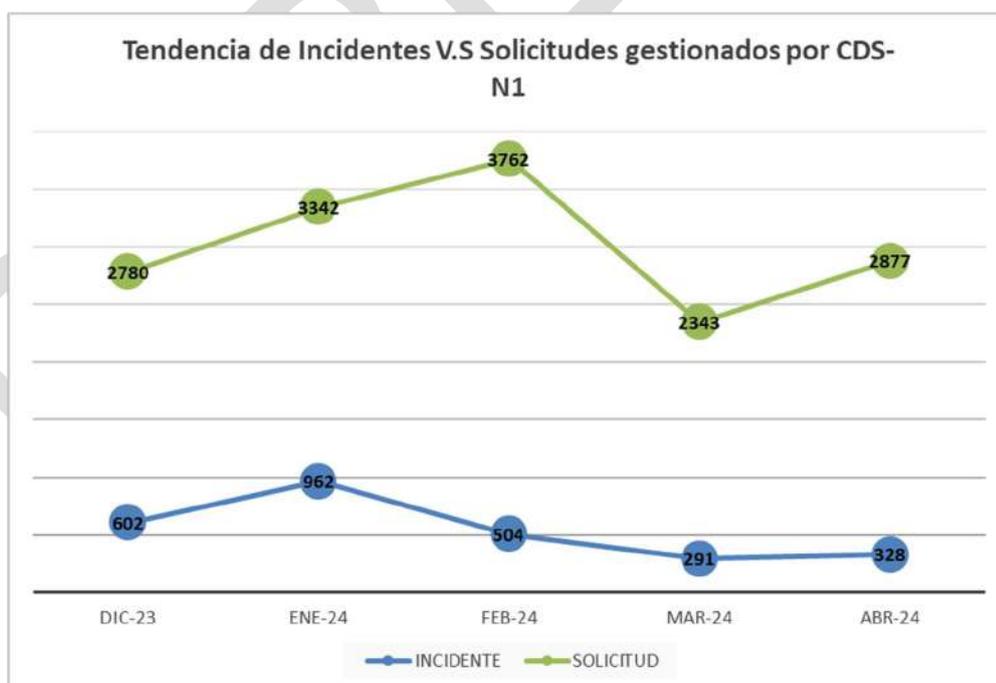


Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de abril 2024.



Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP  
INGENIERÍA SAS  
**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**INFORME DE GESTIÓN OC 122017**  
**Informe No. 5 abril 2024**



TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO						
GESTIÓN OTSI CDS- N1	328	36,57%	2877	40,57%	0	0,00%	3205	40,12%
GESTIÓN OTSI CDS- N2	138	15,38%	631	8,90%	0	0,00%	769	9,63%
GESTIÓN COMPARTIDA OTSI	228	25,42%	294	4,15%	1	100,00%	523	6,55%
GESTIÓN DIRECTA DNP	203	22,63%	3289	46,38%	0	0,00%	3492	43,71%
TOTAL	897	100,00%	7091	100,00%	1	100,00%	7989	100,00%
	11,23%		88,76%		0,01%			

Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de abril 2024.

## **2. Tickets escalados con gestión compartida de la OTSI**

Por parte de OTSI-CDS-N1 se realiza una gestión compartida en el escalamiento a grupos funcionales y técnicos de la OTSI, estos representan un total del 6.55% con 523 casos transferidos, se indica a continuación el top 10 de estas solicitudes observando que las 3 áreas de mayor proceso son los tickets escalados a SISGESTION, los tickets de casos gestionados para revisiones técnicas de dispositivos con destino a concepto final y los tickets gestionados dentro del flujo de actividades de ingresos de usuarios nuevos:

TOP 10 DE CATEGORÍAS EN GESTIÓN COMPARTIDA CON LA OTSI	
GRUPO	TOTAL TICKETS
OTSI-GGSI-SISGESTION	194
OTSI-SARC-CONCEPTOS TÉCNICOS HW USUARIO FINAL	44
DNP-INGRESOS USUARIOS DNP	40
OTSI-GGU-ITSM	39
OTSI-GGU	32
OTSI-GPGT	31
OTSI-GGIT-OFFICE 365	27
OTSI-GGIT-BD SQL	20
OTSI-GGSI-PORTALES WEB	18
OTSI-GGU-GARANTÍAS	13
TOTAL	458

Tabla 3 Distribución general de tickets OTSI para el mes de abril 2024.

## **3. Gestión del centro de servicios**

La gestión del centro de servicios se realizó sobre un total de 3.205 tickets un total de 1.555 casos fueron resueltos por el grupo de mesa que representa el 48.52% y 1.650 casos fueron gestionados por el grupo de soporte en sitio que representa el 51.48%, así mismo se evidencia que el 10.23% de los requerimientos fueron incidentes y 89.77% fueron solicitudes:

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO						
GESTIÓN OTSI CDS- N1 MESA	35	10,67%	1520	52,83%	0	0,00%	1555	48,52%
GESTIÓN OTSI CDS- N1 SOPORTE	293	89,33%	1357	47,17%	0	0,00%	1650	51,48%
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>100,00%</b>	<b>2877</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3205</b>	<b>100,00%</b>
	10,23%		89,77%		0%			

Tabla 4 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de abril 2024.

ESTADO	SOLUCIONADOR		TOTAL	
	OTSI-CDS-N1-MESA	OTSI-CDS-N1-SOPORTE	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA	4	0	4	0,12%
EN PROGRESO	0	0	0	0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA	0	2	2	0,06%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN	0	0	0	0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	0	10	10	0,31%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	0	0	0	0,00%
CANCELADO	1	5	6	0,19%
RECHAZADO	49	23	72	2,25%
SOLUCIONADO	229	253	482	15,04%
CERRADO	1272	1357	2629	82,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1555</b>	<b>1650</b>	<b>3205</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 5 Distribución general de tickets por estado CDS N1 para el mes de abril 2024.

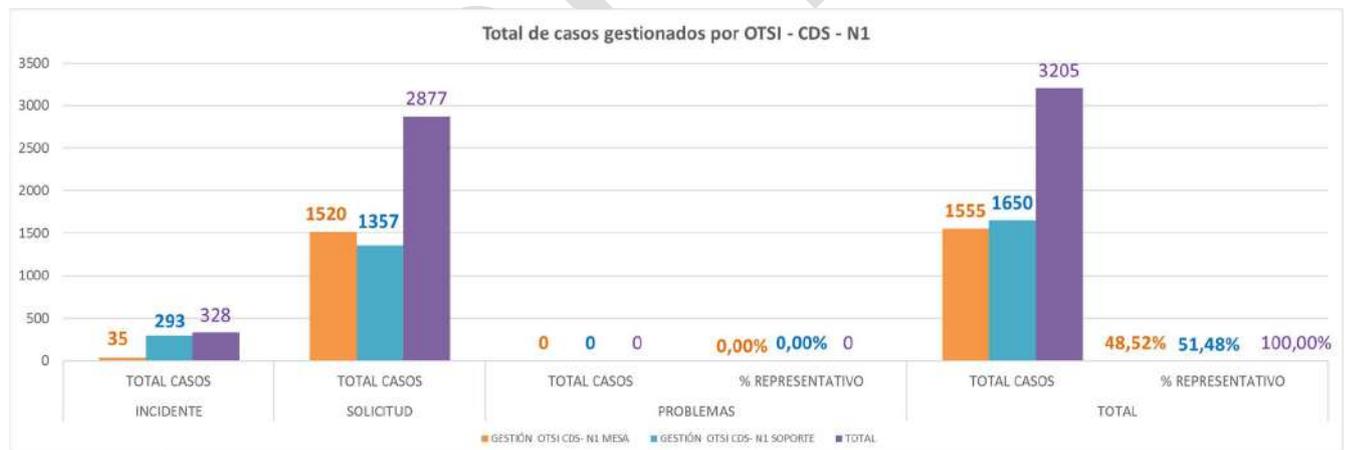


Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de abril 2024.

### a) Origen de recepción de las solicitudes

El total de casos registrados durante el mes de servicio fue de 3.205, donde se evidencia que los medios más utilizados por los funcionarios son el correo electrónico con un 32.79%, la llamada telefónica con un 28.58%, y el chat de Teams con un 21.03%, así mismo se concluye que los usuarios prefieren allegar sus reportes de fallas o degradaciones de servicio a través de canales de contacto más directo como lo es la llamada o el teams, en los cuales se obtiene una repuesta inmediata de los agentes de soporte técnico y siendo los menos utilizados el portal web y el correo electrónico:

ESTADO	TIPO DE TICKET		TOTAL	
	INCIDENTES	SOLICITUDES	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
CORREO ELECTRÓNICO	23	1028	1051	32,79%
LLAMADA	123	793	916	28,58%
TEAMS	142	532	674	21,03%
TAREA MASIVA	0	252	252	7,86%
CONTACTO DIRECTO	27	158	185	5,77%
WEB	13	114	127	3,96%
CHATBOT	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>2877</b>	<b>3205</b>	<b>100,00%</b>
	10,23%	89,77%		

Tabla 6 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de abril 2024.

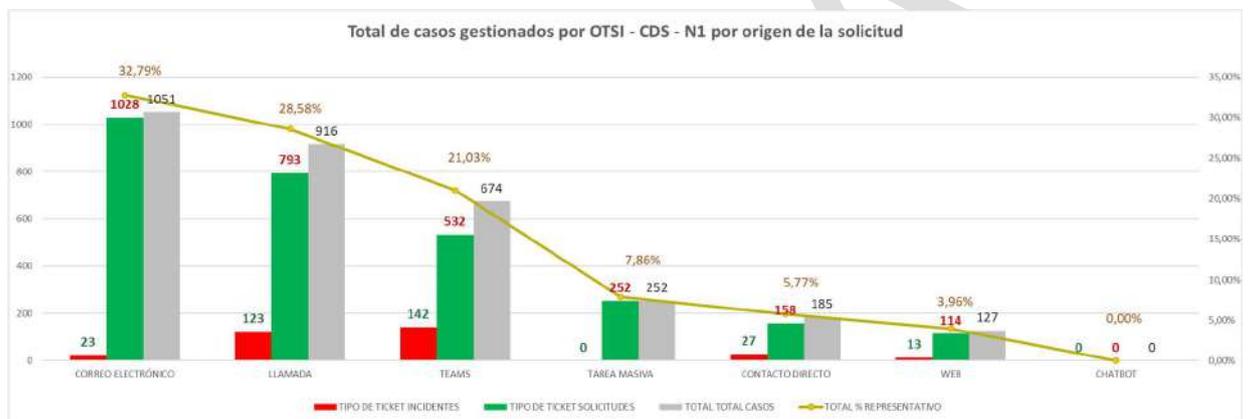


Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de abril 2024.

## b) Gestión de Incidentes

### 01. Incidentes por estados

Durante el periodo del 1 al 30 de abril del 2024, se gestionaron 328 incidentes, 38 corresponden a incidentes gestionados por Mesa de Servicios y 293 gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 324 de servicios solucionados para una efectividad del 98.78%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA	0	0,00%
EN PROGRESO	0	0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA	2	0,61%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN	0	0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	2	0,61%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	0	0,00%
CANCELADO	0	0,00%
RECHAZADO	8	2,44%
SOLUCIONADO	27	8,23%
CERRADO	289	88,11%
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 7 Incidentes gestionados por CDS N1 por estado para el mes de abril 2024.



Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP  
INGENIERÍA SAS

**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**INFORME DE GESTIÓN OC 122017**  
**Informe No. 5 abril 2024**



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

### **02. Incidentes abiertos**

Para el periodo se registran 4 tickets en gestión de la mesa de servicios de acuerdo con la novedad reportada:

- 217264: el ticket fue creado el 30/04/2024 4:40:41 p. m., se encuentra en estado "En espera disponibilidad usuario", se está validando con el equipo de infraestructura la falla presentada en el acceso a algunos file Server por lo cual el caso queda en gestión, su solución definitiva se dio luego de las 7pm.
- 217053: El ticket fue creado el 30/04/2024 11:29:59 a. m., se encuentra en estado "En espera disponibilidad usuario", el usuario final solicitó que la atención se realice el 2 de mayo por disponibilidad.
- 216923 el ticket fue creado el 30/04/2024 9:03:19 a. m., se encuentra en estado "En espera por garantía" para validación de fallas el dispositivo, el caso está en proceso de gestión para escalar a garantía.
- 216055 el ticket fue creado el 26/04/2024 11:54:00 a. m. se encuentra en estado "En espera por garantía" para validación de fallas el dispositivo, el caso está en proceso de gestión para escalar a garantía.

### **03. Top de incidentes por categoría**

Para el periodo en revisión del 1 al 30 de abril del 2024, fueron gestionados 328 incidentes por la Mesa de Servicio Nivel 1, se pueden identificar en el top 10 de Incidentes las siguientes categorías con el porcentaje de participación más representativo que acumula un 75.61% del total con 248 tickets:

La categoría con más participación es:

CDS.Hardware Usuario Final.Desktop y CDS.Hardware Usuario Final.Laptop, estos reportes corresponden a degradación y/o fallas físicas de los dispositivos corporativos en los que se realiza ajuste de conexiones de periféricos, mantenimiento correctivo, algunas veces terminando en procesos de cambios de equipos por obsolescencia tecnológica o en formateo.

Con base al análisis de gestión documental del corte se identificó que de manera general se estaba usando esta categoría CDS.Hardware tanto para gestiones de hardware como de software, así como la gestión de encendido de dispositivos y es la razón de indicar una cifra tan representativa, por lo cual se procedió a realizar la retroalimentación con los agentes de soporte previa revisión y autorización de la entidad:

CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	94	28,66%
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	24	7,32%
CDS.Soporte de Impresión y Escaneo.Error - Falla.	20	6,10%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	20	6,10%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	19	5,79%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Conexión Remota	19	5,79%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Office 365	16	4,88%
CDS.Administración de Usuarios.Acceso Remoto.Error de Conexión	16	4,88%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Office Otros	11	3,35%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Teams	9	2,74%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>75,61%</b>

*Tabla 8 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por categoría para el mes de abril 2024.*

#### **04.Top de incidentes por usuario**

El top 10 de usuarios con más incidentes reportados en el centro de servicios representan el 11.28% del total y 37 tickets, se encontró que en su mayoría refieren a categorías para solicitudes de encendido de máquina; que luego de escalar a la entidad quedó definida como una solicitud de servicio puesto que no se evidencia falla o degradación en los sistemas, también se observan varias solicitudes asociadas a un mismo funcionario, pero para diferentes sistemas de información:

TICKET	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Barrera Nieto Luis Alfredo	5	1,52%
Cuenca Osorio Jorge Antonio	5	1,52%
Alvarado Varón Jacqueline	5	1,52%
Chacón Barrero Juan Sebastián	4	1,22%
Téllez Fino Martha Lucia	3	0,91%
Rodríguez Pimentel Esneri Anyuth	3	0,91%
Pabón Sossa Rafael Ernesto	3	0,91%
Palacio Ariza Zully Tatiana	3	0,91%
Angarita Osorio Neyder	3	0,91%
Rojas Roncancio Adriana	3	0,91%
	<b>37</b>	<b>11,28%</b>

*Tabla 9 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por usuario para el mes de abril 2024.*

#### **05.Incidentes Mayores**

Para el mes de operación del 1 al 30 de abril 2024 se gestionaron y escalaron por parte de grupo de primer soporte los siguientes casos:



Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP  
INGENIERÍA SAS

**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**INFORME DE GESTIÓN OC 122017**  
**Informe No. 5 abril 2024**



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

TICKET	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	OBSERVACIONES	SOLUCIÓN
210852	08/04/2024 09:00:01	08/04/2024 13:47:28	Se reporta incidente mayor con falla masiva para crear carpetas en el disco File server S, se valida con los usuarios previamente y ya contaban con permisos de escritura y lectura , pero desde las 8:44am del 8 de abril se evidencia el acceso denegado, el mensaje de error indica: "NECESITA PERMISOS PARA REALIZAR ESTA ACCIÓN".	El caso fue escalado y solucionado al equipo de infraestructura, con el siguiente análisis: De acuerdo a una ventana de mantenimiento realizada el día 6 de abril del 2024, las estaciones cliente (PC) se les termino el Leasing de direccionamiento IP (DHCP), quedaron ancladas a los Controladores de Dominio (Donde se efectuó la ventana de mantenimiento). Este direccionamiento IP no se renovó en algunas estaciones, Por lo cual se generó la falla de acceso en los Fileserver.  Para solucionar la falla de IP, fue necesario reiniciar las estaciones del cliente (PC) y que estos adquirieran un nuevo direccionamiento IP, logrando que estas accedieran a los Fileserver (Particiones - Carpetas compartidas).
1				

Tabla 10 Relación de tickets catalogados como incidente mayor.

## 06. Gestión de Problemas

No se gestionaron tickets asociados a problemas para el periodo en revisión.

### c) Gestión de Solicitudes

#### 01. Solicitudes por estados

Durante el periodo del 1 al 30 de abril del 2024, se gestionaron 2.877 solicitudes, 1.520 corresponden a solicitudes gestionados por Mesa de Servicios y 1.357 solicitudes gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 2.865 de servicios solucionados, para una efectividad del 99.58%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA	4	0,14%
EN PROGRESO	0	0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA	0	0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN	0	0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	8	0,28%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	0	0,00%
CANCELADO	6	0,21%
RECHAZADO	64	2,22%
SOLUCIONADO	455	15,82%
CERRADO	2340	81,33%
<b>TOTAL</b>	<b>2877</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 11 Solicitudes gestionadas por CDS N1 por estado para el mes de abril 2024.



Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP  
INGENIERÍA SAS  
**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**INFORME DE GESTIÓN OC 122017**  
**Informe No. 5 abril 2024**



## **02. Solicitudes abiertas**

Para el periodo se registran 12 tickets en proceso de acuerdo con la siguiente novedad reportada:

ESTADO	TICKET	OBSERVACIONES
Asignada	217330	El ticket fue creado el 30/04/2024 9:56:37 p. m. una vez finalizado el horario hábil para gestión de solicitudes, se encuentra en estado "ASIGNADA" y pendiente de gestión para el siguiente día hábil.
Asignada	217329	El ticket fue creado el 30/04/2024 9:20:28 p. m. una vez finalizado el horario hábil para gestión de solicitudes, se encuentra en estado "ASIGNADA" y pendiente de gestión para el siguiente día hábil.
Asignada	217327	El ticket fue creado el 30/04/2024 8:53:06 p. m. una vez finalizado el horario hábil para gestión de solicitudes, se encuentra en estado "ASIGNADA" y pendiente de gestión para el siguiente día hábil.
Asignada	217326	El ticket fue creado el 30/04/2024 7:58:26 p. m. una vez finalizado el horario hábil para gestión de solicitudes, se encuentra en estado "ASIGNADA" y pendiente de gestión para el siguiente día hábil.
En espera disponibilidad usuario	216944	El ticket fue creado el 30/04/2024 9:21:36 a. m. se encuentra en estado "En espera disponibilidad usuario" para validación de productos antivirus, sin embargo el equipo hasta ahora está siendo configurado con línea base y perfilado para el usuario por lo cual se finalizará primero esta etapa.
En espera disponibilidad usuario	216907	El ticket fue creado el 30/04/2024 8:41:51 a. m. se encuentra en estado "En espera disponibilidad usuario" para validación de productos antivirus, el usuario no cuenta con la disponibilidad para revisión sino hasta el 2 de mayo 2024.
En espera disponibilidad usuario	216897	El ticket fue creado el 30/04/2024 8:35:00 a. m. se encuentra en estado "En espera disponibilidad usuario" para validación de productos antivirus, el usuario no cuenta con la disponibilidad para revisión sino hasta el 2 de mayo 2024.
En espera disponibilidad usuario	217263	El ticket fue creado el 30/04/2024 4:40:05 p. m. se encuentra en estado "En espera disponibilidad usuario", el usuario no cuenta con la disponibilidad para revisión sino hasta el 2 de mayo 2024.
En espera disponibilidad usuario	217179	El ticket fue creado el 30/04/2024 2:59:08 p. m. se encuentra en estado "En espera disponibilidad usuario", el usuario no cuenta con la disponibilidad para revisión sino hasta el 2 de mayo 2024.
En espera disponibilidad usuario	217147	El ticket fue creado el 30/04/2024 2:42:29 p. m. se encuentra en estado "En espera disponibilidad usuario", el usuario no cuenta con la disponibilidad para revisión sino hasta el 2 de mayo 2024.
En espera disponibilidad usuario	216741	El ticket fue creado el 29/04/2024 4:40:21 p. m. se encuentra en estado "En espera disponibilidad usuario", se está realizando la validación con el equipo de infraestructura de acuerdo al reporte del usuario.
En espera disponibilidad usuario	214931	El ticket fue creado el 23/04/2024 11:58:35 a. m. se encuentra en estado "En espera disponibilidad usuario", el caso activó flujo para la creación de buzones compartidos, el usuario no cuenta con la disponibilidad para revisión sino hasta el 2 de mayo 2024.
Total	12	

*Tabla 12 Solicitudes en proceso de gestión CDS N1 fin de corte abril 2024.*

## **03. Top de solicitudes por categoría**

Para el periodo en revisión del 1 al 30 de abril del 2024, fueron gestionados 2.877 solicitudes por la Mesa de Servicio Nivel 1, se pueden identificar en el top 10 las siguientes categorías con un porcentaje de participación al 70.14%:

- En primer lugar, con el 17,9% se encuentra CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento. Sisbén: estas solicitudes se presentan de forma masiva y corresponden a requerimientos externos pidiendo información del sistema SISBÉN, el centro de servicios da un manejo informativo.
- En segundo lugar, con el 11,26% se encuentra CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP: estas solicitudes se presentan de forma masiva y están

relacionadas con requerimientos de funcionarios y contratistas del DNP externos a la OTSI y que no competen a ningún trámite interno de: banco de proyectos, KPT, SARC y SISCOMPES para los cuales se brinda la información para realizar el debido escalamiento.

- En tercer lugar, con el 8,31% se encuentra CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña: estas solicitudes se presentan para gestionar todas las solicitudes de acceso a los diferentes aplicativos.

CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	515	17,90%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	324	11,26%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña	239	8,31%
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	236	8,20%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Actualizaciones de Seguridad	175	6,08%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Otros	167	5,80%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	129	4,48%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient-VPN	88	3,06%
CDS.Usuario Final.IMAC.Conexión - Desconexión Movimiento de Equipo	74	2,57%
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	71	2,47%
<b>Total</b>	<b>2018</b>	<b>70,14%</b>

*Tabla 13 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por categoría para el mes de abril 2024.*

#### **04.Top de solicitudes por usuario**

Los usuarios con más solicitudes reportadas en el centro de servicios son los siguientes, que representan el 41.01% del total:

- En primer lugar, el usuario Ciudadano consulta con el 30,8% en el cual son categorizados todas las solicitudes informativas de Sisbén, DNP y Otros que no registran en el directorio del CA como funcionario interno de la entidad.
- En segundo lugar, el usuario Luque Bottia Rolando Andres con un 5,91% con el cual se generan todas las solicitudes de tareas masivas gestionadas en el mes.

USUARIOS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Ciudadano Consulta	886	30,80%
Luque Bottia Rolando Andres	170	5,91%
Quiroga García Sandra Patricia	30	1,04%
Lopez Perilla Nelson Saul	21	0,73%
Murillo Rodríguez Bairo Ariel	13	0,45%
Romero Ramirez Luz Angie	12	0,42%
Huertas Correa Maria del Pilar	12	0,42%
Rueda Vásquez Jose Miguel	12	0,42%
Nieto Alcalá Catalina Alejandra	12	0,42%
Castro Medina Jennifer	12	0,42%
<b>Total</b>	<b>1180</b>	<b>41,01%</b>

Tabla 14 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por usuario para el mes de abril 2024.

### **05. Gestión de tareas de Workflow**

Las tareas de Workflow se ejecutan como servicios de solicitudes que incluyen diferentes configuraciones y revisiones, estas son activadas con flujos activos y automáticos de la herramienta de gestión ITSM para ser gestionados por la mesa de servicios, dependiendo del proceso que se ponga a correr el ticket puede realizar hasta 3 saltos de tareas para los agentes de la mesa, se evidencia que para el mes en revisión las 3 tareas con flujo de servicio más ejecutadas por la mesa son:

- Verificación de concepto técnico, solicitada durante los procesos de revisión de dispositivo para baja, la cual es ejecutada por el personal de soporte de mesa.
- Actualización de lista de escáner y Configuración de perfil que son solicitadas durante los procesos de ingreso de funcionarios nuevos.

GESTIÓN DE TAREAS CON WORKFLOW					
TAREA EJECUTADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL TICKETS
Actualización lista escáner	126	230	60	55	471
Entrega de credenciales y acceso VPN	119	213	58	45	435
Configuración Perfil	116	191	49	52	408
Revisión Técnica	9	7	53	63	132
Verificación de concepto	9	6	50	63	128
Instalación de SW	13	32	24	21	90
Configuración Perfil - VPN	20	41	14	13	88
Verificación Consumibles de Impresión	6	5	6	5	22
Instalación - Cambio de consumibles	6	5	6	5	22
Validar Remitente Usuario-Jefe	2		1	6	9
Restaurar Backup - Backup PC	2			6	8
Configurar acceso remoto-VPN	2	1	1	1	5
<b>TOTAL TICKETS</b>	<b>430</b>	<b>731</b>	<b>322</b>	<b>335</b>	<b>1818</b>
	23,7%	40,2%	17,7%	18,4%	

Tabla 15 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte abril 2024.

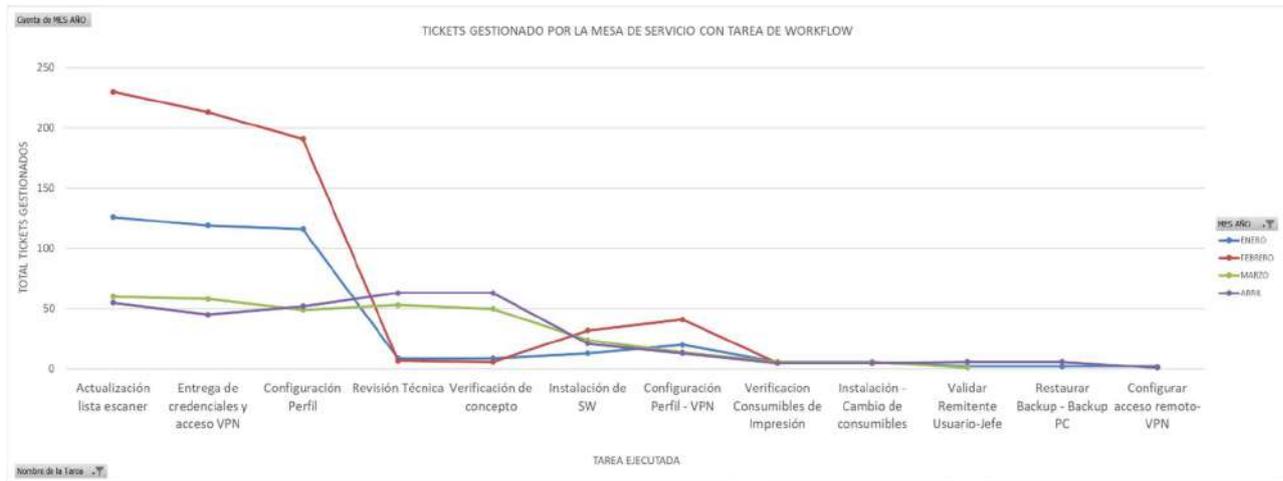


Ilustración 4 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte abril 2024.

#### D. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Bajo la orden de compra 122017 (DNP-OC-017-2023) con el objeto Prestar los servicios de mesa de servicios, al amparo del Acuerdo Marco de Precios N° CCE-183- AMP-2020, que permita la gestión, mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica que provee servicios de tecnologías de la información de las comunicaciones (TIC) a nivel de usuario final al Departamento Nacional de Planeación (DNP) a nivel 1, se dio inicio a la operación del centro de servicios el 26 de diciembre 2023 con los 19 recursos exigidos completos, distribuidos así:

- Coordinador
- (6) agentes de mesa
- (12) agentes de soporte en sitio.

Para el periodo del 1 al 30 de abril del 2024 se realizó medición y presentación de resultados a la entidad, por parte de Selcomp Ingeniería se sigue realizando un seguimiento y validación diario con el objeto de corregir las posibles desviaciones e ir afinando los procesos operativos internos:

##### 1. Calidad y oportunidad en los reportes entregados

Se generaron en un 100% los reportes a solicitud de la entidad en la calidad y oportunidad requerida.

**MÉTRICA:** revisión del reporte por parte de la entidad

**META:** Hasta 2 devoluciones del mismo reporte

**MEDICIÓN:** Cumple

PERIODO	TOTAL INFORMES GENERADOS	DEVOLUCIONES POR REPORTE	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	3	1	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
ENERO 2024	1	1	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
FEBRERO 2024	1	0	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
MARZO 2024	1	0	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
ABRIL 2024	1	0	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		

Tabla 16 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de abril 2024.

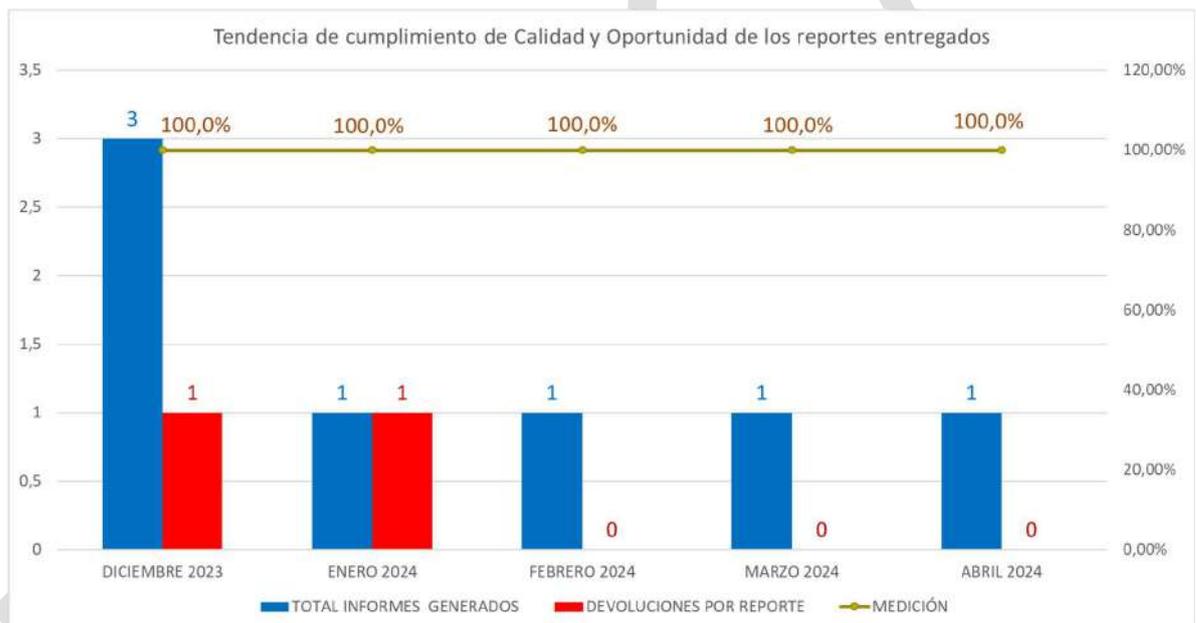


Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de abril 2024.

## 2. Rendimiento del perfil contratado

Se registra un total de 14 actividades ejecutadas para el periodo en concordancia con el cronograma.

**MÉTRICA:** Ejecución de todas y cada una de las actividades del cronograma = Número de actividades ejecutadas en el periodo/Número total de actividades por ejecutar en el periodo.

**META:** 100%

**MEDICIÓN:**  $(14/14) * 100 = 100\%$

PERIODO	TOTAL ACTIVIDADES EJECUTADAS	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	19	19	100%	100%
ENERO 2024	15	15	100%	100%
FEBRERO 2024	23	23	100%	100%
MARZO 2024	18	18	100%	100%
ABRIL 2024	14	14	100%	100%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		

Tabla 17 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de abril 2024.

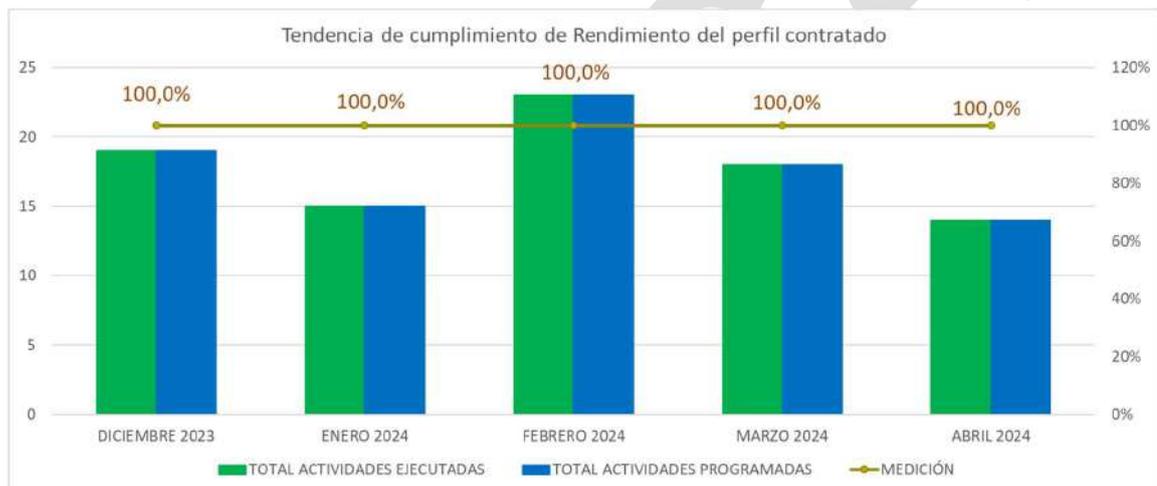


Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de abril 2024.

### **3. Puntualidad del perfil contratado**

Se registra un total de 14 actividades ejecutadas en los tiempos pactados en el cronograma para el periodo

**MÉTRICA:** Ejecución en los tiempos definidos de las actividades del cronograma = Número de actividades ejecutadas en el periodo en los tiempos acordados /Número total de actividades por ejecutar en el periodo.

**META:** 100%

**MEDICIÓN:**  $(14/14) * 100 = 100\%$

PERIODO	TOTAL ACTIVIDADES EJECUTADAS	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	19	19	100%	100%
ENERO 2024	15	15	100%	100%
FEBRERO 2024	23	23	100%	100%
MARZO 2024	18	18	100%	100%
ABRIL 2024	14	14	100%	100%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		

Tabla 18 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de abril 2024.

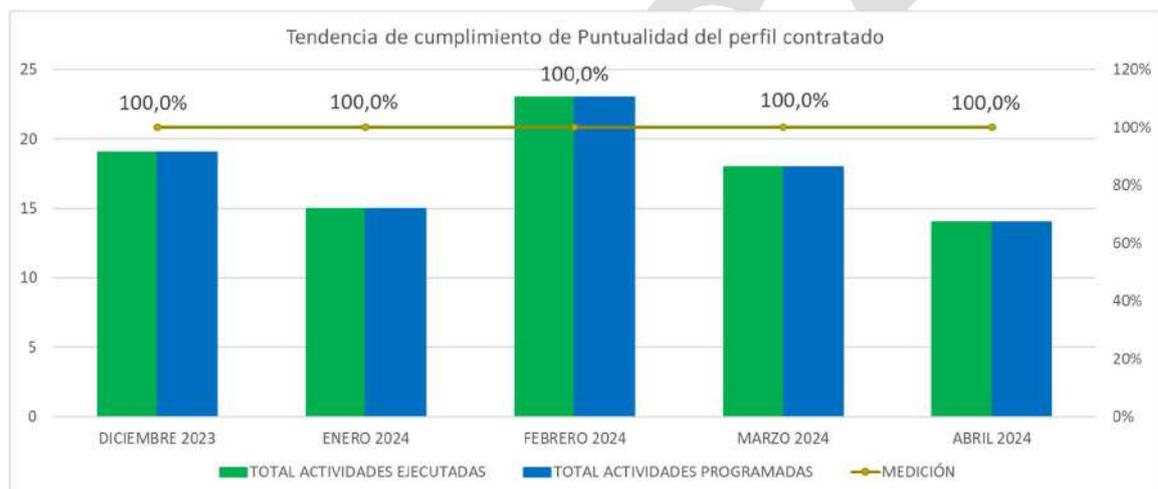


Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de abril 2024.

#### **4. Verificación del cumplimiento del perfil exigido**

Para el periodo se registran 2 verificaciones de perfil para los reemplazos de agentes de soporte en sitio, las hojas de vida fueron enviadas para aprobación el 2 de abril y fueron aceptadas por la entidad el 2 de abril 2024:

- Edgar Medina Barrera es reemplazado por Brayan Alexis Cala Suescun
- Anyi Yurley Vega Bustos es reemplazado por Cristian Antonio Aguilar Gómez.

**MÉTRICA:** 100% cumplimiento de acuerdo a ficha técnica del perfil contratado asignado por el Proveedor

**META:** 100%

**MEDICIÓN:**  $(2/2) * 100$

PERIODO	VERIFICACIONES DE PERFIL POR PERIODO	INCUMPLIMIENTOS CON EL PERFIL EXIGIDO	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	20	0	100%	100,00%
ENERO 2024	1	0	100%	100,00%
FEBRERO 2024	0	0	100%	100,00%
MARZO 2024	0	0	100%	100,00%
ABRIL 2024	2	0	100%	100,00%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>5</b>	<b>0</b>		

Tabla 19 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de abril 2024.



Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de abril 2024.

## 5. **Rotación máxima**

Para el periodo de evaluación se registraron 2 rotaciones para el perfil de agente de soporte en sitio con 2 renuncias del 6 de abril 2024; sin embargo en el informe de estabilización de ANS presentado a la entidad en el mismo mes se aconsejó y propuso un límite de 3 rotaciones por cada 2 meses, considerando "que pese a las acciones ejecutadas por parte de Selcomp para mitigar la rotación del personal como es: pago puntual de sus salarios, cumplimiento de las obligaciones con los colaboradores, actividades para propender el buen ambiente laboral, entre otros, se presentan factores de preferencia de los trabajadores, como el trabajo 100% remoto, crecimiento profesional, situaciones de causa mayor o calamidad, duración del proyecto, entre otros, siendo factores ajenos al alcance de Selcomp"; se solicita a la entidad tener en cuenta que los perfiles fueron repuestos a tan solo 1 día hábil y no 5 como lo permite el acuerdo marco, evidenciando una buena gestión que buscaba minimizar al máximo el

impacto a la operación de la entidad. Esta solicitud de excepción de escaló a la entidad en el comité operativo, pero no fue aprobada por el cliente.

**MÉTRICA:** Número de rotaciones de personal durante 2 meses máximo de 1

**META:** Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2) meses

**MEDICIÓN:**  $(1/2)*100\% >> 50\%$

PERIODO	ROTACIONES EN EL MES	OBSERVACIÓN	META DE ROTACIONES CADA 2 MESES	MEDICIÓN
26 AL 31 DICIEMBRE 2023	1		1	100%
1 AL 31 DE ENERO 2024	1		1	100%
1 AL 29 DE FEBRERO 2024	0		1	0%
1 AL 31 DE MARZO 2024	0		1	0%
1 AL 30 DE ABRIL 2024	2	Se solicita excepción de este indicador de acuerdo a la novedad reportada, la entidad no acepta la excepción	1	50%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>1</b>			

Tabla 20 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de abril 2024.

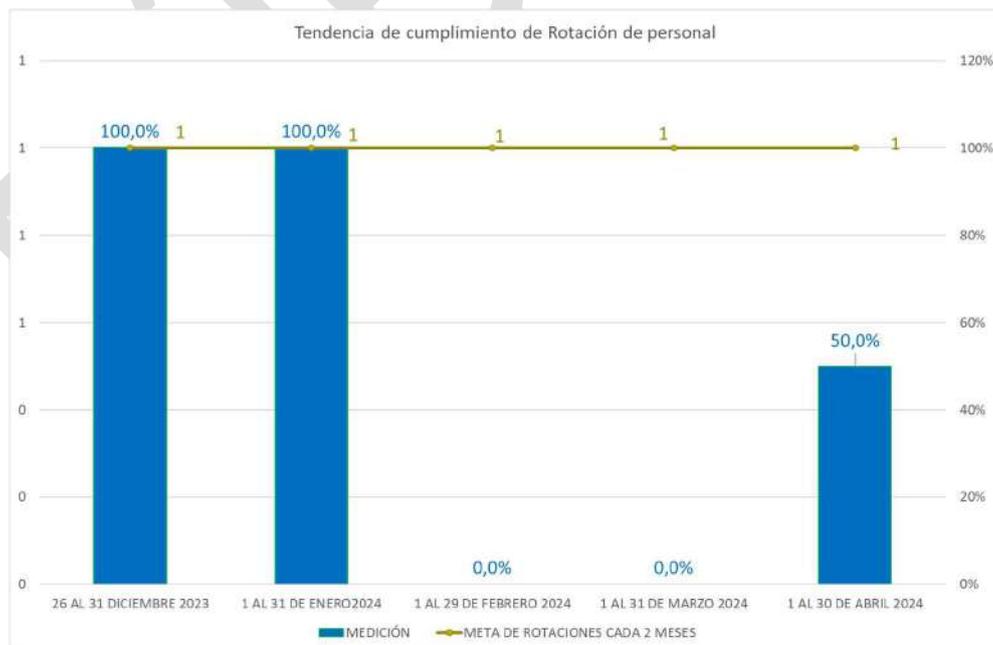


Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de abril 2024.

### 6. Tiempo de asignación de un nuevo perfil

Para el mes de marzo 2024 se reportan 2 asignaciones de nuevo perfil por rotación

**MÉTRICA:** Tiempo MÁXIMO de asignación de un nuevo perfil contratado Zona 1: Cinco (5) días hábiles.

**META:** Asignación de un nuevo perfil por rotación = (5) días hábiles

**MEDICIÓN:** 100%

PERIODO	ROTACIONES EN EL PERIODO	TIEMPO DE ASIGNACIÓN DEL NUEVO PERFIL (DÍAS)	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	1	2 DÍAS HÁBILES	5 DÍAS HÁBILES	100,00%
ENERO 2024	1	4 DÍAS HÁBILES	5 DÍAS HÁBILES	100,00%
FEBRERO 2024	0	N/A	5 DÍAS HÁBILES	100,00%
MARZO 2024	0	N/A	5 DÍAS HÁBILES	100,00%
ABRIL 2024	2	1 DÍA HÁBIL	5 DÍAS HÁBILES	100,00%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		

Tabla 21 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de abril 2024.



Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de abril 2024.

### 7. Entrega de informes de operación y gestión

Se genera 1 informe mensual de operación cada mes, el cual es validado con la entidad los primeros 5 días hábiles.

**MÉTRICA:** Número de formes de operación de la mesa de servicios entregados a tiempo y en la calidad pactada con la entidad /Número de informes de operación solicitados por la entidad durante el periodo.

**META:** 100% Es la entrega de informes de operación y gestión acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con todos los servicios de la Mesa de Servicios de TI contratada.

**MEDICIÓN:**  $(1/1)*100=100\%$

PERIODO	TOTAL INFORMES GENERADOS	TOTAL INFORMES POR GENERAR	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	3	3	100%	100,00%
ENERO 2024	1	1	100%	100,00%
FEBRERO 2024	1	1	100%	100,00%
MARZO 2024	1	1	100%	100,00%
ABRIL 2024	1	1	100%	100,00%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		

Tabla 22 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de abril 2024.



Ilustración 11 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de abril 2024

### **8. Atención canal telefónico y/o línea celular**

**MÉTRICA:**  $(\text{No. Llamadas atendidas antes de los 10s} / \text{No. total de Llamadas}) * 100$

**MÉTRICA** =  $(1301/1251)*100=96,16\%$

**META:** 80%

Se recibieron un total de 1,301 llamadas para gestión de la mesa de servicio de las cuales:

- Se excluyen 40 llamadas ya que fueron abandonadas por el usuario antes de los 10 segundos.
- Se tienen 1,211 llamadas contestadas en el tiempo máximo de espera de 10 segundos.
- Se tienen 45 llamadas gestionadas después de los 10 segundos
- Se tienen 5 llamadas abandonadas por la ocupación de los agentes y líneas de servicios

DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN LOS TIEMPOS (HASTA 10 SEGUNDOS)	1211	93,08%
LLAMADAS CONTESTADAS DESPUÉS DE LOS 10 SEGUNDOS	45	3,46%
LLAMADAS ABANDONADAS	5	0,38%
LLAMADAS DESCARTADAS POR ABANDONO DEL SOLICITANTE ANTES DE 10 SEGUNDOS	40	3,07%
<b>TOTAL</b>	<b>1301</b>	<b>100,00%</b>

TOTAL LLAMADAS CONTESTADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN 5 SEGUNDOS	1024	78,71%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 10 SEGUNDOS	187	14,37%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 30 SEGUNDOS	29	2,23%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 60 SEGUNDOS	6	0,46%
LLAMADAS CONTESTADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	10	0,77%
<b>TOTAL</b>	<b>1256</b>	<b>96,54%</b>

TOTAL LLAMADAS DESCARTADAS EN CONSIDERACIÓN QUE EL FUNCIONARIO SOLICITANTE ABANDONÓ LA LLAMADA ANTES DE LOS 10 SEGUNDOS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS ABANDONADAS POR EL USUARIO ANTES DE LOS 5 SEGUNDOS	39	3,00%
LLAMADAS ABANDONADAS POR EL USUARIO ANTES DE LOS 10 SEGUNDOS	1	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>3,07%</b>

TOTAL LLAMADAS ABANDONADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS ABANDONADAS EN 30 SEGUNDOS	1	0,08%
LLAMADAS ABANDONADAS EN 60 SEGUNDOS	2	0,15%
LLAMADAS ABANDONADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	2	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0,38%</b>

Tabla 23 ANS para atención de canal telefónico para el mes de abril 2024.



Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico para el mes de abril 2024.

Para el periodo en revisión se evidencian franjas horarias para las que el número de agentes de mesa actual (6 agentes) no es suficiente para cubrir la demanda operativa al 100%; sin bien el indicador global de cumplimiento se mantuvo por encima del 96%, los 6 recursos existentes se distribuyen en horario 7am a 7pm por lo cual no todos están presentes en la operación todo el tiempo:

- En la franja 7am a 8am, se presentó pico de llamadas por solicitudes para poder acceder al equipo remoto o a la conexión VPN teniendo en cuenta los días autorizados para teletrabajo a raíz del razonamiento de agua en la ciudad.
- En la franja 5pm a 6pm, se presentó pico de llamadas por falla en el acceso remoto y VPN que posteriormente fue solucionada por el equipo de infraestructura.

PERIODO	TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE LOS 10 SEG	TOTAL LLAMADAS DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	1645	1815	80%	90,63%
JULIO 2023	1442	1601	80%	90,07%
AGOSTO 2023	1394	1633	80%	85,36%
SEPTIEMBRE 2023	1417	1559	80%	90,89%
OCTUBRE 2023	1366	1558	80%	87,68%
NOVIEMBRE 2023	1101	1268	80%	86,83%
DICIEMBRE 2023	1237	1493	80%	82,85%
ENERO 2024	1512	1712	80%	88,32%
FEBRERO 2024	1478	1582	80%	93,43%
MARZO 2024	1032	1092	80%	94,51%
ABRIL 2024	1251	1301	80%	96,16%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>1352</b>	<b>1510</b>		

Tabla 24 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de abril 2024.

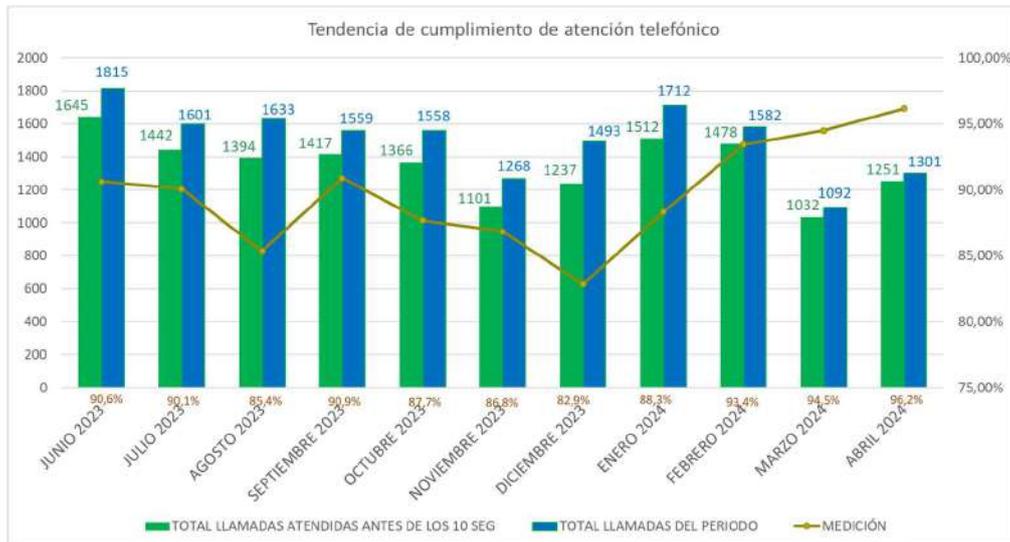


Ilustración 13 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de abril 2024.

## 9. Atención de canal email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión

### a) Atención de canal email = 10 minutos

De un total de 1051 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 1042 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 10 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 99.14%:

**MÉTRICA:** (Total de tickets recepcionados por canal de correo electrónico gestionados en 10 minutos/ Total de casos recepcionados por el canal de correo) \*100

$$\text{MÉTRICA} = (1042/1051) * 100 = 99,14\%$$

**META:** 80%

PERIODO	TOTAL CORREOS GESTIONADOS ANTES DE LOS 10 MIN	TOTAL SOLICITUDES POR CORREO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	1840	1910	80%	96,34%
JULIO 2023	1445	1508	80%	95,82%
AGOSTO 2023	1310	1373	80%	95,41%
SEPTIEMBRE 2023	1440	1523	80%	94,55%
OCTUBRE 2023	1732	1814	80%	95,48%
NOVIEMBRE 2023	1678	1748	80%	96,00%
DICIEMBRE 2023	1474	1569	80%	93,95%
ENERO 2024	1175	1371	80%	85,70%
FEBRERO 2024	1392	1465	80%	95,02%
MARZO 2024	771	794	80%	97,10%
ABRIL 2024	1042	1051	80%	99,14%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>1391</b>	<b>1466</b>		

Tabla 25 ANS consolidado para atención de canal email corte abril 2024.



Ilustración 14 ANS consolidado para atención de canal email corte abril 2024.

### b) Atención de canal WEB = 5 minutos

De un total de 117 tickets registrados para atención de N1, se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 117 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 5 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 100%:

**MÉTRICA:** (Total de tickets recepcionados por canal de portal WEB atendidos en 5 minutos/ Total de casos recepcionados por el canal de portal WEB) \*100

**MÉTRICA** =  $(117/117)*100=100\%$

**META:** 80%

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES	TOTAL SOLICITUDES GESTIONADOS ANTES DE 5 MIN	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	63	75	80%	84,00%
JULIO 2023	60	73	80%	82,19%
AGOSTO 2023	63	72	80%	87,50%
SEPTIEMBRE 2023	69	76	80%	90,79%
OCTUBRE 2023	95	111	80%	85,59%
NOVIEMBRE 2023	59	66	80%	89,39%
DICIEMBRE 2023	28	31	80%	90,32%
ENERO 2024	35	171	80%	20,47%
FEBRERO 2024	164	174	80%	94,25%
MARZO 2024	150	151	80%	99,34%
ABRIL 2024	117	117	80%	100,00%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>82</b>	<b>102</b>		

Tabla 26 ANS para atención de canal WEB para el mes de abril 2024.

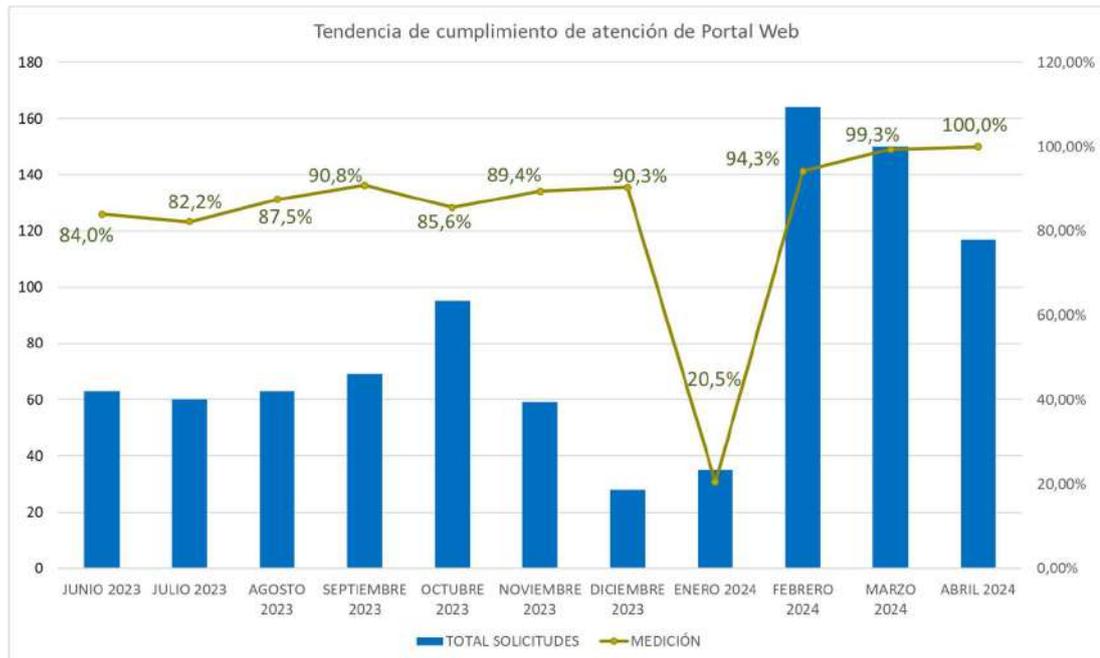


Ilustración 15 ANS para atención de canal WEB para el mes de abril 2024.

### c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto

De un total de 674 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos establecidos para un total de 669 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en el primer minuto, se obtuvo un cumplimiento del 99.26%:

**MÉTRICA:** (Total de tickets recepcionados por canal de teams atendidos en 1 minuto/ Total de casos recepcionados por el canal de teams) \*100

**MÉTRICA** = (669/674)\*100=99,26%

**META:** 80%

PERIODO	TOTAL CHATS	TOTAL CHATS GESTIONADOS ANTES DE 1 MIN	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	428	521	80%	82,15%
JULIO 2023	443	470	80%	94,26%
AGOSTO 2023	518	573	80%	90,40%
SEPTIEMBRE 2023	617	668	80%	92,37%
OCTUBRE 2023	603	615	80%	98,05%
NOVIEMBRE 2023	512	551	80%	92,92%
DICIEMBRE 2023	310	334	80%	92,81%
ENERO 2024	689	694	80%	99,28%
FEBRERO 2024	772	791	80%	97,60%
MARZO 2024	485	496	80%	97,78%
ABRIL 2024	669	674	80%	99,26%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>550</b>	<b>581</b>		

Tabla 27 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de abril 2024.

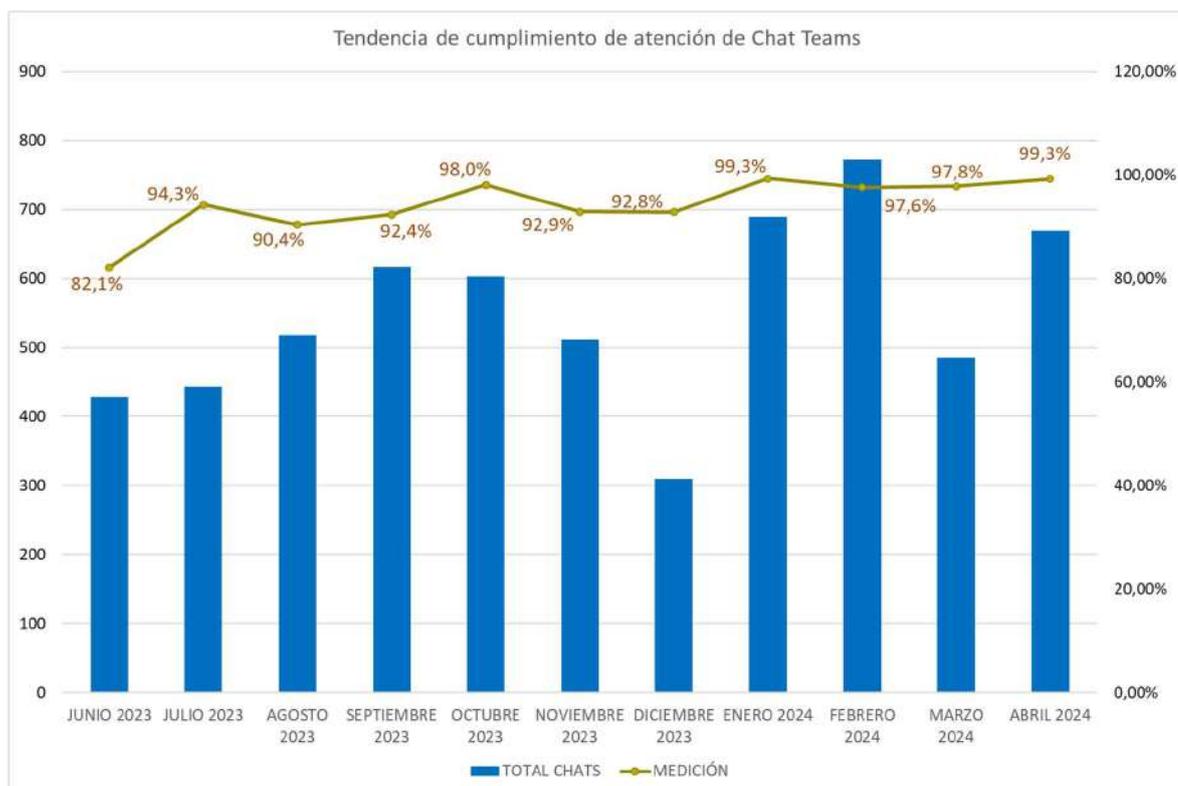


Ilustración 16 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de abril 2024.

**d) Atención de canal CHATBOT = 5 minutos**

No se registran solicitudes vía chatbot para el periodo en revisión

**MÉTRICA:** (Total de tickets recepcionados por canal de chatbot atendidos en 5 minutos/ Total de casos recepcionados por el canal de chatbot) \*100

**MÉTRICA** = 100%

**META:** 80%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES	TOTAL SOLICITUDES GESTIONADOS ANTES DE 5 MIN	META	MEDICIÓN
ENERO 2024	2	6	80%	33,33%
FEBRERO 2024	10	12	80%	83,33%
MARZO 2024	7	7	80%	100,00%
ABRIL 2024	0	0	80%	100,00%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>80%</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 28 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de abril 2024.

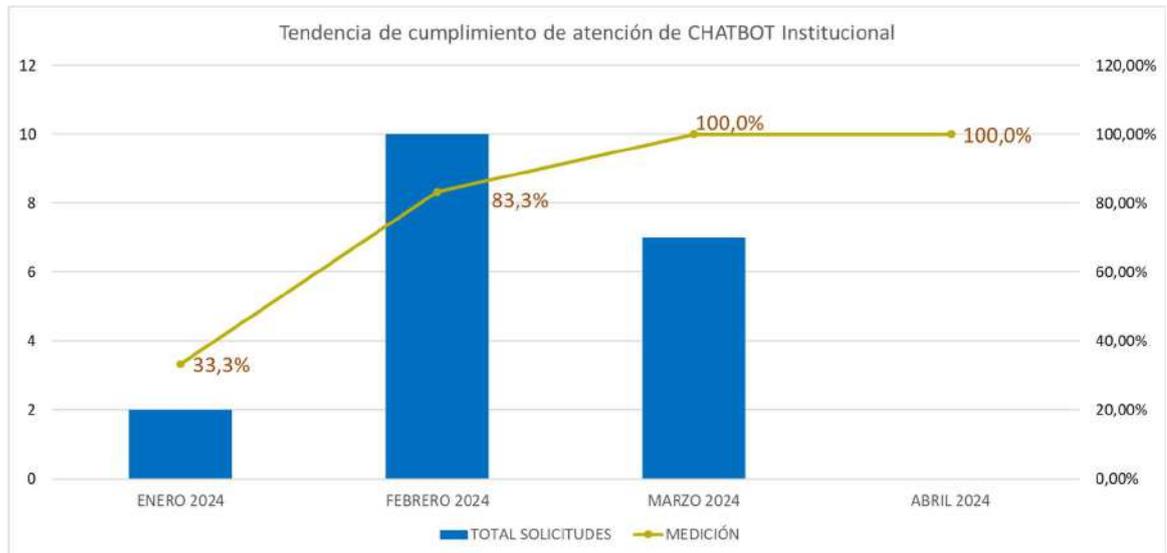


Ilustración 17 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de abril 2024.

### **10. Resolución de tickets Nivel 1**

De un total de 3.205 tickets registrados para atención de N1 se dio solución a 3.189, se obtuvo un cumplimiento del 99.5%:

**MÉTRICA:** (No. Tickets resueltos por N1 dentro del ANS /No. total, de tickets recepcionados para gestión N1) \*100

**MÉTRICA** =  $(3189/3205)*100=99,5\%$

**META:** 80%.

PERIODO	TOTAL TICKETS SOLUCIONADOS EN EL ANS	TOTAL TICKETS	META	MEDICIÓN
JULIO 2023	3200	3240	80%	98,77%
AGOSTO 2023	3013	3102	80%	97,13%
SEPTIEMBRE 2023	3366	3412	80%	98,65%
OCTUBRE 2023	3450	3482	80%	99,08%
NOVIEMBRE 2023	3382	3414	80%	99,06%
DICIEMBRE 2023	2680	2697	80%	99,37%
ENERO 2024	4287	4304	80%	99,61%
FEBRERO 2024	4249	4266	80%	99,60%
MARZO 2024	2617	2628	80%	99,58%
ABRIL 2024	3189	3205	80%	99,50%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>3343</b>	<b>3375</b>		

Tabla 29 ANS para resolución de tickets para el mes de abril 2024.

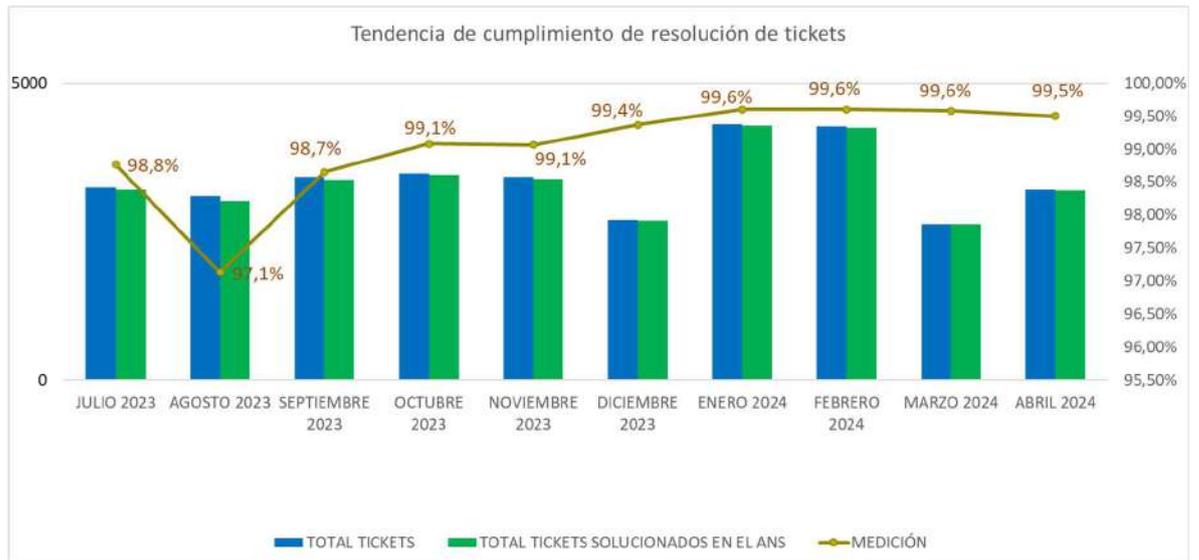


Ilustración 18 ANS para resolución de tickets para el mes de abril 2024.

### 1.1. Cierre de Tickets

De un total de 2863 casos gestionados con prioridad normal se dio cierre 3 días después de pasar al estado resuelto a 2861 tickets, se obtuvo un cumplimiento del 99,93%, no se incluyen para la medición los últimos 3 días del mes, puesto que este cambio de estado solucionado >>> cerrado lo genera automáticamente la herramienta de gestión:

**MÉTRICA:** (Número de tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo (hasta 3 días antes de la finalización del periodo/ número de tickets resueltos (hasta 3 días antes de la finalización del periodo)) \*100

**MÉTRICA** =  $(2861/2863) * 100 = 99,93\%$

**META:** 70%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES CON CIERRE EN EL ANS	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	2917	3044	80%	95,83%
JULIO 2023	2993	3240	80%	92,38%
AGOSTO 2023	2860	3102	80%	92,20%
SEPTIEMBRE 2023	3198	3351	80%	95,43%
OCTUBRE 2023	3189	3448	80%	92,49%
NOVIEMBRE 2023	3232	3394	80%	95,23%
DICIEMBRE 2023	2584	2697	80%	95,81%
ENERO 2024	3818	3828	80%	99,74%
FEBRERO 2024	3536	3560	80%	99,33%
MARZO 2024	2538	2544	80%	99,76%
ABRIL 2024	2861	2863	80%	99,93%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>3066</b>	<b>3188</b>		

Tabla 30 ANS para cierre de tickets para el mes de abril 2024.

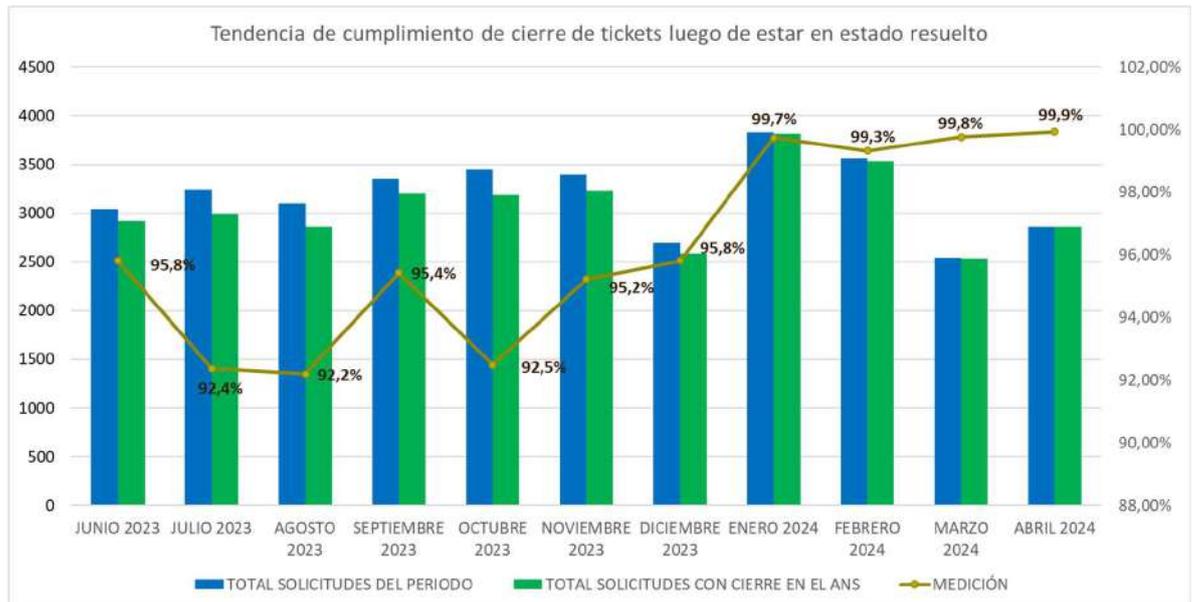


Ilustración 19 ANS para cierre de tickets para el mes de abril 2024.

## 12. Escalamiento de tickets

De un total de 2.012 tickets registrados para atención de N1 se escalaron correctamente un total de 2.001, se obtuvo un cumplimiento del 99,45%:

**MÉTRICA:** (Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por los soportes de CDS N1) \*100

**MÉTRICA** = (2001/2012) \*100=99,45%

**META:** 80%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES ESCALADAS CORRECTAMENTE	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	133	137	80%	97,08%
JULIO 2023	186	190	80%	97,89%
AGOSTO 2023	731	731	80%	100,00%
SEPTIEMBRE 2023	928	936	80%	99,15%
OCTUBRE 2023	1046	1063	80%	98,40%
NOVIEMBRE 2023	1013	1023	80%	99,02%
DICIEMBRE 2023	553	555	80%	99,64%
ENERO 2024	4281	4304	80%	99,47%
FEBRERO 2024	3106	3162	80%	98,23%
MARZO 2024	1705	1718	80%	99,24%
ABRIL 2024	2001	2012	80%	99,45%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>1426</b>	<b>1439</b>		

Tabla 31 ANS para escalamiento de tickets para el mes de abril 2024.

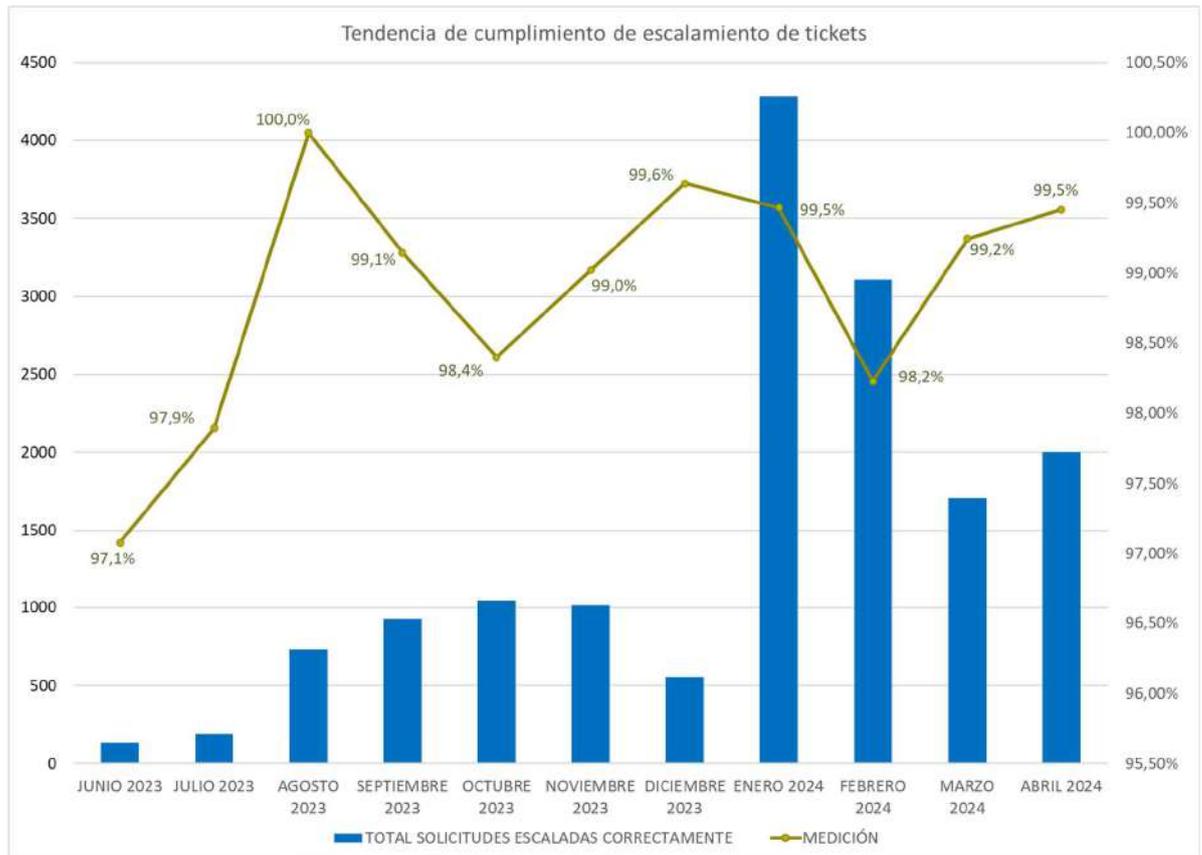


Ilustración 20 ANS para escalamiento de tickets para el mes de abril 2024.

### **13. Resolución de tickets usuarios VIP**

De un total de 230 casos gestionados con prioridad VIP se solucionaron en el tiempo máximo de 4 horas 223 tickets, se obtuvo un cumplimiento del 96.96%:

**MÉTRICA:** (Número de tickets resueltos en el tiempo máximo establecido de (4 horas) para usuarios VIP abiertos en el periodo / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP) \*100

**MÉTRICA** =  $(223/230)*100=96,96\%$

**META:** 90%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES CON CIERRE EN EL ANS	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JULIO 2023	171	179	90%	95,53%
AGOSTO 2023	204	221	90%	92,31%
SEPTIEMBRE 2023	191	204	90%	93,63%
OCTUBRE 2023	193	202	90%	95,54%
NOVIEMBRE 2023	199	211	90%	94,31%
DICIEMBRE 2023	144	154	90%	93,51%
ENERO 2024	461	476	90%	96,85%
FEBRERO 2024	333	339	90%	98,23%
MARZO 2024	210	216	90%	97,22%
ABRIL 2024	223	230	90%	96,96%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>233</b>	<b>243</b>		

Tabla 32 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de abril 2024.



Ilustración 21 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de abril 2024.

#### **14. Porcentaje de satisfacción en la calidad**

Se extrajo de la herramienta de gestión el reporte de satisfacción al servicio prestado por el centro de servicios para 3 ítems genéricos:

- ¿El tiempo de respuesta de su servicio fue?
- ¿La calidad de la solución de su servicio fue?
- ¿El trato recibido en la prestación del servicio fue?

Para el periodo en revisión del 1 al 30 de abril del 2024 se obtuvo un buen comportamiento en la percepción del servicio hacia el usuario, considerando: 99.51% de satisfacción para el tiempo de respuesta, 99.51% de satisfacción para la calidad de la solución y 100% para el trato en la atención del servicio,

**MÉTRICA:** (Porcentaje de satisfacción del total de encuestas/ Total de preguntas)

**META:** 80%.

PERIODO	¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?	¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?	¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?	TOTAL ENCUESTAS RECIBIDAS
ENERO 2024	97,01%	95,52%	97,01%	134
FEBRERO 2024	95,42%	94,58%	96,25%	240
MARZO 2024	97,39%	98,26%	98,26%	115
ABRIL 2024	99,51%	99,51%	100,00%	206
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>97,33%</b>	<b>96,97%</b>	<b>97,88%</b>	<b>174</b>

Tabla 33 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de abril 2024

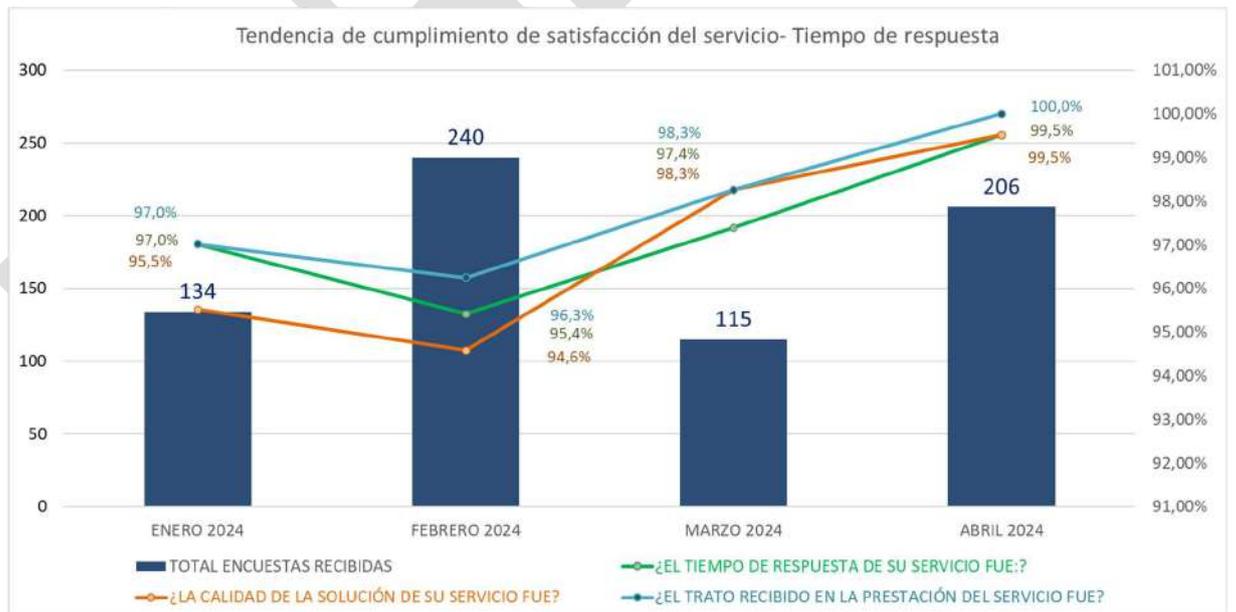


Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de abril 2024.

**¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?**

Se registra un total de 206 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 198 y mala calificación a 8, luego de revisado se encuentra que 7 encuestas con calificación negativa deben ser descartadas puesto que son solicitudes que no competen ni están en los tiempos del ans de la mesa de servicio

Métrica=(205)/206)\*100=99,51%

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	MEDICIÓN	TOTAL BUENA CALIFICACIÓN	TOTAL MALA CALIFICACIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	176	85,44%	176		
BUENO	29	14,08%	29		
REGULAR	0	0,00%		5	5
MALO	1	0,49%		3	2
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>206</b>	<b>99,51%</b>	<b>205</b>	<b>8</b>	<b>7</b>

*Tabla 34 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de abril 2024- tiempo de respuesta*

**¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?**

Se registra un total de 206 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 205 y mala calificación a 4, luego de revisado se encuentra que 3 encuestas con calificación negativa deben ser descartadas puesto que son solicitudes que no competen ni están en los tiempos del ans de la mesa de servicio

Métrica=(205)/206)\*100=99,51%

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	MEDICIÓN	TOTAL BUENA CALIFICACIÓN	TOTAL MALA CALIFICACIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	185	89,81%	185		
BUENO	20	9,71%	20		
REGULAR	0	0,00%			
MALO	1	0,49%		4	3
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>206</b>	<b>99,51%</b>	<b>205</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

*Tabla 35 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de abril 2024- calidad de la solución*

**¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?**

Se registra un total de 206 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 203 y mala calificación a 3, luego de revisado se encuentra que 3 encuestas con calificación negativa deben ser descartadas puesto que son solicitudes que no competen ni están en los tiempos del ans de la mesa de servicio

Métrica=(205)/206)\*100=99,51%

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	MEDICIÓN	TOTAL BUENA CALIFICACIÓN	TOTAL MALA CALIFICACIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	190	92,23%	190		
BUENO	16	7,77%	16		
REGULAR	0	0,00%		2	2
MALO	0	0,00%		1	1
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>206</b>	<b>100,00%</b>	<b>206</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

*Tabla 36 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de abril 2024- trato en la atención del servicio*

La estrategia ejecutada con los agentes de mesa de servicio y de soporte en sitio que incluye recomendar verbalmente durante el servicio a los usuarios la revisión y diligenciamiento de la encuesta de satisfacción ha servido y se evidencia en el aumento de funcionarios que contestan el formulario. Se evidencian algunas encuestas que no son aplicables a la gestión de la mesa de servicio y que fueron excepcionadas para la

medición del indicador como por ejemplo el disgusto de un usuario por no ser atendido por el canal de llamada para una solicitud del área administrativa.

### **15. Calidad en la gestión de garantías**

De un total de 14 tickets gestionados durante el periodo para procesos de garantías se escalaron correctamente de acuerdo con el procedimiento un total de 14 casos, fueron solucionados por el proveedor 9 y están pendientes 5 tickets, se obtuvo un cumplimiento del 100%:

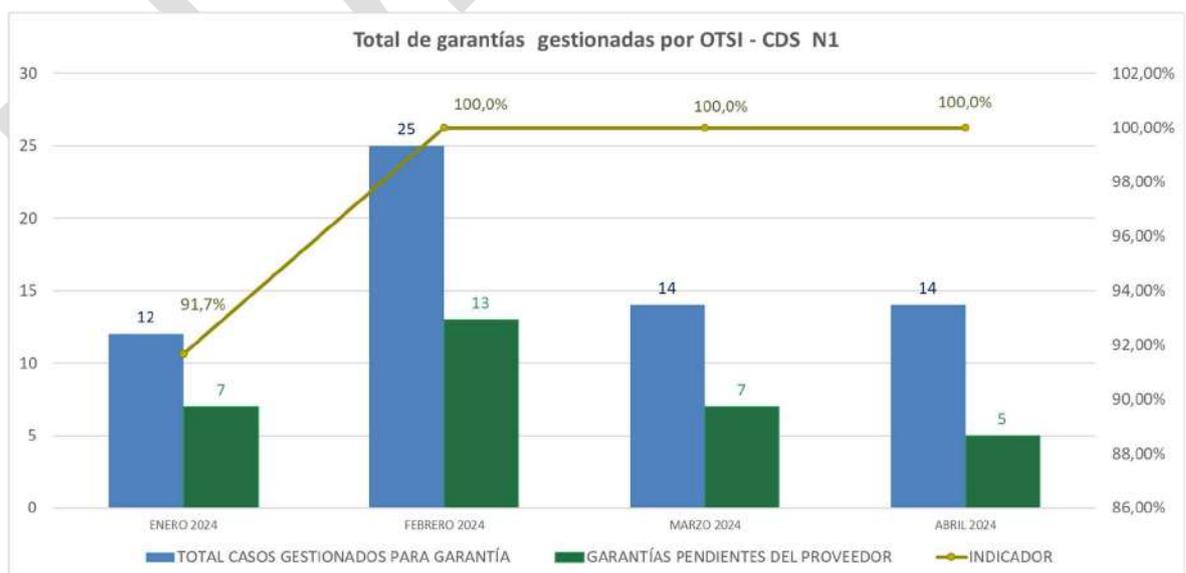
**MÉTRICA:** (Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo) \*100

**MÉTRICA** =  $(14/14) * 100 = 100\%$

**META:** 90%.

PERIODO	TOTAL CASOS GESTIONADOS PARA GARANTÍA	CALIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS	GARANTÍAS PENDIENTES DEL PROVEEDOR	INDICADOR
ENERO 2024	12	11	7	91,67%
FEBRERO 2024	25	25	13	100,00%
MARZO 2024	14	14	7	100,00%
ABRIL 2024	14	14	5	100,00%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>16</b>			

*Tabla 37 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI*



*Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de abril 2024.*

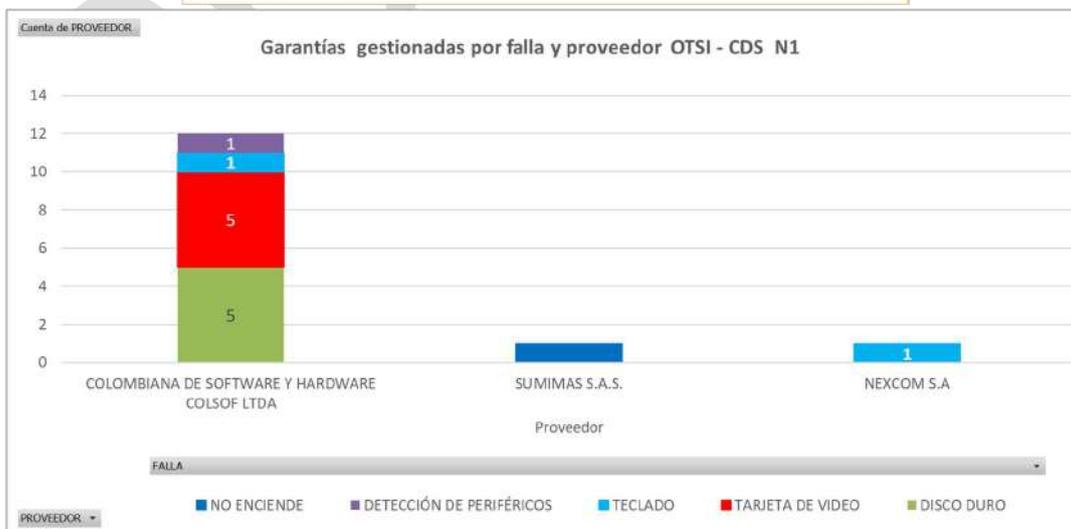
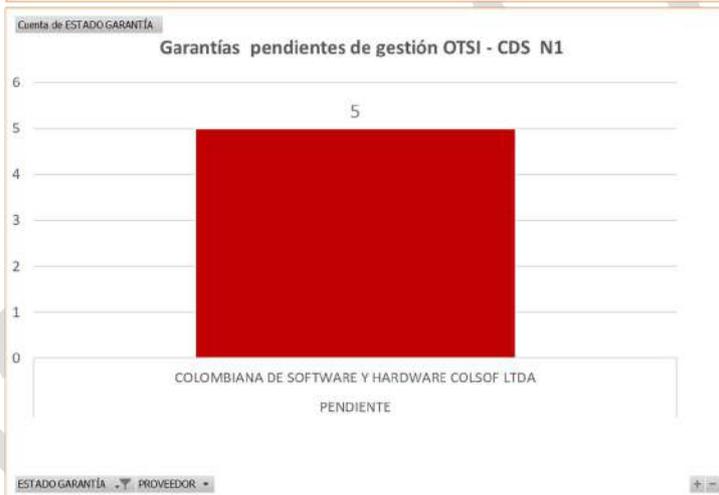
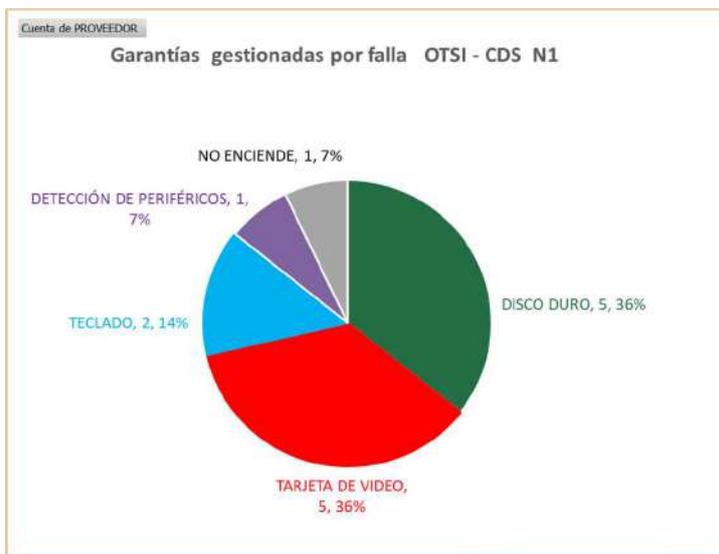


Ilustración 24 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de abril 2024.

### **16. Tickets reabiertos**

De un total de 3.189 cerrados por N1 se dio reapertura a 4 tickets por error de los agentes de servicio, más no por insatisfacción de los usuarios, se obtuvo un cumplimiento del 99.87%, basados en este comportamiento se escaló y aprobó por la entidad la solicitud para retirar los permisos de reapertura para el personal técnico de la mesa.

**MÉTRICA:** Total de casos cerrados no reabiertos generados durante el periodo/Total de casos cerrados generados en el periodo; Tickets Reabiertos = Contiene fecha y comentario de reapertura.

**MÉTRICA** =  $((3189-4) / 3189) * 100 = 99,87\%$

**META:** 95%.

PERIODO	TOTAL CASOS REABIERTOS DURANTE EL PERIODO	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
NOVIEMBRE 2023	4	3394	95%	99,88%
DICIEMBRE 2023	1	2697	95%	99,96%
ENERO 2024	2	3828	95%	99,95%
FEBRERO 2024	2	3700	95%	99,95%
MARZO 2024	1	2628	95%	99,96%
ABRIL 2024	4	3189	95%	99,87%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>2</b>	<b>3239</b>		

Tabla 38 ANS de tickets reabiertos para el mes de abril 2024

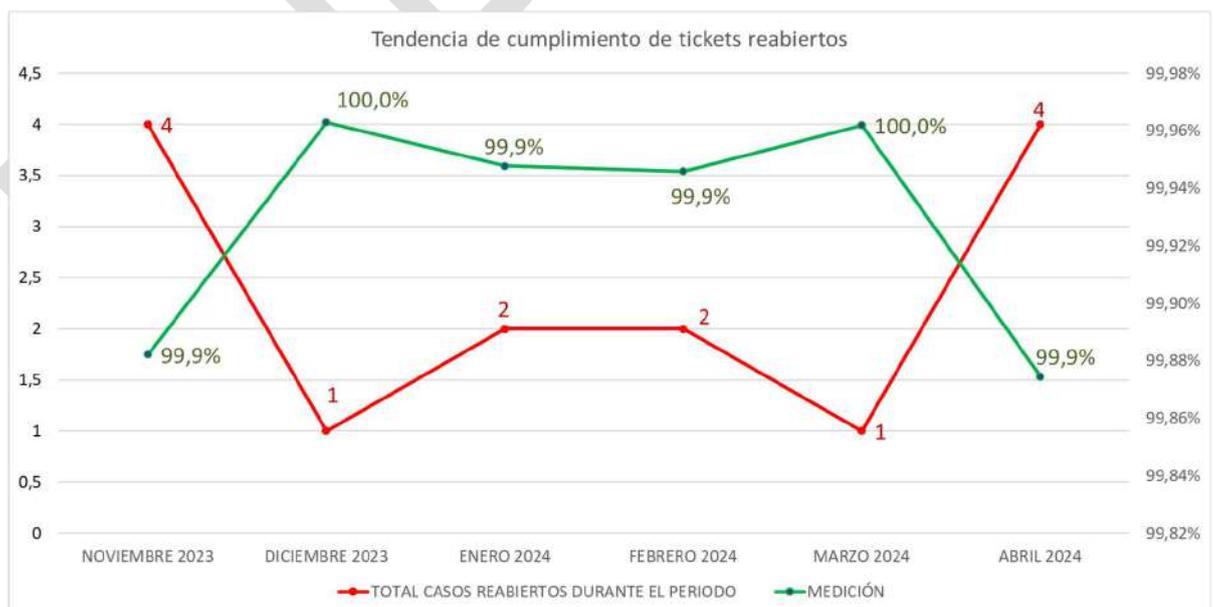


Ilustración 25 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de abril 2024

TICKET	FECHA DE REGISTRO	ANALISTA	OBSERVACIONES
210181	4/04/2024	Anderson Ariza	Reabierto por error del agente de soporte
212074	11/04/2024	Steven Bonilla	Reabierto por error del agente de soporte
211054	11/04/2024	Leidy Martínez	Reabierto por error del agente de soporte
214620	24/04/2024	Jose Luis Burbano	Reabierto por error del agente de soporte
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		

Tabla 39 Relación de tickets reabiertos para el mes de abril 2024

### **17. Documentación ticket resuelto**

Se evaluó la gestión documental de acuerdo con el formato y parámetros aprobado por la entidad

**MÉTRICA:** Consiste en mantener el software de gestión de Mesa de Servicios de Ti documentado, actualizado, con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario, con base a un muestreo de 160 tickets y de acuerdo con los parámetros de calidad acordados con la entidad. Base de conocimiento actualizada al día.

**MÉTRICA** =  $(154/160) * 100$

**META:** 95%.

PERIODO	TOTAL TICKETS CON CUMPLIMIENTO	TOTAL TICKETS CON EVALUADOS	META	MEDICIÓN
ENERO 2024	N/A	N/A	95%	EN ANÁLISIS Y DISEÑO
FEBRERO 2024	N/A	N/A	95%	EN ANÁLISIS Y DISEÑO
MARZO 2024	N/A	N/A	95%	SE PRESENTA MODELO A LA ENTIDAD Y ES APROBADO
ABRIL 2024	154	160	95%	96,25%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>154</b>	<b>160</b>		

Tabla 40 ANS de documentación de tickets para el mes de abril 2024

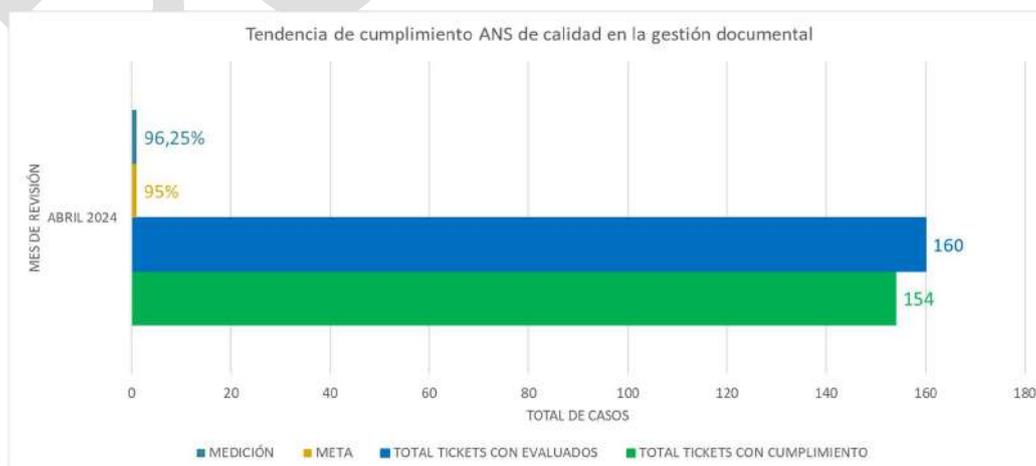


Ilustración 26 Cumplimiento de ANS de documentación de tickets para el mes de abril 2024

### E. INVENTARIO OTSI

Se registra en el inventario de la plataforma ITCA un total de 2,278 dispositivos aumentando la cifra en 34 máquinas respecto al corte de marzo 2024 (2,244 unidades) y evidenciando que el mayor número de equipos en inventario son de tipo Desktop con el 44,51%. Se han gestionado con la OTSI varias revisiones de equipos con concepto técnico para baja por estar no operativos o tecnológicamente obsoletos:

UBICACIÓN DEL DISPOSITIVO+B7:115	SERVIDOR VIRTUAL	SERVIDOR FÍSICO	DESKTOP	LAPTOP	WORKSTATION	EQUIPOS TOTALES	% REPRESENTATIVO POR USO
SERVIDOR VIRTUAL	479	0	0	0	0	479	21,03%
SERVIDOR FÍSICO	0	30	0	0	0	30	1,32%
EQUIPOS DNP	0	0	995	590	74	1659	72,83%
EQUIPOS PNUD	0	0	1	76	2	79	3,47%
EQUIPOS OPERADOR CDS	0	0	18	2	0	20	0,88%
EQUIPOS OPERADOR INFRAESTRUCTURA	0	0	0	11	0	11	0,48%
<b>TOTAL</b>	<b>479</b>	<b>30</b>	<b>1014</b>	<b>679</b>	<b>76</b>	<b>2278</b>	<b>100%</b>
<b>% REPRESENTATIVO POR TIPO DE DISPOSITIVO</b>	<b>21,03%</b>	<b>1,32%</b>	<b>44,51%</b>	<b>29,81%</b>	<b>3,34%</b>		

Tabla 41 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de abril 2024

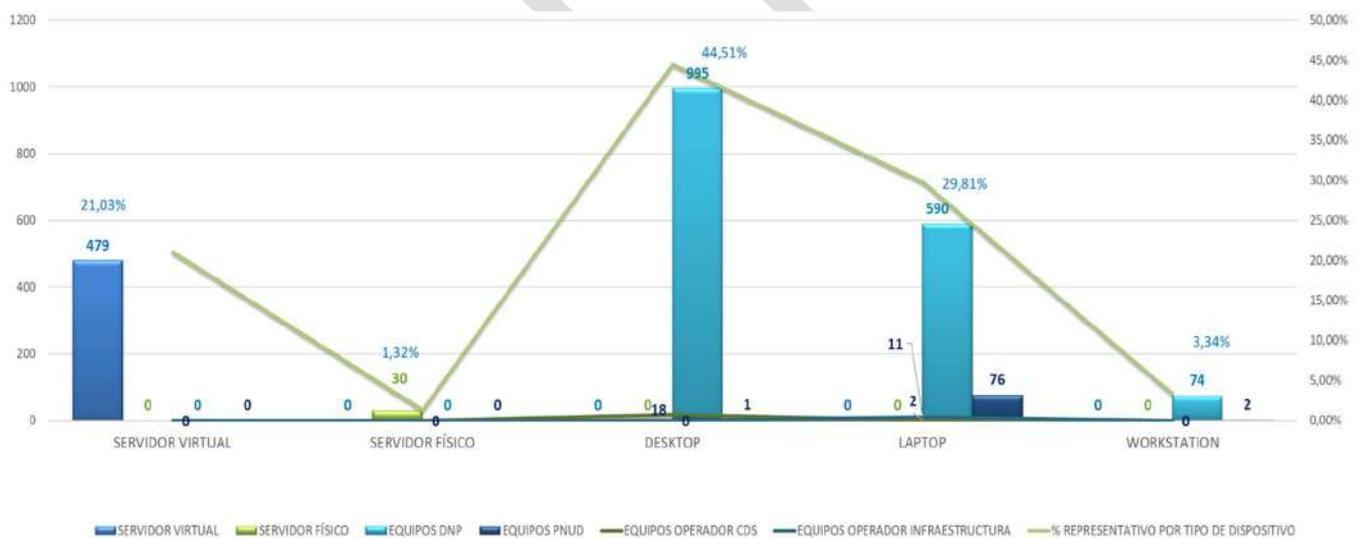


Ilustración 27 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de abril 2024.

Para el periodo en revisión se continúa ejecutando el servicio masivo de actualización y verificación de máquinas que no reportan en las consolas de CA, y TRELIX o que cuentan con sistema operativo actualizado, con el siguiente estatus:

- Se ha realizado la verificación del 42,1% de las máquinas de computo
- Se tiene en proceso de validación un 35,8% de los dispositivos

- Se detectó un 2,4% de equipos que se encuentran en proceso de baja ya que luego de ser revisados el concepto técnico de los mismos arroja que eran inservibles y/o obsoletos, se recomienda validar el retiro de la administración del C.A y la consola de antivirus TRELIX.
- Se detectó un 13% de equipos que se encuentran en bodega en estado de almacenamiento, se recomienda validar el retiro de la administración del C.A y la consola de antivirus TRELIX puesto que no están asignados.
- Se tiene un 6,6% de equipos que no han podido ser validados puesto que: el 4,5% no se ha logrado ubicar físicamente en ninguna de las sedes, ni bodega y para el 2,1% el usuario no ha permitido la intervención del dispositivo.

ESTATUS GENERAL DE LA ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZADO	SIN DISPONIBILIDAD	SIN UBICACIÓN	BAJA	BODEGA	PENDIENTES	TOTAL
MARZO -SEMANA 1	59	5				0	64
MARZO -SEMANA 2	35		3	7	7	0	52
MARZO -SEMANA 3	25				2	0	27
MARZO -SEMANA 4	35	3	11	1	25	0	75
ABRIL -SEMANA 5	33		4			0	37
ABRIL -SEMANA 6	24			4	8	0	36
ABRIL -SEMANA 7	25	5			19	0	49
ABRIL -SEMANA 8	18		9	3	17	0	47
MAYO -SEMANA 9						38	0
MAYO -SEMANA 10						49	0
MAYO -SEMANA 11						43	0
MAYO -SEMANA 12						43	0
MAYO -SEMANA 13						43	0
<b>JUNIO - CONSOLIDACIÓN Y ESTATUS FINAL</b>	<b>254</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>78</b>	<b>216</b>	<b>603</b>
	<b>42,12%</b>	<b>2,16%</b>	<b>4,48%</b>	<b>2,49%</b>	<b>12,94%</b>	<b>35,82%</b>	<b>100,00%</b>

Ilustración 28 Distribución de equipos por estado y semana para la actividad masiva de verificación de inventario.

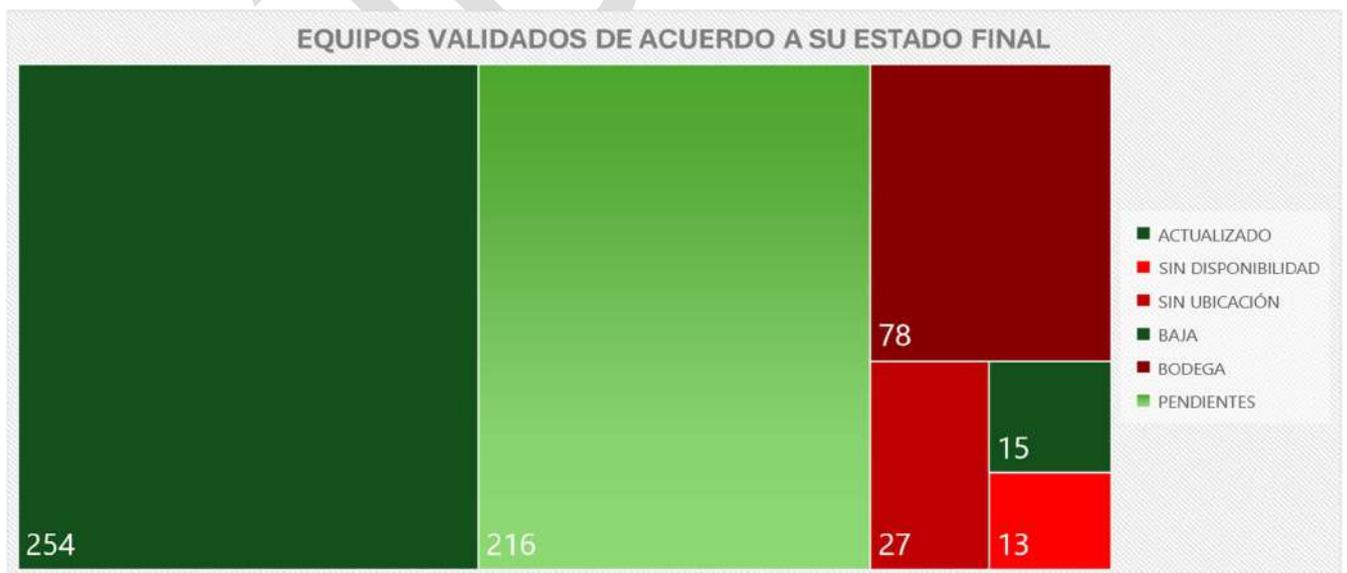


Ilustración 29 Distribución de equipos por estado para la actividad masiva de verificación de inventario.

## **F. BASE DEL CONOCIMIENTO**

Para el corte en revisión se adelantó la generación y actualización de los manuales operativos del sistema de impresión y escáner, para luego ser llevados a revisión, aprobación y publicación en la CMDB en el mes de mayo 2024.

## **G. SERVICIOS MASIVOS**

Durante el mes de abril 2024 se continuó con la revisión de dispositivos para actualización de sistema operativo y reporte en las herramientas de C.A y agente antivirus Trellix, reportando:

- Un avance consolidado del 64,18% de acuerdo con el número de dispositivos verificados de 387 de 603 totales.
- Un porcentaje pendiente y en estado >> en proceso del 35,82% que se está ejecutando de acuerdo con lo planificado en el cronograma de actividades que finaliza la primera semana de junio.
- Se envían a la entidad las recomendaciones para sacar de la base de administración del C.A y de la consola de antivirus TRELIX los equipos validados que se reportan en estado de: baja y almacenado en bodega que representan el 15,4%.
- Se solicita ayuda a la entidad para lograr ubicar 27 dispositivos de los cuales no se tiene certeza de sede y/o funcionario asignado.

## **H. APOYOS ESPECIALES**

Para el mes en revisión se brindó apoyo especial para 2 jornadas de reuniones programadas por la Dirección General de la entidad, en las cuales se dio soporte técnico a los equipos de videoconferencia:

- 9 de abril 2024 para sesión del Director de la Entidad con Ministros y apoyo hasta las 11:30pm.
- 16 de abril 2024 para sesión del Director de la Entidad con Ministros y apoyo hasta las 11:30pm.

## **I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO**

### **1. Estructura organizacional**

El centro de servicios opera con un total de 18 agentes, 1 agente backup, 1 coordinador de mesa y un gerente de acuerdo con lo detallado a continuación:

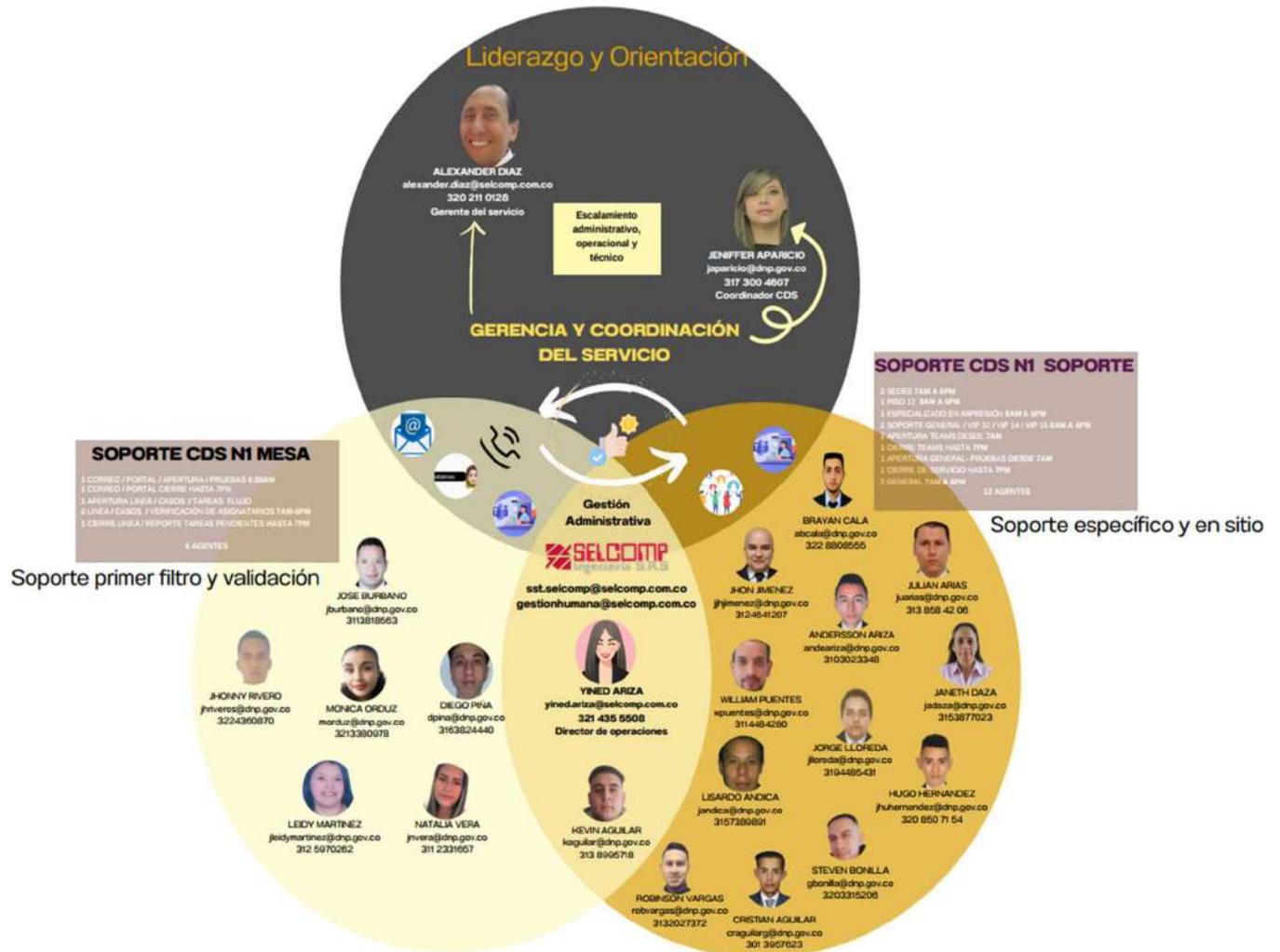


Ilustración 30 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte abril 2024

## 2. Novedades del periodo

Para el periodo del 1 al 30 de abril del 2024 se presentaron 3 novedades con el personal de acuerdo con lo indicado a continuación:

RESUMEN DE NOVEDADES DE PERSONAL						
RECURSO	ROL	TIPO DE NOVEDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DÍAS TOTALES	OBSERVACIONES
German Steven Bonilla Hernandez	Agente de soporte en sitio	Ausencia	24-abr	24-abr	1	Ausencia cubierta con el agente de backup Kevin Alejandro Aguilar
Medina Barrera	Agente de soporte en sitio	Renuncia	n/a	6-abr	1	Renuncia cubierta con Brayan Alexis Cala Suescun el 8 de abril 2024
urley Vega Bustos	Agente de soporte en sitio	Renuncia	n/a	6-abr	1	Renuncia cubierta con Cristian Antonio Aguilar Gómez el 8 de abril 2024

Tabla 42 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte abril 2024

### 3. Procesos de capacitación

Considerando el ingreso de los 2 agentes de soporte en sitio nuevos y con ingreso del 8 de abril 2024, se ejecutó el plan de capacitación definido y de acuerdo con lo indicado a continuación:

PROCESOS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL			
DETALLE	FECHA	MODO	ESTADO
Capacitación general de ingreso para los 2 agentes nuevos, la cual incluyó: *Charla de bienvenida al proyecto y generalidades * Revisión de la documentación de canales de atención * Revisión de la documentación de documentación de tickets * Revisión de la documentación de flujo de estados de la herramienta * Revisión de la documentación de canal de atención en Teams * Revisión de la documentación de funciones * Revisión de la documentación de recomendaciones para línea base * Revisión de la documentación de roles del proyecto * Revisión de la documentación del Manual de línea base de equipos * Revisión de la documentación del Directorio con los datos de ingreso a la intranet de la entidad y otros * Revisión de la documentación de la carpeta compartida del proyecto	23-abr	Presencial / Virtual	Culminada
* Revisión de capacitaciones en video de: Configuración DENWA. Software de teléfono * Revisión de capacitaciones en video de: Gestión de tickets CA * Revisión de capacitaciones en video de: Garantías * Revisión de capacitaciones en video de: Gestión documental * Revisión de capacitaciones en video de: Roles y responsabilidades * Revisión de capacitaciones en video de: Agente antivirus TRELIX * Revisión de capacitaciones en video de: Flujo de estado y formato backups * Revisión de capacitaciones en video de: Lineamientos mínimos Línea base de equipos * Charla y validación en operación del proceso para generar conceptos técnicos de baja de los dispositivos * Inducción del sistema de gestión de seguridad informática			
Capacitación de ITIL - solicitudes - incidentes para los 2 agentes nuevos	30-abr	Presencial / Virtual	Culminada
Capacitación de gestión documental y calidad para los 2 agentes nuevos	30-abr	Presencial / Virtual	Culminada

Tabla 43 Capacitaciones impartidas al personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte abril 2024

## J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES

Para el periodo en revisión y de acuerdo con el análisis y comportamiento operativo se realizan las siguientes recomendaciones a la entidad:

### 1. Recomendaciones

Con base al comportamiento y análisis de la operación del mes en revisión se presentan a la entidad las siguientes recomendaciones para el servicio con el objeto de mejorar la percepción del servicio de vista al funcionario final:

- Durante el mes y basados en el análisis de la calidad en la gestión documental se propusieron a la entidad varias actualizaciones en cuanto a categorías y tipo de servicio que fueron aprobadas y ya son parte de la política operacional, entre

ellas y la más representativa el cambio de Incidente/equipo apagado a >>>>> Solicitud/equipo apagado, puesto que la acción no refleja ninguna degradación ni del dispositivo ni de algún sistema de información. Así mismo se ejecutaron capacitaciones y mejoras en la gestión documental de los tickets de servicio sobre todo para enfocar el análisis del caso al dispositivo, sistema de información o CI raíz afectado o a configurar.

- Durante el mes se ejecutó la mejora operacional para el proceso de identidad y acceso/ restablecimiento de contraseñas, alineando el ejecutar de la mesa de servicio con la política de la entidad.
- Se recomienda a la OTSI acordar con los interesados de la entidad un flujo de proceso que permita retirar de las herramientas de C.A y de la consola de antivirus los equipos tan pronto son inhabilitados para uso corporativo, como, por ejemplo: procesos de conceptos técnicos, procesos de almacenamiento en bodegas, ya que los procesos actuales toman hasta 1 mes, tiempo en el cual se pierde el rastro del dispositivo y genera dudas de su uso y asignación.
- Se recomienda a la OTSI realizar la aprobación general para uso de sistema operativo Windows 11 en la entidad, teniendo en cuenta la alerta generada directamente por Microsoft a nivel mundial (<https://www.microsoft.com/es-ar/windows/end-of-support?r=1#:~:text=Despu%C3%A9s%20del%202014%20de%20octubre,que%20cambies%20a%20Windows%2011>) en el que el soporte para sistemas basados en Windows 10 finaliza en octubre de 2025 y a la actualización forzada a WIN11 que fue necesario ejecutar en el mes de abril 2024 para los portátiles nuevos DELL modelo Latitude 3340 a causa de su mal rendimiento y funcionamiento en sistemas anteriores. Así las cosas, en un momento determinado esta actividad supondrá una disminución en las tareas masivas de actualizaciones a ejecutar.
- Se recomienda a la entidad mejorar los procesos y flujos de asignación de equipos puesto que se ha evidenciado que se activan las tareas de configuración de perfil mucho antes de que el equipo sea asignado físicamente al funcionario, esto ha generado durante los meses de marzo y abril 2024 que las tareas de WORKFLOW sean solucionadas luego de los 3 días de seguimiento sin la configuración del dispositivo; en estos casos y luego de una semana el funcionario llama a solicitar la configuración.
- Se recomienda a la entidad solicitar a la SARC formalmente la actualización del sistema operativo de las 3 pantallas de la sala COMPES y las ubicadas en cada una se las salas de reunión puesto que cuentan con un sistema operativo obsoleto, desde la mesa de servicio se escaló la solicitud, pero esta no ha sido atendida."



Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP  
INGENIERÍA SAS

**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**INFORME DE GESTIÓN OC 122017**  
**Informe No. 5 abril 2024**



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Sala	S.O	Versión S.O	Compilación	Teams	Proyecta	Teams Nuevo
Sala 1	Win 10 Enterprise LTSC	1809	5696	Clásico	Si	No permite instalar
Sala 2	Win 10 Enterprise LTSC	1809	5696	Clásico	Si	No permite instalar
Sala 3	Win 10 Enterprise LTSC	1809	5696	Clásico	Si	No permite instalar
Sala 4	Win 10 Enterprise LTSC	1809	5696	Clásico	Si	No permite instalar
Sala 5	Win 10 Enterprise LTSC	1809	5696	Clásico	Si	No permite instalar
CONPES pantalla 1	Win 10 Enterprise LTSC	1809	3406	Clásico	Si	No permite instalar
CONPES pantalla 2	Win 10 Enterprise LTSC	1809	5696	Clásico	Si	No permite instalar
CONPES pantalla 3	Win 10 Enterprise LTSC	1809	5696	Clásico	Si	No permite instalar
Sala 01 Piso 10	Win 10 Enterprise LTSC	1809	5696	Clásico	Si	No permite instalar

*Ilustración 31 Detalle de los pendientes de actualización para los sistemas de video conferencias de la entidad.*

## **2. Consideraciones para la Mejora continua del servicio**

Para dar continuidad a la mejora y estabilización del servicio es necesario dar continuidad prioritaria a estas actividades:

- Dar continuidad a la validación de los documentos de la base del conocimiento para dejar publicadas las versiones finales y aprobadas.
- Dar continuidad a los procesos masivos de acuerdo con el plan operativo evaluado el 15 de abril 2024, con el cual se desea estandarizar el inventario de equipos de la entidad en las diferentes plataformas.

## **K. DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS**

Los soportes con los que se realiza este informe de gestión, para el periodo comprendido entre 1 al 30 de abril de 2024 fueron extraídos de:

- La Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager, sabana general del servicio
- La Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager, encuestas de satisfacción
- La Herramienta de Gestión de inventario ITCA
- DENWA- Herramienta de gestión de telefonía
- Base de gestión de garantías OTSI

Estos documentos sirven como material de consulta y es la fuente de elaboración del presente informe, se encuentran publicados en la S:\1020 OI Oficina de Informatica\CENTRO DE SERVICIOS\CONTRATO DNP-SELCOMP OC 122017\4. INFORMES\5. ABRIL 2024.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	AUTORES
[1]	[2024-05-06]	[Informe mensual operativo centro de servicios]	[Jeniffer Dayan Aparicio Neisa]



**Obligación Presupuestal – Comprobante.**

Usuario Solicitante: MHnusta  
 Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 01-030100  
 Fecha y Hora Sistema: 2024-06-05-12:08 p. m.  
 NIDIA ANSELMA USTA TIRADO  
 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.										
Numero:	99524	Fecha Registro:	2024-06-05	Unidad / Subunidad ejecutora:	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada	Requiere DIP:	No	Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00	
Valor Inicial:	24.265.691,00	Valor Total Operaciones:	0,00		Valor Actual:	24.265.691,00	Saldo x Ordenar:	24.265.691,00		
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	Valor Total Operaciones Moneda Original:	0,00		Valor Actual Moneda Original:	0,00	Saldo x Ordenar Moneda Original:	0,00		
Valor Deducciones:	3.021.180,00	Valor Neto:	21.244.511,00		Nro. Compromiso:	88923	Nro. Cdp:	22423		
Valor Deducciones Moneda:	0,00	Valor Neto Moneda:	0,00		Atributo Contable:	05-NINGUNO	Comprobante Contable:	2163		
TERCERO										
Identificacion:	800071819	Razon Social:	SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)				Medio de Pago:	Abono en cuenta		
CUENTA BANCARIA										
Numero:	04307181902	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.			Tipo:	Corriente	Estado:	Activa	
CUENTA X PAGAR					CAJA MENOR					
Numero:	70824	Tipo:	Rentas de trabajo	Identificacion:		Fecha de Registro:				
DOCUMENTO SOPORTE										
Numero:		27979	Tipo:	FACTURA		Fecha:	2024-06-05			
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO										
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	DETALLE MOVIMIENTOS					
1109 OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN-OTSI	A-02-02-02-008-003-01-6 SERVICIOS DE GESTIÓN DE RED E INFRAESTRUCTURA DE TI	Nación	1103012	CSF	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR	
					2024-06-05					
					<b>Total:</b>	24.265.691,00	0,00	24.265.691,00	24.265.691,00	

Objeto: CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 10, MANTENIMIENTO EQUIPO TECNOLOGICO DEL DNP

PLAN DE PAGOS				
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
01-030100 Departamento Nacional de Planeación	SGR-FUNC FUNCIONAMIENTO DEL SGR	2024-06-05	Generada	24.265.691,00



**Obligación Presupuestal – Comprobante.**

Usuario Solicitante: MHnusta      NIDIA ANSELMA USTA TIRADO  
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 01-030100      DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN  
Fecha y Hora Sistema: 2024-06-05-12:08 p. m.

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	IDENTIFICACION	NOMBRE BENEFICIARIO	BASE GRAVABLE	TARIFA	VALOR DEDUCCION	SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR
2-01-04-01-03-01 RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	20.391.337,00	11,000 %	2.243.047,00	2.243.047,00
2-01-04-02-01-03 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	3.874.354,00	15,000 %	581.153,00	581.153,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DC DISTRITO CAPITAL	20.391.337,00	0,966 %	196.980,00	196.980,00

**FIRMA(S) RESPONSABLE(S)**



**Orden de pago "Comprobante"**

Usuario Solicitante: MHTcolorap TERESA COLORADO PINTO  
 Unidad ó Subunidad: 01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN  
 Ejecutora Solicitante:  
 Fecha y Hora Sistema: 2024-07-25-11:28 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL							
Número:	176540124	Fecha Registro:	2024-06-06	Unidad / Subunidad ejecutora:	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN		
Estado:	Pagada		Nro Obligación:	99524	Comprobante Contable de la Generación:		
Fecha Máxima Pago:	2024-06-11		Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00	
Valor Bruto:	24.265.691,00	Valor Deducciones:	3.021.180,00	Valor Neto:	21.244.511,00	Saldo x Pagar:	0,00

VALORES PAGADOS							
TRM Pago	Valor Bruto	24.265.691,00	Valor Deducciones	3.021.180,00	Valor Neto	21.244.511,00	Moneda Base Compra
						Valor MBC	

REINTEGROS					
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00	Reintegrado Neto Pesos:	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00	Reintegrado Neto Moneda:	0,00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO			
Identificación:	800071819	Razón Social:	SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)
		Medio de Pago:	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA							
Número:	04307181902	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Corriente	Estado:	Activa
TESORERIA				DOCUMENTO SOPORTE			
01-130100-DT - Direccion Nacional del Tesoro				Número:	99524	Tipo:	COMPLETADO A SATISFACCION
				Fecha:	2024-06-06		

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS									
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO		VALOR REINTEGRADO	
				PESOS	MONEDA	PESOS	MONEDA	PESOS	MONEDA EXTRANJERA
1109 OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN-OTSI / A-02-02-02-008-003-01-6 SERVICIOS DE GESTIÓN DE RED E INFRAESTRUCTURA DE TI									
	Nación	1103012	CSF	24.265.691,00	0,00	24.265.691,00			

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES	TERCERO			TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-03-01	RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DE OBRANTES	800197268	D.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	11,000 %	2.243.047,00	2.243.047,00	
2-01-04-02-01-03	RETE FUENTE SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	D.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	581.153,00	581.153,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCIÓN ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DC DISTRITO CAPITAL	0,966 %	196.980,00	196.980,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	PODICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
01-030100 - Departamento Nacional de Planeación	SGR-FUNC - FUNCIONAMIENTO DEL SGR	2024-06-05	24.265.691,00	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)