



## 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 2023

Nombre del Contratista: SELCOMP INGENIERIA SAS

Periodo informe: 29/12/2023 al 29/12/2023

Nombres Supervisor

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

Nombre Interventor:

Área a que Pertenece:

### 2. OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de mesa de servicios, al amparo del Acuerdo Marco de Precios n.º 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 11 en SECOP: NO

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

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

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

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



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

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

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

Firmado digitalmente por:  
Nombre: CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ  
Cargo: Supervisor  
Organización: Departamento Nacional de  
Planeación - Bogotá  
Identificación: 51960483  
29/12/2023 11:15:22 a. m.

|                               |
|-------------------------------|
|                               |
| CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ |

|                                                                                                                            |                              |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------|
|  <b>DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN</b> | <b>RECIBO A SATISFACCIÓN</b> | Fecha      |
|                                                                                                                            |                              | 29/12/2023 |

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

Recibo a satisfacción                      Pago No: 1                      de: 7

| 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<br>RP 509023 | 15.434.936,00 |
| SGR       | A-02-02-02-008-003-01-6    | SERVICIOS DE GESTIÓN DE RED E INFRAESTRUCTURA DE TI                                                                                                    | CDP 22423<br>RP 88923   | 4.102.958,00  |

|                          |                      |                          |                     |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
| Valor a pagar por DNP \$ | <u>15.434.936,00</u> | Valor a pagar por SGR \$ | <u>4.102.958,00</u> |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|

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

Autorizo el trámite para el pago por valor de 19.537.894,00 conforme lo señala la cláusula correspondiente el valor total y forma de pago.

Período comprendido entre: 29/12/2023 29/12/2023

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

FE27854-FE27855

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

|                               |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombres Supervisor            | <small>Firmado digitalmente por:<br/>Nombre: CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ<br/>Cargo: Supervisor<br/>Organización: Departamento Nacional de Planeación - Bogotá<br/>Identificación: 51960483<br/>29/12/2023 11:15:22 a. m.</small> |
| CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ |                                                                                                                                                                                                                                    |

Observaciones:

Uso Exclusivo GCC

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



|                                                                                                                                |                              |                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|
|  <b>DEPARTAMENTO<br/>NACIONAL DE PLANEACIÓN</b> | <b>RECIBO A SATISFACCIÓN</b> | Fecha<br><br>29/12/2023 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|

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: 47ef142e461bf4a840641b865615ad67cb1e148c146472d305c33670584f4788e944594a8e22d78ce9c25b4a05b233bc

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

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

| FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA |                   | N°FE27855       |
|------------------------------|-------------------|-----------------|
| FECHA                        | FECHA VENCIMIENTO |                 |
| 28/12/2023                   | 27/1/2024         |                 |
| CONDICIONES DE PAGO          |                   | CRÉDITO 30 DÍAS |

|   | Descripción Del Ítem                                                                                                                                                                                                     | Cant. | Valor Unitario | Valor Total |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|-------------|
| 1 | mst02--1 - IT-MS-04-2449-e-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     | 489.665        | 489.665     |
| 2 | mst02--2 - IT-MS-01-73-e-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     | 2.218.835      | 2.218.835   |
| 3 | mst02--3 - IT-MS-01-1-e-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     | 739.364        | 739.364     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|
| 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<br><br>SON:CUATRO MILLONES CIENTO DOS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS CON CERO CVS M/CTE. | SUBTOTAL            | 3.447.864 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DESCUENTO           | 0         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SUBTOTAL-CON DESCTO | 3.447.864 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | IVA 19%             | 655.094   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ANTICIPO            | 0         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TOTAL               | 4.102.958 |

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

|                                                                                       |                          |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Observaciones:<br>OC122017-23 DNP REGALIAS SERVICIO DEL 26<br>AL 31 DE DICIEMBRE 2023 | 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: 28/12/2023 9:11:52  
FORMA DE PAGO : CRÉDITO  
MEDIO DE PAGO : TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA

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

Bogotá. D.C, 22 de Diciembre de 2023

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

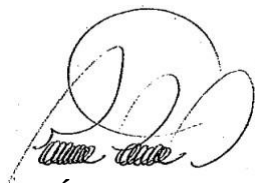
**A QUIEN INTERESE:**

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**

## **1. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

### **1.1. 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 26 y el 31 de diciembre del 2023.

### **1.2. OBJETIVO DE LA ADMINISTRACION**

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 26 y el 31 de diciembre del 2023.

### **1.3. 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 26 y el 31 de diciembre del 2023.

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.

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO .....                              | 1  |
| 1.1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO .....                               | 1  |
| 1.2. OBJETIVO DE LA ADMINISTRACION .....                        | 1  |
| 1.3. ALCANCE .....                                              | 1  |
| 2. INFORME DE GESTIÓN MENSUAL.....                              | 3  |
| 2.1. PROPÓSITO .....                                            | 3  |
| 2.2. DESCRIPCION GENERAL .....                                  | 3  |
| 2.3. DOCUMENTACIÓN Y/O HERRAMIENTA DE APOYO EN LA GESTIÓN ..... | 3  |
| 2.4. DETALLE DE LA GESTIÓN .....                                | 4  |
| 2.4.1. ESTADÍSTICAS .....                                       | 5  |
| 2.4.1.1. VOLUMEN DE SERVICIOS.....                              | 5  |
| 2.4.1.2. MESA DE SERVICIOS.....                                 | 6  |
| 2.4.1.3. CASOS ESCALADOS A GRUPOS DNP.....                      | 6  |
| 2.4.1.4. ORIGEN REGISTRO DE CASOS.....                          | 7  |
| 2.5 LLAMADAS CONTESTADAS.....                                   | 7  |
| 3. INCIDENTES .....                                             | 8  |
| 3.1 INCIDENTES POR ESTADOS .....                                | 9  |
| 3.1.1. INCIDENTES ABIERTOS .....                                | 10 |
| 3.1.2 INCIDENTES POR GRUPO SOLUCIONADOR .....                   | 10 |
| 3.1.3 TOP CATEGORIA DE INCIDENTES .....                         | 11 |
| 3.1.4 TOP REGISTRO DE INCIDENTES POR USUARIO .....              | 12 |
| 4. SOLICITUDES.....                                             | 12 |
| 4.1. SOLICITUDES POR ESTADOS.....                               | 13 |
| 4.1.1 SOLICITUDES ABIERTAS .....                                | 13 |
| 4.1.2. TOP CATEGORIA DE SOLICITUDES .....                       | 14 |
| 4.1.3. TOP REGISTRO DE SOLICITUDES POR USUARIO .....            | 15 |
| 5. REGISTRO DE EQUIPOS.....                                     | 16 |
| 6. GESTIÓN DE RECURSO HUMANO .....                              | 17 |
| 6.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....                            | 17 |
| 7. ANS .....                                                    | 18 |
| 7.1. PERIODOS DE ESTABILIZACION DEL SERVICIO.....               | 18 |

## 2. INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

### 2.1. PROPÓSITO

Presentar el informe de Gestión para el periodo comprendido entre el 26 y el 31 de diciembre del 2023, 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 los clientes internos y externos 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.

### 2.2. DESCRIPCION GENERAL

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 2

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 No.1 Disponibilidad de atención Dirección Nacional de Planeación DNP.

### 2.3. DOCUMENTACIÓN Y/O HERRAMIENTA DE APOYO EN LA GESTIÓN

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

- Herramienta de Gestión de Servicio CA Service Desk Manager.
- Línea directa: 3815000 opc 1 y 4 Ext. 11234 – 3815037 atendidas a través de la plataforma DENWA
- Buzón de Correo [centrodeservicios@dnpp.gov.co](mailto:centrodeservicios@dnpp.gov.co)
- Microsoft Teams para atención de chat
- Chatbot

## 2.4. DETALLE DE LA GESTIÓN

- Se firmó el acta de inicio el 26 de diciembre 2023, objeto de la orden de compra # 122017 (DNP-OC-017-2023) del 7 de diciembre del 2023.
- El 26 de diciembre se realizó el ingreso completo del personal requerido de soporte y detallado en el ítem 2.2.
- El 26 de diciembre se realizó el ingreso a la entidad de los equipos de cómputo necesarios para la operación del centro de servicio, herramienta, así como la gestión de cuentas de correo con licenciamiento office 365 de dominio @selcomp.com.co.
- Con el fin de mantener la operación del centro de servicios con el mínimo de interrupción en el proceso de empalme del operador tecnológico Unión Temporal Sinergy - Microhard a SELCOMP INGENIERÍA SAS y considerando que el 47,3% de los recursos de soporte es nuevo en el servicio, se realizó entrenamiento práctico al personal con los analistas antiguos.
- Se realizó un análisis y propuesta de mejoramiento y estandarización en la malla de turnos operativa de acuerdo con los roles de gestión de soporte con el objeto de cubrir el 100% de la atención a usuarios y canales de comunicación autorizados, así:
  - Mesa de servicio:
    - Gestión de correo: 2 soportes 7am a 7pm
    - Gestión de línea telefónica: 4 soportes 7am a 7pm
  - Soporte en sitio:
    - Soporte especializado de impresión: 1 soporte 8am a 6pm
    - Gestión de solicitudes por teams: 2 soportes 7am a 7pm
    - Gestión en sedes secundarias: 2 soportes 8am a 6pm
    - Soporte especializado en sede principal piso 12: 1 soporte 8am a 6pm
    - Soporte de apoyo general y de emergencia: 1 soporte 8am a 6pm
    - Soportes de gestión: 5 soportes 7am a 7pm.
- Se realizaron sesiones de seguimiento contractual con el personal de soporte con el objeto de ir estableciendo la operación con normalidad.
- Durante el periodo se realizó seguimiento y control en la puntualidad y cumplimiento de los horarios establecidos, así como la validación de productividad de cada uno de los agentes.
- Se realizó seguimiento a la gestión del backlog en la herramienta de gestión CA Service Desk Manager.
- Se realizó seguimiento diario a los acuerdos de niveles de servicio ANS realizando retroalimentación a los agentes de Mesa de Servicio.
- Se realizó seguimiento a la gestión y atención de solicitudes vía Teams para el usuario centrodeservicios.dnp.gov.co garantizando que todos los usuarios fueran atendidos.
- Se validó el acceso a cuentas de domino DNP, así como el ingreso a los aplicativos de uso de la mesa como DENWA (gestión de llamadas) y CA (herramienta ITSM).
- Los soportes con los que se realiza este informe de gestión, para el periodo comprendido entre el 26 al 31 de diciembre del 2023 se encuentra en la data que fue extraída de la Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager y Denwa (Archivos adjuntos).

## 2.4.1. ESTADÍSTICAS

A continuación, se relaciona la gestión realizada por la mesa de servicio durante el periodo parcial del mes de diciembre de 2023 (26 y 27) junto con los respectivos reportes teniendo en cuenta los parámetros establecidos.

### 2.4.1.1. VOLUMEN DE SERVICIOS.

Durante el periodo parcial del mes de diciembre entre el 26 y el 27, fueron registrados en la herramienta de gestión CA Service Desk Manager un total de 1369 casos, de los cuales 1014 casos son gestionados por los grupos del DNP, con un equivalente del 74.07%.

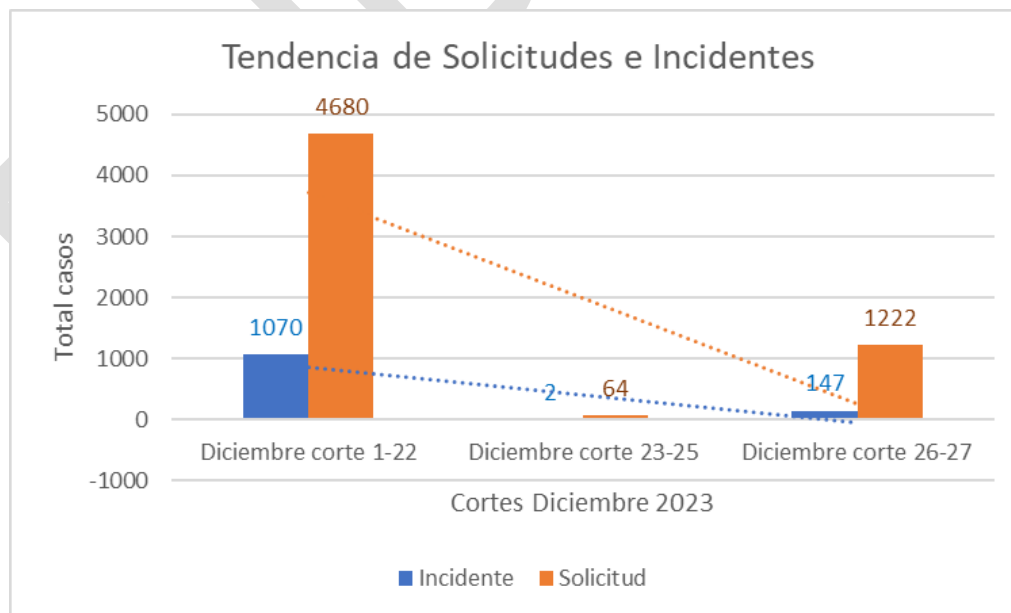
Por parte de Mesa de Ayuda y Soporte en Sitio Nivel 1 son gestionados 234 casos, con una representación del 17,09% de gestión, que corresponden directamente a casos atendidos por el CDS.

| TIPO DE GESTIÓN         | INCIDENTE     | SOLICITUD     | TOTAL       | %      | % ACUMULADO |
|-------------------------|---------------|---------------|-------------|--------|-------------|
| GESTIÓN DIRECTA CDS-N1  | 57            | 177           | 234         | 17,09% | 17,09%      |
| GESTIÓN DIRECTA CDS-N2  | 34            | 39            | 73          | 5,33%  | 22,43%      |
| GESTIÓN COMPARTIDA OTSI | 32            | 16            | 48          | 3,51%  | 25,93%      |
| GESTIÓN DIRECTA DNP     | 24            | 990           | 1014        | 74,07% | 100%        |
| <b>TOTAL</b>            | <b>147</b>    | <b>1222</b>   | <b>1369</b> |        |             |
| <b>% SOLICITUDES</b>    | <b>10,74%</b> | <b>89,26%</b> | <b>100%</b> |        |             |

Tabla No.2 solicitudes e incidentes recibidos en el periodo del 26 y 27 de diciembre 2023.

| TIPO      | Diciembre corte 1-22 | Diciembre corte 23-25 | Diciembre corte 26-27 |
|-----------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| INCIDENTE | 1070                 | 2                     | 147                   |
| SOLICITUD | 4680                 | 64                    | 1222                  |

Tabla No.3 solicitudes e incidentes recibidos en el periodo



Grafica No.1 Tendencia de Solicitudes vs Incidentes con corte 27 diciembre 2023

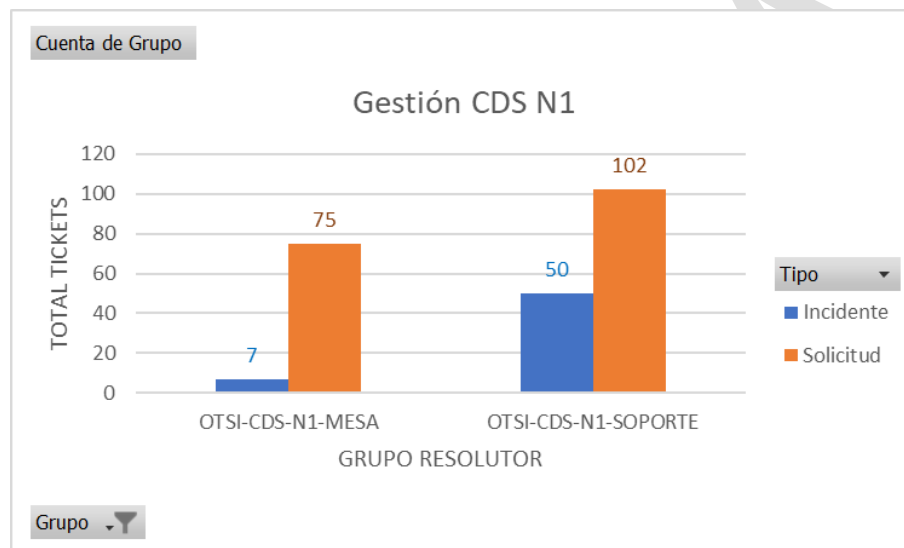


### 2.4.1.2. MESA DE SERVICIOS.

Son gestionados 234 casos por los grupos de Mesa de Ayuda y Soporte en Sitio N1, de los cuales 57 son Incidentes y 102 son Solicitudes.

| TIPO DE GESTIÓN      | INCIDENTE     | SOLICITUD     | TOTAL       | %      | % ACUMULADO |
|----------------------|---------------|---------------|-------------|--------|-------------|
| OTSI-CDS-N1-MESA     | 7             | 75            | 82          | 5,99%  | 5,99%       |
| OTSI-CDS-N1-SOPORTE  | 50            | 102           | 152         | 11,10% | 17,10%      |
| <b>TOTAL</b>         | <b>57</b>     | <b>177</b>    | <b>234</b>  |        |             |
| <b>% SOLICITUDES</b> | <b>24,35%</b> | <b>75,64%</b> | <b>100%</b> |        |             |

Tabla No.4 solicitudes e incidentes gestionado por CDS N1.



Grafica No.2 Cantidad de servicios gestionados por CDS con corte 27 de diciembre 2023.

### 2.4.1.3. CASOS ESCALADOS A GRUPOS DNP.

Durante el periodo parcial del 26 y 27 de diciembre 2023 se escalaron 48 casos por parte de los grupos de Mesa de Servicios y Soporte en Sitio Nivel 1 a los diferentes grupos DNP.

En la siguiente tabla se discrimina los casos escalados a los grupos del DNP:

| GRUPO                             | INCIDENTE     | SOLICITUD     | TOTAL       | %     | % ACUMULADO |
|-----------------------------------|---------------|---------------|-------------|-------|-------------|
| OTSI-GGIT-OFFICE 365              |               | 1             | 1           | 0,07% | 0,07%       |
| OTSI-GGSI-PORTALES WEB            |               | 2             | 2           | 0,15% | 0,15%       |
| OTSI-GGSI-SISGESTION              | 32            |               | 32          | 2,34% | 2,34%       |
| OTSI-GGSI-SISTEMAS DE INFORMACION |               | 1             | 1           | 0,07% | 0,07%       |
| OTSI-GGU                          |               | 3             | 3           | 0,22% | 0,22%       |
| OTSI-GGU-ITSM                     |               | 7             | 7           | 0,51% | 0,51%       |
| OTSI-GGU-KACTUS                   |               | 1             | 1           | 0,07% | 0,07%       |
| OTSI-SEGURIDAD                    |               | 1             | 1           | 3,51% | 0,07%       |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>32</b>     | <b>16</b>     | <b>48</b>   |       |             |
| <b>% SOLICITUDES</b>              | <b>10,67%</b> | <b>89,33%</b> | <b>100%</b> |       |             |

Tabla No.5 Casos escalados a grupo DNP con corte 27 de diciembre 2023.

#### 2.4.1.4. ORIGEN REGISTRO DE CASOS

En la siguiente tabla se muestra un total de 1369 casos registrados durante el periodo de diciembre entre el 26 y el 27, donde se evidencia que los medios más utilizados son correo electrónico con un 85,51% y llamada con un 5,84%.

| TIPO DE ORIGEN       | INCIDENTE     | SOLICITUD     | TOTAL       | %      | % ACUMULADO |
|----------------------|---------------|---------------|-------------|--------|-------------|
| CHATBOT              |               | 1             | 1           | 0,07%  | 0,07%       |
| TAREA MASIVA         | 5             | 5             | 10          | 0,73%  | 0,80%       |
| CONTACTO DIRECTO     | 4             | 6             | 10          | 0,73%  | 1,53%       |
| WEB                  | 1             | 30            | 31          | 2,26%  | 3,80%       |
| TEAMS                | 22            | 17            | 39          | 2,85%  | 6,65%       |
| LLAMADA              | 30            | 50            | 80          | 5,84%  | 12,49%      |
| CORREO ELECTRÓNICO   | 85            | 1113          | 1198        | 87,51% | 100%        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>147</b>    | <b>1222</b>   | <b>1369</b> |        |             |
| <b>% SOLICITUDES</b> | <b>10,67%</b> | <b>89,33%</b> | <b>100%</b> |        |             |

Tabla No.6 Origen del registro de casos para los días 26 y 27 de diciembre 2023.



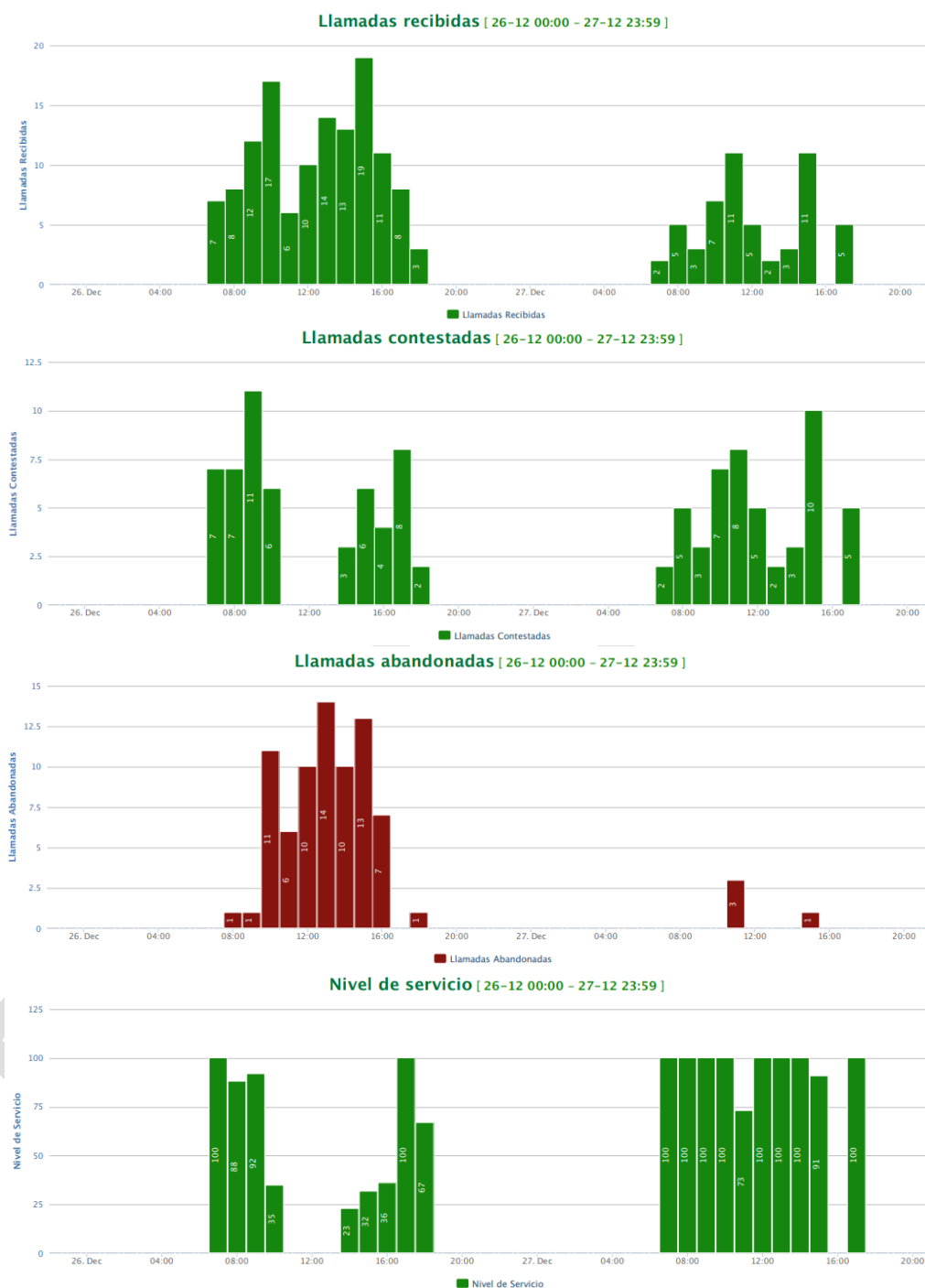
Grafica No.3 Registros por canales

## 2.5 LLAMADAS CONTESTADAS

Entre el 26 y el 27 de diciembre del 2023 se registra un total de 182 llamadas recibidas en la herramienta DENWA, de las cuales 104 llamadas fueron completadas y 74 abandonadas, esto considerando que el día de inicio de operación se realizó la instalación de equipos de cómputo y configuración de accesos a las cuentas y aplicativos de la entidad:

| FECHA DE GESTIÓN     | TOTAL RECIBIDAS | CONTESTADAS   | ABANDONADAS | % GESTIÓN |
|----------------------|-----------------|---------------|-------------|-----------|
| 26 DICIEMBRE         | 128             | 54            | 74          | 42,19%    |
| 27 DICIEMBRE         | 54              | 50            | 4           | 92,59%    |
| <b>TOTAL</b>         | <b>182</b>      | <b>104</b>    | <b>78</b>   |           |
| <b>% SOLICITUDES</b> | <b>10,67%</b>   | <b>89,33%</b> | <b>100%</b> |           |

Tabla No.7 Tabla llamadas recibidas



Grafica No.4 Comportamiento de gestión telefónica

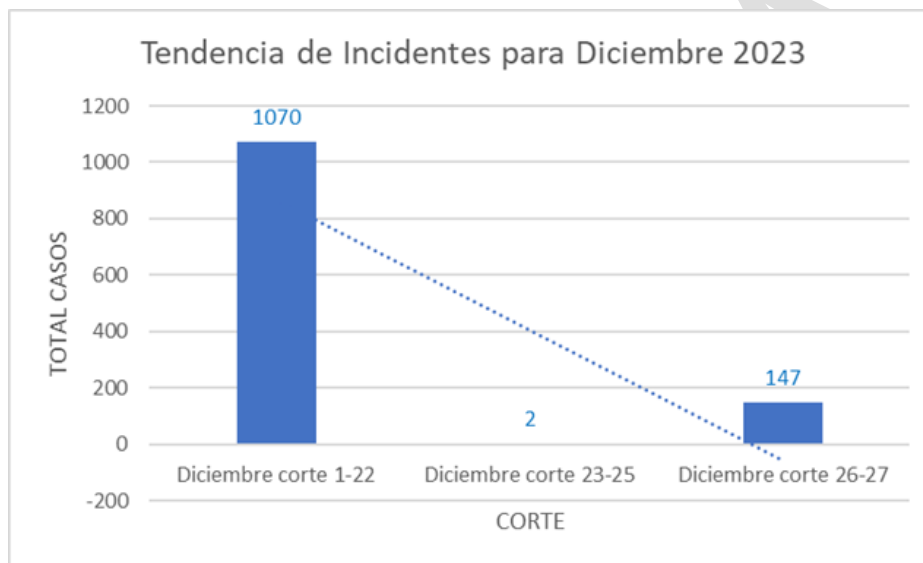
### 3. INCIDENTES

Durante el periodo parcial del 26 al 27 de diciembre, se gestionaron 147 incidentes, 57 corresponden a incidentes gestionados por Mesa de Servicios y Soporte en Sitio Nivel 1 con una representación del 38,77%, 34 incidentes a CDS Nivel 2 y 56 a grupos DNP:

| TIPO DE GESTIÓN         | INCIDENTE  | %      | % ACUMULADO |
|-------------------------|------------|--------|-------------|
| GESTIÓN DIRECTA CDS-N1  | 57         | 38,77% | 38,77%      |
| GESTIÓN DIRECTA CDS-N2  | 34         | 23,12% | 61,90%      |
| GESTIÓN COMPARTIDA OTSI | 32         | 21,79% | 83,67%      |
| GESTIÓN DIRECTA DNP     | 24         | 16,32% | 100%        |
| <b>TOTAL</b>            | <b>147</b> |        |             |

*Tabla No.8 Total incidentes registrados*

La siguiente grafica muestra la tendencia de incidencias gestionadas por los grupos de Mesa de Servicios y Soporte en Sitio Nivel 1 tomando como referencia el periodo de empalme diciembre 2023 entre los operadores tecnológicos del centro de servicios.



*Grafica No.5 Registro de incidentes por periodo*

### 3.1 INCIDENTES POR ESTADOS

De los incidentes gestionados por Mesa de Servicios y Soporte en Sitio Nivel 1, fueron solucionados 56 casos y 1 rechazado.

| ESTADO       | INCIDENTE | %      | % ACUMULADO |
|--------------|-----------|--------|-------------|
| RECHAZADO    | 1         | 1,75%  | 1,75%       |
| SOLUCIONADO  | 56        | 98,25% | 100%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>57</b> |        |             |

*Tabla No.9 Incidentes por estado*



Grafica No.6 Incidentes por estado

### 3.1.1. INCIDENTES ABIERTOS

Durante el periodo del mes de diciembre del 26 al 27 de diciembre, quedó un (176818) incidente en estado rechazado:

| TICKET | FECHA DE CREACIÓN            | ESTADO    | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 176818 | 26/12/2023<br>11:57:07 a. m. | RECHAZADO | El equipo perdió la relación de confianza con el dominio y no fue posible acceder de manera remota ni con las credenciales del funcionario ni con las credenciales de administración, por tanto, se informó al usuario que debe traer el equipo a la sede central. |
| TOTAL  | 1 CASO                       |           |                                                                                                                                                                                                                                                                    |

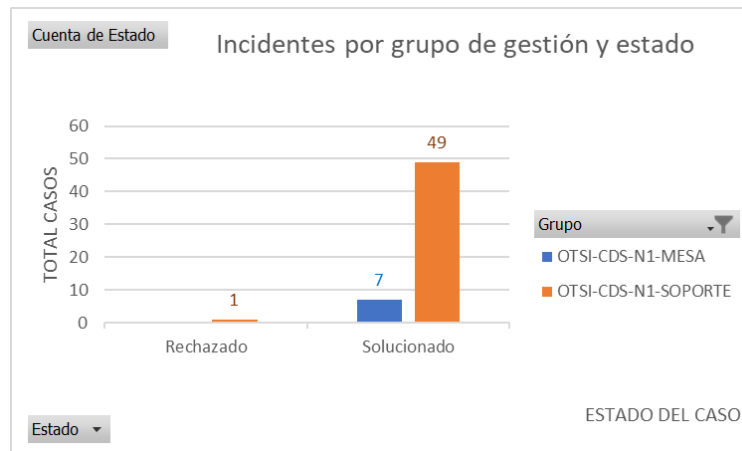
Tabla No.10 Incidentes en gestión

### 3.1.2 INCIDENTES POR GRUPO SOLUCIONADOR

Se registra una gestión total distribuida de la siguiente manera: 50 incidentes por parte del grupo de Soporte en Sitio y 7 incidentes por el grupo de Mesa de Servicios.

| TIPO DE GESTIÓN | CDS-MESA AYUDA | CDS-SOPORTE | TOTAL |
|-----------------|----------------|-------------|-------|
| RECHAZADO       |                | 1           | 1     |
| SOLUCIONADO     | 7              | 49          | 56    |
| TOTAL           | 7              | 50          | 57    |

Tabla No.11 Incidentes por grupo de gestión



Grafica No.7 Tendencia grupo solucionador

### 3.1.3 TOP CATEGORIA DE INCIDENTES

Para el periodo en revisión del 26 al 27 de diciembre 2023, fueron gestionados 57 incidentes por la Mesa de Servicio Nivel 1; Cerrando un total de 56 Incidentes, se pueden identificar en el top 10 de Incidentes las siguientes categorías con el porcentaje de participación:

- En primer lugar, con el 57,89% se encuentra CDS/Administración de Usuarios/Directorio Activo/Usuarios de Red/Restablecer Contraseña por políticas de seguridad el usuario debe realizar el cambio de contraseña cada 60 días, sin embargo, al estar trabajando de manera remota desde su casa está no les permite realizar el cambio.
- En segundo lugar, con el 10,53% se encuentra CDS/Administración de Usuarios/Directorio Activo/Usuarios de Red/Desbloqueo el desbloqueo de las cuentas de usuario se genera por bloqueos generados por ellos mismos ya que cuando se encuentran trabajando en remoto o pierden conexión por VPN en repetidas ocasiones hacen varias veces clic en la pantalla de ingreso y el sistema lo toma como un intento de ingreso erróneo de la contraseña.
- En tercer lugar, con el 7,02% se encuentra CDS/Hardware Usuario Final/Desktop/ se presenta por fallas generales presentadas en los equipos de cómputo del DNP en cuanto a perdida de conexión remota, apagado de equipos, sistema operativo presenta problemas, reinicio de equipos, y fallas generales que afectan el servicio del usuario.

| SERVICIO AFECTADO                                                                       | CANTIDAD | %      | ACUMULADO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|-----------|
| CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña | 33       | 57,89% | 57,89%    |
| CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo             | 6        | 10,53% | 68,42%    |
| CDS.Hardware Usuario Final.Desktop                                                      | 4        | 7,02%  | 75,44%    |
| CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token                          | 4        | 7,02%  | 82,46%    |
| CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN                             | 2        | 3,51%  | 85,96%    |
| CDS.Hardware Usuario Final.Laptop                                                       | 1        | 1,75%  | 87,72%    |
| CDS.Redes y Comunicaciones.Red Internet.Falla de Conectividad                           | 1        | 1,75%  | 89,47%    |
| CDS.Redes y Comunicaciones.Red LAN.Cable de Datos                                       | 1        | 1,75%  | 91,23%    |
| CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Conexión Discos de Red                     | 1        | 1,75%  | 92,98%    |
| CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Conexión Remota                            | 1        | 1,75%  | 100%      |
| TOTAL                                                                                   | 57       |        |           |

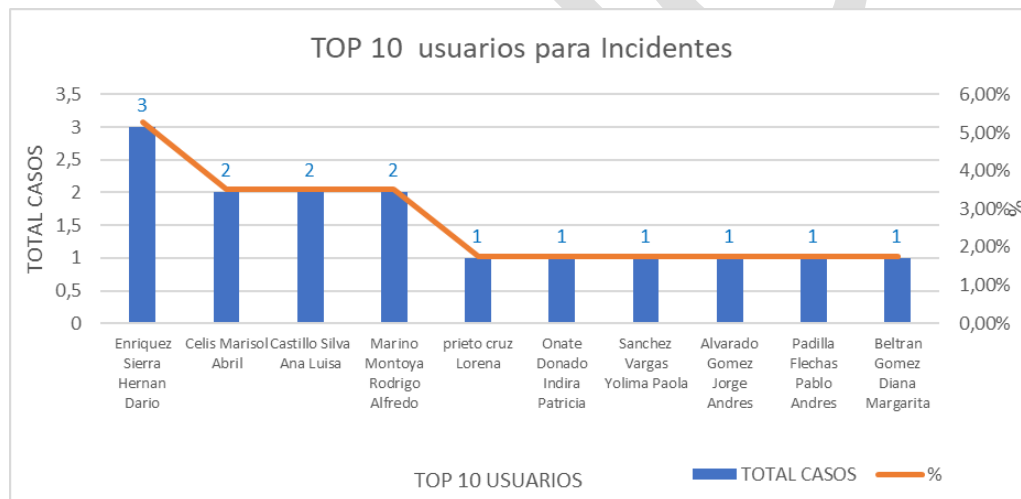
Tabla No.12 Top 10 de categorías

### 3.1.4 TOP REGISTRO DE INCIDENTES POR USUARIO

Los usuarios con más incidentes reportados en la mesa de servicios y soporte en sitio nivel 1 y gestionados directamente por el grupo son los siguientes:

| USUARIOS                       | INCIDENTES | %     | ACUMULADO |
|--------------------------------|------------|-------|-----------|
| ENRIQUEZ SIERRA HERNAN DARIO   | 3          | 5,26% | 5,26%     |
| CELIS MARISOL ABRIL            | 2          | 3,51% | 8,77%     |
| CASTILLO SILVA ANA LUISA       | 2          | 3,51% | 12,28%    |
| MARINO MONTOYA RODRIGO ALFREDO | 2          | 3,51% | 15,79%    |
| PRIETO CRUZ LORENA             | 1          | 1,75% | 17,54%    |
| ONATE DONADO INDIRA PATRICIA   | 1          | 1,75% | 19,3%     |
| SANCHEZ VARGAS YOLIMA PAOLA    | 1          | 1,75% | 21,05%    |
| ALVARADO GOMEZ JORGE ANDRES    | 1          | 1,75% | 22,81%    |
| PADILLA FLECHAS PABLO ANDRES   | 1          | 1,75% | 24,56%    |
| BELTRAN GOMEZ DIANA MARGARITA  | 1          | 1,75% | 26,32%    |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>57</b>  |       |           |

Tabla No.13 Top 10 de Usuarios incidentes registrados



Grafica No.8 Top 10 registro incidentes por usuario

## 4. SOLICITUDES

Durante el periodo del 23 al 31 de diciembre de 2022, se registraron 1222 solicitudes, 177 corresponden a solicitudes gestionadas por Mesa de Servicios y Soporte en Sitio Nivel 1 con una representación del 17,09% del total de solicitudes, 39 casos escalados a CDS Nivel 2 y 16 casos escalados a grupos DNP.

| TIPO DE GESTIÓN         | SOLICITUD   | %      | % ACUMULADO |
|-------------------------|-------------|--------|-------------|
| GESTIÓN DIRECTA CDS-N1  | 177         | 14,48% | 14,48%      |
| GESTIÓN DIRECTA CDS-N2  | 39          | 3,19%  | 17,68%      |
| GESTIÓN COMPARTIDA OTSI | 16          | 1,31%  | 18,99%      |
| GESTIÓN DIRECTA DNP     | 990         | 81,01% | 100%        |
| <b>TOTAL</b>            | <b>1222</b> |        |             |

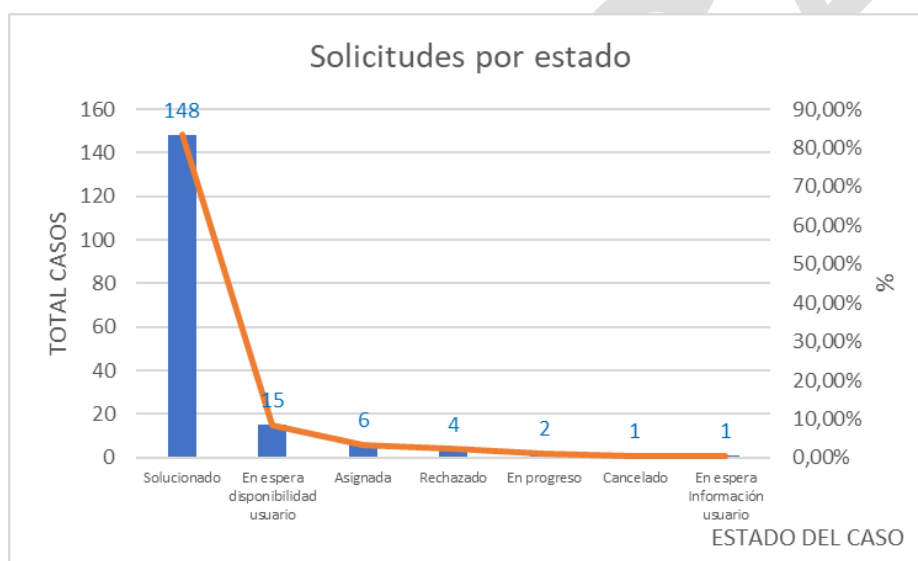
Tabla No.14 Total requerimientos registrados

#### 4.1. SOLICITUDES POR ESTADOS

De las 177 solicitudes con gestión por parte de los grupos Mesa de servicios y Soporte en Sitio Nivel 1, se solucionó un total de 148 tickets que representa el 83,62%:

| ESTADO                           | SOLICITUD | %      | % ACUMULADO |
|----------------------------------|-----------|--------|-------------|
| SOLUCIONADO                      | 148       | 83,62% | 83,62%      |
| EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO | 15        | 8,47%  | 92,09%      |
| ASIGNADA                         | 6         | 3,39%  | 95,48%      |
| RECHAZADO                        | 4         | 2,26%  | 97,74%      |
| EN PROGRESO                      | 2         | 1,13%  | 98,87%      |
| CANCELADO                        | 1         | 0,56%  | 99,44%      |
| EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO    | 1         | 0,56%  | 100%        |
| TOTAL                            | 1222      |        |             |

Tabla No.15 solicitudes por estado



Grafica No.9 Comportamiento solicitudes por estado

##### 4.1.1 SOLICITUDES ABIERTAS

Para el periodo final parcial del mes de diciembre del 26 al 27 están en gestión las solicitudes indicadas a continuación:

| TICKET | FECHA DE CREACIÓN | ESTADO                           | OBSERVACIONES                                    |
|--------|-------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|
| 176770 | 26/12/2023 9:28   | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 176804 | 26/12/2023 10:48  | Rechazado                        | Información de SISBEN                            |
| 176848 | 26/12/2023 13:32  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 176905 | 26/12/2023 14:14  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 177754 | 26/12/2023 16:41  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 177759 | 26/12/2023 16:46  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 177895 | 27/12/2023 8:09   | Rechazado                        | Informativo respuesta automática                 |
| 177955 | 27/12/2023 10:17  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 177968 | 27/12/2023 10:31  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 177986 | 27/12/2023 10:57  | Rechazado                        | Cancelado por el usuario                         |
| 178001 | 27/12/2023 11:15  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 178005 | 27/12/2023 11:19  | Rechazado                        | Sin alcance a plataforma externa                 |



| TICKET       | FECHA DE CREACIÓN | ESTADO                           | OBSERVACIONES                                    |
|--------------|-------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|
| 178007       | 27/12/2023 11:20  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 178012       | 27/12/2023 11:30  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 178013       | 27/12/2023 11:31  | En progreso                      | Ticket de prueba                                 |
| 178071       | 27/12/2023 15:00  | En espera Información usuario    | En espera de respuesta del usuario               |
| 178082       | 27/12/2023 15:29  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 178113       | 27/12/2023 16:40  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 178118       | 27/12/2023 16:45  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 178121       | 27/12/2023 16:56  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 178123       | 27/12/2023 17:00  | En progreso                      | En gestión ticket duplicado                      |
| 178126       | 27/12/2023 17:19  | En espera disponibilidad usuario | Sin respuesta de usuario y en proceso de gestión |
| 178161       | 27/12/2023 20:43  | Asignada                         | En gestión normal                                |
| 178162       | 27/12/2023 21:06  | Asignada                         | En gestión normal                                |
| 178163       | 27/12/2023 21:12  | Asignada                         | En gestión normal                                |
| 178164       | 27/12/2023 21:19  | Asignada                         | En gestión normal                                |
| 178165       | 27/12/2023 21:22  | Asignada                         | En gestión normal                                |
| 178166       | 27/12/2023 22:11  | Asignada                         | En gestión normal                                |
| <b>TOTAL</b> | <b>29 CASOS</b>   |                                  |                                                  |

Tabla No.16 Solicitudes en gestión

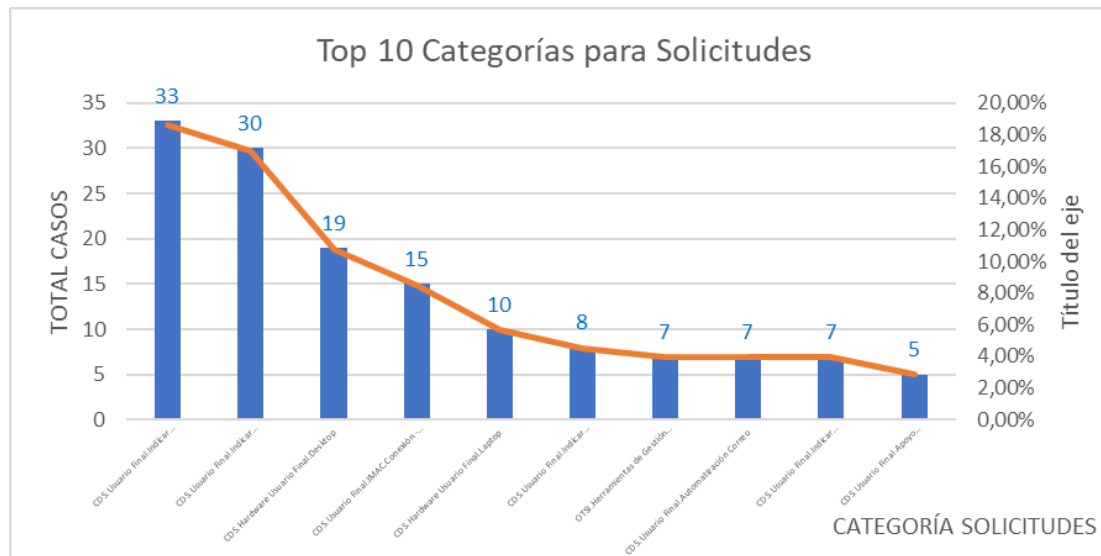
#### 4.1.2. TOP CATEGORIA DE SOLICITUDES

A continuación, se detallan las categorías con más representación durante la gestión de diciembre por parte de la mesa de servicios, soporte en sitio, y en participación con la OTSI:

- En primer lugar, con el 18,64% se encuentra la categoría **/CDS/Usuario Final/Indicar Procedimiento/Sisben/** se presentan este tipo de solicitudes debido a que la ciudadanía continúa teniendo como contacto el teléfono del DNP, sin embargo, el DNP ya no atiende este tipo de solicitudes y lo que se hace es orientar al ciudadano con los teléfonos y el correo de contacto.
- En segundo lugar, con el 16,95% se encuentra **/CDS/Usuario Final/Indicar Procedimiento/DNP/** se presentan este tipo de solicitudes debido a requerimientos internos, sobre consultas de los aplicativos, registro de casos, consultas de formatos y demás consultas generales internas sobre la información del DNP.
- En tercer lugar, con el 10,73% se encuentra **/CDS/Hardware/Usuario Final/Desktop/** se presentan este tipo de solicitudes considerando las configuraciones solicitadas en equipos tipo CPU.

| SERVICIO SOLICITADO                                                | CANTIDAD   | %      | ACUMULADO |
|--------------------------------------------------------------------|------------|--------|-----------|
| CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben                     | 33         | 18,64% | 18,64%    |
| CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP                        | 30         | 16,95% | 35,59%    |
| CDS.Hardware Usuario Final.Desktop                                 | 19         | 10,73% | 46,33%    |
| CDS.Usuario Final.IMAC.Conexión - Desconexión Movimiento de Equipo | 15         | 8,47%  | 54,80%    |
| CDS.Hardware Usuario Final.Laptop                                  | 10         | 5,65%  | 60,45%    |
| CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Lenguaje Claro             | 8          | 4,52%  | 64,97%    |
| OTSI.Herramientas de Gestión ITSM.Caso de Prueba                   | 7          | 3,95%  | 68,93%    |
| CDS.Usuario Final.Automatización Correo                            | 7          | 3,95%  | 72,88%    |
| CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Otros                      | 7          | 3,95%  | 76,84%    |
| CDS.Usuario Final.Apoyo Reuniones.Acompañamiento Técnico           | 5          | 2,82%  | 79,66%    |
| <b>TOTAL</b>                                                       | <b>141</b> |        |           |

Tabla No.17 Top 10 categorías por solicitudes



Grafica No.10 Top registro de categorías por solicitudes

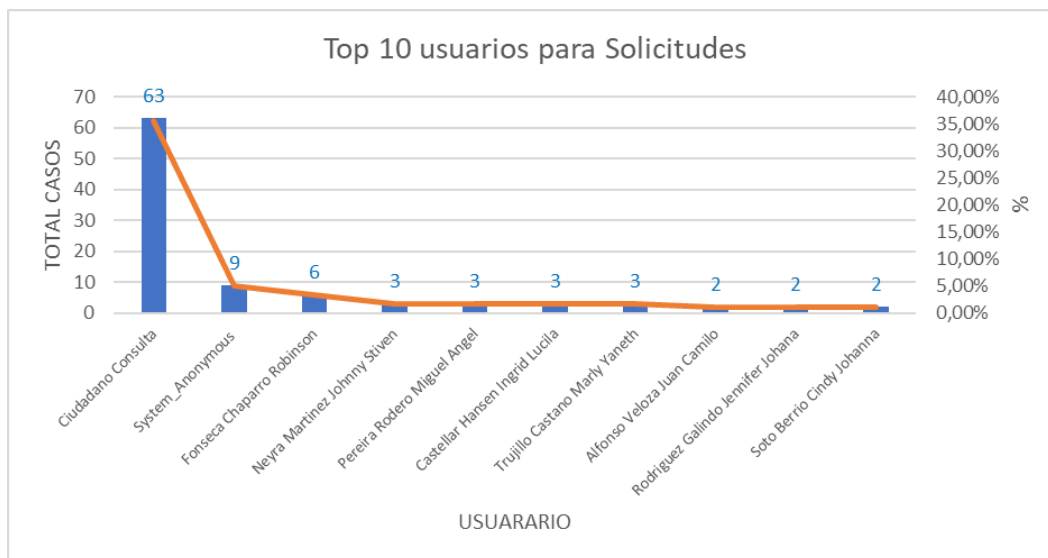
#### 4.1.3. TOP REGISTRO DE SOLICITUDES POR USUARIO

A continuación, se detalla los usuarios con más representación de requerimientos durante la gestión del mes por parte de la mesa de servicios, soporte en sitio y en participación con la OTSI:

- En primer lugar, con el 35,59% la cuenta genérica Ciudadano, consulta. solicitudes de información de procesos Suifp, Sisbén, SGR, Sisconpes y otras consultas que no son internas del DNP.
- En segundo lugar, con el 40,68% System\_Anonymous, cuenta genérica para la creación de casos automáticos.

| USUARIOS                          | SOLICITUDES | %      | ACUMULADO |
|-----------------------------------|-------------|--------|-----------|
| Ciudadano Consulta                | 63          | 35,59% | 35,59%    |
| System_Anonymous                  | 9           | 5,08%  | 40,68%    |
| Fonseca Chaparro Robinson         | 6           | 3,39%  | 44,07%    |
| Neyra Martinez Johnny Stiven      | 3           | 1,69%  | 45,76%    |
| Pereira Rodero Miguel Angel       | 3           | 1,69%  | 47,46%    |
| Castellar Hansen Ingrid Lucila    | 3           | 1,69%  | 49,15%    |
| Trujillo Castano Marly Yaneth     | 3           | 1,69%  | 50,85%    |
| Alfonso Veloza Juan Camilo        | 2           | 1,13%  | 51,98%    |
| Rodriguez Galindo Jennifer Johana | 2           | 1,13%  | 53,11%    |
| Soto Berrio Cindy Johanna         | 2           | 1,13%  | 54,24%    |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>96</b>   |        |           |

Tabla No.18 Top 10 Usuarios con Solicitudes



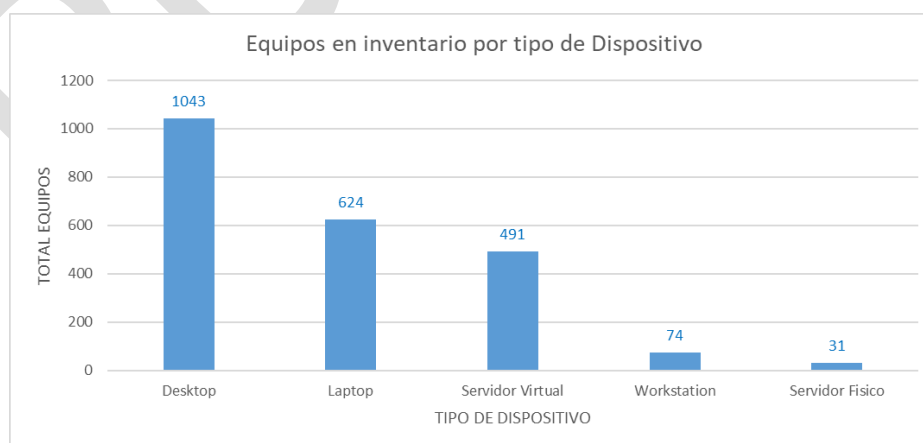
Grafica No.11 Top de solicitudes por usuario

## 5. REGISTRO DE EQUIPOS

Se registra en el inventario de la plataforma CA ITCA un total de 2.263 equipos y servidores en estado de alta, evidenciando que el mayor número de equipos en el inventario son equipos Desktop con el 46,08%.

| TIPO             | CDS | DATACENTER | DPN  | INFRAESTRUCTURA | PNUD | SERVIDOR VIRTUAL | TOTAL, GENERAL |
|------------------|-----|------------|------|-----------------|------|------------------|----------------|
| DESKTOP          | 26  |            | 1015 |                 | 2    |                  | 1043           |
| LAPTOP           | 1   |            | 514  | 11              | 98   |                  | 624            |
| SERVIDOR VIRTUAL |     |            |      |                 |      | 491              | 491            |
| WORKSTATION      |     |            | 71   |                 | 3    |                  | 74             |
| SERVIDOR FÍSICO  |     | 31         |      |                 |      |                  | 31             |
| TOTAL            | 27  | 31         | 1600 | 11              | 103  | 491              | 2263           |

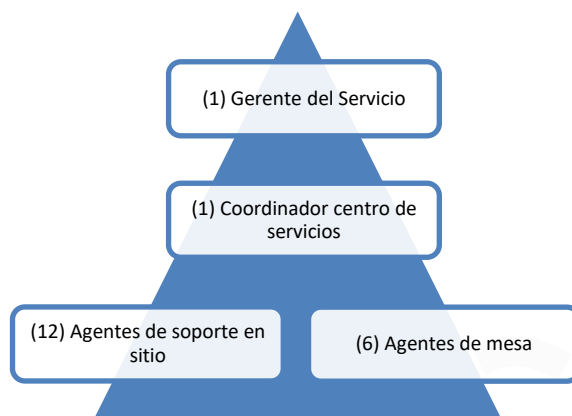
Tabla No.19 Total de equipos reportados



Grafica No.12 Total de equipos registrados

## 6. GESTIÓN DE RECURSO HUMANO

### 6.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Grafica No.13 Jerarquía de operación mesa de ayuda centro de servicios.

Para el periodo parcial del 26 al 27 de diciembre 2023 se realizó el ingreso del personal de soporte completo para el proyecto el cual se detalla a continuación:

| NOMBRES                          | IDENTIFICACIÓN | ROL                                |
|----------------------------------|----------------|------------------------------------|
| José Luis Burbano Arturo         | 12752888       | Agente de Soporte N1               |
| Diego Andrés piña Zabala         | 1000686916     | Agente de Soporte N1               |
| Johnny Steven Neira Martínez     | 1033710734     | Agente de Soporte N1               |
| Mónica Janeth Orduz Barbosa      | 1073686353     | Agente de Soporte N1               |
| Jhonn Jairo Ramírez González     | 1019059315     | Agente de Soporte N1               |
| Jhonny Leandro Rivero vega       | 1033811215     | Agente de Soporte N1               |
| José Lisardo Andica lengua       | 18610947       | Agente de soporte N2               |
| Andersson Ariza Agudelo          | 1023941167     | Agente de soporte N2               |
| German Steven bonilla Hernández  | 1012389443     | Agente de soporte N2               |
| Julián Arnulfo arias Bohórquez   | 1077968982     | Agente de soporte N2               |
| Hugo alexander Hernández baquero | 1012392358     | Agente de soporte N2               |
| Jorge Luis Lloreda Chicuzaque    | 1012350028     | Agente de soporte N2               |
| Edgar medina barrera             | 1026251506     | Agente de soporte N2               |
| William Harvey puentes Ortiz     | 7319430        | Agente de soporte N2               |
| Robinson Vargas Suarez           | 1010164666     | Agente de soporte N2               |
| Anyi Yurley vega bustos          | 1033720095     | Agente de soporte N2               |
| John Edwin Jiménez puentes       | 1069174134     | Agente de soporte N2               |
| Janeth daza pinilla              | 52095335       | Agente de soporte N2               |
| Jeniffer Dayan Aparicio Neisa    | 1049614782     | Coordinador Mesa de Servicio de TI |

Tabla No.20 Personal de soporte con ingreso a sede central el 26 de diciembre 2023.

## 7. ANS

### 7.1. PERIODOS DE ESTABILIZACION DEL SERVICIO

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.

Así mismo para el periodo del 26 y 27 de diciembre 2023 no se considera la revisión de cumplimiento de ANS por cuanto es un periodo de arranque y estabilización del servicio, más no indica que no se realice un seguimiento operativo que permita a la entidad continuar con los estándares operativos previos. Diariamente se realiza el seguimiento a las actividades técnicas como: gestión telefónica, gestión de tickets en la herramienta ITSM, gestión de calidad en los servicios, gestión del recurso humano.

### DOCUMENTOS ANEXOS

Estos documentos sirven como material de consulta y es la fuente de elaboración del presente informe, se encuentran publicados en la ruta **S:\1020 OI Oficina de Informatica\CENTRO DE SERVICIOS\CONTRATO DNP-SELCOMP OC 122017\4. INFORMES\1. DIC 2023**



### Orden de pago "Comprobante"

Usuario Solicitante: MHtcolorad  
Unidad ó Subunidad: 01-030100  
Ejecutora Solicitante: TERESA COLORADO PINTO  
Fecha y Hora Sistema: 2024-04-23-9:44 a. m.  
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

| ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL |              |                    |            |                               |            |                                        |              |                |      |
|----------------------------|--------------|--------------------|------------|-------------------------------|------------|----------------------------------------|--------------|----------------|------|
| Número:                    | 168676924    | Fecha Registro:    | 2024-03-07 | Unidad / Subunidad ejecutora: | 01-030100  | DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN    |              |                |      |
| Estado:                    | Pagada       |                    |            | Nro Obligación:               | 28224      | Comprobante Contable de la Generación: |              |                |      |
| Fecha Máxima Pago:         | 2024-03-11   |                    |            | Tipo de Moneda:               | COP-Pesos  | Tasa de Cambio:                        |              |                | 0,00 |
| Valor Bruto:               | 4.102.958,00 | Valor Deducciones: |            |                               | 510.835,00 | Valor Neto:                            | 3.592.123,00 | Saldo x Pagar: | 0,00 |

| VALORES PAGADOS |  |             |              |                   |            |            |              |                    |  |
|-----------------|--|-------------|--------------|-------------------|------------|------------|--------------|--------------------|--|
| TRM Pago        |  | Valor Bruto | 4.102.958,00 | Valor Deducciones | 510.835,00 | Valor Neto | 3.592.123,00 | Moneda Base Compra |  |
|                 |  |             |              |                   |            |            |              | Valor MBC          |  |

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

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

| CUENTA BANCARIA                              |             |        |                  |  |                   |       |           |                         |        |
|----------------------------------------------|-------------|--------|------------------|--|-------------------|-------|-----------|-------------------------|--------|
| Número:                                      | 04307181902 | Banco: | BANCOLOMBIA S.A. |  |                   | Tipo: | Corriente | Estado:                 | Activa |
| TESORERIA                                    |             |        |                  |  | DOCUMENTO SOPORTE |       |           |                         |        |
| 01-130100-DT - Direccion Nacional del Tesoro |             |        |                  |  | Número:           | 28224 | Tipo:     | COMPLIDO A SATISFACCION | Fecha: |

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 | 4.102.958,00 | 0,00   | 4.102.958,00 |        |                   |                   |

| DEDUCCIONES                                         |                                               |           |                                                    |  |  |          |            |                     |                   |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------|--|--|----------|------------|---------------------|-------------------|
| POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES |                                               |           | TERCERO                                            |  |  | TARIFA   | VALOR      | VALOR AJUSTADO PAGO | VALOR REINTEGRADO |
| 2-01-04-01-03-01                                    | RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DEL CRANTE | 800197268 | U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES |  |  | 11,000 % | 379.265,00 | 379.265,00          |                   |
| 2-01-04-02-01-01                                    | RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DEL CRANTE | 800197268 | U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES |  |  | 15,000 % | 98.264,00  | 98.264,00           |                   |
| 2-01-05-01-01-03-05                                 | RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DEL CRANTE | 899999061 | BOGOTA DC DISTRITO CAPITAL                         |  |  | 0,966 %  | 33.306,00  | 33.306,00           |                   |

| LINEAS DE PAGO VINCULADA                        |  |  |                                   |  |  |            |              |                        |        |
|-------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------|--|--|------------|--------------|------------------------|--------|
| DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC              |  |  | PODICION DEL CATALOGO DE PAC      |  |  | FECHA      | VALOR        | ATRIBUTO LINEA DE PAGO | ESTADO |
| 01-030100 - Departamento Nacional de Planeación |  |  | SGR-FUNC - FUNCIONAMIENTO DEL SGR |  |  | 2024-03-07 | 4.102.958,00 | 05 NINGUNO             | Pagada |

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)