



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: 1/08/2024 al 31/08/2024

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 recibió 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 7 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: 51960483
24/09/2024 04:13:24 p. m.

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 24/09/2024
--	-----------------------	---------------------

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: 15 de: 20

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	0,00
INVERSIÓN	C-0399-1000-8-53105B-0399066-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLOGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS TIC PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DNP A NIVEL NACIONAL	CDP 3124 RP 3124	0,00
SGR	A-02-02-02-008-003-01-6	SERVICIOS DE GESTIÓN DE RED E INFRAESTRUCTURA DE TI	1324	0,00
INVERSIÓN	C-0399-1000-8-53105B-0399066-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLOGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS TIC PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DNP A NIVEL NACIONAL	CDP 107624 RP 249224	103.787.595,00

Valor a pagar por DNP \$	103.787.595,00	Valor a pagar por SGR \$	0,00
--------------------------	----------------	--------------------------	------

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 24/09/2024
--	------------------------------	-------------------------

Autorizo el trámite para el pago por valor de 103.787.595,00 conforme lo señala la cláusula correspondiente el valor total y forma de pago.

Período comprendido entre: 1/08/2024 31/08/2024

Número de la factura (Únicamente para los proveedores de bienes y servicios que facturan) FE28096

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

Nombres Supervisor	Firmado digitalmente por: Nombre: CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ Cargo: Supervisor Organización: Departamento Nacional de Planeación - Bogotá Identificación: 51960483 24/09/2024 04:13:24 p. m.
CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ	

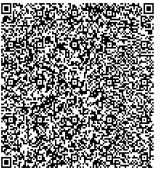
Observaciones:

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: 09626ea30053cd6e3b1698f0a8ba9c21fe7e20ea465c945e47135a84d82690a41ec50b74bcf32a1ad2e0129d12ff68c2

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA SEGÚN RESOLUCIÓN DIAN
No. 18764076552380 DEL 05/08/2024 AL 05/02/2026
NUMERACIÓN AUTORIZADA DEL FE28033 AL FE39740

CLIENTE:	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	N°FE28096
DIRECCION:	CL 26 13 19	FECHA	FECHA VENCIMIENTO
TELEFONO:	3815000	18/9/2024	18/10/2024
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	12.386.463	12.386.463
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	56.127.213	56.127.213
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	18.702.790	18.702.790

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:CIENTO TRES MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS CON CERO CVS M/CTE.	SUBTOTAL	87.216.466
	DESCUENTO	0
	SUBTOTAL-CON DESCTO	87.216.466
	IVA 19%	16.571.129
	ANTICIPO	0
	TOTAL	103.787.595

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

Observaciones: #\$03-01-01-000;OC 122017-2023;cbenamy@dnpp.gov.co#\$ OC122017-23 DNP SERVICIO DEL 01 AL 31 DE AGOSTO 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: 18/09/2024 17:35:46
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 - 4321211
e-mail: contabilidad@selcomp.com.co
www.selcomp.com.co BOGOTA D.C.

Bogotá. D.C, 18 de Septiembre 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



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

INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
INFORME DE GESTIÓN OC 122017
Informe No. 9 Agosto 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

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	4
C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS	5
1. ESTADÍSTICAS GLOBALES	5
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	12
D. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	15
1. CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LOS REPORTES ENTREGADOS	16
2. RENDIMIENTO DEL PERFIL CONTRATADO	17
3. PUNTUALIDAD DEL PERFIL CONTRATADO	17
4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PERFIL EXIGIDO	18
5. ROTACIÓN MÁXIMA	19
6. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE UN NUEVO PERFIL	20
7. ENTREGA DE INFORMES DE OPERACIÓN Y GESTIÓN	21
8. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y/O LÍNEA CELULAR	22
9. ATENCIÓN DE CANAL EMAIL, WEB, CHAT EN LÍNEA CON AGENTE, CANALES DE AUTOGESTIÓN 24	24
a) Atención de canal email = 10 minutos	24
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	28
11. CIERRE DE TICKETS	29
12. ESCALAMIENTO DE TICKETS	30
13. RESOLUCIÓN DE TICKETS USUARIOS VIP	31
14. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD	32
15. CALIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS	35
16. TICKETS REABIERTOS	36
17. DOCUMENTACIÓN TICKET RESUELTO	37
E. INVENTARIO OTSI	38
F. BASE DEL CONOCIMIENTO	39
G. SERVICIOS MASIVOS	39
H. APOYOS ESPECIALES	40
I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	40
1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	40
2. NOVEDADES DEL PERIODO	41
J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES	41
1. RECOMENDACIONES	41
K. DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS	41



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

INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
INFORME DE GESTIÓN OC 122017
Informe No. 9 Agosto 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

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

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de agosto 2024.	6
Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de agosto 2024.	8
Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de agosto 2024.	9
Ilustración 4 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte agosto 2024.	15
Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de agosto 2024.	16
Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de agosto 2024.	17
Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de agosto 2024.	18
Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de agosto 2024.	19
Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de agosto 2024.	20
Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de agosto 2024.	21
Ilustración 11 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de agosto 2024.	22
Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico para el mes de agosto 2024.	23
Ilustración 13 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de agosto 2024.	24
Ilustración 14 ANS consolidado para atención de canal email corte agosto 2024.	25
Ilustración 15 ANS para atención de canal WEB para el mes de agosto 2024.	26
Ilustración 16 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de agosto 2024.	27
Ilustración 17 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de agosto 2024.	28
Ilustración 18 ANS para resolución de tickets para el mes de agosto 2024.	29
Ilustración 19 ANS para cierre de tickets para el mes de agosto 2024.	30
Ilustración 20 ANS para escalamiento de tickets para el mes de agosto 2024.	31
Ilustración 21 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de agosto 2024.	32
Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de agosto 2024.	33
Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de agosto 2024.	35
Ilustración 24 Tipificación de calidad en la gestión de garantías para el mes de agosto 2024.	36
Ilustración 25 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de agosto 2024.	37
Ilustración 26 Cumplimiento de ANS de documentación de tickets para el mes de agosto 2024.	38
Ilustración 27 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de agosto 2024.	39
Ilustración 28 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte agosto 2024.	40

	Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP INGENIERÍA SAS INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN OC 122017 Informe No. 9 Agosto 2024	 Departamento Nacional de Planeación - DNP
---	--	--

A. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

1. Objetivo del documento

Presentar el informe de gestión del proyecto en el marco de la Orden de Compra No. 122017 (DNP-OC-017-2023) del 7 de diciembre de 2023 para la coordinación de mesa de Servicios bajo contrato entre el Departamento Nacional de Planeación - DNP y SELCOMP INGENIERÍA SAS en cuanto a los servicios contratados para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 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 31 de agosto de 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 31 de agosto de 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 31 de agosto de 2024, de la coordinación de mesa de servicios para realizar la resolución de incidentes, solicitudes de servicio y soporte en sitio de primer nivel sobre los servicios de TI para del Departamento Nacional de Planeación DNP bajo las mejores prácticas de tecnología, en el marco de la orden de compra no 122017 del 2023 SELCOMP INGENIERÍA SAS.

2. Descripción general del servicio

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

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

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

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://centrodeserviciossdp.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
- Chatbot de la intranet <https://www.dnp.gov.co/>

C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS

1. Estadísticas globales

Para el periodo de agosto 2024 entre el 1 y el 31 la entidad recibió un total de 7.211 requerimientos, con 13.06% incidentes, 86.92% solicitudes y 0.01% problemas, fueron resueltos en total 6.474 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 2.526 tickets que equivalen al 35.03% de los servicios totales de la entidad, con una representación en la cifra global del DNP de 24.31% para incidentes y 36.63% para solicitudes; el centro de servicios gestionó y dio solución a 2.511 casos que representan el 99.41 % quedando en gestión 15 tickets.

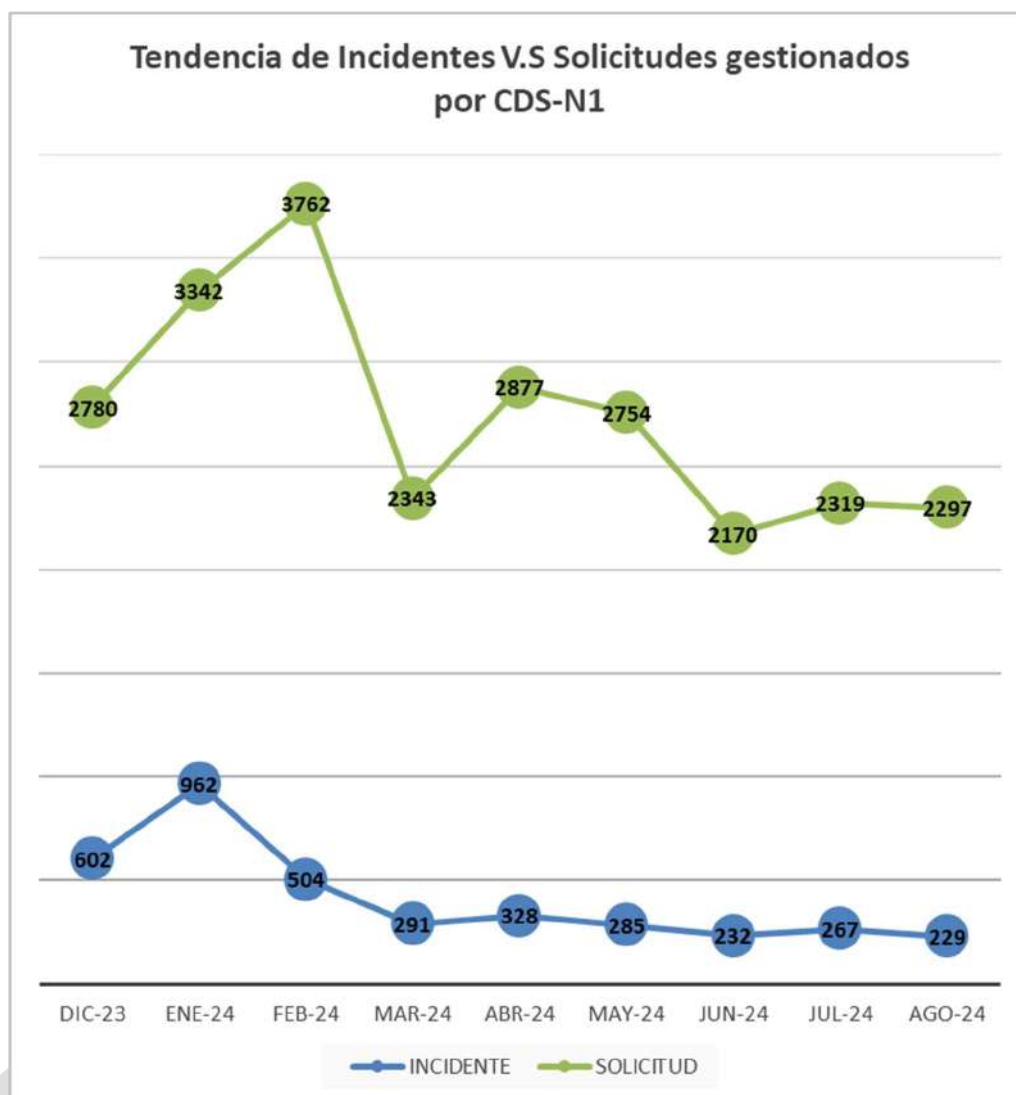


Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de agosto 2024.

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1	229	24,31%	2296	36,63%	1	100,00%	2526	35,03%
GESTIÓN OTSI CDS- N2	90	9,55%	337	5,38%		0,00%	427	5,92%
GESTIÓN COMPARTIDA OTSI	395	41,93%	692	11,04%		0,00%	1087	15,07%
GESTIÓN DIRECTA DNP	228	24,20%	2943	46,95%		0,00%	3171	43,97%
TOTAL	942		6268		1		7211	
	13,06%	100,00%	86,92%	100,00%	0,01%	100,00%		100,00%

Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de agosto 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 5.92 % con 427 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, asignación de puesto físico de trabajo y equipo de cómputo:

TOP 10 DE CATEGORÍAS EN GESTIÓN COMPARTIDA CON LA OTSI	
GRUPO	TOTAL TICKETS
OTSI-GGSI-SISGESTION	334
OTSI-GGU-CMDB	174
DNP-INGRESOS USUARIOS DNP	129
OTSI-GGIT-OFFICE 365	64
DNP-INGRESOS USUARIOS PNUD	59
OTSI-GGIT-BD SQL	53
OTSI-GPGT	38
OTSI-GGIT-GRUPO GESTIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	34
OTSI-GGU-ITSM	26
OTSI-GGU-ALISTAMIENTO DE EQUIPOS	25
TOTAL	936

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

3. **Gestión del centro de servicios**

La gestión del centro de servicios se realizó sobre un total de 2.526 tickets, 1.105 casos fueron resueltos por el grupo de mesa que representa el 43.74 % y 1.1421 casos fueron atendidos por el grupo de soporte en sitio que representa el 56.25%; así mismo se evidencia que el 9.07% de los requerimientos fueron incidentes y 90.89 % fueron solicitudes.

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1 MESA	41	17,90%	1064	46,34%	0	0,00%	1105	43,75%
GESTIÓN OTSI CDS- N1 SOPORTE	188	82,10%	1232	53,66%	1	100,00%	1421	56,25%
TOTAL	229	100,00%	2296	100%	1	1	2526	100,00%
	9,07%		90,89%		0%			

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

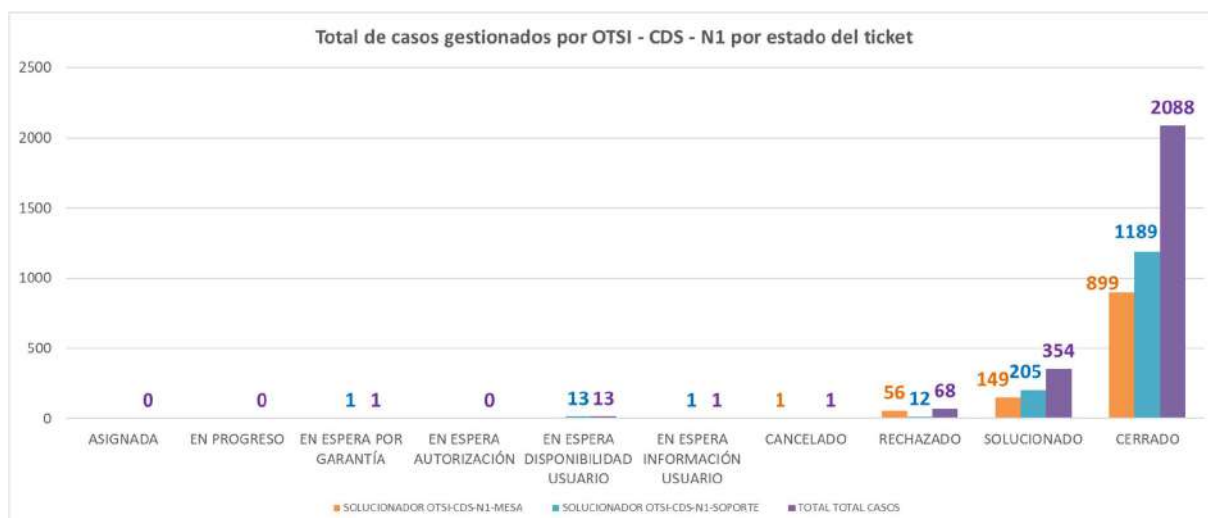


Tabla 5 Distribución general de tickets por estado CDS N1 para el mes de agosto 2024.

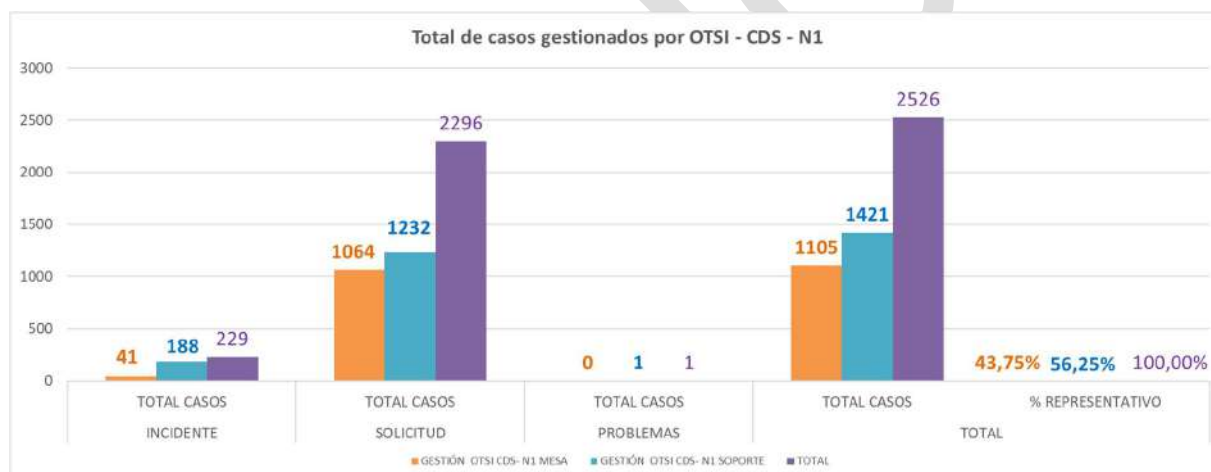


Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de agosto 2024.

a) Origen de recepción de las solicitudes

El total de casos registrados durante el mes de servicio fue de 2.526, donde se evidencia que los medios más utilizados por los funcionarios son: el correo electrónico con un 35.23 %, el canal telefónico con un 34.92%, y el chat de Teams con un 17.58%; 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 directo, en los cuales se obtiene una repuesta inmediata de los agentes de soporte técnico y siendo los menos utilizados el portal web y el correo electrónico.

ESTADO	TIPO DE TICKET		TOTAL	
	INCIDENTES	SOLICITUDES	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
CORREO ELECTRÓNICO	52	838	890	35,23%
LLAMADA	85	797	882	34,92%
TEAMS	68	376	444	17,58%
WEB	12	137	149	5,90%
CONTACTO DIRECTO	12	101	113	4,47%
TAREA MASIVA		48	48	1,90%
CHATBOT			0	0,00%
TOTAL	229	2297	2526	64,77%
	9,07%	90,93%		

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

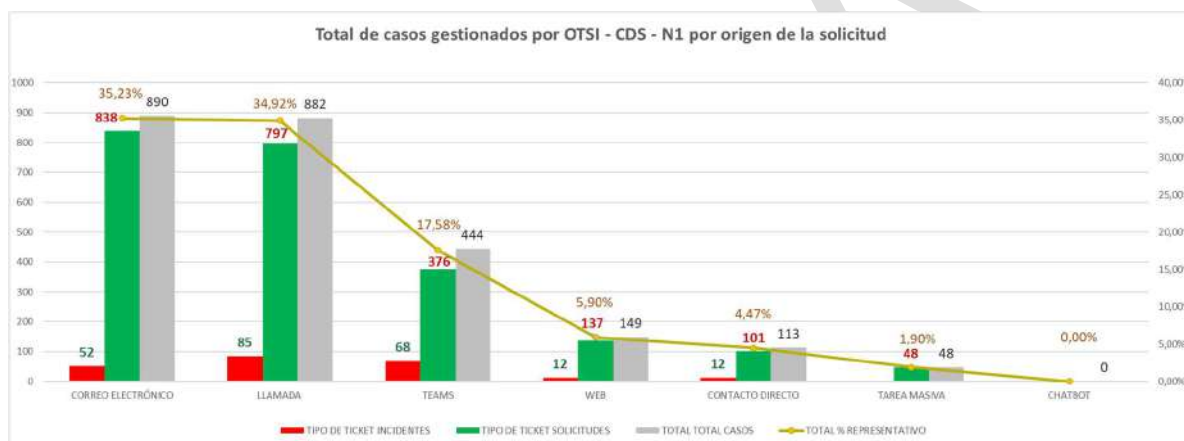


Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de agosto 2024.

b) Gestión de Incidentes

01. Incidentes por estados

Durante el periodo del 1 al 31 de agosto del 2024, se gestionaron 229 incidentes, 41 corresponden a incidentes gestionados por Mesa de Servicios y 188 gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 227 de servicios solucionados para una efectividad del 99.13%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA		0,00%
EN PROGRESO		0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA	1	0,44%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN		0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	1	0,44%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO		0,00%
CANCELADO		0,00%
RECHAZADO	1	0,44%
SOLUCIONADO	59	25,76%
CERRADO	167	72,93%
TOTAL	229	100,00%

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

02. Incidentes abiertos

Para el periodo de corte se registran 2 tickets pendiente de gestión:

- 247800, Ticket registrado el 29/08/2024 4:06:09 p. m. en estado de espera por garantía en espera de respuesta del proveedor para el trámite correspondiente
- 247615, Ticket registrado el 29/08/2024 11:08:26 a. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la configuración de impresora por fallas y programado para atención el lunes 2 de septiembre 2024.

03. Top de incidentes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de agosto del 2024, fueron gestionados un total de 229 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 72.05% del total con 165 tickets:

TOP 10 DE CATEGORÍAS DE INCIDENTES			Las categorías con más participación son:
CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO	
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	36	15,72%	* CDS.Hardware Usuario Final.Desktop, estos reportes corresponden a degradación y/o fallas físicas de los equipos CPU, por parte del soporte técnicos se ejecutan revisión de conexiones y revisión del desempeño de los componentes electrónicos internos:
CDS.Infraestructura Física.Servidores_Fisicos.Indisponibilidad	33	14,41%	
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	23	10,04%	
CDS.Suporte de Impresión y Escaneo.Error - Falla.	16	6,99%	
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	13	5,68%	
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Office Otros	10	4,37%	* CDS.Infraestructura Física.Servidores_Fisicos.Indisponibilidad estos reportes corresponden al incidente mayor presentado por falla de comunicación en los servidores del DATACENTER piso 12 del 23 de agosto 2024:
CDS.Hardware Usuario Final.Diadema	10	4,37%	
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	10	4,37%	
CDS.Hardware Usuario Final.Monitor	8	3,49%	* CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño estos reportes corresponden a degradaciones en los equipos a causa del software
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN	6	2,62%	
Total	165	72,05%	

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

04. Top de incidentes por usuario

El top 10 de usuarios con más incidentes reportados en el centro de servicios representan el 10.92 % del total con 25 tickets asociados, este mes se observan varios reportes de fallas por usuario debido al incidente mayor 245588 que provocó la indisponibilidad en servidores del DATACENTER ubicado en piso 12 del edificio Fonade el 24 de agosto 2024 desde las 6am:

TOP 10 DE USUARIOS SOLICITANTES PARA INCIDENTES																								
TICKET	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO	* El top de solicitudes corresponden a reportes de falla de acceso a servidores a causa del incidente mayor del 23 de agosto 2024:																					
Garcia Buitrago Martha Cecilia	3	1,31%	<table><tr><th>GRUPO QUE REALIZA LA GESTIÓN</th><th>Sistema</th><th>Incidente</th></tr><tr><td>Garcia Buitrago Martha Cecilia</td><td>Indisponibilidad</td><td>2</td></tr><tr><td>Garcia Buitrago Martha Cecilia</td><td>Mensaje de error</td><td>1</td></tr><tr><td>Fuentes Marquez Yenifer</td><td>Dato</td><td>1</td></tr><tr><td>Fuentes Marquez Yenifer</td><td>Error Sistema Operativo</td><td>1</td></tr><tr><td>Fuentes Marquez Yenifer</td><td>Indisponibilidad</td><td>1</td></tr><tr><td>Saenz Ramirez Diego Augusto</td><td>Indisponibilidad</td><td>1</td></tr></table>	GRUPO QUE REALIZA LA GESTIÓN	Sistema	Incidente	Garcia Buitrago Martha Cecilia	Indisponibilidad	2	Garcia Buitrago Martha Cecilia	Mensaje de error	1	Fuentes Marquez Yenifer	Dato	1	Fuentes Marquez Yenifer	Error Sistema Operativo	1	Fuentes Marquez Yenifer	Indisponibilidad	1	Saenz Ramirez Diego Augusto	Indisponibilidad	1
GRUPO QUE REALIZA LA GESTIÓN	Sistema	Incidente																						
Garcia Buitrago Martha Cecilia	Indisponibilidad	2																						
Garcia Buitrago Martha Cecilia	Mensaje de error	1																						
Fuentes Marquez Yenifer	Dato	1																						
Fuentes Marquez Yenifer	Error Sistema Operativo	1																						
Fuentes Marquez Yenifer	Indisponibilidad	1																						
Saenz Ramirez Diego Augusto	Indisponibilidad	1																						
Fuentes Márquez Yenifer	3	1,31%																						
Saenz Ramirez Diego Augusto	3	1,31%																						
Fraile Lopez Javier Enrique	3	1,31%																						
Garrido Rodriguez Lina Fernanda	3	1,31%																						
Lozada Arboleda Jenniffer Alejandra	2	0,87%																						
Hernandez Fernandez Angelica Maria	2	0,87%																						
Guerrero Terraza Luis Enrique	2	0,87%																						
Celis Marisol Abril	2	0,87%																						
Vargas Sandoval Maria Alejandra	2	0,87%																						
	25	10,92%																						

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

05.Incidentes Mayores

Para el mes de operación del 1 al 31 de agosto de 2024 se gestionaron los siguientes incidentes mayores:

TICKET	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	OBSERVACIONES	SOLUCIÓN
245588	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Durante la ventana de mantenimiento a las 12:11 a.m. del día 23 de agosto del 2024 se presentó intermitencia en los sistemas de información, aplicativos y portales institucionales ubicados en el centro de datos del piso 12 del Edificio En territorio, lo que afectó el ingreso a todas las aplicaciones (locales y WEB), acceso a red LAN, WIFI, acceso a discos y acceso a servidores de ambiente productivo y de pruebas en todas las sedes de la entidad, incluyendo: Edificio En territorio , Edificio World Service, Edificio Gomez, Edificio Dan Social y sedes regionales del país.	El apagado del sistema se realizó de manera controlada lo que permitió informar con antelación sobre la intermitencia que se iba a presentar en los servicios tecnológicos en la entidad, sin embargo, la intermitencia se prolongó debido un factor humano, pues al generar un comando de respaldo el sistema por protección apagó de manera automática los servicios y dificultó su recuperación, por cuanto se perdió la comunicación entre el centro de procesamiento (Calle 26) y el nuevo centro de datos principal (Tivit), este último objeto de traslado. Por consiguiente, fue necesario restablecer uno a uno los servicios tecnológicos hasta lograr la recuperación de los veinte (20) servidores físicos, que soportan las quinientos setenta y cuatro (574) máquinas virtuales sobre las que funcionan los setenta y cuatro (74) aplicativos, sistemas de información y portales institucionales, así como los setenta y cinco (75) servicios tecnológicos y/o proyectos en desarrollo de la Entidad, operación que se adelantó de manera ininterrumpida durante las sesenta (60) horas siguientes a la falla y con total cuidado en aras de no perder o poner en riesgo la información.
245611	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para SIIAT	
245622	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para TELÉFONO	
245625	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para GESPROY	
245637	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para TFS	

245641	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para DISCOS DE RED
245644	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para MAPA DE INVERSIÓN
245663	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para SERVIDORES DODSFE Y VODSDB
245762	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para ARCGIS
245782	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para AMBIENTES +CLIMA
245824	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para VSISBENPRFE
246413	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para SUIFP-SGR
246980	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para VSICODISPRFE
247030	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para VCRTLACCESOS
247060	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para XIBO
247370	24/08/2024 16:13:07	31/08/2024 06:59:53	Asociado al IM principal 245588 para CURSOS VIRTUALES
1			

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

06. Gestión de Problemas

Para el mes de operación del 1 al 31 de agosto de 2024, no se gestionaron tickets asociados a problemas.

c) Gestión de Solicitudes

01. Solicitudes por estados

Durante el periodo del 1 al 31 de agosto del 2024, se gestionaron 2.297 solicitudes, 1.064 corresponden a solicitudes gestionados por Mesa de Servicios y 1.233 solicitudes gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 2.284 de servicios solucionados, para una efectividad del 99.43%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA		0,00%
EN PROGRESO		0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA		0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN		0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	12	0,52%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	1	0,04%
CANCELADO	1	0,04%
RECHAZADO	67	2,92%
SOLUCIONADO	295	12,84%
CERRADO	1921	83,63%
TOTAL	2297	100,00%

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

02. Solicitudes abiertas

Para el periodo se registran 13 tickets en proceso de acuerdo con la siguiente novedad reportada:

TICKETS SOLICITUDES DE SERVICIO EN SIN SOLUCIÓN		
ESTADO	TICKET	OBSERVACIONES
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	248086	Ticket registrado el 30/08/2024 3:45:03 p. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la configuración de acceso VPN
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	248071	Ticket registrado el 30/08/2024 3:17:25 p. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la configuración de impresoras del piso 16 del WS, con agenda de visita el lunes 2 de septiembre.
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	248064	Ticket registrado el 30/08/2024 2:55:39 p. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la configuración de token y programado para atención el lunes 2 de septiembre
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	247927	Ticket registrado el 30/08/2024 10:05:13 a. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la configuración de Microsoft Visual Studio Community 2022 y programado para atención el lunes 2 de septiembre
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	247864	Ticket registrado el 30/08/2024 7:43:02 a. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la configuración de PowerBI y programado para atención el lunes 2 de septiembre
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	247823	Ticket registrado el 29/08/2024 4:56:51 p. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la configuración de impresoras del piso 5 del WS, con agenda de visita el lunes 2 de septiembre.
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	247803	Ticket registrado el 29/08/2024 4:15:28 p. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para al desinstalación de Camtasia 2020,y programado para atención el lunes 2 de septiembre
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	247671	Ticket registrado el 29/08/2024 11:54:10 a. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la configuración del digitalizador ORFEO, la usuaria se encuentra realizando pruebas
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	246596	Ticket registrado el 27/08/2024 1:38:21 p. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la configuración de línea base en equipo de computo, actividad con finalización programada para el lunes 2 de septiembre
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	246483	Ticket registrado el 27/08/2024 10:53:04 a. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la configuración de Ms Project y programado para atención el lunes 2 de septiembre
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	246267	Ticket registrado el 26/08/2024 5:37:51 p. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la verificación de equipos con novedades de reporte en el CA, algunos funcionarios no se ubican o no responden, finalización estimada para el martes 3 de septiembre
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	246256	Ticket registrado el 26/08/2024 5:13:55 p. m. en estado de espera de disponibilidad usuario para la verificación de equipos con novedades de nombre en el CA, algunos funcionarios no se ubican o no responden, finalización estimada para el martes 3 de septiembre
EN ESPERA INFORMACIÓN DE USUARIO	246239	Ticket registrado el 26/08/2024 4:46:56 p. m. en estado de espera de información del usuario para la configuración de un buzón compartido y programado para atención el lunes 2 de septiembre
Total	13	

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

03. Top de solicitudes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de agosto del 2024, fueron gestionados 2.297 solicitudes por la Mesa de Servicio Nivel 1, se pueden identificar en el top 10 las siguientes categorías con un porcentaje de participación al 53.68 %:

1. En primer lugar, con el 10.19 % 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.
2. En segundo lugar, con el 9.01 % 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.
3. En tercer lugar, con el 7.71% se encuentra **CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo**: estas solicitudes se presentan de forma masiva y están relacionadas con los bloqueos de usuarios de red que el mismo funcionario genera, para lo cual la mesa de servicios procede a realizar el desbloqueo de la cuenta sin generar el cambio de credenciales.



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

INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
INFORME DE GESTIÓN OC 122017
Informe No. 9 Agosto 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

TOP 10 DE CATEGORÍAS DE SOLICITUDES		
CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	234	10,19%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	207	9,01%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	177	7,71%
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	130	5,66%
CDS.Usuario Final.Cierre por duplicidad	102	4,44%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Forticlient - VPN	81	3,53%
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	80	3,48%
CDS.Usuario Final.IMAC Conexión - Desconexión Movimiento de Equipo	77	3,35%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña	73	3,18%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Suifp	72	3,13%
Total	1233	53,68%

Categoría	T	Tipo de Acción-Reparación	Solicitud
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP		Configurar	2
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP		Desbloqueo	1
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP		Indicar Manejo	4
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP		Indicar Procedimiento	227
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben		Desbloqueo	1
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben		Indicar Manejo	5
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben		Indicar Procedimiento	201
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo		Ajustar Conexiones	2
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo		Configurar	1
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo		Configurar Perfil	1
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo		Desbloqueo	367
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo		Indicar Procedimiento	6

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

04.Top de solicitudes por usuario

Los usuarios con más solicitudes reportadas en el centro de servicios son los siguientes, que representan el 30 % del total:

- En primer lugar, el usuario **Ciudadano consulta** con el 22.73 % en el cual son categorizados todas las solicitudes informativas de Sisbén, DNP y Otros que no registran en el directorio del CA como funcionario interno de la entidad.
- En segundo lugar, el usuario **Nieto Alcala Catalina Alejandra** con un 2.96%, quien pertenece a la OTSI y con frecuencia solicita la instalación de línea base o configuración de perfil de equipos con asignación nueva o reciente.
- En tercer lugar, el usuario **Lopez Perilla Nelson Saul** con el 1.04%, quien es administrador de activos de la sede de regalías y frecuentemente solicita servicios para las diferentes necesidades del área.

TOP 10 DE USUARIOS SOLICITANTES		
USUARIOS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Ciudadano Consulta	522	22,73%
Nieto Alcala Catalina Alejandra	68	2,96%
Lopez Perilla Nelson Saul	24	1,04%
Jimenez Rico Vicky	13	0,57%
Aparicio Neisa Jennifer Dayan	13	0,57%
Gomez Ortiz Diana Maria	10	0,44%
Avila Bermúdez Bellaniris	10	0,44%
Murillo Rodríguez Bairo Ariel	10	0,44%
Espinoza Guarnizo Camilo Andres	10	0,44%
Pena Alvarez Andres Mauricio	9	0,39%
Total	689	30,00%

GRUPO QUE REALIZA LA GESTIÓN	T	Categoría	Solicitud
Ciudadano Consulta		CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Actualizar Vigencia	1
Ciudadano Consulta		CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	2
Ciudadano Consulta		CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña	1
Ciudadano Consulta		CDS.Administración de Usuarios.Servicio de Correo.Generar Backup Usuario Inactivo	1
Ciudadano Consulta		CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	1
Ciudadano Consulta		CDS.Software Plataforma.Software Microsoft.Microsoft Office 365	1
Ciudadano Consulta		CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Autenticación doble factor	1
Ciudadano Consulta		CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Otros	2
Ciudadano Consulta		CDS.Suporte de Impresión y Escaneo.Instalación - Configuración.Configuración Equipo	2
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Automatización Correo	2
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Cierre por duplicidad	25
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	55
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Ingreso solidario	2
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Lenguaje Claro	21
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Orfeo	42
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Otros	38
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Portal Atención Ciudadano	51
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	201
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.SISCOMPES	7
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Suifp	59
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Indicar Procedimiento	1
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Prospersidad Social	3
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.SGR	2
Ciudadano Consulta		CDS.Usuario Final.IMAC.Adecuación Puesto	1

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

05. Gestión de tareas de Workflow

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

Se evidencia que el mes de agosto 2024 se gestionaron 467 solicitudes, las 3 tareas con flujo de servicio más ejecutadas por la mesa fueron: actualización de lista de escáner, entrega de Credenciales y configuración de perfil:

GESTIÓN DE TAREAS CON WORKFLOW									
TAREA EJECUTADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL TICKETS
Actualización lista escáner	105	230	60	55	19	12	321	124	926
Configuración Perfil	104	191	49	52	42	16	302	110	866
Entrega de credenciales y acceso VPN	103	214	58	45	13	6	314	118	871
Revisión Técnica	60	15	87	63	28	45	19	19	336
Verificación de concepto	57	7	50	63	1	20	19	17	234
Instalación de SW	12	33	24	21	12	12	16	30	160
Configuración Perfil - VPN	6	41	14	13	6	6	35	29	150
Verificación Consumibles de Impresión	7	5	6	5	3	5	3	2	36
Instalación - Cambio de consumibles	7	5	6	5	3	5	3	2	36
Validar Remitente Usuario-Jefe	2		1	6	8	2	14	7	40
Restaurar Backup - Backup PC	2			6	8	2	11	7	36
Configurar acceso remoto-VPN	2	1	1	1		2		2	9
TOTAL TICKETS	467	742	356	335	143	133	1057	467	3700
	12,6%	20,1%	9,6%	9,1%	3,9%	3,6%	28,6%	12,6%	

Se evidencia que para el mes en revisión las 3 tareas con flujo de servicio más ejecutadas por la mesa son:
* Actualización de lista de escáner
* Entrega de Credenciales
* Configuración de perfil

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

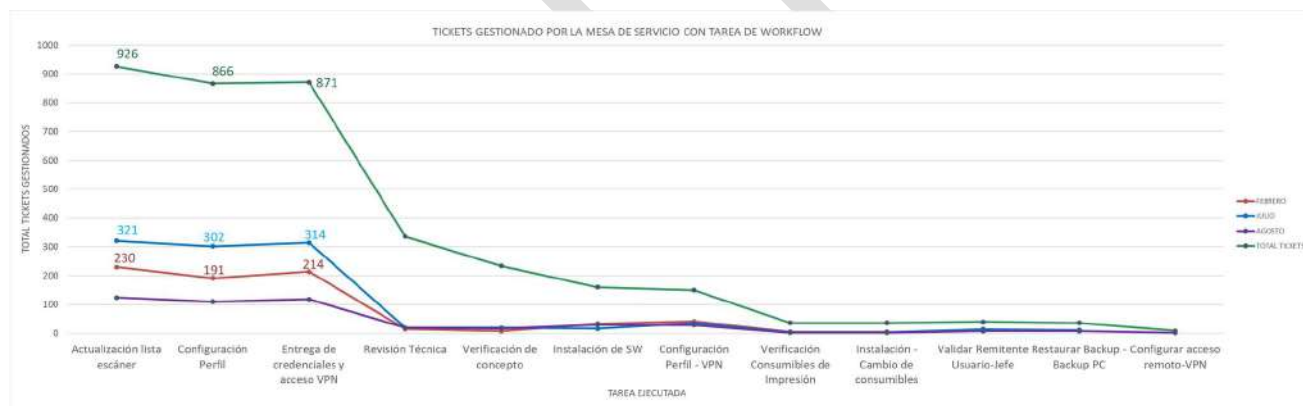


Ilustración 4 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte agosto 2024.

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 31 de agosto del 2024 se realizó medición y presentación de resultados a la entidad sin reporte de incumplimiento en los niveles de servicio pactados, por parte de Selcomp Ingeniería se sigue ejecutando un seguimiento y validación diario con el objeto de corregir las posibles desviaciones y seguir 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%
JULIO 2024	1	0	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
AGOSTO 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 agosto 2024.

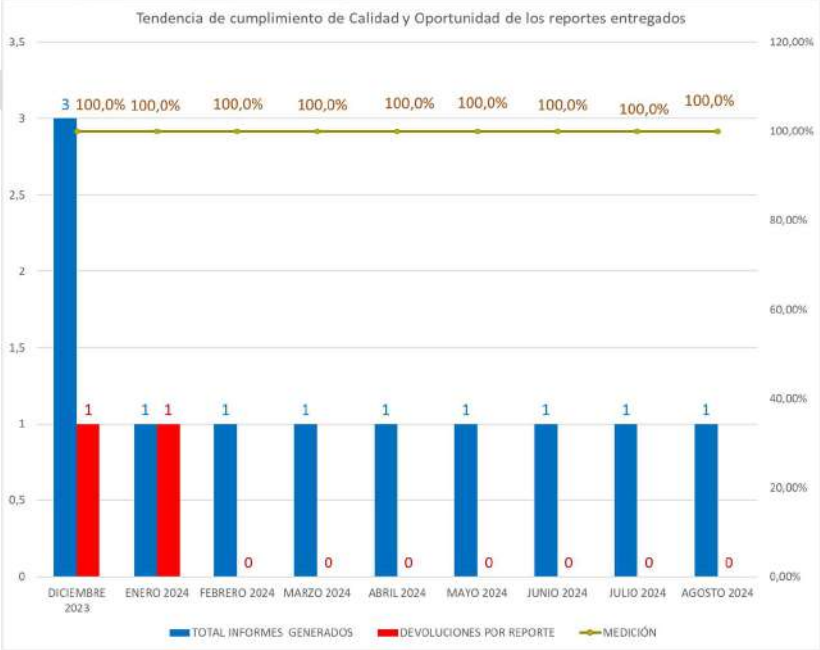


Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de agosto 2024.

2. Rendimiento del perfil contratado

Se registra un total de 3 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: $(3/3) * 100 = 100\%$

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%
JULIO 2024	6	6	100%	100%
AGOSTO 2024	3	3	100%	100%
TOTAL PROMEDIO	13	13		

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

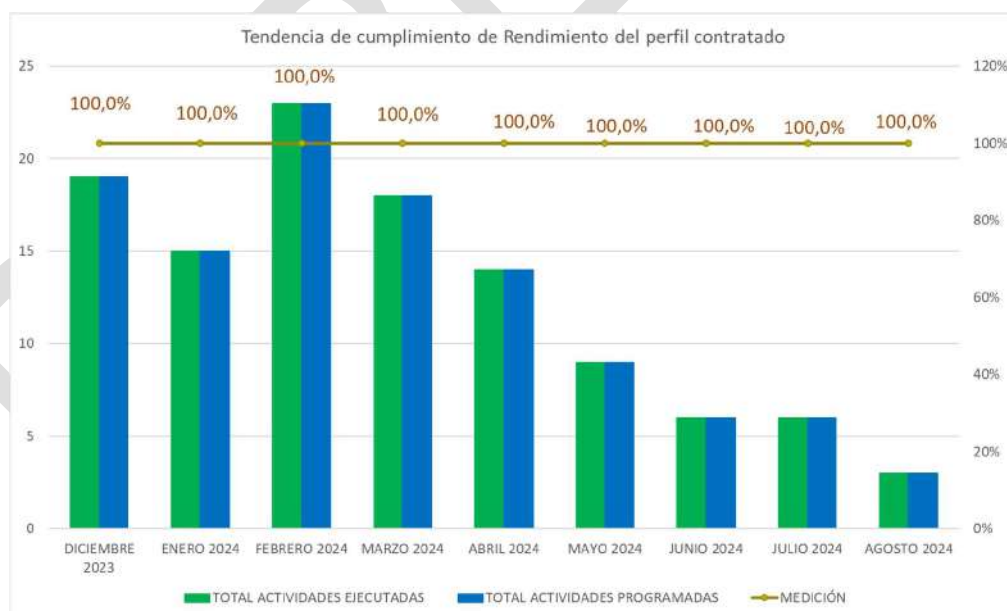


Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de agosto 2024.

3. Puntualidad del perfil contratado

Se registra un total de 3 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: (3/3) *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%
JULIO 2024	6	6	100%	100%
AGOSTO 2024	3	3	100%	100%
TOTAL PROMEDIO	13	13		

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

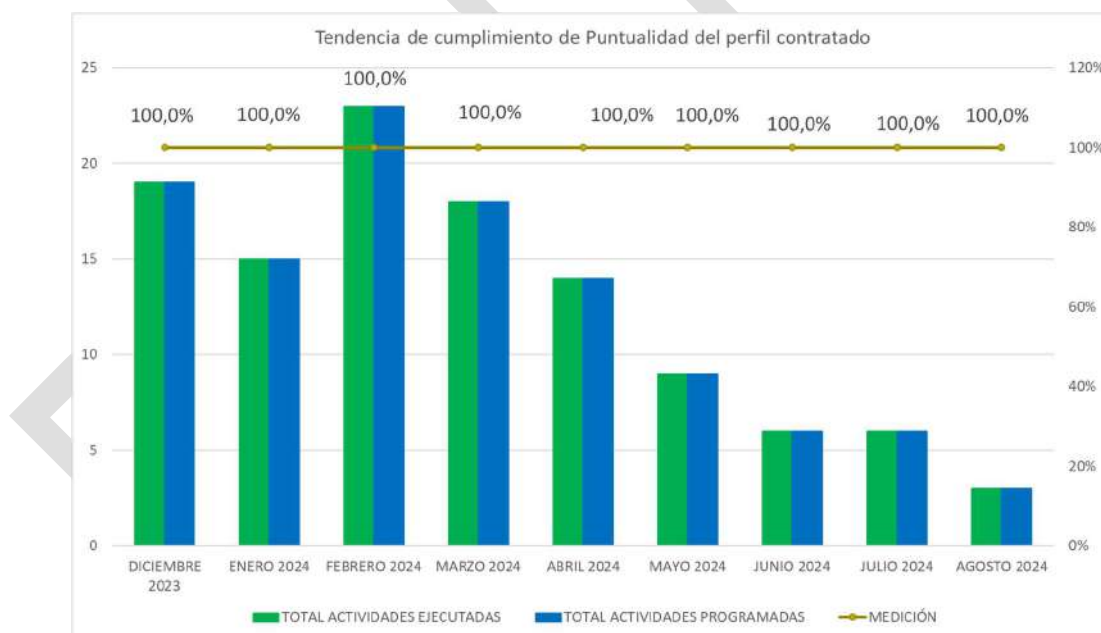


Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de agosto 2024.

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%
JULIO 2024	0	0	100%	100,00%
AGOSTO 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 agosto 2024.

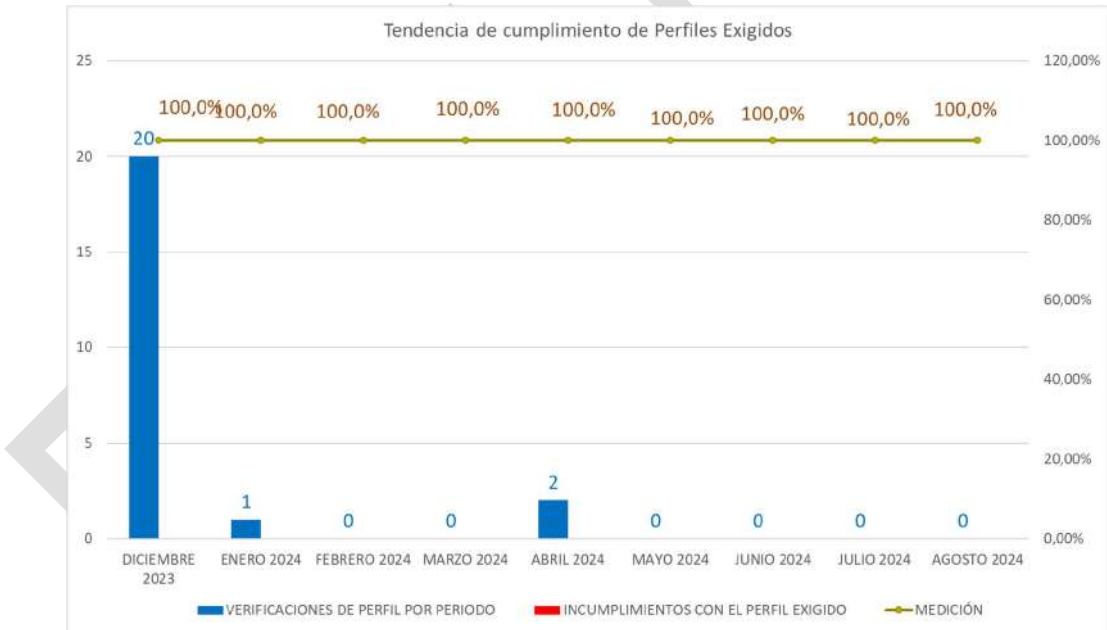


Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de agosto 2024.

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 ENERO 2024	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 no acepta la excepción	1	50%
1 AL 31 DE MAYO 2024	0		1	100%
1 AL 30 DE JUNIO 2024	0		1	100%
1 AL 31 DE JULIO 2024	0		1	100%
1 AL 31 DE AGOSTO 2024	0		1	100%
TOTAL PROMEDIO	0			

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



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

6. Tiempo de asignación de un nuevo perfil

Para el mes de agosto 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%
JULIO 2024	0	N/A	5 DÍAS HÁBILES	100,00%
AGOSTO 2024	0	N/A	5 DÍAS HÁBILES	100,00%
TOTAL PROMEDIO	0	3		

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



Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de agosto 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 informes de operación de la mesa de servicios entregados a tiempo y en la calidad pactada con la entidad /Número de informes de operación solicitados por la entidad durante el periodo.

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

MEDICIÓN: $(1/1) * 100 = 100\%$

PERIODO	TOTAL INFORMES GENERADOS	TOTAL INFORMES POR GENERAR	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	3	3	100%	100,00%
ENERO 2024	1	1	100%	100,00%
FEBRERO 2024	1	1	100%	100,00%
MARZO 2024	1	1	100%	100,00%
ABRIL 2024	1	1	100%	100,00%
MAYO 2024	1	1	100%	100,00%
JUNIO 2024	1	1	100%	100,00%
JULIO 2024	1	1	100%	100,00%
AGOSTO 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 agosto 2024.

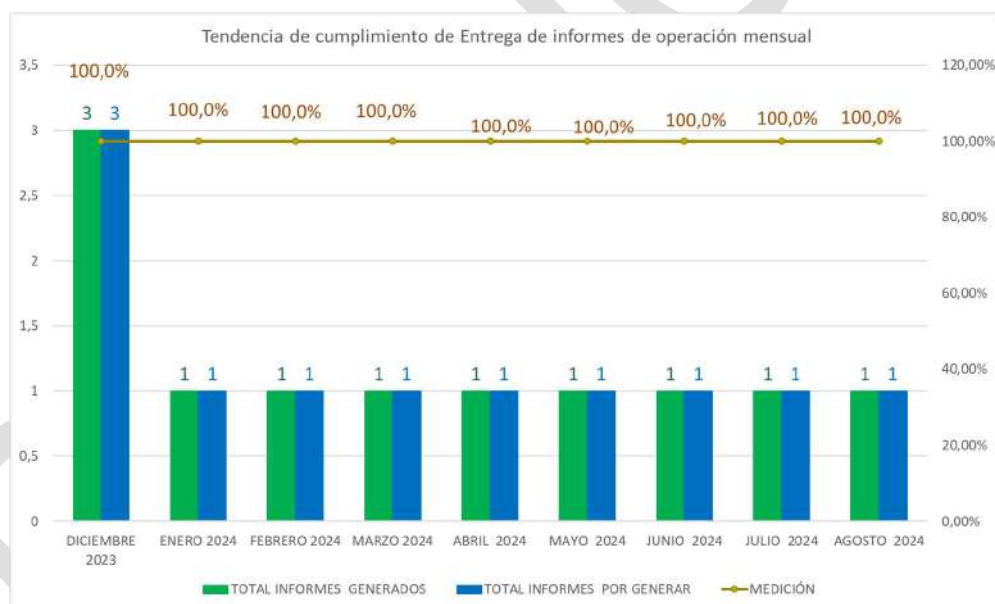


Ilustración 11 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de agosto 2024

8. Atención canal telefónico y/o línea celular

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

MÉTRICA = $(1645/1696) * 100 = 96.99\%$

META: 80%

Se recibieron un total de 1,696 llamadas para gestión de la mesa de servicio de las cuales se realizó el descarte de 60 de acuerdo con la novedad reportada:

DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN LOS TIEMPOS (HASTA 10 SEGUNDOS)	1567	92,39%
LLAMADAS CONTESTADAS DESPUÉS DE LOS 10 SEGUNDOS	36	2,12%
LLAMADAS ABANDONADAS	15	0,88%
LLAMADAS DESCARTADAS POR FALLA DE CONECTIVIDAD DEL 23 DE AGOSTO (NO INGRESARON AL SISTEMA)	16	0,94%
LLAMADAS DESCARTADAS POR DÍA FESTIVO 19 DE AGOSTO	2	0,12%
LLAMADAS DESCARTADAS POR ABANDONO DEL SOLICITANTE ANTES DE 10 SEGUNDOS	60	3,54%
TOTAL	1696	100,00%

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.

TOTAL CUMPLIMIENTO ANS POR HORAS					
FRANJA HORARIA	LLAMADAS INGRESADAS	TOTAL LLAMADAS EN TIEMPOS	TOTAL LLAMADAS FUERA DE TIEMPOS	% CUMPLIMIENTO	% META
00:00:00 - 00:59:59	0	0	0		
01:00:00 - 01:59:59	0	0	0		
02:00:00 - 02:59:59	0	0	0		
03:00:00 - 03:59:59	0	0	0		
04:00:00 - 04:59:59	0	0	0		
05:00:00 - 05:59:59	0	0	0		
06:00:00 - 06:59:59	0	0	0		
07:00:00 - 07:59:59	115	107	12	93,04%	100,00%
08:00:00 - 08:59:59	177	161	20	90,96%	100,00%
09:00:00 - 09:59:59	276	265	15	96,01%	100,00%
10:00:00 - 10:59:59	219	215	6	98,17%	100,00%
11:00:00 - 11:59:59	181	180	3	99,45%	100,00%
12:00:00 - 12:59:59	94	94	1	100,00%	100,00%
13:00:00 - 13:59:59	74	74	1	100,00%	100,00%
14:00:00 - 14:59:59	168	166	2	98,81%	100,00%
15:00:00 - 15:59:59	148	143	5	96,62%	100,00%
16:00:00 - 16:59:59	140	138	2	98,57%	100,00%
17:00:00 - 17:59:59	71	70	1	98,59%	100,00%
18:00:00 - 18:59:59	33	32	1	96,97%	100,00%
19:00:00 - 19:59:59	0	0	0		
20:00:00 - 20:59:59	0	0	0		
21:00:00 - 21:59:59	0	0	0		
22:00:00 - 22:59:59	0	0	0		
23:00:00 - 23:59:59	0	0	0		
TOTAL	1696	1645	69	96,99%	4,19%

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



Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico para el mes de agosto 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%
JULIO 2024	1488	1528	80%	97,38%
AGOSTO 2024	1645	1696	80%	96,99%
TOTAL PROMEDIO	1389	1517		

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

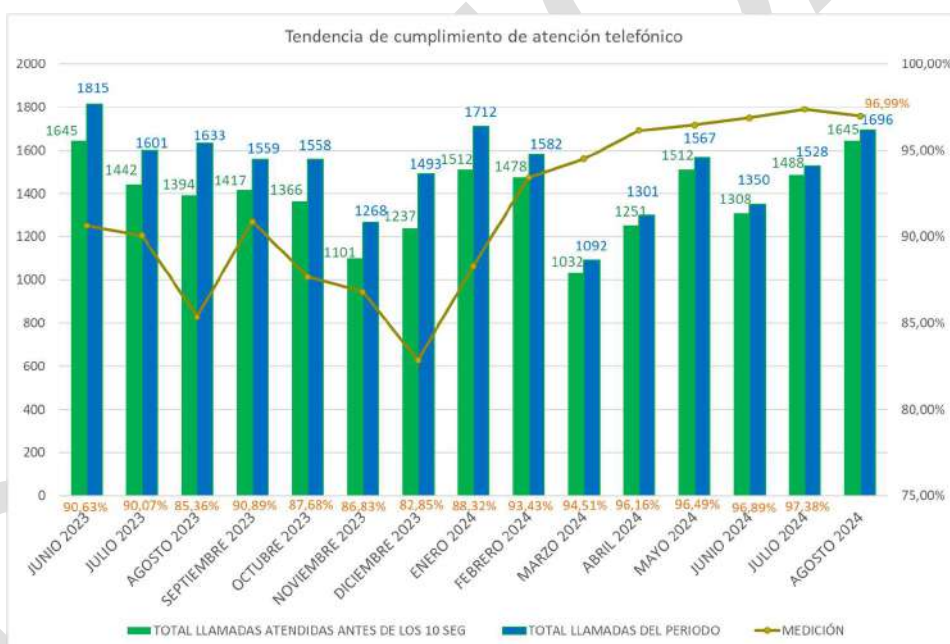


Ilustración 13 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de agosto 2024.

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 890 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 882 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 10 minutos.

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 = $(882/890) * 100 = 99,1\%$

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%
JULIO 2024	877	884	80%	99,21%
AGOSTO 2024	882	890	80%	99,10%
TOTAL PROMEDIO	1247	1304		

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

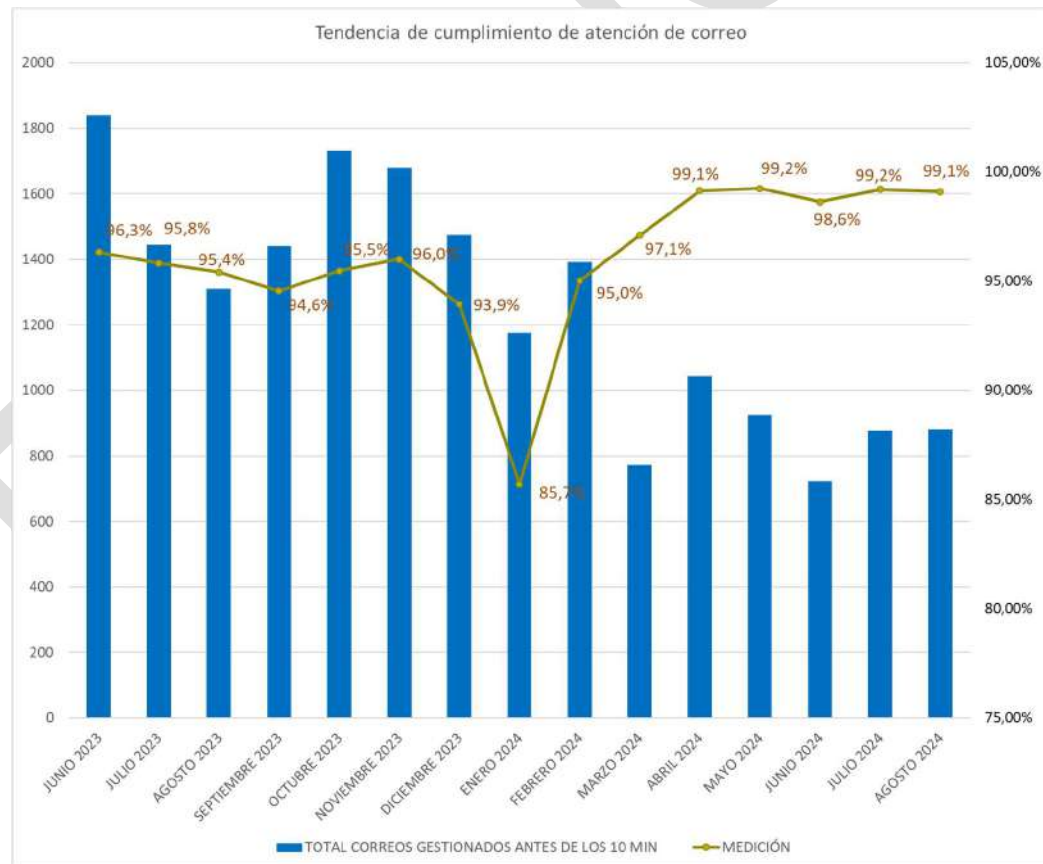


Ilustración 14 ANS consolidado para atención de canal email corte agosto 2024.

b) Atención de canal WEB = 5 minutos

De un total de 150 tickets registrados para atención de N1, se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 150 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 = (150/150) *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%
JULIO 2024	173	173	80%	100,00%
AGOSTO 2024	150	150	80%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	101	115		

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

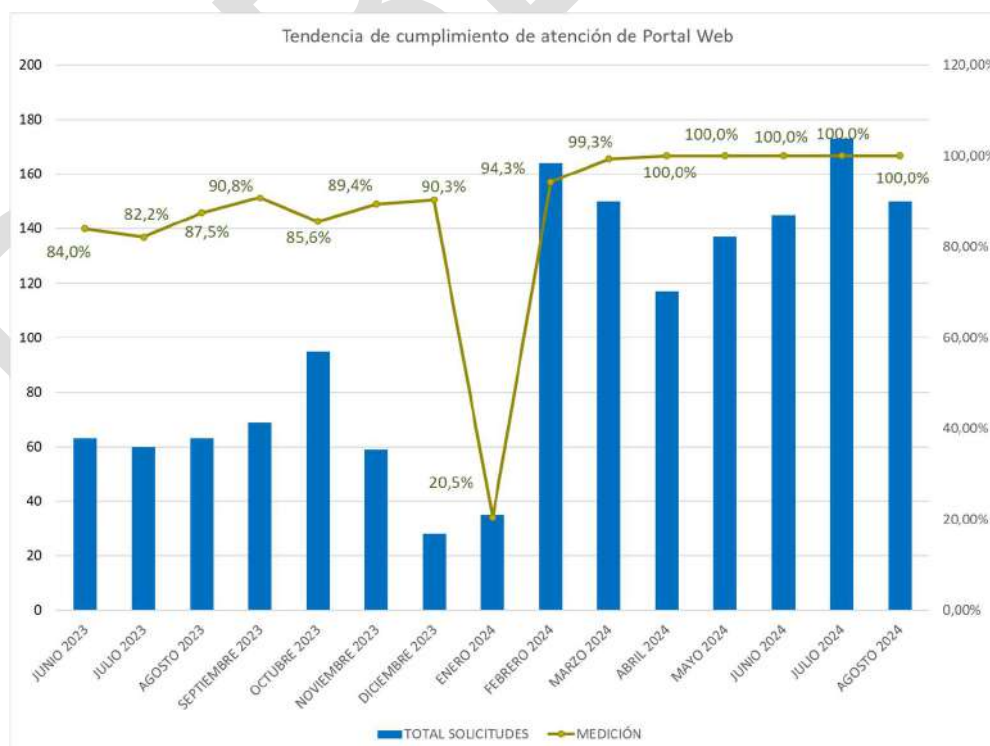


Ilustración 15 ANS para atención de canal WEB para el mes de agosto 2024.

c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto

De un total de 444 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos establecidos para un total de 440 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en el primer minuto.

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

MÉTRICA = (440/444) *100=99,1%

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%
JULIO 2024	480	482	80%	99,59%
AGOSTO 2024	440	444	80%	99,10%
TOTAL PROMEDIO	527	552		

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

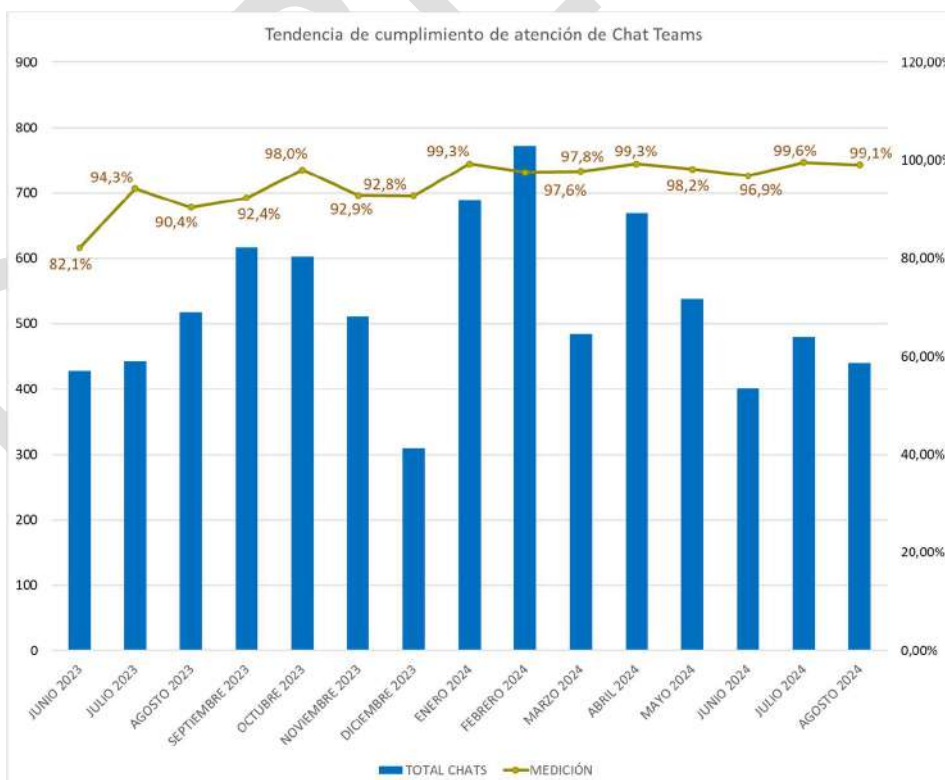


Ilustración 16 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de agosto 2024.

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%
JULIO 2024	0	0	80%	100,00%
AGOSTO 2024	0	0	80%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	2	3		

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

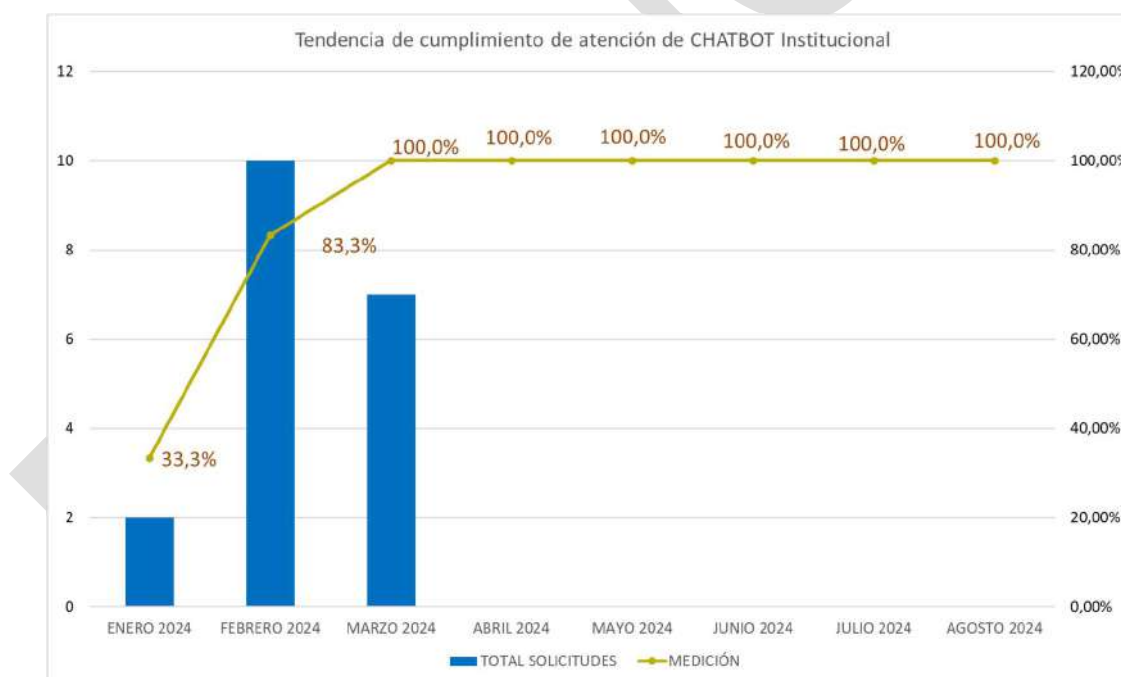


Ilustración 17 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de agosto 2024.

10. Resolución de tickets Nivel 1

De un total de 2.526 tickets registrados para atención de N1 se dio solución a 2.511

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

MÉTRICA = $(2511/2526) * 100 = 99,41\%$

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%
JULIO 2024	2567	2586	80%	99,27%
AGOSTO 2024	2511	2526	80%	99,41%
TOTAL PROMEDIO	3136	3165		

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

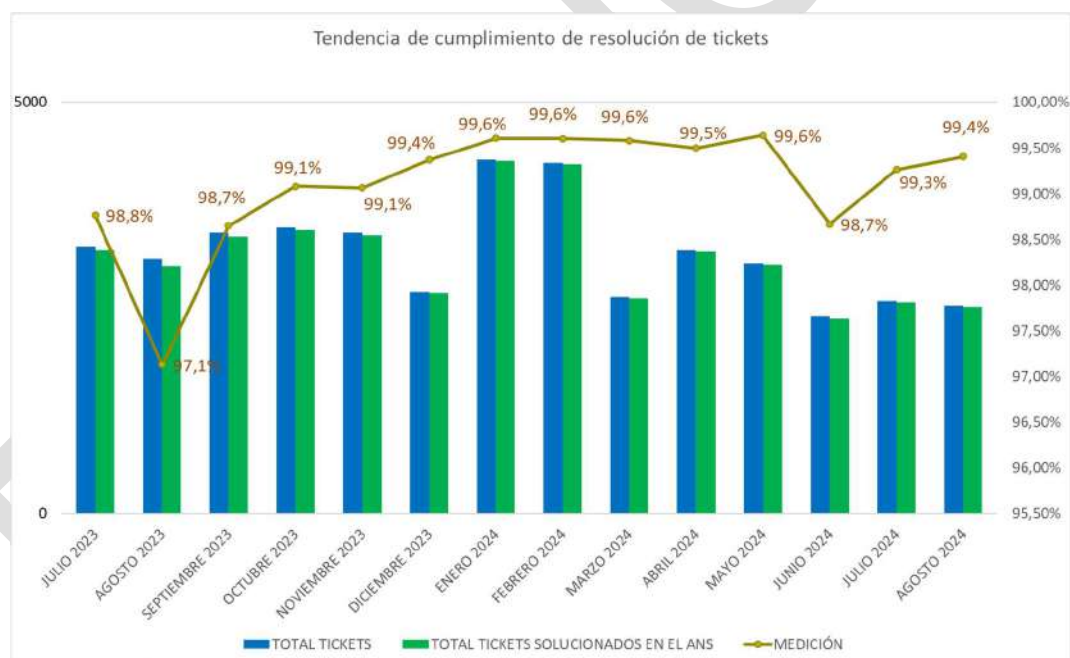


Ilustración 18 ANS para resolución de tickets para el mes de agosto 2024.

11. Cierre de Tickets

De un total de 2.319 casos gestionados con prioridad normal se dio cierre 3 días después de pasar al estado resuelto a 2.314 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 = (2314/2319) *100=99,78%

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%
JULIO 2024	2245	2250	80%	99,78%
AGOSTO 2024	2314	2319	80%	99,78%
TOTAL PROMEDIO	2886	2977		

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

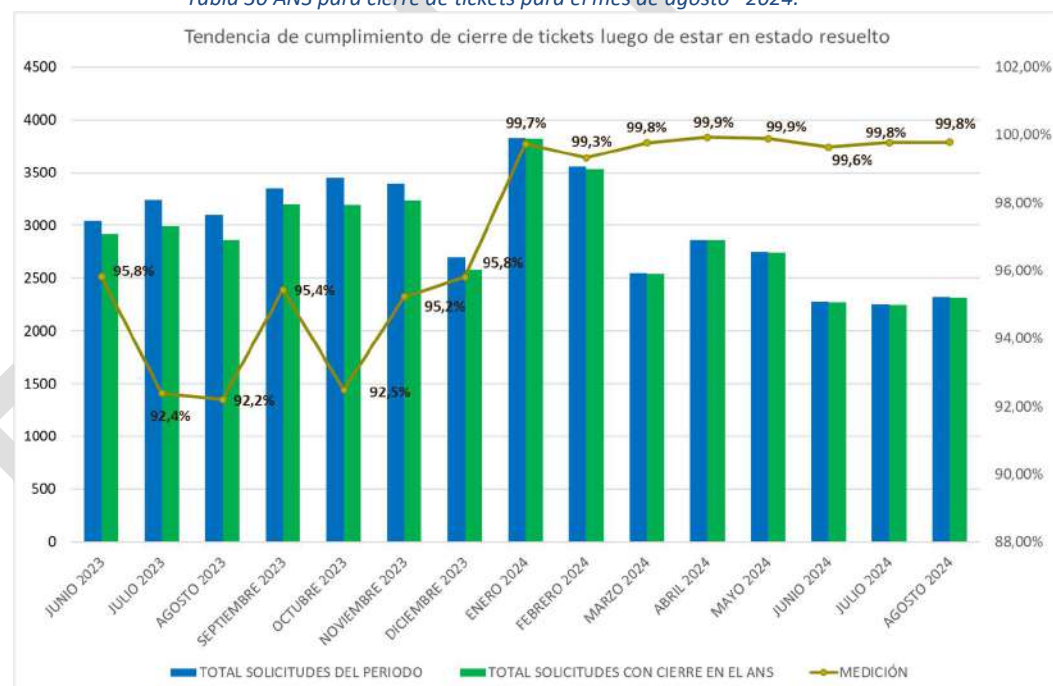


Ilustración 19 ANS para cierre de tickets para el mes de agosto 2024.

12. Escalamiento de tickets

De un total de 1871 tickets registrados para atención de N1 se escalaron correctamente un total de 1871

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

MÉTRICA = (1871/1871) *100=100%

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%
JULIO 2024	2018	2024	80%	99,70%
AGOSTO 2024	1871	1871	80%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	1522	1533		

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

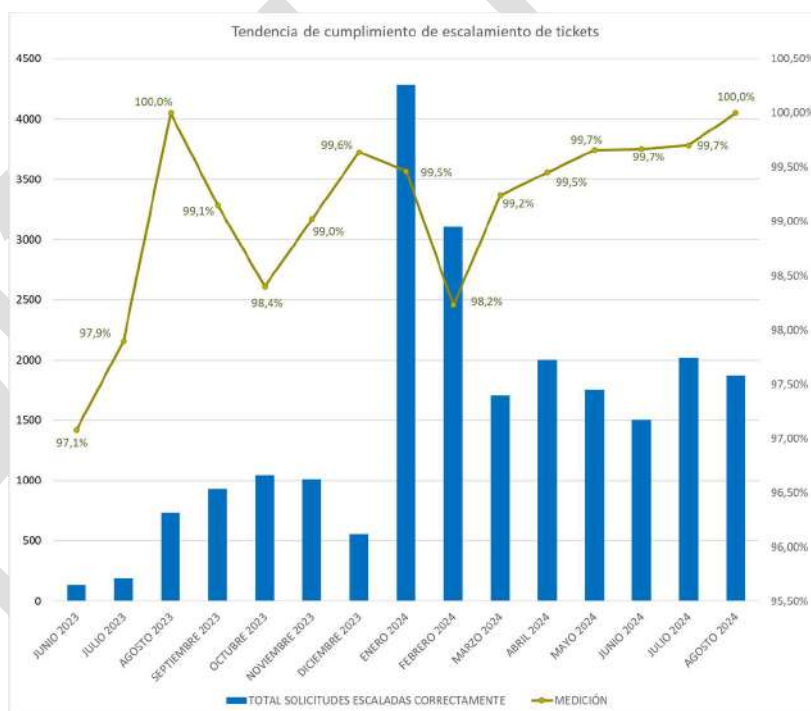


Ilustración 20 ANS para escalamiento de tickets para el mes de agosto 2024.

13. Resolución de tickets usuarios VIP

De un total de 161 casos gestionados con prioridad VIP se solucionaron en el tiempo máximo de 4 horas 159 tickets

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 = (159/161) *100=98.76%

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%
JULIO 2024	156	157	90%	99,36%
AGOSTO 2024	159	161	90%	98,76%
TOTAL PROMEDIO	212	220		

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

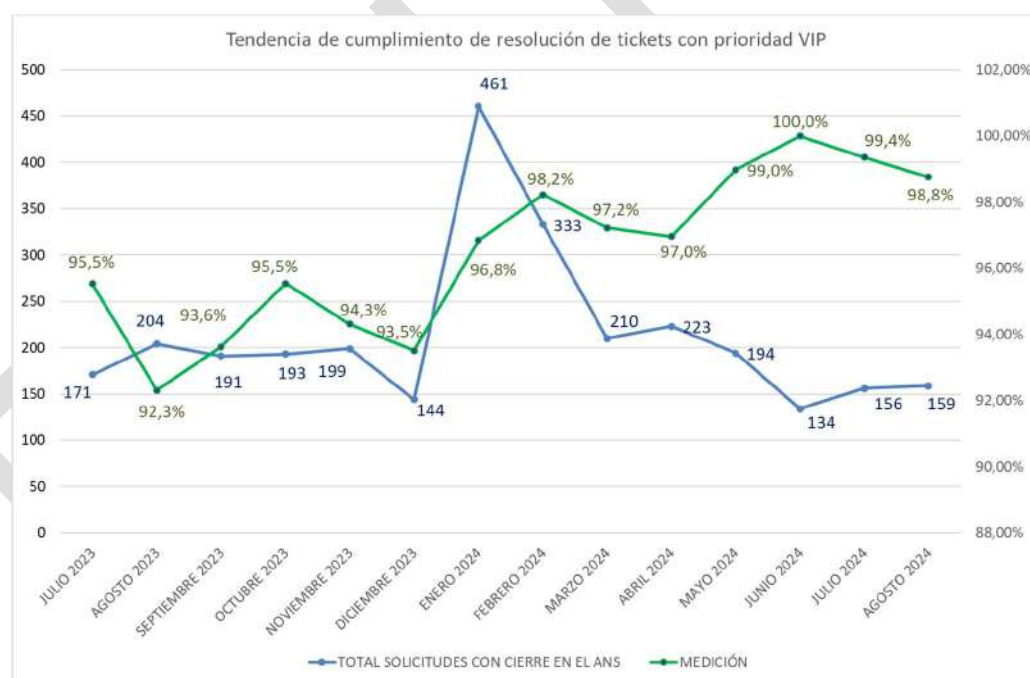


Ilustración 21 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de agosto 2024.

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 31 de agosto del 2024 se obtuvo un buen comportamiento en la percepción del servicio hacia el usuario, considerando: 99.07% de satisfacción para el tiempo de respuesta, 99.07% para la calidad de la solución y 99.54% 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
JULIO 2024	99,55%	99,55%	99,55%	224
AGOSTO 2024	99,07%	99,07%	99,54%	216
TOTAL PROMEDIO	97,33%	96,97%	97,88%	194

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

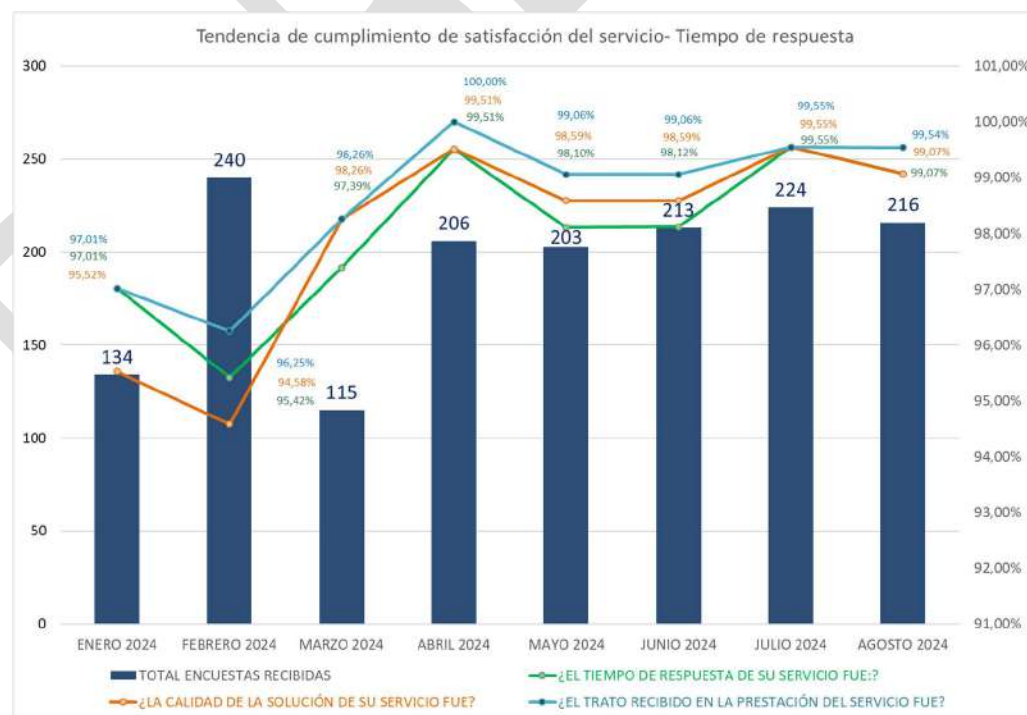


Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de agosto 2024.

¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?				
Se registra un total de 216 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 207 y mala calificación a 9, luego de revisado se encuentra que 7 encuestas con calificación negativa deben ser descartadas puesto que son solicitudes que no competen ni están en los tiempos del ans de la mesa de servicio				
Métrica=(214)/216)*100=99,07%				
CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	179	179	82,87%	
BUENO	28	35	16,20%	
REGULAR	7	1	0,46%	6
MALO	2	1	0,46%	1
TOTAL PROMEDIO	216	216	99,07%	7

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

¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?				
Se registra un total de 216 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 211 y mala calificación a 5, luego de revisado se encuentra que 3 encuestas con calificación negativa deben ser descartadas puesto que son solicitudes que no competen ni están en los tiempos del ans de la mesa de servicio				
Métrica=(214)/216)*100=99,07%				
CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	190	190	87,96%	
BUENO	21	24	11,11%	
REGULAR	2	2	0,93%	
MALO	3	0	0,00%	3
TOTAL PROMEDIO	216	216	99,07%	3

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

¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?				
Se registra un total de 216 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 215 y mala calificación a 1				
Métrica=(215)/216)*100=99,54%				
CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	202	202	93,52%	
BUENO	13	13	6,02%	
REGULAR	0	0	0,00%	
MALO	1	1	0,46%	0
TOTAL PROMEDIO	216	216	99,54%	0

Tabla 36 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de agosto 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 con un tiempo de respuesta esperado por el usuario de "inmediato".

15. Calidad en la gestión de garantías

De un total de 20 tickets gestionados durante el periodo para procesos de garantías se escalaron correctamente de acuerdo con el procedimiento un total de 20 casos, fueron solucionados por el proveedor 13 y están pendientes 7 tickets:

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 = $(20/20) * 100 = 100\%$

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%
JULIO 2024	22	21	13	95,45%
AGOSTO 2024	20	20	7	100,00%
TOTAL PROMEDIO	18			

Tabla 37 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI

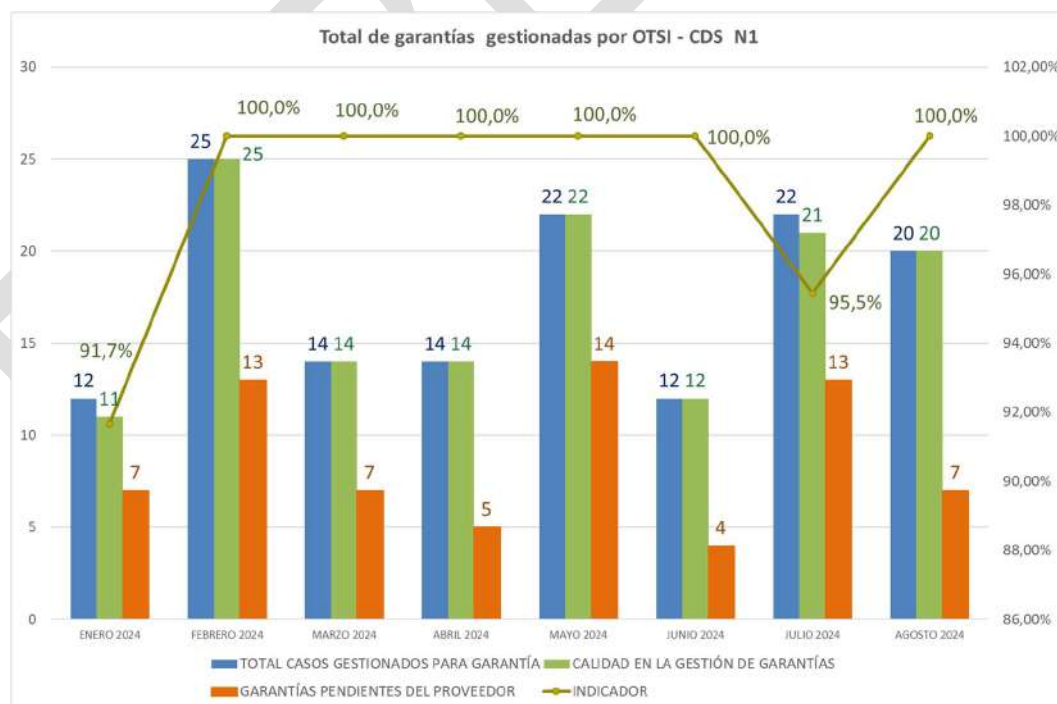


Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de agosto 2024.

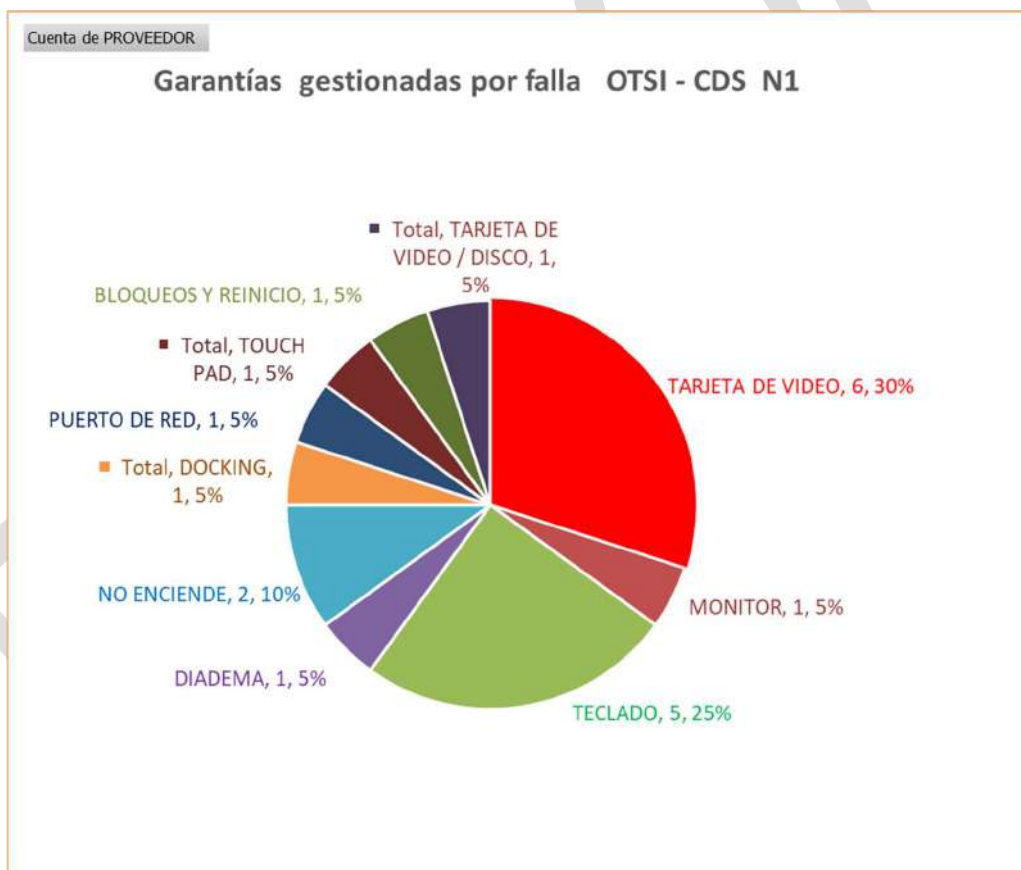
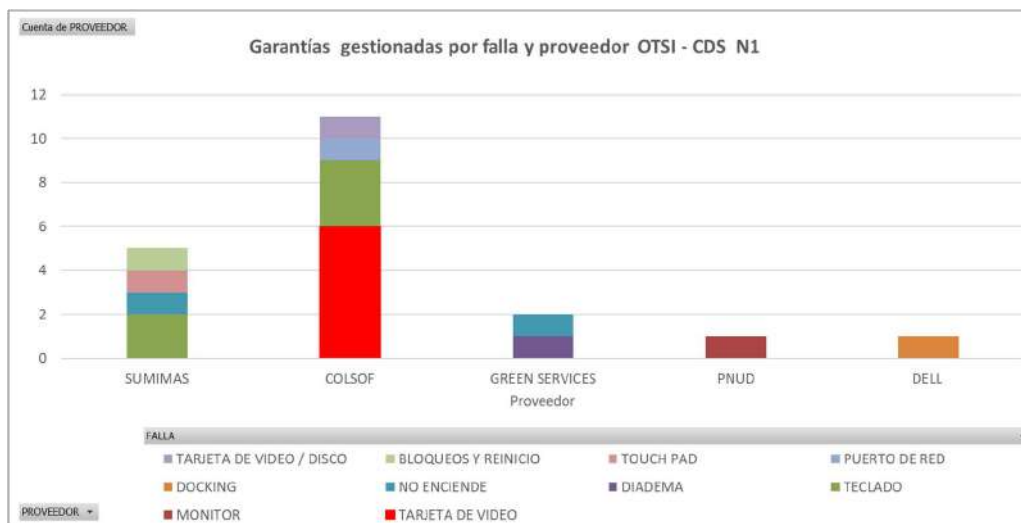


Ilustración 24 Tipificación de calidad en la gestión de garantías para el mes de agosto 2024.

16. Tickets reabiertos

De un total de 2.314 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 = $((2314-0) / 2314) * 100 = 100\%$

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%
JULIO 2024	0	2586	95%	100,00%
AGOSTO 2024	0	2314	95%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	2	2975		

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

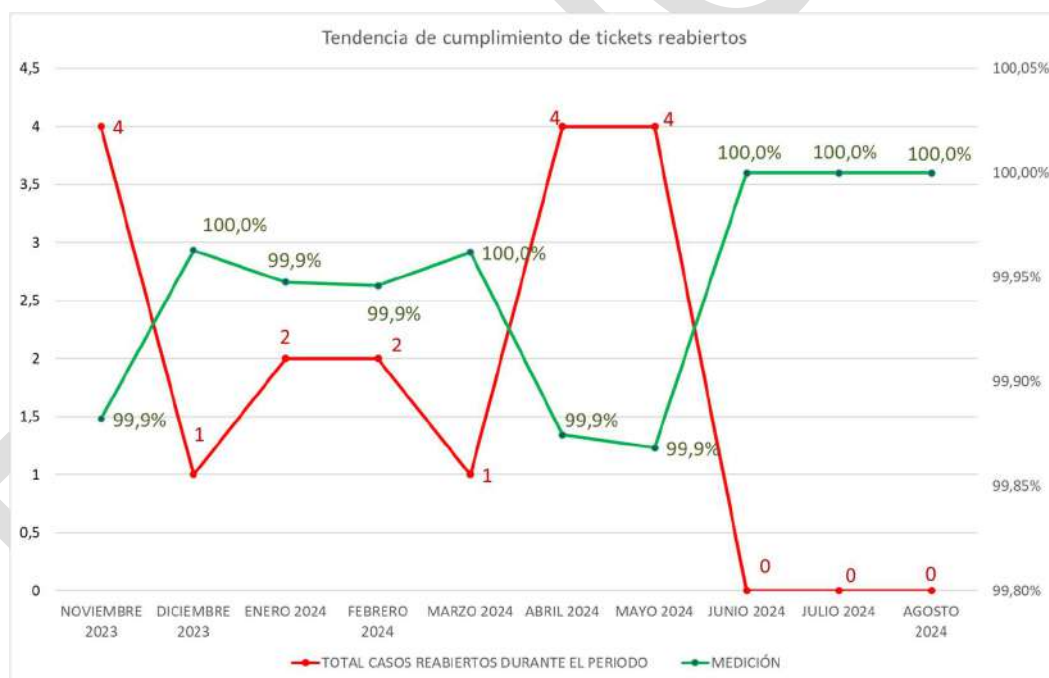


Ilustración 25 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de agosto 2024

17. Documentación ticket resuelto

Se evaluó la gestión documental de acuerdo con el formato y parámetros aprobados y requeridos por la entidad, el error más comúnmente ejecutado por los soportes es la falta de validación final de todos los campos de registro antes de dar solución al ticket, por el cual los posibles errores generados en el momento de la creación pasan sin filtro

en la culminación del servicio; por parte de SELCOMP, se continúa trabajando a diario con cada soporte identificando y corrigiendo sus falencias en particular.

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 = $(108/110) \times 100 = 98.18\%$

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%
JULIO 2024	195	200	95%	97,50%
AGOSTO 2024	108	110	95%	98,18%
TOTAL PROMEDIO	164	169		

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

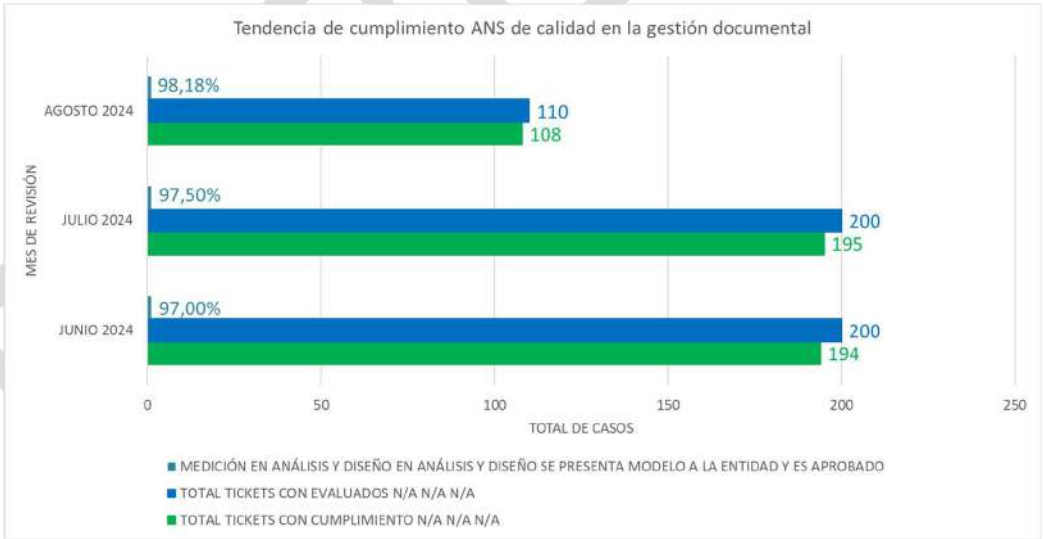


Ilustración 26 Cumplimiento de ANS de documentación de tickets para el mes de agosto 2024

E. INVENTARIO OTSI

Se registra en el inventario de la plataforma ITCA un total de 2,370 dispositivos aumentando y evidenciando que el mayor número de equipos en inventario son de tipo Desktop con el 41.6%. 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	473					473	19,96%
SERVIDOR FÍSICO		29				29	1,22%
EQUIPOS DNP			968	735	77	1780	75,11%
EQUIPOS PNUD				65	3	68	2,87%
EQUIPOS OPERADOR CDS			18	2		20	0,84%
EQUIPOS OPERADOR INFRAESTRUCTURA				0		0	0,00%
TOTAL	473	29	986	802	80	2370	100%
% REPRESENTATIVO POR TIPO DE DISPOSITIVO	19,96%	1,22%	41,60%	33,84%	3,38%		

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

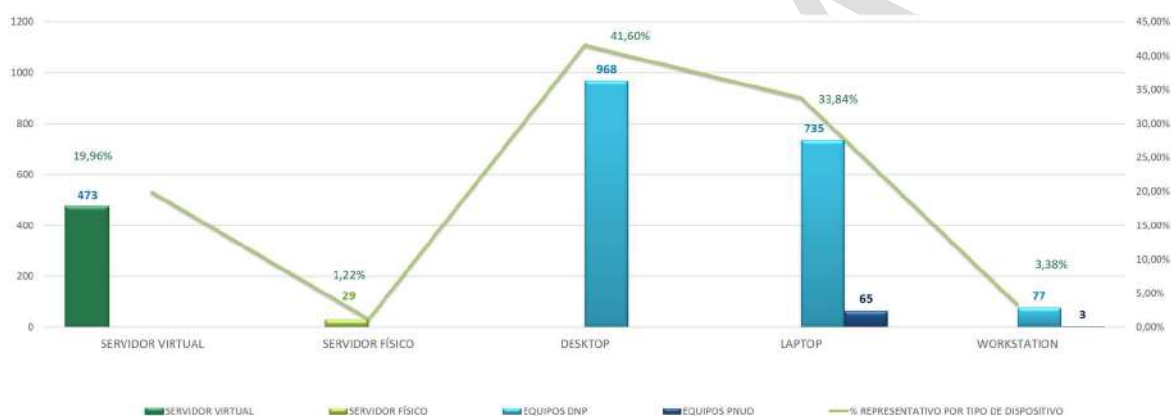


Ilustración 27 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de agosto 2024.

F. BASE DEL CONOCIMIENTO

Para el corte se corrigió y publicó nuevamente este instructivo de acuerdo con la solicitud de la entidad:

- CDS - Plantillas y contactos mesa de servicio

G. SERVICIOS MASIVOS

Para el periodo en revisión se realizó el acompañamiento al proveedor Pear Solutions en la ejecución de mantenimientos preventivos, de acuerdo con la novedad reportada:

OBJETIVO	Ejecutar el acompañamiento para la ejecución de mantenimientos preventivos Pear Solutions semana del 12 al 16 de agosto 2024
FECHAS DE CRONOGRAMA	No incluido en cronograma
FECHA REAL DE EJECUCIÓN:	12 al 16 de agosto 2024
RESULTADO	Culminado
USUARIOS/ EQUIPOS IMPACTADOS	35 equipos Workstation, ejecutado el 97.14% -34 equipos, 2.86%- 1 equipo sin intervención por disponibilidad del usuario.
OBSERVACIONES	n/a

Tabla 41 Resultados para la actividad masiva de acompañamiento a la ejecución de mantenimientos preventivos.

H. APOYOS ESPECIALES

Para el mes en revisión no se brindaron apoyos especiales.

I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

1. Estructura organizacional

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

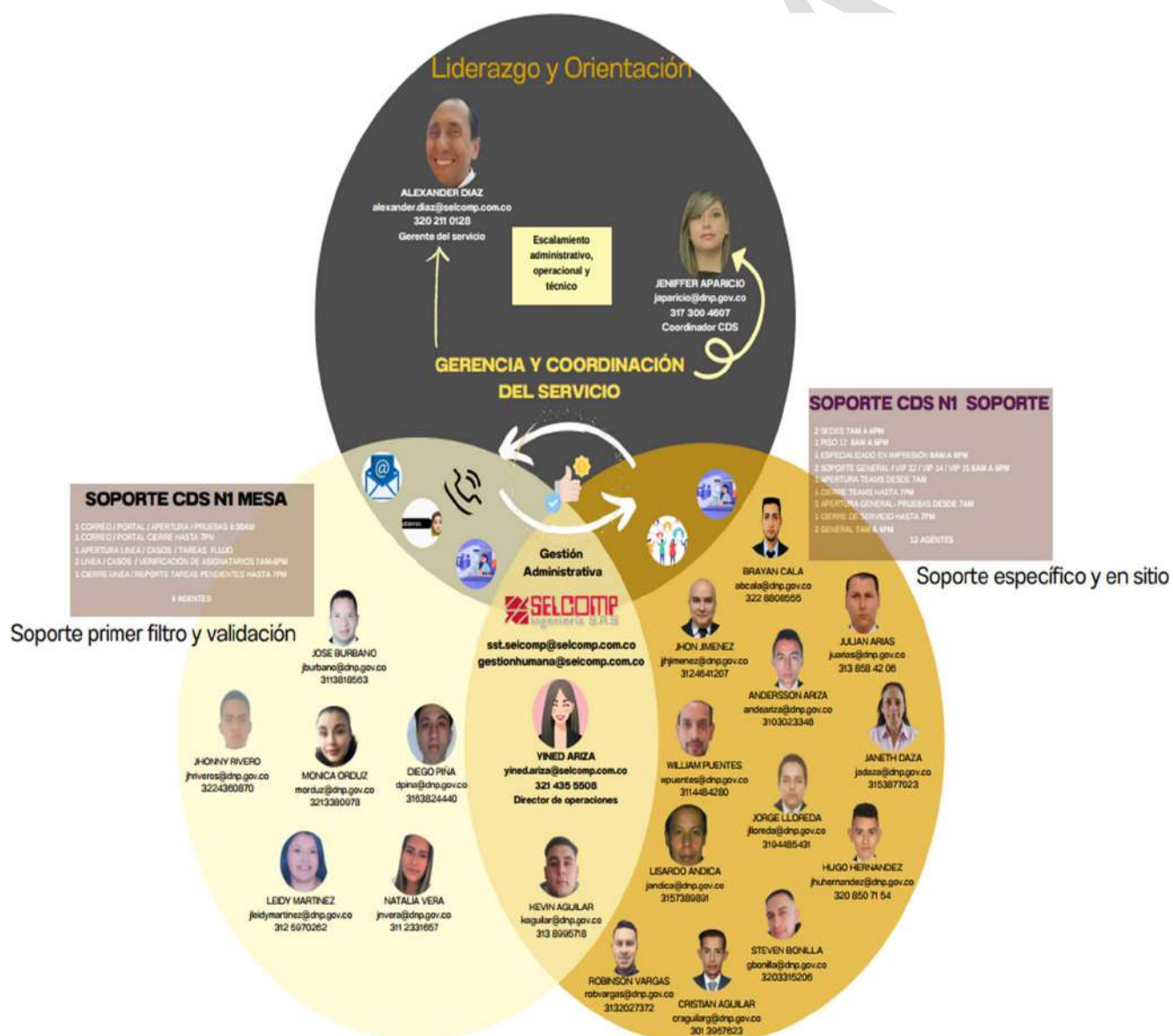


Ilustración 28 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte agosto 2024

2. Novedades del periodo

Para el periodo del 1 al 31 de agosto del 2024 no se presentaron novedades de personal.

RESUMEN DE NOVEDADES DE PERSONAL						
RECURSO	ROL	TIPO DE NOVEDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DÍAS TOTALES	OBSERVACIONES
No se reporta incapacidades para el periodo de corte						

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

J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES

1. Recomendaciones

De acuerdo con el 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:

- Ejecutar continuamente revisiones al inventario reportado en la herramienta de ITSM para detectar desviaciones a los procedimientos, entre estos: nombramiento de equipos erróneos y no uso de los equipos por parte de los usuarios manteniendo estos en las instalaciones del DNP, pero sin uso o en modo de trabajo en casa.
- Insistir a los 48 usuarios que no dieron la disponibilidad necesaria para la intervención del equipo laptop Dell LATITUDE 3340 para la migración de su sistema operativo de Windows 10 a Windows 11, pues este cambio ayuda a reducir las intervenciones de la mesa de servicio por fallas o degradaciones de los equipos.
- Reforzar con los funcionarios, contratistas y pasantes a través de la SARC de los compromisos y buen uso de los equipos institucionales, ya que en el marco de la actualización de software ejecutada se evidenciaron casos de usuarios que indican tener estaciones de trabajo asignadas, pero en total desconocimiento de su ubicación, estado y uso.

K. DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS

Los soportes con los que se realiza este informe de gestión, para el periodo comprendido entre 1 al 31 de agosto 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\9. AGOSTO 2024

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	AUTORES
[1]	[2024-08-07]	[Informe mensual operativo centro de servicios]	[Jeniffer Dayan Aparicio Neisa]



Obligación Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante:MHnacuñaNEFTALI ACUÑA RODRIGUEZ

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:03-01-01-000DNP GESTION GENERAL

Fecha y Hora Sistema:1/10/2024 12:00:00 p. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.											
Numero:	1143824	Fecha Registro:	2024-10-01		Unidad / Subunidad ejecutora:			03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada		Requiere DIP:		No	Tipo de DIP:		Nro. Compromiso:	249224
Valor Inicial:	103.787.595,00	Valor Total Operaciones:		0,00			Valor Actual:	103.787.595,00	Saldo x Ordenar:	103.787.595,00	
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	Valor Total Operaciones Moneda Original:			0,00			Valor Actual Moneda Original:	0,00	Saldo x Ordenar Moneda Original:	0,00
Valor Deducciones:	12.921.991,00	Valor Neto:	90.865.604,00				Valor IVA:	16.571.129,00	Nro. Cdp:	107624	
Valor Deducciones Moneda:	0,00	Valor Neto Moneda:	0,00				Atributo Contable:	05-NINGUNO	Comprobante Contable:	29804	
TERCERO											
Identificacion:	800071819	Razon Social:	SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)						Medio de Pago:	Abono en cuenta	
CUENTA BANCARIA											
Numero:	04307181902	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.					Tipo:	Corriente	Estado:	Activa
CUENTA X PAGAR					CAJA MENOR						
Numero:	585024	Tipo:	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	Identificacion:			Fecha de Registro:				
DOCUMENTO SOPORTE											
Numero:	28096		Tipo:	FACTURA				Fecha:	2024-10-01		
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO											
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO		FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
1104 OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN - OTSI	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		Nación	11	CSF	05-NINGUNO					
Total:											

Objeto:

CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 15, SERVICIO TECNOLÓGICO PARA EL DNP.

PLAN DE PAGOS				
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
000 DNP GESTION GENERAL	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-10-01	Generada	103.787.595,00

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	IDENTIFICACION	NOMBRE BENEFICIARIO	BASE GRAVABLE	TARIFA	VALOR DEDUCCION	SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 8999999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	87.216.466,00	0,966 %	842.511,00	842.511,00
2-01-04-01-03-01 RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	87.216.466,00	11,000 %	9.593.811,00	9.593.811,00
2-01-04-02-01-01 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - HONORARIOS	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	16.571.129,00	15,000 %	2.485.669,00	2.485.669,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Anexo Obligación

Usuario Solicitante:

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

MHnacuña

03-01-01-000

2024-10-01-3:48 p. m.

NEFTALI ACUÑA RODRIGUEZ

DNP GESTION GENERAL

ANEXO COMPROBANTE OBLIGACION									
Numero:	1143824	Fecha Registro:	2024-10-01	Unidad / Subunidad ejecutora:		03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada	Requiere DIP:	No	Nro. Compromiso:	249224	Nro. Cdp:	107624
Valor Inicial:	103.787.595,00	Valor Total Operaciones:		0,00		Valor Actual:	103.787.595,00	Atributo Contable:	05-NINGUNO
Valor Deducciones:	12.921.991,00	Valor Neto:	90.865.604,00			Saldo x Ordenar:	103.787.595,00	Comprobante Contable:	29804
TERCERO									
Identificacion:	800071819	Razon Social:	SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)					Medio de Pago:	Abono en cuenta
DOCUMENTO SOPORTE									
Numero:	28096		Tipo:	FACTURA			Fecha:	2024-10-01	

AFECTACIONES CONTABLES -Comprobante 29804 EPG066 - Registro Obligación Presupuestal con Deducciones con marca aplica usos contables			
Código	Descripción	Debe	Haber
240102001	Proyectos de inversión	0,00	90.865.604,00
243603001	Retenido	0,00	9.593.811,00
243625001	Retenido - a responsables del regimen común	0,00	2.485.669,00
243627001	Retenido	0,00	842.511,00
511179001	Honorarios	103.787.595,00	0,00
	Sumatoria	103.787.595,00	103.787.595,00

USOS PRESUPUESTALES								
ITEM DE AFECTACION DE GASTO						USOS PRESUPUESTALES		
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	VALOR	RUBRO	DESCRIPCION	VALOR
1104 OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN - OTSI	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	Nación	11	CSF	103.787.595,00	A-02-02-02-008-003-09	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, TÉCNICOS Y EMPRESARIALES N.C.P.	103.787.595,00

Objeto:	CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 15, SERVICIO TECNOLÓGICO PARA EL DNP.
---------	--



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante: MHDlopezv Dassy Lopez Velasquez
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL
Fecha y Hora Sistema: 2024-11-14-5:13 p. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL											
Número:	369193124	Fecha Registro:	2024-10-04		Unidad / Subunidad ejecutora:	03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada		Nro Obligación:	1143824	Comprobante Contable de la Generación:				
Fecha Máxima Pago:	2024-10-08	Código de Referencia:	04500035400369193124			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00		
Valor Bruto:	103.787.595,00	Valor Deducciones:	12.921.991,00			Valor Neto:	90.865.604,00	Saldo x Pagar:	0,00		
VALORES PAGADOS											
TRM Pago		Valor Bruto	103.787.595,00	Valor Deducciones	12.921.991,00	Valor Neto	90.865.604,00	Moneda Base Compra		Valor MBC	

REINTEGROS					
Números					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			
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN				Número:	123	Tipo:	Obligación Presupuestal
						Fecha:	2024-10-04

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS												
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
1104 OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN - OTSI / 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												
	Nación	11	CSF	103.787.595,00	0,00	103.787.595,00				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	8999999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	842.511,00	842.511,00	
2-01-04-01-03-01	RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	11,000 %	9.593.811,00	9.593.811,00	
2-01-04-02-01-01	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - HONORARIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	2.485.669,00	2.485.669,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
000 - DNP GESTION GENERAL	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-10-01	103.787.595,00	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)