



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: 22/03/2024 al 22/03/2024

Nombres Supervisor

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

Nombre Interventor: na

Área a que Pertenece: otsi

2. OBJETO DEL CONTRATO

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

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

3.1. ACTIVIDADES EJECUTADAS:

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

1.1. OBLIGACIONES CUMPLIDAS:

3.3. PRODUCTOS ENTREGADOS Y/O BIENES ENTREGADOS:

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

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

5. OBSERVACIONES ADICIONALES, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.

5.1. ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

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

5.2. VERIFICACIÓN de obligaciones frente al SGSST

5.2.1 EXAMEN OCUPACIONAL

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

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

5.3. PUBLICACION DEL INFORME EN LA PLATAFORMA SECOP II

Se publicó el informe del mes 2 en SECOP: NO

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

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

6.1. AVANCE PRESUPUESTAL EN RAZÓN DE LOS PAGOS REALIZADOS:

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

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

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

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

Firmado digitalmente por:
Nombre: CLAUDIA ANGÉLICA BEN-AMY PAEZ
Cargo: Supervisor
Organización: Departamento Nacional de
Planeación - Bogotá
Identificación: 51982483
22/03/2024 09:07:27 a. m.

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha
		22/03/2024

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: 3 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 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	92.609.615,00

Valor a pagar por DNP \$ 92.609.615,00 Valor a pagar por SGR \$ 0,00

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

Autorizo el trámite para el pago por valor de 92.609.615,00 conforme lo señala la cláusula correspondiente el valor total y forma de pago.

Período comprendido entre: 22/03/2024 22/03/2024

Número de la factura (Únicamente para los proveedores de bienes y servicios que facturan) FE27907

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

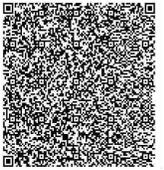
Nombres Supervisor	<small>Firmado digitalmente por: Nombre: CLAUDIA ANGÉLICA BEN-AMY PAEZ Cargo: Supervisor Organización: Departamento Nacional de Planeación - Bogotá Identificación: 51392483 22/03/2024 09:07:27 a. m.</small>
CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ	

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 22/03/2024
--	------------------------------	----------------------------

Observaciones:

Uso Exclusivo GCC

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



NIT 800071819-0

IVA REGIMEN COMUN

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

Grandes Contribuyentes impuestos Distritales Bogotá, Resolución No DDI-032117

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

NO PRACTICAR RETE ICA EN CIUDADES DIFERENTES A BOGOTÁ

CUFE: 9bbf8f28edb9e40ff2eaf8e71868adf9468a15c16f808f101c37f440d79e9ac06e1057fec5ff7392ed944f83d2534bb9

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°FE27907
FECHA	FECHA VENCIMIENTO	
8/3/2024	7/4/2024	
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	11.052.435	11.052.435
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	50.082.281	50.082.281
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	16.688.490	16.688.490

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

SUBTOTAL	77.823.206
DESCUENTO	0
SUBTOTAL-CON DESCTO	77.823.206
IVA 19%	14.786.409
ANTICIPO	0
TOTAL	92.609.615

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

Observaciones: #03-01-01-000;OC 122017-2023;cbenamy@dnv.gov.co# OC122017-23 DNP SERVICIO DEL 01 AL 29 DE FEBRERO 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: 08/03/2024 15:45:14

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, 08 de Marzo de 2024

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

A QUIEN INTERESE:

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

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

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

Cordialmente,

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

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



CONTENIDO

A. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO.....	5
1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	5
2. OBJETIVO DE LA ADMINISTRACIÓN	5
3. ALCANCE	5
B. informe de GESTIÓN mensual	5
1. PROPÓSITO	5
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO.....	6
3. RESUMEN DE LA GESTIÓN	6
C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS	7
1. ESTADÍSTICAS GLOBALES	7
2. TICKETS ESCALADOS CON GESTIÓN COMPARTIDA DE LA OTSI.....	8
3. GESTIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS	8
a) Origen de recepción de las solicitudes	9
b) Gestión de Incidentes.....	10
c) Gestión de Solicitudes	13
D. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS).....	16
1. CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LOS REPORTES ENTREGADOS.....	16
2. RENDIMIENTO DEL PERFIL CONTRATADO	16
3. PUNTUALIDAD DEL PERFIL CONTRATADO	17
4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PERFIL EXIGIDO	17
5. ROTACIÓN MÁXIMA	17
6. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE UN NUEVO PERFIL	17
7. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE UN PERFIL CONTRATADO.....	17
8. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y/O LÍNEA CELULAR.....	17
9. ATENCIÓN DE CANAL EMAIL, WEB, CHAT EN LÍNEA CON AGENTE, CANALES DE AUTOGESTIÓN	19
a) Atención de canal email = 10 minutos	19
b) Atención de canal WEB = 5 minutos.....	19
c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto.....	20
d) Atención de canal CHATBOT = 5 minutos.....	21
10. RESOLUCIÓN DE TICKETS NIVEL 1	22
11. CIERRE DE TICKETS.....	23
12. ESCALAMIENTO DE TICKETS	23
13. RESOLUCIÓN DE TICKETS USUARIOS VIP.....	24
14. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD.....	25
15. CALIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS.....	27
16. TICKETS REABIERTOS	29
17. DOCUMENTACIÓN TICKET RESUELTO.....	29
18. ENTREGA DE INFORMES DE OPERACIÓN Y GESTIÓN.....	30
E. INVENTARIO OTSI	30
F. BASE DEL CONOCIMIENTO	31



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. 3 febrero 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

G. SERVICIOS MASIVOS	31
H. APOYOS ESPECIALES	32
I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	32
1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	32
2. NOVEDADES DEL PERIODO	33
3. PROCESOS DE CAPACITACIÓN	33
J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES	34
1. HALLAZGOS	34
2. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES	34
3. CONSIDERACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	35
K. DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS.....	36



CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Disponibilidad de atención Dirección Nacional de Planeación DNP.	6
Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de febrero 2024.	8
Tabla 3 Distribución general de tickets OTSI para el mes de febrero 2024.	8
Tabla 4 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de febrero 2024.....	8
Tabla 5 Distribución general de tickets por estado CDS N1 para el mes de febrero 2024.....	9
Tabla 6 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de febrero 2024.	9
Tabla 7 Incidentes gestionados por CDS N1 por estado para el mes de febrero 2024.	10
Tabla 8 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por categoría para el mes de febrero 2024.....	12
Tabla 9 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por usuario para el mes de febrero 2024.....	12
Tabla 10 Relación de tickets catalogados como incidente mayor.	13
Tabla 11 Solicitudes gestionadas por CDS N1 por estado para el mes de febrero 2024.	14
Tabla 12 Solicitudes en proceso de gestión CDS N1 fin de corte febrero 2024.	14
Tabla 13 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por categoría para el mes de febrero 2024.....	15
Tabla 14 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por usuario para el mes de febrero 2024.....	16
Tabla 15 ANS para atención de canal telefónico para el mes de febrero 2024.....	18
Tabla 16 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de febrero 2024.....	25
Tabla 17 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de febrero 2024- tiempo de respuesta	26
Tabla 18 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de febrero 2024- calidad de la solución.....	26
Tabla 19 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de febrero 2024- trato en la atención del servicio	27
Tabla 20 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI	28
Tabla 21 ANS de tickets reabiertos para el mes de febrero 2024.....	29
Tabla 22 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de febrero 2024.....	30
Tabla 23 Relación de documentos y archivos disponibles en la base de conocimiento del CA y la interna del CDS a corte febrero 2024.....	31
Tabla 24 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte febrero 2024.....	33
Tabla 25 Capacitaciones impartidas al personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte febrero 2024	33



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. 3 febrero 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de febrero 2024.	7
Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de febrero 2024.	9
Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de febrero 2024.	10
Ilustración 4 ANS para atención de canal telefónico para el mes de febrero 2024.....	18
Ilustración 5 ANS para atención de canal email para el mes de febrero 2024.	19
Ilustración 6 ANS para atención de canal WEB para el mes de febrero 2024.....	20
Ilustración 7 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de febrero 2024.	21
Ilustración 8 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de febrero 2024.....	22
Ilustración 9 ANS para resolución de tickets para el mes de febrero 2024.....	22
Ilustración 10 ANS para cierre de tickets para el mes de febrero 2024.	23
Ilustración 11 ANS para escalamiento de tickets para el mes de febrero 2024.....	24
Ilustración 12 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de febrero 2024.	25
Ilustración 13 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de febrero 2024.	26
Ilustración 14 Correo informativo con canales de atención y tiempos lanzada por la OTSI en el mes de febrero 2024.	27
Ilustración 15 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de febrero 2024.	28
Ilustración 16 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de febrero 2024.....	29
Ilustración 17 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de febrero 2024.....	30
Ilustración 18 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte febrero 2024	32



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. 3 febrero 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 29 de febrero 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 29 de febrero 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 29 de febrero 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 29 de febrero 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 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. 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.
- Línea directa: 3815000 opc 1 y 4 Ext. 11234 – 3815037 atendidas a través de la plataforma DENWA
- Buzón de Correo centrodeservicios@dn.gov.co
- Microsoft Teams para atención de chat
- Chatbot

3. Resumen de la gestión

Para el segundo mes de operación del servicio se ejecutaron por parte de SELCOMP actividades:

- Finalización de procesos de capacitación al personal de la mesa de servicio y con esto garantizar la prestación de un servicio con la garantía y calidad pactados con la entidad.
- Estabilización de cumplimiento de ANS, detectando las principales fallas, corrigiendo las novedades y desviaciones en los procedimientos con los agentes y preparando material gráfico que permita un entendimiento mayor al personal.
- Detección los principales retos que se incluyen en la mejora continua del proceso:
 - Uso correcto de categorías del C.A

- Lectura, análisis y gestión apropiada de las solicitudes de servicio, que permitan realizar una correcta escalación y solución.
- Gestión correcta de documentación en la herramienta de gestión C.A, que permita extraer estadísticas reales del servicio prestado.
- Gestión correcta de configuración e instalación de línea base, para formateos, backups, instalación de equipos nuevos y de esta forma mantener la estandarización en el servicio de la entidad.

C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS

1. Estadísticas globales

Para el periodo de febrero 2024 entre el 1 y el 29 la entidad recibió un total de 10.780 requerimientos, con 12.6% incidentes, 87.4% solicitudes y 0% problemas y fueron resueltos en total 9.889 tickets, estos son gestionados por los diferentes grupos solucionadores de la entidad incluyendo a la OTSI (área encargada del centro de servicios).

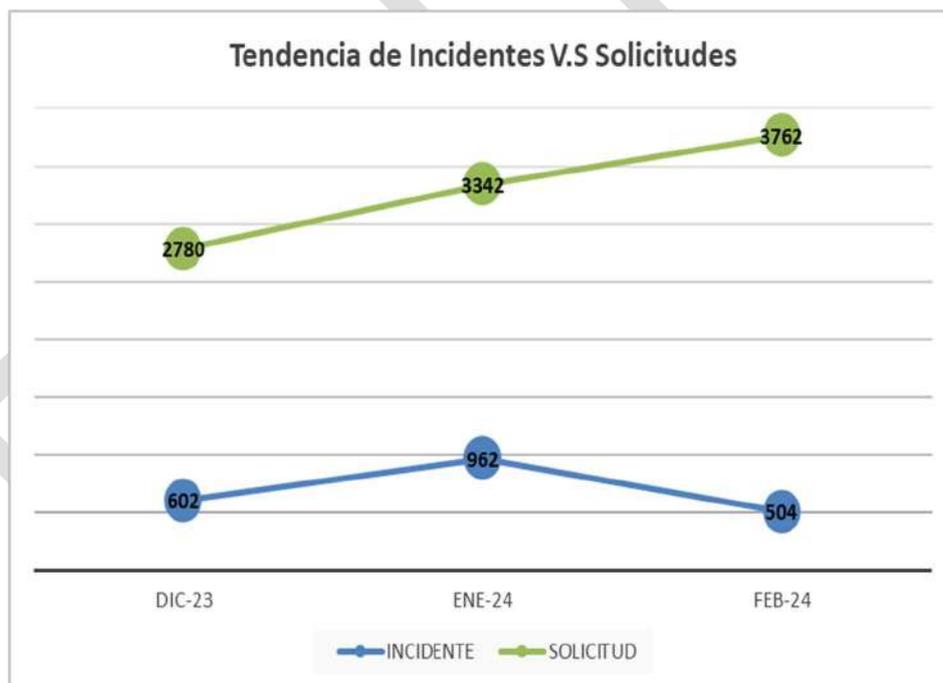


Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de febrero 2024.

Por parte de OTSI-CDS-N1 fueron gestionados 4.266 casos que equivalen al 39.57% de los servicios totales de la entidad, con una representación del 32.14% de incidentes

y 54.23% de solicitudes, se dio solución a 4.249 99,6% y quedaron en gestión 17 tickets:

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1	504	37,11%	3762	39,93%	0	0,00%	4266	39,57%
GESTIÓN OTSI CDS- N2	182	13,40%	808	8,58%	0	0,00%	990	9,18%
GESTIÓN COMPARTIDA OTSI	366	26,95%	424	4,50%	0	0,00%	790	7,33%
GESTIÓN DIRECTA DNP	306	22,53%	4428	47,00%	0	0,00%	4734	43,91%
TOTAL	1358	100,00%	9422	100,00%	0	0,00%	10780	100,00%
	12,60%		87,40%		0,00%			

Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de febrero 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 7.33% con 790 casos transferidos, se indica a continuación el top 10 de estas solicitudes:

TOP 10 DE CATEGORÍAS EN GESTIÓN COMPARTIDA CON LA OTSI	
GRUPO	TOTAL TICKETS
OTSI-GGSI-SISGESTION	293
DNP-INGRESOS USUARIOS DNP	131
OTSI-GGU-ITSM	60
OTSI-GGIT-OFFICE 365	45
OTSI-GPGT	44
DNP-INGRESOS USUARIOS PNUD	41
OTSI-GGU-GARANTÍAS	29
DNP-INGRESOS USUARIOS EXTERNOS	28
OTSI-GGSI-PORTALES WEB	19
OTSI-GGIT-BD SQL	19
TOTAL	709

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

3. **Gestión del centro de servicios**

La gestión del centro de servicios se realizó sobre un total de 4.266 tickets dando solución a 4.249, gestionado el 51.62% por el grupo de mesa y el 48.38% por el grupo de soporte en sitio del total de casos de la entidad:

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO						
GESTIÓN OTSI CDS- N1 MESA	162	32,14%	2040	54,23%	0	0,00%	2202	51,62%
GESTIÓN OTSI CDS- N1 SOPORTE	342	67,86%	1722	45,77%	0	0,00%	2064	48,38%
TOTAL	504	100,00%	3762	100%	0	0	4266	100,00%
	11,81%		88,19%		0%			

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

ESTADO	SOLUCIONADOR		TOTAL		99,60%
	OTSI-CDS-N1-MESA	OTSI-CDS-N1-SOPORTE	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	
ASIGNADA	2	0	2	0,05%	
EN PROGRESO	1	0	1	0,02%	
EN ESPERA POR GARANTÍA	0	2	2	0,05%	
EN ESPERA AUTORIZACIÓN	0	1	1	0,02%	
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	0	8	8	0,19%	
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	1	2	3	0,07%	
CANCELADO	3	3	6	0,14%	
RECHAZADO	138	32	170	3,98%	
SOLUCIONADO	256	293	549	12,87%	
CERRADO	1801	1723	3524	82,61%	
TOTAL	2202	2064	4266	100,00%	

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



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

a) Origen de recepción de las solicitudes

En la siguiente tabla se muestra el total de los 4.266 casos registrados durante el periodo en revisión, donde se evidencia que los medios más utilizados son correo electrónico con un 34.34%, llamada con un 28.22% y chat de Teams con un 18.26%.

ESTADO	TIPO DE TICKET		TOTAL	
	SOLICITUDES	INCIDENTES	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
CORREO ELECTRÓNICO	1429	36	1465	34,34%
LLAMADA	909	295	1204	28,22%
TEAMS	669	110	779	18,26%
TAREA MASIVA	363	1	364	8,53%
CONTACTO DIRECTO	226	42	268	6,28%
WEB	154	20	174	4,08%
CHATBOT	12	0	12	0,28%
TOTAL	3762	504	4266	100,00%
	88,19%	11,81%		

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

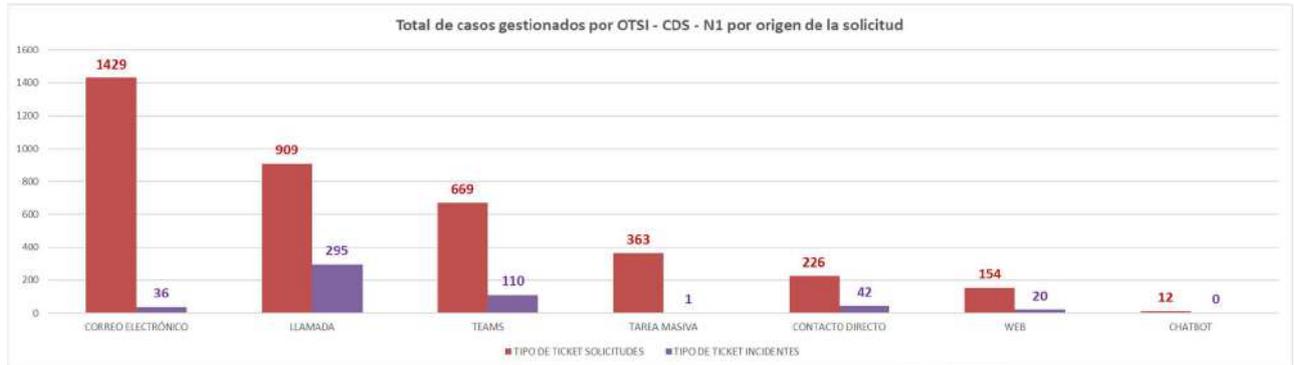


Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de febrero 2024.

b) Gestión de Incidentes

01. Incidentes por estados

Durante el periodo del 1 al 29 de febrero 2024, se gestionaron 504 incidentes, 162 corresponden a incidentes gestionados por Mesa de Servicios y 342 gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 499 de servicios solucionados para una efectividad del 99.01%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL	99,01% % SOLUCIÓN
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO	
ASIGNADA	0	0,00%	
EN PROGRESO	0	0,00%	
EN ESPERA POR GARANTÍA	2	0,40%	
EN ESPERA AUTORIZACIÓN	1	0,20%	
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	1	0,20%	
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	1	0,20%	
CANCELADO	0	0,00%	
RECHAZADO	6	1,19%	
SOLUCIONADO	44	8,73%	
CERRADO	449	89,09%	
TOTAL	504	100,00%	

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

02. Incidentes abiertos

Durante el periodo del 1 al 29 de febrero 2024 se registra 5 tickets en gestión de la mesa de servicios de acuerdo a la novedad a continuación reportada:

- 201170: Ticket en estado En espera Información usuario, registrado el 29/02/2024 15:55:19, el funcionario informó que no dispone de tiempo para atender la gestión y solicita ser atendido el 1 marzo 2023.

- 201103: Ticket En espera disponibilidad usuario registrado el 29/02/2024 14:49:55, la maquina requiere formateo y se está validando con el funcionario los temas de cargue de información a la nube y backup.
- 200868: Ticket en estado En Espera por Garantía registrado el 29/02/2024 09:44:12, y en espera de respuesta del proveedor por escalamiento de garantía.
- 200809: Ticket en estado En Espera por Garantía registrado el 29/02/2024 08:49:44, y en espera de respuesta del proveedor por escalamiento de garantía.
- 200783: Ticket es estado En Espera Autorización con fecha de registro 29/02/2024 08:04:15 y es espera de autorización para cambio de dispositivo PNUD por daño de máquina sin garantía.

03. Top de incidentes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 29 de febrero 2024, fueron gestionados 504 incidentes por la Mesa de Servicio Nivel 1; cerrando un total de 499 Incidentes, se pueden identificar en el top 10 de Incidentes las siguientes categorías con el porcentaje de participación al 78.57%:

- En primer lugar con el 17,06% 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 errores del contraseña, de igual manera ingresan mal y esto genera que se presenten estos bloqueos.
- En segundo lugar, con el 15,48% 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 los funcionarios no realizan a tiempo el cambio en el sistema lo cual provoca que el usuario se bloquee por contraseña.
- En tercer lugar, con el 15,28% se encuentra **CDS.Hardware Usuario Final.Desktop** esto a causa de solicitudes generadas por falla de lentitud, fallas en periféricos por actualización de controladores, mantenimiento correctivo lógico en general y gestión de garantías.



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. 3 febrero 2024



CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	86	17,06%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña	78	15,48%
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	77	15,28%
CDS.Administración de Usuarios. Acceso Remoto. Error de Conexión	31	6,15%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	28	5,56%
CDS.Software Usuario Final. Sistema Operativo. Conexión Remota	25	4,96%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Office 365	21	4,17%
CDS. Soporte de Impresión y Escaneo. Error - Falla.	20	3,97%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN	16	3,17%
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	14	2,78%
Total	396	78,57%

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

Durante el periodo en revisión se ejecutó como acción de mejora la estandarización de categorías en la herramienta de gestión de C.A consideradas como incidentes para: desbloqueo de usuarios de red y restablecimiento de contraseñas, que ahora son consideradas solicitudes de servicio esto considerando que son peticiones originadas por acción directa del funcionario y no corresponde a una degradación o falla de los sistemas de TI.

04.Top de incidentes por usuario

Los usuarios con más incidentes reportados en el centro de servicios son los siguientes que representan el 11.31% del total:

TICKET	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Ciudadano Consulta	12	2,38%
Pina Zabala Diego Andres	8	1,59%
Silva Gualteros Deivis Amilcar	5	0,99%
Rivera Castro Sara Patricia	5	0,99%
Villamizar Camargo Carmen Elisa	5	0,99%
Castillo Silva Ana Luisa	5	0,99%
Perdomo Duran Miguel David	5	0,99%
Mosquera Cuesta Wendi Johana	4	0,79%
Murillo Rodríguez Bairo Ariel	4	0,79%
Villarreal Pozueco Tatiana	4	0,79%
Total	6	11,31%

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

Los usuarios con más reporte de fallas son:

- En primer lugar, el usuario Ciudadano consulta con el 2,38% en el cual son categorizados tickets con reporte de error de usuarios que no registran en el directorio del CA como funcionario interno del DNP.

- En segundo lugar, el usuario Pina Zabala Diego Andres con el 1,59% quien fue el encargado de realizar pruebas de generación de tickets a través de los canales Chat y Web.
- En tercer lugar, el usuario Silva Gualteros Deivis Amílcar con el 0,99%, que registra para este mes 4 tickets de falla en su equipo corporativo para diferentes servicios como VPN, contraseña y sisgestion.

05. Incidentes Mayores

Para el mes de operación del 1 al 29 de febrero 2024 se gestionaron y escalaron por parte de grupo de primer soporte los siguientes casos:

TICKET	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	OBSERVACIONES	SOLUCIÓN
195090	14/02/2024 09:29:45	19/02/2024 12:09:30	Se reporta incidente mayor asociada a la imposibilidad de acceso a páginas WEB de la entidad desde las 8:00am del 14 de febrero 2024, escalado al grupo de sistemas de información de la OTSI GGSI-PORTALES WEB	OTSI-GGSI-PORTALES WEB validó y restableció los servicios satisfactoriamente
200407	28/02/2024 11:28:27	29/02/2024 11:32:51	Se reporta incidente mayor asociada a la imposibilidad de acceso a páginas WEB escalado al grupo de sistemas de información de la OTSI GGSI-PORTALES WEB	OTSI-GGSI-PORTALES WEB validó y restableció los servicios satisfactoriamente
1				

Tabla 10 Relación de tickets catalogados como incidente mayor.

06. Gestión de Problemas

Para el mes de operación del 1 al 29 de febrero 2024 no se gestionaron tickets asociados a problemas.

c) Gestión de Solicitudes

01. Solicitudes por estados

Durante el periodo del 1 al 29 de febrero 2024, se gestionaron 3.762 solicitudes, 2.040 corresponden a solicitudes gestionados por Mesa de Servicios y 1.722 solicitudes gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 3.750 de servicios solucionados, para una efectividad del 99.68%:



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. 3 febrero 2024



ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL	99,68%
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO	% SOLUCIÓN
ASIGNADA	2	0,05%	
EN PROGRESO	1	0,03%	
EN ESPERA POR GARANTÍA	0	0,00%	
EN ESPERA AUTORIZACIÓN	0	0,00%	
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	7	0,19%	
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	2	0,05%	
CANCELADO	6	0,16%	
RECHAZADO	164	4,36%	
SOLUCIONADO	505	13,42%	
CERRADO	3075	81,74%	
TOTAL	3762	99,73%	

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

02. Solicitudes abiertas

Durante el periodo del 1 al 29 de febrero 2024 se tienen 12 tickets en proceso de acuerdo a la novedad reportada:

TICKETS SOLICITUDES DE SERVICIO EN SIN SOLUCIÓN			
TICKET	FECHA DE SOLICITUD	ESTADO	OBSERVACIONES
201268	29/02/2024 21:29:21	Asignada	Ticket en estado Asignada con fecha de ingreso del 29/02/2024 21:29:21 , corresponde a un caso informativo de SISBÉN , programado para cierre el 1 de marzo 2024 y que no es una gestión directa del centro de servicios.
201259	29/02/2024	Asignada	Ticket en estado Asignada con fecha de ingreso del 29/02/2024 19:11:12, corresponde a un caso informativo del DNP, programado para cierre el 1 de marzo 2024.
201215	29/02/2024	En progreso	Ticket en estado En progreso, ingresó al sistema el 29/02/2024 17:12:09 y corresponde a un workflow para verificación de tóner en equipo de impresión, queda programado para atención el 1 de marzo 2024 debido a que la usuaria ya no se encontraba en el DNP para validación.
201169	29/02/2024	En espera Información usuario	Ticket En espera Información usuario registrado el 29/02/2024 15:54:02, el funcionario solicitante debe corregir el formato de acceso a unidades de red.
201221	29/02/2024	En espera disponibilidad usuario	Ticket En espera disponibilidad usuario, registrado el 29/02/2024 17:26:35, el funcionario informa disponibilidad para la gestión del caso para el día 1 de marzo 2024 luego de medio día.
201179	29/02/2024	En espera disponibilidad usuario	Ticket En espera disponibilidad usuario, registrado el 29/02/2024 16:04:37, se solicita por parte del funcionario atención para el 1 de marzo 2024.
201178	29/02/2024	En espera disponibilidad usuario	Ticket En espera disponibilidad usuario, registrado el 29/02/2024 16:04:06, el usuario de sedes no responde por ningún medio de contacto.
201176	29/02/2024	En espera disponibilidad usuario	Ticket En espera disponibilidad usuario, registrado el 29/02/2024 16:04:37, se solicita por parte del funcionario atención para el 1 de marzo 2024.
201173	29/02/2024	En espera disponibilidad usuario	Ticket En espera disponibilidad usuario, registrado el 29/02/2024 15:58:53, se solicita por parte del funcionario atención para el 1 de marzo 2024.
201171	29/02/2024 3:55:45 p. m	En espera disponibilidad usuario	Ticket En espera disponibilidad usuario, registrado el 29/02/2024 3:55:45 p. m., se solicita por parte del funcionario atención para el 1 de marzo 2024.
201089	29/02/2024	En espera disponibilidad usuario	Ticket En espera disponibilidad usuario, registrado el 29/02/2024 14:37:07 y en espera de confirmación del funcionario
200572	28/02/2024	En espera de información de usuario	Ticket En espera de información de usuario, registrado el 28/02/2024 15:59:05 y sin respuesta del funcionario por ningún medio.
Total	12		

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

03.Top de solicitudes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 29 de febrero 2024, fueron gestionados 3.762 solicitudes por la Mesa de Servicio Nivel 1; Cerrando un total de 3.750 tickets, se pueden identificar en el top 10 las siguientes categorías con el porcentaje de participación al 77.24%:

- En primer lugar, con el **14,4%** se encuentra **CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP**: estas solicitudes se presentan de forma masiva y están relacionadas con requerimientos de funcionarios y contratistas del DNP externos a la OTSI y que no competen a ningún trámite interno de: banco de proyectos, KPT, SARC y SISCOMPES para los cuales se brinda la información para realizar el debido escalamiento.
- En segundo lugar, con el **13,48%** se encuentra **CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Otros**: estas solicitudes se presentan de forma masiva y están relacionadas con requerimientos de clientes externos de la OTSI y que no competen a ningún trámite del DNP como: banco de proyectos, KPT, SARC y SISCOMPES.
- En tercer lugar, con el **13,16%** 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, al usuario se envía este reporte: El correo al que está escribiendo no gestiona estas solicitudes; le recomendamos comunicarse a la Línea Gratuita: 01 8000 12 12 21 o enviar correo portalcidadano1@dn.gov.co - portalcidadano2@dn.gov.co -servicioalciudadano@dn.gov.co. De igual forma enviar correo al Sisbén de la localidad donde vive, para ver los datos debe ingresar a la página de Sisbén <https://www.sisben.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Directorio-administradores.aspx>, sin embargo, sigue posicionándose en el top 3 de categorías con más solicitudes gestionadas.

CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	528	14,04%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Otros	507	13,48%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	495	13,16%
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	404	10,74%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Autenticación doble factor	213	5,66%
CDS.Usuario Final.IMAC.Conexión - Desconexión Movimiento de Equipo	152	4,04%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña	138	3,67%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN	86	2,29%
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	79	2,10%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	78	2,07%
Total	2680	71,24%

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

04. Top de solicitudes por usuario

Los usuarios con más solicitudes reportadas en el centro de servicios son los siguientes que representan el 39.18% del total:

USUARIOS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Ciudadano Consulta	1217	32,35%
Alcazar Gonzalez Juliet Angelica	53	1,41%
Luque Bottia Rolando Andres	47	1,25%
Padilla Palomino Francisco Javier	29	0,77%
Nieto Alcala Catalina Alejandra	27	0,72%
Uztariz Serrano Ricardo Jose	24	0,64%
Pulido Medina Jairo Enrique	22	0,58%
Pereira Rodero Miguel Angel	21	0,56%
Pereira Toro Olga Lucia	19	0,51%
Martínez Avila Leidy Diana	15	0,40%
Total	1474	39,18%

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

Así mismo para el periodo del 1 al 29 de febrero 2024 no se considera la revisión de cumplimiento de ANS por cuanto es un periodo de arranque y estabilización del servicio, sin embargo, con el objeto de corregir las posibles desviaciones e ir afinando los procesos operativos internos se presenta a modo informativo el resultado obtenido para cada aspecto solicitado en el contrato marco:

1. Calidad y oportunidad en los reportes entregados

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

2. Rendimiento del perfil contratado

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

3. Puntualidad del perfil contratado

Se han ejecutado las actividades a solicitud de la entidad en la calidad y oportunidad requerida

4. Verificación del cumplimiento del perfil exigido

Las hojas de vida tanto de ingreso como de reemplazos exigidos cumplen con los perfiles requeridos y fueron aprobados por la entidad.

5. Rotación máxima

No se tiene rotación de ningún perfil para el mes en revisión.

6. Tiempo de asignación de un nuevo perfil

No se tiene rotación de ningún perfil para el mes en revisión.

7. Tiempo de asignación de un perfil contratado

No se tiene rotación de ningún perfil para el mes en revisión.

8. Atención canal telefónico y/o línea celular

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

MÉTRICA = $(1478/1582)*100=93,43\%$

META: 80%

Se recibieron un total de 1.582 llamadas al centro de servicio de las cuales:

- Se excluyen 39 llamadas ya que fueron abandonas por el usuario antes de los 10 segundos.
- Se tienen 1.439 llamadas contestadas en el tiempo máximo de espera de 10 segundos.
- Se tienen 95 llamadas gestionados fuera de los tiempos con un tiempo de espera mayor a 10 segundos.
- Se tienen 9 llamadas abandonadas

DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN LOS TIEMPOS (HASTA 10 SEGUNDOS)	1439	90,96%
LLAMADAS CONTESTADAS DESPUÉS DE LOS 10 SEGUNDOS	95	6,01%
LLAMADAS ABANDONADAS	9	0,57%
LLAMADAS DESCARTADAS POR ABANDONO DEL SOLICITANTE ANTES DE 10 SEGUNDOS	39	2,47%
TOTAL	1582	100,00%
TOTAL LLAMADAS CONTESTADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN 5 SEGUNDOS	1009	63,78%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 10 SEGUNDOS	430	27,18%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 30 SEGUNDOS	77	4,87%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 60 SEGUNDOS	14	0,88%
LLAMADAS CONTESTADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	4	0,25%
TOTAL	1534	96,97%
TOTAL LLAMADAS DESCARTADAS EN CONSIDERACIÓN QUE EL FUNCIONARIO SOLICITANTE ABANDONÓ LA LLAMADA ANTES DE LOS 10 SEGUNDOS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS ABANDONADAS POR EL USUARIO ANTES DE LOS 5 SEGUNDOS	34	2,15%
LLAMADAS ABANDONADAS POR EL USUARIO ANTES DE LOS 10 SEGUNDOS	5	0,32%
TOTAL	39	2,47%
TOTAL LLAMADAS ABANDONADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS ABANDONADAS EN 30 SEGUNDOS	5	0,32%
LLAMADAS ABANDONADAS EN 60 SEGUNDOS	0	0,00%
LLAMADAS ABANDONADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	4	0,25%
TOTAL	9	0,57%

Tabla 15 ANS para atención de canal telefónico para el mes de febrero 2024.



Ilustración 4 ANS para atención de canal telefónico para el mes de febrero 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 1.465 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 1.392 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 10 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 95.02%:

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 = $(1392/1465)*100=95,02\%$

META: 80%



Ilustración 5 ANS para atención de canal email para el mes de febrero 2024.

b) Atención de canal WEB = 5 minutos

De un total de 174 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 164 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 5 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 94.25%:

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 = $(164/174)*100=94,25\%$

META: 80%

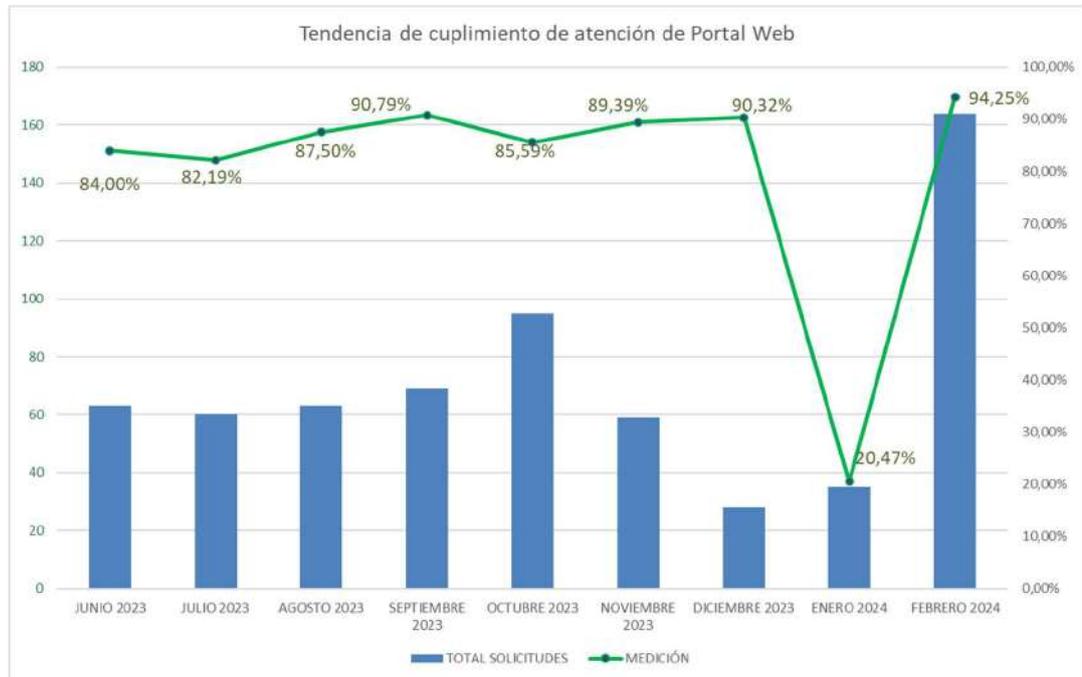


Ilustración 6 ANS para atención de canal WEB para el mes de febrero 2024.

c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto

De un total de 791 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos establecidos para un total de 772 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en el primer minuto, se obtuvo un cumplimiento del 97.6%:

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

MÉTRICA = $(772/791)*100=97,6\%$

META: 80%

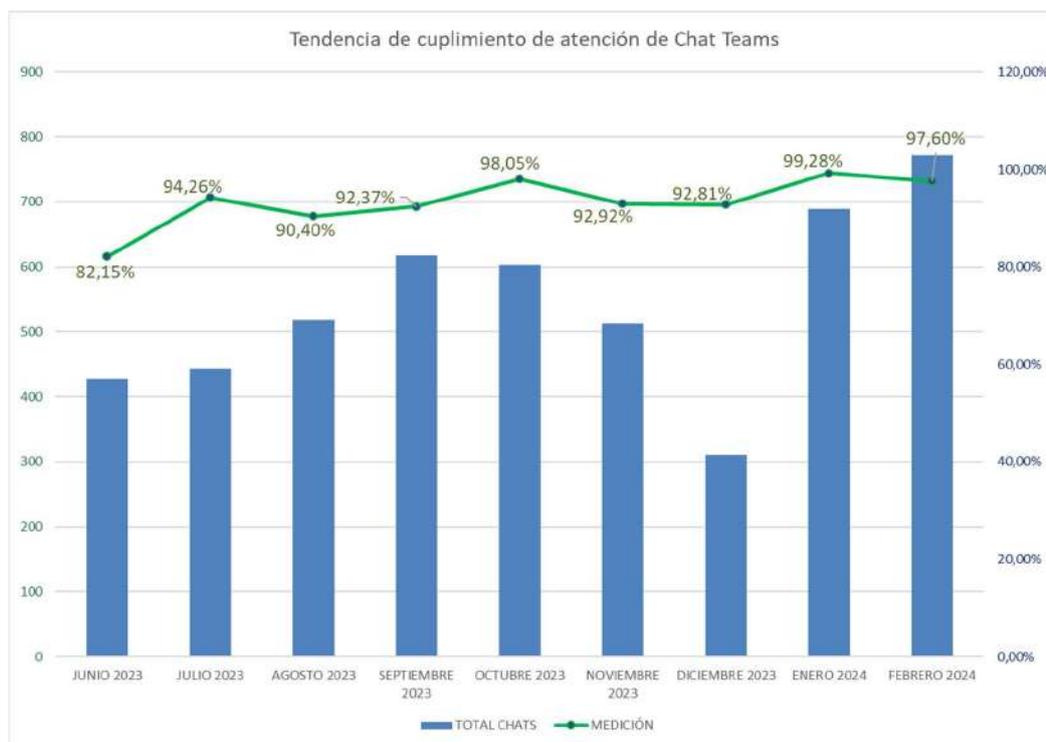


Ilustración 7 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de febrero 2024.

d) Atención de canal CHATBOT = 5 minutos

De un total de 12 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 12 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 5 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 83.33%:

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

MÉTRICA = $(10/12)*100=83,33\%$

META: 80%.

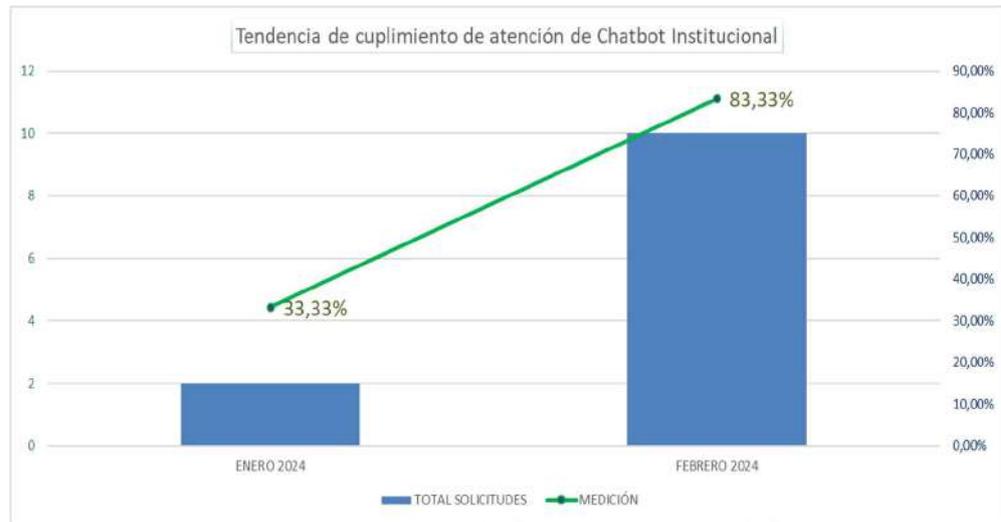


Ilustración 8 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de febrero 2024.

10. Resolución de tickets Nivel 1

De un total de 4.266 tickets registrados para atención de N1 se dio solución a 4.249, se obtuvo un cumplimiento del 99.6%:

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

MÉTRICA = $(4249/4266)*100=99,6\%$

META: 80%.

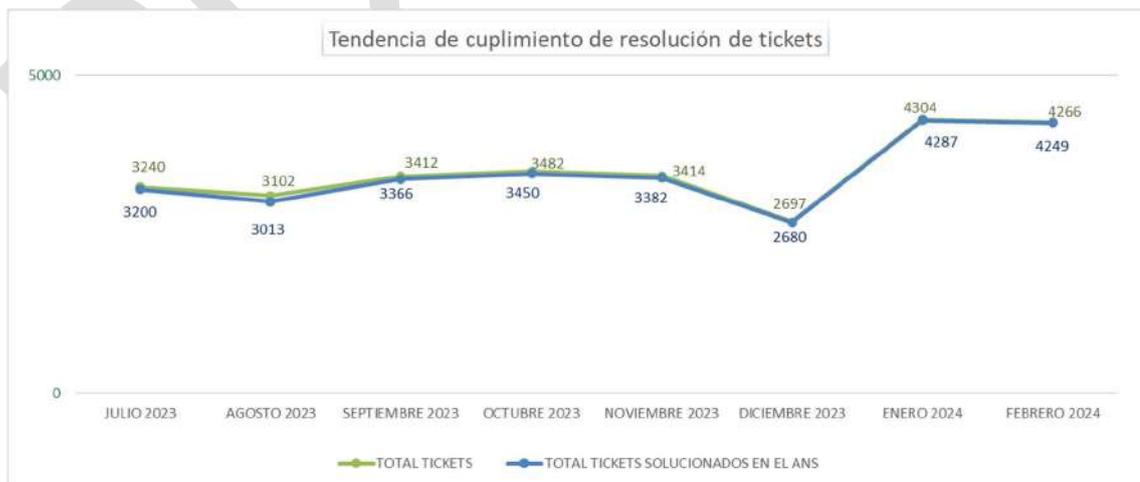


Ilustración 9 ANS para resolución de tickets para el mes de febrero 2024.

11. Cierre de Tickets

De un total de 3.560 casos gestionados con prioridad normal se dio cierre 3 días después de pasar al estado resuelto a 3.536 tickets, se obtuvo un cumplimiento del 99.33%, 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 = $(3536/3560) * 100 = 99,33\%$

META: 70%.

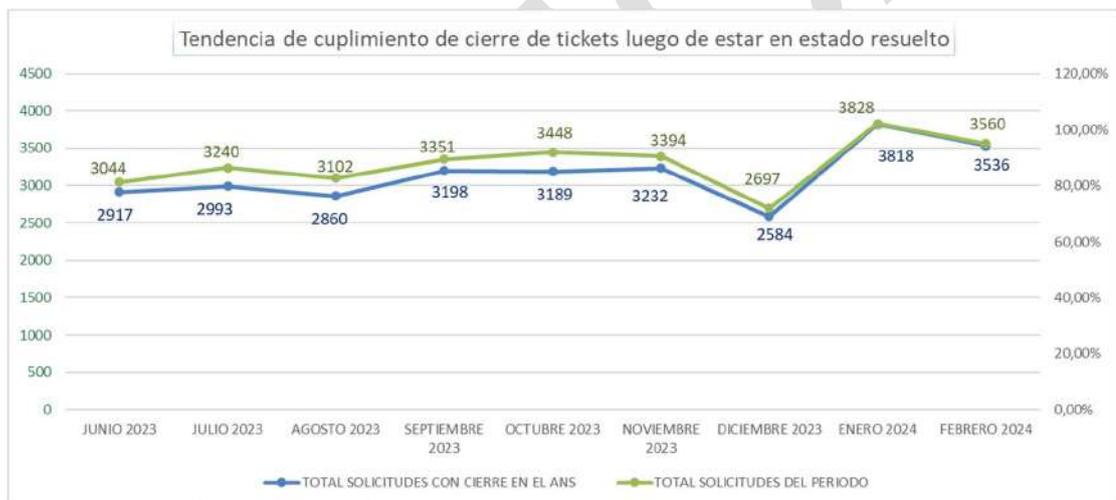


Ilustración 10 ANS para cierre de tickets para el mes de febrero 2024.

12. Escalamiento de tickets

De un total de 3.162 tickets registrados para atención de N1 se escalaron correctamente un total de 3.106, se obtuvo un cumplimiento del 98.23%:

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

MÉTRICA = $(3106/3162) * 100 = 98,23\%$

META: 80%.

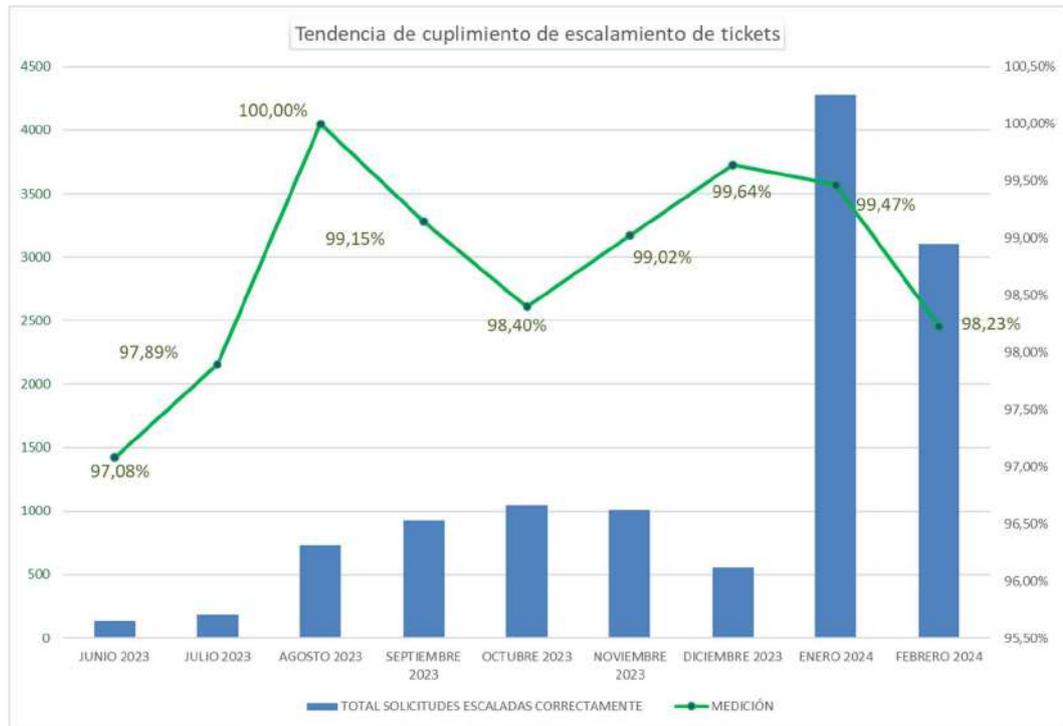


Ilustración 11 ANS para escalamiento de tickets para el mes de febrero 2024.

13. Resolución de tickets usuarios VIP

De un total de 339 casos gestionados con prioridad VIP se solucionaron en el tiempo máximo de 4 horas 333 tickets, se obtuvo un cumplimiento del 98.23%:

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 = $(333/339)*100=98,23\%$

META: 90%.

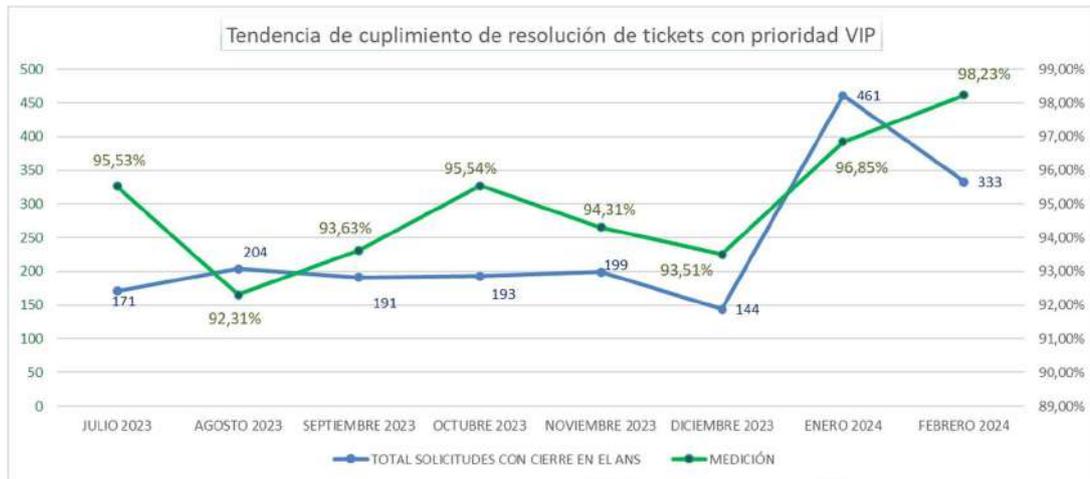


Ilustración 12 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de febrero 2024.

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 29 de febrero del 2024 se obtuvo un buen comportamiento en la percepción del servicio hacia el usuario, considerando: 95.42% de satisfacción para el tiempo de respuesta, 94.58% de satisfacción para la calidad de la solución, 96.25% para el trato en la atención del servicio,

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

META: 80%.

ITEM EVALUADO	MEDICIÓN
¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?	95,42%
¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?	94,58%
¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?	96,25%
TOTAL	95,42%

Tabla 16 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de febrero 2024

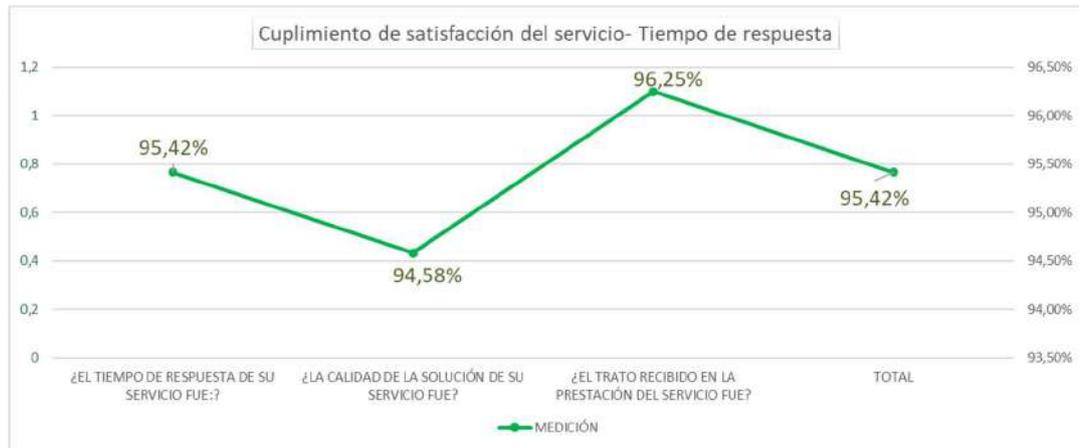


Ilustración 13 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de febrero 2024.

¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?

Se registra un total de 240 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 229 y mala calificación a 11

Métrica= $(229/240)*100=95,42\%$

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	MEDICIÓN
EXCELENTE	195	81,25%
BUENO	34	14,17%
REGULAR	6	2,50%
MALO	5	2,08%
TOTAL	240	95,42%

Tabla 17 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de febrero 2024- tiempo de respuesta

¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?

Se registra un total de 240 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 227 y mala calificación a 13

Métrica= $(227/240)*100=94,58\%$

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	MEDICIÓN
EXCELENTE	202	84,17%
BUENO	25	10,42%
REGULAR	5	2,08%
MALO	8	3,33%
TOTAL	240	94,58%

Tabla 18 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de febrero 2024- calidad de la solución

¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?

Se registra un total de 240 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 231 y mala calificación a 9

Métrica= $(229/240)*100=95,42\%$

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	MEDICIÓN
EXCELENTE	208	86,67%
BUENO	23	9,58%
REGULAR	3	1,25%
MALO	6	2,50%
TOTAL	240	96,25%

Tabla 19 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de febrero 2024- trato en la atención del servicio

Se realizó la validación de los tickets impactados por calificaciones regulares y malas de la cual se concluyó que se debe mejorar con los agentes de mesa la información proporcionada a los funcionarios cuando ticket es catalogado como procedimiento ya que no cumple con los requisitos mínimos para escalar o gestionar. Se observa también urgencia de los usuarios para ser atendidos un tiempo mínimo que está siendo aclarado por la OTSI en correos informativos en general para la entidad como se aprecia a continuación:



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA | **Dirección General** Oficina de Tecnología y Sistemas de Información | **Departamento Nacional de Planeación - DNP**

La Oficina de Tecnología y Sistemas de la Información (OTSI), te recuerda los canales de atención de la mesa de servicios de TI por los cuales se reciben los requerimientos:

La Rebeca - Formulario web - Herramienta de gestión de requerimientos

Atención telefónica:

- IVR DNP 601 3815000 - opción 4
- Línea directa - 601 3815037
- Extensión con cobertura al interior de las sedes de la Entidad - 11234

Otros medios de contactos:

- Teams: Con el usuario centro de servicios
- Correo electrónico: centrodeservicios@dnp.gov.co
- Sistema de Gestión Documental - solicitudes realizadas a través de Cirfeo
- Canales de soporte (consolidado)
- <https://intranet.dnp.gov.co/inicio-trabajo-en-casa/Paginas/Canales-de-soporte.aspx>

Nota: Es importante aclarar que los tiempos de atención pueden presentar alguna variación de acuerdo con el volumen de incidentes y/o requerimientos que se estén presentando en determinado momento.

Ilustración 14 Correo informativo con canales de atención y tiempos lanzada por la OTSI en el mes de febrero 2024.

15. Calidad en la gestión de garantías

De un total de 25 tickets gestionados durante el periodo para procesos de garantías se escalaron correctamente de acuerdo al procedimiento un total de 25 casos, fueron

solucionados por el proveedor 12 y están pendientes 13 tickets, se obtuvo un cumplimiento del 100%:

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

MÉTRICA = (25/25)*100=100%

META: 90%.

TICKET	PLACA	DESCRIPCIÓN	USUARIO RESPONSABLE	PROVEEDOR	ESTADO GARANTÍA	FALLA	FECHA DEL SERVICIO
192986	44292	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	CARLOS ANDRES AVILA TRIVIÑO	COLSOF LTDA	SOLUCIONADO	MOUSE	8/02/2024
193095	44823	PORTATIL HP ELITEBOOK 745 G6	FRANZ MANUEL PINZON MURILLO	SUMIMAS S.A.S.	SOLUCIONADO	TOUCHPAD	12/02/2024
194374	43920	PORTATIL HP EBX360 1030 G4	ROCIO MACARENA OCAMPO LILLO	SUMIMAS S.A.S.	PENDIENTE	MOUSE	13/02/2024
194502	44073	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	VALERIA CELY CORREDOR	COLSOF LTDA	SOLUCIONADO	DISCO DURO	13/02/2024
195143	44539	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	ANDERSON STICK RUBIO SANABRIA	COLSOF LTDA	SOLUCIONADO	TARIETA DE VIDEO	12/02/2024
194173	44221	COMPUTADOR HP PRODESK 400 G6 SFF INTEL	IVAN SANTIAGO DUARTE ZAMBRANO	COLSOF LTDA	PENDIENTE	RAM	12/02/2024
193845	44652	COMPUTADOR HP PRODESK 400 G6 SFF INTEL	CATALINA PEÑA RINCÓN	COLSOF LTDA	PENDIENTE	MOUSE	15/02/2024
195693	44029	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	AGUSTIN JIMENEZ OSPINA	COLSOF LTDA	PENDIENTE	DIADEMA	15/02/2024
194626	44721	COMPUTADOR HP PRODESK 400 G6 SFF INTEL	GICELLA CRUZ MONTAÑA	COLSOF LTDA	PENDIENTE	TARIETA DE VIDEO	13/02/2024
195827	43915	PORTATIL HP EBX360 1030 G4	VIVIANA ROCIO VANEGAS BARRERA	SUMIMAS S.A.S.	NEGADA	MOUSE	16/02/2024
196721	44634	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	OSCAR EDUARDO ARDILA CASAFRANCO	COLSOF LTDA	SOLUCIONADO	TARIETA DE VIDEO	19/02/2024
197938	44473	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	MONICA LORENA ORTIZ MEDINA	COLSOF LTDA	PENDIENTE	TARIETA DE VIDEO	21/02/2024
196800	44383	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	ANA MARIA BEJARANO LIBERATO	COLSOF LTDA	PENDIENTE	TARIETA DE VIDEO	21/02/2024
198142	43920	PORTATIL HP EBX360 1030 G4	ROCIO MACARENA OCAMPO LILLO	SUMIMAS S.A.S.	SOLUCIONADO	TOUCHPAD	22/02/2024
198626	44141	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	MAYER DURLEY VELASCO PARRA	COLSOF LTDA	SOLUCIONADO	TARIETA DE VIDEO	23/02/2024
198197	44284	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	GERMAN MAURICIO TORRES PINEDA	COLSOF LTDA	PENDIENTE	DIADEMA	22/02/2024
198154	44047	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	LEIDY BIBIANA CASTAÑEDA BERNAL	COLSOF LTDA	PENDIENTE	MONITOR	22/02/2024
198411	44129	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	BIBIANA ESTHER SOTO BOTELLO	COLSOF LTDA	SOLUCIONADO	TARIETA DE VIDEO	22/02/2024
198780	44232	COMPUTADOR HP PRODESK 400 G6 SFF INTEL	DIEGO ARMANDO JIMENEZ VARGAS	COLSOF LTDA	PENDIENTE	MOUSE	23/02/2024
198760	44232	COMPUTADOR HP PRODESK 400 G6 SFF INTEL	DIEGO ARMANDO JIMENEZ VARGAS	COLSOF LTDA	SOLUCIONADO	TECLADO	23/02/2024
198872	44121	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	FRAISENER ANTONIO SOTO VASQUEZ	COLSOF LTDA	PENDIENTE	TARIETA DE VIDEO	23/02/2024
199082	44283	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	EDGAR EDUARDO MORA RODRIGUEZ	COLSOF LTDA	SOLUCIONADO	TARIETA DE VIDEO	26/02/2024
199467	44100	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	CIELO MARCELA PADRO ORTIZ	COLSOF LTDA	SOLUCIONADO	TARIETA DE VIDEO	26/02/2024
199223	44763	COMPUTADOR HP PRODESK 400 G6 SFF INTEL	DIEGO MAURICIO LARROTA ORTIZ	COLSOF LTDA	PENDIENTE	DISCO DURO	26/02/2024
200415	44401	COMPUTADOR HP ELITEDESK 705 G4 AMD	LUISA FERNANDA ESTEBAN RUIZ	COLSOF LTDA	PENDIENTE	DIADEMA	29/02/2024
TOTAL	25						

Tabla 20 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI

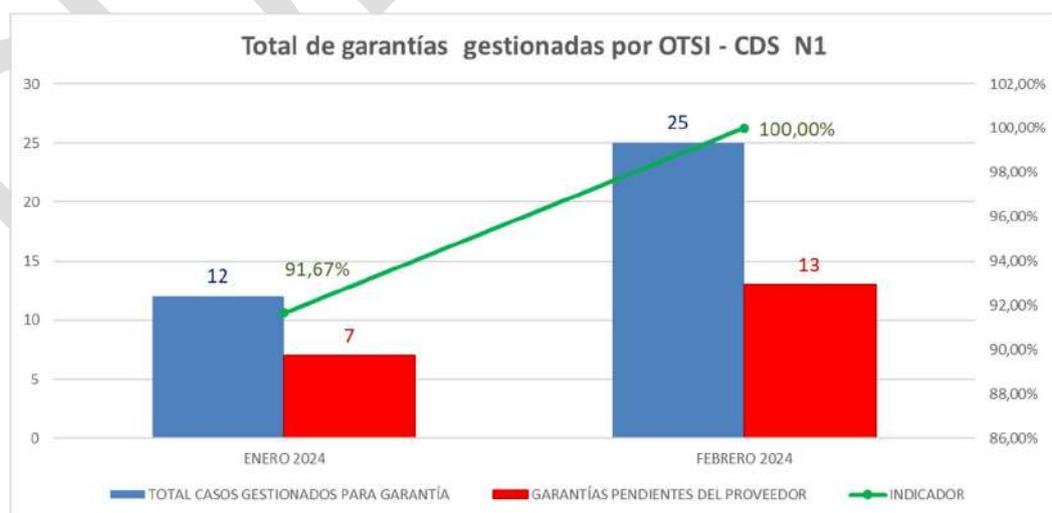


Ilustración 15 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de febrero 2024.

16. Tickets reabiertos

De un total de 3.700 cerrados por N1 se dio reapertura a 2 tickets por error de los analistas de mesa N1, mas no por insatisfacción de los usuarios, se obtuvo un cumplimiento del 99.95%:

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 = $((3700-2)/3700)*100=99,95\%$

META: 95%.

TICKET	FECHA DE REGISTRO	ORIGEN	ANALISTA	GRUPO GENERAL	TIPO	OBSERVACIONES
193915	12/02/2024	CORREO ELECTRÓNICO	VERA HERRERA NATALIA	OTSI-CDS-N1	SOLICITUD	EL TICKET FUE REABIERTO POR ERROR DE PROCEDIMIENTO DEL AGENTE DE LA MESA DE SERVICIO AL PASAR EL ESTADO DEL CASO DE CANCELADO A SOLUCIONADO, SE REALIZA LA RETROALIMENTACIÓN AL RECURSO.
194673	13/02/2024	CORREO ELECTRÓNICO	BURBANO ARTURO JOSE LUIS	OTSI-CDS-N1	SOLICITUD	EL TICKET FUE REABIERTO POR ERROR DE PROCEDIMIENTO DEL AGENTE DE LA MESA DE SERVICIO AL PASAR EL ESTADO DEL CASO DE CANCELADO A SOLUCIONADO, SE REALIZA LA RETROALIMENTACIÓN AL RECURSO.
TOTAL	2					

Tabla 21 ANS de tickets reabiertos para el mes de febrero 2024

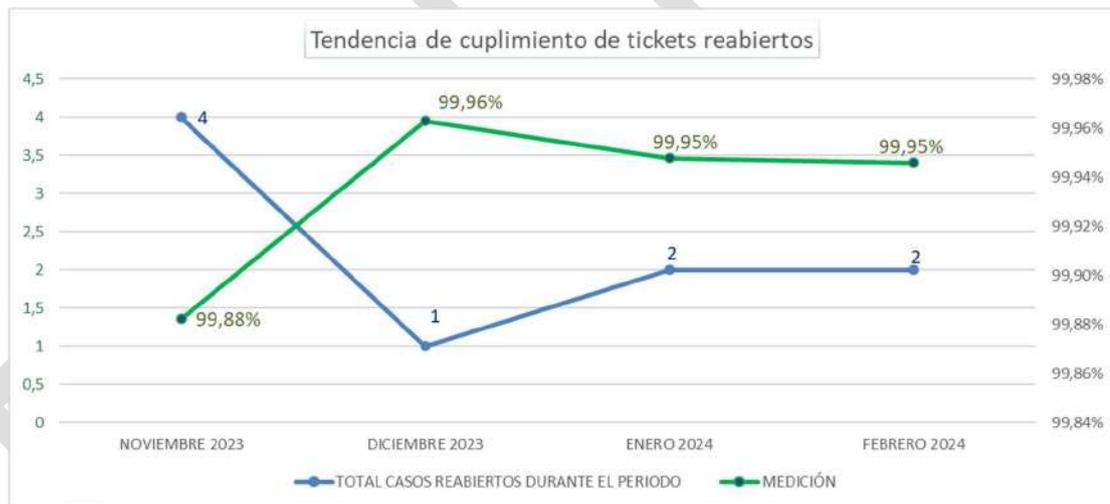


Ilustración 16 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de febrero 2024

17. Documentación ticket resuelto

No evaluado para este periodo, se está diseñando el cuadro de control y seguimiento que permita realizar un buen análisis de la documentación y gestión en los tickets asignados al centro de servicios y se presentará en el informe de gestión del mes de marzo 2024.

18. Entrega de informes de operación y gestión

Se han generado los reportes a solicitud de la entidad en la calidad y oportunidad requerida

E. INVENTARIO OTSI

Se registra en el inventario de la plataforma ITCA un total de 2.227 dispositivos disminuyendo la cifra en 86 máquinas respecto al corte de 29 de febrero 2024 (2,313 unidades) y evidenciando que el mayor número de equipos en inventario son de tipo Desktop con el 46,61% 1038.

Se han gestionado por la OTSI varias revisiones de equipos con concepto técnico para baja, así como también se ha evidenciado una depuración de servidores con el equipo de infraestructura.

UBICACIÓN DEL DISPOSITIVO	SERVIDOR VIRTUAL	SERVIDOR FÍSICO	DESKTOP	LAPTOP	WORKSTATION	EQUIPOS TOTALES	% REPRESENTATIVO POR USO
SERVIDOR VIRTUAL	482					482	21,64%
SERVIDOR FÍSICO		30				30	1,35%
EQUIPOS DNP			1020	518	75	1613	72,43%
EQUIPOS PNUD			1	69	2	72	3,23%
EQUIPOS OPERADOR CDS			17	2		19	0,85%
EQUIPOS OPERADOR INFRAESTRUCTURA				11		11	0,49%
TOTAL	482	30	1038	600	77	2227	100%
% REPRESENTATIVO POR TIPO DE DISPOSITIVO	21,64%	1,35%	46,61%	26,94%	3,46%		

Tabla 22 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de febrero 2024

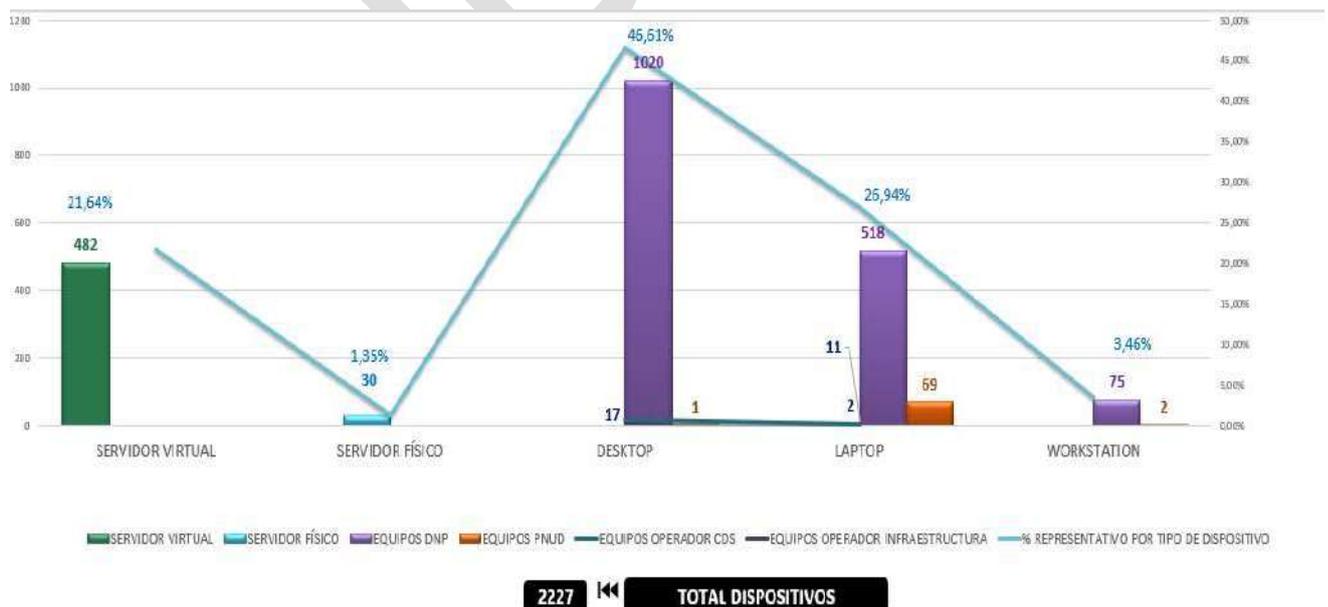


Ilustración 17 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de febrero 2024

F. BASE DEL CONOCIMIENTO

Durante el periodo en revisión del 1 al 29 febrero 2024 se generó la lista de documentos prioritarios que necesitan ser actualizados en la base de conocimiento y se inició su revisión, comenzando por el manual de instalación de línea base, una vez se encuentran validados se remitirán a la OTSI para aprobación:

LÍNEA	ÍTEM	NOMBRE DEL DOCUMENTO
CONFIGURACIÓN BÁSICA	DOCUMENTO	Procedimiento alistamiento línea base equipos de computo
MFA	DOCUMENTO	Autenticación doble factor MFA
CORREO	DOCUMENTO	Procedimiento, configuración respuesta automática correo electrónico
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Borrar cola de impresión
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Digitalización escaneo Orfeo
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Configurar lista de contactos multifuncionales
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Escanear documentos impresora
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Manual de configuración impresión por código
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Procedimiento para realizar la instalación agente TRELIX
CONEXIÓN REMOTO /VPN	DOCUMENTO	Asignar y validar permisos de conexión remota pc
TELEFONÍA	DOCUMENTO	Configuración denwa
GESTIÓN DE TICKETS	DOCUMENTO	Gestión de tickets en la mesa de servicios recepcionados por correo electrónico

Tabla 23 Relación de documentos y archivos disponibles en la base de conocimiento del CA y la interna del CDS a corte febrero 2024.

G. SERVICIOS MASIVOS

Durante el periodo en revisión del 1 al 29 de febrero 2024 se gestionaron estos servicios masivos:

1. Se ejecutó del 1 al 29 de febrero la jornada masiva de estandarización del MFA (autenticación multifactor) para los correos corporativos con el objeto de asegurar su uso en la entidad, para esto se validaron un total de 389 cuentas en las que el agente de mesa de servicios proporcionó la ayuda necesaria a los usuarios para realizar la configuración. Es importante mantener el sistema actualizado día a día que permita mantener la política en vigencia para todos los funcionarios del DNP.
2. Se inició el 23 de febrero la jornada masiva de actualización de versión del software ZOOM, puesto que fueron detectadas algunas vulnerabilidades de seguridad para las versiones anteriores a 16.4., en total se esperan impactar a 186 usuarios, terminando el periodo en revisión con un avance del 54%. Se ha encontrado cierta resistencia en los usuarios para permitir la ejecución de la actividad, para lo cual la oficial de seguridad la Ing. Sandra Poveda a impulsado la ejecución de la actividad contactando a los usuarios pendientes para que permitan la ejecución de la actividad.
3. Se inició el 26 de febrero la jornada masiva de actualización de sistema operativo para 457 máquinas de la entidad reportadas con:

- S.O obsoleto
- Sin reporte en el agente de C.A
- Sin reporte en el agente antivirus TRELIX

H. APOYOS ESPECIALES

Durante el periodo en revisión del 1 29 de febrero del 2024 no se dio apoyo especial en fines de semana.

I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

1. Estructura organizacional

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

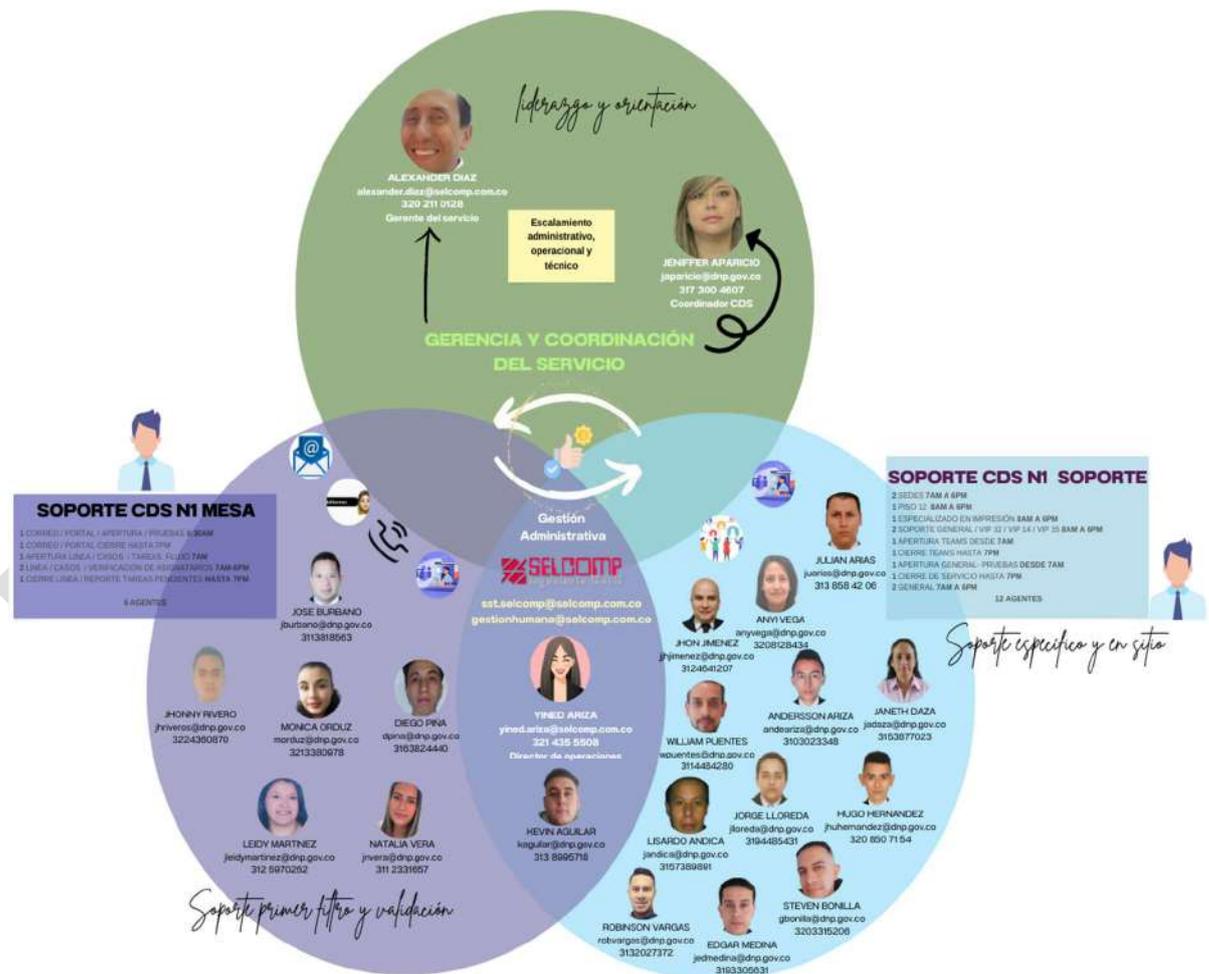


Ilustración 18 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte febrero 2024



2. Novedades del periodo

Para el periodo del 1 al 29 de febrero 2024 se presentaron 2 novedades de incapacidades que fueron cubiertas por el agente backup Kevin Alejandro Aguilar Guio:

RESUMEN DE NOVEDADES DE PERSONAL					
RECURSO	ROL	TIPO DE NOVEDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DÍAS TOTALES
Jhon Edwin Jimenez Puentes	Agente soporte en sitio	Incapacidad	7-feb	8-feb	2
Diego Andres Piña Zabala	Agente de mesa	Incapacidad	27-feb	28-feb	2

Tabla 24 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte febrero 2024

3. Procesos de capacitación

Se ejecutó el plan de capacitación operativo para los agentes de mesa y de soporte para garantizar que estén en la capacidad, conocimiento y en las actitudes apropiadas para dar el soporte técnico a la entidad, estas sesiones se realizaron de manera virtual / presencial y se dejaron en el repositorio del CDS las grabaciones:

PROCESOS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL			
DETALLE	FECHA Y HORA	MODO	ESTADO
Revisión de lineamientos mínimos - línea base	1-feb	Virtual	Completada
Instalación de agente Tralix - agentes nuevos	1-feb	Presencial	Completada
ITIL 4- Gestión de solicitudes e incidentes	10-feb	Presencial	Completada
Revisión de lineamientos básicos para gestión de los agentes de mesa de servicio	15-feb	Presencial	Completada
Revisión de lineamientos básicos para gestión de los agentes de mesa de servicio	16-feb	Presencial	Completada
Manejo del estrés y servicio al cliente	23-feb	Virtual	Completada
Manejo del estrés y servicio al cliente	29-feb	Virtual	Completada

Tabla 25 Capacitaciones impartidas al personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte febrero 2024

J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES

1. Hallazgos

Los principales hallazgos durante el periodo en revisión se relacionan a continuación, se han aplicado los correctivos y retroalimentaciones de forma personal con cada uno de los agentes, con lo cual se asegura que el mensaje sea entendido en directo y se mitiga la probabilidad de que el error ocurra nuevamente:

29 de

- Mal uso de los canales de recepción de tickets en el momento de la generación de casos en la herramienta de C.A, lo cual impacta en los ANS.
- Mal uso de la categorización de los tickets gestionados en la herramienta de C.A, presentándose fallas de activación / no activación de flujos de tareas y fallas al no actualizar la categoría genérica de apertura de los servicios.
- Mal uso de los campos de usuario solicitante y usuario real afectado puesto que no son diligenciados apropiadamente de acuerdo a la solicitud.
- Mal uso de opciones de clientes (mesas de servicio en general del DNP, entre los que se incluyen OTSI-CDS-N1) en el momento de la generación de casos en la herramienta de C.A, lo cual impacta en los ANS.

2. Propuestas y recomendaciones

1. Generar periódicamente por lo menos 1 vez al mes un correo informativo impulsando los canales ya establecidos de comunicación con la mesa de servicios.
2. Se recomienda que los equipos almacenados en bodega sean alistados y configurados por parte de la mesa de servicios solo hasta máximo 1 semana antes de asignarlos, esto considerando que muchas de estas máquinas son entregadas a funcionarios de las regionales y deben contar con sistema operativo actualizado, estado de CA vigente y configuración reciente con el agente antivirus Trellix; para el mes en revisión se evidenciaron equipos desactualizados con asignación reciente de la regional caribe, lo cual complica e imposibilita en muchos casos la atención remota de solicitudes.
3. Se recomienda a la entidad estandarizar los procesos de generación y entregas de backups cuando un funcionario se retira del DNP, considerando que la rotación de

personal es alta y periódica y no hay asignado un espacio para almacenar esta información y que este siempre disponible para la dependencia a la que pertenece.

4. Se recomienda generar un reporte mensual de equipos diagnosticados para concepto técnico de baja y compartirlo con los interesados como lo es la mesa de servicio, pues ayudaría en los procesos de depuración y control de inventarios de la herramienta de gestión.
5. Se recomienda a la entidad modificar el formato de encuesta de satisfacción del servicio que llega a todos los funcionarios de la entidad en el momento en el que un ticket es resuelto, esto considerando que el formato actual no es muy intuitivo y no invita al funcionario a ser parte de la mejora continua, por parte de la mesa de servicios se propone el siguiente texto:

"Estimado/a usuario/a,

Esperamos que esté teniendo un buen día. En nuestro constante esfuerzo por mejorar nuestros servicios y garantizar su satisfacción, nos gustaría solicitarle unos minutos de su tiempo para evaluar su experiencia reciente con nuestro equipo de sistemas.

Su opinión es invaluable para nosotros y nos ayudará a identificar áreas de mejora y brindarle un servicio aún mejor en el futuro."

3. Consideraciones para la Mejora continua del servicio

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

- Dar continuidad a la validación de los documentos de la base del conocimiento para dejar publicadas las versiones finales y aprobadas.
- Dar continuidad a los procesos masivos de acuerdo con el plan operativo evaluado el 15 de febrero 2024, con el cual se desea estandarizar el inventario de equipos de la entidad en las diferentes plataformas.
- Medir y monitorear a diario el cumplimiento de los ANS, para detectar a tiempo posibles desviaciones en la ejecución de procedimientos y mestas de proyecto.
- Insistir en el monitoreo y control del personal de mesa en cuanto a:
 - Uso correcto de categorías del C.A
 - Lectura, análisis y gestión apropiada de las solicitudes de servicio, que permitan realizar una correcta escalación y solución.



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. 3 febrero 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

- Gestión correcta de documentación en la herramienta de gestión C.A, que permita extraer estadísticas reales del servicio prestado.
- Gestión correcta de configuración e instalación de línea base, para formateos, backups, instalación de equipos nuevos y de esta forma mantener la estandarización en el servicio 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 29 de febrero 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\3. FEBRERO 2024

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	AUTORES
[1]	[2024-03-06]	[Informe mensual operativo centro de servicios]	[Jeniffer Dayan Aparicio Neisa]



Obligación Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante: MHnacuña NEFTALI ACUÑA RODRIGUEZ
 Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL
 Fecha y Hora Sistema: 22/03/2024 12:00:00 p. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	266324	Fecha Registro:	2024-03-22	Unidad / Subunidad ejecutora:	03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada	Requiere DIP:		No	Tipo de DIP:		Nro. Compromiso:	3124
Valor Inicial:	92.609.615,00	Valor Total Operaciones:				0,00	Valor Actual:	92.609.615,00	Saldo x Ordenar:	92.609.615,00
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 Deduciones:	11.530.286,00	Valor Neto:				81.079.329,00	Valor IVA:	14.786.409,00	Nro. Cdp:	3124
Valor Deduciones Moneda:	0,00	Valor Neto Moneda:				0,00	Atributo Contable:	05-NINGUNO	Comprobante Contable:	6671

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:	198624	Tipo:	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	Identificacion:		Fecha de Registro:	
---------	--------	-------	---	-----------------	--	--------------------	--

DOCUMENTO SOPORTE

Numero:		27907	Tipo:	FACTURA	Fecha:	2024-03-22
---------	--	-------	-------	---------	--------	------------

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
1104 OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN - OTSI	C-0399-1000-8-53105B-0399066-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLOGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS TIC PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DNP A NIVEL NACIONAL	Nación	11	CSF	05-NINGUNO					
Total:							92.609.615,00	0,00	92.609.615,00	92.609.615,00

Objeto:	CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 3, PRESTAR EL SERVICIO DE MESA Y MANTENIMIENTO TECNOLOGICO AL DNP.
---------	---

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
000 DNP GESTION GENERAL	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-03-22	Generada	92.609.615,00

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	IDENTIFICACION	NOMBRE BENEFICIARIO	BASE GRAVABLE	TARIFA	VALOR DEDUCCION	SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	77.823.206,00	0,966 %	751.772,00	751.772,00
2-01-04-01-03-01 RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	77.823.206,00	11,000 %	8.560.553,00	8.560.553,00
2-01-04-02-01-01 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - HONORARIOS	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	14.786.409,00	15,000 %	2.217.961,00	2.217.961,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Anexo Obligación

Usuario Solicitante: MHNacuña NEFTALI ACUÑA RODRIGUEZ
 Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL
 Fecha y Hora Sistema: 2024-03-22-4:51 p. m.

ANEXO COMPROBANTE OBLIGACION

Numero:	266324	Fecha Registro:	2024-03-22	Unidad / Subunidad ejecutora:	03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada	Requiere DIP:	No	Nro. Compromiso:	3124	Nro. Cdp:	3124	
Valor Inicial:	92.609.615,00	Valor Total Operaciones:	0,00			Valor Actual:	92.609.615,00	Atributo Contable:	05-NINGUNO	
Valor Deducciones:	11.530.286,00	Valor Neto:	81.079.329,00			Saldo x Ordenar:	92.609.615,00	Comprobante Contable:	6671	

TERCERO

Identificacion:	800071819	Razon Social:	SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)				Medio de Pago:	Abono en cuenta		
-----------------	-----------	---------------	--	--	--	--	----------------	-----------------	--	--

DOCUMENTO SOPORTE

Numero:	27907	Tipo:	FACTURA		Fecha:	2024-03-22			
---------	-------	-------	---------	--	--------	------------	--	--	--

AFECTACIONES CONTABLES -Comprobante 6671 EPG066 - Registro Obligación Presupuestal con Deducciones con marca aplica usos contables

Código	Descripción	Debe	Haber
240102001	Proyectos de inversión	0,00	81.079.329,00
243603001	Retenido	0,00	8.560.553,00
243625001	Retenido - a responsables del regimen común	0,00	2.217.961,00
243627001	Retenido	0,00	751.772,00
511115001	Mantenimiento	92.609.615,00	0,00
	Sumatoria	92.609.615,00	92.609.615,00

USOS PRESUPUESTALES

ITEM DE AFECTACION DE GASTO						USOS PRESUPUESTALES		
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	VALOR	RUBRO	DESCRIPCION	VALOR
1104 OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN - OTSI	C-0399-1000-8-53105B-0399066-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLOGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS TIC PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DNP A NIVEL NACIONAL	Nación	11	CSF	92.609.615,00	A-02-02-02-008-003-09	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, TÉCNICOS Y EMPRESARIALES N.C.P.	92.609.615,00

Objeto:	CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 3, PRESTAR EL SERVICIO DE MESA Y MANTENIMIENTO TECNOLOGICO AL DNP.
---------	---



**Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante**

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

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	87096424	Fecha Registro:	2024-03-22	Unidad / Subunidad ejecutora:	03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL		
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	266324	Comprobante Contable de la Generación:	
Fecha Máxima Pago:	2024-03-27	Código de Referencia:	04500035400087096424		Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio: 0,00
Valor Bruto:	92.609.615,00	Valor Deducciones:	11.530.286,00		Valor Neto:	81.079.329,00	Saldo x Pagar: 0,00

VALORES PAGADOS

TRM Pago		Valor Bruto	92.609.615,00	Valor Deducciones	11.530.286,00	Valor Neto	81.079.329,00	Moneda Base Compra		Valor MBC	
-----------------	--	--------------------	----------------------	-------------------	---------------	------------	----------------------	--------------------	--	------------------	--

REINTEGROS

Números		No Recaudo:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO

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

CUENTA BANCARIA

Número:	04307181902	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Corriente	Estado:	Activa
TESORERIA				DOCUMENTO SOPORTE			
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN				Número:	266324	Tipo:	Obligación Presupuestal
				Fecha:	2024-03-22		

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS												
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
1104 OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN - OTSI / C-0399-1000-8-53105B-0399066-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLOGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS TIC PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DNP A NIVEL NACIONAL												
	Nación	11	CSF	92.609.615,00	0,00	92.609.615,00				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES								
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO			TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL		0,966 %	751.772,00	751.772,00	
2-01-04-01-03-01	RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		11,000 %	8.560.553,00	8.560.553,00	
2-01-04-02-01-01	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - HONORARIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		15,000 %	2.217.961,00	2.217.961,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
000 - DNP GESTION GENERAL	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-03-22	92.609.615,00	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)