



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: 1/06/2024 al 30/06/2024

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 con 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 5 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 ANGELICA BEN-AMY PAEZ
Cargo: Supervisor
Organización: Departamento Nacional de
Planeación - Bogotá
Identificación: 51969483
25/07/2024 03:19:46 p. m.

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 25/07/2024
--	-----------------------	---------------------

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

Recibo a satisfacción Pago No: 14 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	7.364.591,63
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
SGR	A-02-02-02-008-003-01-6	SERVICIOS DE GESTIÓN DE RED E INFRAESTRUCTURA DE TI	1324	20.125.879,37
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 107624 RP 249224	0,00

Valor a pagar por DNP \$	0,00	Valor a pagar por SGR \$	27.490.471,00
--------------------------	------	--------------------------	---------------

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

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 25/07/2024
--	------------------------------	-------------------------

Autorizo el trámite para el pago por valor de 27.490.471,00 conforme lo señala la cláusula correspondiente el valor total y forma de pago.

Período comprendido entre: 1/06/2024 30/06/2024

Número de la factura (Únicamente para los proveedores de bienes y servicios que facturan) FE28012

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

Nombres Supervisor	
CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ	Firmado digitalmente por: Nombre: CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ Cargo: Supervisor Organización: Departamento Nacional de Planeación - Bogotá Identificación: 51960483 25/07/2024 03:19:46 p. m.

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:



OUTSOURCING EN TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN - SERVICE DESK



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: da72f3ec528865b4cdcfeaf6368aadcd2f55f5324ce2f6a41f88eb0ef5c7fe628c92ee368139964066540f72ec9f9af

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	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	N°FE28012
DIRECCION:	CL 26 13 19	FECHA	FECHA VENCIMIENTO
TELEFONO:	3815000	10/7/2024	9/8/2024
NIT/C.C:	899999011 -0	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	3.292.604	3.292.604
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	14.837.004	14.837.004
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	4.971.628	4.971.628

La presente Factura de Venta se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio (Cód. de Cio art. 774) SIRVASE CANCELAR CON CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE SELCOMP INGENIERÍA SAS Ó REALIZAR TRANSFERENCIA - CUENTA CORRIENTE No 043-071819-02 DE BANCOLOMBIA SON:VEINTISIETE MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y UN PESOS CON CERO CVS M/CTE.	SUBTOTAL	23.101.236
	DESCUENTO	0
	SUBTOTAL-CON DESCTO	23.101.236
	IVA 19%	4.389.235
	ANTICIPO	0
	TOTAL	27.490.471

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

Observaciones: OC122017-23 DNP REGALIAS SERVICIO DEL 01 AL 30 DE JUNIO 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: 10/07/2024 16:14:05
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, 10 de Julio 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,



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

CONTENIDO

A. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	4
1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
2. OBJETIVO DE LA ADMINISTRACIÓN	4
3. ALCANCE	4
B. INFORME de GESTIÓN mensual	4
1. PROPÓSITO	4
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	5
3. RESUMEN DE LA GESTIÓN	5
C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS	6
1. ESTADÍSTICAS GLOBALES	6
2. TICKETS ESCALADOS CON GESTIÓN COMPARTIDA DE LA OTSI	7
3. GESTIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS	7
a) Origen de recepción de las solicitudes	8
b) Gestión de Incidentes	9
c) Gestión de Solicitudes	11
D. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	16
1. CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LOS REPORTES ENTREGADOS	16
2. RENDIMIENTO DEL PERFIL CONTRATADO	17
3. PUNTUALIDAD DEL PERFIL CONTRATADO	18
4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PERFIL EXIGIDO	19
5. ROTACIÓN MÁXIMA	20
6. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE UN NUEVO PERFIL	21
7. ENTREGA DE INFORMES DE OPERACIÓN Y GESTIÓN	22
8. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y/O LÍNEA CELULAR	23
9. ATENCIÓN DE CANAL EMAIL, WEB, CHAT EN LÍNEA CON AGENTE, CANALES DE AUTOGESTIÓN	25
a) Atención de canal email = 10 minutos	25
b) Atención de canal WEB = 5 minutos	26
c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto	27
d) Atención de canal CHATBOT = 5 minutos	28
10. RESOLUCIÓN DE TICKETS NIVEL 1	29
11. CIERRE DE TICKETS	30
12. ESCALAMIENTO DE TICKETS	32
13. RESOLUCIÓN DE TICKETS USUARIOS VIP	33
14. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD	34
15. CALIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS	36
16. TICKETS REABIERTOS	37
17. DOCUMENTACIÓN TICKET RESUELTO	38
E. INVENTARIO OTSI	39
F. BASE DEL CONOCIMIENTO	41
G. SERVICIOS MASIVOS	42
H. APOYOS ESPECIALES	42
I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	42
1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	42
2. NOVEDADES DEL PERIODO	42
J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES	43
1. RECOMENDACIONES	43
2. CONSIDERACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	44
K. DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS	45

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Disponibilidad de atención Dirección Nacional de Planeación DNP.	5
Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de junio 2024.....	7
Tabla 3 Distribución general de tickets OTSI para el mes de junio 2024.....	7
Tabla 4 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de junio 2024.....	8
Tabla 5 Distribución general de tickets por estado CDS N1 para el mes de junio 2024.....	8
Tabla 6 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de junio 2024.....	9
Tabla 7 Incidentes gestionados por CDS N1 por estado para el mes de junio 2024.....	10
Tabla 8 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por categoría para el mes de junio 2024.....	10
Tabla 9 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por usuario para el mes de junio 2024.....	11
Tabla 10 Relación de tickets catalogados como problemas para el mes de junio 2024.....	11
Tabla 11 Solicitudes gestionadas por CDS N1 por estado para el mes de junio 2024.....	12
Tabla 12 Solicitudes en proceso de gestión CDS N1 fin de corte junio 2024.....	13
Tabla 13 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por categoría para el mes de junio 2024.....	14
Tabla 14 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por usuario para el mes de junio 2024.....	14
Tabla 15 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte junio 2024.....	15
Tabla 16 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de junio 2024.....	16
Tabla 17 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de junio 2024.....	17
Tabla 18 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de junio 2024.....	18
Tabla 19 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de junio 2024.....	19
Tabla 20 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de junio 2024.....	20
Tabla 21 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de junio 2024.....	21
Tabla 22 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de junio 2024.....	22
Tabla 23 ANS para atención de canal telefónico para el mes de junio 2024.....	24
Tabla 24 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de junio 2024.....	25
Tabla 25 ANS consolidado para atención de canal email corte junio 2024.....	26
Tabla 26 ANS para atención de canal WEB para el mes de junio 2024.....	27
Tabla 27 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de junio 2024.....	28
Tabla 28 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de junio 2024.....	29
Tabla 29 ANS para resolución de tickets para el mes de junio 2024.....	30
Tabla 30 ANS para cierre de tickets para el mes de junio 2024.....	31
Tabla 31 ANS para escalamiento de tickets para el mes de junio 2024.....	32
Tabla 32 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de junio 2024.....	33
Tabla 33 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de junio 2024.....	34
Tabla 34 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de junio 2024- tiempo de respuesta.....	35
Tabla 35 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de junio 2024- calidad de la solución.....	35
Tabla 36 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de junio 2024- trato en la atención del servicio.....	35
Tabla 37 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI.....	36
Tabla 38 ANS de tickets reabiertos para el mes de junio 2024.....	38
Tabla 39 ANS de documentación de tickets para el mes de junio 2024.....	39
Tabla 40 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de junio 2024.....	40
Tabla 41 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte junio 2024.....	42



CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de junio 2024.	6
Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de junio 2024.....	8
Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de junio 2024.	9
Ilustración 4 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte junio 2024.....	15
Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de junio 2024.....	17
Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de junio 2024.	18
Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de junio 2024.....	19
Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de junio 2024.....	20
Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de junio 2024.....	21
Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de junio 2024.....	22
Ilustración 11 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de junio 2024.....	23
Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico para el mes de junio 2024.....	24
Ilustración 13 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de junio 2024.	25
Ilustración 14 ANS consolidado para atención de canal email corte junio 2024.	26
Ilustración 15 ANS para atención de canal WEB para el mes de junio 2024.....	27
Ilustración 16 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de junio 2024.....	28
Ilustración 17 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de junio 2024.....	29
Ilustración 18 ANS para resolución de tickets para el mes de junio 2024.	30
Ilustración 19 ANS para cierre de tickets para el mes de junio 2024.	31
Ilustración 20 ANS para escalamiento de tickets para el mes de junio 2024.	32
Ilustración 21 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de junio 2024.	33
Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de junio 2024.....	34
Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de junio 2024.....	37
Ilustración 24 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de junio 2024.....	36
Ilustración 25 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de junio 2024.....	38
Ilustración 26 Cumplimiento de ANS de documentación de tickets para el mes de junio 2024	39
Ilustración 27 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de junio 2024.	40
Ilustración 28 Distribución de equipos por estado y semana para la actividad masiva de verificación de inventario.....	40
Ilustración 29 Distribución de equipos por estado para la actividad masiva de verificación de inventario.....	41
Ilustración 30 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte junio 2024	43

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 junio 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 junio 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 junio 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 junio del 2024 de la coordinación de mesa de ayuda 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
- Seis (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:

Horario	Grupo Mesa De Servicio
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@dnpp.gov.co
- Microsoft Teams para atención de chat [centrodeservicios@dnpp.gov.co](https://teams.microsoft.com/join/centrodeservicios@dnpp.gov.co)
- Chatbot de la intranet <https://www.dnp.gov.co/>

3. Resumen de la gestión

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

- Se continúa afinando la gestión documental con cada uno de los agentes de soporte técnico, detectando la mayor falencia al confundir la gestión a nivel de categorización que se realiza para los tickets de software y hardware.
- Se mejoró la herramienta de búsqueda de usuarios desplegando su uso a todo el grupo de soporte técnico, con lo cual se gestiona de una manera más efectiva el registro de solicitudes manual que ingresa por el canal telefónico y teams y al mismo tiempo se evita de cara al funcionario el reproceso al preguntar siempre los datos como ubicación y placa del dispositivo.
- Se finalizaron las revisiones de los instructivos para publicar en la CMDB de la herramienta de gestión, estos contienen el “hacer” y las directrices operacionales para la apropiada gestión de los tickets.

- Se generó el documento de "Plantillas de procesos internos misionales y procesos externos informativos para la gestión de tickets de la mesa de servicio", el mismo fue aprobado por la entidad y será cargado en la CMDB de la herramienta de gestión; con esta información el personal de soporte está capacitado para gestionar de una mejor manera todo tipo de solicitudes que llegan al centro de servicios.

C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS

1. Estadísticas globales

Para el periodo de junio 2024 entre el 1 y el 30 la entidad recibió un total de 6.188 requerimientos, con 11.8% incidentes, 88.19% solicitudes y 0.02% problemas, fueron resueltos en total 5.453 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 2.402 tickets que equivalen al 38.82% de los servicios totales de la entidad, con una representación en la cifra global del DNP de 31.78% para incidentes y 39.77% para solicitudes; el centro de servicios gestionó y dio solución a 2.370 casos que representan el 98.67% quedando en gestión 32 tickets. A nivel de solicitudes se observa una disminución del 20.9% en la cantidad de requerimientos respecto a la operación del mes de mayo 2024, esto debido al periodo de vacaciones solicitado por varios usuarios:

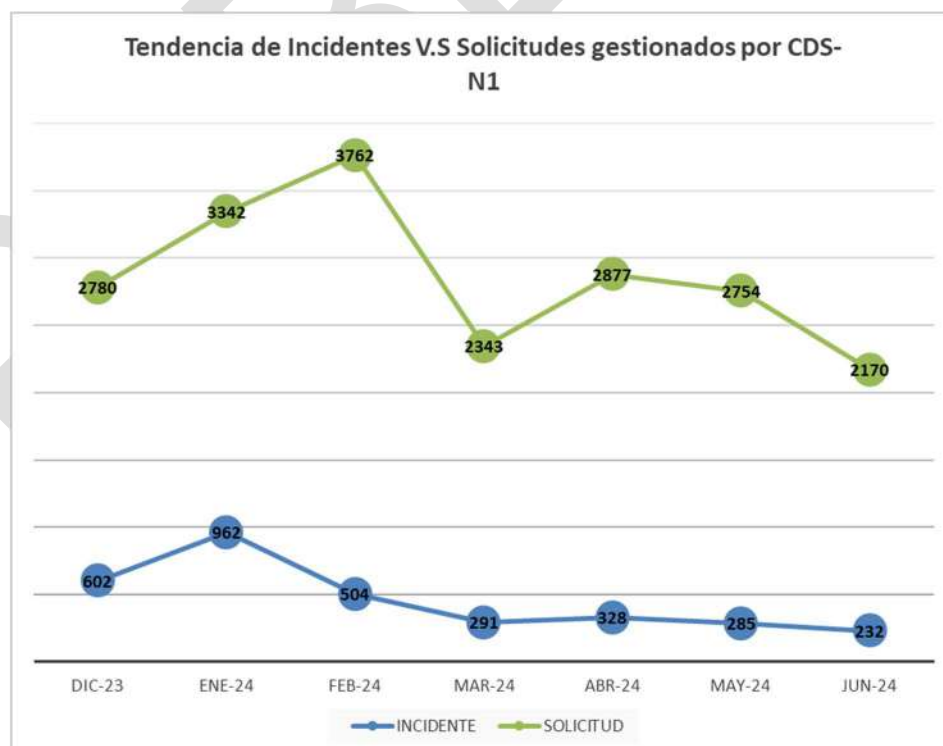


Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de junio 2024.

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1	232	31,78%	2170	39,77%		0,00%	2402	38,82%
GESTIÓN OTSI CDS- N2	51	6,99%	491	9,00%		0,00%	542	8,76%
GESTIÓN COMPARTIDA OTSI	243	33,29%	346	6,34%	1	100,00%	590	9,53%
GESTIÓN DIRECTA DNP	204	27,95%	2450	44,90%		0,00%	2654	42,89%
TOTAL	730		5457		1			
	11,80%	100,00%	88,19%	100,00%	0,02%	100,00%	6188	100,00%

Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de junio 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 9.53% con 590 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, actualización de equipos en la CMDB y en tercer lugar la gestión de ingresos nuevos que incluye la creación de una cuenta en directorio, entrega de credenciales y equipo de cómputo:

TOP 10 DE CATEGORÍAS EN GESTIÓN COMPARTIDA CON LA OTSI	
GRUPO	TOTAL TICKETS
OTSI-GGSI-SISGESTION	212
OTSI-GGU-CMDB	143
DNP-INGRESOS USUARIOS DNP	51
DNP-INGRESOS USUARIOS PNUD	24
OTSI-GGIT-OFFICE 365	22
OTSI-SARC-CONCEPTOS TÉCNICOS HW	18
USUARIO FINAL	
OTSI-GGIT-BD SQL	15
OTSI-GGU-ITSM	15
OTSI-GPGT	13
OTSI-GGU-GARANTÍAS	13
TOTAL	526

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

3. Gestión del centro de servicios

La gestión del centro de servicios se realizó sobre un total de 2.402 tickets, un total de 1.030 casos fueron resueltos por el grupo de mesa que representa el 42.88% y 1.372 casos fueron gestionados por el grupo de soporte en sitio que representa el 57.12%; así mismo se evidencia que el 9.66% de los requerimientos fueron incidentes y 90.34% fueron solicitudes. Se ha ejecutado a lo largo de la operación de enero a junio de 2024 un ejercicio de identificación y corrección en el uso de tipos de requerimientos, así como en las categorías que ahora permite limitar y desglosar de una mejor manera los incidentes de la entidad:

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1 MESA	25	10,78%	1005	46,31%	0	0,00%	1030	42,88%
GESTIÓN OTSI CDS- N1 SOPORTE	207	89,22%	1165	53,69%	0	0,00%	1372	57,12%
TOTAL	232	100,00%	2170	100%	0	0	2402	100,00%
	9,66%		90,34%		0%			

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

ESTADO	SOLUCIONADOR		TOTAL	
	OTSI-CDS-N1-MESA	OTSI-CDS-N1-SOPORTE	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA	14		14	0,58%
EN PROGRESO			0	0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA			0	0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN			0	0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	1	16	17	0,71%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO		1	1	0,04%
CANCELADO	1		1	0,04%
RECHAZADO	27	16	43	1,79%
SOLUCIONADO	118	216	334	13,91%
CERRADO	869	1123	1992	82,93%
TOTAL	1030	1372	2402	100,00%

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

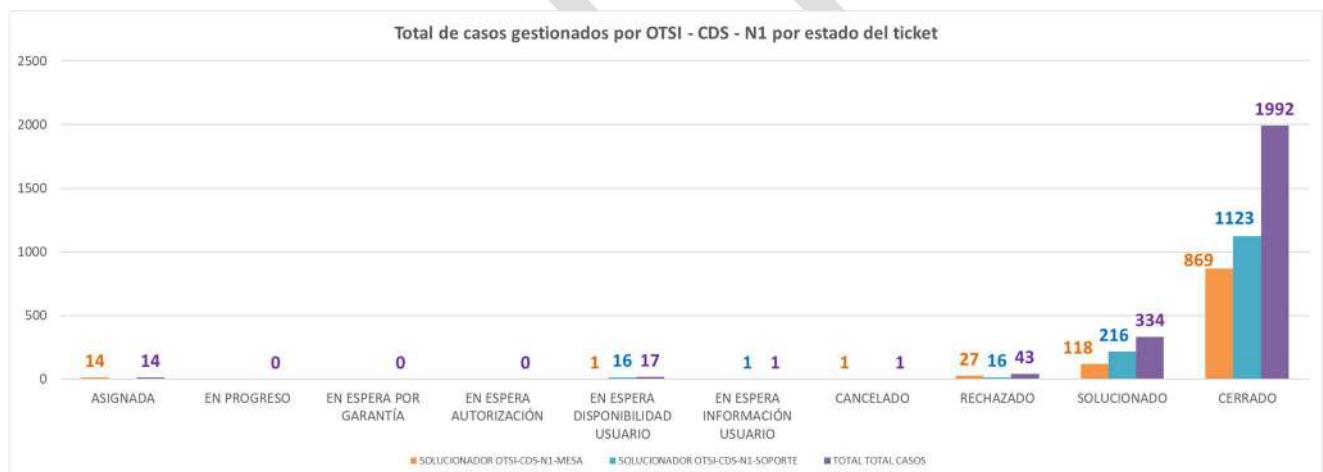


Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de junio 2024.

a) Origen de recepción de las solicitudes

El total de casos registrados durante el mes de servicio fue de 2.402, donde se evidencia que los medios más utilizados por los funcionarios son: la llamada telefónica con un 34.43%, el correo electrónico con un 30.52%, y el chat de Teams con un 17.28%; 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, chat de teams y contacto, 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.

Se evidencia un alto volumen de solicitudes a través del canal telefónico incluso sobrepasando en número para el periodo al correo electrónico, se evidencia en las llamadas algún tipo de desconocimiento de los usuarios nuevos en temas de solicitudes administrativas que suelen confundir con la línea del centro del servicio.

ESTADO	TIPO DE TICKET		TOTAL	
	INCIDENTES	SOLICITUDES	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
LLAMADA	107	720	827	34,43%
CORREO ELECTRÓNICO	21	712	733	30,52%
TEAMS	72	343	415	17,28%
WEB	9	143	152	6,33%
CONTACTO DIRECTO	23	118	141	5,87%
TAREA MASIVA		134	134	5,58%
CHATBOT			0	0,00%
TOTAL	232	2170	2402	65,57%
	9,66%	90,34%		

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

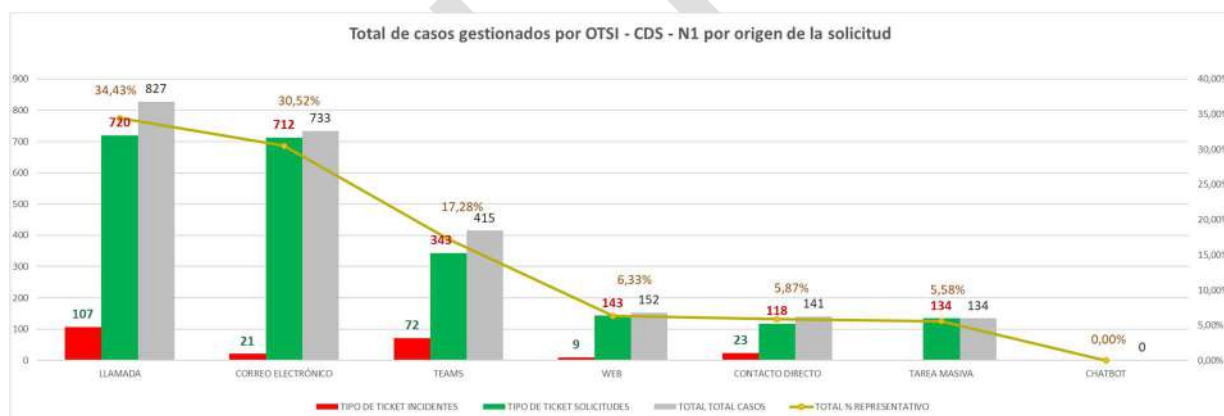


Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de junio 2024.

b) Gestión de Incidentes

01. Incidentes por estados

Durante el periodo del 1 al 30 de junio del 2024, se gestionaron 232 incidentes, 25 corresponden a incidentes gestionados por Mesa de Servicios y 207 gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 231 de servicios solucionados para una efectividad del 99.57%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA	1	0,43%
EN PROGRESO		0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA		0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN		0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO		0,00%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO		0,00%
CANCELADO		0,00%
RECHAZADO	6	2,59%
SOLUCIONADO	28	12,07%
CERRADO	197	84,91%
TOTAL	232	100,00%

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

02. Incidentes abiertos

Para el periodo de corte se registra 1 ticket pendiente de gestión:

- Ticket 232546, en estado Asignado, se registró su ingreso a sistema luego del último día laborable del mes a las 29/06/2024 10:40:34 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.

03. Top de incidentes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 30 de junio del 2024, fueron gestionados 232 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 75.43% del total con 175 tickets:

La categoría con mayor porcentaje de reporte es:

CDS.Hardware Usuario Final.Desktop, con un porcentaje del 25% y 58 tickets asociados, estos reportes corresponden a degradación y/o fallas físicas de los dispositivos de escritorio, sin embargo, en la gestión documental adelantada se siguen corrigiendo desviaciones con la elección correcta de categoría.

CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	58	25,00%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	25	10,78%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Office 365	19	8,19%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	14	6,03%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Office Otros	13	5,60%
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	11	4,74%
CDS.Soporte de Impresión y Escaneo.Error - Falla.	11	4,74%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Conexión Remota	10	4,31%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Falla en arranque de sistema	7	3,02%
CDS.Hardware Usuario Final.Diadema	7	3,02%
Total	175	75,43%

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

04.Top de incidentes por usuario

El top 10 de usuarios con más incidentes reportados en el centro de servicios representa el 12.07% del total con 28 tickets asignados, durante el análisis y revisión no se evidencia casos repetitivos de la misma falla, por el contrario se evidencia que las fallas reportadas obedecen a diferentes elementos de configuración, aplicativos o sistemas de información:

TICKET	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Tobon Quezada Edna Lineth	3	1,29%
Santos Cobos Ingrid Sair	3	1,29%
Rojas Roncancio Adriana	3	1,29%
Celis Marisol Abril	3	1,29%
Soto Botello Bibiana Esther	3	1,29%
Claros Patino Sofia Patricia	3	1,29%
Conde Pachón Fabio Camilo	3	1,29%
Gonzalez Villalobos Olga Yolanda	3	1,29%
Rueda Vásquez Jose Miguel	2	0,86%
Uzcátegui Cuellar Luz Angela	2	0,86%
	28	12,07%

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

05.Incidentes Mayores

Para el mes de operación del 1 al 30 de junio 2024 no se gestionaron incidentes mayores.

06.Gestión de Problemas

Para el mes de operación del 1 al 30 de junio 2024, se generó por parte del centro de servicios el siguiente incidente que por su alto impacto en la operación corresponde a un problema, si bien los incidentes que se van generando diariamente se solucionan temporalmente por el especialista de granjas de SharePoint Daiby Javier Jimenez, la solución definitiva ocurrirá hasta que se ejecute la actualización de sitio de V.2016 a V.2019, por esta razón los usuarios continúan generando el reporte de fallas cada vez que es necesario:

TICKET	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	OBSERVACIONES	SOLUCIÓN
227576	08/06/2024 14:14:18	En proceso	Se reportan repetitivas fallas en cuanto a las Url's con inconveniente de visualización para usuarios logueados en SUCOP producción	Se generó el ticket de tipo Problema 227576 y se escaló al Ing. especialista Daiby para registrar los avances de atención, este se mantendrá en progreso hasta que se solucione el incidente posiblemente con la migración de la granja
1				

Tabla 10 Relación de tickets catalogados como problemas para el mes de junio 2024.

c) Gestión de Solicitudes

01.Solicitudes por estados

Durante el periodo del 1 al 30 de junio del 2024, se gestionaron 2.170 solicitudes, 1.005 corresponden a solicitudes gestionados por Mesa de Servicios y 1.372 solicitudes gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 2.139 de servicios solucionados, para una efectividad del 98.57%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA	13	0,60%
EN PROGRESO		0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA		0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN		0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	17	0,78%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	1	0,05%
CANCELADO	1	0,05%
RECHAZADO	37	1,71%
SOLUCIONADO	306	14,10%
CERRADO	1795	82,72%
TOTAL	2170	100,00%

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

02.Solicitudes abiertas

Para el periodo se registran 31 tickets en proceso de acuerdo con la siguiente novedad reportada:

TICKETS SOLICITUDES DE SERVICIO EN SIN SOLUCIÓN		
ESTADO	TICKET	OBSERVACIONES
ASIGNADA	232557	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 30/06/2024 9:40:03 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232553	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 30/06/2024 5:36:10 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232552	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 30/06/2024 4:09:08 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232551	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 30/06/2024 12:44:21 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232550	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 30/06/2024 12:15:33 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232549	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 30/06/2024 10:17:55 a. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232548	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 30/06/2024 8:04:08 a. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232547	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 30/06/2024 7:55:32 a. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232545	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 29/06/2024 10:05:30 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232544	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 29/06/2024 8:19:40 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232543	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 29/06/2024 6:59:47 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232542	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 29/06/2024 6:51:14 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ASIGNADA	232541	Ticket en estado ASIGNADO, se registró su ingreso a sistema luego del ultimo día laborable del mes a las 29/06/2024 6:39:54 p. m., por lo cual se programa para atención el martes 2 de julio desde las 6:30am.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232511	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 4:59:28 p. m. y corresponde a una solicitud para reconfigurar el factor de doble autenticación MFA del correo, sin embargo el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232527	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 6:59:22 p. m. y corresponde a una solicitud de backup de correo electrónico, el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232525	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 6:10:21 p. m. y corresponde a la solicitud de backup de correo y revisión de dispositivos para concepto técnico , el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232514	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 5:05:07 p. m. y corresponde a la solicitud de backup de correo y revisión de dispositivos para concepto técnico , el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232505	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 4:42:50 p. m. y corresponde a la solicitud para configuración de firmas, el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232501	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 4:32:21 p. m. y corresponde a la solicitud de backup de correo y revisión de dispositivos para concepto técnico , el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232500	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 4:32:18 p. m. y corresponde a la solicitud de backup de correo y revisión de dispositivos para concepto técnico , el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232490	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 4:11:54 p. m. y corresponde a la solicitud de backup de correo y revisión de dispositivos para concepto técnico , el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.

TICKETS SOLICITUDES DE SERVICIO EN SIN SOLUCIÓN		
ESTADO	TICKET	OBSERVACIONES
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232490	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 4:11:54 p. m. y corresponde a la solicitud de backup de correo y revisión de dispositivos para concepto técnico , el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232469	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 3:42:52 p. m. y corresponde a la solicitud de backup de correo y revisión de dispositivos para concepto técnico , el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232437	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 2:36:15 p. m. y corresponde a la instalación del software ArcGIS, el caso paso por toda la aprobación de flujo y por ultimo se está contactado al usuario para realizar la instalación, el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232434	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 2:23:55 p. m. y corresponde a la solicitud de backup de correo y revisión de dispositivos para concepto técnico , el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232423	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 1:50:23 p. m. y corresponde a una configuración de perfil para un equipo de computo, por disponibilidad de la usuaria se agenda finalización del servicio para el 2 de julio 2024 con la validación de conexión VPN.
ESPERA DE INFORMACIÓN DEL USUARIO	232404	Ticket en estado de espera de información del usuario, fue solicitado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 12:33:00 p. m. y corresponde a un bloqueo de cuenta de usuario para ingresar a su equipo, sin embargo el usuario no respondió a los intentos de comunicación de la mesa, agendando la atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232319	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 10:09:36 a. y corresponde a una solicitud para reconfigurar el factor de doble autenticación MFA del correo, sin embargo el funcionario no responde a los intentos de contactado, se programa atención para el martes 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232310	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 9:59:41 a. m. y corresponde a una configuración de licencia de OneDrive para un buzón compartido que paso todo el proceso de flujo de aprobación, el usuario ya no esta disponible para verificación por tanto se agenda para atención del 2 de julio 2024.
ESPERA DE DISPONIBILIDAD DEL USUARIO	232296	Ticket en estado de espera de disponibilidad del usuario, fue creado el ultimo viernes del mes 28/06/2024 9:32:26 a. m. y corresponde a la solicitud para restaurar la información anterior de OneDrive a un usuario con reingreso, el solicitó atención para el 2 de julio 2024.
Total	31	

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

03.Top de solicitudes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 30 de junio del 2024, fueron gestionados 2.170 solicitudes por la Mesa de Servicio Nivel 1, se pueden identificar en el top 10 las siguientes categorías con un porcentaje de participación al 55.39%:

1. En primer lugar con el 11,15% 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 compartiendo con el usuario los medios autorizados de contacto.
2. En segundo lugar con el 10,23% se encuentra **CDS.Hardware Usuario Final.Desktop** estas solicitudes corresponden a instalaciones de equipos y/o solicitudes de configuración, se ha evidenciado una oportunidad de mejora en este aspecto por cuanto algunos agentes confunden las intervenciones de software con hardware.
3. En tercer lugar con el 8,66% 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 proceso / escalamiento.

CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	242	11,15%
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	222	10,23%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	188	8,66%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Actualizaciones de Seguridad	125	5,76%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	111	5,12%
CDS.Usuario Final.Cierre por duplicidad	68	3,13%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN	65	3,00%
CDS.Usuario Final.IMAC.Conexión - Desconexión Movimiento de Equipo	63	2,90%
CDS.Usuario Final.IMAC.Encender Equipo	59	2,72%
CDS.Usuario Final.Apoyo Reuniones.Acompañamiento Técnico	59	2,72%
Total	1202	55,39%

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

04.Top de solicitudes por usuario

Los usuarios con más solicitudes reportadas en el centro de servicios son los siguientes, que representan el 34.06% del total:

- 1. En primer lugar el usuario Ciudadano consulta con el 24,10% 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.
- 2. En segundo lugar el usuario Luque Bottia Rolando Andres con un 5,85% con el cual se generan todas las solicitudes de tareas masivas gestionadas en el mes en lo referente a la finalización de la actualización de software de equipos de cómputo.

USUARIOS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Ciudadano Consulta	523	24,10%
Luque Bottia Rolando Andres	127	5,85%
Patino Cesar Augusto	17	0,78%
Lopez Perilla Nelson Saul	13	0,60%
Nieto Alcala Catalina Alejandra	11	0,51%
Heredia Vargas Martha Elena	11	0,51%
Vera Herrera Natalia	10	0,46%
Rojas Roncancio Adriana	9	0,41%
Fernández Bautista Derly Marryath	9	0,41%
Moreno Ruiz Mary Luz	9	0,41%
Total	739	34,06%

Tabla 14 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por usuario para el mes de junio 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 gestionadas con flujos activos y automáticos de la herramienta de gestión ITSM, dependiendo del proceso que se ponga a correr en el ticket se pueden 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:

- Revisión técnica y verificación de concepto para las solicitudes de evaluación técnica de dispositivos con destino al proceso de bajas.
- Configuración de perfil, solicitada durante los procesos de ingreso de usuarios nuevos.

GESTIÓN DE TAREAS CON WORKFLOW							
TAREA EJECUTADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TICKETS
Actualización lista escáner	240	230	60	55	19	12	616
Entrega de credenciales y acceso VPN	238	213	58	45	13	6	573
Configuración Perfil	216	191	49	52	42	16	566
Revisión Técnica	23	7	53	63	1	20	167
Verificación de concepto	23	6	50	63	1	20	163
Instalación de SW	13	32	24	21	12	12	114
Configuración Perfil - VPN	30	41	14	13	6	6	110
Verificación Consumibles de Impresión	5	5	6	5	3	5	29
Instalación - Cambio de consumibles	5	5	6	5	3	5	29
Validar Remitente Usuario-Jefe	2		1	6	8	2	19
Restaurar Backup - Backup PC	2			6	8	2	18
Configurar acceso remoto-VPN	2	1	1	1		1	6
TOTAL TICKETS	430	731	322	335	116	107	2410
	370,7%	630,2%	277,6%	288,8%	100,0%	92,2%	

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

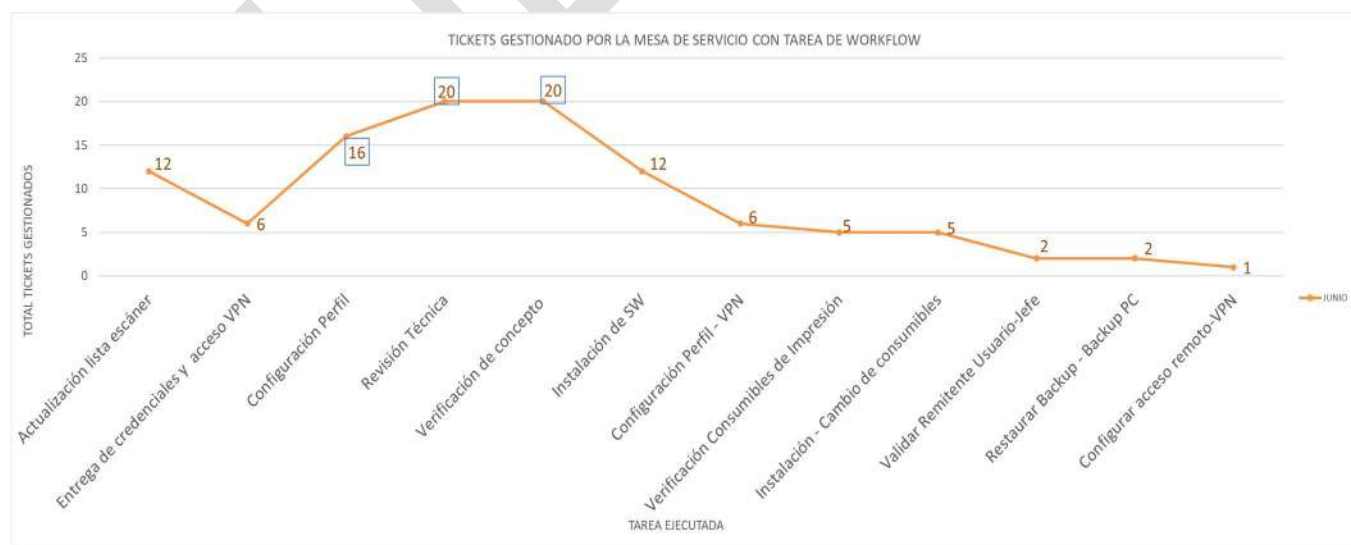


Ilustración 4 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte junio 2024.

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 junio 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%
MAYO 2024	1	0	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
JUNIO 2024	1	0	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
TOTAL PROMEDIO	1	0		

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

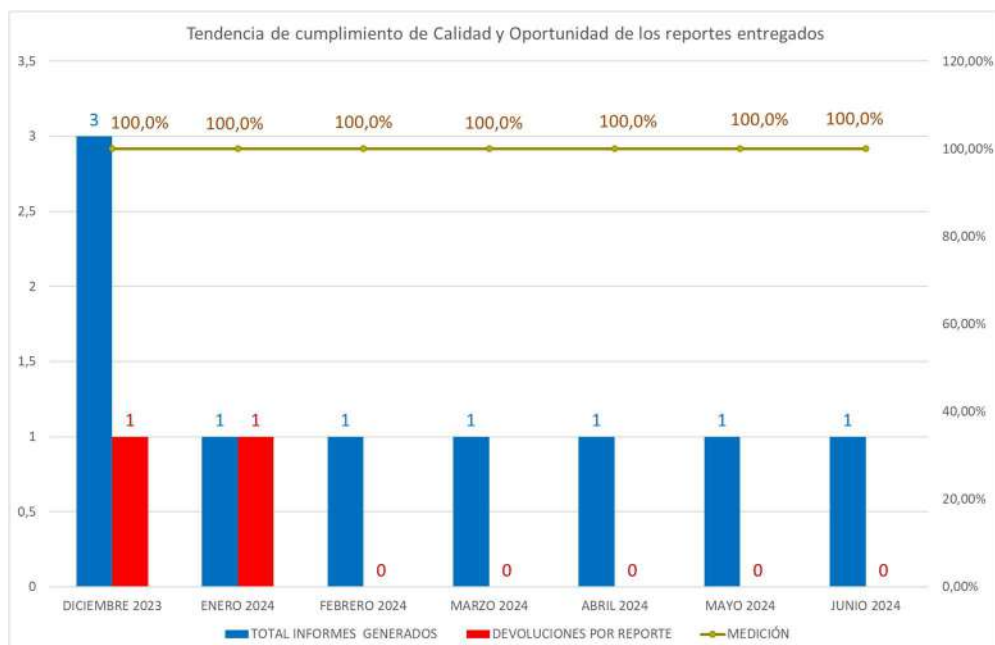


Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de junio 2024.

2. Rendimiento del perfil contratado

Se registra un total de 6 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: $(6/6) * 100 = 100\%$

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%
MAYO 2024	9	9	100%	100%
JUNIO 2024	6	6	100%	100%
TOTAL PROMEDIO	15	15		

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

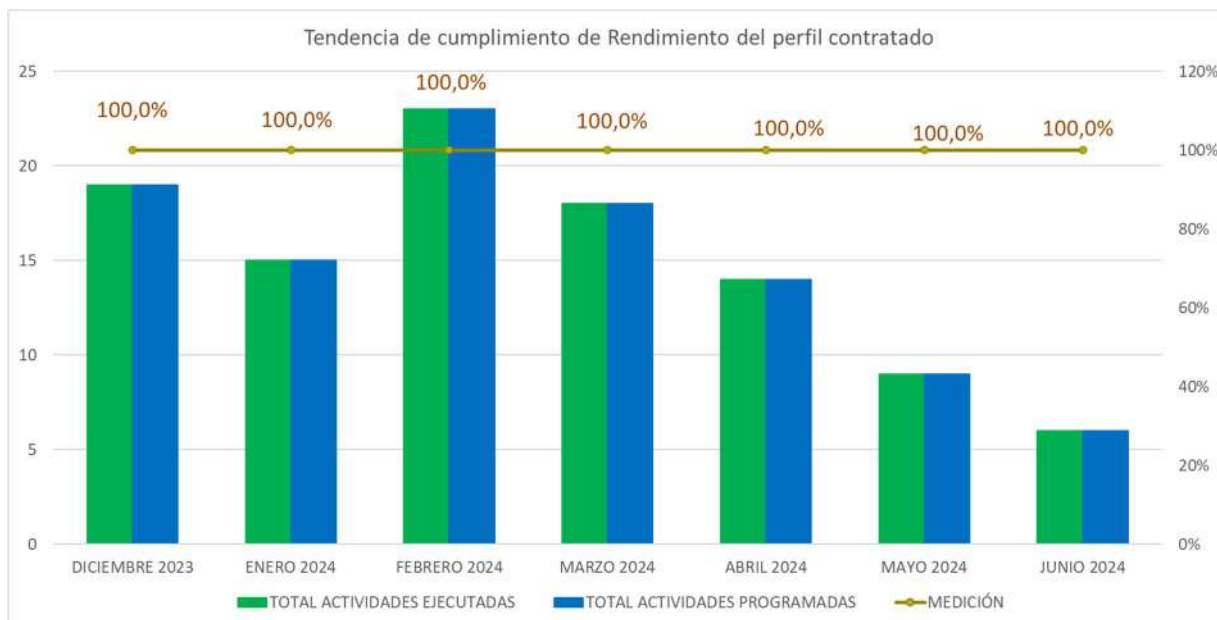


Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de junio 2024.

3. Puntualidad del perfil contratado

Se registra un total de 6 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: $(6/6) * 100 = 100\%$

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%
MAYO 2024	9	9	100%	100%
JUNIO 2024	6	6	100%	100%
TOTAL PROMEDIO	15	15		

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

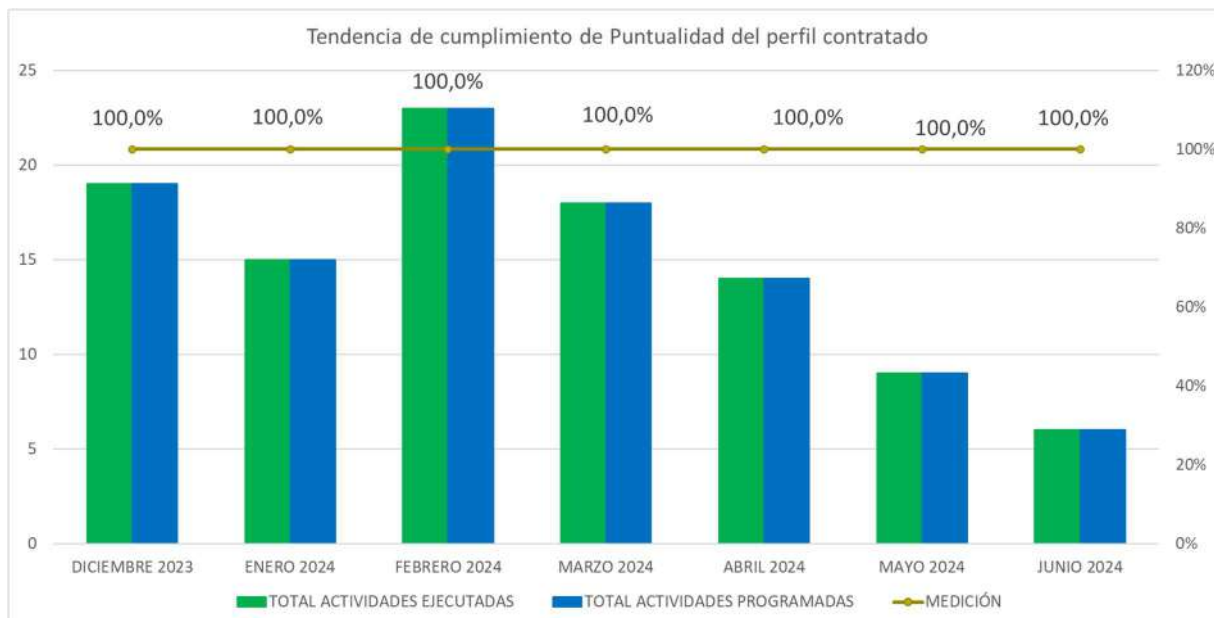


Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de junio 2024.

4. Verificación del cumplimiento del perfil exigido

Para el periodo no se registran verificaciones de perfil

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

META: 100%

MEDICIÓN: 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%
MAYO 2024	0	0	100%	100,00%
JUNIO 2024	0	0	100%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	3	0		

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

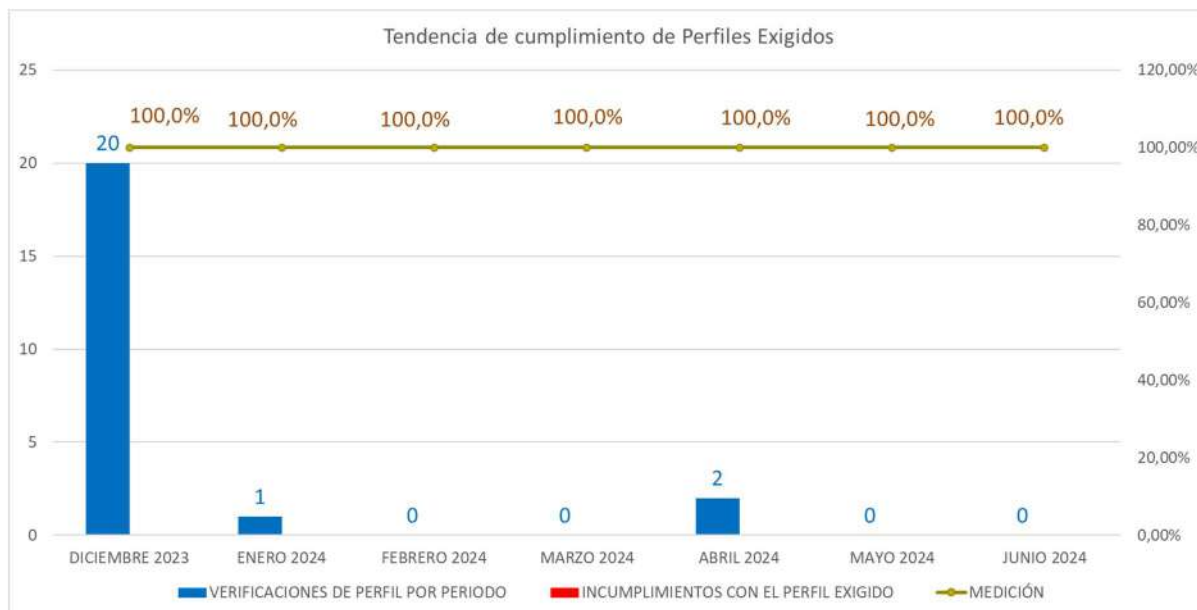


Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de junio 2024.

5. Rotación máxima

Para el periodo de evaluación no se registraron rotaciones de perfil

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

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

MEDICIÓN: 100%

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 ENERO2024	1		1	100%
1 AL 29 DE FEBRERO 2024	0		1	100%
1 AL 31 DE MARZO 2024	0		1	100%
1 AL 30 DE ABRIL 2024	2	Se solicita excepción de este indicador de acuerdo a la novedad reportada, la entidad	1	50%
1 AL 31 DE MAYO 2024	0		1	100%
1 AL 30 DE JUNIO 2024	0		1	100%
TOTAL PROMEDIO	1			

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

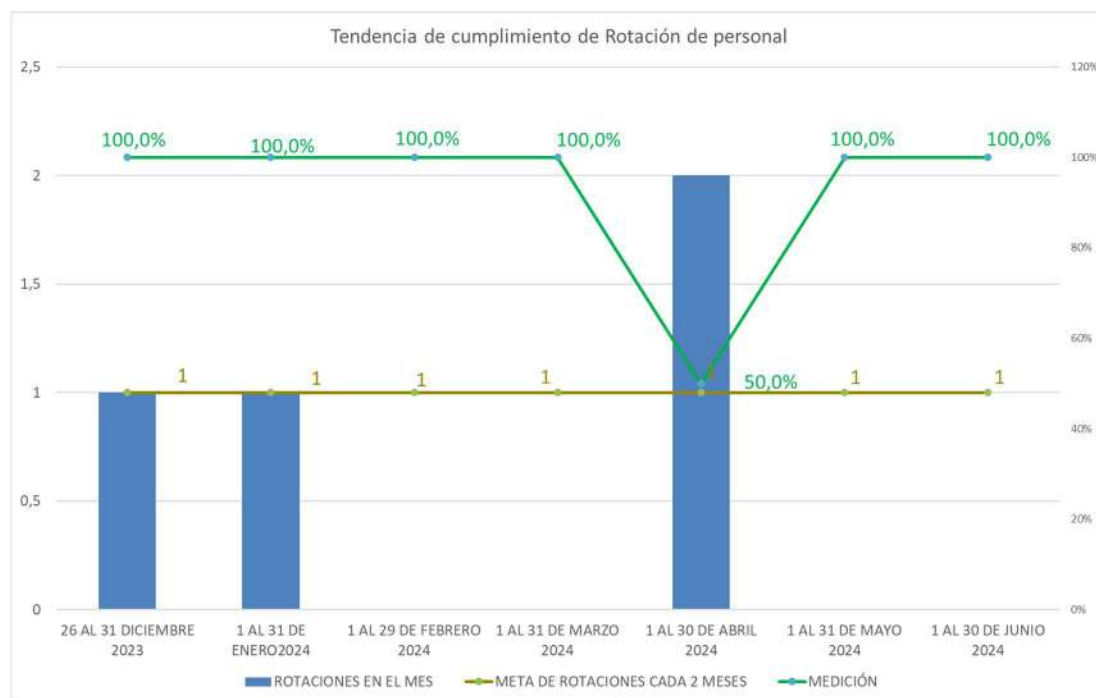


Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de junio 2024.

6. Tiempo de asignación de un nuevo perfil

Para el mes de junio 2024 no se reportan 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%
MAYO 2024	0	N/A	5 DÍAS HÁBILES	100,00%
JUNIO 2024	0	N/A	5 DÍAS HÁBILES	100,00%
TOTAL PROMEDIO	1	3		

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

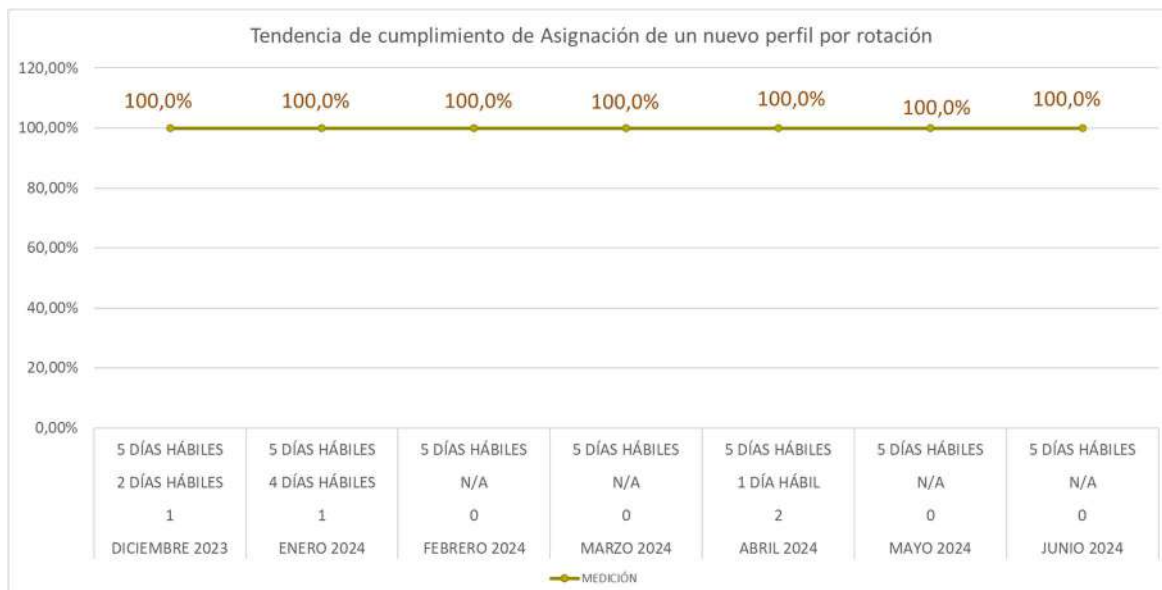


Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de junio 2024.

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: $(1/1) \times 100 = 100\%$

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%
MAYO 2024	1	1	100%	100,00%
JUNIO 2024	1	1	100%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	1	1		

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

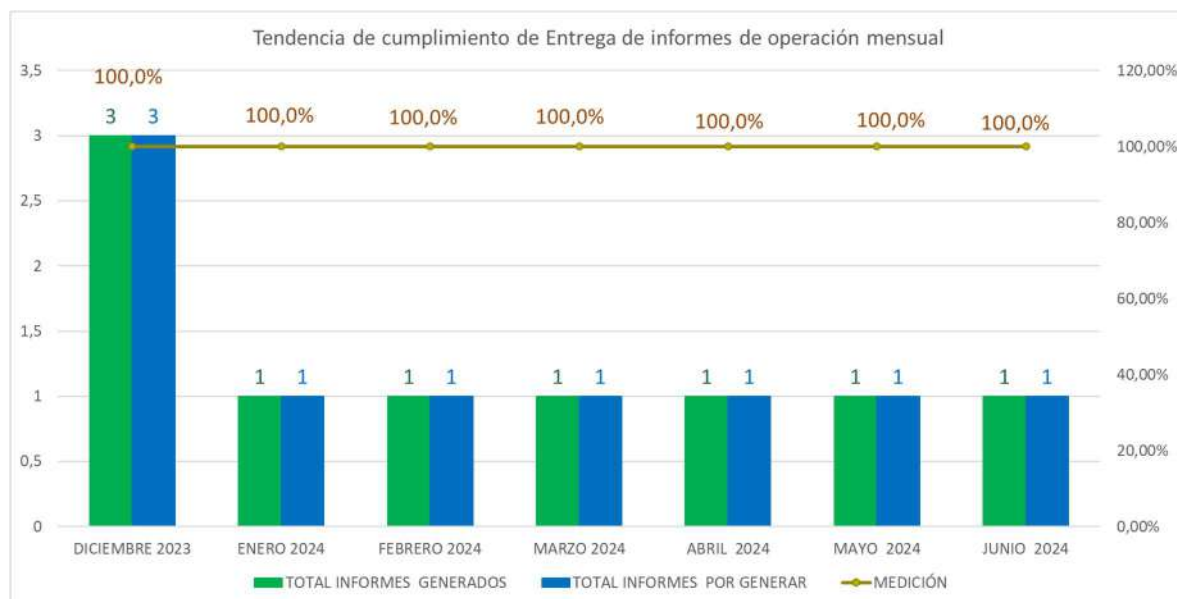


Ilustración 11 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de junio 2024

8. Atención canal telefónico y/o línea celular

MÉTRICA: (No. Llamadas atendidas antes de los 10s / No. total de Llamadas) *100

MÉTRICA = $(1308/1350) * 100 = 96,89\%$

META: 80%

Se recibieron un total de 1,350 llamadas para gestión de la mesa de servicio de las cuales:

- Se excluyen 35 llamadas ya que fueron abandonadas por el usuario antes de los 10 segundos.
- Se tienen 1,273 llamadas contestadas en el tiempo máximo de espera de 10 segundos.
- Se tienen 33 llamadas gestionados después de los 10 segundos
- Se tienen 9 llamadas abandonadas por la ocupación de los agentes y líneas de servicios

De las 1,350 llamadas totales registradas en sistema:

- Se tienen 9 llamadas abandonadas que corresponde al 0,67%, esto a causa de que en algunos momentos la demanda superó la capacidad operativa de la mesa de servicio
- Se tienen 33 llamadas contestadas con un tiempo de espera superior a los 10 segundos que representa el 2,44%

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.

DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN LOS TIEMPOS (HASTA 10 SEGUNDOS)	1273	94,30%
LLAMADAS CONTESTADAS DESPUÉS DE LOS 10 SEGUNDOS	33	2,44%
LLAMADAS ABANDONADAS	9	0,67%
LLAMADAS DESCARTADAS POR ABANDONO DEL SOLICITANTE ANTES DE 10 SEGUNDOS	35	2,59%
TOTAL	1350	100,00%
TOTAL LLAMADAS CONTESTADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN 5 SEGUNDOS	1137	84,22%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 10 SEGUNDOS	136	10,07%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 30 SEGUNDOS	24	1,78%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 60 SEGUNDOS	4	0,30%
LLAMADAS CONTESTADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	5	0,37%
TOTAL	1306	96,74%
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	35	2,59%
LLAMADAS ABANDONADAS POR EL USUARIO ANTES DE LOS 10 SEGUNDOS	0	0,00%
TOTAL	35	2,59%
TOTAL LLAMADAS ABANDONADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS ABANDONADAS EN 30 SEGUNDOS	5	0,37%
LLAMADAS ABANDONADAS EN 60 SEGUNDOS	3	0,22%
LLAMADAS ABANDONADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	1	0,07%
TOTAL	9	0,67%

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



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

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%
MAYO 2024	1512	1567	80%	96,49%
JUNIO 2024	1308	1350	80%	96,89%
TOTAL PROMEDIO	1361	1502		

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



Ilustración 13 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de junio 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 733 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 723 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 10 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 98.64%:

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

MÉTRICA = $(723/733) * 100 = 98.64\%$

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%
MAYO 2024	926	933	80%	99,25%
JUNIO 2024	723	733	80%	98,64%
TOTAL PROMEDIO	1304	1369		

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

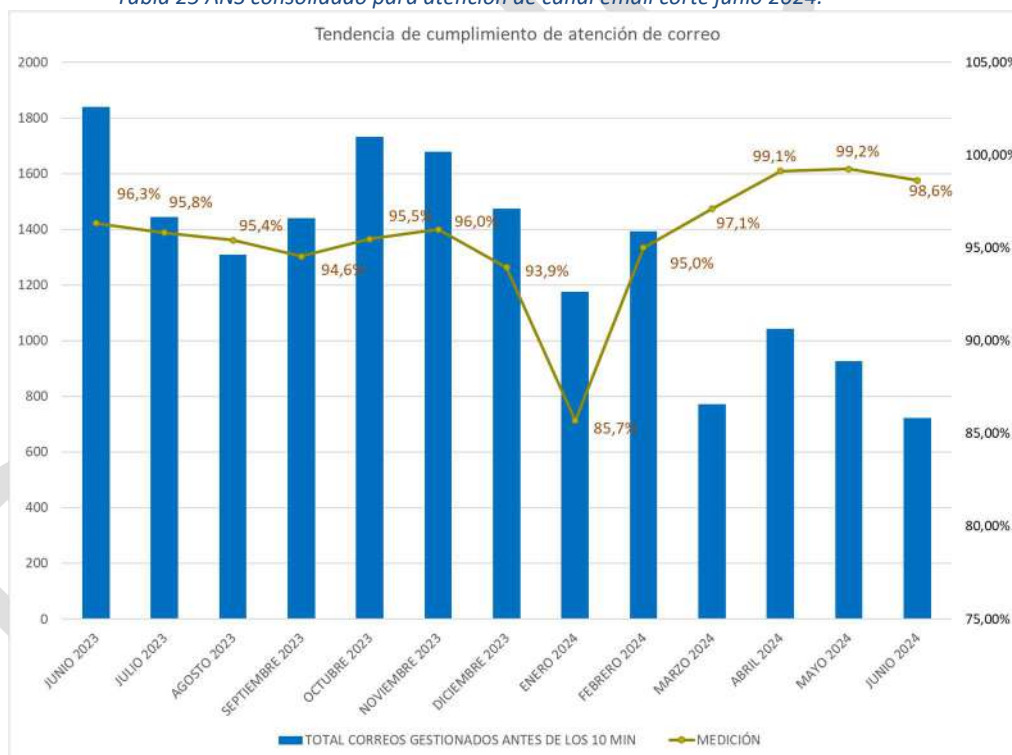


Ilustración 14 ANS consolidado para atención de canal email corte junio 2024.

b) Atención de canal WEB = 5 minutos

De un total de 145 tickets registrados para atención de N1, se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 145 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 = (145/145)*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%
MAYO 2024	137	137	80%	100,00%
JUNIO 2024	145	145	80%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	91	108		

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

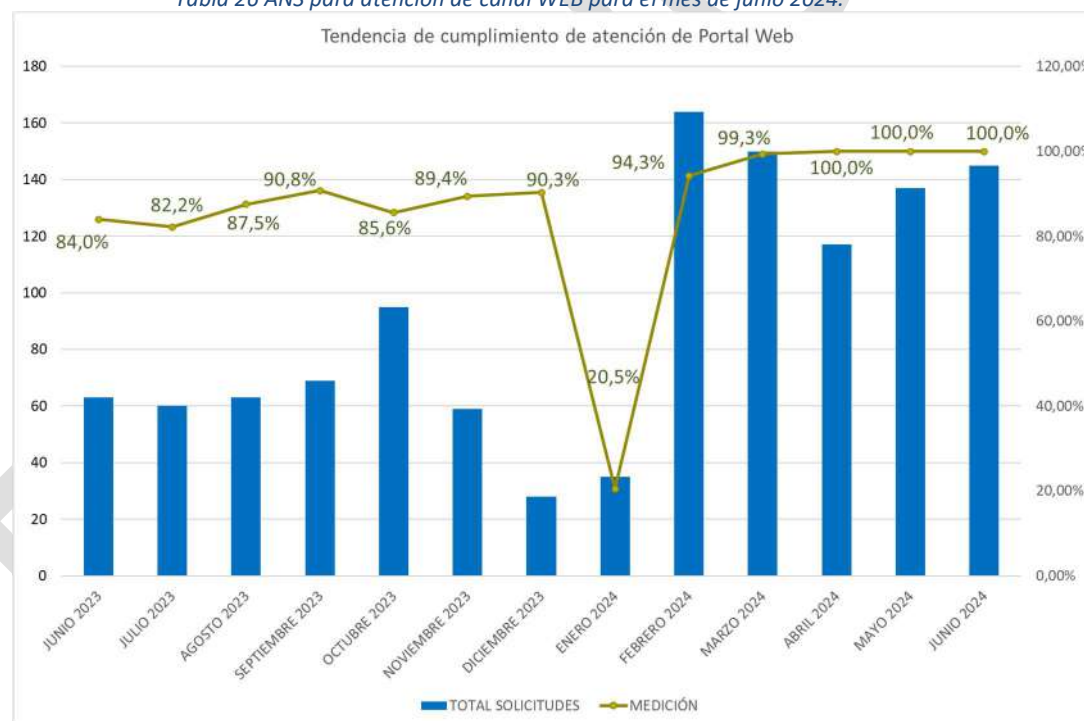


Ilustración 15 ANS para atención de canal WEB para el mes de junio 2024.

c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto

De un total de 415 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos establecidos para un total de 402 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en el primer minuto, se obtuvo un cumplimiento del 96.87%:

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

MÉTRICA = $(402/415)*100=98.87\%$

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%
MAYO 2024	538	548	80%	98,18%
JUNIO 2024	402	415	80%	96,87%
TOTAL PROMEDIO	537	565		

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

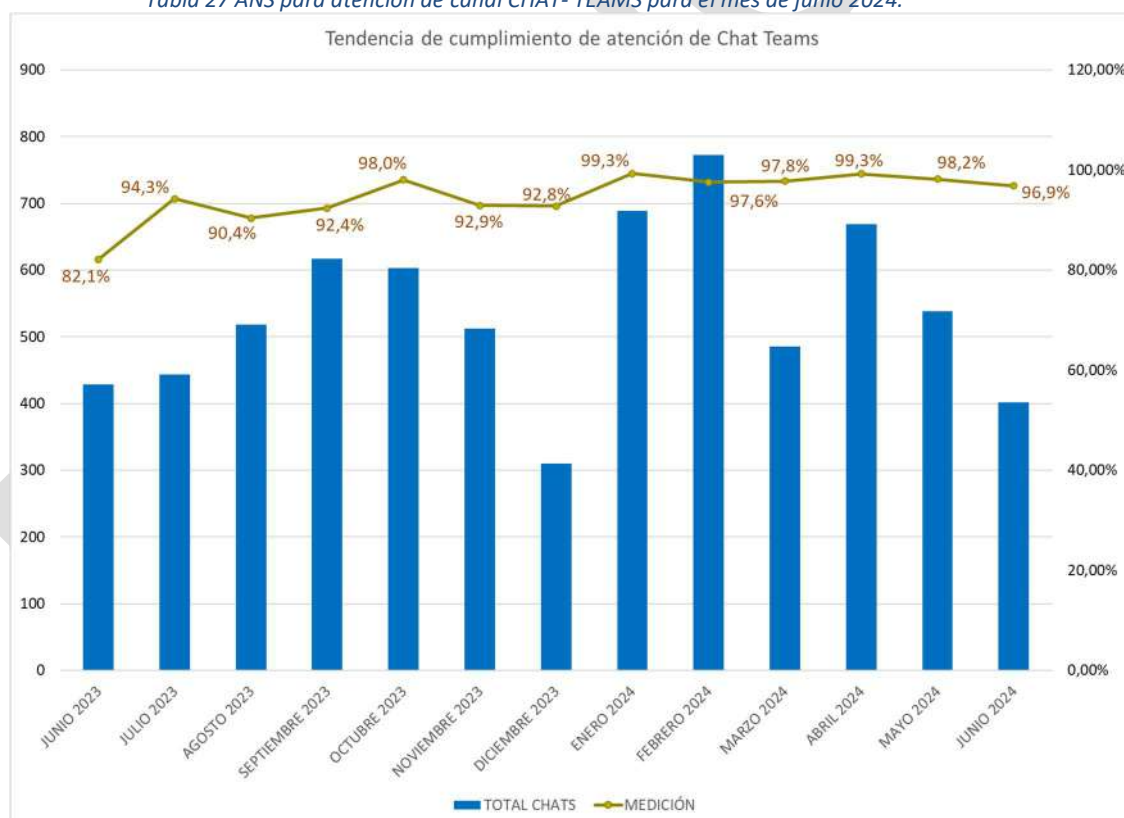


Ilustración 16 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de junio 2024.

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%
MAYO 2024	0	0	80%	100,00%
JUNIO 2024	0	0	80%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	3	4		

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

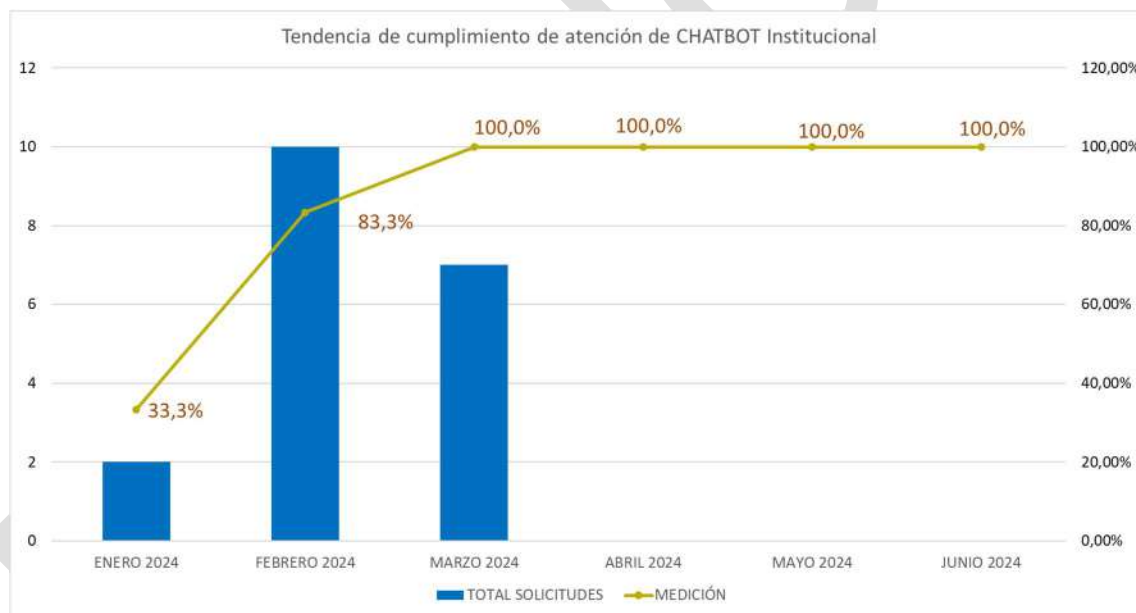


Ilustración 17 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de junio 2024.

10.Resolución de tickets Nivel 1

De un total de 2.402 tickets registrados para atención de N1 se dio solución a 2.370, se obtuvo un cumplimiento del 98.67%:

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

MÉTRICA = (2370/2402)*100=98,67%

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%
MAYO 2024	3028	3039	80%	99,64%
JUNIO 2024	2370	2402	80%	98,67%
TOTAL PROMEDIO	3236	3266		

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

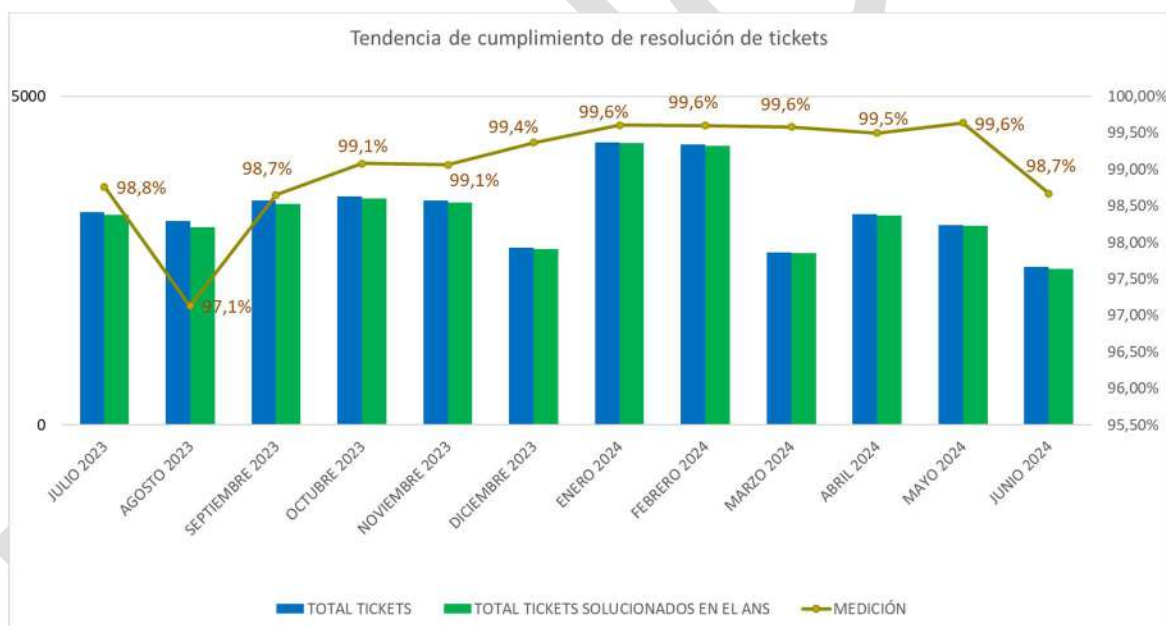


Ilustración 18 ANS para resolución de tickets para el mes de junio 2024.

11. Cierre de Tickets

De un total de 2.276 casos gestionados con prioridad normal se dio cierre 3 días después de pasar al estado resuelto a 2.268 tickets, 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 = $(2268/2276) * 100 = 99,65\%$

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%
MAYO 2024	2743	2746	80%	99,89%
JUNIO 2024	2268	2276	80%	99,65%
TOTAL PROMEDIO	2980	3084		

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

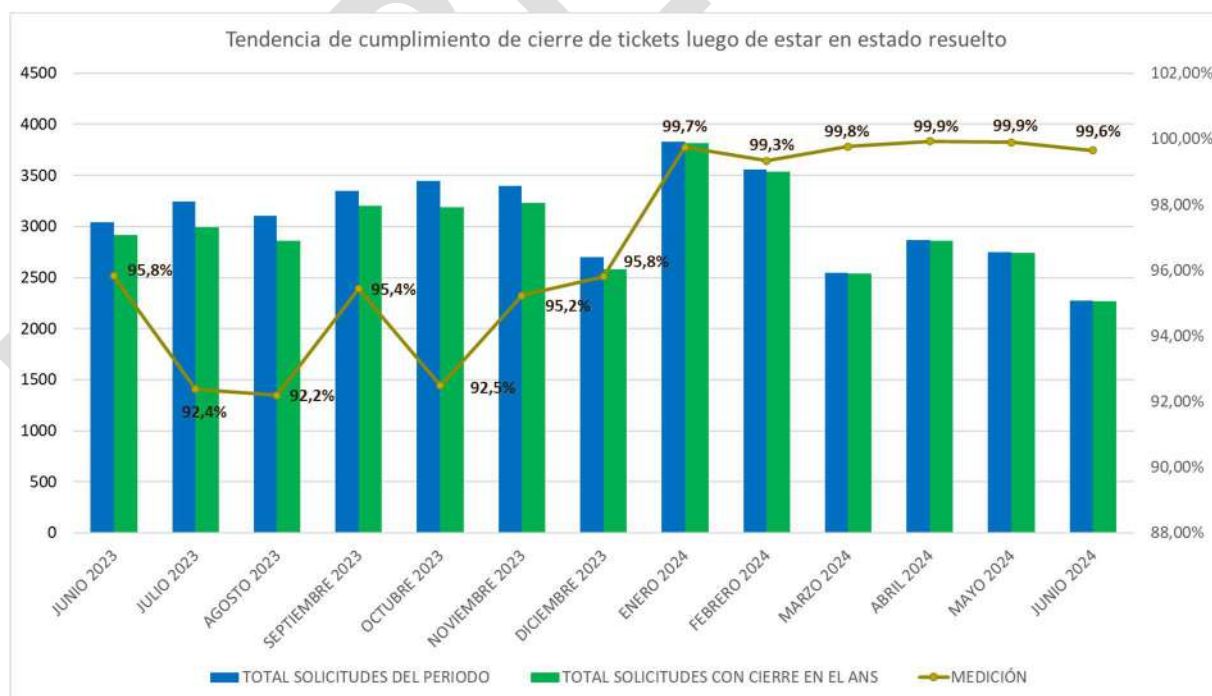


Ilustración 19 ANS para cierre de tickets para el mes de junio 2024.

12. Escalamiento de tickets

De un total de 1.507 tickets registrados para atención de N1 se escalaron correctamente un total de 1.502, se obtuvo un cumplimiento del 99.67%:

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

MÉTRICA = (1502/1507) *100=99,67%

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%
MAYO 2024	1752	1758	80%	99,66%
JUNIO 2024	1502	1507	80%	99,67%
TOTAL PROMEDIO	1457	1469		

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

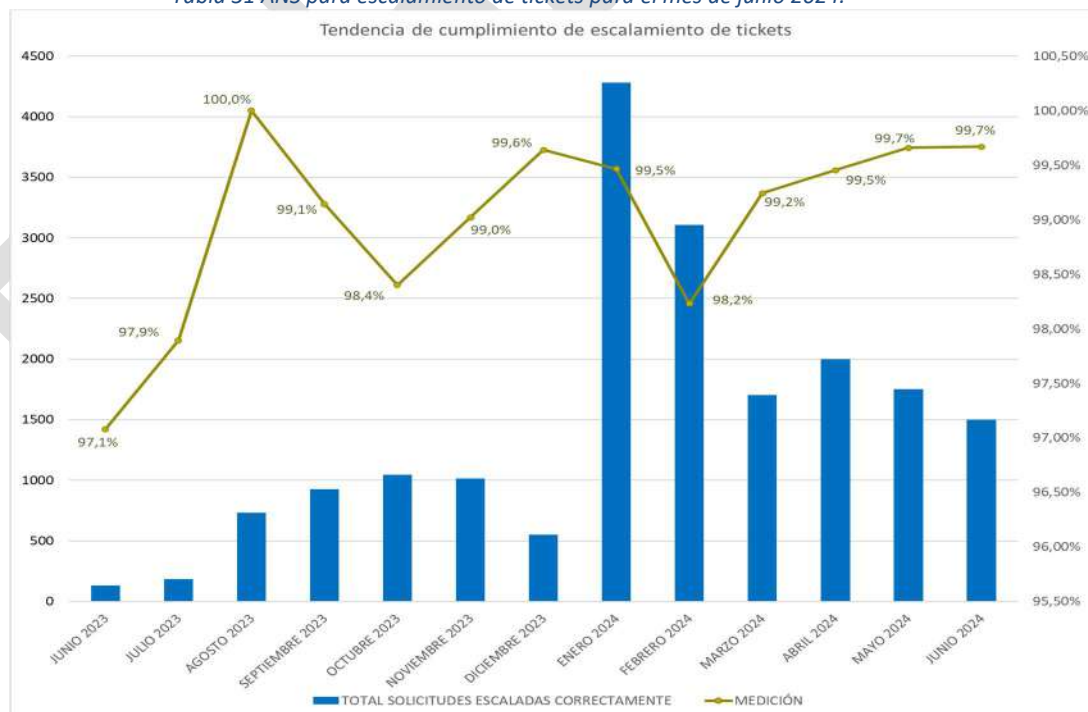


Ilustración 20 ANS para escalamiento de tickets para el mes de junio 2024.

13. Resolución de tickets usuarios VIP

De un total de 134 casos gestionados con prioridad VIP se solucionaron en el tiempo máximo de 4 horas 134 tickets, se obtuvo un cumplimiento del 100%:

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 = $(134/134)*100=100\%$

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%
MAYO 2024	194	196	90%	98,98%
JUNIO 2024	134	134	90%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	221	230		

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

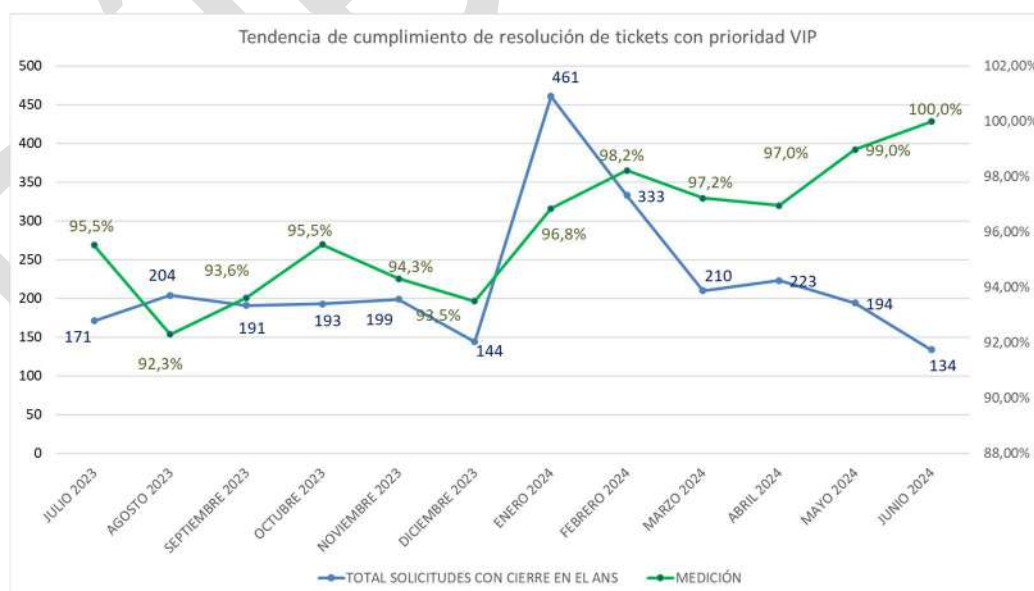


Ilustración 21 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de junio 2024.

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 junio del 2024 se obtuvo un buen comportamiento en la percepción del servicio hacia el usuario, considerando: 98.12% de satisfacción para el tiempo de respuesta, 98.59% de satisfacción para la calidad de la solución y 99.06% 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
MAYO 2024	98,10%	98,59%	99,06%	203
JUNIO 2024	98,12%	98,59%	99,06%	213
TOTAL PROMEDIO	97,33%	96,97%	97,88%	185

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

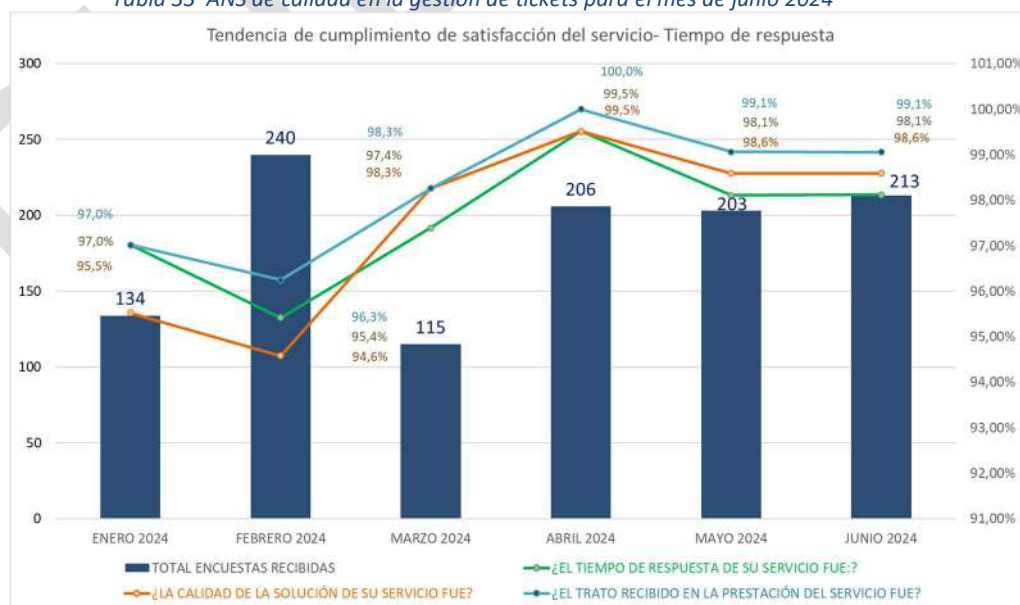


Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de junio 2024.

¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?

Se registra un total de 213 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 205 y mala calificación a 8, luego de revisado se encuentra que 4 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=(209)/213)*100=98,12%

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	178	178	83,57%	
BUENO	27	31	14,55%	
REGULAR	6	3	1,41%	3
MALO	2	1	0,47%	1
TOTAL PROMEDIO	213	213	98,12%	4

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

¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?

Se registra un total de 213 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 208 y mala calificación a 5, luego de revisado se encuentra que 2 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=(210)/213)*100=98,59%

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	184	184	86,38%	
BUENO	24	26	12,21%	
REGULAR	2	2	0,94%	0
MALO	3	1	0,47%	2
TOTAL PROMEDIO	213	213	98,59%	2

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

¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?

Se registra un total de 213 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 211 y mala calificación a 2

Métrica=(211)/213)*100=99,06%

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	190	190	89,20%	
BUENO	21	21	9,86%	
REGULAR	2	2	0,94%	0
MALO			0,00%	0
TOTAL PROMEDIO	213	213	99,06%	0

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

Se evidencian para el periodo 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:

- Solicitudes de tipo administrativo fuera del alcance de la mesa de servicios
- Solicitudes de tipo técnico, pero de una mesa de ayuda de un sistema de información diferente al CDS, como: SISPT, SISBÉN, ORFEO, SISGESTION.
- Solicitudes con un tiempo de respuesta esperado por el usuario de "inmediato"

15. Calidad en la gestión de garantías

De un total de 12 tickets gestionados durante el periodo para procesos de garantías se escalaron correctamente de acuerdo con el procedimiento un total de 12 casos, fueron solucionados por el proveedor 8 y están pendientes 4 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 = (12/12) *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%
MAYO 2024	22	22	14	100,00%
JUNIO 2024	12	12	4	100,00%
TOTAL PROMEDIO	17			

Tabla 37 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI

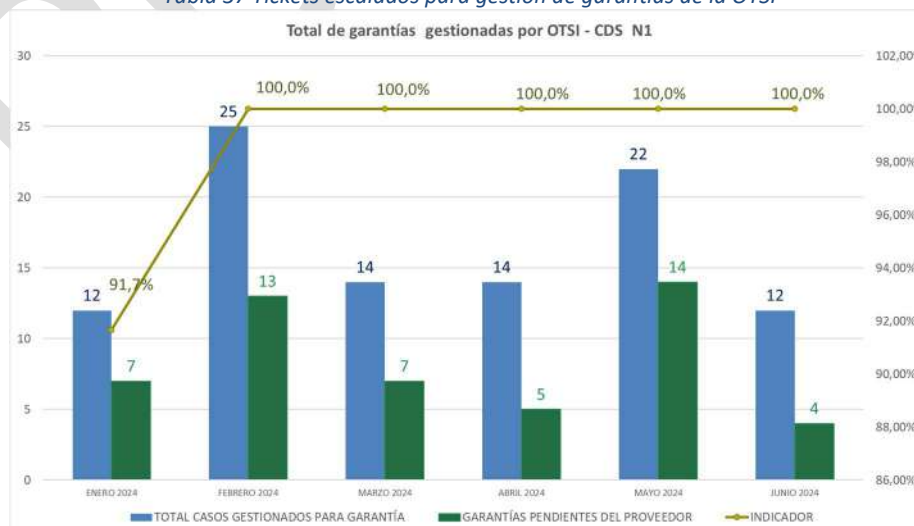


Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de junio 2024.

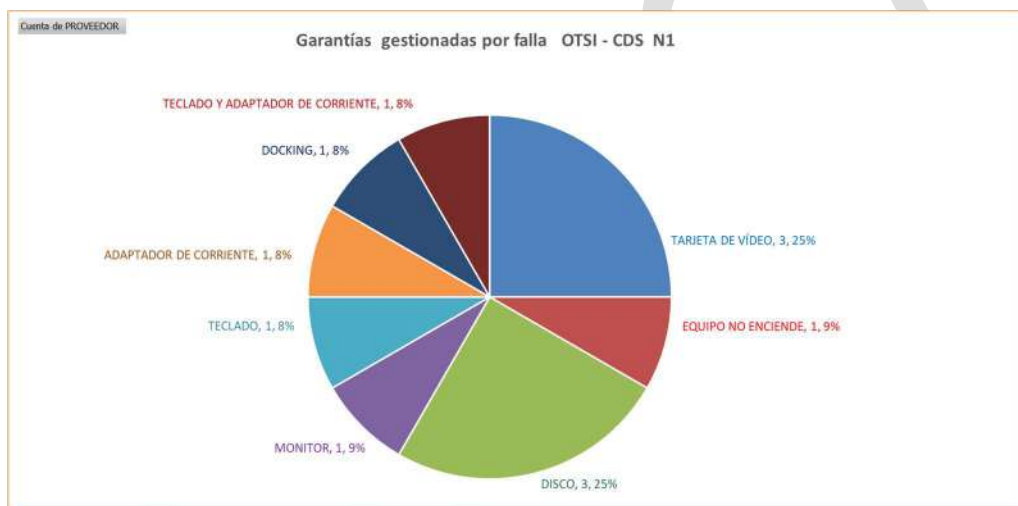
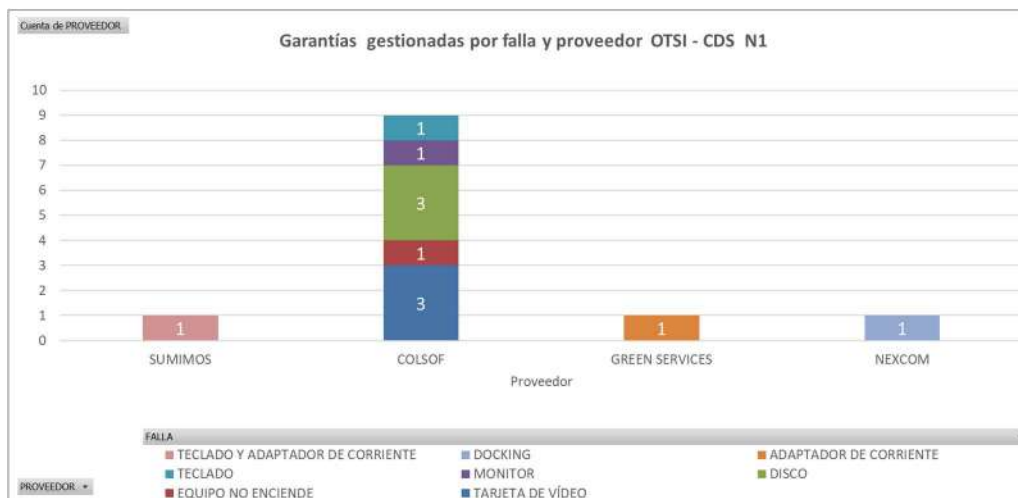


Ilustración 24 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de junio 2024.

16. Tickets reabiertos

De un total de 2.370 cerrados por N1 no se dio reapertura a ningún ticket.

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 = $((2.370-0) / 2.370) * 100 = 100\%$

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%
MAYO 2024	4	3039	95%	99,87%
JUNIO 2024	0	2370	95%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	2	3106		

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

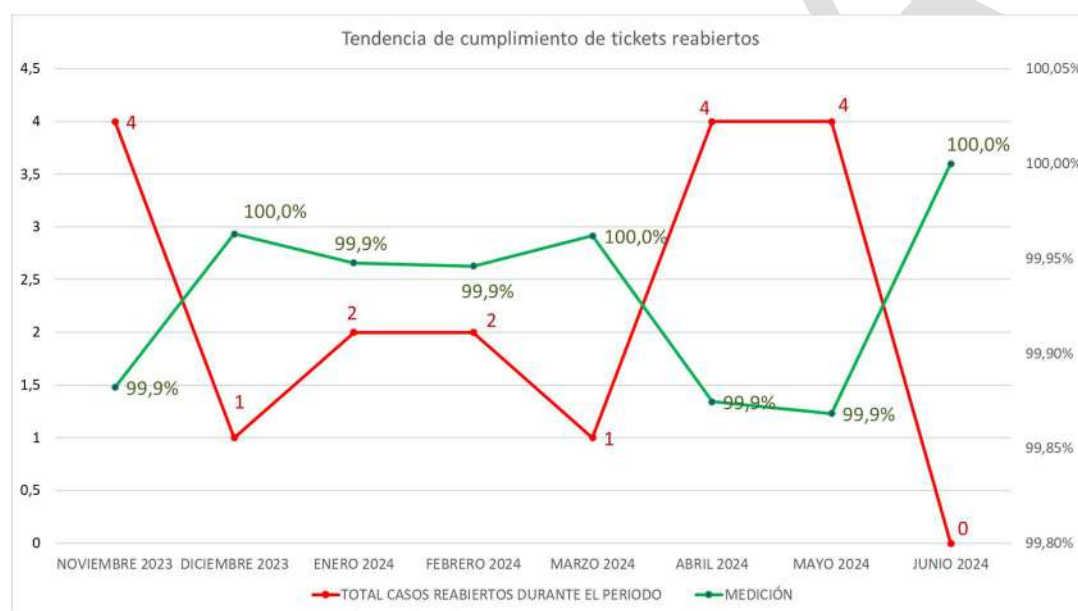


Ilustración 25 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de junio 2024

17. Documentación ticket resuelto

Se evaluó la gestión documental de acuerdo con el formato y parámetros validados 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 200 tickets y de acuerdo con los parámetros de calidad acordados con la entidad. Base de conocimiento actualizada al día.

MÉTRICA = $(194/200) * 100 = 97\%$

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%
MAYO 2024	167	173	95%	96,53%
JUNIO 2024	194	200	95%	97,00%
TOTAL PROMEDIO	172	178		

Tabla 39 ANS de documentación de tickets para el mes de junio 2024

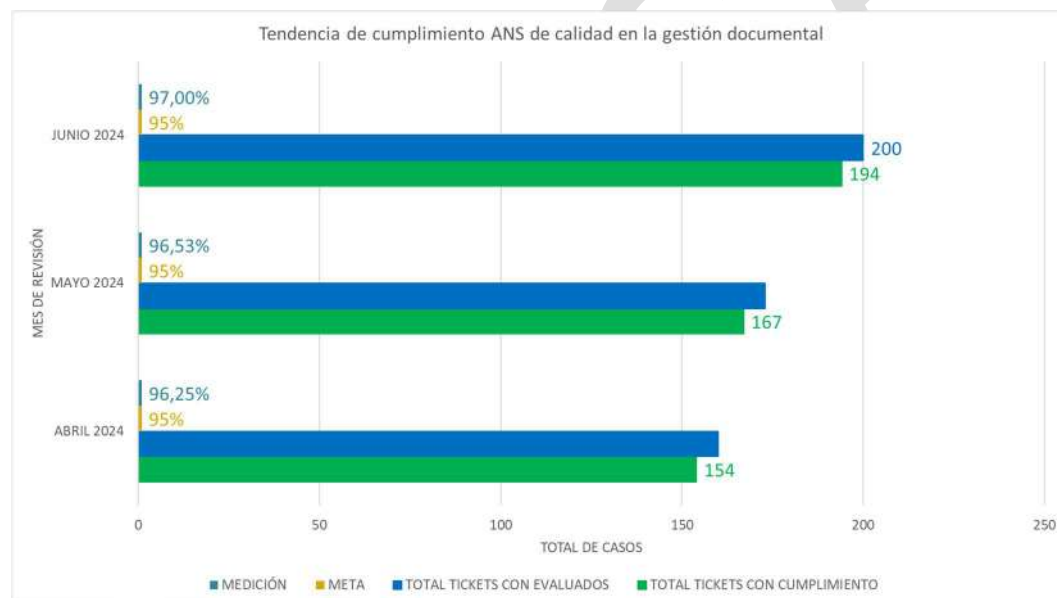


Ilustración 26 Cumplimiento de ANS de documentación de tickets para el mes de junio 2024

E. INVENTARIO OTSI

Se registra en el inventario de la plataforma ITCA un total de 2,329 dispositivos aumentando la cifra en 14 máquinas respecto al corte de mayo 2024 (2,315 unidades) y evidenciando que el mayor número de equipos en inventario son de tipo Desktop con el 43,19%. 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	SERVIDOR VIRTUAL	SERVIDOR FÍSICO	DESKTOP	LAPTOP	WORKSTATION	EQUIPOS TOTALES	% REPRESENTATIVO POR USO
SERVIDOR VIRTUAL	476					476	20,44%
SERVIDOR FÍSICO		30				30	1,29%
EQUIPOS DNP			987	647	79	1713	73,55%
EQUIPOS PNUD			1	76	2	79	3,39%
EQUIPOS OPERADOR CDS			18	2		20	0,86%
EQUIPOS OPERADOR INFRAESTRUCTURA				11		11	0,47%
TOTAL	476	30	1006	736	81	2329	100%
% REPRESENTATIVO POR TIPO DE DISPOSITIVO	20,44%	1,29%	43,19%	31,60%	3,48%		

Tabla 40 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de junio 2024

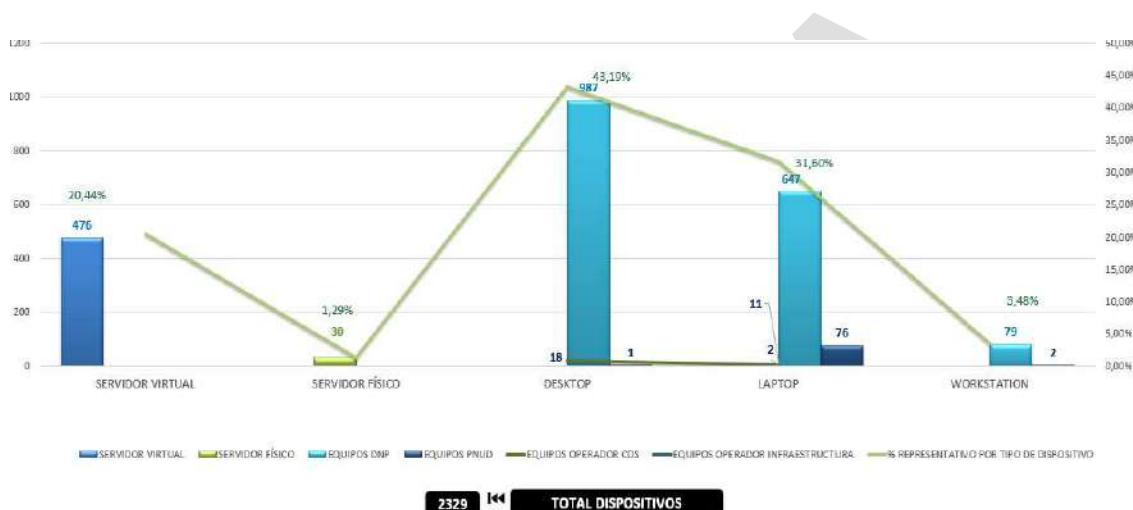


Ilustración 27 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de junio 2024.

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	20	4	3	2	9	0	38
MAYO - SEMANA 10	24		5	7	19	0	55
MAYO - SEMANA 11	18		11	8	7	0	44
MAYO - SEMANA 12	19		4	16	6	0	45
MAYO - SEMANA 13	10		12		15	0	37
UNIO - CONSOLIDACIÓN Y ESTATUS FINAL	9						9
	354	17	62	48	134	0	615
	57,56%	2,76%	10,08%	7,80%	21,79%	0,00%	100,00%

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

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

- Se actualizaron un total de 354 dispositivos, equivalente al 57,56%
- 17 equipos no se intervinieron por disponibilidad de los usuarios a cargo del equipo, equivalente al 2,76%

- Un total de 48 equipos están en proceso de baja, equivalente al 7,8%
- Un total de 134 equipos están almacenados en bodega, equivalente al 21,79%
- No fue posible ubicar 62 dispositivos, equivalentes al 10,08%, los cuales son reportados a la OTSI

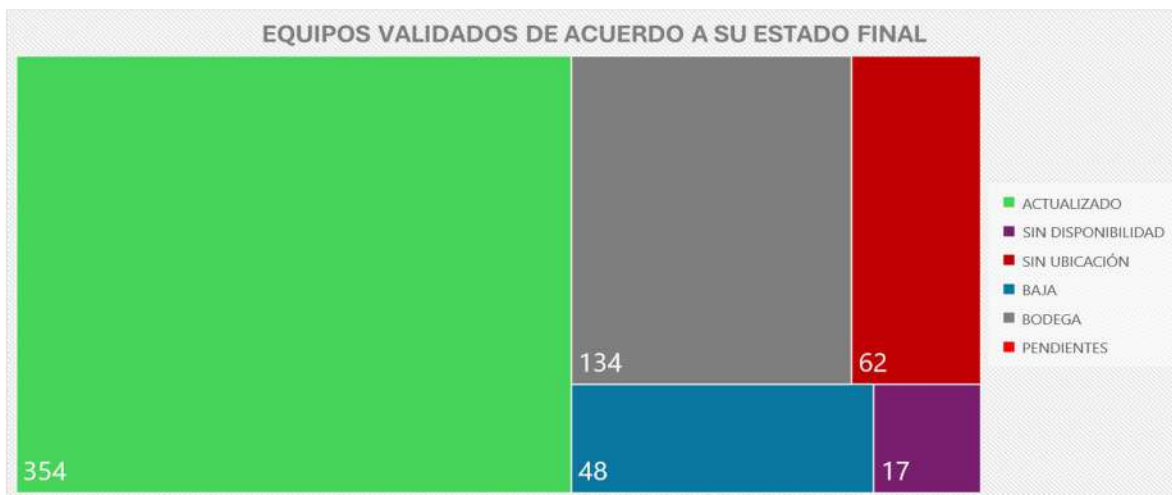


Ilustración 29 Distribución de equipos por estado para la actividad masiva de verificación de inventario.

F. BASE DEL CONOCIMIENTO

Para el corte en revisión se terminaron de validar, actualizar y generar los manuales e instructivos de apoyo a la operación de la mesa de servicios, estos están en proceso de aprobación y publicación en la CMDB de la entidad, incluyendo:

- CDS- Escanear documentos impresora RICOH 4055
- CDS- Instalación digitalizador Orfeo SCAN y configuración
- CDS - Borrado cola de impresión
- CDS - Configuración de acceso VPN para conexión a sistemas de la entidad
- CDS - Configuración de buzones compartidos
- CDS - Configuración de dominio y consideraciones relevantes
- CDS - Configuración remoto RDP interno y externo 2024
- CDS - Configurar apagado y encendido en multifuncionales RICOH MP 4055
- CDS - Configurar código de impresión en las estaciones cliente
- CDS - Configurar lista de contactos multifuncionales RICOH MP 4055
- CDS - Gestión y escalamiento de garantías
- CDS - Instalación del agente antivirus TRELIX act 2024
- CDS - Instalar y configurar impresora ZEBRA
- CDS - Plantillas y contactos mesa de servicio
- CDS - Procedimiento alistamiento línea base equipos de cómputo 2024
- CDS - Procedimiento configuración DENWA act 2024
- Checklist backup y formateo de equipo act 2024

G. SERVICIOS MASIVOS

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

- Se actualizaron un total de 354 dispositivos, equivalente al 57,56%
- 17 equipos no se intervinieron por disponibilidad de los usuarios a cargo del equipo, equivalente al 2,76%
- Un total de 48 equipos están en proceso de baja, equivalente al 7,8%
- Un total de 134 equipos están almacenados en bodega, equivalente al 21,79%
- No fue posible ubicar 62 dispositivos, equivalentes al 10,08%, los cuales son reportados a la OTSI

H. APOYOS ESPECIALES

Para el mes en revisión se brindaron los siguientes apoyos especiales:

- 5 de junio apoyo de soporte técnico solicitada por la Dirección General para reunión en sala CONPES hasta las 10pm.
- 13 de junio apoyo de soporte técnico solicitada por la Dirección General para reunión en sala CONPES hasta las 10pm.

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.

2. Novedades del periodo

Para el periodo del 1 al 30 de junio del 2024 se presentó 1 novedad con el personal de la mesa de servicios de acuerdo con lo indicado a continuación:

RESUMEN DE NOVEDADES DE PERSONAL						OBSERVACIONES
RECURSO	ROL	TIPO DE NOVEDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DÍAS TOTALES	
se Lisardo Andica ngua	Agente de soporte en sitio	Licencia de Luto	19-jun	25-jun	7	La ausencia se cubrió así: 1. El agente laboró la jornada completa del 19 de julio 2024. 2. Se envía la hoja de vida del agente de reemplazo Catalina Marcela Rodríguez para aprobación el 20 de junio y es aprobada por la entidad el mismo 20 de junio 2024. 3. El ingreso del agente de backup Catalina Marcela Rodríguez se inicia desde el 22 y hasta el martes 25 de junio 2024. 4. El agente Jose Lisardo Andica Lengua se reintegra de la LL el miércoles 26 de junio 2024. 5. Se descuentan 2 días del perfil de soporte en sitio 20 y 21 de junio 2024.

Tabla 41 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte junio 2024

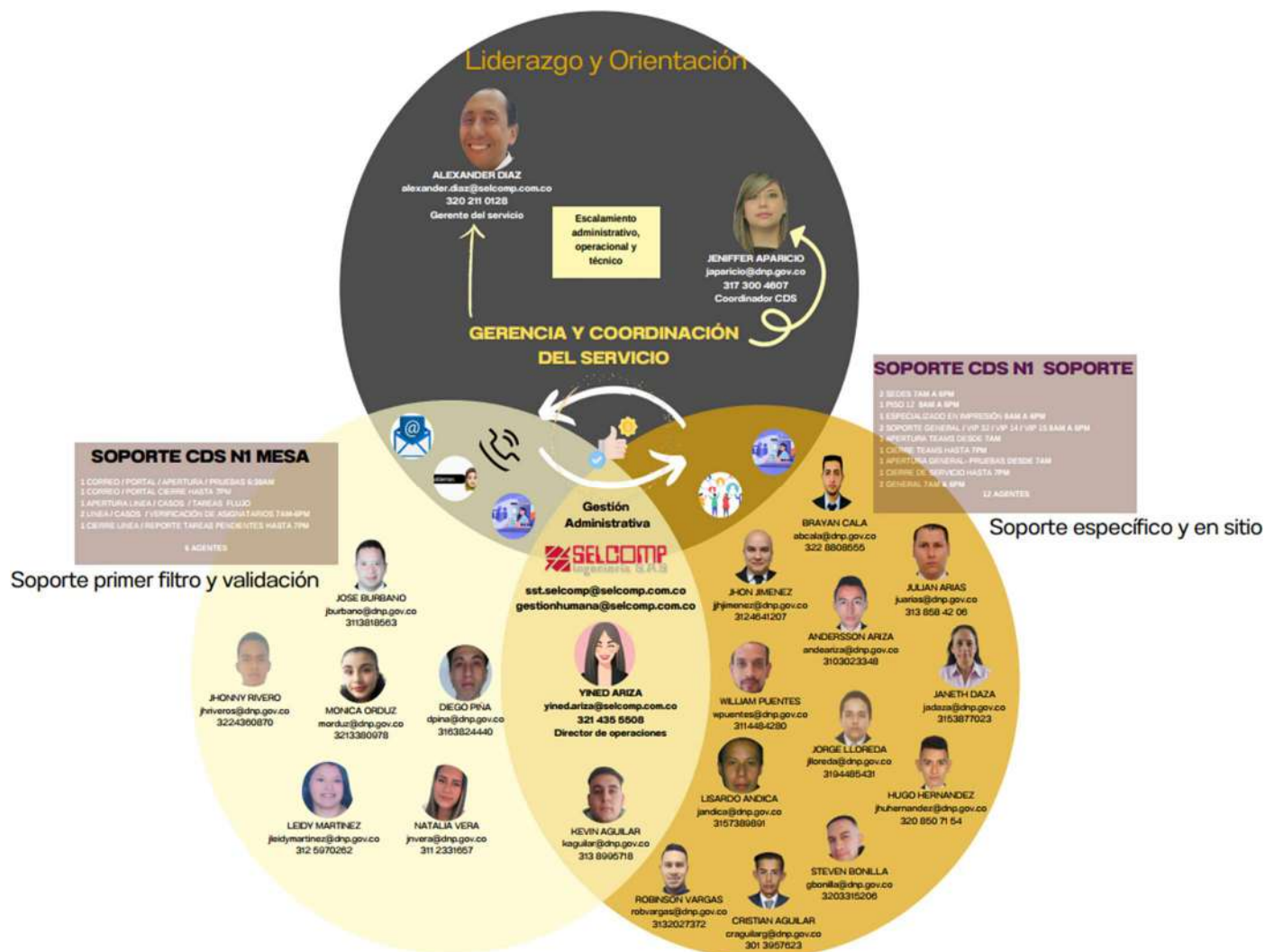


Ilustración 30 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte junio 2024

J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES

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 de vista al funcionario final:

- Se recomienda a la entidad publicar los manuales de operación actualizados durante la vigencia del contrato en la CMDB para dejarlos como base de conocimiento para todo el personal de la mesa de servicios, a corte 2 de julio 2024 fueron aprobados

en sesión un total de 16 instructivos y las versiones finales ya fueron cargadas en el repositorio del proyecto.

- Considerando las continuas quejas de fallas de acceso y firma a SISGESTION que impactan también al centro de servicios, se recomienda a la entidad publicar un mensaje informativo con alcance a todos los usuarios, para que una vez los funcionarios nuevos tengan creado el usuario del sistema de información, soliciten a la mesa el servicio de configuración y pruebas de la firma; esto ya que el grupo de SISGESTION reporta que atienden muchos reportes de falla por configuración de ventanas emergentes. Igualmente se recomienda al DNP validar si es posible crear un flujo automatizado en la herramienta ITSM para la creación del usuario que involucre al CDS en pruebas.
- Se han ejecutado pruebas de rendimiento en los equipos nuevos marca DELL modelo Notebook Latitude 3340 en sistemas operativos de WIN10 (de acuerdo con los solicitado por el fabricante) y WIN11, sin embargo, las pruebas concluyen hasta el momento:
 - Para los sistemas WIN10 aun cuando se han ejecutado todas las pruebas solicitadas por el proveedor GREEN SERVICES no se ha evidenciado un buen rendimiento de la máquina, se dejaron en prueba 2 dispositivos, la primera propiedad de un funcionario, que ya fue necesario actualizar a WIN11 pues generaba bloqueo y continuos pantallazos azules y el segundo en modo prueba del CDS, que no ha tenido reporte de pantallazo azul, pero presenta un rendimiento bajo con bloqueo permanente de funciones.
 - Para los sistemas WIN11 no se han evidenciado fallas de funcionalidad, por el contrario, la maquina tiene un buen desempeño y rendimiento.

Teniendo en cuenta el fin de soporte técnico para los sistemas con WIN10 el próximo 14 de octubre 2025, se recomienda a la entidad oficializar el uso del sistema operativo WIN 11, por cuanto a demostrado tener buen rendimiento y compatibilidad con el software de ofimática, token, firmas, accesos WEB, entre otros que maneja el DNP; igualmente se recomienda ir revisando que equipos de cómputo actualmente en funcionamiento en WIN10 están en la capacidad de migración a WIN11, así como que pruebas de software y acceso se requieren para validar la aprobación oficial.

2. Consideraciones para la Mejora continua del servicio

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

- Dejar publicadas en las versiones finales y aprobadas de los manuales operativos de la mesa de servicios en la herramienta de ITSM para que estén accesibles y disponibles.

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 junio 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\7. JUNIO 2024

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	AUTORES
[1]	[2024-07-05]	[Informe mensual operativo centro de servicios]	[Jeniffer Dayan Aparicio Neisa]



Orden de pago "Comprobante"

Usuario Solicitante: MHTcolorap
Unidad ó Subunidad: 01-030100
Ejecutora Solicitante: TERESA COLORADO PINTO
Fecha y Hora Sistema: 2024-09-18-11:55 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL								
Número:	180858824	Fecha Registro:	2024-08-01	Unidad / Subunidad ejecutora:	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN			
Estado:	Pagada			Nro Obligación:	148224	Comprobante Contable de la Generación:		
Fecha Máxima Pago:	2024-08-05			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00	
Valor Bruto:	20.125.879,37	Valor Deducciones:	0,00		Valor Neto:	20.125.879,37	Saldo x Pagar:	0,00

VALORES PAGADOS										
TRM Pago		Valor Bruto	20.125.879,37	Valor Deducciones	0,00	Valor Neto	20.125.879,37	Moneda Base Compra		Valor MBC

REINTEGROS					
Numeros				No Recaudo:	
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:	148224	Tipo:	CUMPLIDO A SATISEACCION	Fecha:	2024-08-01

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	20.125.879,37	0,00	20.125.879,37			

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	2024-08-02	20.125.879,37	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago "Comprobante"

Usuario Solicitante: MHTcolorap
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 01-030100
Fecha y Hora Sistema: 2024-09-18-11:55 a. m.

TERESA COLORADO PINTO
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL									
Número:	180858524	Fecha Registro:	2024-08-01	Unidad / Subunidad Ejecutora:	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN				
Estado:	Pagada			Nro Obligación:	148124	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2024-08-05			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00		
Valor Bruto:	7.364.591,63	Valor Deducciones:	3.422.679,00			Valor Neto:	3.941.912,63	Saldo x Pagar:	0,00

VALORES PAGADOS									
TRM Pago		Valor Bruto	7.364.591,63	Valor Deducciones	3.422.679,00	Valor Neto	3.941.912,63	Moneda Base Compra	Valor MBC

REINTEGROS						No Recauda:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00	Reintegrado Neto Pesos:	0,00	0,00	
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00	Reintegrado Neto Moneda:	0,00	0,00	

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO						Medio de Pago:	
Identificación:	800071819	Razón Social:	SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)			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:	148124	Cumplido a Satisfacción:	Fecha: 2024-08-01

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	7.364.591,63	0,00	7.364.591,63			

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES			TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO
2-01-04-01-03-01	RETE FUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	800197268	D.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		11,000 %	2.541.136,00	2.541.136,00
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	D.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		15,000 %	658.385,00	658.385,00
2-01-05-01-01-03-05	RETENCIÓN FISCAL COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DC DISTRITO CAPITAL		0,966 %	223.158,00	223.158,00

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	PODICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO
01-030100 - Departamento Nacional de Planeación	SGR-FUNC - FUNCIONAMIENTO DEL SGR		2024-08-02	7.364.591,63	05 NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)