



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: 1/07/2024 al 31/07/2024

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 6 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: 91960483
16/08/2024 11:42:02 a. m.

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 16/08/2024
--	-----------------------	---------------------

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: 16 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	27.589.108,00
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	0,00

Valor a pagar por DNP \$	0,00	Valor a pagar por SGR \$	27.589.108,00
--------------------------	------	--------------------------	---------------

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 16/08/2024
--	------------------------------	-------------------------

Autorizo el trámite para el pago por valor de 27.589.108,00 conforme lo señala la cláusula correspondiente el valor total y forma de pago.

Período comprendido entre: 1/07/2024 31/07/2024

Número de la factura (Únicamente para los proveedores de bienes y servicios que facturan) FE28041

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 16/08/2024 11:42:02 a. 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: ae3a2ff148cdb42ad41592f5a314e213d511f9402a99d845117e6d5216a6e018ea0fc3c1d1f4954f4e0da6583a8c84e

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
DIRECCION:	CL 26 13 19
TELEFONO:	3815000
NIT/C.C:	899999011 -0

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA		N°FE28041
FECHA	FECHA VENCIMIENTO	
14/8/2024	13/9/2024	
CONDICIONES DE PAGO		CRÉDITO 30 DÍAS

	Descripción Del Ítem	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
1	mst02--1 - IT-MS-04-2449-e- 1 Coordinador de Mesa de Servicios de TI MensualMayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona1_Coordinador de Mesa de Servicios de TI - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	1	3.292.604	3.292.604
2	mst02--2 - IT-MS-01-73-e- 12 Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 MensualMayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona1_ Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	1	14.919.892	14.919.892
3	mst02--3 - IT-MS-01-1-e- 6 Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_General -zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	1	4.971.628	4.971.628

La presente Factura de Venta se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio (Cód. de Cio art. 774) SIRVASE CANCELAR CON CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE SELCOMP INGENIERÍA SAS Ó REALIZAR TRANSFERENCIA - CUENTA CORRIENTE No 043-071819-02 DE BANCOLOMBIA	SUBTOTAL	23.184.124
	DESCUENTO	0
	SUBTOTAL-CON DESCTO	23.184.124
	IVA 19%	4.404.984
	ANTICIPO	0
SON:VEINTISIETE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIENTO OCHO PESOS CON CERO CVS M/CTE.	TOTAL	27.589.108

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

Observaciones: OC122017-23 DNP REGALIAS SERVICIO DEL 01 AL 31 DE JULIO 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: 14/08/2024 15:20:47
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, 14 de Agosto 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. 8 Julio 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	5
C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS	5
1. ESTADÍSTICAS GLOBALES	5
2. TICKETS ESCALADOS CON GESTIÓN COMPARTIDA DE LA OTSI	6
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	18
4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PERFIL EXIGIDO	19
5. ROTACIÓN MÁXIMA	20
6. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE UN NUEVO PERFIL	21
7. ENTREGA DE INFORMES DE OPERACIÓN Y GESTIÓN	22
8. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y/O LÍNEA CELULAR	23
9. ATENCIÓN DE CANAL EMAIL, WEB, CHAT EN LÍNEA CON AGENTE, CANALES DE AUTOGESTIÓN	25
a) Atención de canal email = 10 minutos	25
b) Atención de canal WEB = 5 minutos	26
c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto	27
d) Atención de canal CHATBOT = 5 minutos	28
10. RESOLUCIÓN DE TICKETS NIVEL 1	28
11. CIERRE DE TICKETS	29
12. ESCALAMIENTO DE TICKETS	31
13. RESOLUCIÓN DE TICKETS USUARIOS VIP	32
14. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD	33
15. CALIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS	35
16. TICKETS REABIERTOS	37
17. DOCUMENTACIÓN TICKET RESUELTO	38
E. INVENTARIO OTSI	39
F. BASE DEL CONOCIMIENTO	40
G. SERVICIOS MASIVOS	40
H. APOYOS ESPECIALES	40
I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	41
1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	41
2. NOVEDADES DEL PERIODO	41
J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES	42
1. RECOMENDACIONES	42
2. CONSIDERACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	42
K. DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS	43



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

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de julio 2024.	6
Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de julio 2024.....	8
Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de julio 2024.	9
Ilustración 4 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte julio 2024.....	15
Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de julio 2024.....	16
Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de julio 2024.	17
Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de julio 2024.....	18
Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de julio 2024.....	19
Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de julio 2024.....	20
Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de julio 2024.....	21
Ilustración 11 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de julio 2024.....	22
Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico para el mes de julio 2024.	24
Ilustración 13 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de julio 2024.	24
Ilustración 14 ANS consolidado para atención de canal email corte julio 2024.	25
Ilustración 15 ANS para atención de canal WEB para el mes de julio 2024.	26
Ilustración 16 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de julio 2024.....	27
Ilustración 17 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de julio 2024.....	28
Ilustración 18 ANS para resolución de tickets para el mes de julio 2024.	29
Ilustración 19 ANS para cierre de tickets para el mes de julio 2024.	30
Ilustración 20 ANS para escalamiento de tickets para el mes de julio 2024.	31
Ilustración 21 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de julio 2024.	32
Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de julio 2024.....	33
Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de julio 2024.....	35
Ilustración 24 Tipificación de calidad en la gestión de garantías para el mes de julio 2024.	36
Ilustración 25 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de julio 2024.....	37
Ilustración 26 Cumplimiento de ANS de documentación de tickets para el mes de julio 2024.....	38
Ilustración 27 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de julio 2024.	39
Ilustración 28 Equipos DELL LATITUDE 3340 pendientes por actualizar a WIN 11.	40
Ilustración 29 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte julio 2024.....	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. 8 Julio 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 julio del 2024.

2. Objetivo de la administración

Generar un informe de gestión sobre todos los servicios de la Coordinación de la Mesa de Servicios de TI, en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio del 2024.

3. Alcance

El informe de Gestión para este periodo incluye el estado de la coordinación de mesa de servicio contratado en la Orden de Compra No 122017 del 2023 entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y SELCOMP INGENIERÍA SAS, en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio del 2024.

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

B. INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

1. Propósito

Presentar el informe de gestión para el periodo comprendido entre 1 y el 31 de julio del 2024, de la coordinación de mesa de servicios para realizar la resolución de incidentes, solicitudes de servicio y soporte en sitio de primer nivel sobre los servicios de TI para del Departamento Nacional de Planeación DNP bajo las mejores prácticas de tecnología, en el marco de la orden de compra no 122017 del 2023 SELCOMP INGENIERÍA SAS.

2. Descripción general del servicio

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

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

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

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://centrodeserviciosp.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@dnp.gov.co
- Microsoft Teams para atención de chat [centrodeservicios@dnp.gov.co](https://www.dnp.gov.co)
- Chatbot de la intranet <https://www.dnp.gov.co/>

C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS

1. Estadísticas globales

Para el periodo de julio 2024 entre el 1 y el 31 la entidad recibió un total de 7.444 requerimientos, con 13.1% incidentes, 86.9% solicitudes y 0.0% problemas, fueron resueltos en total 6.546 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 2.586 tickets que equivalen al 34.74% de los servicios totales de la entidad, con una representación en la cifra global del DNP de 27.38% para incidentes y 35.85% para solicitudes; el centro de servicios gestionó y dio solución a 2.567 casos que representan el 99.27 % quedando en gestión 19 tickets; a nivel total de solicitudes se observa un aumento del

7.6% que equivalen a 184 casos respecto a la operación del mes de junio 2024, esto a causa de varios ingresos de usuarios nuevos a la entidad.

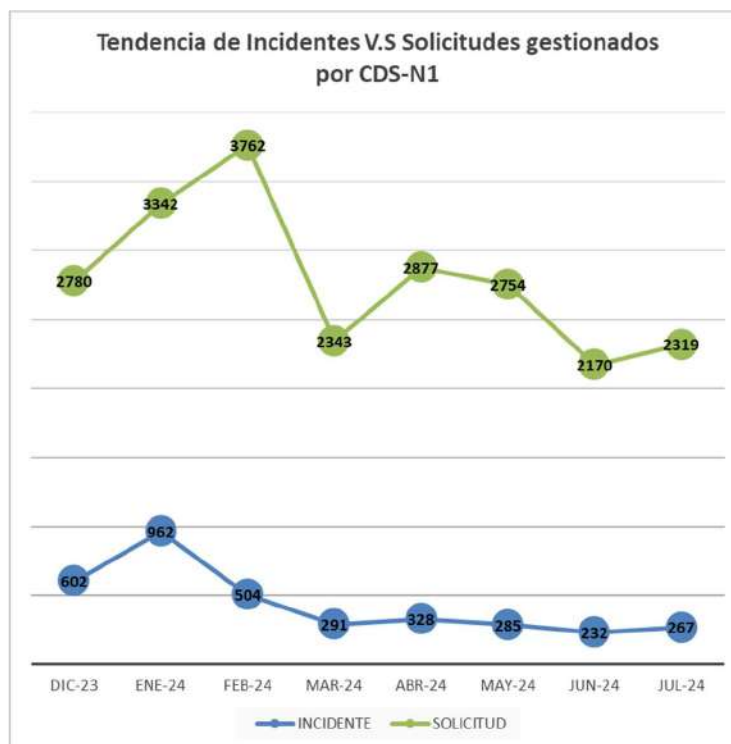


Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de julio 2024.

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1	267	27,38%	2319	35,85%		0,00%	2586	34,74%
GESTIÓN OTSI CDS- N2	86	8,82%	644	9,96%		0,00%	730	9,81%
GESTIÓN COMPARTIDA OTSI	333	34,15%	738	11,41%		0,00%	1071	14,39%
GESTIÓN DIRECTA DNP	289	29,64%	2768	42,79%		0,00%	3057	41,07%
TOTAL	975		6469		0			
	13,10%	100,00%	86,90%	100,00%	0,00%	0,00%	7444	100,00%

Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de julio 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 14.39 % con 1.071 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:



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. 8 Julio 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

TOP 10 DE CATEGORÍAS EN GESTIÓN COMPARTIDA CON LA OTSI	
GRUPO	TOTAL TICKETS
OTSI-GGSI-SISGESTION	269
OTSI-GGU-CMDB	251
DNP-INGRESOS USUARIOS DNP	169
OTSI-GGIT-OFFICE 365	62
OTSI-SARC-CONCEPTOS	52
TÉCNICOS HW USUARIO FINAL	41
OTSI-GPGT	41
OTSI-GGU-ITSM	38
OTSI-GGSI-PORTALES WEB	31
OTSI-GGSI-CURSOS VIRTUALES	27
OTSI-GGIT-BD SQL	22
TOTAL	962

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

3. Gestión del centro de servicios

La gestión del centro de servicios se realizó sobre un total de 2.586 tickets, 1.148 casos fueron resueltos por el grupo de mesa que representa el 44.39 % y 1.438 casos fueron atendidos por el grupo de soporte en sitio que representa el 55.61%; así mismo se evidencia que el 10.32% de los requerimientos fueron incidentes y 89.68 % 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	22	8,24%	1126	48,56%	0	0,00%	1148	44,39%
GESTIÓN OTSI CDS- N1 SOPORTE	245	91,76%	1193	51,44%	0	0,00%	1438	55,61%
TOTAL	267		2319		0		2586	
	10,32%	100,00%	89,68%	100%	0%	0		100,00%

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

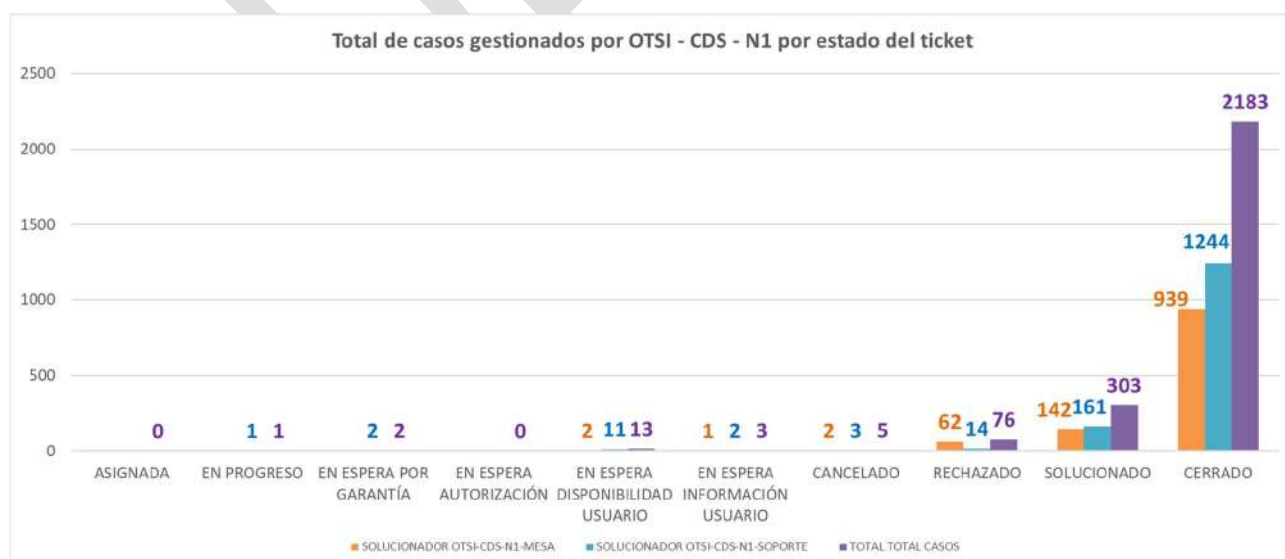


Tabla 5 Distribución general de tickets por estado CDS N1 para el mes de julio 2024.

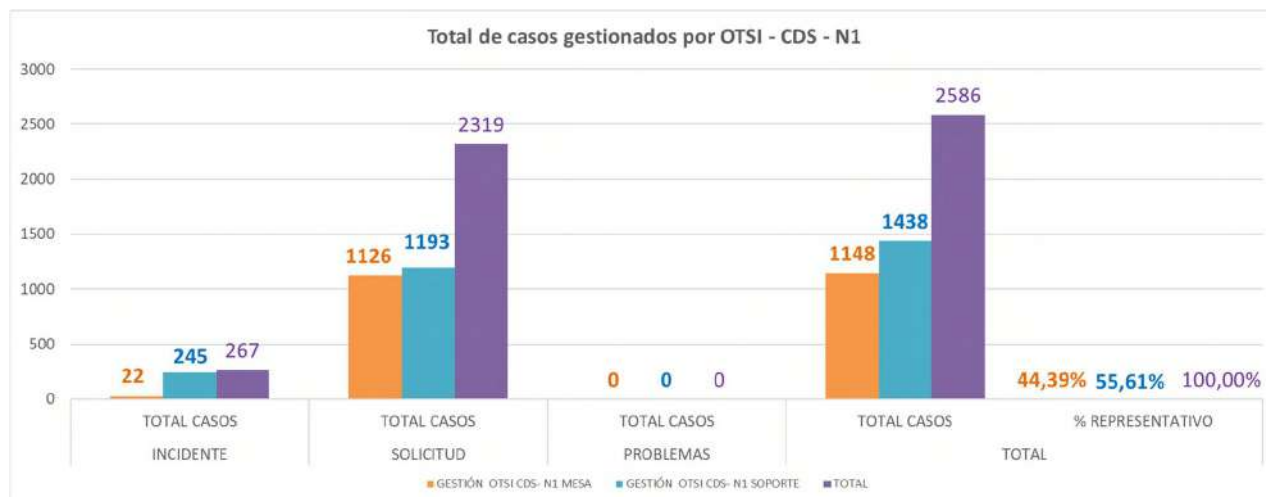


Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de julio 2024.

a) Origen de recepción de las solicitudes

El total de casos registrados durante el mes de servicio fue de 2.586, donde se evidencia que los medios más utilizados por los funcionarios son: el correo electrónico con un 34.18 %, el canal telefónico con un 33.53%, y el chat de Teams con un 18.64%; 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	49	835	884	34,18%
LLAMADA	92	775	867	33,53%
TEAMS	86	396	482	18,64%
WEB	24	159	183	7,08%
CONTACTO DIRECTO	16	135	151	5,84%
TAREA MASIVA		18	18	0,70%
CHATBOT		1	1	0,04%
TOTAL	267	2319	2586	65,82%
	10,32%	89,68%		

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

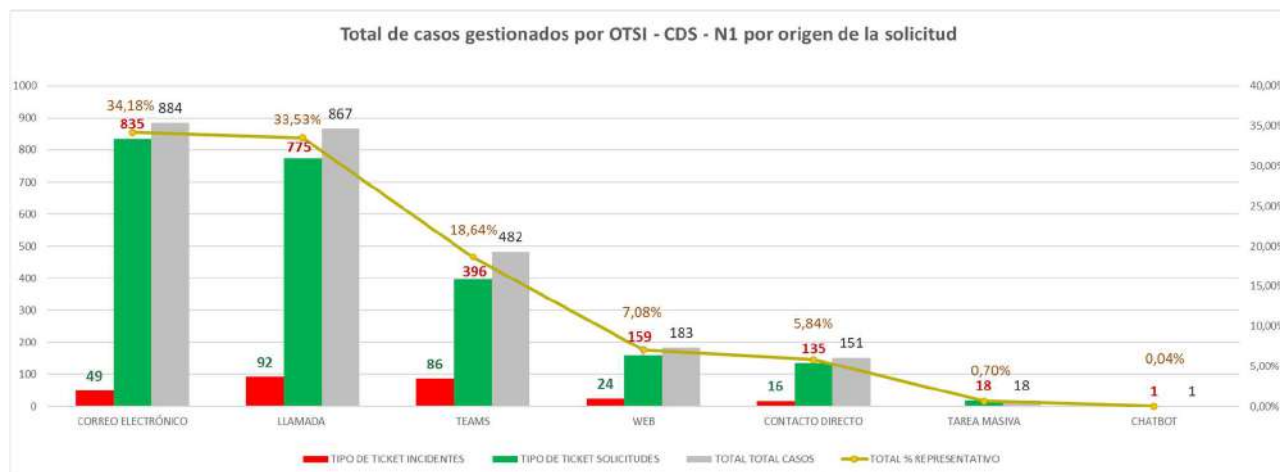


Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de julio 2024.

b) Gestión de Incidentes

01. Incidentes por estados

Durante el periodo del 1 al 31 de julio del 2024, se gestionaron 267 incidentes, 22 corresponden a incidentes gestionados por Mesa de Servicios y 245 gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 261 de servicios solucionados para una efectividad del 97.75%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA		0,00%
EN PROGRESO		0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA	2	0,75%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN		0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	2	0,75%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	2	0,75%
CANCELADO		0,00%
RECHAZADO	4	1,50%
SOLUCIONADO	34	12,73%
CERRADO	223	83,52%
TOTAL	267	100,00%

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

02. Incidentes abiertos

Para el periodo de corte se registran 6 tickets pendiente de gestión:

- 239203, El ticket fue generado el 26/07/2024 5:48:50 p. m, corresponde a una falla de SharePoint que no se ha pedido validar con el usuario por disponibilidad.
- 239664, El ticket fue generado el 29/07/2024 3:16:40 p. para la revisión de una diadema por fallas, se está validando el escalamiento a gestión de garantías por cuanto es un dispositivo nuevo.

- 240456, El ticket fue generado el 31/07/2024 4:58:25 p. m. para revisión del aplicativo MS office por fallas de bloqueo, en espera de disponibilidad del usuario.
- 240405, El ticket fue generado el 31/07/2024 3:39:14 p. m. por falla en pantalla, se está realizando el proceso para escalamiento de garantía.
- 240377, El ticket fue generado el 31/07/2024 2:54:09 p. m. por fallas en un equipo de impresión, se dio solución el mismo día, pero se dejó la máquina en pruebas y verificación del usuario solicitante.
- 240366, El ticket fue generado el 31/07/2024 2:34:43 p. m. por fallas del sistema operativo, en espera de disponibilidad del usuario para dar gestión a la solicitud.

03. Top de incidentes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de julio del 2024, fueron gestionados un total de 267 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 68.91% del total con 184 tickets:

TOP 10 DE CATEGORÍAS DE INCIDENTES		
CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	50	18,73%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	35	13,11%
CDS.Soporte de Impresión y Escaneo.Error - Falla.	20	7,49%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	17	6,37%
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	15	5,62%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Office 365	11	4,12%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Office Otros	10	3,75%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN	9	3,37%
CDS.Hardware Usuario Final.Monitor	9	3,37%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Conexión Remota	8	3,00%
Total	184	68,91%

Las categorías con más participación son:

* 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:

Categoría	Síntoma	Cantidad de casos
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	Bloqueo	4
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	Dañio	5
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	Equipo No Enciende	10
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	Error Conexión	10
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	Error Sistema Operativo	1
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	Falla de Conectividad	1
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	Indisponibilidad	17
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	Ruido del sistema	1
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	Uso elevado de la CPU	1

* CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño, estos reportes corresponden a degradación y/o fallas en el sistema operativo de los equipos, por parte del soporte técnico se ejecuta procesos de mantenimiento lógico y restauración de la funcionalidad, se sigue evidenciando malas practicas por partes de los usuarios al no apagar el equipo incluso en tiempo de hasta 1 mes.

Categoría	Síntoma	Cantidad de casos
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	Bloqueo	5
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	Equipo con bloqueo general	9
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	Equipo No Enciende	1
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	Error Aplicativo	1
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	Error Conexión	1
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	Error Sistema Operativo	7
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	Lentitud	7
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	Mensaje de error	3
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	No se ha podido iniciar la sesión	1

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

04. Top de incidentes por usuario

El top 10 de usuarios con más incidentes reportados en el centro de servicios representan el 13.48 % del total y 36 tickets:

- Para los reportes de la funcionaria Bellaniris Avila se encontró que el equipo asignado nuevo, marca DELL LATITUDE 3340, se encontraba en sistema operativo WIN 10, por lo cual se procedió a agendar con la usuaria la actividad de actualización, dejando el equipo operativo y reduciendo la generación de incidentes por reporte de falla.

- Para los otros usuarios y de acuerdo con el análisis y revisión realizados no se evidencian casos repetitivos de la misma falla, por el contrario, se evidencia que las fallas reportadas obedecen a diferentes elementos de configuración, aplicativos o sistemas de información.

TOP 10 DE USUARIOS SOLICITANTES PARA INCIDENTES					
TICKET	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO	GRUPO QUE REALIZA LA GESTIÓN	Síntoma	Incidente
Avila Bermúdez Bellaniris	5	1,87%	Avila Bermudez Bellaniris	Bloqueo	1
			Avila Bermudez Bellaniris	Equipo con bloqueo general	1
			Avila Bermudez Bellaniris	Error Aplicativo	2
			Avila Bermudez Bellaniris	Error Sistema Operativo	1
Gonzalez Villalobos Olga Yolanda	4	1,50%			
Garzón Castaneda Neyla Jakqueline	4	1,50%			
Duran Castro Viviana Rocío	4	1,50%			
Ariza Quitian Christian Andres	4	1,50%			
Gonzalez Rocha Alba Ruby	3	1,12%			
Herrera Gutierrez Edilberto	3	1,12%			
Girón Bermúdez John Jairo	3	1,12%			
Alvarez Forero Luisa Fernanda	3	1,12%			
Gomez Hector	3	1,12%			
	36	13,48%			

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

05.Incidentes Mayores

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

TICKET	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	OBSERVACIONES	SOLUCIÓN
234225	08/07/2024 11:00:07	Solucionado	Se reportan fallas en el canal de internet de toda la sede, con afectación general de red LAN	El equipo de infraestructura atendió la falla masiva, se presentó afectación del canal de Internet en el DNP por falla general del proveedor Internexa, lo cual afectó la conexión de red LAN, así como otros aplicativos misionales alojados en server que dependían de esta comunicación. La falla fue mitigada.
236517	18/07/2024 08:59:54	En progreso	Se reporta falla de acceso a la intranet de la entidad http://intranet.dnp.gov.co/	El especialista de portales WEB gestionó la solicitud, restableciendo el servicio.
1				

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

06.Gestión de Problemas

Para el mes de operación del 1 al 31 de julio 2024, no se gestionaron incidentes mayores.

c) Gestión de Solicitudes

01. Solicitudes por estados

Durante el periodo del 1 al 31 de julio del 2024, se gestionaron 2.319 solicitudes, 1.126 corresponden a solicitudes gestionados por Mesa de Servicios y 1.193 solicitudes gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 2.306 de servicios solucionados, para una efectividad del 99.44 %:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA		0,00%
EN PROGRESO	1	0,04%
EN ESPERA POR GARANTÍA		0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN		0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	11	0,47%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	1	0,04%
CANCELADO	5	0,22%
RECHAZADO	72	3,10%
SOLUCIONADO	269	11,60%
CERRADO	1960	84,52%
TOTAL	2319	100,00%

Tabla 11 Solicitudes gestionadas por CDS N1 por estado para el mes de julio 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	238869	El ticket fue generado el 26/07/2024 8:19:27 a. m., está aun en seguimiento debido a la disponibilidad de la funcionaria para recibir la información y conclusión de la solicitud.
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	240085	El ticket fue generado el 30/07/2024 2:59:11 p. m. y se está a la espera de disponibilidad del usuario para poder realizar la pruebas indicadas por el administrador de Ms office 365
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	240384	El ticket fue generado el 31/07/2024 3:02:51 p. m, se está validando con el funcionario solicitante el proceso de backups de usuarios inactivos.
EN PROGRESO	240487	El ticket fue generado el 31/07/2024 7:01:57 p. m., finalizada la hora de cierre de atención del mes de julio 2024, se agenda atención para el jueves 1 de agosto 2024.
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	240458	El ticket fue generado el 31/07/2024 5:01:52 p. menú espera de disponibilidad del usuario para realizar la intervención
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	240439	El ticket fue generado el 31/07/2024 4:40:25 p. m. corresponde a la solicitud de acompañamiento para generación de backup, en espera de disponibilidad del usuario para realizar la intervención
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	240406	El ticket fue generado el 31/07/2024 3:39:49 p. m. para la configuración de token y en espera de disponibilidad del usuario para realizar la intervención
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	240341	El ticket fue generado el 31/07/2024 12:51:12 p. para la configuración de conexión remota en una estación, en espera de disponibilidad del usuario para realizar la intervención
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	240251	El ticket fue generado el 31/07/2024 10:28:13 a. m. para la actualización del sistema operativo, en espera de disponibilidad del usuario para realizar la intervención
Total	13	

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

03. Top de solicitudes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de julio del 2024, fueron gestionados 2.319 solicitudes por la Mesa de Servicio Nivel 1, se pueden identificar en el top 10 las siguientes categorías con un porcentaje de participación al 60.37 %:

1. En primer lugar, con el 10.44 % se encuentra **CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento. Sisbén**: estas solicitudes se presentan de forma masiva y corresponden a requerimientos externos pidiendo información del sistema SISBÉN, el centro de servicios da un manejo informativo compartiendo con el usuario los medios autorizados de contacto.
2. En segundo lugar, con el 10.39 % 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.
3. En tercer lugar, con el 8.58 % 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.

TOP 10 DE CATEGORÍAS DE SOLICITUDES			
CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO	
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	242	10,44%	
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	241	10,39%	
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	199	8,58%	
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	152	6,55%	
CDS.Usuario Final.IMAC.Conexión - Desconexión Movimiento de Equipo	123	5,30%	
CDS.Usuario Final.Cierre por duplicidad	107	4,61%	
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	105	4,53%	
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN	96	4,14%	
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña	70	3,02%	
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	65	2,80%	
Total	1400	60,37%	

Categoría	Tipo de Acción-Reparación	Solicitud
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	Configurar	1
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	Indicar Manejo	2
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	Indicar Procedimiento	239

Categoría	Tipo de Acción-Reparación	Solicitud
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	Acompañamiento Técnico	2
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	Configurar	2
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	Indicar Manejo	7
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	Indicar Procedimiento	228
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	(en blanco)	2

Categoría	Tipo de Acción-Reparación	Solicitud
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	Acompañamiento Técnico	1
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	Actualizar	2
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	Configurar	1
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	Desbloqueo	185
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	Indicar Procedimiento	10

Categoría	Tipo de Acción-Reparación	Solicitud
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	Acompañamiento Técnico	8
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	Actualizar	2
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	Ajustar Conexiones	10
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	Conexión - Configuración de periféricos	26
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	Configurar	12
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	Configurar Línea Base	50
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	Configurar Perfil	32
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	Indicar Procedimiento	2
CDS.Usuario Final.IMAC.Instalación de Equipo	Instalar	10

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

04. Top de solicitudes por usuario

Los usuarios con más solicitudes reportadas en el centro de servicios son los siguientes, que representan el 31.65 % del total:

- En primer lugar, el usuario **Ciudadano consulta** con el 23.80 % 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 1.21%, 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 **Carvajal García Claudia Patricia** con el 1.12%, quien es la secretaria de la DSEC-SDC 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	552	23,80%	GRUPO QUE REALIZA LA GESTIÓN
Nieto Alcala Catalina Alejandra	28	1,21%	Categoría
Carvajal García Claudia Patricia	26	1,12%	Solicitud
Alcazar Gonzalez Juliet Angelica	26	1,12%	
Romero Castaneda Diego Felipe	22	0,95%	
Pulido Laguado Laura Milena	19	0,82%	
Sánchez Gacharna Sandra Esperanza	18	0,78%	
Gomez Ortiz Diana Maria	16	0,69%	
Padilla Palomino Francisco Javier	14	0,60%	
Aparicio Neisa Jeniffer Dayan	13	0,56%	
Total	734	31,65%	

Tabla 14 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por usuario para el mes de julio 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 julio 2024 tuvo el promedio más alto de solicitudes a lo largo de la ejecución del contrato, debido al ingreso masivo de funcionarios, las 3 tareas con flujo de servicio más ejecutadas por la mesa fueron:

- Actualización de lista de escáner
- Entrega de Credenciales
- Configuración de perfil



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. 8 Julio 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

GESTIÓN DE TAREAS CON WORKFLOW								TOTAL TICKETS
TAREA EJECUTADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	
Actualización lista escáner	105	230	60	55	19	12	321	802
Configuración Perfil	104	191	49	52	42	16	302	756
Entrega de credenciales y acceso VPN	103	214	58	45	13	6	314	753
Revisión Técnica	60	15	87	63	28	45	19	317
Verificación de concepto	57	7	50	63	1	20	19	217
Instalación de SW	12	33	24	21	12	12	16	130
Configuración Perfil - VPN	6	41	14	13	6	6	35	121
Verificación Consumibles de Impresión	7	5	6	5	3	5	3	34
Instalación - Cambio de consumibles	7	5	6	5	3	5	3	34
Validar Remitente Usuario-Jefe	2		1	6	8	2	14	33
Restaurar Backup - Backup PC	2			6	8	2	11	29
Configurar acceso remoto-VPN	2	1	1	1		2		7
TOTAL TICKETS	467	742	356	335	143	133	1057	3233
	14,4%	23,0%	11,0%	10,4%	4,4%	4,1%	32,7%	

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

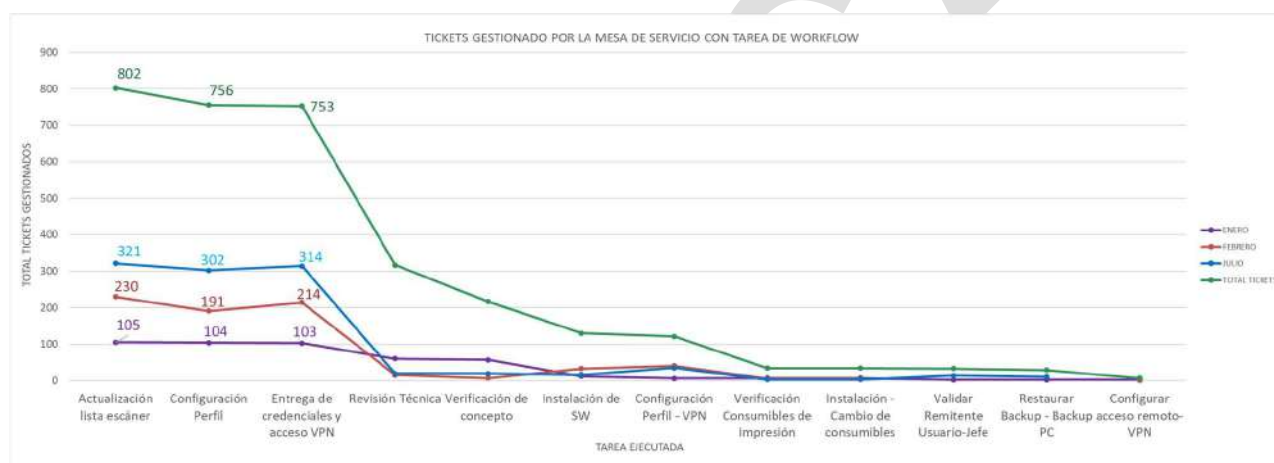


Ilustración 4 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte julio 2024.

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 julio 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%
TOTAL PROMEDIO	1	0		

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

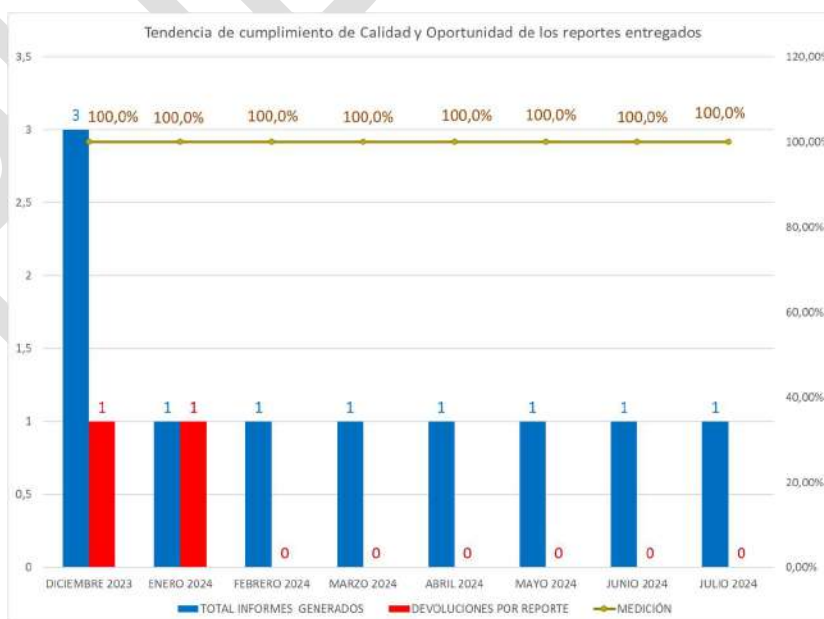


Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de julio 2024.

2. Rendimiento del perfil contratado

Se registra un total de 6 actividades ejecutadas para el periodo en concordancia con el cronograma.

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

META: 100%

MEDICIÓN: $(6/6) * 100 = 100\%$

PERIODO	TOTAL ACTIVIDADES EJECUTADAS	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	19	19	100%	100%
ENERO 2024	15	15	100%	100%
FEBRERO 2024	23	23	100%	100%
MARZO 2024	18	18	100%	100%
ABRIL 2024	14	14	100%	100%
MAYO 2024	9	9	100%	100%
JUNIO 2024	6	6	100%	100%
JULIO 2024	6	6	100%	100%
TOTAL PROMEDIO	14	14		

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

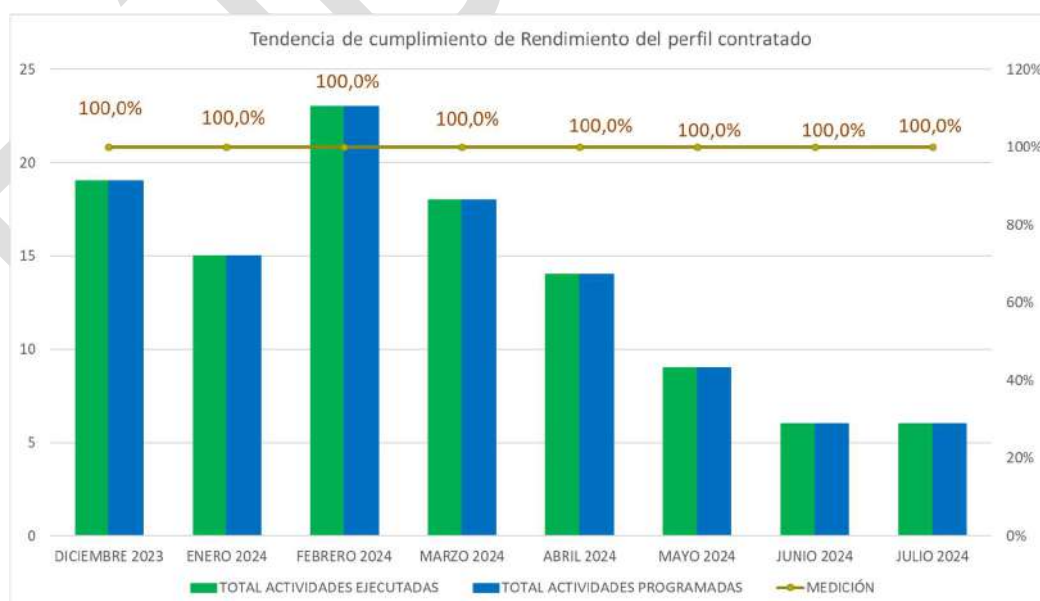


Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de julio 2024.

3. Puntualidad del perfil contratado

Se registra un total de 6 actividades ejecutadas en los tiempos pactados en el cronograma para el periodo

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

META: 100%

MEDICIÓN: $(6/6) * 100 = 100\%$

PERIODO	TOTAL ACTIVIDADES EJECUTADAS	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	19	19	100%	100%
ENERO 2024	15	15	100%	100%
FEBRERO 2024	23	23	100%	100%
MARZO 2024	18	18	100%	100%
ABRIL 2024	14	14	100%	100%
MAYO 2024	9	9	100%	100%
JUNIO 2024	6	6	100%	100%
JULIO 2024	6	6	100%	100%
TOTAL PROMEDIO	14	14		

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

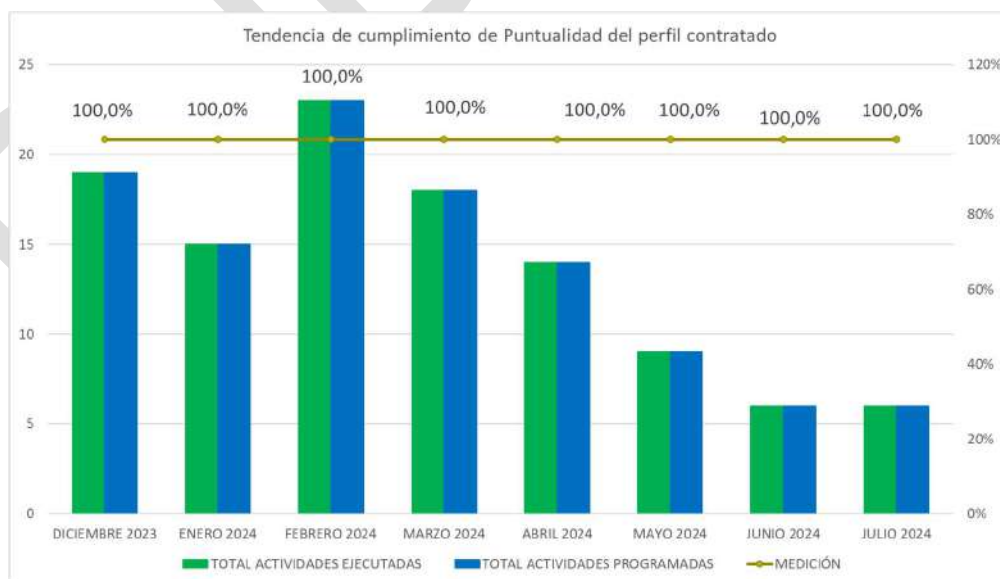


Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de julio 2024.

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%
TOTAL PROMEDIO	3	0		

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



Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de julio 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%
TOTAL PROMEDIO	1			

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

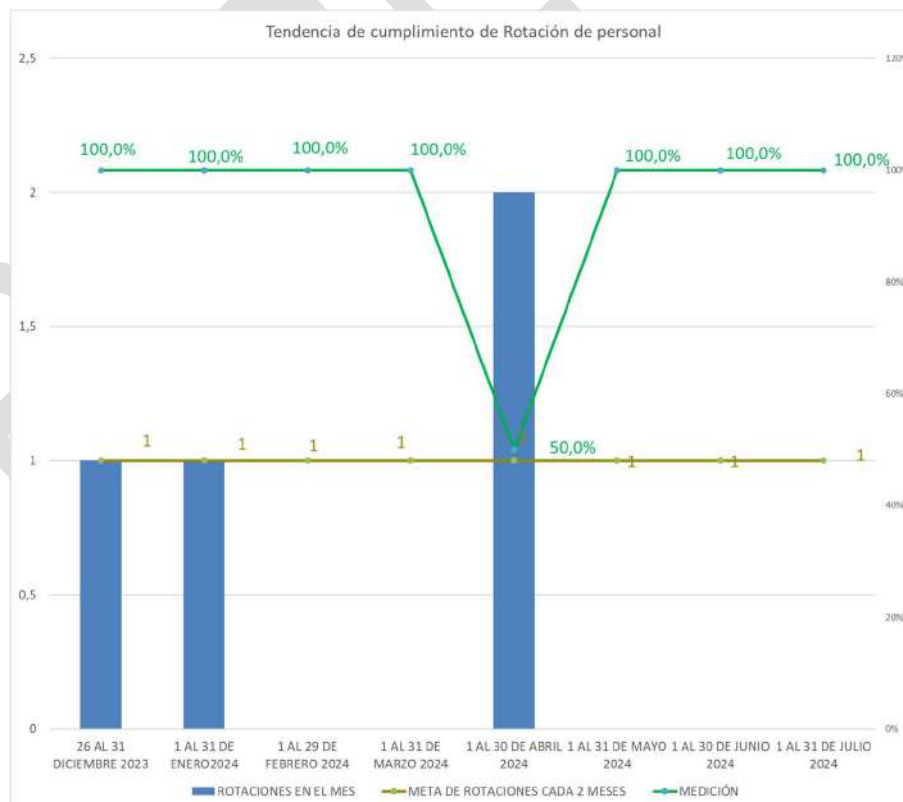


Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de julio 2024.

6. Tiempo de asignación de un nuevo perfil

Para el mes de julio 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%
TOTAL PROMEDIO	1	3		

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



Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de julio 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 formas 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%
TOTAL PROMEDIO	1	1		

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

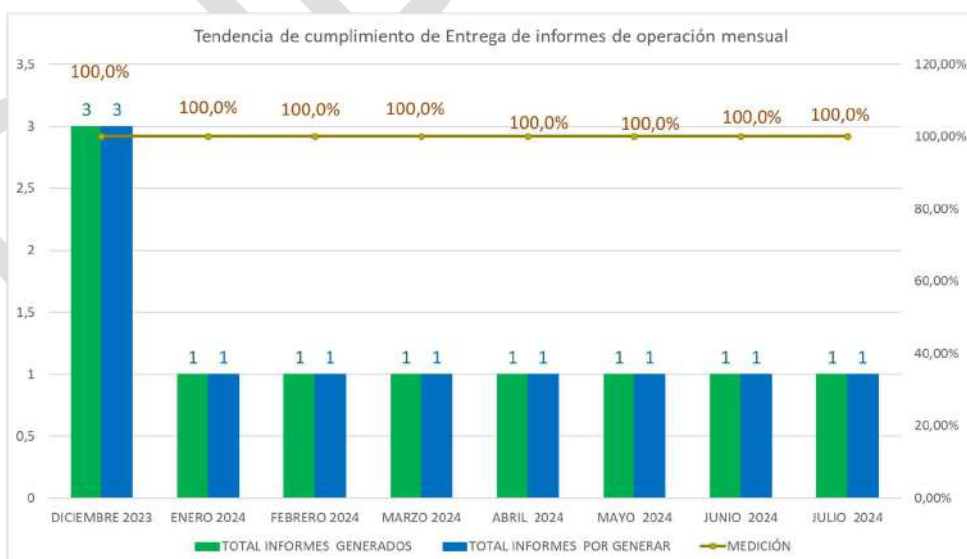


Ilustración 11 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de julio 2024

8. Atención canal telefónico y/o línea celular

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

MÉTRICA = (1488/1528) *100=97,38%

META: 80%

Se recibieron un total de 1,528 llamadas para gestión de la mesa de servicio de las cuales se realizó el descarte de 63 de acuerdo con la novedad reportada:

DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN LOS TIEMPOS (HASTA 10 SEGUNDOS)	1425	93,26%
LLAMADAS CONTESTADAS DESPUÉS DE LOS 10 SEGUNDOS	35	2,29%
LLAMADAS ABANDONADAS	5	0,33%
LLAMADAS DESCARTADAS POR FALLA DE CONECTIVIDAD DEL 8 DE JULIO 10 A 12PM (NO INGRESARON AL SISTEMA)	14	0,92%
LLAMADAS DESCARTADAS POR DÍA FESTIVO 1 DE JULIO	3	0,20%
LLAMADAS DESCARTADAS POR DÍA FESTIVO 20 DE JULIO	3	0,20%
LLAMADAS DESCARTADAS POR ABANDONO DEL SOLICITANTE ANTES DE 10 SEGUNDOS	43	2,81%
TOTAL	1528	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	101	99	2	98,02%	100,00%
08:00:00 - 08:59:59	151	142	9	94,04%	100,00%
09:00:00 - 09:59:59	221	213	8	96,38%	100,00%
10:00:00 - 10:59:59	238	231	7	97,06%	100,00%
11:00:00 - 11:59:59	168	165	3	98,21%	100,00%
12:00:00 - 12:59:59	91	88	3	96,70%	100,00%
13:00:00 - 13:59:59	46	45	1	97,83%	100,00%
14:00:00 - 14:59:59	166	162	4	97,59%	100,00%
15:00:00 - 15:59:59	130	129	1	99,23%	100,00%
16:00:00 - 16:59:59	122	120	2	98,36%	100,00%
17:00:00 - 17:59:59	57	57	0	100,00%	100,00%
18:00:00 - 18:59:59	37	37	0	100,00%	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	1528	1488	40	97,38%	2,69%

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

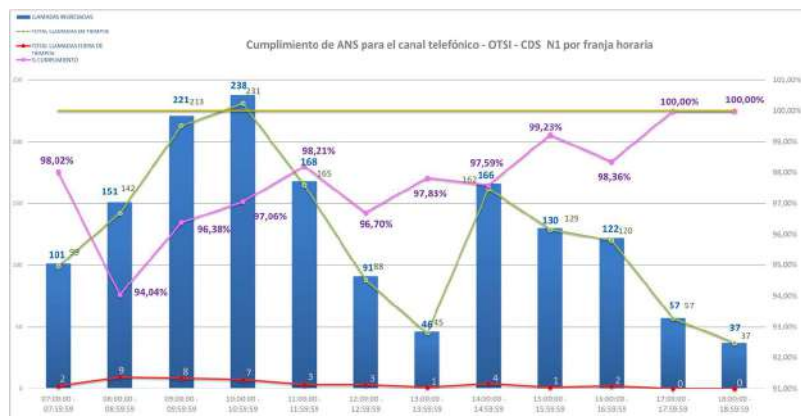


Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico para el mes de julio 2024.

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%
TOTAL PROMEDIO	1370	1504		

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

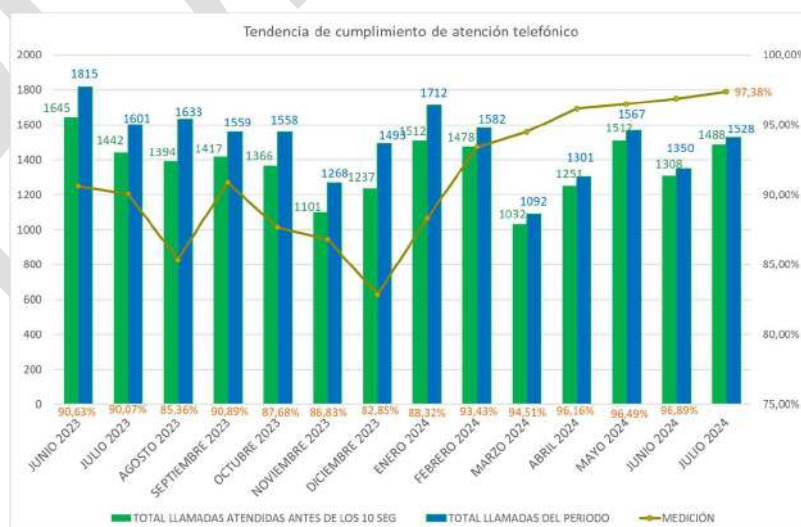


Ilustración 13 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de julio 2024.

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 884 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 877 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 = $(877/884) * 100 = 99,21\%$

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%
TOTAL PROMEDIO	1273	1334		

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

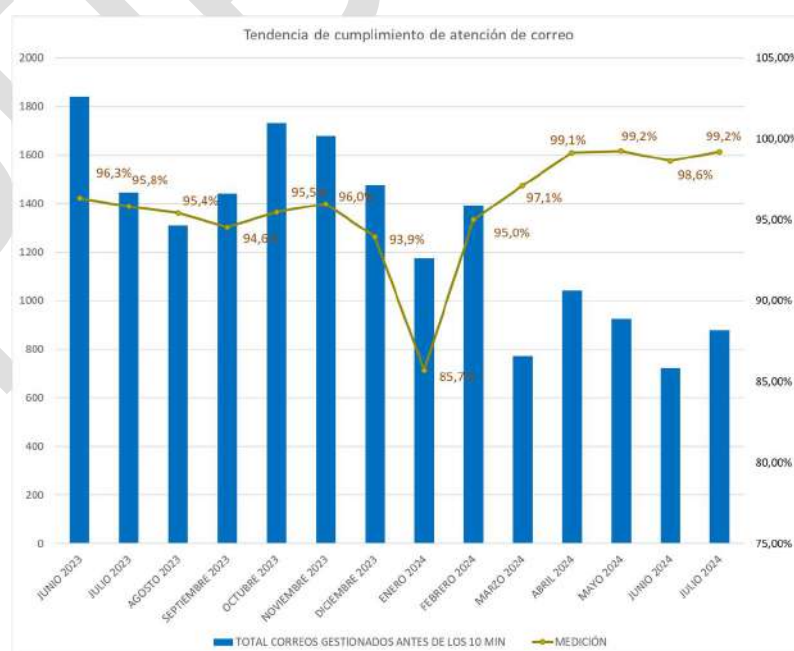


Ilustración 14 ANS consolidado para atención de canal email corte julio 2024.

b) Atención de canal WEB = 5 minutos

De un total de 173 tickets registrados para atención de N1, se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 173 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 = $(173/173) * 100 = 100\%$

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%
TOTAL PROMEDIO	97	112		

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

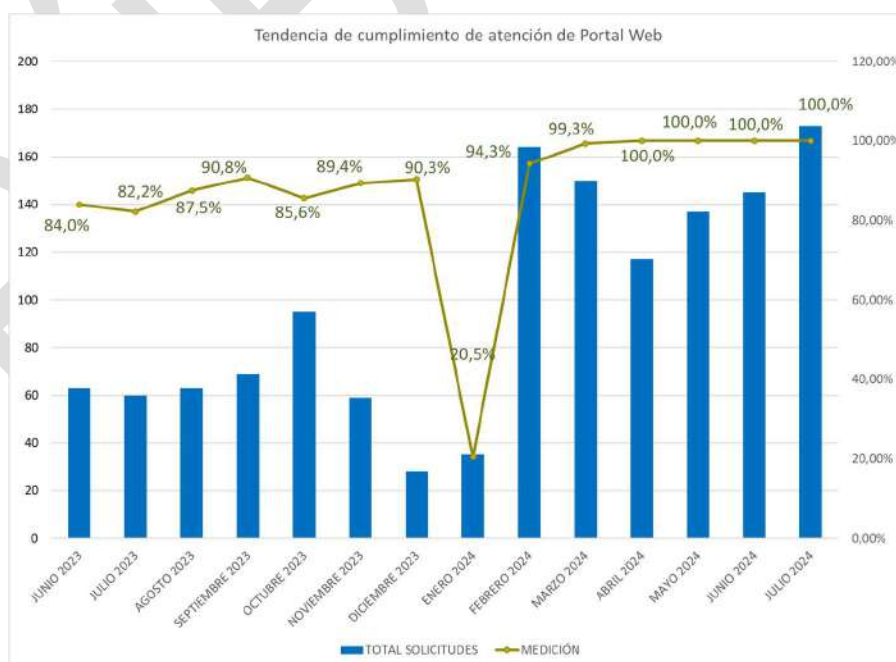


Ilustración 15 ANS para atención de canal WEB para el mes de julio 2024.

c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto

De un total de 482 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos establecidos para un total de 480 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 = (480/482) *100=99,59%

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%
TOTAL PROMEDIO	533	559		

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

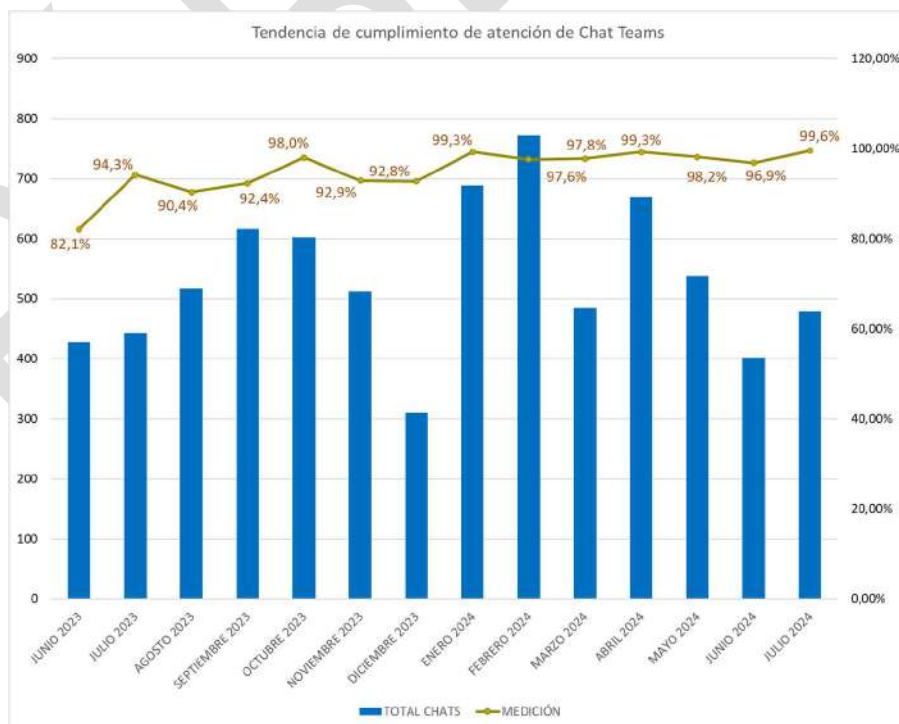


Ilustración 16 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de julio 2024.

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%
TOTAL PROMEDIO	3	4		

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

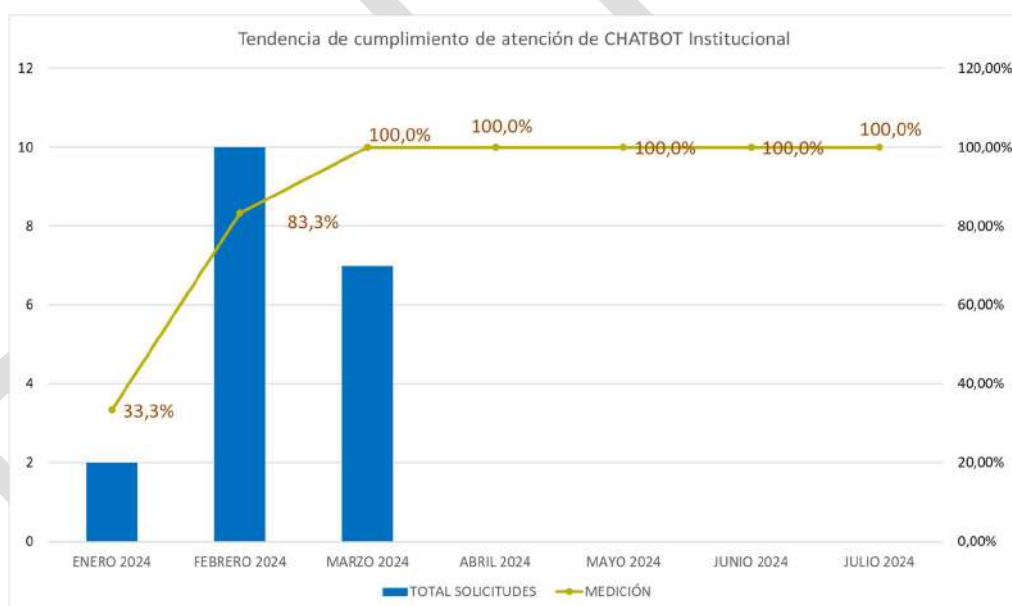


Ilustración 17 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de julio 2024.

10. Resolución de tickets Nivel 1

De un total de 2.586 tickets registrados para atención de N1 se dio solución a 2.567

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

MÉTRICA = $(2567/2586) * 100 = 99,27\%$

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%
TOTAL PROMEDIO	3184	3214		

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

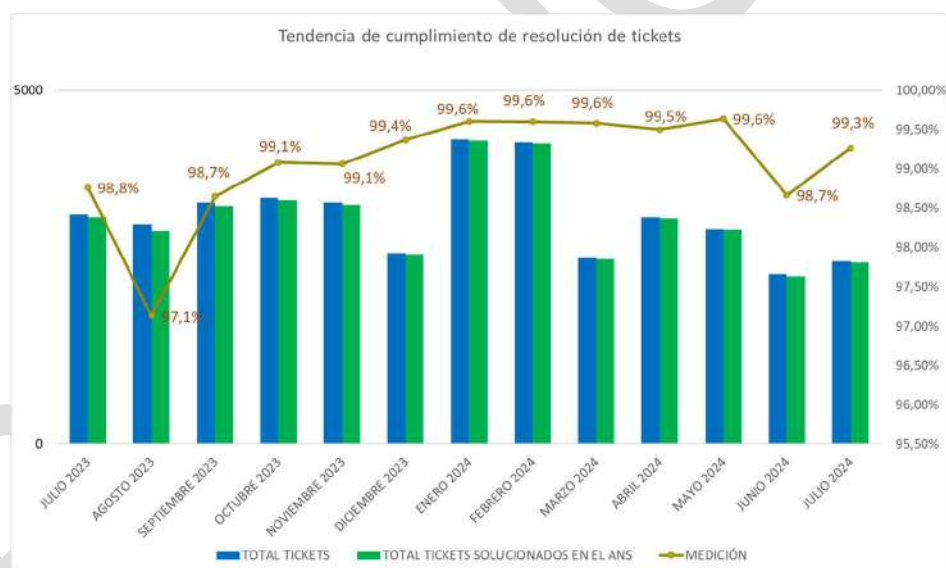


Ilustración 18 ANS para resolución de tickets para el mes de julio 2024.

11. Cierre de Tickets

De un total de 2.250 casos gestionados con prioridad normal se dio cierre 3 días después de pasar al estado resuelto a 2.245 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 = (2245/2250) *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%
TOTAL PROMEDIO	2927	3025		

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

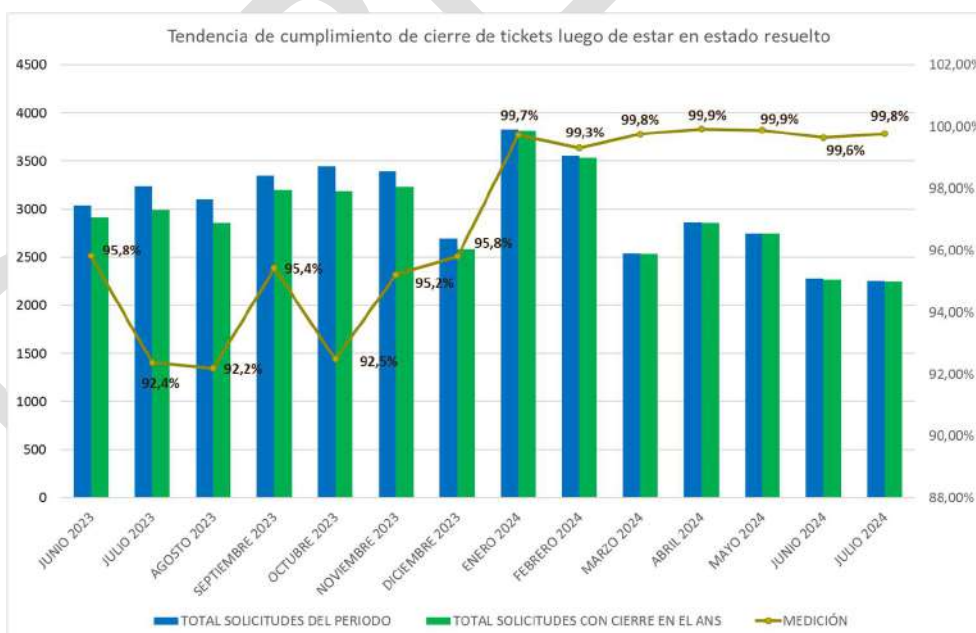


Ilustración 19 ANS para cierre de tickets para el mes de julio 2024.

12. Escalamiento de tickets

De un total de 2024 tickets registrados para atención de N1 se escalaron correctamente un total de 2018

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

MÉTRICA = (2018/2024) *100=99,70%

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%
TOTAL PROMEDIO	1497	1509		

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

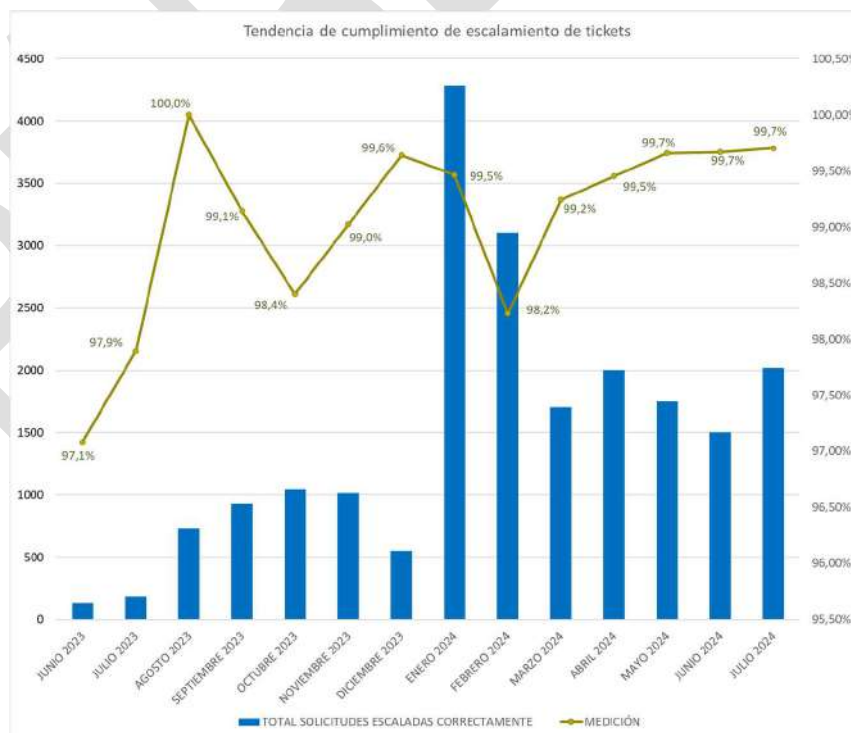


Ilustración 20 ANS para escalamiento de tickets para el mes de julio 2024.

13. Resolución de tickets usuarios VIP

De un total de 157 casos gestionados con prioridad VIP se solucionaron en el tiempo máximo de 4 horas 156 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 = $(156/157) * 100 = 99,36\%$

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%
TOTAL PROMEDIO	216	225		

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

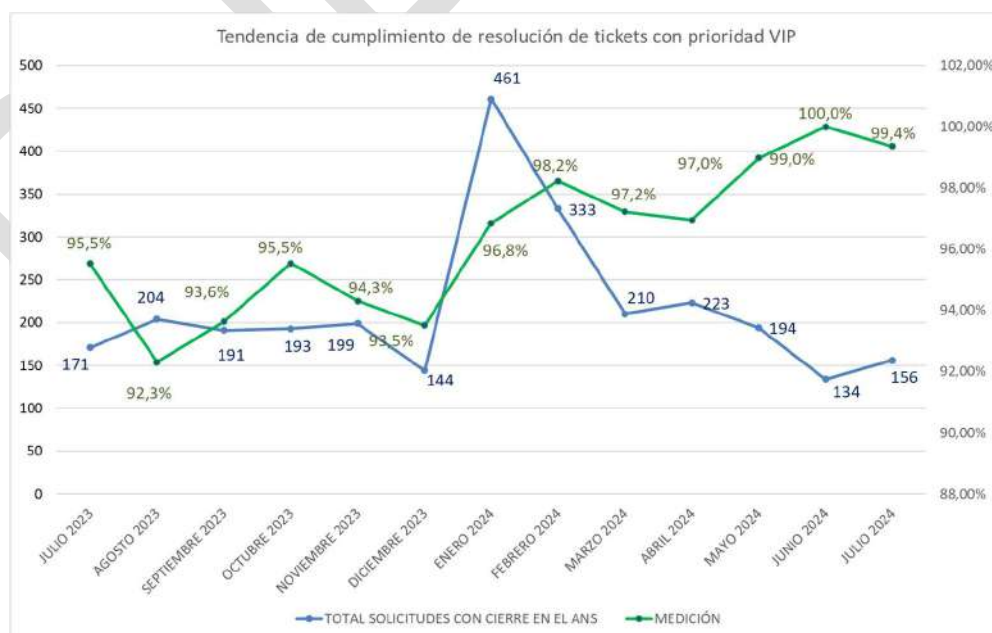


Ilustración 21 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de julio 2024.

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 julio del 2024 se obtuvo un buen comportamiento en la percepción del servicio hacia el usuario, considerando: 99.55 % de satisfacción para el tiempo de respuesta, para la calidad de la solución y 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
TOTAL PROMEDIO	97,33%	96,97%	97,88%	191

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

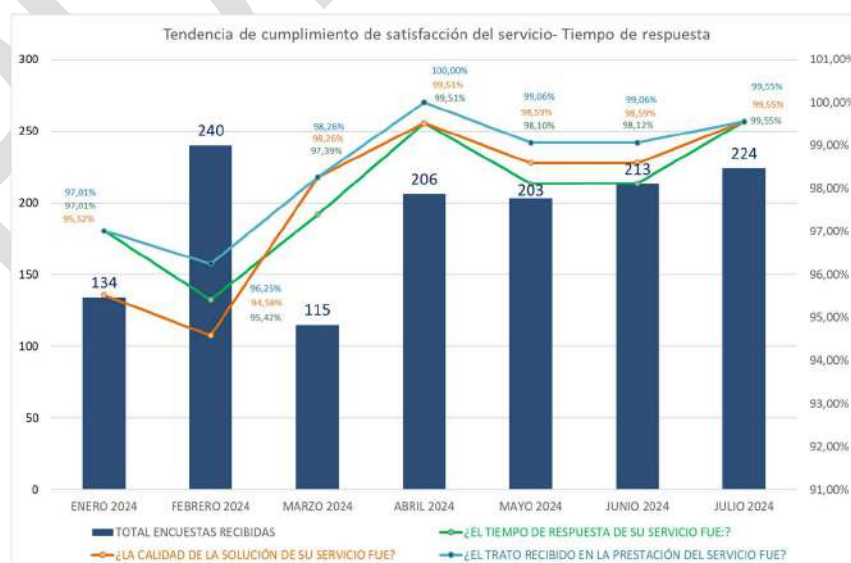


Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de julio 2024.

¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?

Se registra un total de 224 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 220 y mala calificación a 4, luego de revisado se encuentra que 3 encuestas con calificación negativa deben ser descartadas puesto que son solicitudes que no competen ni están en los tiempos del ans de la mesa de servicio

Métrica=(223)/224)*100=99,55%

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	195	195	87,05%	
BUENO	25	28	12,50%	
REGULAR	2	0	0,00%	2
MALO	2	1	0,45%	1
TOTAL PROMEDIO	224	224	99,55%	3

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

¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?

Se registra un total de 224 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 222 y mala calificación a 2, luego de revisado se encuentra que 1 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=(222)/224)*100=99,55%

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	204	204	91,07%	
BUENO	18	19	8,48%	
REGULAR	0	0	0,00%	
MALO	2	1	0,45%	1
TOTAL PROMEDIO	224	224	99,55%	1

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

¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?

Se registra un total de 224 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 223 y mala calificación a 1, luego de revisado se encuentra que 1 encuestas con calificación negativa no se descartó puesto que hubieron fallas en la entrega del servicio al funcionario.

Métrica=(223)/224)*100=99,55%

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	206	195	87,05%	
BUENO	17	28	12,50%	
REGULAR	0	0	0,00%	
MALO	1	1	0,45%	
TOTAL PROMEDIO	224	224	99,55%	0

Tabla 36 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de julio 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 22 tickets gestionados durante el periodo para procesos de garantías se escalaron correctamente de acuerdo con el procedimiento un total de 22 casos, fueron solucionados por el proveedor 9 y están pendientes 13 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 = $(21/22) * 100 = 95,45\%$

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%
TOTAL PROMEDIO	17			

Tabla 37 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI

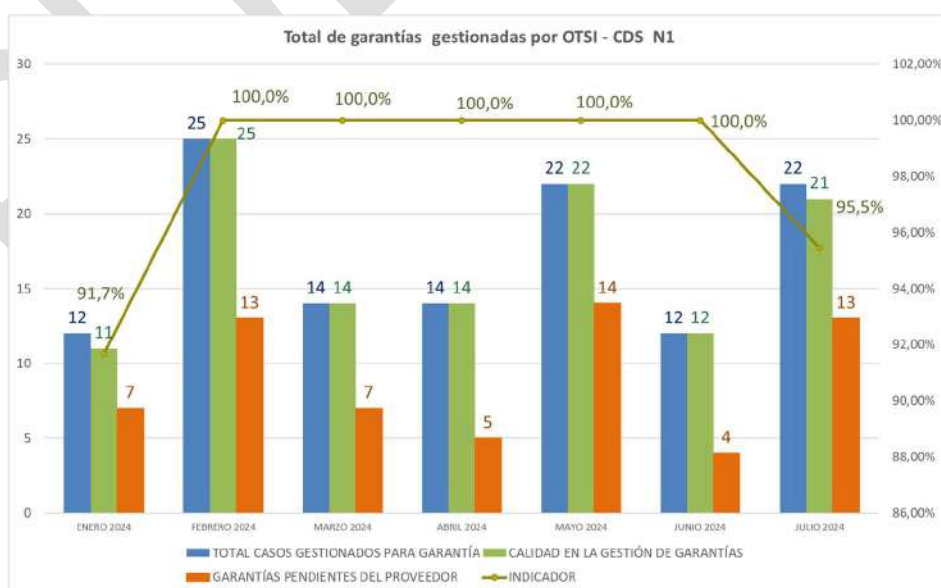


Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de julio 2024.

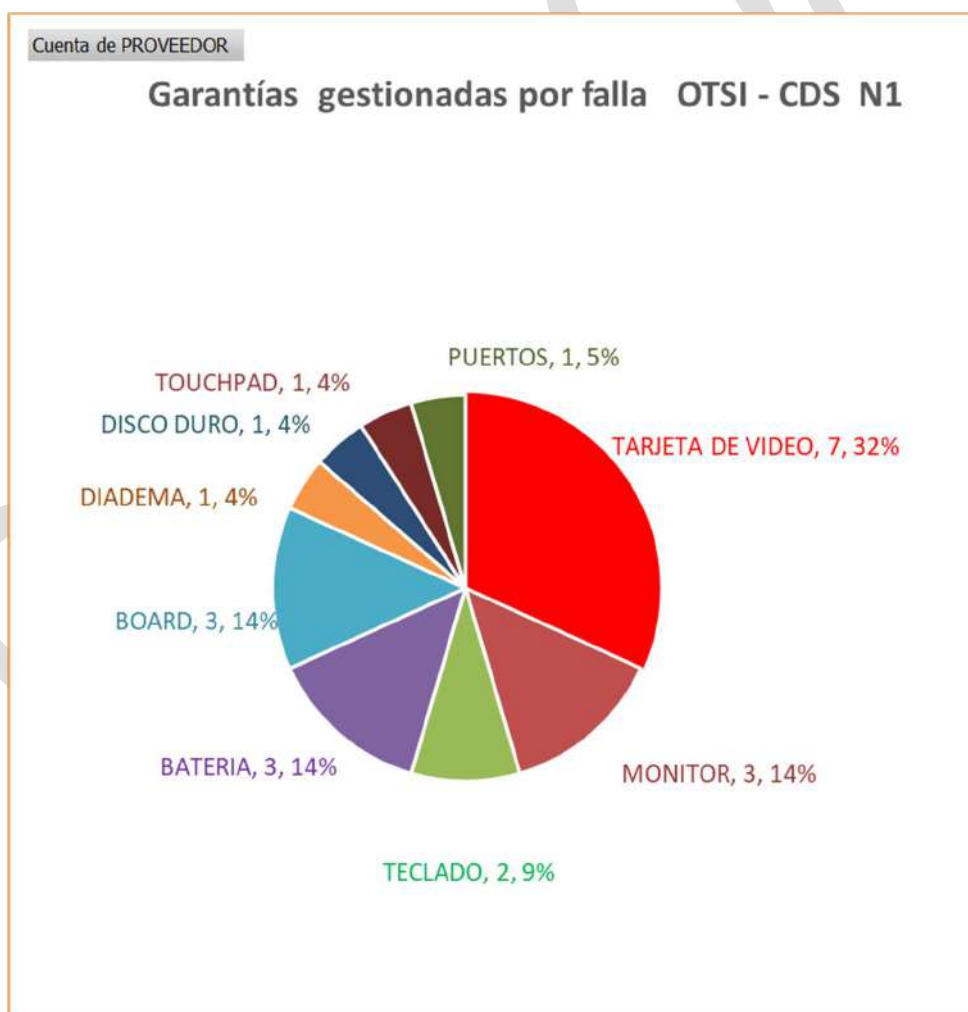
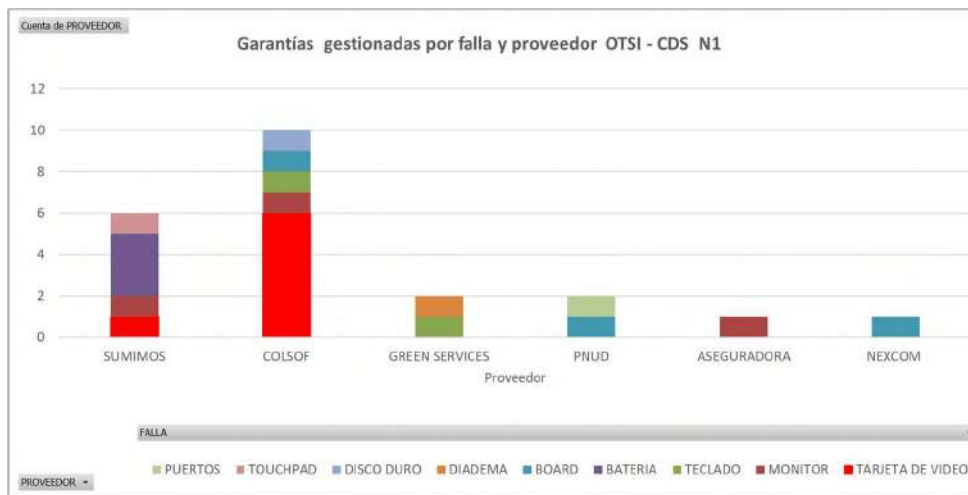


Ilustración 24 Tipificación de calidad en la gestión de garantías para el mes de julio 2024.

16. Tickets reabiertos

De un total de 2.586 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 = $((2586-0) / 2586) * 100 = 100\%$

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%
TOTAL PROMEDIO	2	3048		

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

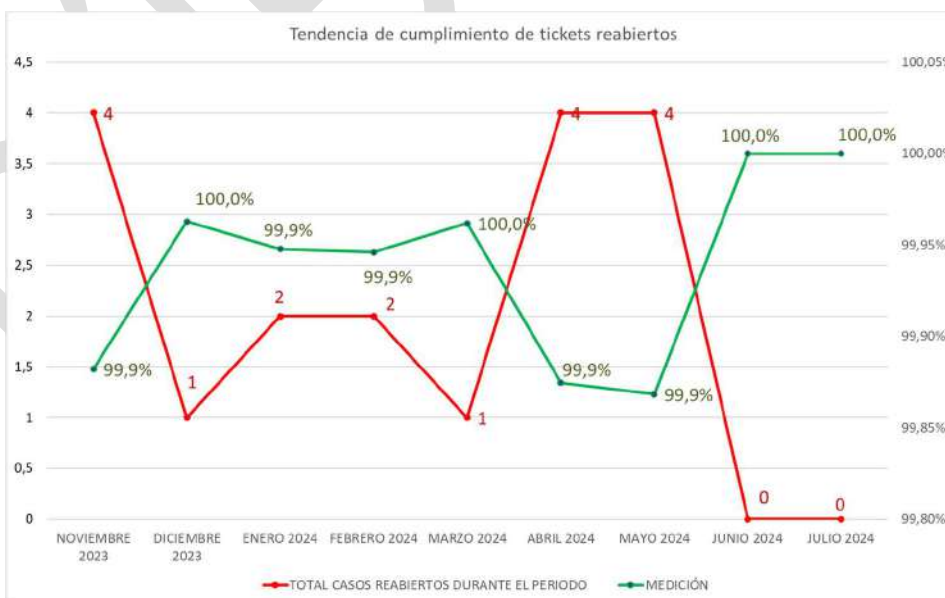


Ilustración 25 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de julio 2024

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 = $(195/200) * 100 = 97.5\%$

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%
TOTAL PROMEDIO	178	183		

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

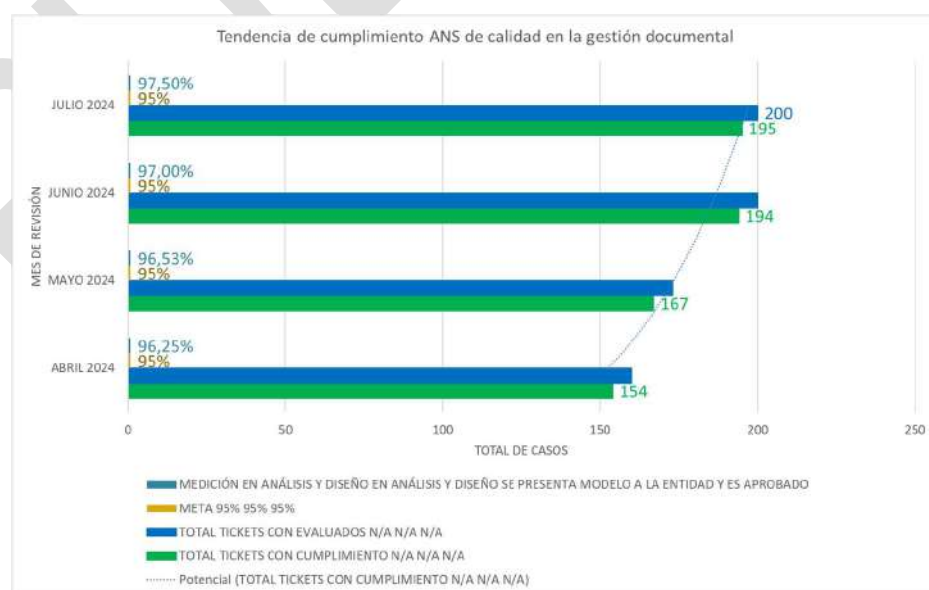


Ilustración 26 Cumplimiento de ANS de documentación de tickets para el mes de julio 2024

E. INVENTARIO OTSI

Se registra en el inventario de la plataforma ITCA un total de 2,369 dispositivos aumentando la cifra en 40 máquinas respecto al corte de junio 2024 (2,329 unidades) y evidenciando que el mayor número de equipos en inventario son de tipo Desktop con el 42%. 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	472					472	19,92%
SERVIDOR FÍSICO		30				30	1,27%
EQUIPOS DNP			976	701	79	1756	74,12%
EQUIPOS PNUD			1	76	3	80	3,38%
EQUIPOS OPERADOR CDS			18	2		20	0,84%
EQUIPOS OPERADOR INFRAESTRUCTURA				11		11	0,46%
TOTAL	472	30	995	790	82	2369	100%
% REPRESENTATIVO POR TIPO DE DISPOSITIVO	19,92%	1,27%	42,00%	33,35%	3,46%		

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



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

Teniendo en cuenta que el reporte de falla de equipos nuevos DELL LATITUDE 3340 se extendió en varias dependencias de la entidad, se inició el proceso de contacto con los usuarios responsables de los equipos pendientes por actualizar a sistema operativo WIN11 y que fueron entregados antes del 20 de abril 2024 (fecha en la que se autorizó el uso del sistema operativo WIN11); se obtuvo que en total son 78 equipos para actualizar, actividad que se está

programando con cada usuario según su disponibilidad, para la fecha de corte 31 de julio se cuenta con un 19% de avance y 15 equipos actualizados.

S.O	TOTAL EQUIPOS
SIN INFORMACION	3
10	78
11	114
NO REPORTA- BODEGA	156
Total general	351

Ilustración 28 Equipos DELL LATITUDE 3340 pendientes por actualizar a WIN 11.

F. BASE DEL CONOCIMIENTO

Para el corte en revisión se finalizó la publicación de manuales e instructivos actualizados por la mesa de servicio, incluyendo:

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

G. SERVICIOS MASIVOS

Para el periodo en revisión no se reporta la ejecución de servicios masivos.

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:

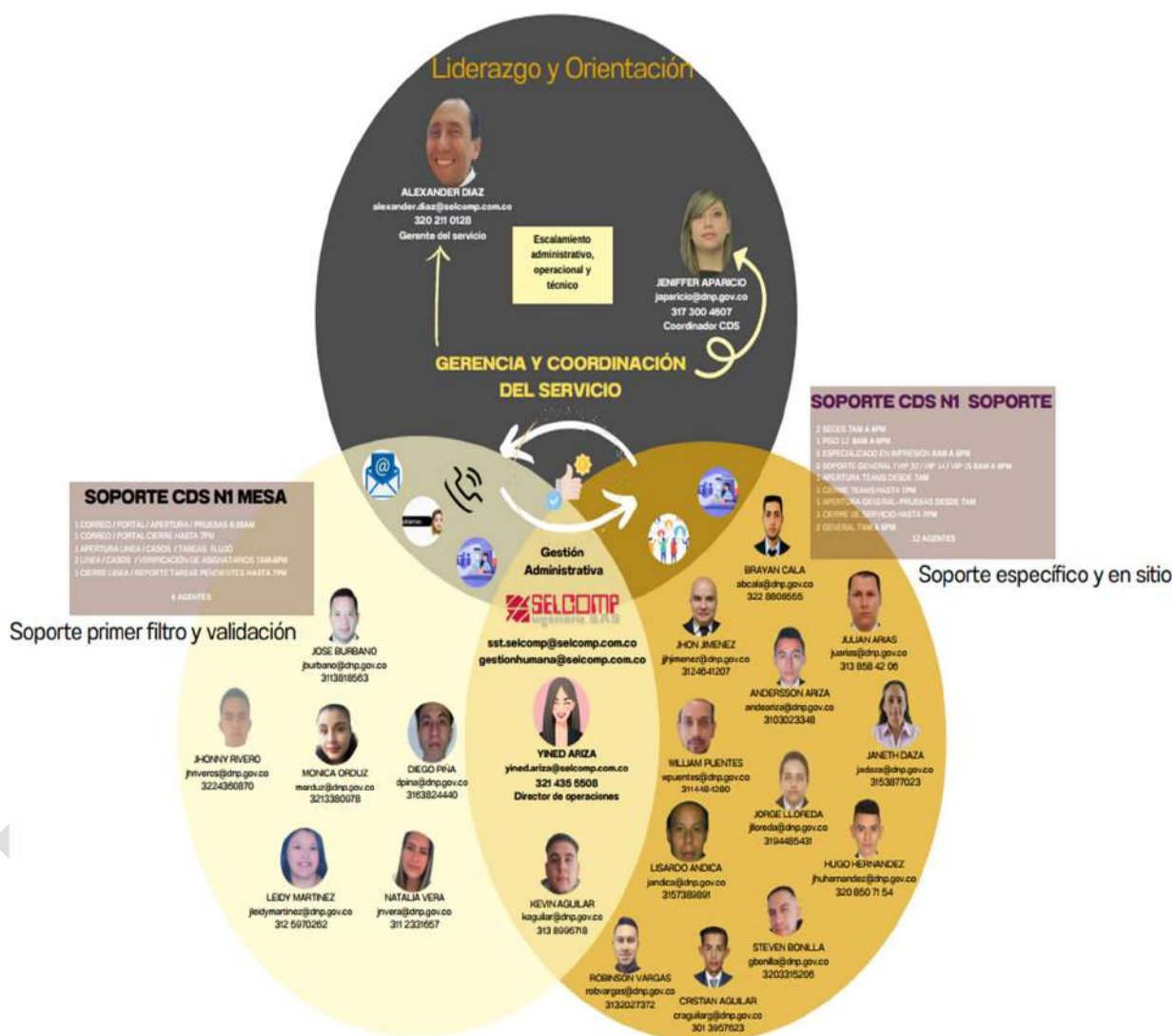


Ilustración 29 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte julio 2024

2. Novedades del periodo

Para el periodo del 1 al 31 de julio del 2024 se presentó 1 novedad con el personal de la mesa de servicios de acuerdo con lo indicado a continuación:

RESUMEN DE NOVEDADES DE PERSONAL						
RECURSO	ROL	TIPO DE NOVEDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DÍAS TOTALES	OBSERVACIONES
JHON EDWIN JIMENEZ PUEBLOS	AGENTE DE SOPORTE EN SITIO	INCAPACIDAD MÉDICA	4-jul	5-jul	2	CUBIERTO EN INCAPACIDAD DEL 4 Y 5 DE JULIO 2024 POR CATALINA MARCELA RODRÍGUEZ

Tabla 41 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte julio 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:

- Proporcionar al centro de servicios nivel-1 permisos de lectura sobre las unidades file server, esto para ayudar al funcionario en el diligenciamiento del formato (permisos a discos de red), así como para validar si la información enviada por el usuario es real, continuamente sucede que la ruta enviada está mal digitada o no existe, lo que genera devoluciones de tickets con el equipo de infraestructura.
- Se recomienda a la entidad afinar el proceso de actualización de vigencias de los usuarios de red, sería una buena práctica que toda actividad relacionada no se haga vía correo electrónico sino que se diligencie a través del formulario existente en el portal de usuarios, esto garantizaría la seguridad de la información al comprobar áreas, cargo, jefes y acceso a los sistemas de información (permisos de disco de red, permisos de acceso a servidores, administración de cuentas SharePoint y administración de cuentas L,S) del usuario de red a actualizar.
- Se recomienda a la entidad gestionar con el área administrativa un flujo por herramienta de gestión que permita ejecutar el traslado de los equipos de cómputo para garantizar que las actividades necesarias como actualización de áreas y actualización de inventarios se lleven a cabo a completitud, se ha evidenciado que no existe una directriz general en el DNP para ejecutar estos cambios, y se ha generado que en la sede de regalías que se hagan traslados en más de 1 vez al mismo punto (ida y vuelta), esto a causa de opiniones momentáneas de los jefes de oficina.

2. Consideraciones para la Mejora continua del servicio

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

- Establecer sesiones privadas con cada agente que permitan realizar las retroalimentaciones necesarias en un ambiente controlado, garantizando la mayor percepción de información posible y así mismo mitigar la mayor cantidad de desviaciones al proceso de la entidad.

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 julio 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\8. JULIO 2024

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



Obligación Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante: MHNusta
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 01-030100
NIDIA ANSELMA USTA TIRADO
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
Fecha y Hora Sistema: 2024-08-21-12:28 p. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.										
Numero:	181024	Fecha Registro:	2024-08-21		Unidad / Subunidad ejecutora:		01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada		Requiere DIP:	No	Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00
Valor Inicial:	27.589.108,00	Valor Total Operaciones:		0,00		Valor Actual:	27.589.108,00	Saldo x Ordenar:	27.589.108,00	
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	Valor Total Operaciones Moneda Original:		0,00		Valor Actual Moneda Original:	0,00	Saldo x Ordenar Moneda Original:	0,00	
Valor Deducciones:	3.434.961,00	Valor Neto:	24.154.147,00			Nro. Compromiso:	58524	Nro. Cdp:	1324	
Valor Deducciones Moneda:	0,00	Valor Neto Moneda:	0,00			Atributo Contable:	05-NINGUNO	Comprobante Contable:	3769	
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:	116824	Tipo:	Adquisición de servicios a personas declarantes	Identificacion:				Fecha de Registro:		
DOCUMENTO SOPORTE										
Numero:	28041		Tipo:	FACTURA			Fecha:	2024-08-21		
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO										
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO		FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	DETALLE MOVIMIENTOS				
1109 OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN-OTSI	A-02-02-02-008-003-01-6 SERVICIOS DE GESTIÓN DE RED E INFRAESTRUCTURA DE TI		Nación	1103012	CSF	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
						2024-08-21				
						Total:	27.589.108,00	0,00	27.589.108,00	27.589.108,00

Objeto: CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 16,MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO EQUIPO TECNOLÓGICO DEL DNP

PLAN DE PAGOS				
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
01-030100 Departamento Nacional de Planeación	SGR-FUNC FUNCIONAMIENTO DEL SGR	2024-08-21	Generada	27.589.108,00



Obligación Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante:

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

MHnusta

01-030100

2024-08-21-12:28 p. m.

NIDIA ANSELMA USTA TIRADO

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	IDENTIFICACION	NOMBRE BENEFICIARIO	BASE GRAVABLE	TARIFA	VALOR DEDUCCION	SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR
2-01-04-01-03-01 RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	23.184.124,00	11,000 %	2.550.254,00	2.550.254,00
2-01-04-02-01-01 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - HONORARIOS	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4.404.984,00	15,000 %	660.748,00	660.748,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DC DISTRITO CAPITAL	23.184.124,00	0,966 %	223.959,00	223.959,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Reporte Comprobante Contable

Usuario Solicitante:MHnustaNIDIA ANSELMA USTA TIRADO

Unidad Ejecutora01-030100DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

oSubunidad EjecutoraSolicitante:

Fecha y Hora Sistema:2024-08-21 12:30:44 PM

Reporte Comprobante Contable

Entidad Contable Pública	10500000 - DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION		
PCI	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN		
Fecha Comprobante	2024-08-21 12:00:00 AM		
No. Id Interno	5768626		
No. Transaccion Contable	3684		
No. Comprobante	3769		
Tipo Comprobante	Registro Obligación Presupuestal con Deducciones		
Tipo Registro	Asiento		
Tipo Documento Fuente	EPG066		
No. Documento Fuente	181024		
Estado	Aprobado		
Usuario Elaboró	NIDIA ANSELMA USTA TIRADO	Fecha Elaboración:	2024-08-21 12:28:33 PM
Usuario Aprobó/Rechazo	NIDIA ANSELMA USTA TIRADO	Fecha Aprob/Rech:	2024-08-21 12:28:33 PM
Descripcion	Registro de Obligación Presupuestal		

Códigos Contables

Código	Descripción	Debe	Haber
511180001	Servicios	27,589,108.00	0.00
243627001	Retenido	0.00	223,959.00
243625001	Retenido - a responsables del regimen común	0.00	660,748.00
243603001	Retenido	0.00	2,550,254.00
249055001	Servicios	0.00	24,154,147.00
Sumatoria		27,589,108.00	27,589,108.00

Auxiliares Contables	Valor

243603001	Retenido			
	FIJO	PAG NP	2-01-04-01-03-01 RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	2,550,254.00
	Total Auxiliar FIJO PAG NP			2,550,254.00
	FIJO	PCI	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	2,550,254.00
	Total Auxiliar FIJO PCI			2,550,254.00
	FIJO	TER	800071819 SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)	2,550,254.00
	Total Auxiliar FIJO TER			2,550,254.00
243625001	Retenido - a responsables del regimen común			
	FIJO	PAG NP	2-01-04-02-01-01 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - HONORARIOS	660,748.00
	Total Auxiliar FIJO PAG NP			660,748.00
	FIJO	PCI	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	660,748.00
	Total Auxiliar FIJO PCI			660,748.00
	FIJO	TER	800071819 SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)	660,748.00
	Total Auxiliar FIJO TER			660,748.00
243627001	Retenido			
	FIJO	PAG NP	2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	223,959.00
	Total Auxiliar FIJO PAG NP			223,959.00
	FIJO	PCI	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	223,959.00
	Total Auxiliar FIJO PCI			223,959.00
	FIJO	TER	800071819 SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)	223,959.00
	Total Auxiliar FIJO TER			223,959.00

249055001	Servicios			
	FIJO	PCI	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	24,154,147.00
	Total Auxiliar FIJO PCI			24,154,147.00
	FIJO	TER	800071819 SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)	24,154,147.00
	Total Auxiliar FIJO TER			24,154,147.00
511180001	Servicios			
	FIJO	PCI	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	27,589,108.00
	Total Auxiliar FIJO PCI			27,589,108.00
	FIJO	TER	800071819 SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)	27,589,108.00
	Total Auxiliar FIJO TER			27,589,108.00
	VARIABLE	CAT GAS	A-02-02-02-008-003-01-6 SERVICIOS DE GESTIÓN DE RED E INFRAESTRUCTURA DE TI	27,589,108.00
	Total Auxiliar VARIABLE CAT GAS			27,589,108.00



Orden de pago "Comprobante"

Usuario Solicitante: MHTcolorap
Unidad ó Subunidad: 01-030100
Ejecutora Solicitante: DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
Fecha y Hora Sistema: 2024-09-20-12:06 p. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL							
Número:	182123624	Fecha Registro:	2024-08-22	Unidad / Subunidad ejecutora:	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN		
Estado:	Pagada			Nro Obligación:	181024	Comprobante Contable de la Generación:	
Fecha Máxima Pago:	2024-08-27			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00
Valor Bruto:	27.589.108,00	Valor Deducciones:	3.434.961,00		Valor Neto:	24.154.147,00	Saldo x Pagar:

VALORES PAGADOS							
TRM Pago		Valor Bruto	27.589.108,00	Valor Deducciones	3.434.961,00	Valor Neto	24.154.147,00
				Moneda Base Compra		Valor MBC	

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

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:
TESORERIA				DOCUMENTO SOPORTE			
01-130100-DT - Direccion Nacional del Tesoro				Número:	181024	Tipo:	CUMPLIDO A SATISFACCION

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS									
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO		VALOR REINTEGRADO	
				PESOS	MONEDA	PESOS	MONEDA	PESOS	MONEDA EXTRANJERA
1109 OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN-OTSI / A-02-02-02-008-003-01-6 SERVICIOS DE GESTIÓN DE RED E INFRAESTRUCTURA DE TI									
	Nación	1103012	CSF	27.589.108,00	0,00	27.589.108,00			

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES			TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO
2-01-04-01-03-01	RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DE GRATIA	800197268	D.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		11,000 %	2.550.254,00	2.550.254,00
2-01-04-02-01-01	RETE FUENTE - SERVICIOS - HONORARIOS - RÉGIMEN COMÚN - HONORARIOS	800197268	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		15,000 %	660.748,00	660.748,00
2-01-05-01-01-03-05	RETENCIÓN A COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DC DISTRITO CAPITAL		0,966 %	223.959,00	223.959,00

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC		PODICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR
01-030100 - Departamento Nacional de Planeación		SGR-FUNC - FUNCIONAMIENTO DEL SGR		2024-08-21	27.589.108,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)