



CONTENIDO DEL INFORME

1. CONDICIONES DEL CONTRATO.
2. OBJETO DEL CONTRATO.
3. ACTIVIDADES EJECUTADAS, OBLIGACIONES CUMPLIDAS, PRODUCTOS ENTREGADOS Y/O BIENES ENTREGADOS.
4. OBSERVACIONES A LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS, A LAS OBLIGACIONES CUMPLIDAS, Y A LOS PRODUCTOS Y/O BIENES ENTREGADOS.
5. OBSERVACIONES ADICIONALES, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.
6. PORCENTAJES DE AVANCE PRESUPUESTAL Y EN EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

1. CONDICIONES DEL CONTRATO

Número de Contrato: OC 122017 (DNP-OC-017-2023) de la vigencia 2024

Nombre del Contratista: SELCOMP INGENIERIA SAS

Periodo informe: 1/01/2024 al 31/01/2024

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 0 en SECOP: NO

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

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

6.1. AVANCE PRESUPUESTAL EN RAZÓN DE LOS PAGOS REALIZADOS:

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

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

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

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

Firmado digitalmente por:
Nombre: CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ
Cargo: Supervisor
Organización: Departamento Nacional de
Planeación - Bogotá
Identificación: 91960483
03/04/2024 05:10:12 p. m.

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 3/04/2024
--	------------------------------	--------------------

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: 4 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	24.383.121,00
INVERSIÓN	C-0399-1000-8-53105B-0399066-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLOGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS TIC PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DNP A NIVEL NACIONAL	CDP 3124 RP 3124	0,00

Valor a pagar por DNP \$	0,00	Valor a pagar por SGR \$	24.383.121,00
--------------------------	------	--------------------------	---------------

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	24.383.121,00	conforme lo señala la cláusula correspondiente el valor total y forma de pago.
---	---------------	--

Período comprendido entre:	1/01/2024	31/01/2024
----------------------------	-----------	------------

Número de la factura (Únicamente para los proveedores de bienes y servicios que facturan)	FE27875
---	---------

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

Nombres Supervisor	Firmado digitalmente por: Nombre: CLAUDIA ANGÉLICA BEN-AMY PAEZ Cargo: Supervisor Organización: Departamento Nacional de Planeación - Bogotá Identificación: 51969483 03/04/2024 05:10:12 p. m.
CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ	

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 3/04/2024
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:



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: 24d3b2611152e7bbe9d7be4ee829e3962173d55d2d8209bb9da15ae485c2f15f1a2dbb83cf657b3b451f32fe979c41b8

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°FE27875
FECHA	FECHA VENCIMIENTO	
6/2/2024	7/3/2024	
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	2.937.989	2.937.989
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	13.313.012	13.313.012
3	mst02--3 - IT-MS-01-1-e- 6 Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_General -zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce	1	4.239.017	4.239.017

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:VEINTICUATRO MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CIENTO VEINTIUN PESOS CON CERO CVS M/CTE.	SUBTOTAL	20.490.018
	DESCUENTO	0
	SUBTOTAL-CON DESCTO	20.490.018
	IVA 19%	3.893.103
	ANTICIPO	0
	TOTAL	24.383.121

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

Observaciones: OC122017-23 DNP REGALIAS SERVICIO DEL 01 AL 31 DE ENERO 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: 06/02/2024 8:36:18
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, 06 de Febrero de 2024

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

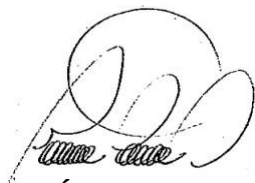
A QUIEN INTERESE:

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

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

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

Cordialmente,



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



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

INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
INFORME DE GESTIÓN OC 122017
Informe No. 2 enero 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

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	5
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	12
D. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	14
1. CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LOS REPORTES ENTREGADOS.....	15
2. RENDIMIENTO DEL PERFIL CONTRATADO	15
3. PUNTUALIDAD DEL PERFIL CONTRATADO	15
4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PERFIL EXIGIDO	15
5. ROTACIÓN MÁXIMA	15
6. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE UN NUEVO PERFIL	15
7. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE UN PERFIL CONTRATADO.....	15
8. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y/O LÍNEA CELULAR.....	15
9. ATENCIÓN DE CANAL EMAIL, WEB, CHAT EN LÍNEA CON AGENTE, CANALES DE AUTOGESTIÓN	17
a) Atención de canal email = 10 minutos	17
b) Atención de canal WEB = 1 minuto	18
c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto	18
d) Atención de canal CHATBOT = minuto	19
10. RESOLUCIÓN DE TICKETS NIVEL 1	19
11. CIERRE DE TICKETS.....	19
12. ESCALAMIENTO DE TICKETS	20
13. RESOLUCIÓN DE TICKETS USUARIOS VIP.....	20
14. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD.....	21
15. CALIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS.....	23
16. TIEMPO DE REPARACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS.	24
17. TICKETS REABIERTOS	24
18. DOCUMENTACIÓN TICKET RESUELTO.....	24
19. RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO ...	25
20. RESOLUCIÓN DE INCIDENTES NO CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO	25



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. 2 enero 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

21. ENTREGA DE INFORMES DE OPERACIÓN Y GESTIÓN.....	25
E. INVENTARIO OTSI	25
F. BASE DEL CONOCIMIENTO	26
G. SERVICIOS MASIVOS	29
H. APOYOS ESPECIALES	30
I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	30
1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	30
2. NOVEDADES DEL PERIODO	31
3. PROCESOS DE CAPACITACIÓN	32
J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES	32
1. HALLAZGOS	32
2. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES	33
3. CONSIDERACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	34
K. DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS.....	35



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 enero 2024.....	7
Tabla 3 Distribución general de tickets OTSI para el mes de enero 2024.	8
Tabla 4 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de enero 2024.....	8
Tabla 5 Distribución general de tickets por estado CDS N1 para el mes de enero 2024.....	8
Tabla 6 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de enero 2024.	9
Tabla 7 Incidentes gestionados por CDS N1 por estado para el mes de enero 2024.....	10
Tabla 8 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por categoría para el mes de enero 2024.....	11
Tabla 9 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por usuario para el mes de enero 2024.....	11
Tabla 10 Relación de tickets catalogados como incidente mayor.	12
Tabla 11 Solicitudes gestionadas por CDS N1 por estado para el mes de enero 2024.	12
Tabla 12 Solicitudes en proceso de gestión CDS N1 fin de corte enero 2024.	13
Tabla 13 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por categoría para el mes de enero 2024.....	14
Tabla 14 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por usuario para el mes de enero 2024.....	14
Tabla 15 ANS para atención de canal telefónico para el mes de enero 2024.	16
Tabla 16 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024- tiempo de respuesta	21
Tabla 17 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024- calidad de la solución.....	22
Tabla 18 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024- trato en la atención del servicio	22
Tabla 19 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024- servicios con mala calificación	22
Tabla 20 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024- servicios con mala calificación	22
Tabla 21 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI	24
Tabla 22 ANS de tickets reabiertos para el mes de enero 2024.....	24
Tabla 23 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de enero 2024.....	26
Tabla 24 Relación de documentos y archivos disponibles en la base de conocimiento del CA y la interna del CDS a corte enero 2024.....	29
Tabla 25 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte enero 2024.....	32
Tabla 26 Capacitaciones impartidas al personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte enero 2024	32

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de enero 2024.	7
Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de enero 2024.	9
Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de enero 2024.	9
Ilustración 4 ANS para atención de canal telefónico para el mes de enero 2024.....	17
Ilustración 5 ANS para atención de canal email para el mes de enero 2024.....	17
Ilustración 6 ANS para atención de canal WEB para el mes de enero 2024.....	18
Ilustración 7 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de enero 2024.....	18
Ilustración 8 ANS para resolución de tickets para el mes de enero 2024.....	19
Ilustración 9 ANS para cierre de tickets para el mes de enero 2024.	19
Ilustración 10 ANS para escalamiento de tickets para el mes de enero 2024.....	20
Ilustración 11 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de enero 2024.	20
Ilustración 12 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024.	21
Ilustración 13 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de enero 2024	25
Ilustración 14 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte enero 2024	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. 2 enero 2024	 Departamento Nacional de Planeación - DNP
---	---	--

A. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

1. Objetivo del documento

Presentar el informe de gestión del proyecto en el marco de la Orden de Compra No. 122017 (DNP-OC-017-2023) del 7 de diciembre de 2023 para la coordinación de mesa de Servicios bajo contrato entre el Departamento Nacional de Planeación - DNP y SELCOMP INGENIERÍA SAS en cuanto a los servicios contratados para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero del 2024.

2. Objetivo de la administración

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

3. Alcance

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

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

B. INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

1. Propósito

Presentar el informe de gestión para el periodo comprendido entre 1 y el 31 de enero 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:



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. 2 enero 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

- 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@dnpp.gov.co
- Microsoft Teams para atención de chat
- Chatbot

3. Resumen de la gestión

Durante el primer mes de operación del servicio y considerando que se cuenta con un 83% de personal nuevo en la mesa de soporte y 48% de personal nuevo en el soporte en sitio, se ejecutaron por parte de SELCOMP INGENIERÍA las actividades más críticas y urgentes para garantizar la estabilidad del servicio prestado por los técnicos de soporte, con el objeto de minimizar el impacto negativo que el cambio de contrato del centro de servicios pudiera tener sobre los funcionario, sobre todo en lo referente a:

- Imagen corporativa
- Satisfacción del servicio
- Calidad en el soporte brindado

Estas actividades incluyen:

- Capacitaciones virtuales y presenciales en cuanto a los temas operativos y funcionales de la entidad:
 - Herramienta de gestión de tickets CA
 - Herramienta de gestión telefónica DENWA
 - Pautas en seguridad y salud en el trabajo SST de la entidad
 - Gestión de garantías de la OTSI
 - Gestión y documentación de tickets
 - Roles y responsabilidad de la operación
 - Agente de seguridad TRELIX
 - Categorización en CA y base del conocimiento
 - Procesos de backups, formateos, instalaciones de línea base

- Flujo de estado de procesos CA
- Verificaciones de tareas pendientes CA
- Aclaraciones básicas operativas

Para el mes de febrero 2024 se tiene planeado finalizar el ciclo de capacitaciones.

C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS

1. Estadísticas globales

Para el periodo de enero 2024 entre el 1 y el 31 la entidad recibió un total de 9.512 requerimientos, con 16,92% incidentes, 83,06% solicitudes y 0,02% problemas y fueron resueltos en total 8168 tickets, estos son gestionados por los diferentes grupos solucionadores de la entidad incluyendo a la OTSI (área encargada del centro de servicios).

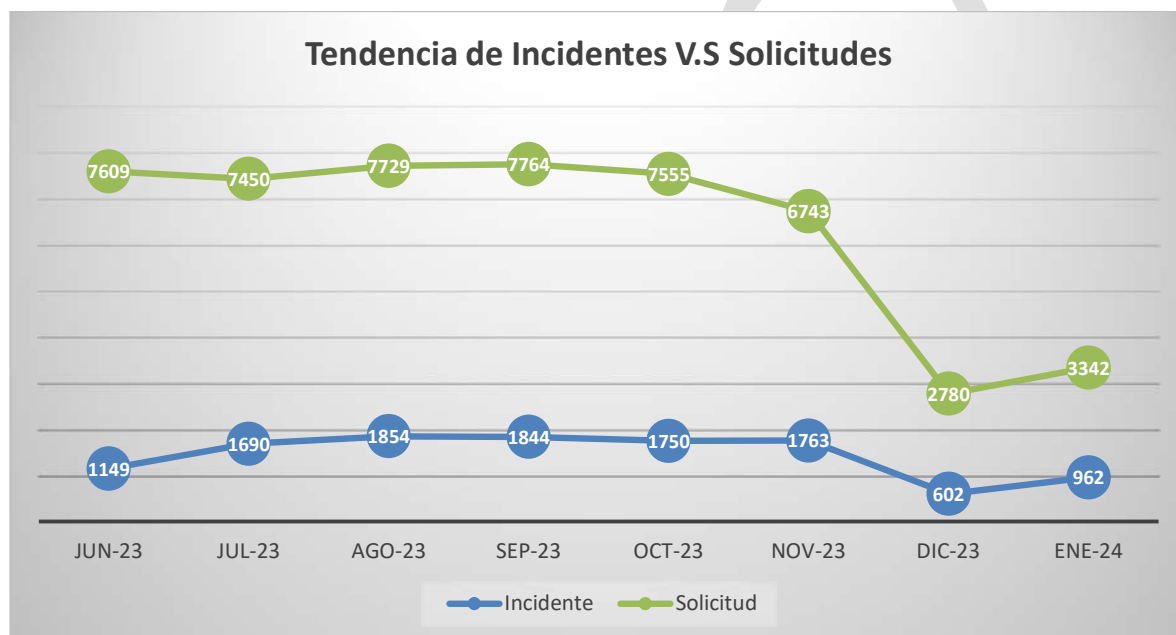


Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de enero 2024.

Por parte de OTSI-CDS-N1 fueron gestionados 4304 casos que equivalen al 45,25% de los servicios totales, con una representación del 10,11% de incidentes y 35,13% de solicitudes, se dio solución a 4287 99,6% y quedaron en gestión: 1 incidente y 16 solicitudes:

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1	962	10,11%	3342	35,13%	0	0,00%	4304	45,25%
GESTIÓN OTSI CDS- N2	237	2,49%	872	9,17%	0	0,00%	1109	11,66%
GESTIÓN COMPARTIDA OTS	324	3,41%	126	1,32%	1	0,01%	451	4,74%
GESTIÓN DIRECTA DNP	86	0,90%	3561	37,44%	1	0,01%	3648	38,35%
TOTAL	1609	16,92%	7901	83,06%	2	0,02%	9512	100%

Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de enero 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 4,69% con 446 transferidos:

GESTIÓN DE TICKETS DNP								
TIPO DE GESTIÓN	SOLICITUD TOTAL TICKETS	%	INCIDENTE TOTAL TICKETS	%	PROBLEMA TOTAL TICKETS	%	Total TOTAL TICKETS	Total %
OTSI-GGSI-SISGESTION	52	0,55%	277	2,91%			277	2,91%
OTSI-GGU-ITSM	32	0,34%	15	0,16%	1	0,01%	68	0,71%
OTSI-GPGT	1	0,01%	14	0,15%			32	0,34%
OTSI-GGU-GARANTÍAS	9	0,09%	5	0,05%			15	0,16%
OTSI-GGIT-OFFICE 365	7	0,07%	1	0,01%			14	0,15%
OTSI-GGU	4	0,04%	3	0,03%			8	0,08%
OTSI-GGSI-SISTEMAS DE INFORMACION	4	0,04%					7	0,07%
DNP-INGRESOS USUARIOS PNUD	2	0,02%	2	0,02%			4	0,04%
OTSI-GGSI-PORTALES WEB	4	0,04%					4	0,04%
OTSI-GGIT-BD SQL	2	0,02%	1	0,01%			3	0,03%
OTSI-SEGURIDAD	3	0,03%	2	0,02%			3	0,03%
OTSI-GGU-SEVEN	1	0,01%	1	0,01%			2	0,02%
OTSI-CDS-N2-SOC	1	0,01%					2	0,02%
OTSI-GGIT-GRUPO GESTIÓN INFRAESTRUCTUR	1	0,01%					1	0,01%
OTSI-GGU-CMDB	1	0,01%					1	0,01%
OTSI-GGU-KACTUS	1	0,01%					1	0,01%
OTSI-CDS-N1-N2-CALIDAD	1	0,01%					1	0,01%
TOTAL TICKETS GESTIONADOS	124	1,30%	321	3,37%	1	0,01%	446	4,69%

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

3. Gestión del centro de servicios

La gestión del centro de servicios se realizó sobre un total de 4.304 tickets dando solución a 4.247, gestionado el 21,43% por el grupo de mesa y el 23,82% por el grupo de soporte en sitio del total de casos de la entidad:

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1 MESA	295	30,67%	1743	52,15%	0	0,00%	2038	47,35%
GESTIÓN OTSI CDS- N1 SOPORTE	667	69,33%	1599	47,85%	0	0,00%	2266	52,65%
TOTAL	962	100,00%	3342	100,00%	0	0,00%	4304	100%

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

ESTADO	SOLUCIONADOR		TOTAL		99,61%
	OTSI-CDS-N1-MESA	OTSI-CDS-N1-SOPORTE	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	
ASIGNADA	6	0	6	0,14%	
EN PROGRESO	0	5	5	0,12%	
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	0	4	4	0,09%	
EN ESPERA POR GARANTÍA	0	1	1	0,02%	
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	1	0	1	0,02%	
CANCELADO	2	3	5	0,12%	
RECHAZADO	23	17	40	0,93%	
SOLUCIONADO	252	546	798	18,54%	
CERRADO	1754	1690	3444	80,02%	
TOTAL	2038	2266	4304	100,00%	

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



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

a) Origen de recepción de las solicitudes

En la siguiente tabla se muestra el total de los 4304 casos registrados durante el periodo en revisión, donde se evidencia que los medios más utilizados son correo electrónico con un 31,85%, llamada con un 32,06% y chat de Teams con un 16,12%.

ESTADO	TIPO DE TICKET		TOTAL	
	SOLICITUDES	INCIDENTES	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
CORREO ELECTRÓNICO	1321	50	1371	31,85%
LLAMADA	894	486	1380	32,06%
TEAMS	367	327	694	16,12%
CONTACTO DIRECTO	253	66	319	7,41%
TAREA MASIVA	363	0	363	8,43%
WEB	142	29	171	3,97%
CHATBOT	2	4	6	0,14%
TOTAL	3342	962	4304	100,00%

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

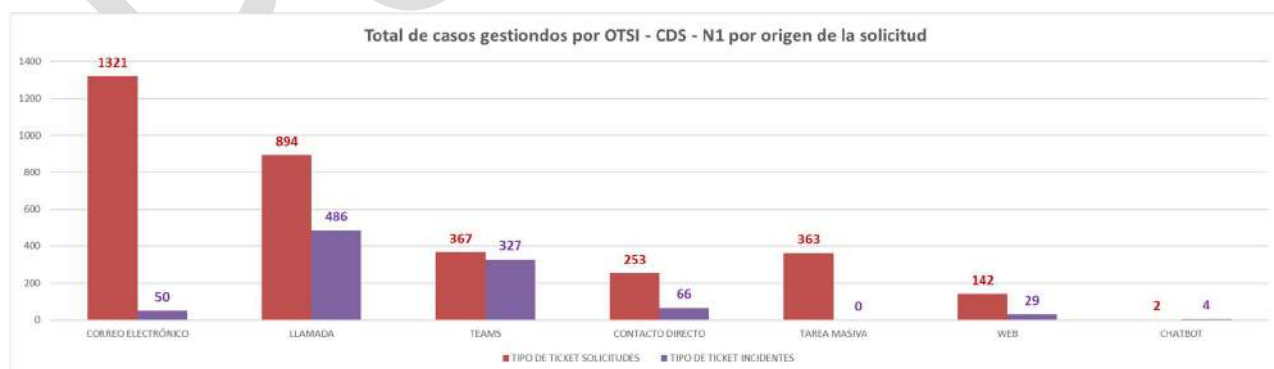


Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de enero 2024.

b) Gestión de Incidentes

01. Incidentes por estados

Durante el periodo del 1 al 31 de enero 2024, se gestionaron 962 incidentes, 295 corresponden a incidentes gestionados por Mesa de Servicios y 667 gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 961 de servicios solucionados:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL	99,90%
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO	% SOLUCIÓN
ASIGNADA	1	0,10%	
EN PROGRESO	0	0,00%	
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	0	0,00%	
EN ESPERA POR GARANTÍA	0	0,00%	
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	0	0,00%	
CANCELADO	1	0,10%	
RECHAZADO	17	1,77%	
SOLUCIONADO	193	20,06%	
CERRADO	750	77,96%	
TOTAL	962	100,00%	

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

02. Incidentes abiertos

Durante el periodo del 1 al 31 de enero 2024 se registra 1 ticket en estado ASIGNADA solicitado el 31/01/2024 8:46:23 p. m con número de caso 189474, el usuario reportó fallas con la firma digital y se programa su atención para el jueves 1 de febrero 2024.

03. Top de incidentes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de enero 2024, fueron gestionados 992 incidentes por la Mesa de Servicio Nivel 1; Cerrando un total de 991 Incidentes, se pueden identificar en el top 10 de Incidentes las siguientes categorías con el porcentaje de participación al 82,64%:

- En primer lugar, con el 27.65% 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 usuarios no ejecutan esta actividad.
- En segundo lugar, con el 12.68% se encuentra CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo, considerando que al tercer intento de ingreso de contraseña errada esta se bloquea automáticamente, el desbloqueo de las cuentas de usuario también 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 10.5% se encuentra CDS.Hardware Usuario Final.Desktop por las fallas operativas gestionadas en los equipos de usuarios, para el mes de enero 2024 se observa un incremento en estas solicitudes puesto que se está llevando a cabo el proceso para renovación tecnológica y esto anima a que los funcionarios soliciten tickets al centro de servicios para revisar las lentitudes en los equipos corporativos.

TICKET	FECHA DE INCIDENTE	& REPRESENTATIVO
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña	266	27,65%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	122	12,68%
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	101	10,50%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	75	7,80%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN	66	6,86%
CDS.Administración de Usuarios.Acceso Remoto.Error de Conexión	64	6,65%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Conexión Remota	36	3,74%
CDS.Soporte de Impresión y Escaneo.Error - Falla.	32	3,33%
CDS.Usuario Final.Automatización Correo	18	1,87%
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	15	1,56%
Total	795	82,64%

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

04.Top de incidentes por usuario

Los usuarios con más incidentes reportados en el centro de servicios son los siguientes que representan el 9,88% del total:

TICKET	FECHA DE INCIDENTE	& REPRESENTATIVO
Ciudadano Consulta	36	3,74%
Escobar Velasquez Diana Carolina	8	0,83%
Pena Rincon Catalina	7	0,73%
Diaz Velasquez Lida Tatiana	7	0,73%
Sanchez Gacharna Sandra Esperanza	7	0,73%
Duran Bobadilla Yasmin Lucia	6	0,62%
Moreno Aleman Gabriel Alberto	6	0,62%
Jaramillo Valencia Aura Aleida	6	0,62%
Vargas Perez Javier	6	0,62%
Fuentes Vega Lady Diana	6	0,62%
Hernandez Veloza Maria Amparo	6	9,88%

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

05.Incidentes Mayores

Para el mes de operación del 1 al 31 de enero 2024 se gestionaron y escalaron por parte de grupo de primer soporte los siguientes casos:

	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. 2 enero 2024	 Departamento Nacional de Planeación - DNP
---	---	--

TICKET	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	OBSERVACIONES	SOLUCIÓN
179654	04/01/2024 15:19:00	11/01/2024 13:12:42	Incidente mayor por indisponibilidad de servicios asociada con la migración ejecutada los días 28 al 30 de diciembre, con: autenticación con el DA y servicios de impresión.	OTSI- N2- INFRAESTRUCTURA Se realiza validación con el área de seguridad para la sincronización del DA. Luego de la sincronización, los servicios de impresión quedaron operando de forma correcta.
1				

Tabla 10 Relación de tickets catalogados como incidente mayor.

06.Gestión de Problemas

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

c) Gestión de Solicitudes

01.Solicitudes por estados

Durante el periodo del 1 al 31 de enero 2024, se gestionaron 3342 solicitudes, 1743 corresponden a solicitudes gestionados por Mesa de Servicios y 1599 solicitudes gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 3326 de servicios solucionados:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL	99,52%
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO	% SOLUCIÓN
ASIGNADA	5	0,15%	
EN PROGRESO	5	0,15%	
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	4	0,12%	
EN ESPERA POR GARANTÍA	1	0,03%	
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	1	0,03%	
CANCELADO	4	0,12%	
RECHAZADO	23	0,69%	
SOLUCIONADO	605	18,10%	
CERRADO	2694	80,61%	
TOTAL	3342	100,00%	

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

02.Solicitudes abiertas

Durante el periodo del 1 al 31 de enero 2024 se tienen 16 tickets en proceso de acuerdo a la novedad reportada:

Código	Fecha de registro	ESTADO	OBSERVACIONES
189482	31/01/2024 23:07	ASIGNADA	Reporte que ingresó al sistema a las 31/01/2024 23:07:45 referente a procedimientos SISBEN, en programación de atención para el jueves 1 de febrero 2024.
189480	31/01/2024 22:13	ASIGNADA	Reporte que ingresó al sistema a las 31/01/2024 22:13:36 referente a procedimientos SISBEN, en programación de atención para el jueves 1 de febrero 2024.
189478	31/01/2024 21:57	ASIGNADA	Reporte que ingresó al sistema a las 31/01/2024 21:57:47 referente a procedimientos SISBEN, en programación de atención para el jueves 1 de febrero 2024.
189473	31/01/2024 20:21	ASIGNADA	Reporte que ingresó al sistema a las 31/01/2024 20:21:01 referente a ampliaciones de cuentas de usuario, en programación de atención para el jueves 1 de febrero 2024.
189469	31/01/2024 19:17	ASIGNADA	Reporte que ingresó al sistema a las 31/01/2024 19:17:33 referente a procedimientos SISBEN, en programación de atención para el jueves 1 de febrero 2024.
189287	31/01/2024 15:07	EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	Refiere a una solicitud para mapeo de discos de red, la usuario no ha dado la disponibilidad para atender el servicio que inicio el 31/01/2024 15:07:27
189218	31/01/2024 14:36	EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	Refiere a una solicitud para mapeo de discos de red, la usuario no ha dado la disponibilidad para atender el servicio que inicio el 31/01/2024 14:36:29
188656	30/01/2024 16:43	EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	Refiere a una solicitud para mapeo de discos de red, la usuario no ha dado la disponibilidad para atender el servicio que inicio el 30/01/2024 16:43:55.
184438	19/01/2024 11:57	EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	Servicio masivo para 280 funcionarios con el objeto de la actualización del software ELOGIC, el cual está en proceso de ejecución al 40%.
188808	31/01/2024 7:30	EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	Refiere a una solicitud del 31/01/2024 07:30:35 para configurar un buzón compartido, la solicitud no es clara y se está pidiendo al usuario mas detalle para realizar el escalamiento al equipo de INFRAESTRUCTURA.
189103	31/01/2024 12:16	EN ESPERA POR GARANTÍA	Refiere a una solicitud por falla en el equipo corporativo recibida el 31/01/2024 12:16:01, se realizó el escalamiento al proveedor y se está a la espera de numero de servicio asignado.
188231	30/01/2024 9:54	EN PROGRESO	Refiere a una solicitud del 30/01/2024 para instalación de línea base para equipo ubicado en GGU, este día se solicitaron varios tickets de línea base y se está en proceso de finalización programado para el 1 de febrero 2024.
188229	30/01/2024 9:53	EN PROGRESO	Refiere a una solicitud del 30/01/2024 para instalación de línea base para equipo ubicado en GGU, este día se solicitaron varios tickets de línea base y se está en proceso de finalización programado para el 1 de febrero 2024.
188227	30/01/2024 9:52	EN PROGRESO	Refiere a una solicitud del 30/01/2024 para instalación de línea base para equipo ubicado en GGU, este día se solicitaron varios tickets de línea base y se está en proceso de finalización programado para el 1 de febrero 2024.
188226	30/01/2024 9:51	EN PROGRESO	Refiere a una solicitud del 30/01/2024 para instalación de línea base para equipo ubicado en GGU, este día se solicitaron varios tickets de línea base y se está en proceso de finalización programado para el 1 de febrero 2024.
188216	30/01/2024 9:47	EN PROGRESO	Refiere a una solicitud del 30/01/2024 para instalación de línea base para equipo ubicado en GGU, este día se solicitaron varios tickets de línea base y se está en proceso de finalización programado para el 1 de febrero 2024.
Total		16	

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

03. Top de solicitudes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de enero 2024, fueron gestionados 3342 solicitudes por la Mesa de Servicio Nivel 1; Cerrando un total de 3322 tickets, se pueden identificar en el top 10 las siguientes categorías con el porcentaje de participación al 77.14%:

- En primer lugar, con el 17.92% 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 13.85% se encuentra **/CDS/Usuario Final/Indicar Procedimiento/Otros/** se presentan este tipo de solicitudes debido a requerimientos internas, sobre consultas de los aplicativos que no siempre son de gestión de la OTSI.
- En tercer lugar, con el 10,08% se encuentra **/CDS/Hardware/Usuario Final /Desktop/** se presentan este tipo de solicitudes considerando las configuraciones solicitadas en equipos tipo CPU.

	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. 2 enero 2024	 Departamento Nacional de Planeación - DNP
---	---	--

TICKET	FECHA DE SOLICITUD	& REPRESENTATIVO
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	599	17,92%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Otros	463	13,85%
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	337	10,08%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	330	9,87%
CDS.Usuario Final.IMAC.Conexión - Desconexión Movimiento de Equipo	233	6,97%
CDS.Usuario Final.Telefonía Móvil.Respaldo de información	157	4,70%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	152	4,55%
CDS.Usuario Final.Cierre por duplicidad	126	3,77%
CDS.Redes y Comunicaciones.Red_LAN.Acompañamiento Técnico	92	2,75%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN	89	2,66%
Total	2578	77,14%

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

04.Top de solicitudes por usuario

Los usuarios con más solicitudes reportadas en el centro de servicios son los siguientes que representan el 51,20% del total:

TICKET	FECHA DE SOLICITUD	& REPRESENTATIVO
Ciudadano Consulta	1295	38,75%
Alcazar Gonzalez Juliet Angelica	101	3,02%
Luque Bottia Rolando Andres	95	2,84%
Jimenez Rico Vicky	59	1,77%
Alfonso Veloza Juan Camilo	37	1,11%
System_Anonymous	31	0,93%
Padilla Palomino Francisco Javier	27	0,81%
Nieto Alcala Catalina Alejandra	23	0,69%
Cano Arroyave Esperanza	22	0,66%
Quiroga Garcia Sandra Patricia	21	0,63%
Total	1711	51,20%

Tabla 14 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por usuario para el mes de enero 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 31 de enero 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 evalúa este indicador puesto que no se han completado los 2 meses de operación.

6. Tiempo de asignación de un nuevo perfil

Johnny Stiven Neira Martínez AGENTE DE MESA SOPORTE N1 renunció del 11 enero 2024 y es reemplazado dentro de los 5 días establecidos por Leidy Diana Martínez Avila desde el 17 enero 2024.

7. Tiempo de asignación de un perfil contratado

No evaluado.

8. Atención canal telefónico y/o línea celular

Se recibieron un total de 1712 llamadas al centro de servicio de las cuales:

- Se excluyen 31 llamadas ya que fueron abandonas por el usuario antes de los 10 segundos.
- Se tienen 1458 llamadas contestadas en el tiempo máximo de espera de 10 segundos.
- Se tienen 168 llamadas gestionados fuera de los tiempos

DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN LOS TIEMPOS (HASTA 10 SEGUNDOS)	1481	86,51%
LLAMADAS CONTESTADAS DESPUÉS DE LOS 10 SEGUNDOS	177	10,34%
LLAMADAS ABANDONADAS	23	1,34%
LLAMADAS DESCARTADAS POR ABANDONO DEL SOLICITANTE ANTES DE 10 SEGUNDOS	31	1,81%
TOTAL	1712	100,00%

TOTAL LLAMADAS CONTESTADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN 5 SEGUNDOS	1043	60,92%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 10 SEGUNDOS	438	25,58%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 30 SEGUNDOS	112	6,54%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 60 SEGUNDOS	33	1,93%
LLAMADAS CONTESTADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	32	1,87%
TOTAL	1658	96,85%

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	21	1,23%
LLAMADAS ABANDONADAS POR EL USUARIO ANTES DE LOS 10 SEGUNDOS	10	0,58%
TOTAL	31	1,81%

TOTAL LLAMADAS ABANDONADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS ABANDONADAS EN 30 SEGUNDOS	7	0,41%
LLAMADAS ABANDONADAS EN 60 SEGUNDOS	5	0,29%
LLAMADAS ABANDONADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	11	0,64%
TOTAL	23	1,34%

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

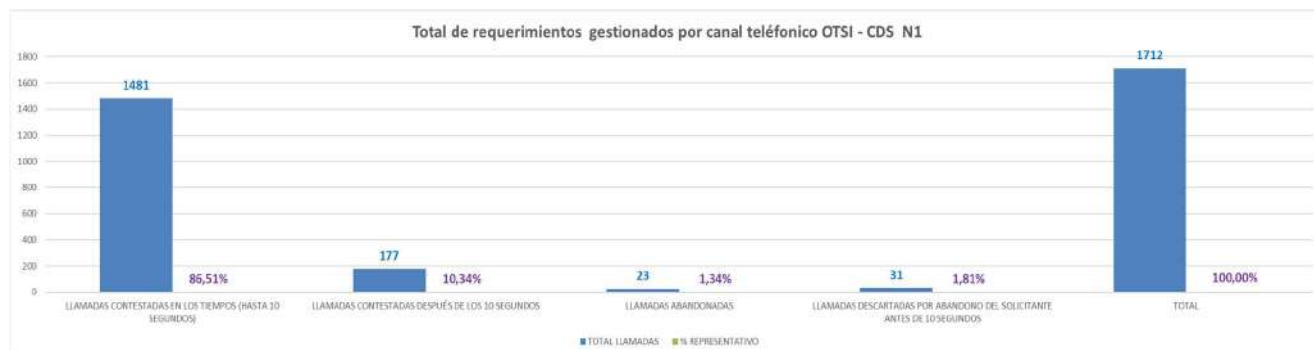


Ilustración 4 ANS para atención de canal telefónico para el mes de enero 2024.

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 1371 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 1175 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en el primer minuto y los periodos de capacitación al personal y estabilización de los servicios, el personaje de mesa es nuevo en un 83,3%:

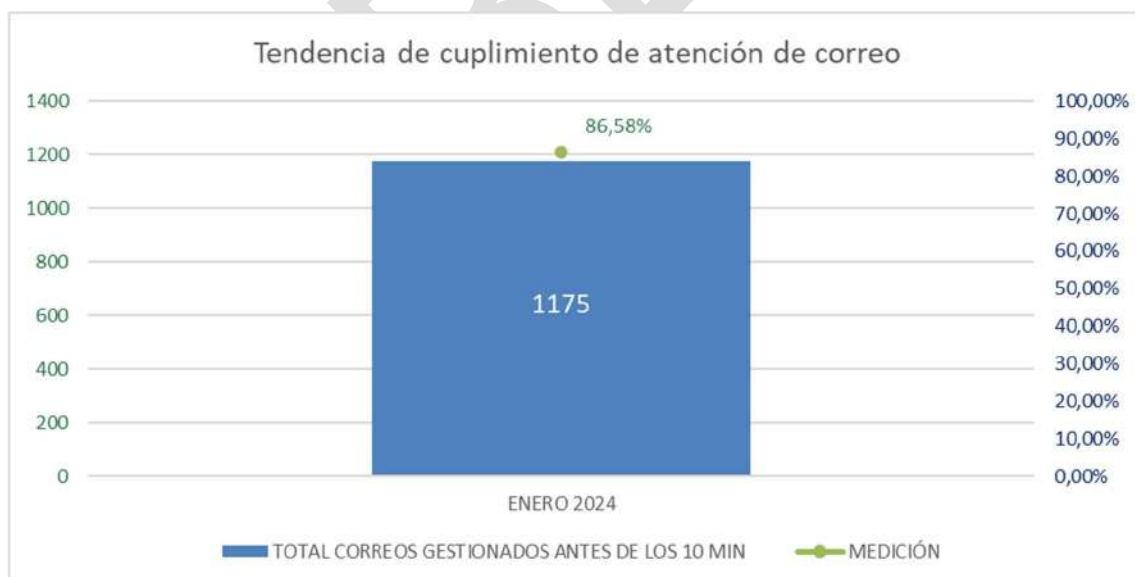


Ilustración 5 ANS para atención de canal email para el mes de enero 2024.

b) Atención de canal WEB = 1 minuto

De un total de 171 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 35 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en el primer minuto, los periodos de capacitación al personal y estabilización de los servicios, el personaje de mesa es nuevo en un 83,3%, para este indicador se están analizando las estrategias que pueden usarse operativamente para evitar su vencimiento:

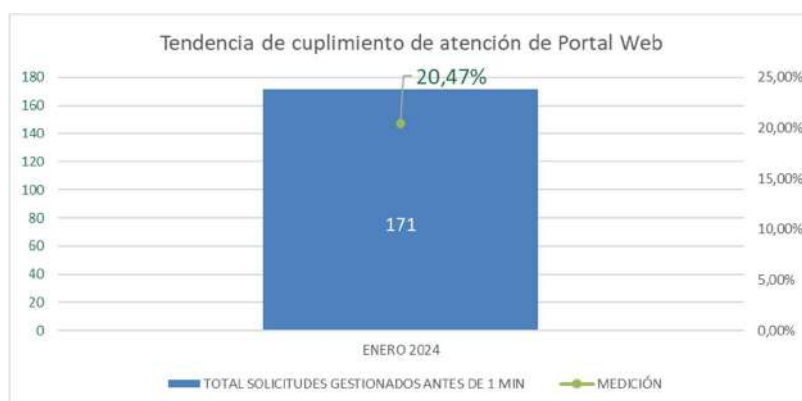


Ilustración 6 ANS para atención de canal WEB para el mes de enero 2024.

c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto

De un total de 678 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos establecidos para un total de 673 casos:

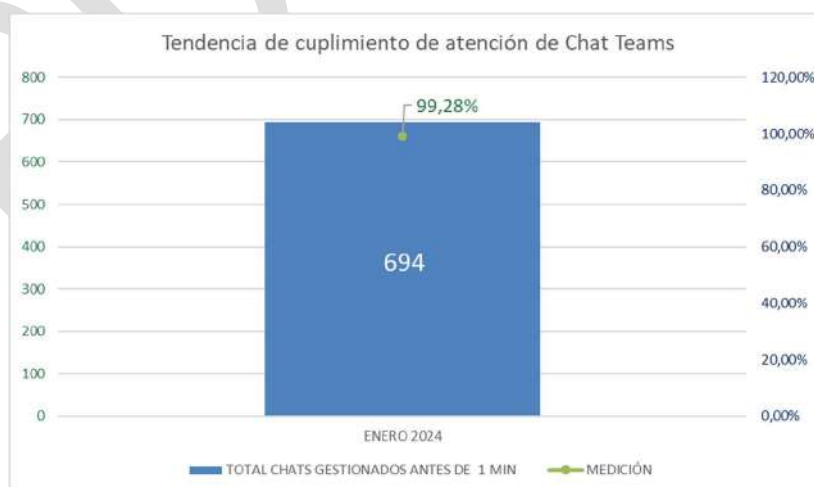


Ilustración 7 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de enero 2024.

d) Atención de canal CHATBOT = minuto

No se evalúa este indicador puesto que el canal ha presentado algunas fallas de funcionamiento que están siendo verificadas y corregidas por el proveedor de soporte de la herramienta de gestión.

10. Resolución de tickets Nivel 1

De un total de 4304 tickets registrados para atención de N1 se dio solución a 4287.

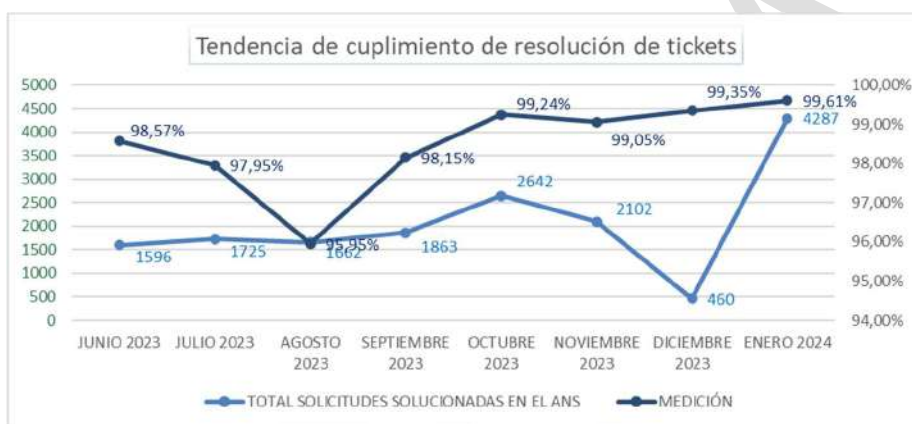


Ilustración 8 ANS para resolución de tickets para el mes de enero 2024.

11. Cierre de Tickets

De un total de 3828 casos gestionados con prioridad normal se solucionaron en el tiempo 3818:

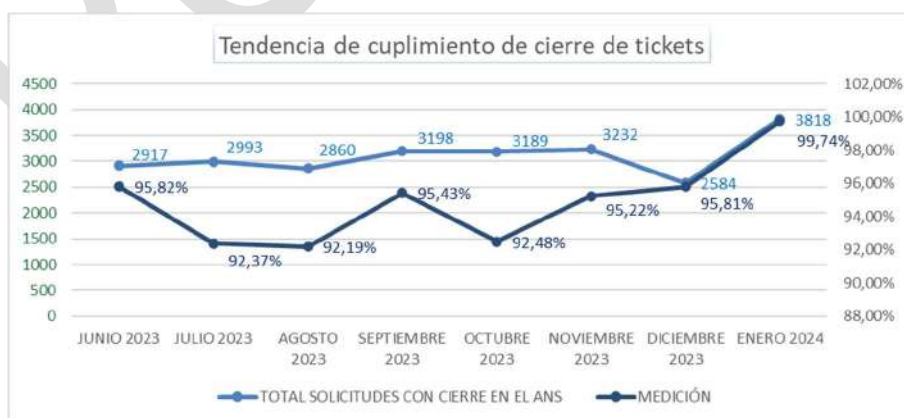


Ilustración 9 ANS para cierre de tickets para el mes de enero 2024.

12. Escalamiento de tickets

De un total de 4304 tickets registrados para atención de N1 se escalaron correctamente un total de 4281:

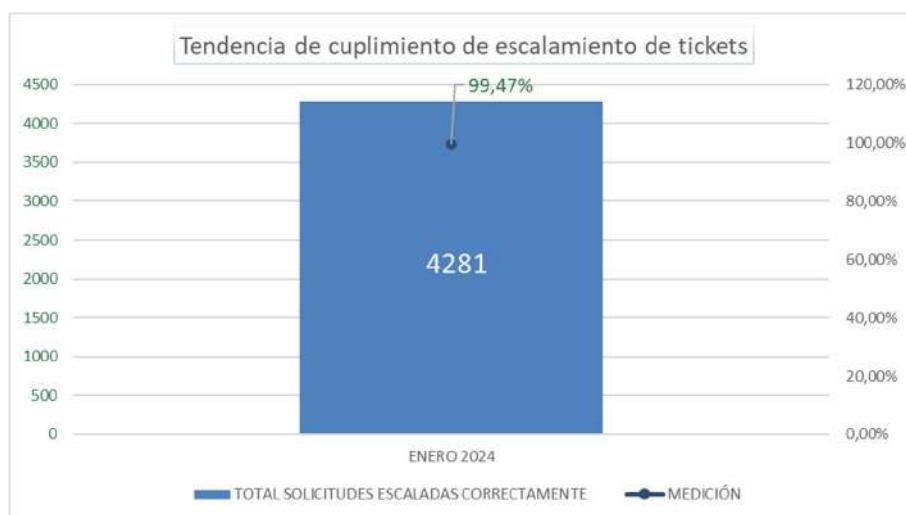


Ilustración 10 ANS para escalamiento de tickets para el mes de enero 2024.

13. Resolución de tickets usuarios VIP

De un total de 476 casos gestionados con prioridad VIP se solucionaron en el tiempo 461

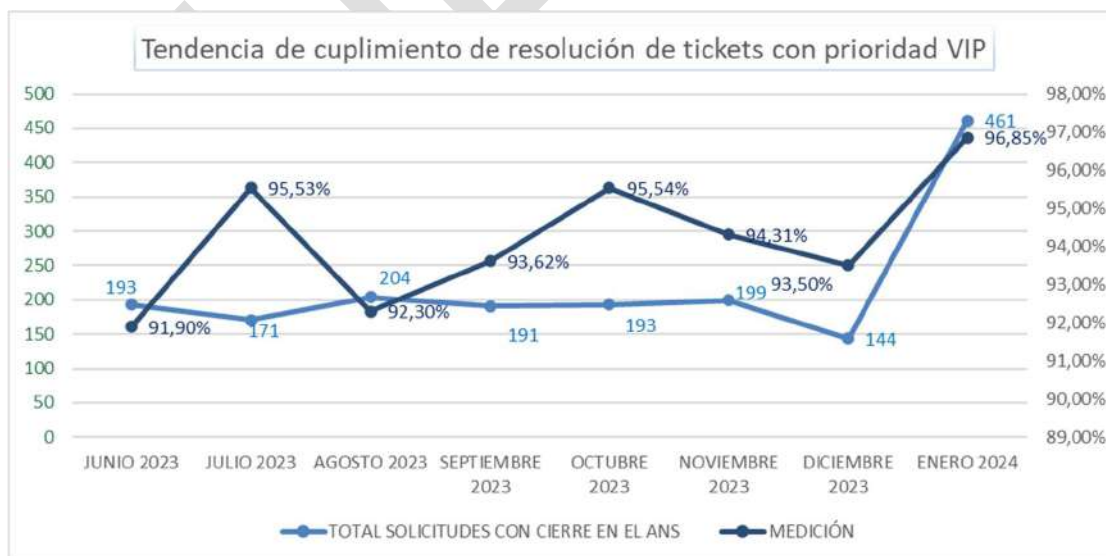


Ilustración 11 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de enero 2024.

14. Porcentaje de satisfacción en la calidad

Se extrajo de la herramienta de gestión el reporte de satisfacción al servicio prestado por el centro de servicios para 3 ítems genéricos:

- ¿El tiempo de respuesta de su servicio fue?
- ¿La calidad de la solución de su servicio fue?
- ¿El trato recibido en la prestación del servicio fue?

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de enero del 2024 se obtuvo un buen comportamiento en la percepción del servicio hacia el usuario, considerando: 97,01% de satisfacción para el tiempo de respuesta, 95,52% de satisfacción para la calidad de la solución, 97,01% para el trato en la atención del servicio:

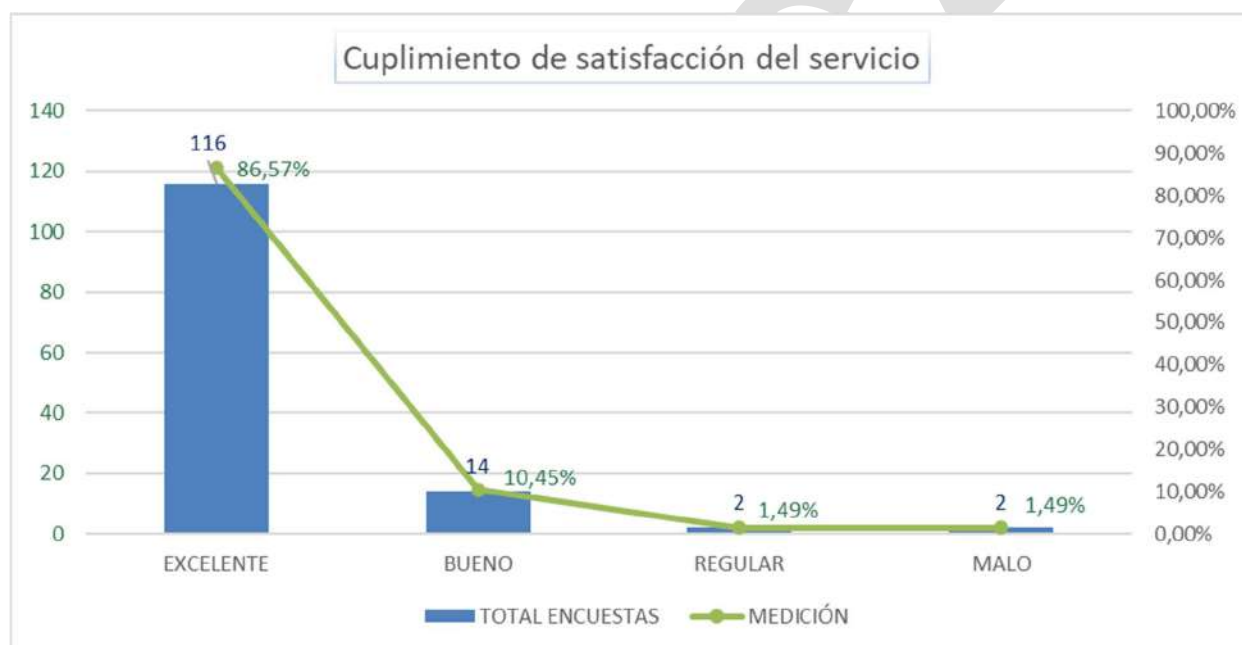


Ilustración 12 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024.

SATISFACCIÓN - TIEMPO DE RESPUESTA		
CALIFICACIÓN		TOTAL ENCUESTAS
Bueno		14
Excelente		116
Malo		2
Regular		2
Total general		134
		97,01%

Tabla 16 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024- tiempo de respuesta

SATISFACCIÓN - CALIDAD DE LA SOLUCIÓN		
CALIFICACIÓN		TOTAL ENCUESTAS
Excelente		112
Bueno		16
Regular		5
Malo		1
Total general		134
		95,52%

Tabla 17 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024- calidad de la solución

SATISFACCIÓN - TRATO EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO		
CALIFICACIÓN		TOTAL ENCUESTAS
Excelente		121
Bueno		9
Regular		3
Malo		1
Total general		134
		97,01%

Tabla 18 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024- trato en la atención del servicio

Los servicios con una baja calificación se discriminan a continuación:

SATISFACCIÓN - GENERAL EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO		
CALIFICACIÓN		TOTAL ENCUESTAS
EXCELENTE		116
BUENO		14
REGULAR		2
MALO		2
Total general		134
		97,01%

Tabla 19 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024- servicios con mala calificación

Se realizó la validación de los tickets impactados por calificaciones regulares y malas de la cual se obtuvo el detalle indicado a continuación:

Fecha Apertura	Fecha Encuesta	Numero de caso	Analista que resolvió el caso	Usuario Final Afectado	Observaciones	CALIFICACION GENERAL	OBSERVACIONES
2/01/2024 12:32	2/01/2024 14:59	179016	Pina Zabala Diego Andres	Castillo Silva Ana Luisa	Desafortunadamente, quien me atendió no tenía claro el funcionamiento de la plataforma y quede desconectada como 3 horas. No tenía acceso a vpn, quedaron de llamarme y no lo hicieron. Hasta el medio día volví a comunicarme y me resolvieron.	MALO	Desconocimiento en los procesos operativos, se dio atención pero no en primer contacto
12/01/2024 9:38	12/01/2024 11:09	182065	Riveros Vega Jhonny Leandro	Quindío-Armenia	Llevo comunicandome en varias ocasiones y no he tenido oportuna respuesta, para un inconveniente con solicitudes en estado de sincronizadas	MALO	Asociado con procedimientos sisben, se indica al usuario el canal autorizado para realizar solicitudes
31/01/2024 16:05	31/01/2024 16:12	189348	Martínez Avila Leidy Diana	Cano Arroyave Esperanza	Se solicita un soporte para una reunión inmediatamente y solicitan muchos datos, pasa mucho tiempo para brindar soporte y fue solucionado por las mismas personas de la reunión.	REGULAR	Se solicitó apoyo a las 4:04pm para un reunión con problemas de proyección de las 4:00pm, el funcionario canceló la sesión a las 4:09pm
15/01/2024 9:40	15/01/2024 10:51	182461	Riveros Vega Jhonny Leandro	Vargas Rodriguez Ana Maria	Deberían articularse entre instancias, pues es una sola entidad y no hay capacidad para aprenderse tantos procedimientos y responsables, además de los ya aplicados al manual de funciones particular.	REGULAR	La solicitud no está al alcance del cds, se reportó una falla a nivel de aire acondicionado y se dio respuesta: el centro de servicios le informa que para dar gestión a este tipo de solicitudes la petición se debe realizar por el portar wed en el apartado de logística e infraestructura - servicios generales
Total		4					

Tabla 20 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de enero 2024- servicios con mala calificación

	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. 2 enero 2024	 Departamento Nacional de Planeación - DNP
---	---	--

15. Calidad en la gestión de garantías

De un total de 12 tickets gestionados durante el periodo para procesos de garantías se escalaron correctamente de acuerdo al procedimiento un total de 11 casos, esto considerando el periodo de estabilización del servicio, para mitigar este riesgo se dio capacitación virtual a todos los agentes en los procesos autorización por la entidad y se está diseñando una pieza gráfica que ayude a los agentes a seguir mejor la ruta establecida.

FECHA DE SOLICITUD	ESTADO GARANTÍA	TICKET	OBSERVACIÓN PROVEEDOR	TOTAL CASOS
1/10/2024	SOLUCIONADO	181047	12-1-24 BUEN DÍA, ME PERMITO COMPARTIR ACTA DE SERVICIO DEL CASO 22463, SE REALIZO CONFIGURACIÓN DEL DOCKING DEJÁNDOLO OPERATIVO. SE PROCEDE CON EL CIERRE DEL CASO.	1
18/01/2024	NEGADA	183529	19-1-24 BUEN DÍA, BUEN DÍA, ME PERMITO COMPARTIR ACTA DE SERVICIO DEL CASO 22651, LO CUAL SE NIEGA GARANTÍA YA QUE SE EVIDENCIA EN EL TECLADO DEL EQUIPO SE ENCUENTRAN RESTOS DE COMIDA Y DERRAME DE CAFÉ EN EL EQUIPO. SE PROCEDE CON EL CIERRE DEL CASO.	1
18/01/2024	SOLUCIONADO	184068	ACCIÓN: EL EQUIPO TOMA CARGA ENCIENDE E INICIA SISTEMA WINDOWS 10 NO ORIGINAL DE FABRICA, SE EVIDENCIA QUE LOS CLICK DEL TOUCH PAD ESTA FÍSICAMENTE ATORADOS Y NO REALIZA LA ACCIÓN DE CLICK. SE COMPRUEBA TECLADO, CÁMARA, PARLANTES, MICRÓFONO, PUERTO USB, WIFI, Y PUERTO LAN, FUNCIONAN NORMALMENTE. EL EQUIPO SE ENCUENTRA ACTUALIZA MEDIANTE LENOVO VANTAGE. PRESENTA BIOS 1.51. SE REALIZA AJUSTE DE TOUCH PAD SE CORRIGE EL PROBLEMA DEL TOUCH PAD, SE REALIZA TEST LENOVO Y NO PRESENTA PROBLEMAS CÓDIGO: U1UT94V18-ANM4AC(29/01/24) SOLUCIÓN: SE REALIZA AJUSTE DE TOUCH SE CORRIGE EL PROBLEMA, SE ACTUALIZA BIOS A 1.66, EL EQUIPO ES OPERATIVO.	1
23/01/2024	PENDIENTE	185430	CASO PROVEEDOR 2021038001	1
23/01/2024	SOLUCIONADO	185652	BUEN DÍA, E PERMITO COMPARTIR ACTA DE SERVICIO DEL CASO 22765, SE REALIZO DRENAJE DE LA BATERÍA, ENCENDIDO SEGURO PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO QUEDANDO EL EQUIPO OPERATIVO. SE PROCEDE CON EL CIERRE DEL CASO. QUEDO ATENTA A SUS COMENTARIOS,	1
24/01/2024	NEGADA	186067	BUEN DÍA, ME DIRIJO A USTED PARA INFORMARLE QUE, TRAS REVISAR DETENIDAMENTE LA IMAGEN ADJUNTA, SE HA OBSERVADO EVIDENCIA DE MALA MANIPULACIÓN. LAMENTABLEMENTE, DEBIDO A ESTA CIRCUNSTANCIA, NO SERÁ POSIBLE APLICAR LA GARANTÍA AL EQUIPO EN CUESTIÓN. ADJUNTO POLÍTICAS DE GARANTÍA.	1
24/01/2024	PENDIENTE	185889	BUEN DIA EN ATENCIÓN A SU SOLICITUD SE HA GENERADO EL REQUERIMIENTO NO 2021038015 SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DEL ÁREA CORRESPONDIENTE	1
24/01/2024	PENDIENTE	185989	BUEN DIA SE ADJUNTA NUMERO DE SOLICITUD PARA PROCESO DE GARANTÍA. EN ATENCIÓN A SU SOLICITUD SE HA GENERADO EL REQUERIMIENTO NO 2021038030 SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DEL ÁREA CORRESPONDIENTE	1

	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. 2 enero 2024	 Departamento Nacional de Planeación - DNP
---	---	--

FECHA DE SOLICITUD	ESTADO GARANTÍA	TICKET	OBSERVACIÓN PROVEEDOR	TOTAL CASOS
22/01/2024	PENDIENTE	185039	BUEN DIA EN ATENCIÓN A SU SOLICITUD SE HA GENERADO EL REQUERIMIENTO NO 2021037995 SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DEL ÁREA CORRESPONDIENTE	1
25/01/2024	PENDIENTE	186457	BUEN DIA EN ATENCIÓN A SU SOLICITUD SE HA GENERADO EL REQUERIMIENTO NO 2021038058 SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DEL ÁREA CORRESPONDIENTE	1
29/01/2024	PENDIENTE	187752	BUEN DIA EN ATENCIÓN A SU SOLICITUD SE HA GENERADO EL REQUERIMIENTO NO 2021038175 SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DEL ÁREA CORRESPONDIENTE	1
31/01/2024	PENDIENTE	188703	BUEN DÍA, ME PERMITO INFORMAR QUE SE HA CREADO EL CASO 22970, CON EL CUAL SERÁ ATENDIDA SU SOLICITUD. POR FAVOR GENERAR PERMISO DE INGRESO PARA EL DÍA 09/02/2024 PARA	1
EQUIPOS TOTALES				12

Tabla 21 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI

16. Tiempo de reparación de equipos tecnológicos.

No evaluado para este periodo.

17. Tickets reabiertos

De un total de 4304 tickets registrados para atención de N1 se dio reapertura a 2 tickets por error de los analistas de mesa N1, mas no por insatisfacción de los usuarios:

Código	Fecha de registro	ORIGEN	Analista 1 Gestion	GRUPO GENERAL	OBSERVACIONES
184354	19/01/2024 9:13	CORREO ELECTRÓNICO	VERA HERRERA NATALIA	OTSI-CDS-N1	ERROR DE GESTIÓN EN ANALISTA DE MESA
185445	23/01/2024 11:18	LLAMADA	BURBANO ARTURO JOSE LUIS	OTSI-CDS-N1	ERROR DE GESTIÓN EN ANALISTA DE MESA
Total	2				

Tabla 22 ANS de tickets reabiertos para el mes de enero 2024

18. 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.

19. Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo

No evaluado para este periodo.

20. Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo

No evaluado para este periodo.

21. 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 2.313 equipos y aumento en el número de dispositivos respecto al corte de 31 de diciembre 2023 de 62 unidades, evidenciando que el mayor número de equipos en el inventario son equipos Desktop con el 45,48% 1052:



Ilustración 13 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de enero 2024

UBICACIÓN DEL DISPOSITIVO	SERVIDOR VIRTUAL	SERVIDOR FÍSICO	DESKTOP	LAPTOP	WORKSTATION	EQUIPOS TOTALES	% TIPO DE EQUIPO
EQUIPOS DNP			1032	551	71	1654	71,51%
SERVIDOR VIRTUAL	491					491	21,23%
EQUIPOS PNUD			2	101	3	106	4,58%
SERVIDOR FÍSICO		30				30	1,30%
EQUIPOS OPERADOR CDS			18	3		21	0,91%
EQUIPOS OPERADOR INFRAESTRUCTURA				11		11	0,48%
EQUIPOS TOTALES	491	30	1052	666	74	2313	
% UBICACIÓN DE EQUIPOS	21,23%	1,30%	45,48%	28,79%	3,20%		

Tabla 23 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de enero 2024

F. BASE DEL CONOCIMIENTO

Durante el primer mes de estabilización del servicio se realizó una verificación y comparación del estado actual de la base de conocimiento disponible en la herramienta de gestión con los documentos internos de soporte del centro de servicios, evidenciando:

- Se tienen documentos en la base de conocimiento desactualizados, considerando los procesos operativos actuales de la entidad.
- Se tienen documentos internos en el centro de servicios que aparentemente fueron modificados y actualizados en versión 2023, sin embargo, requieren una nueva validación pues difieren a la realidad de los procesos.
- De acuerdo con el cronograma del plan de trabajo la actividad de actualización de documentación se inició el 20 de enero del 2024 y se encuentra en proceso, dando prioridad al documento: Checklist de línea base por su criticidad en el momento de configuración inicial de dispositivos y servicios corporativos.

Los documentos en revisión se presentan a continuación:

LÍNEA	ÍTEM	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA ACTUALIZACIÓN	UBICACIÓN DE PUBLICACIÓN
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	Procedimiento gestión de incidentes_20230112	12 enero 2023	CA / CENTRO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	Pt-ti-02 procedimiento administración de plataforma. Pu	16/09/2022	CA / CENTRO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	Pt-ti-01 procedimiento de servicios de tic. Pu	9 junio 2023	CA / CENTRO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	Listado de software free permitido	18/05/2023 11:33:25	CA / GGU
PROCEDIMIENTO	ACCESO A PORTAL LA REBECA	Inventario de software específico	4/08/2022 9:40:47 p. m.	CA / GGU
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	Catalogo servicio licenciamiento	6/06/2023 9:01:10 a. m.	CA / GGU
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	Protocolo de comunicación mesa de servicio dan	27/07/2022 10:59:10 p. m.	CA / GGU
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	Servicio gestión de estaciones cliente 2022	4/08/2022 8:24:17 p. m.	CA / GGU
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	Prorroga vigencia de cuentas de red	22/08/2022 9:56:44 a. m.	CA/GRUPO DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	Inventario de software no permitido	4/08/2022 9:42:26 p. m.	CA / GGU
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	Procedimiento gestión de garantías	15/07/1905	INTERNO CDS
PROCEDIMIENTO	CORREO	Documentación casos gestión de garantías	12/07/2023 10:41:10 a. m.	CA / GGU
PROCEDIMIENTO	VIDEO	Capacitación procesos dan garantías	22/01/2024	INTERNO CDS

LÍNEA	ÍTEM	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA ACTUALIZACIÓN	UBICACIÓN DE PUBLICACIÓN
FORMATOS	ACCESO A PORTAL LA REBECA	Formato solicitud de cambios f-ti-18	en línea	CA / FORMATOS OTSI
FORMATOS	DOCUMENTO	Formato de instructivo para documentos	14/07/1905	CA / FORMATOS OTSI
FORMATOS	DOCUMENTO	2023 formato plan de contingencia	15/07/1905	CA / FORMATOS OTSI
FORMATOS	DOCUMENTO	F-ti-06 solicitud permisos de telefonía	en línea	CA / FORMATOS OTSI
FORMATOS	DOCUMENTO	2023 formato información técnica servicio	15/07/1905	CA / FORMATOS OTSI
FORMATOS	DOCUMENTO	F-ti-01 actualización accesos y permisos al disco de red	en línea	CA / FORMATOS OTSI
FORMATOS	DOCUMENTO	F-ti-19 compromiso perfiles especiales	en línea	CA / FORMATOS OTSI
FORMATOS	DOCUMENTO	Checklist backup y formateo de equipo	16/05/2023 3:25:42 p. m.	CA / GGU
FORMATOS	DOCUMENTO	Check list soporte cds - nivel redes	18/08/2022 5:53:48 p. m.	CA/GRUPO DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA
CONFIGURACIÓN BÁSICA	DOCUMENTO	Procedimiento alistamiento línea base equipos de computo	20/09/2023	INTERNO CDS
CONFIGURACIÓN BÁSICA	DOCUMENTO	Línea base equipos de computo	4/08/2022 8:29:55 p. m.	CA / GGU
CONFIGURACIÓN BÁSICA	VIDEO	Línea base: instalación línea base, instalación agente antivirus, instalar agente ca, vinculación a dominio, boot USB	sin fecha	INTERNO CDS
MFA	DOCUMENTO	Autenticación doble factor	30/11/2023	INTERNO CDS
MFA	DOCUMENTO	Autenticación doble factor MFA	27/07/2022 10:07:48 p. m.	CA / GGU
MFA	DOCUMENTO	Manual acceso a reporte de MFA para usuario	8/03/2023 4:02:30 p. m.	CA/GRUPO DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA
MFA	DOCUMENTO	Manual acceso registros de inicio de sesión	8/03/2023 3:58:10 p. m.	CA/GRUPO DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA
CORREO	DOCUMENTO	Crear reglas bandeja de Outlook	24/02/2014	INTERNO CDS
CORREO	DOCUMENTO	Crear reglas bandeja de correo Outlook	27/07/2022 10:20:38 p. m.	CA / GGU
CORREO	DOCUMENTO	Procedimiento, configuración respuesta automática correo electrónico	15/12/2023	INTERNO CDS
CORREO	DOCUMENTO	Respuesta automática Outlook	27/07/2022 10:46:05 p. m.	CA / GGU
CORREO	DOCUMENTO	Recuperación mensajes después de enviados Outlook	sin fecha	INTERNO CDS
CORREO	DOCUMENTO	Recuperar mensaje después de enviado - Outlook	27/07/2022 10:33:39 p. m.	CA / GGU
CORREO	VIDEO	Protocolo de creación buzones institucionales	sin fecha	INTERNO CDS
CORREO	DOCUMENTO	Visualizar correos recepción o envío superiores a un año	22/08/2022 9:36:36 a. m.	CA / GGU
CORREO	DOCUMENTO	Visualizar correos recepción o envío superiores a un año	27/07/2022 10:47:20 p. m.	CA / GGU
CORREO	DOCUMENTO	Configurar varios buzones Outlook	27/07/2022 10:19:23 p. m.	CA / GGU
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Borrar cola de impresión	4/12/2023	INTERNO CDS
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Borrar cola de impresión	27/07/2022 10:31:01 p. m.	CA / GGU
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Digitalización escaneo Orfeo	5/12/2023	INTERNO CDS
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Configurar lista de contactos multifuncionales rico mph 4055	4/12/2023	INTERNO CDS
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Configurar lista de contactos rico c 440dn 1	27/07/2022 10:16:45 p. m.	CA / GGU
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Escanear documentos impresora rico 4055	4/12/2023	INTERNO CDS
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Escanear documentos impresora rico	27/07/2022 10:22:25 p. m.	CA / GGU
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Manual de configuración impresión por código	21/12/2023	INTERNO CDS
IMPRESIÓN	DOCUMENTO	Catalogo impresión y escaneo2022	4/08/2022 8:36:38 p. m.	CA / GGU
FIRMAS	DOCUMENTO	Firma digital acrobat Reader dc	18/12/2023	INTERNO CDS
FIRMAS	DOCUMENTO	Firma digital acrobat Reader dc	27/07/2022 10:24:24 p. m.	CA / GGU
FIRMAS	DOCUMENTO	Manual unificado de tokens dan	sin fecha	INTERNO CDS
FIRMAS	VIDEO, MANUAL	Token camercloud	sin fecha	INTERNO CDS
FIRMAS	VIDEO	Token camerfirma: genérico, paf y virtual	sin fecha	INTERNO CDS
FIRMAS	DOCUMENTO	Instalar token certicamara	27/07/2022 10:37:25 p. m.	CA / GGU
FIRMAS	DOCUMENTO	Procedimiento para firma digital en Orfeo	18/08/2022 8:29:46 a. m.	CA / GGS

LÍNEA	ÍTEM	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA ACTUALIZACIÓN	UBICACIÓN DE PUBLICACIÓN
FIRMAS	DOCUMENTO	Manual de instalación certificado de firma digital	18/08/2022 8:24:07 a. m.	CA / GGSI
FIRMAS	DOCUMENTO	Cargue certificado Firefox para sisgestion firma digital	18/08/2022 8:32:34 a. m.	CA / GGSI
FIRMAS	DOCUMENTO	Catalogo de servicio gestión de tokens.	18/08/2022 8:25:46 a. m.	CA / GGSI
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Instalación de adobe creative cloud v2	18/12/2023	INTERNO CDS
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Procedimiento instalación adobe creative cloud	27/07/2022 11:08:32 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Instalación Microsoft office 365	2/06/2022	INTERNO CDS
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Instalación power bi[1]	24/02/2014	INTERNO CDS
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Manual instalación power bi	27/07/2022 10:26:29 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Instalación qgis	11/12/2023	INTERNO CDS
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Manual instalación qgis	27/07/2022 10:41:44 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Manual de plataforma mvision para móviles y tablets	2023-14-12	INTERNO CDS
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Procedimiento para realizar la instalación agente TRELLIX	2023-12.15	INTERNO CDS
APLICATIVOS	VIDEO	Instalación TRELLIX: modo silencioso, actualizar amocre, desinstalación	sin fecha	INTERNO CDS
APLICATIVOS	VIDEO	Instalación laps	sin fecha	INTERNO CDS
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Guía para configuración de aplicativo seven	6/10/2023 2:05:51 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Catalogo servicio seven	18/05/2023 11:29:46 a. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Actualizar aplicativo chip	27/07/2022 10:03:10 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Manual instalación stata	20/09/2023 8:56:03 a. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Catalogo servicio antivirus	10/05/2023 10:44:56 a. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Catalogo servicio kactus	4/08/2022 9:48:37 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Instructivo de instalación y uso de herramienta gpg4win (contraloría)	11/08/2022 10:03:57 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Configurar aplicativo schip	27/07/2022 10:06:11 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Instructivo de instalación de software spss	4/08/2022 9:26:11 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Manual instalación arcgis desktop	11/08/2022 10:04:04 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Configurar laps (local administrator password solution)	27/07/2022 10:13:14 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Manual instalación sas	4/08/2022 8:50:40 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Corrección error arcgis arcmap	4/08/2022 9:45:11 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Procedimiento para realizar instalación de mcafee en equipos del dan	27/07/2022 10:53:30 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Instructivo de instalación de software eviws	4/08/2022 9:23:14 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Manual de instalación frontier analyst	4/08/2022 9:05:45 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Manual instalación toad for oracle	4/08/2022 9:02:29 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Manual instalación nvivo	4/08/2022 8:58:56 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Acceso consola mvision para celulares	27/07/2022 10:56:33 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Guía de instalación de arcgis for desktop	4/08/2022 9:29:23 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Habilitación transcad	11/08/2022 10:04:09 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Instructivo de instalación de software Enterprise architect	4/08/2022 9:18:47 p. m.	CA / GGU
APLICATIVOS	DOCUMENTO	Activación software emme	4/08/2022 9:12:21 p. m.	CA / GGU
CONEXIÓN REMOTO /VPN	DOCUMENTO	Conexión remota dispositivos móviles y Tablet	2023-19-12	INTERNO CDS
CONEXIÓN REMOTO /VPN	DOCUMENTO	Vpn para dispositivos móviles	27/07/2022 10:49:46 p. m.	CA / GGU
CONEXIÓN REMOTO /VPN	DOCUMENTO	Conexión remota Tablet y móviles Android	27/07/2022 10:00:33 p. m.	CA / GGU
CONEXIÓN REMOTO /VPN	DOCUMENTO	Procedimiento para realizar la instalación agente forticlient Vpn	2023-12.15	INTERNO CDS
CONEXIÓN REMOTO /VPN	DOCUMENTO	Manual forticlient	15/11/2022	CA
CONEXIÓN REMOTO /VPN	DOCUMENTO	Manual forticlient celular	1/12/2012	INTERNO CDS

LÍNEA	ÍTEM	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA ACTUALIZACIÓN	UBICACIÓN DE PUBLICACIÓN
CONEXIÓN REMOTO /VPN	DOCUMENTO	Manual forticlient	15/11/2022	CA
CONEXIÓN REMOTO /VPN	DOCUMENTO	Manual de servicio acceso remoto 2023	15/07/1905	INTERNO CDS
CONEXIÓN REMOTO /VPN	DOCUMENTO	Guía configuración escritorio remoto usuario	19/05/2022	CA
CONEXIÓN REMOTO /VPN	VIDEO	Asignar y validar permisos de conexión remota pc	20/01/2024	INTERNO CDS
REUNIONES	DOCUMENTO	Reunión teams envivo	6/07/1905	INTERNO CDS
REUNIONES	DOCUMENTO	Reuniones teams y recepción de salas	29/11/2023	INTERNO CDS
REUNIONES	DOCUMENTO	Servicio gestión de reuniones y videoconferencia 2022	4/08/2022 8:41:52 p. m.	CA / GGU
REUNIONES	DOCUMENTO	Crear reuniones teams con cuentas dan	27/07/2022 10:35:13 p. m.	CA / GGU
TELEFONÍA	VIDEO, MANUAL	Configuración de teléfonos	2023	INTERNO CDS
TELEFONÍA	VIDEO - CAPACITACIÓN	Configuración denwa	2023	INTERNO CDS
TELEFONÍA	VIDEO - CAPACITACIÓN	Capacitación de roles administrador / agentes / supervisor y manual admin	2021	INTERNO CDS
CA	VIDEO	Instalación agente ca liviano	sin fecha	INTERNO CDS
CA	VIDEO	Capacitación de la herramienta: sesión 1 entorno básico, sesión 2 xflow, sesión 3 tareas y flujos	sin fecha	INTERNO CDS
CA	VIDEO	Aclaración de dudas manejo ca	19/01/2024	INTERNO CDS
CA	DOCUMENTO	Manual de uso ca service management	19/08/2022 9:38:38 a. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Guía de uso portal de usuarios	31/10/2022 4:59:01 p. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Manual de uso usuario final ca service point - portal usuarios	21/06/2023 2:49:36 p. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Manual de uso gestión de cambios	31/10/2022 6:51:27 p. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Manual despliegue de software	31/10/2022 7:09:47 p. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Manual de instalación agente - itcm	19/01/2023 3:56:54 p. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Manual usuario final jasper report	11/12/2023 6:13:45 a. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Administracion de ca cmdb-ca service desk manager	11/12/2023 7:21:18 a. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Manual analista ca itcm- toma de control remoto	13/07/2023 10:43:47 a. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Instalación de dsm reporter en un equipo independiente	31/10/2022 7:30:12 p. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Manual instalación agente linux ca	13/07/2023 10:55:53 a. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Manual administración ca service desk manager	11/12/2023 7:16:12 a. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Manual toma de control remoto	11/12/2023 6:32:26 a. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
CA	DOCUMENTO	Manual administrador itca	13/07/2023 11:01:54 a. m.	CA/HERRAMIENTA ITSM
Total		124		

Tabla 24 Relación de documentos y archivos disponibles en la base de conocimiento del CA y la interna del CDS a corte enero 2024.

G. SERVICIOS MASIVOS

Durante el periodo en revisión del 1 al 31 de enero del 2024 se dio gestión a estos servicios masivos:

- Ticket 183623, verificación y configuración de acceso VPN con impacto a 38 usuarios, en estado finalizado

	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. 2 enero 2024	 Departamento Nacional de Planeación - DNP
---	---	--

- Ticket 184438, actualización del software ELOGIC y TRELLIX para el listado total de funcionarios con registro por la OTIS para firma digital con impacto a 153 usuarios y en un porcentaje de avance del 52%.
- Ticket 186928, verificación y configuración de acceso a internet de los televisores ubicados en las 3 sedes del DNP, esto considerando que por seguridad los mismos no deben contar con conexión a menos que pertenezcan a los pisos 14 y 32 por ser de gestión de usuarios VIP, con impacto a 88 dispositivos, en estado finalizado.
- Las gestionadas en conjunto con la OTSI y otros grupos del DNP para ingresos, realizando:
 - Entrega de credenciales a usuarios nuevos
 - Configuración de perfil
 - Configuración de acceso remoto o VPN
 - Configuración de acceso a sistemas de impresión

H. APOYOS ESPECIALES

Durante el periodo en revisión del 1 al 31 de enero del 2024 se dio apoyo especial a estos servicios:

- El sábado 10 de enero de 2024 se dio soporte del servicio de impresión para el Director de la entidad ubicado en el piso 32 del edificio FONADE, en horario de 10:00am a 4:00pm por la agente Janeth Daza Pinilla, para su ingreso se gestionaron permisos especiales con la administración.

I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

1. Estructura organizacional

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

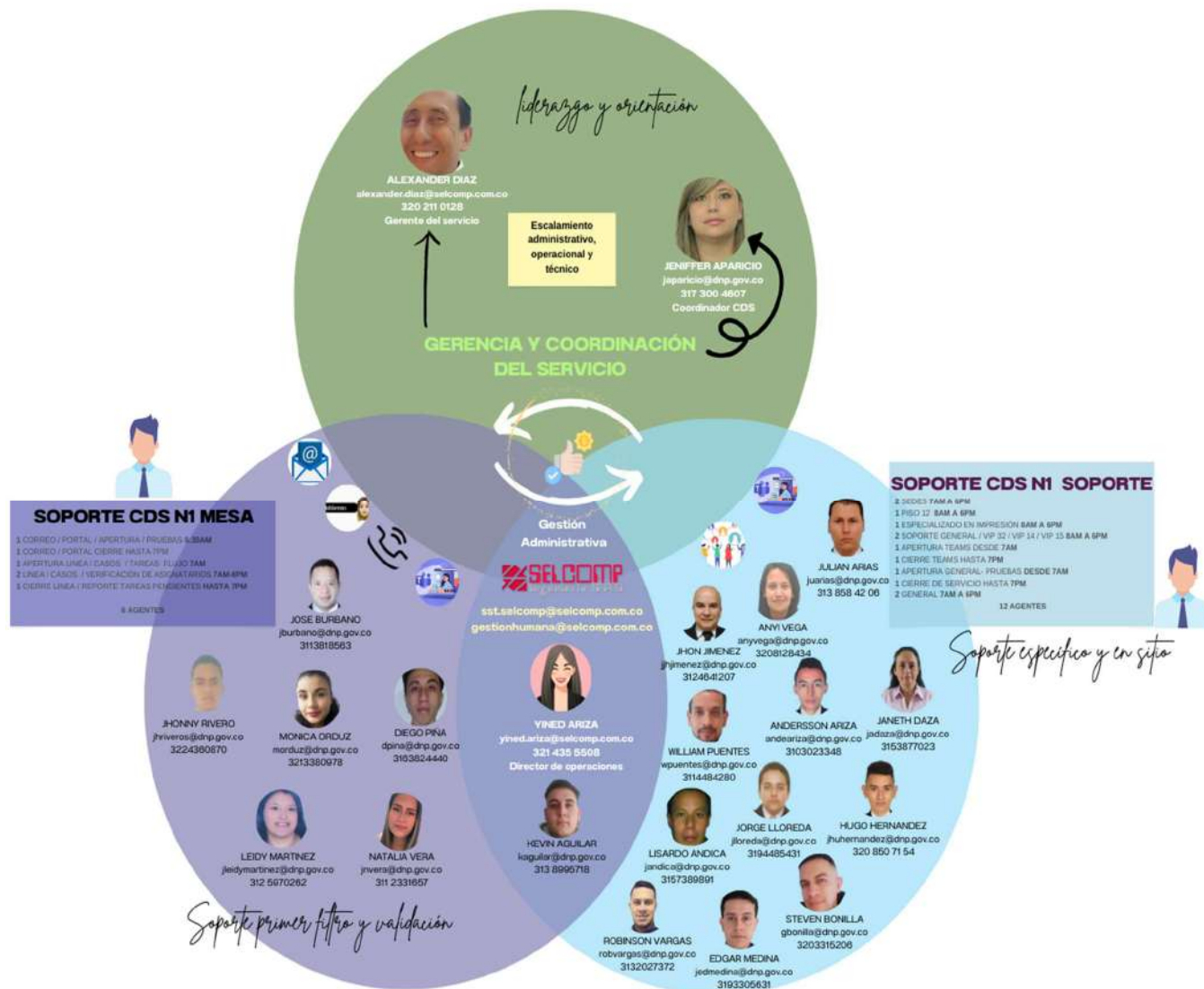


Ilustración 14 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte enero 2024

2. Novedades del periodo

Para el periodo del 1 al 31 de enero 2024 se presentaron 5 novedades:

NOMBRES	ROL	DETALLE
Jhonn Jairo Ramírez González	Agente de Soporte mesa	Es reemplazado por Natalia Vera con ingreso el 2 de enero 2024.

	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. 2 enero 2024	 Departamento Nacional de Planeación - DNP
---	---	--

NOMBRES	ROL	DETALLE
Johnny Stiven Neira Martinez	Agente de Soporte mesa	Se presenta incapacidad de 2 días 9 y 10 de enero 2024 que fue cubierta por Michael Barón Simbaqueba.
Johnny Stiven Neira Martinez	Agente de Soporte mesa	Es reemplazado por renuncia del 11 de enero 2024 por Leidy Diana Martínez Avila con ingreso el 17 de enero 2024.
Anyi Yurley vega bustos	Agente de soporte N2	*Permiso para cita médica 15 enero 2024 desde las 2pm * Permiso para trabajo remoto 16 enero 2024 por asistencia a urgencias odontológicas, no se genera incapacidad
Kevin Alejandro Aguilar Guio	Agente backup	Ingresa al proyecto para dar servicio backup desde el 16 de enero 2024.

Tabla 25 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte enero 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 con los conocimientos 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:

DETALLE	MODOS
Viernes 5 enero DENWA agente 2-2:30pm	Virtual
Jueves 11 enero telefonía TEAMS 5-5:30pm	Virtual
Martes 16 de enero SST DNP 4-4:30pm	Virtual
Miércoles 17 de enero SST DNP 3-3:30pm	Virtual
Viernes 19 enero 4pm a 5pm ITSM	Virtual
Lunes 22 enero garantías	Virtual
Martes 23 enero gestión y documentación de casos	Virtual
Miércoles 24 enero roles y responsabilidades	Virtual
Jueves 25 enero 3pm a 4pm TRELLIX SESIÓN 1	Virtual
Sábado 27 enero 2024 ANS categorización ca y base conocimiento 9-11:00 am	Virtual
Lunes 29 enero backups y flujo de estados 4-4:30pm	Virtual
Martes 30 enero revisión de tareas pendientes	Virtual
Jueves 1 enero revisión lineamientos mínimos línea base	Virtual
Jueves 1 febrero 3pm a 4pm TRELLIX SESIÓN 2	Presencial

Tabla 26 Capacitaciones impartidas al personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte enero 2024

J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES

1. Hallazgos

Con base en la transferencia de conocimiento realizada por la entidad y por los agentes antiguos del proyecto se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejoras:

- El uso de agentes de mesa para la atención del canal chat de Teams requiere habilidades, conocimiento y experiencia más técnica puesto que es la misma gestión que se realiza en sitio, pero de manera remota, esta situación genera que se escalen

varios servicios a los agentes de soporte para que sea resuelto y disminuye en la capacidad de respuesta telefónica que es de solo 10 segundos.

- La herramienta de gestión telefónica DENWA únicamente soporta operación de 10 usuarios, esto incluyendo los 2 agentes de la línea de servicio al ciudadano, por lo que no es posible tener logeados todo el tiempo a los agentes de soporte de sitio, las 8 licencias restantes deben ser utilizadas para los 6 agentes de mesa y 2 disponibles para picos de trabajo.
- El pico de incidentes reportados al centro de servicio en el histórico de la operación está relacionado con el bloqueo de cuentas de usuarios por contraseña, debido a que la entidad tiene como política solicitar cada 60 días el cambio de credenciales, sin embargo los usuarios no ejecutan esta actividad y dejan vencer las sesiones, motivo por el cual solicitan soporte como una falla y la única actividad que se ejecuta es el cambio de credenciales; considerando la guía de buenas prácticas de ITIL se recomienda evaluar este procedimiento e instrucción al interior de la OTSI, pues no refleja el comportamiento real de los incidentes y por el contrario evita que sean analizadas otras causas más representativas.
- El canal de atención de correo electrónico en muchas oportunidades está siendo usado como chat, envíos de información y respuesta del personal de los operadores tecnológicos de mesa y datacenter, así como de líderes funcionales de la entidad lo que genera solicitudes de tipo informativo.
- Considerando que la entidad tiene permitido el registro de casos con origen por contacto con el funcionario se ha abierto una ventana de recepción de múltiples canales al CDS que incluyen sobre todo el chat y los teléfonos personales de los agentes, esto resta organización al trabajo por tickets y puede llegar a ocasionar quejas de los usuarios al haber sido atendidos o no.
- En las actividades de documentación en la herramienta de CA se ha observado una mala práctica de los agentes de soporte antiguos en el servicio al usar los estados de retención de tiempo por comodines sin sustento en tanto se da la debida gestión al ticket, para ello se realizó en el mes de enero 2024 una sesión de capacitación y entendimiento con todo el personal y se validará con el proceso de aseguramiento de calidad.

2. Propuestas y recomendaciones

- Destinar 2 agentes para soporte del canal chat- Teams y 5 para atención telefónica, considerando que el tiempo de espera en línea no puede superar los 10 segundos.
- Delimitar el tiempo máximo de atención telefónica de los agentes de mesa a 5 minutos, es un tiempo suficiente para dar el soporte de primer nivel y produce un buen flujo de

recepción de llamadas, emplear más tiempo puede conllevar a la no atención oportuna el canal con tiempo de respuesta hasta de 10 segundos.

- Evaluar y cambiar las categorías de **CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña** y **CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo** para que en adelante sean consideradas como solicitudes de servicio por tratarse de actividades de identidad y acceso al DNP, teniendo en cuenta que no se refieren a una falla o degradación en los servicios de TI, sino que por el contrario el funcionario no realiza el cambio de contraseña en los tiempos establecidos por política lo que genera el bloqueo de la cuenta, esto ayudará a centralizar el análisis de las fallas en los reportes reales de la operación.
- Limitar la creación de casos vía correo electrónico al personal técnico de los operadores tecnológicos de mesa y datacenter puesto que se usa como chat, envío y respuesta de actividades internas, para ello se puede dejar habilitado para esa actividad al coordinador operativo de cada grupo e incentivar a los agentes para que insistan en los canales de atención del CDS.
- Realizar campañas de divulgación mensual con los funcionarios de la entidad para darles a conocer los canales de atención del CDS, buscando limitar al máximo los tickets de origen **por contacto**, esto proporciona un sistema organizado de trabajo por tareas y permite realizar un seguimiento adecuado de gestión y tiempos.
- Realizar una campaña de divulgación mensual para el servicio de reuniones, ya que se ha evidenciado que los funcionarios llegan sobre el tiempo de la reunión o después del inicio y solicitan atención prioritaria menor a 5 minutos que dependiendo de la operación diaria el CDS no es seguro que se vaya a prestar en los tiempos solicitados, con ello es posible ir creando una cultura en los funcionarios de la entidad.

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:

- Finalizar la capacitación técnica al personal operativo.
- Desarrollar el sistema de validación de calidad en cuanto a la documentación y los procesos ejecutados por los agentes.
- Validar las estrategias para el cumplimiento del indicador de atención de canales WEB y CHATBOT pues es de apenas 1 minuto.

- 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 a evaluar el 15 de febrero 2024, con el cual se desea estandarizar el inventario de equipos de la entidad en las diferentes plataformas.

K. DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS

Los soportes con los que se realiza este informe de gestión, para el periodo comprendido entre 1 al 31 de enero 2024 fueron extraídos de:

- La Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
- La Herramienta de Gestión de inventario ITCA
- DENWA- Herramienta de gestión de telefonía

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\2. ENERO 2024.**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	AUTORES
[1]	[2024-01-06]	[Informe mensual operativo centro de servicios]	[Jeniffer Dayan Aparicio Neisa]
[2]	[2024-01-09]	[Informe mensual operativo mesa de servicios por estandarización]	[Jeniffer Dayan Aparicio Neisa]

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	52524	Fecha Registro:	2024-04-08	Unidad / Subunidad ejecutora:	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada	Requiere DIF:	No
Valor Inicial:	24 383 121.00	Valor Total Operaciones:	0.00	Tipo de Moneda:	COP -Pesos
Valor Inicial Moneda Original:	0.00	Valor Total Operaciones Moneda Original:	0.00	Valor Actual:	24 383 121.00
Valor Deducciones:	3 035 801.00	Valor Neto:	21 347 320.00	Nro. Compromiso:	88923
Moneda:	0.00	Valor Neto Moneda:	0.00	Arbitrio Contable:	05-NINGUNO
Identificación:	800071819	Razon Social:	SELCOMP INGENIERIA S.A.S (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)	Medio de Pago:	Abono en cuenta
Numero:	04307181902	Banco:	BANCOLOMERIA S.A.	Cuenta Bancaria	
Numero:	33624	Tipo:	Adquisición de servicios a personas declarantes	Identificación:	
Numero:		Tipo:	27875	Documento Soporte	FACTURA
Numero:		Tipo:		Fecha:	2024-04-08
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO					
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	DETALLE MOVIMIENTOS
1109 OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION-OTSI	A-02-02-02-008-003-01-6 SERVICIOS DE GESTION DE RED E INFRAESTRUCTURA DE TI	Nación	1103012	CSF	FECHA OPERACION
					2024-04-08
					Total:
					24 383 121.00
					0.00
					24 383 121.00
					24 383 121.00

Objeto: CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 4, PRESTAR EL SERVICIO DE MESA Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO AL DNP

PLAN DE PAGOS				
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
01-030100 Departamento Nacional de Planeación	SGR-FUNC FUNCIONAMIENTO DEL SGR	2024-04-08	Generada	24 383 121.00

Obligación Presupuestal -- Comprobante.

Usuario Solicitante Mhinusta NIDIA ANSELMA USTA TIRADO
Unidad ó Subunidad 01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE
Ejecutora Solicitante PLANEACIÓN
Fecha y Hora Sistema 2024-04-08 11:02 a m.

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL.

POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	IDENTIFICACION	NOMBRE BENEFICIARIO	BASE GRAVABLE	TARIFA	VALOR DEDUCCION	SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR
2-01-04-01-03-01 RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U A E DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	20 490 018.00	11,000 %	2 253 902.00	2 253 902.00
2-01-04-02-01-01 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - REGIMEN COMUN - HONORARIOS	NIT 800197268	U A E DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	3 893 103.00	15,000 %	583 965.00	583 965.00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DC DISTRITO CAPITAL	20 490 018.00	0,966 %	197 934.00	197 934.00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago "Comprobante"

Usuario Solicitante: MHTcolorad
Unidad ó Subunidad: 01-030100
Ejecutora Solicitante: DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
Fecha y Hora Sistema: 2024-05-03-10:14 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL							
Número:	171250124	Fecha Registro:	2024-04-08	Unidad / Subunidad ejecutora:	01-030100 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN		
Estado:	Pagada			Nro Obligación:	52524	Comprobante Contable de la Generación:	
Fecha Máxima Pago:	2024-04-10			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00
Valor Bruto:	24.383.121,00	Valor Deducciones:	3.035.801,00		Valor Neto:	21.347.320,00	Saldo x Pagar:

VALORES PAGADOS							
TRM Pago		Valor Bruto	24.383.121,00	Valor Deducciones	3.035.801,00	Valor Neto	21.347.320,00
		Moneda Base Compra		Valor MBC			

REINTEGROS			
Numeros			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			
01-130100-DT - Direccion Nacional del Tesoro				Número:	52524	Tipo:	CUMPLIDO A SATISFACCION
				Fecha:		2024-04-08	

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	24.383.121,00	0,00	24.383.121,00			

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES			TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO
2-01-04-01-03-01	RETE FUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DE GRATIA	800197268	D.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		11,000 %	2.253.902,00	2.253.902,00
2-01-04-02-01-01	RETE IVA - SERVICIOS - HONORARIOS - RÉGIMEN COMÚN - HONORARIOS	800197268	D.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		15,000 %	583.965,00	583.965,00
2-01-05-01-01-03-05	RETE INICIA COMERCIAL SERVICIOS - DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DC DISTRITO CAPITAL		0,966 %	197.934,00	197.934,00

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	2024-04-08	24.383.121,00	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)