



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: 1/03/2024 al 31/03/2024

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 recibió el servicio con el personal requerido	Verificado por el Supervisor

1.1. OBLIGACIONES CUMPLIDAS:

3.3. PRODUCTOS ENTREGADOS Y/O BIENES ENTREGADOS:

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

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

5. OBSERVACIONES ADICIONALES, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.

5.1. ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

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

5.2. VERIFICACIÓN de obligaciones frente al SGSST

5.2.1 EXAMEN OCUPACIONAL

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

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

5.3. PUBLICACION DEL INFORME EN LA PLATAFORMA SECOP II

Se publicó el informe del mes 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 ANGELICA BEN-AMY PAEZ
Cargo: Supervisor
Organización: Departamento Nacional de
Planeación - Bogotá
Identificación: 91969483
24/04/2024 09:24:25 a. m.

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 24/04/2024
--	------------------------------	---------------------

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: 5 de: 14

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	92.609.614,00

Valor a pagar por DNP \$	92.609.614,00	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	92.609.614,00	conforme lo señala la cláusula correspondiente el valor total y forma de pago.
---	---------------	--

Período comprendido entre:	1/03/2024	31/03/2024
----------------------------	-----------	------------

Número de la factura (Únicamente para los proveedores de bienes y servicios que facturan)	FE27933
---	---------

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

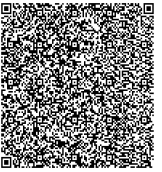
Nombres Supervisor	Firmado digitalmente por: Nombre: CLAUDIA ANGÉLICA BEN-AMY PAEZ Cargo: Supervisor Organización: Departamento Nacional de Planeación - Bogotá Identificación: 51962483 24/04/2024 09:24:25 a. m.
CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ	

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 24/04/2024
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: 5f52af092dab7e7f51a81029ee1afb974fddae8953416ba69102338dc20afd95917d4885ae115e7044680d0b12d55548

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		NºFE27933
FECHA	FECHA VENCIMIENTO	
10/4/2024	10/5/2024	
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	11.052.434	11.052.434
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	SUBTOTAL	77.823.205
	DESCUENTO	0
	SUBTOTAL-CON DESCTO	77.823.205
	IVA 19%	14.786.409
	ANTICIPO	0
SON:NOVENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS NUEVE MIL SEISCIENTOS CATORCE PESOS CON CERO CVS M/CTE.	TOTAL	92.609.614

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

Observaciones: #\$03-01-01-000;OC 122017-2023;cbenamy@dnpp.gov.co#\$ OC122017-23 DNP SERVICIO DEL 01 AL 31 DE MARZO 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: 10/04/2024 8:47:13
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, 10 de Abril de 2024

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

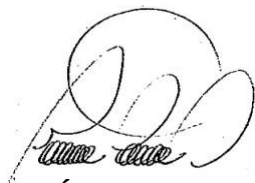
A QUIEN INTERESE:

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. 4 marzo 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	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)	15
1. CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LOS REPORTES ENTREGADOS	15
2. RENDIMIENTO DEL PERFIL CONTRATADO	17
3. PUNTUALIDAD DEL PERFIL CONTRATADO	17
4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PERFIL EXIGIDO	19
5. ROTACIÓN MÁXIMA	20
6. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE UN NUEVO PERFIL	21
7. ENTREGA DE INFORMES DE OPERACIÓN Y GESTIÓN	21
8. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y/O LÍNEA CELULAR	23
9. ATENCIÓN DE CANAL EMAIL, WEB, CHAT EN LÍNEA CON AGENTE, CANALES DE AUTOGESTIÓN	25
a) Atención de canal email = 10 minutos	25
b) Atención de canal WEB = 5 minutos	26
c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto	28
d) Atención de canal CHATBOT = 5 minutos	29
10. RESOLUCIÓN DE TICKETS NIVEL 1	30
11. CIERRE DE TICKETS	31
12. ESCALAMIENTO DE TICKETS	32
13. RESOLUCIÓN DE TICKETS USUARIOS VIP	33
14. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD	34
15. CALIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS	36
16. TICKETS REABIERTOS	38
17. DOCUMENTACIÓN TICKET RESUELTO	39
E. INVENTARIO OTSI	39
F. BASE DEL CONOCIMIENTO	41
G. SERVICIOS MASIVOS	41
H. APOYOS ESPECIALES	41
I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	42
1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	42
2. NOVEDADES DEL PERIODO	43
3. PROCESOS DE CAPACITACIÓN	43
J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES	43
1. RECOMENDACIONES	43
a) Agilizar los tiempos de gestión de la mesa	43

b)	Garantías de Equipos:	44
c)	Manejo de categorías:	44
d)	Campañas informativas:	44
2.	CONSIDERACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	45
K.	DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS	45



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. 4 marzo 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

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 marzo 2024.	8
Tabla 3 Distribución general de tickets OTSI para el mes de marzo 2024.	8
Tabla 4 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de marzo 2024.	8
Tabla 5 Distribución general de tickets por estado CDS N1 para el mes de marzo 2024.	9
Tabla 6 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de marzo 2024.	9
Tabla 7 Incidentes gestionados por CDS N1 por estado para el mes de marzo 2024.	10
Tabla 8 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por categoría para el mes de marzo 2024.	11
Tabla 9 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por usuario para el mes de marzo 2024.	12
Tabla 10 Relación de tickets catalogados como incidente mayor.	12
Tabla 11 Solicitudes gestionadas por CDS N1 por estado para el mes de marzo 2024.	13
Tabla 12 Solicitudes en proceso de gestión CDS N1 fin de corte marzo 2024.	13
Tabla 13 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por categoría para el mes de marzo 2024.	14
Tabla 14 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por usuario para el mes de marzo 2024.	15
Tabla 15 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de marzo 2024.	16
Tabla 16 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de marzo 2024.	17
Tabla 17 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de marzo 2024.	18
Tabla 18 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de marzo 2024.	19
Tabla 19 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de marzo 2024.	20
Tabla 20 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de marzo 2024.	21
Tabla 21 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de marzo 2024.	22
Tabla 22 ANS para atención de canal telefónico para el mes de marzo 2024.	23
Tabla 23 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de marzo 2024.	24
Tabla 24 ANS consolidado para atención de canal email corte marzo 2024.	26
Tabla 25 ANS para atención de canal WEB para el mes de marzo 2024.	27
Tabla 26 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de marzo 2024.	28
Tabla 27 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de marzo 2024.	29
Tabla 28 ANS para resolución de tickets para el mes de marzo 2024.	30
Tabla 29 ANS para cierre de tickets para el mes de marzo 2024.	31
Tabla 30 ANS para escalamiento de tickets para el mes de marzo 2024.	32
Tabla 31 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de marzo 2024.	33
Tabla 32 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de marzo 2024.	34
Tabla 33 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de marzo 2024- tiempo de respuesta	35
Tabla 34 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de marzo 2024- calidad de la solución	35
Tabla 35 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de marzo 2024- trato en la atención del servicio	35
Tabla 36 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI	36
Tabla 37 ANS de tickets reabiertos para el mes de marzo 2024	38
Tabla 38 Relación de tickets reabiertos para el mes de marzo 2024	38
Tabla 39 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de marzo 2024	39
Tabla 40 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte marzo 2024	43
Tabla 41 Capacitaciones impartidas al personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte marzo 2024	43

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de marzo 2024.....	7
Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de marzo 2024.....	9
Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de marzo 2024.	10
Ilustración 4 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de marzo 2024.	16
Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de marzo 2024.....	17
Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de marzo 2024.....	18
Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de marzo 2024.	19
Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de marzo 2024.	20
Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de marzo 2024.....	21
Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de marzo 2024.....	22
Ilustración 11 ANS para atención de canal telefónico para el mes de marzo 2024.	24
Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de marzo 2024.	25
Ilustración 13 ANS consolidado para atención de canal email corte marzo 2024.	26
Ilustración 14 ANS para atención de canal WEB para el mes de marzo 2024.	27
Ilustración 15 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de marzo 2024.	28
Ilustración 16 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de marzo 2024.	29
Ilustración 17 ANS para resolución de tickets para el mes de marzo 2024.	30
Ilustración 18 ANS para cierre de tickets para el mes de marzo 2024.....	31
Ilustración 19 ANS para escalamiento de tickets para el mes de marzo 2024.	32
Ilustración 20 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de marzo 2024.	33
Ilustración 21 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de marzo 2024.....	34
Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de marzo 2024.	36
Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de marzo 2024.	37
Ilustración 24 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de marzo 2024	38
Ilustración 25 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de marzo 2024.	39
Ilustración 26 Distribución de equipos por estado para la actividad masiva de verificación de inventario.....	40
Ilustración 27 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte marzo 2024	42

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 marzo 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 marzo 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 marzo 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 marzo 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.
- Herramienta de Gestión de Servicio CA Service Point
<https://centrodeserviciosp.dnp.gov.co:9444/#/login>
- Línea directa: 3815000 opc 1 y 4 Ext. 11234 – 3815037 atendidas a través de la plataforma DENWA
- Buzón de Correo centrodeservicios@dnpp.gov.co
- Microsoft Teams para atención de chat [centrodeservicios@dnpp.gov.co](https://www.dnp.gov.co/teams)
- Chatbot de la intranet <https://www.dnp.gov.co/>

3. Resumen de la gestión

Para el tercer mes de operación del servicio se ejecutaron por parte de SELCOMP las siguientes actividades:

- Se dio continuidad a los procesos de capacitación y retroalimentación al personal de la mesa de servicio con el fin de garantizar la prestación de un servicio con la garantía y calidad de acuerdo con la pactado con la entidad.
- Se continúa estabilizando el 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, esta información será enviada a la entidad para ser publicada en la CMDB de la herramienta de gestión.

- Detección los principales retos que se incluyen en la mejora continua del proceso:
 - Documentar y establecer un procedimiento de capacitación que la entidad pueda adoptar y publicar en su CMDB.
 - Dar continuidad a la documentación de procesos de la mesa de servicios para ser publicados.
 - Diseño y publicación del formato para el seguimiento de calidad documental y de proceso, donde serán evaluados los tickets de servicio gestionados por los agentes.

C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS

1. Estadísticas globales

Para el periodo de marzo 2024 entre el 1 y el 31 la entidad recibió un total de 6830 requerimientos, con 11.87% incidentes, 88.13% solicitudes y 0% problemas y fueron resueltos en total 6059 tickets, esta gestión se realiza por los diferentes grupos solucionadores de la entidad incluyendo a la OTSI (área encargada del centro de servicios).

Por parte de OTSI-CDS-N1 fueron gestionados 2.634 tickets que equivalen al 38.57% de los servicios totales de la entidad, con una representación en la cifra general del DNP de 35.88% para incidentes y 38.93% para solicitudes; se dio solución a 2.617 99,35% y quedaron en gestión 17 tickets. Se evidencia una disminución en la gestión de requerimientos a causa de la semana de receso- semana santa:

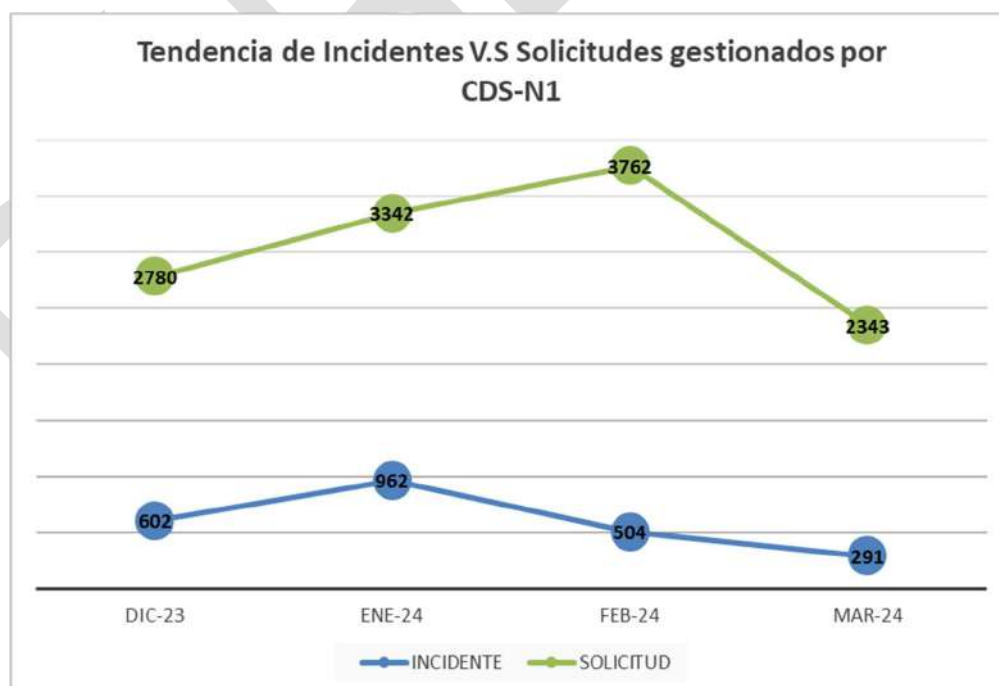


Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de marzo 2024.

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1	291	35,88%	2343	38,93%	0	0,00%	2634	38,57%
GESTIÓN OTSI CDS- N2	81	9,99%	563	9,35%	0	0,00%	644	9,43%
GESTIÓN COMPARTIDA OTSI	182	22,44%	265	4,40%	0	0,00%	447	6,54%
GESTIÓN DIRECTA DNP	257	31,69%	2848	47,32%	0	0,00%	3105	45,46%
TOTAL	811	100,00%	6019	100,00%	0	0,00%	6830	100,00%
	11,87%		88,13%		0,00%			

Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de marzo 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 9.35% con 563 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	155
OTSI-SARC-CONCEPTOS TÉCNICOS	
HW USUARIO FINAL	58
OTSI-GGIT-BD SQL	35
DNP-INGRESOS USUARIOS DNP	32
OTSI-GGU-ITSM	28
OTSI-GGIT-OFFICE 365	27
OTSI-GPGT	21
DNP-INGRESOS USUARIOS PNUD	19
OTSI-GGSI-PORTALES WEB	19
OTSI-GGU-GARANTÍAS	13
TOTAL	407

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

3. **Gestión del centro de servicios**

La gestión del centro de servicios se realizó sobre un total de 2.634 tickets dando solución a 2.617, gestionado el 48.1% por el grupo de mesa y el 51.9% por el grupo de soporte en sitio:

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1 MESA	38	13,06%	1229	52,45%	0	0,00%	1267	48,10%
GESTIÓN OTSI CDS- N1 SOPORTE	253	86,94%	1114	47,55%	0	0,00%	1367	51,90%
TOTAL	291	100,00%	2343	100%	0	0	2634	100,00%
	11,05%		88,95%		0%			

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



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

ESTADO	SOLUCIONADOR		TOTAL	
	OTSI-CDS-N1-MESA	OTSI-CDS-N1-SOPORTE	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA	7	0	7	0,27%
EN PROGRESO	0	0	0	0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA	0	0	0	0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN	0	0	0	0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	1	7	8	0,30%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	1	1	2	0,08%
CANCELADO	4	1	5	0,19%
RECHAZADO	27	10	37	1,40%
SOLUCIONADO	152	181	333	12,64%
CERRADO	1075	1167	2242	85,12%
TOTAL	1267	1367	2634	100,00%

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

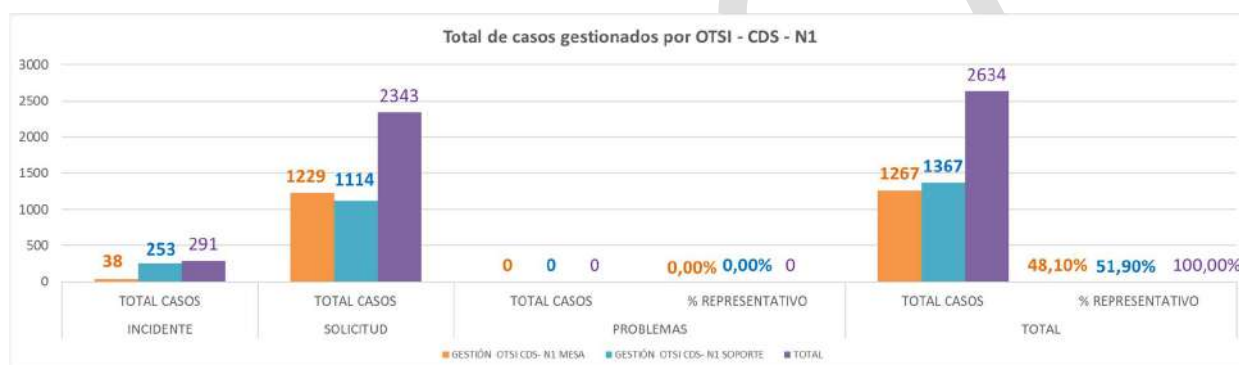


Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de marzo 2024.

a) Origen de recepción de las solicitudes

En la siguiente tabla se muestra el total de los 2.634 casos registrados durante el periodo en revisión, donde se evidencia que los medios más utilizados son llamada telefónica con un 32.54%, correo electrónico con un 30.14% y chat de Teams con un 18.68%.

ESTADO	TIPO DE TICKET		TOTAL	
	SOLICITUDES	INCIDENTES	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
CORREO ELECTRÓNICO	769	25	794	30,14%
LLAMADA	719	138	857	32,54%
TEAMS	394	98	492	18,68%
TAREA MASIVA	135	0	135	5,13%
CONTACTO DIRECTO	192	9	201	7,63%
WEB	127	21	148	5,62%
CHATBOT	7	0	7	0,27%
TOTAL	2343	291	2634	100,00%

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

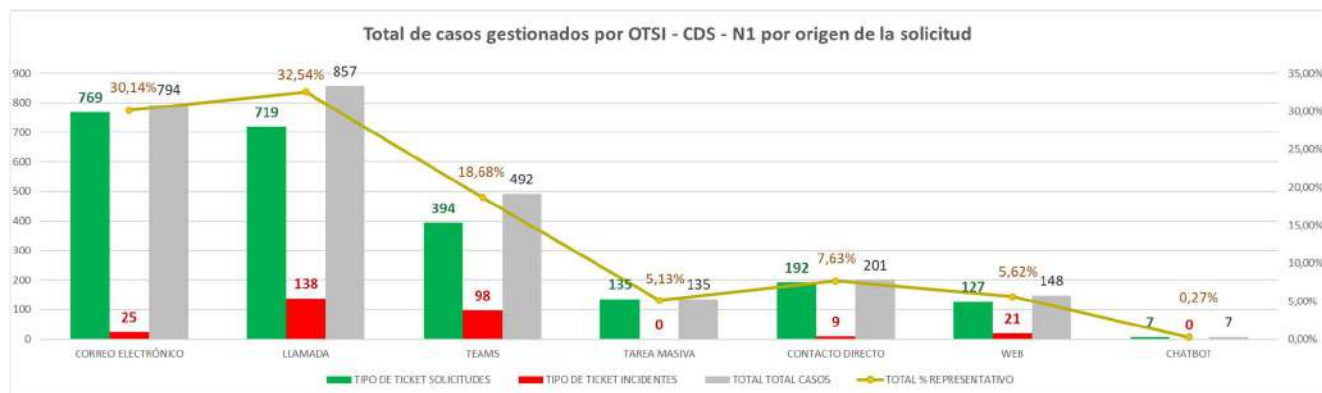


Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de marzo 2024.

b) Gestión de Incidentes

01. Incidentes por estados

Durante el periodo del 1 al 31 de marzo 2024, se gestionaron 291 incidentes, 38 corresponden a incidentes gestionados por Mesa de Servicios y 253 gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 289 de servicios solucionados para una efectividad del 99.31%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA	0	0,00%
EN PROGRESO	0	0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA	0	0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN	0	0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	2	0,69%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	0	0,00%
CANCELADO	0	0,00%
RECHAZADO	7	2,41%
SOLUCIONADO	33	11,34%
CERRADO	249	85,57%
TOTAL	291	100,00%

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

02. Incidentes abiertos

Para el periodo se registran 2 tickets en gestión de la mesa de servicios de acuerdo con la novedad reportada:

- 208573: Ticket en estado "En espera disponibilidad usuario", solicitado el 27/03/2024 12:05:01 p. m. el usuario no contaba con la disponibilidad para atender el servicio y solicita atención para el día 1 de abril.
- 207850: Ticket en estado "En espera disponibilidad usuario", solicitado el 21/03/2024 10:53:15 p. m., el área de inventario asignará otro equipo al funcionario, pero no ha sido posible ubicarlo para la firma y gestión de inventarios, se validara nuevamente el lunes 1 de abril 2024.

03.Top de incidentes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de marzo 2024, fueron gestionados 291 incidentes por la Mesa de Servicio Nivel 1, se pueden identificar en el top 10 de Incidentes las siguientes categorías con el porcentaje de participación más representativo que acumula un 81.44% del total:

- CDS.Hardware Usuario Final.Desktop y CDS.Hardware Usuario Final.Laptop se posicionan en el primer y segundo lugar del TOP, estos reportes de degradación y/o fallas físicas de los dispositivos refieren a ajuste de conexiones de periféricos y mantenimiento correctivo, culminando algunas veces en procesos de cambios de equipos por obsolescencia tecnológica o en formateo.

CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	90	30,93%
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	33	11,34%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	23	7,90%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	21	7,22%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Conexión Remota	17	5,84%
CDS.Administración de Usuarios.Acceso Remoto.Error de Conexión	15	5,15%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Office 365	11	3,78%
CDS.Soporte de Impresión y Escaneo.Error - Falla	10	3,44%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Teams	9	3,09%
CDS.Hardware Usuario Final.Diadema	8	2,75%
Total	237	81,44%

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

De acuerdo con el análisis operativo del periodo se recomienda a la entidad validar y ajustar el tipo de servicio de incidente a solicitud para los reportes de falla de conexión de escritorio remoto que tengan como causa raíz "equipo apagado", puesto que no refiere a ninguna degradación o falla en los activos o servicios, sino que por el contrario el mismo usuario realiza el apagado de la máquina.

04. Top de incidentes por usuario

Los usuarios con más incidentes reportados en el centro de servicios representan el 12,37% del total:

TICKET	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Lara Morales Judith Marcela	5	1,72%
Higuera Pena Sidney Adriana	5	1,72%
Molano Sepulveda María Eugenia	4	1,37%
Barrera Alvarado Carmen Judith	4	1,37%
Pérez Sanabria Carlos Andrés	3	1,03%
Murillo Rodríguez Bairo Ariel	3	1,03%
García Agustín	3	1,03%
Seguro Marín Omaira de Jesús	3	1,03%
Arango Daza Sandra Patricia	3	1,03%
Laserna Ríos Sandra Janneth	3	1,03%
	6	12,37%

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

Los casos reportados en el top 3 refieren a fallas detectadas sobre los dispositivos corporativos de acuerdo con la novedad reportada:

- Lara Morales Judith Marcela, la falla del equipo tipo torre Work Station está en seguimiento puesto que se sigue presentando inconveniente para acceder al escritorio remoto.
- Higuera Pena Sidney Adriana: Se generó el cambio de dispositivo de acuerdo a la autorización de la OTSI.
- Molano Sepúlveda María Eugenia: las fallas presentadas están asociadas a diferentes sistemas de información.

05. Incidentes Mayores

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

TICKET	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	OBSERVACIONES	SOLUCIÓN
203704	08/03/2024 09:20:26	08/03/2024 12:07:02	Se reporta incidente mayor asociada a la afectación de los canales de internet, lo cual afectó las sedes de: World Services, Edificio Patria, Edificio Gómez, Sede regalías Neiva y Villavicencio.	El caso fue escalado al proveedor de servicios, El proveedor Internexa informó que la falla masiva se debió a un daño en equipo vecino, lo que afectó la ruta principal de comunicación, adicionalmente la ruta alterna presentó falla en la conmutación, por lo cual el proveedor ejecutó correcciones manuales para que los servicios quedaran nuevamente operativos.
1				

Tabla 10 Relación de tickets catalogados como incidente mayor.

06. Gestión de Problemas

No se gestionaron tickets asociados a problemas para el periodo en revisión.

c) Gestión de Solicitudes

01. Solicitudes por estados

Durante el periodo del 1 al 31 de marzo 2024, se gestionaron 2.343 solicitudes, 1.229 corresponden a solicitudes gestionados por Mesa de Servicios y 1.114 solicitudes gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 2.328 de servicios solucionados, para una efectividad del 99.36%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA	7	0,30%
EN PROGRESO	0	0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA	0	0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN	0	0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	6	0,26%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO	2	0,09%
CANCELADO	5	0,21%
RECHAZADO	30	1,28%
SOLUCIONADO	300	12,80%
CERRADO	1993	85,06%
TOTAL	2343	100,00%

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

02. Solicitudes abiertas

Para el periodo se registran 15 tickets en proceso de acuerdo con la siguiente novedad reportada:

ESTADO	TICKET	OBSERVACIONES
En espera disponibilidad usuario	208632	Ticket en estado "En espera disponibilidad usuario", solicitado el 29/03/2024 8:35:57 a. m., el usuario no contaba con la disponibilidad para atender el servicio y fue posible contactarlo hasta el día 1 de abril.
En espera Información usuario	208023	Ticket en estado "En espera Información usuario", solicitado el 22/03/2024 2:09:20 p. m. referente al backup de one drive para un usuario VIP, no ha sido posible contactar al funcionario para que recoja y firme el acta de entrega de la información descargada.
En espera disponibilidad usuario	208637	Ticket en estado "En espera disponibilidad usuario", solicitado el 29/03/2024 12:48:42 p. m. el caso refiere al apoyo para generar revisión del equipo y concepto técnico del dispositivo por entrega del cargo, se agenda el servicio para el siguiente día hábil 1 de abril 2024.
En espera disponibilidad usuario	208535	Ticket en estado "En espera disponibilidad usuario", solicitado el 27/03/2024 10:08:14 a. m. el usuario no contaba con la disponibilidad para atender el servicio y solicita atención para el día 1 de abril.
En espera disponibilidad usuario	208444	Ticket en estado "En espera disponibilidad usuario", solicitado el 26/03/2024 3:57:52 p. m. se programa la instalación de línea base del equipo para el 1 de abril 2024.
En espera disponibilidad usuario	208442	Ticket en estado "En espera disponibilidad usuario", solicitado el 26/03/2024 3:55:53 p. m. se programa la instalación de línea base del equipo para el 1 de abril 2024.
En espera disponibilidad usuario	208441	Ticket en estado "En espera disponibilidad usuario", solicitado el 26/03/2024 3:51:19 p. m. se programa la instalación de línea base del equipo para el 1 de abril 2024.
En espera Información usuario	203124	Ticket en estado "En espera Información usuario", solicitado el 6/03/2024 4:12:04 p. caso corresponde a una solicitud de permisos de SharePoint, que fue actualizado por el equipo de infraestructura, sin embargo se solicito por parte de ellos realizar otras validaciones con la usuaria, quien no ha estado disponible desde el 20 de marzo, se continua realizando intentos de comunicación con la usuaria.
Asignada	7	7 Tickets en estado asignado programados para atención el lunes de abril 2024
Total	15	

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

03.Top de solicitudes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de marzo 2024, fueron gestionados 2.343 solicitudes por la Mesa de Servicio Nivel 1, se pueden identificar en el top 10 las siguientes categorías con un porcentaje de participación al 71.57%:

- En primer lugar, con el 17,29% se encuentra **CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento. Sisbén**: estas solicitudes se presentan de forma masiva y corresponden a requerimientos externos pidiendo información del sistema SISBÉN, el centro de servicios da un manejo informativo.
- En segundo lugar, con el 12,08% se encuentra **CDS.Hardware Usuario Final.Desktop**: estas solicitudes se presentan para gestionar todo tipo de configuraciones sobre los equipos corporativos tipo CPU, movimientos y traslados.
- En tercer lugar, con el 11,82% 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.

CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	405	17,29%
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	283	12,08%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	277	11,82%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Otros	166	7,08%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Restablecer Contraseña	144	6,15%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	132	5,63%
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	77	3,29%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN	74	3,16%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Otros	61	2,60%
OTSI.Herramientas de Gestión ITSM.Caso de Prueba	58	2,48%
Total	1677	71,57%

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

04.Top de solicitudes por usuario

Los usuarios con más solicitudes reportadas en el centro de servicios son los siguientes, que representan el 40.08% del total:

USUARIOS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Ciudadano Consulta	694	29,62%
Luque Bottia Rolando Andres	102	4,35%
Martínez Avila Leidy Diana	28	1,20%
Nieto Alcala Catalina Alejandra	27	1,15%
Padilla Palomino Francisco Javier	22	0,94%
Morales Saenz Diana	16	0,68%
Castro Medina Jennifer	13	0,55%
Arias Bohorquez Julian Arnulfo	13	0,55%
Arango Daza Sandra Patricia	12	0,51%
Romero Sarmiento Gladys Cecilia	12	0,51%
Total	939	40,08%

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

D. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Bajo la orden de compra 122017 (DNP-OC-017-2023) con el objeto Prestar los servicios de mesa de servicios, al amparo del Acuerdo Marco de Precios N° CCE-183- AMP-2020, que permita la gestión, mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica que provee servicios de tecnologías de la información de las comunicaciones (TIC) a nivel de usuario final al Departamento Nacional de Planeación (DNP) a nivel 1, se dio inicio a la operación del centro de servicios el 26 de diciembre 2023 con los 19 recursos exigidos completos, distribuidos así:

- Coordinador
- (6) agentes de mesa
- (12) agentes de soporte en sitio.

Para el periodo del 1 al 31 de marzo 2024 se realizó medición y presentación de resultados a la entidad, considerando que el periodo de tres meses correspondiente a la estabilización del servicio finalizó el 26 de marzo 2024, por parte de Selcomp Ingeniería se sigue realizando un seguimiento y validación diarios con el objeto de corregir las posibles desviaciones e ir afinando los procesos operativos internos:

1. Calidad y oportunidad en los reportes entregados

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

MÉTRICA: revisión del reporte por parte de la entidad

META: Hasta 2 devoluciones del mismo reporte

MEDICIÓN: Cumple

PERIODO	TOTAL INFORMES GENERADOS	DEVOLUCIONES POR REPORTE	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	3	1	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
ENERO 2024	1	1	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
FEBRERO 2024	1	0	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
MARZO 2024	1	0	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
TOTAL PROMEDIO	2	1		

Tabla 15 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de marzo 2024.

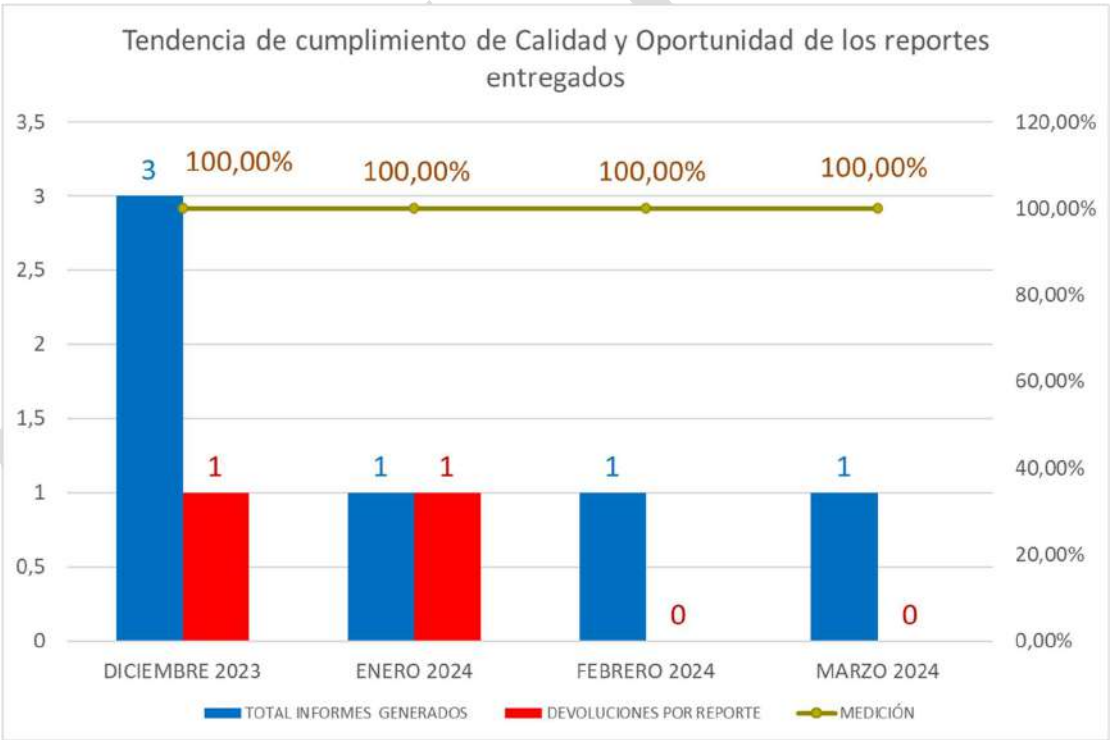


Ilustración 4 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de marzo 2024.

2. Rendimiento del perfil contratado

Se registra un total de 18 actividades ejecutadas para el periodo en concordancia con el cronograma.

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

META: 100%

MEDICIÓN: $(18/18) * 100 = 100\%$

PERIODO	TOTAL ACTIVIDADES EJECUTADAS	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	19	19	100%	100%
ENERO 2024	15	15	100%	100%
FEBRERO 2024	23	23	100%	100%
MARZO 2024	18	18	100%	100%
TOTAL PROMEDIO	19	19		

Tabla 16 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de marzo 2024.

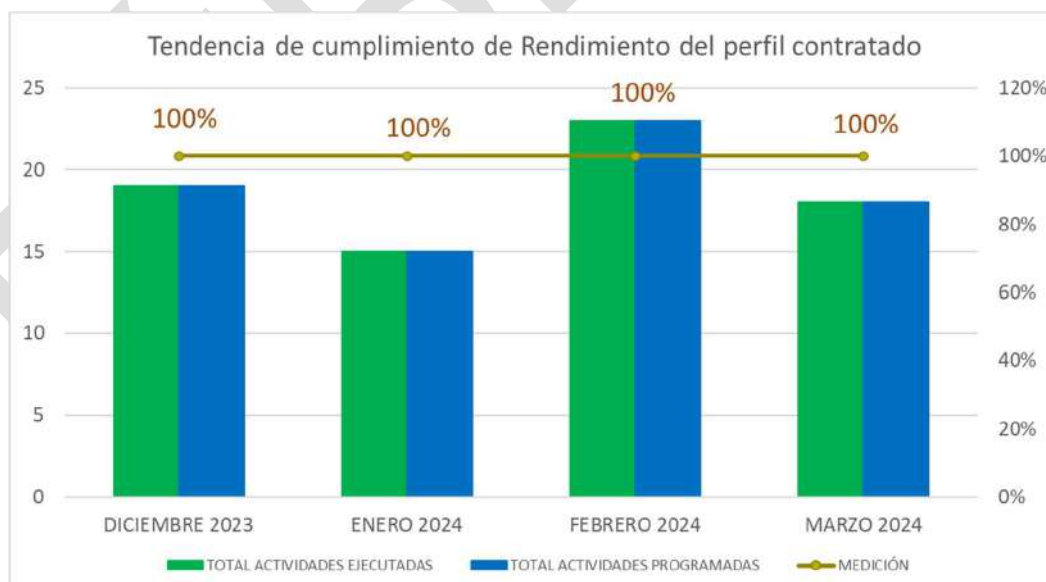


Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de marzo 2024.

3. Puntualidad del perfil contratado

Se registra un total de 18 actividades ejecutadas en los tiempos pactados en el cronograma para el periodo

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

META: 100%

MEDICIÓN: $(18/18) * 100 = 100\%$

PERIODO	TOTAL ACTIVIDADES EJECUTADAS	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	19	19	100%	100%
ENERO 2024	15	15	100%	100%
FEBRERO 2024	23	23	100%	100%
MARZO 2024	18	18	100%	100%
TOTAL PROMEDIO	19	19		

Tabla 17 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de marzo 2024.

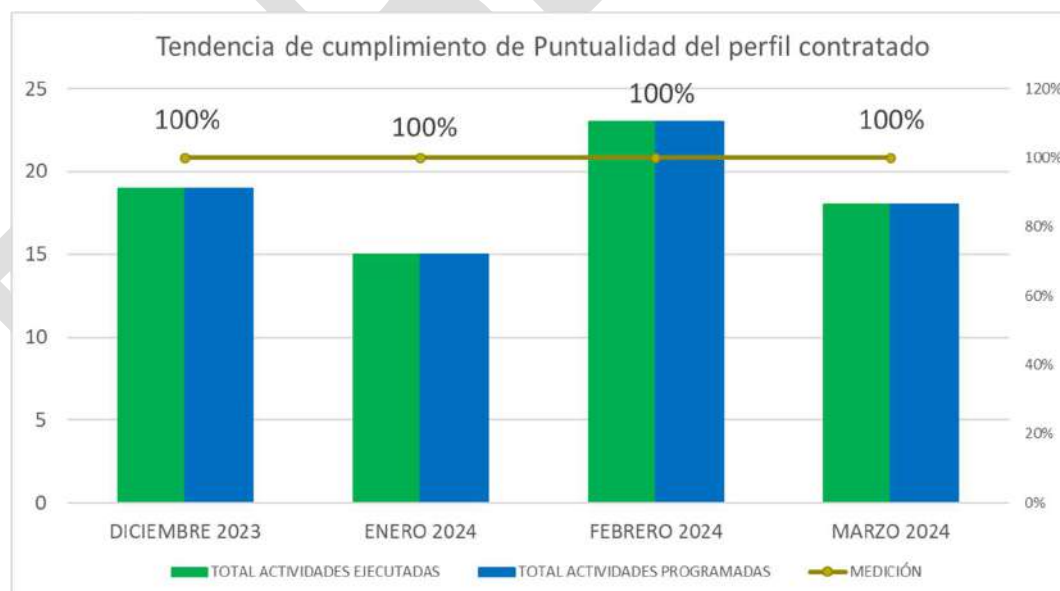


Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de marzo 2024.

4. Verificación del cumplimiento del perfil exigido

No se registran verificaciones de perfil para el periodo.

MÉTRICA: 100% cumplimiento de acuerdo a ficha técnica del perfil contratado asignado por el Proveedor

META: 100%

MEDICIÓN: 100%

PERIODO	VERIFICACIONES DE PERFIL POR PERIODO	INCUMPLIMIENTOS CON EL PERFIL EXIGIDO	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	20	0	100%	100,00%
ENERO 2024	1	0	100%	100,00%
FEBRERO 2024	0	0	100%	100,00%
MARZO 2024	0	0	100%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	5	0		

Tabla 18 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de marzo 2024.



Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de marzo 2024.

5. Rotación máxima

El periodo de evaluación está incluido en los 3 meses de estabilización del servicio hasta 26 de marzo 2024, no se evalúa para este periodo.

MÉTRICA: Número de rotaciones de personal durante 2 meses máximo de 1

META: Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2) meses

MEDICIÓN: 100%

PERIODO	ROTACIONES EN EL MES	OBSERVACIÓN	META DE ROTACIONES CADA 2 MESES	MEDICIÓN
26 AL 31 DICIEMBRE 2023	1		1	1
1 AL 31 DE ENERO 2024	1		1	1
1 AL 29 DE FEBRERO 2024	0		1	0
1 AL 31 DE MARZO 2024	0		1	0
TOTAL PROMEDIO	1			

Tabla 19 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de marzo 2024.

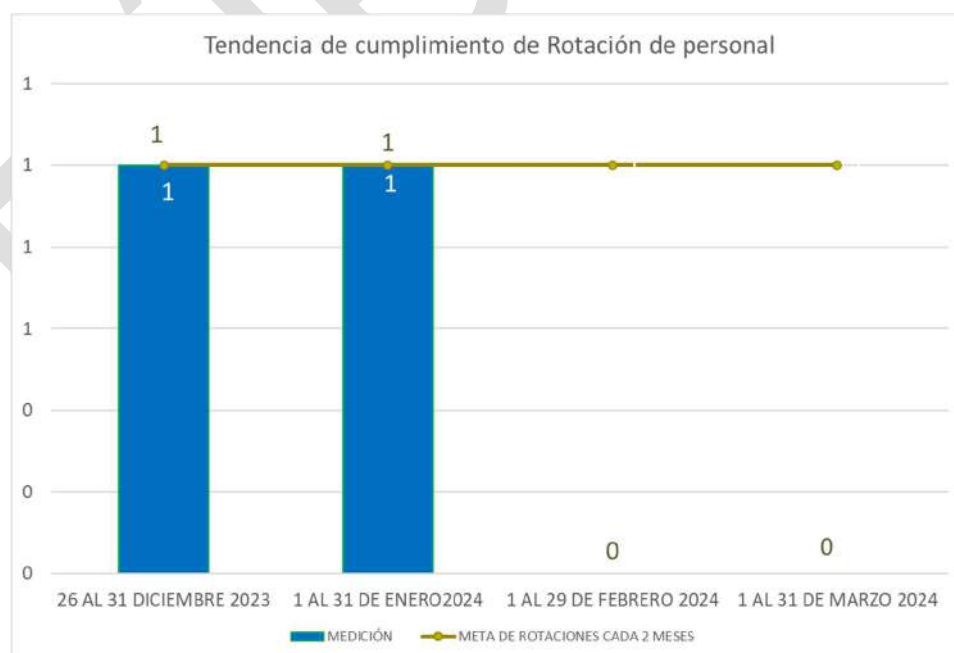


Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de marzo 2024.

6. Tiempo de asignación de un nuevo perfil

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

MÉTRICA: Tiempo MÁXIMO de asignación de un nuevo perfil contratado Zona 1: Cinco (5) días hábiles.

META: Asignación de un nuevo perfil por rotación = (5) días hábiles

MEDICIÓN: 100%

PERIODO	ROTACIONES EN EL PERIODO	TIEMPO DE ASIGNACIÓN DEL NUEVO PERFIL (DÍAS)	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	1	2 DÍAS HÁBILES	5 DIAS HÁBILES	100,00%
ENERO 2024	1	4 DÍAS HÁBILES	5 DIAS HÁBILES	100,00%
FEBRERO 2024	0	N/A	5 DIAS HÁBILES	100,00%
MARZO 2024	0	N/A	5 DIAS HÁBILES	100,00%
TOTAL PROMEDIO	1	3		

Tabla 20 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de marzo 2024.



Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de marzo 2024.

7. Entrega de informes de operación y gestión

Se genera 1 informe mensual de operación cada mes, el cual es validado con la entidad los primeros 5 días hábiles.

MÉTRICA: Número de formas de operación de la mesa de servicios entregados a tiempo y en la calidad pactada con la entidad /Número de informes de operación solicitados por la entidad durante el periodo.

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

MEDICIÓN: $(1/1) \times 100 = 100\%$

PERIODO	TOTAL INFORMES GENERADOS	TOTAL INFORMES POR GENERAR	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	3	3	100%	100,00%
ENERO 2024	1	1	100%	100,00%
FEBRERO 2024	1	1	100%	100,00%
MARZO 2024	1	1	100%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	2	2		

Tabla 21 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de marzo 2024.

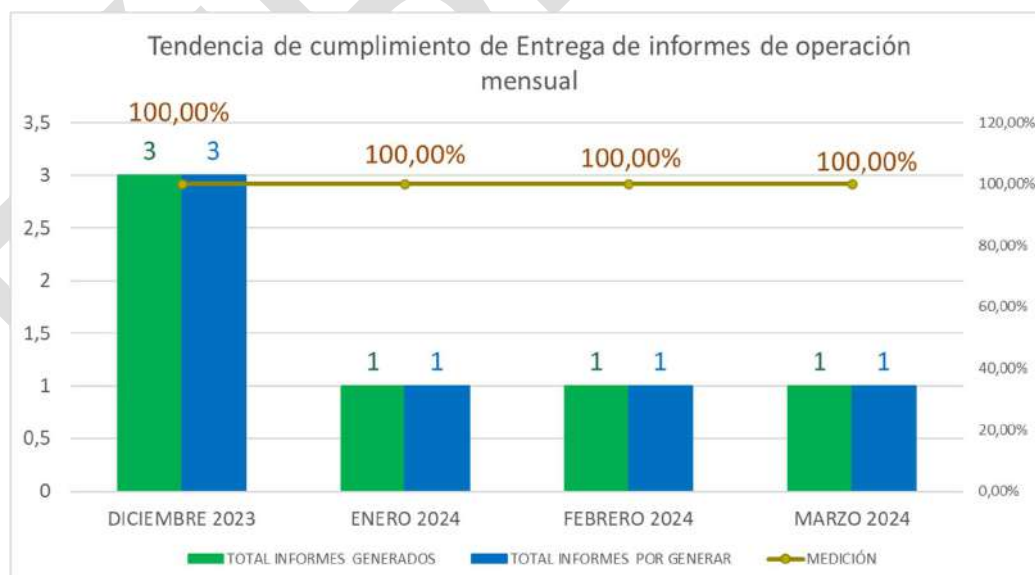


Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de marzo 2024

8. Atención canal telefónico y/o línea celular

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

MÉTRICA = (1032/1092) *100=94,51%

META: 80%

Se recibieron un total de 1,092 llamadas para gestión de la mesa de servicio de las cuales se excluyen 49 llamadas ya que fueron abandonas por el usuario antes de los 10 segundos.

- Se tienen 983 llamadas contestadas en el tiempo máximo de espera de 10 segundos.
- Se tienen 47 llamadas gestionados después de los 10 segundos
- Se tienen 13 llamadas abandonadas por la ocupación de los agentes y líneas de servicios para lo cual se implementó un seguimiento con tablero de control de cumplimiento diario.

DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN LOS TIEMPOS (HASTA 10 SEGUNDOS)	983	90,02%
LLAMADAS CONTESTADAS DESPUÉS DE LOS 10 SEGUNDOS	47	4,30%
LLAMADAS ABANDONADAS	13	1,19%
LLAMADAS DESCARTADAS POR ABANDONO DEL SOLICITANTE ANTES DE 10 SEGUNDOS	49	4,49%
TOTAL	1092	100,00%
TOTAL LLAMADAS CONTESTADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN 5 SEGUNDOS	739	67,67%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 10 SEGUNDOS	244	22,34%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 30 SEGUNDOS	37	3,39%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 60 SEGUNDOS	9	0,82%
LLAMADAS CONTESTADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	1	0,09%
TOTAL	1030	94,32%
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	42	3,85%
LLAMADAS ABANDONADAS POR EL USUARIO ANTES DE LOS 10 SEGUNDOS	7	0,64%
TOTAL	49	4,49%
TOTAL LLAMADAS ABANDONADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS ABANDONADAS EN 30 SEGUNDOS	3	0,27%
LLAMADAS ABANDONADAS EN 60 SEGUNDOS	2	0,18%
LLAMADAS ABANDONADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	8	0,73%
TOTAL	13	1,19%

Tabla 22 ANS para atención de canal telefónico para el mes de marzo 2024.

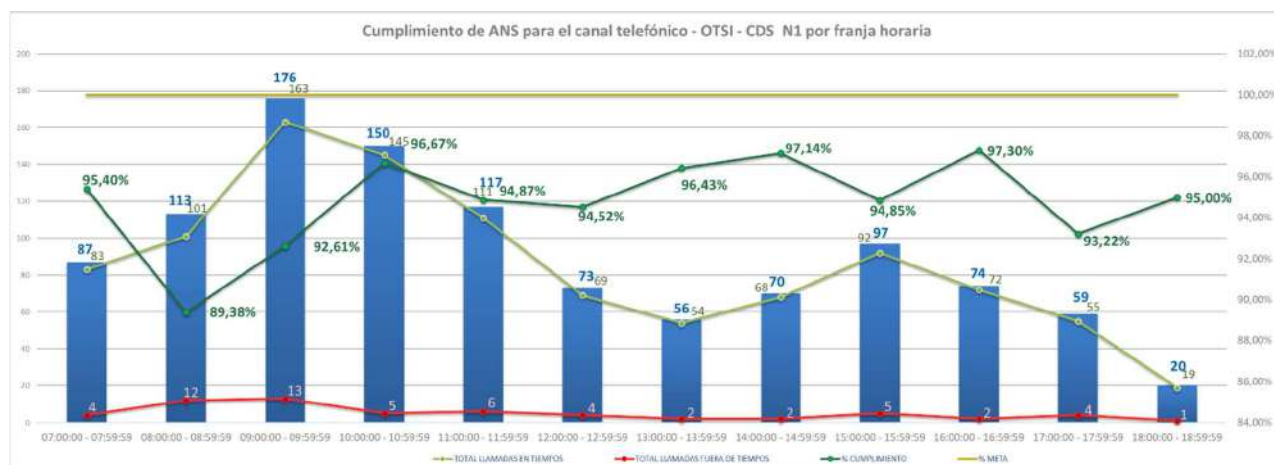


Ilustración 11 ANS para atención de canal telefónico para el mes de marzo 2024.

Para el periodo en revisión se evidenciaron fallas operativas con los agentes de mesa y de soporte en sitio que disminuyeron el porcentaje de cumplimiento del ANS en la franja de 7 a 11 y son referentes a:

- Los agentes de mesa se retiran del puesto al baño o a tiempo de break y olvidan actualizar su estado en la herramienta DENWA.
- Los agentes de mesa no se percatan de que el softphone queda en la vista de llamadas pérdidas, siendo que en esta configuración el ingreso de llamada no timbra.
- Los agentes de soporte en sitio se retiran del puesto a gestionar tickets y olvidan actualizar su estado en la herramienta DENWA.

PERIODO	TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE LOS 10 SEG	TOTAL LLAMADAS DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	1645	1815	80%	90,63%
JULIO 2023	1442	1601	80%	90,07%
AGOSTO 2023	1394	1633	80%	85,36%
SEPTIEMBRE 2023	1417	1559	80%	90,89%
OCTUBRE 2023	1366	1558	80%	87,68%
NOVIEMBRE 2023	1101	1268	80%	86,83%
DICIEMBRE 2023	1237	1493	80%	82,85%
ENERO 2024	1512	1712	80%	88,32%
FEBRERO 2024	1478	1582	80%	93,43%
MARZO 2024	1032	1092	80%	94,51%
TOTAL PROMEDIO	1362	1531		

Tabla 23 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de marzo 2024.

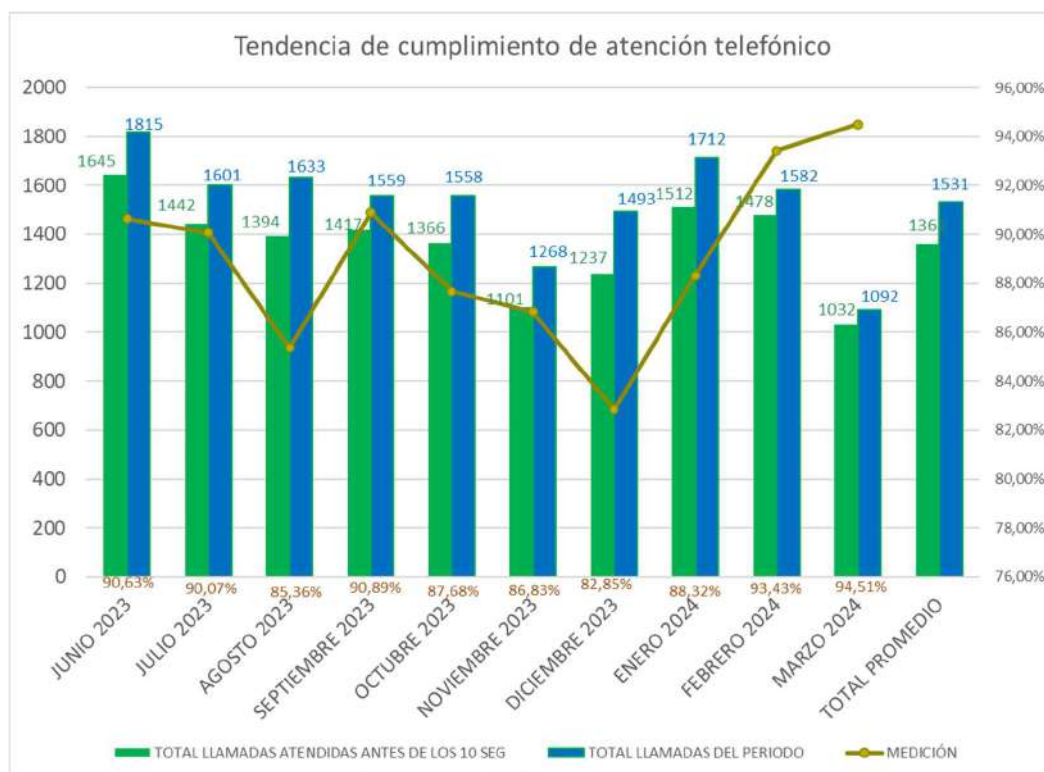


Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de marzo 2024.

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 794 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 771 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 10 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 97.10%:

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 = $(771/794) * 100 = 97,10\%$

META: 80%

PERIODO	TOTAL CORREOS GESTIONADOS ANTES DE LOS 10 MIN	TOTAL SOLICITUDES POR CORREO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	1840	1910	80%	96,34%
JULIO 2023	1445	1508	80%	95,82%
AGOSTO 2023	1310	1373	80%	95,41%
SEPTIEMBRE 2023	1440	1523	80%	94,55%
OCTUBRE 2023	1732	1814	80%	95,48%
NOVIEMBRE 2023	1678	1748	80%	96,00%
DICIEMBRE 2023	1474	1569	80%	93,95%
ENERO 2024	1175	1371	80%	85,70%
FEBRERO 2024	1392	1465	80%	95,02%
MARZO 2024	771	794	80%	97,10%
TOTAL PROMEDIO	1426	1508		

Tabla 24 ANS consolidado para atención de canal email corte marzo 2024.

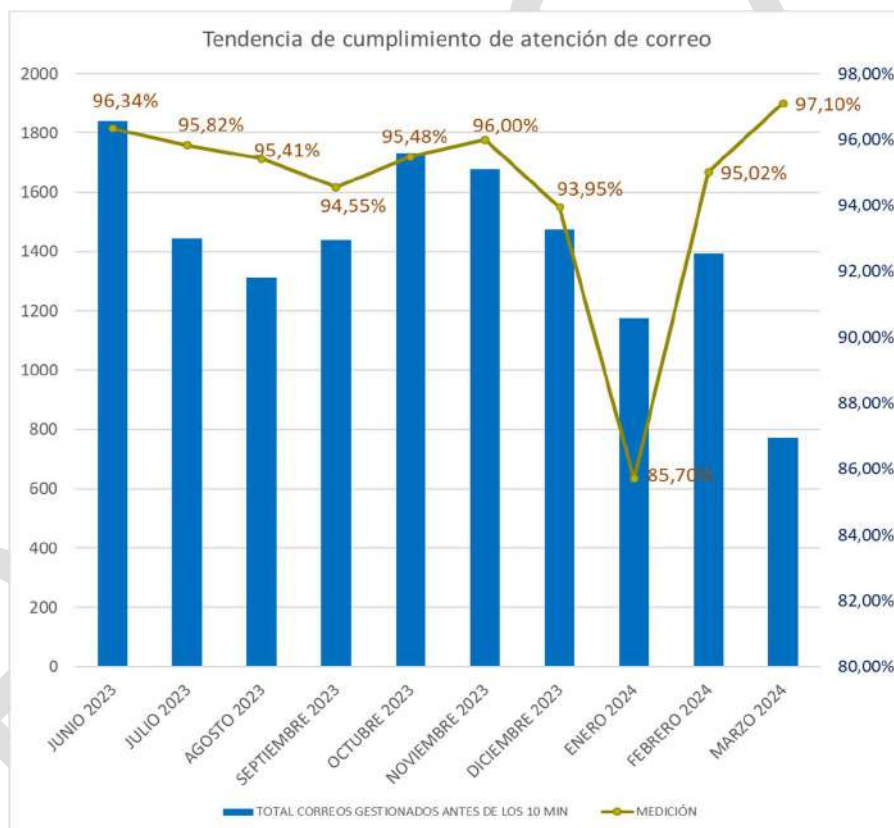


Ilustración 13 ANS consolidado para atención de canal email corte marzo 2024.

b) Atención de canal WEB = 5 minutos

De un total de 151 tickets registrados para atención de N1, se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 150 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 5 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 99.34%:

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

MÉTRICA = $(150/151)*100=99,34\%$

META: 80%

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES	TOTAL SOLICITUDES GESTIONADOS ANTES DE 5 MIN	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	63	75	80%	84,00%
JULIO 2023	60	73	80%	82,19%
AGOSTO 2023	63	72	80%	87,50%
SEPTIEMBRE 2023	69	76	80%	90,79%
OCTUBRE 2023	95	111	80%	85,59%
NOVIEMBRE 2023	59	66	80%	89,39%
DICIEMBRE 2023	28	31	80%	90,32%
ENERO 2024	35	171	80%	20,47%
FEBRERO 2024	164	174	80%	94,25%
MARZO 2024	150	151	80%	99,34%
TOTAL PROMEDIO	79	100		

Tabla 25 ANS para atención de canal WEB para el mes de marzo 2024.

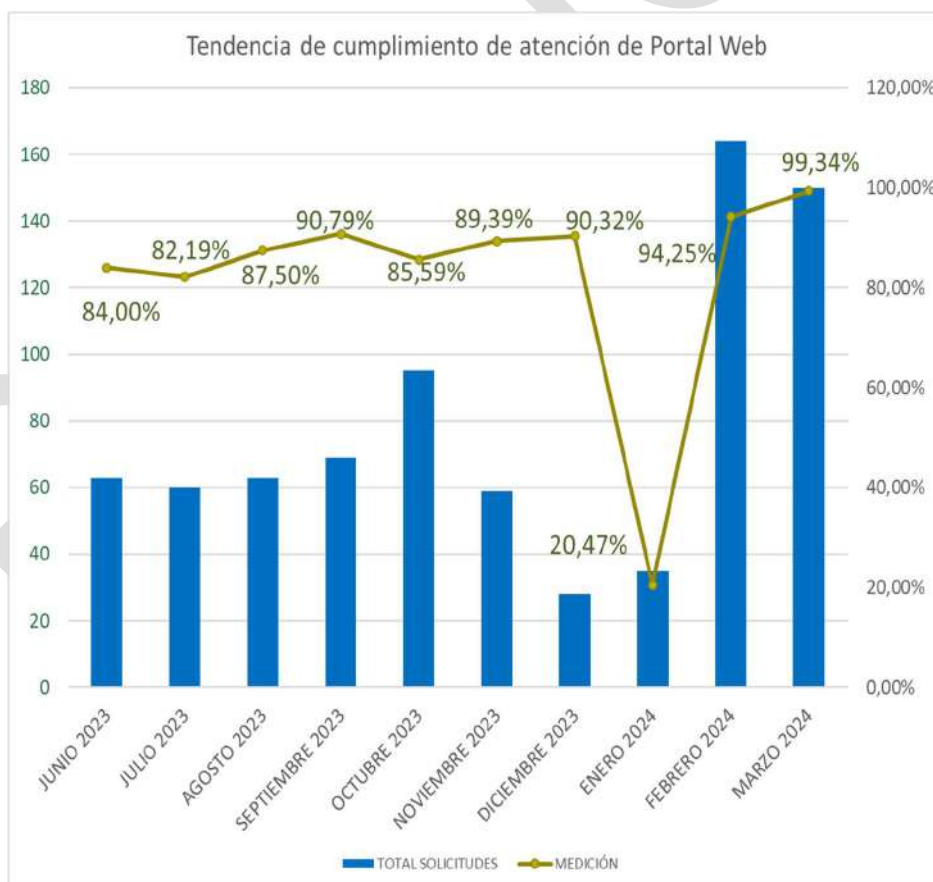


Ilustración 14 ANS para atención de canal WEB para el mes de marzo 2024.

c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto

De un total de 496 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos establecidos para un total de 485 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en el primer minuto, se obtuvo un cumplimiento del 97.78%:

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

MÉTRICA = $(485/496)*100=97,78\%$

META: 80%

PERIODO	TOTAL CHATS	TOTAL CHATS GESTIONADOS ANTES DE 1 MIN	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	428	521	80%	82,15%
JULIO 2023	443	470	80%	94,26%
AGOSTO 2023	518	573	80%	90,40%
SEPTIEMBRE 2023	617	668	80%	92,37%
OCTUBRE 2023	603	615	80%	98,05%
NOVIEMBRE 2023	512	551	80%	92,92%
DICIEMBRE 2023	310	334	80%	92,81%
ENERO 2024	689	694	80%	99,28%
FEBRERO 2024	772	791	80%	97,60%
MARZO 2024	485	496	80%	97,78%
TOTAL PROMEDIO	538	571		

Tabla 26 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de marzo 2024.

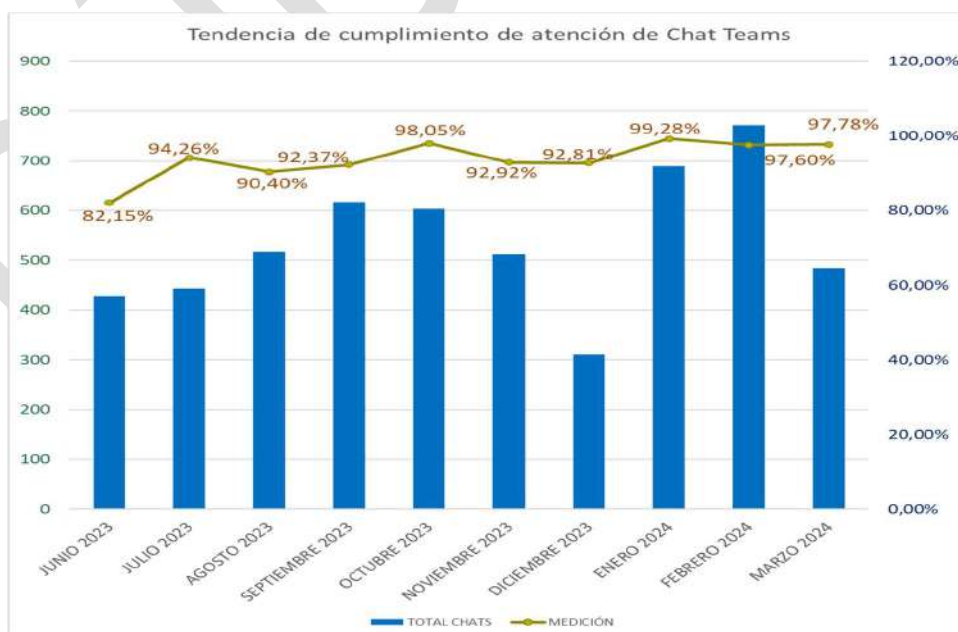


Ilustración 15 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de marzo 2024.

d) Atención de canal CHATBOT = 5 minutos

De un total de 7 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 7 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 5 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 100%:

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

MÉTRICA = $(7/7)*100=100\%$

META: 80%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES	TOTAL SOLICITUDES GESTIONADOS ANTES DE 5 MIN	META	MEDICIÓN
ENERO 2024	2	6	80%	33,33%
FEBRERO 2024	10	12	80%	83,33%
MARZO 2024	7	7	80%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	6	8		

Tabla 27 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de marzo 2024.

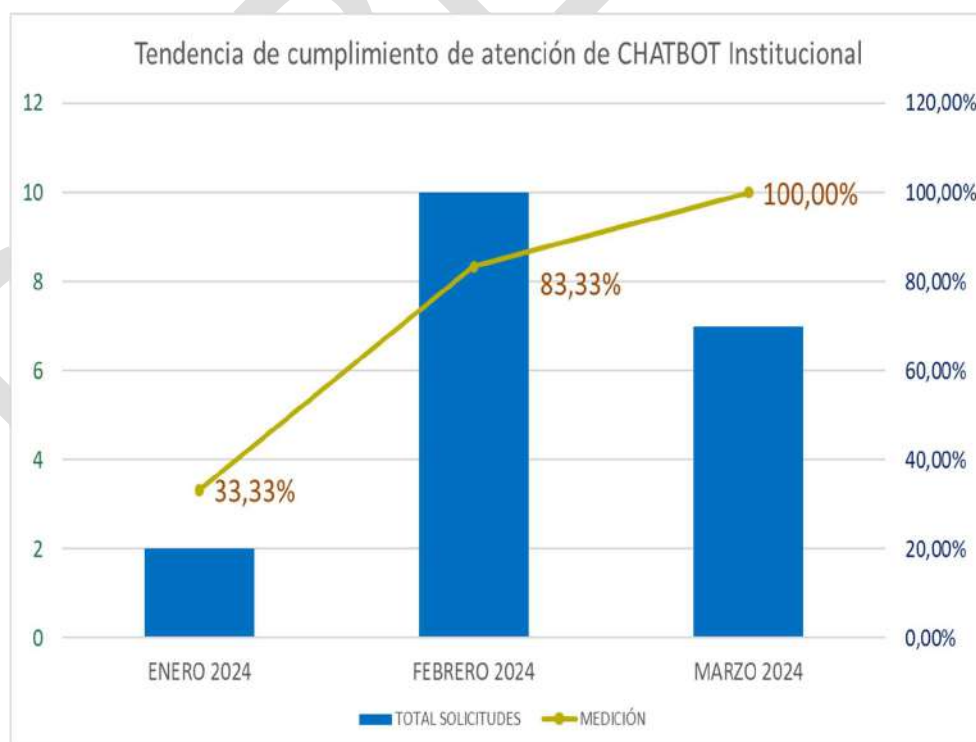


Ilustración 16 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de marzo 2024.

10. Resolución de tickets Nivel 1

De un total de 2.628 tickets registrados para atención de N1 se dio solución a 2.617, se obtuvo un cumplimiento del 99.58%:

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

MÉTRICA = $(2617/2628)*100=99,58\%$

META: 80%.

PERIODO	TOTAL TICKETS SOLUCIONADOS EN EL ANS	TOTAL TICKETS	META	MEDICIÓN
JULIO 2023	3200	3240	80%	98,77%
AGOSTO 2023	3013	3102	80%	97,13%
SEPTIEMBRE 2023	3366	3412	80%	98,65%
OCTUBRE 2023	3450	3482	80%	99,08%
NOVIEMBRE 2023	3382	3414	80%	99,06%
DICIEMBRE 2023	2680	2697	80%	99,37%
ENERO 2024	4287	4304	80%	99,61%
FEBRERO 2024	4249	4266	80%	99,60%
MARZO 2024	2617	2628	80%	99,58%
TOTAL PROMEDIO	3360	3394		

Tabla 28 ANS para resolución de tickets para el mes de marzo 2024.



Ilustración 17 ANS para resolución de tickets para el mes de marzo 2024.

11. Cierre de Tickets

De un total de 2.544 casos gestionados con prioridad normal se dio cierre 3 días después de pasar al estado resuelto a 2.538 tickets, se obtuvo un cumplimiento del 99.76%, 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 = $(2538/2544) * 100 = 99,76\%$

META: 70%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES CON CIERRE EN EL ANS	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	2917	3044	80%	95,83%
JULIO 2023	2993	3240	80%	92,38%
AGOSTO 2023	2860	3102	80%	92,20%
SEPTIEMBRE 2023	3198	3351	80%	95,43%
OCTUBRE 2023	3189	3448	80%	92,49%
NOVIEMBRE 2023	3232	3394	80%	95,23%
DICIEMBRE 2023	2584	2697	80%	95,81%
ENERO 2024	3818	3828	80%	99,74%
FEBRERO 2024	3536	3560	80%	99,33%
MARZO 2024	2538	2544	80%	99,76%
TOTAL PROMEDIO	3087	3221		

Tabla 29 ANS para cierre de tickets para el mes de marzo 2024.

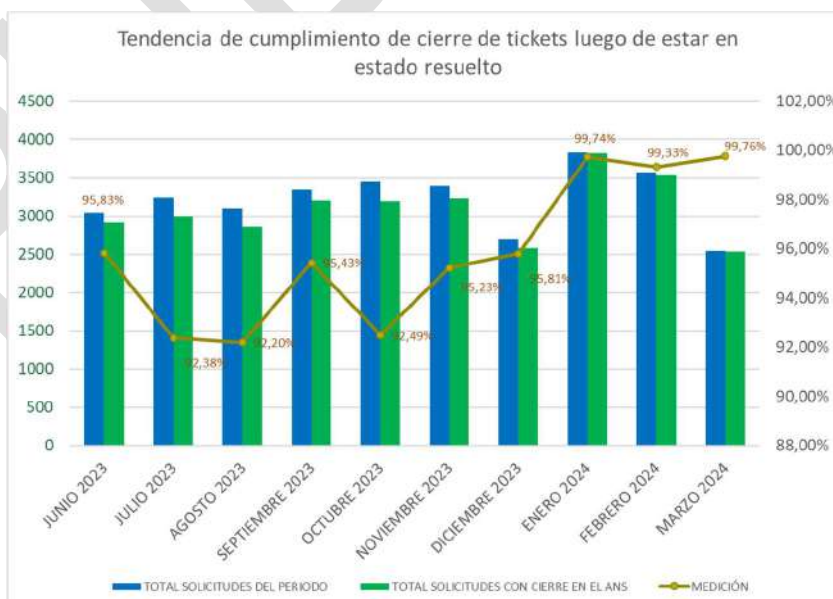


Ilustración 18 ANS para cierre de tickets para el mes de marzo 2024.

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 = (1705/1718) *100=99,24%

META: 80%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES ESCALADAS CORRECTAMENTE	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	133	137	80%	97,08%
JULIO 2023	186	190	80%	97,89%
AGOSTO 2023	731	731	80%	100,00%
SEPTIEMBRE 2023	928	936	80%	99,15%
OCTUBRE 2023	1046	1063	80%	98,40%
NOVIEMBRE 2023	1013	1023	80%	99,02%
DICIEMBRE 2023	553	555	80%	99,64%
ENERO 2024	4281	4304	80%	99,47%
FEBRERO 2024	3106	3162	80%	98,23%
MARZO 2024	1705	1718	80%	99,24%
TOTAL PROMEDIO	1368	1382		

Tabla 30 ANS para escalamiento de tickets para el mes de marzo 2024.

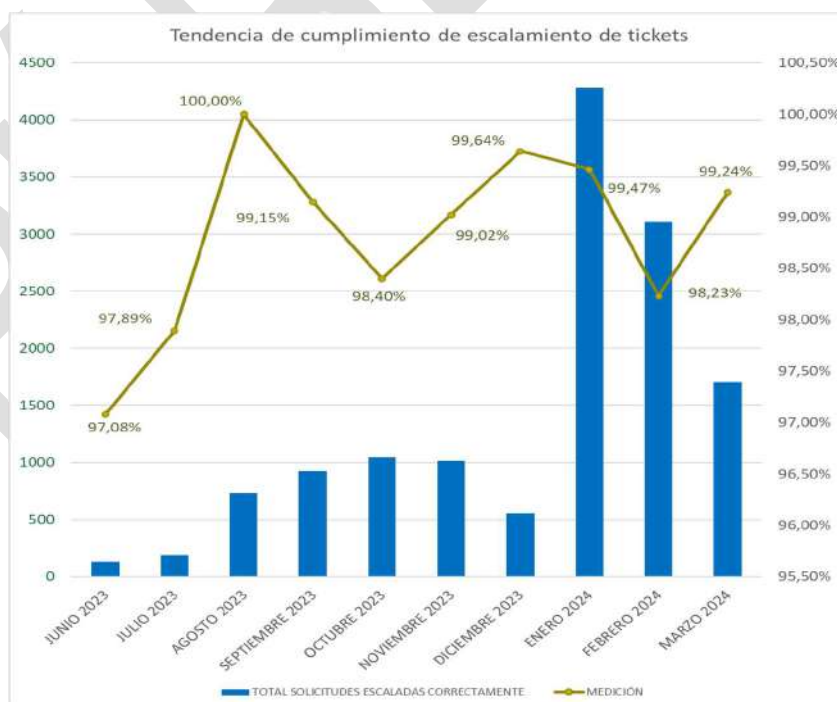


Ilustración 19 ANS para escalamiento de tickets para el mes de marzo 2024.

13. Resolución de tickets usuarios VIP

De un total de 216 casos gestionados con prioridad VIP se solucionaron en el tiempo máximo de 4 horas 210 tickets, se obtuvo un cumplimiento del 97.22%:

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 = $(210/216)*100=97,22\%$

META: 90%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES CON CIERRE EN EL ANS	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JULIO 2023	171	179	90%	95,53%
AGOSTO 2023	204	221	90%	92,31%
SEPTIEMBRE 2023	191	204	90%	93,63%
OCTUBRE 2023	193	202	90%	95,54%
NOVIEMBRE 2023	199	211	90%	94,31%
DICIEMBRE 2023	144	154	90%	93,51%
ENERO 2024	461	476	90%	96,85%
FEBRERO 2024	333	339	90%	98,23%
MARZO 2024	210	216	90%	97,22%
TOTAL PROMEDIO	234	245		

Tabla 31 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de marzo 2024.

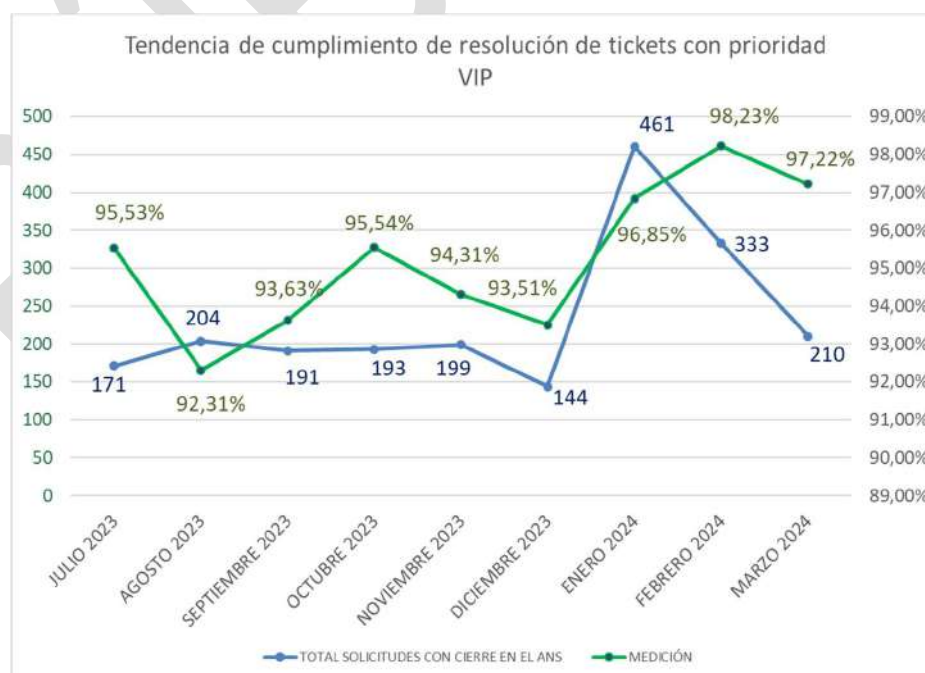


Ilustración 20 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de marzo 2024.

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 marzo del 2024 se obtuvo un buen comportamiento en la percepción del servicio hacia el usuario, considerando: 97.39% de satisfacción para el tiempo de respuesta, 98.26% de satisfacción para la calidad de la solución, 98.26% para el trato en la atención del servicio,

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

META: 80%.

PERIODO	¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?	¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?	¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?	TOTAL ENCUESTAS RECIBIDAS
ENERO 2024	97,01%	95,52%	97,01%	134
FEBRERO 2024	95,42%	94,58%	96,25%	240
MARZO 2024	97,39%	98,26%	98,26%	115
TOTAL PROMEDIO	96,61%	96,12%	97,18%	163

Tabla 32 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de marzo 2024

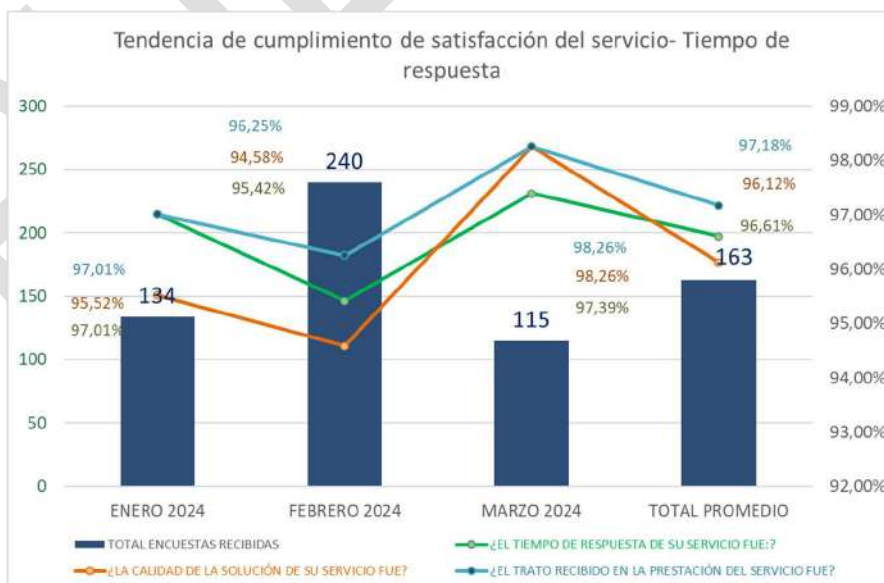


Ilustración 21 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de marzo 2024.

¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?

Se registra un total de 115 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 112 y mala calificación a 3

Métrica= $(112/115)*100=97,39\%$

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	MEDICIÓN
EXCELENTE	101	87,83%
BUENO	11	9,57%
REGULAR	1	0,87%
MALO	2	1,74%
TOTAL PROMEDIO	115	97,39%

Tabla 33 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de marzo 2024- tiempo de respuesta

¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?

Se registra un total de 115 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 113 y mala calificación a 2

Métrica= $(113/115)*100=98,26\%$

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	MEDICIÓN
EXCELENTE	108	93,91%
BUENO	5	4,35%
REGULAR	0	0,00%
MALO	2	1,74%
TOTAL PROMEDIO	115	98,26%

Tabla 34 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de marzo 2024- calidad de la solución

¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?

Se registra un total de 115 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 113 y mala calificación a 2

Métrica= $(113/115)*100=98,26\%$

CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	MEDICIÓN
EXCELENTE	110	95,65%
BUENO	3	2,61%
REGULAR	1	0,87%
MALO	1	0,87%
TOTAL PROMEDIO	115	98,26%

Tabla 35 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de marzo 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 seguir mejorando 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.

15. Calidad en la gestión de garantías

De un total de 14 tickets gestionados durante el periodo para procesos de garantías se escalaron correctamente de acuerdo con el procedimiento un total de 14 casos, fueron solucionados por el proveedor 7 y están pendientes 7 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 = $(14/14) * 100 = 100\%$

META: 90%.

PERIODO	TOTAL CASOS GESTIONADOS PARA GARANTÍA	CALIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS	GARANTÍAS PENDIENTES DEL PROVEEDOR	INDICADOR
ENERO 2024	12	11	7	91,67%
FEBRERO 2024	25	25	13	100,00%
MARZO 2024	14	14	7	100,00%
TOTAL PROMEDIO	17			

Tabla 36 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI

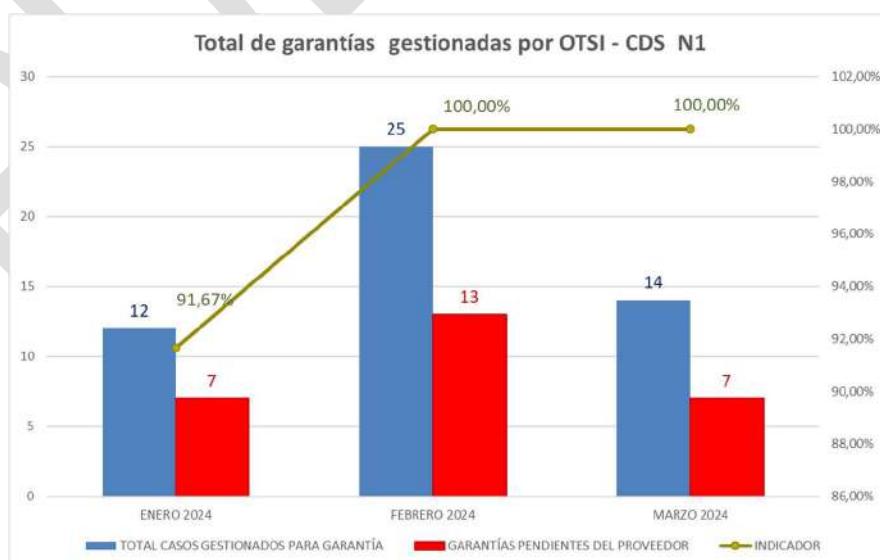


Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de marzo 2024.

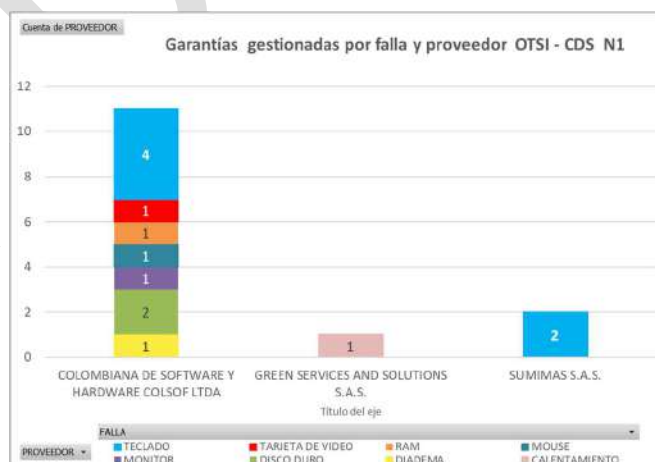
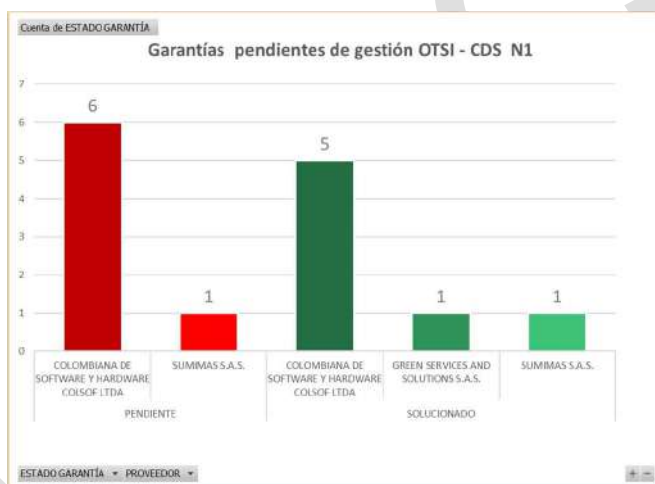
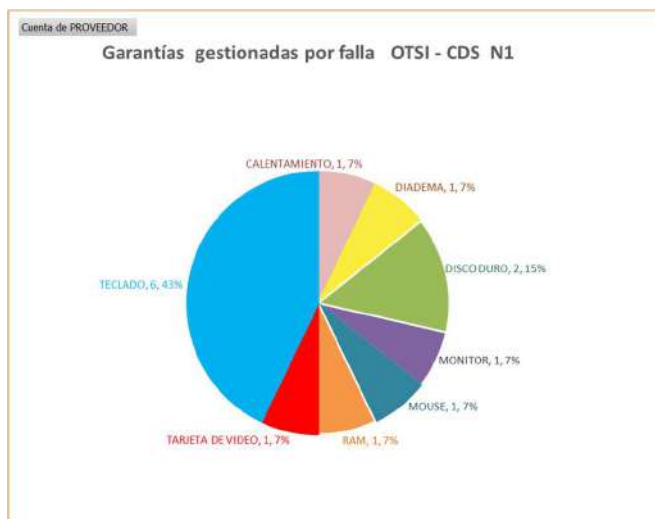


Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de marzo 2024.

16. Tickets reabiertos

De un total de 2.538 cerrados por N1 se dio reapertura a 1 ticket por error de un analista de soporte en sitio N1, más no por insatisfacción de los usuarios, se obtuvo un cumplimiento del 99.96%:

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 = $((2628-1)/2628)*100=99,96\%$

META: 95%.

PERIODO	TOTAL CASOS REABIERTOS DURANTE EL PERIODO	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
NOVIEMBRE 2023	4	3394	95%	99,88%
DICIEMBRE 2023	1	2697	95%	99,96%
ENERO 2024	2	3828	95%	99,95%
FEBRERO 2024	2	3700	95%	99,95%
MARZO 2024	1	2628	95%	99,96%
TOTAL PROMEDIO	2	3249		

Tabla 37 ANS de tickets reabiertos para el mes de marzo 2024

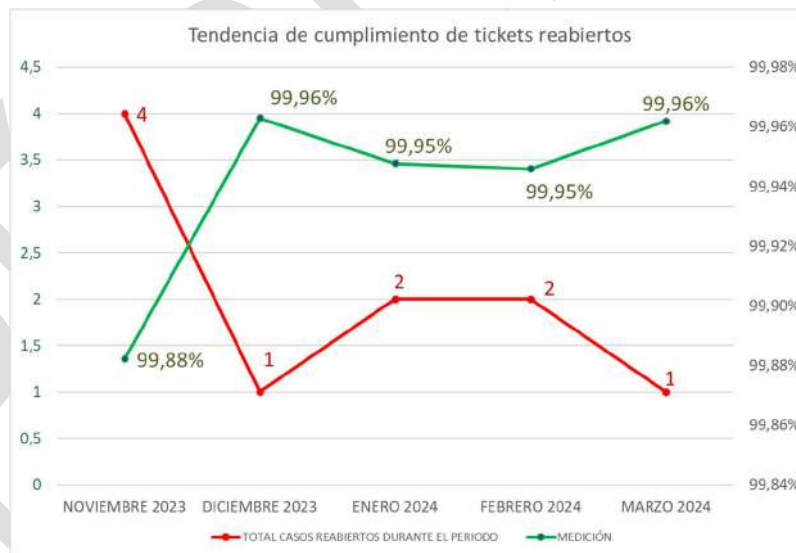


Ilustración 24 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de marzo 2024

TICKET	FECHA DE REGISTRO	ANALISTA	OBSERVACIONES
203225	7/03/2024	Bonilla Hernández German Steven	Se cerró por error pero el caso fue atendido, se da reapertura para documentar apropiadamente la gestión por parte del técnico.
TOTAL	1		

Tabla 38 Relación de tickets reabiertos para el mes de marzo 2024

17. Documentación ticket resuelto

No evaluado para este periodo, se diseñó el cuadro de control y seguimiento que permita realizar el análisis de la documentación y gestión en los tickets asignados al centro de servicios y se presentó a la entidad para aprobación en el comité operativo de gestión del mes de marzo 2024.

E. INVENTARIO OTSI

Se registra en el inventario de la plataforma ITCA un total de 2.244 dispositivos aumentando la cifra en 17 máquinas respecto al corte de 29 de febrero 2024 (2,227 unidades) y evidenciando que el mayor número de equipos en inventario son de tipo Desktop con el 45.86% 1029.

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

UBICACIÓN DEL DISPOSITIVO	SERVIDOR VIRTUAL	SERVIDOR FÍSICO	DESKTOP	LAPTOP	WORKSTATION	EQUIPOS TOTALES	% REPRESENTATIVO POR USO
SERVIDOR VIRTUAL	481					481	21,43%
SERVIDOR FÍSICO		30				30	1,34%
EQUIPOS DNP			1010	543	77	1630	72,64%
EQUIPOS PNUD			1	69	2	72	3,21%
EQUIPOS OPERADOR CDS			18	2		20	0,89%
EQUIPOS OPERADOR INFRAESTRUCTURA				11		11	0,49%
TOTAL	481	30	1029	625	79	2244	100%
% REPRESENTATIVO POR TIPO DE DISPOSITIVO	21,43%	1,34%	45,86%	27,85%	3,52%		

Tabla 39 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de marzo 2024

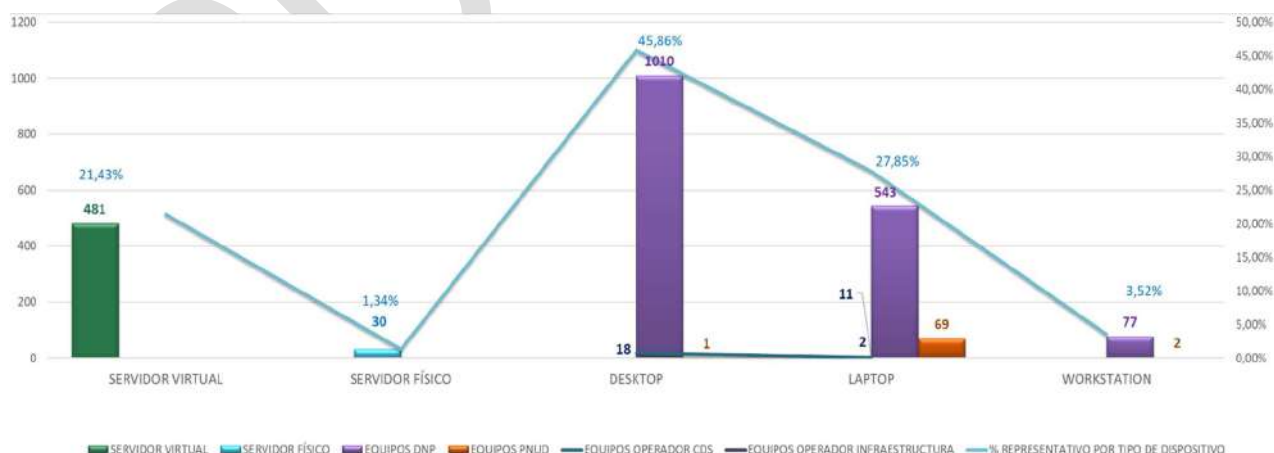


Ilustración 25 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de marzo 2024.

Para el periodo en revisión se ejecutó la actividad masiva programada para la actualización y verificación de máquinas corporativas y que tiene alguna novedad reportada en las consolas de CA, y TRELIX, a continuación, se muestra la relación de los equipos intervenidos por semana con la novedad encontrada:

Realizando una revisión de la distribución de equipo por estado en las 255 máquinas intervenidas se evidencia que parte del no reporte de los dispositivos en consolas de administración de la OTSI se debe a que:

- El 10.98% tiene ubicación desconocida (en validación si se encuentran en bodega o con concepto técnico de baja)
- El 9.8% se encuentra almacenado en bodega
- El 3.14% está en proceso de concepto técnico.

Es importante mencionar que cuando un equipo esta almacenado en bodega o en trámite de concepto técnico no puede reportar en los sistemas de información puesto que no están siendo usados por el DNP, no están conectados a la red y es hasta cuando se asigna a un funcionario que se realiza el alistamiento y configuración de línea base necesarios para la ejecución de procesos de la entidad.



Ilustración 26 Distribución de equipos por estado para la actividad masiva de verificación de inventario.

F. BASE DEL CONOCIMIENTO

Se actualizaron por parte del soporte técnico los siguientes instructivos que están en etapa de verificación final y serán transferidos para aprobación y posterior publicación de la OTSI en la semana del 1 al 20 de abril 2024:

- Procedimiento alistamiento línea base equipos de computo
- Procedimiento instalación agente TRELIX, errores comunes y recomendaciones
- Asignar y validar permisos de conexión remota PC
- Configuración DENWA- vista agente
- Gestión de tickets mesa de servicios- Canal Correo
- Autenticación Doble Factor MFA
- Piezas gráficas informativas

G. SERVICIOS MASIVOS

Para el periodo en revisión se gestionaron los siguientes servicios masivos:

- Del 4 al 14 de marzo de 2024 se gestionó la verificación y actualización de usuarios en las libretas de direcciones e impresión por código en todas las máquinas multifuncionales RICOH y HP de la entidad, de acuerdo con el reporte de usuarios activos generado por las secretarías de áreas, se intervinieron un total de 45 dispositivos.
- Se finalizó la actualización del aplicativo ZOOM de acuerdo con lo solicitado por el área de seguridad, de un total de 186 dispositivos a validar se ejecutaron 150 actualizaciones de versión, quedando pendientes 36 máquinas sin disponibilidad de funcionario final para intervención. Ante la novedad de la indisponibilidad de los dispositivos se solicitó ayuda de la OTSI en cabeza de la Oficial de Seguridad Ing. Sandra Fernanda Poveda para buscar otro tipo de acercamiento con los funcionarios, sin embargo, se finalizó la actividad con 36 upgrades pendientes.
- Se gestionó la tarea masiva de actualización de los equipos corporativos de la entidad con un porcentaje de avance del 37% (222 máquinas validadas de un total de 603), esta actividad incluye: actualización de S.O, agente antivirus TRELIX, agente de inventario C.A.

H. APOYOS ESPECIALES

Durante el periodo en revisión del 1 al 31 de marzo 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:

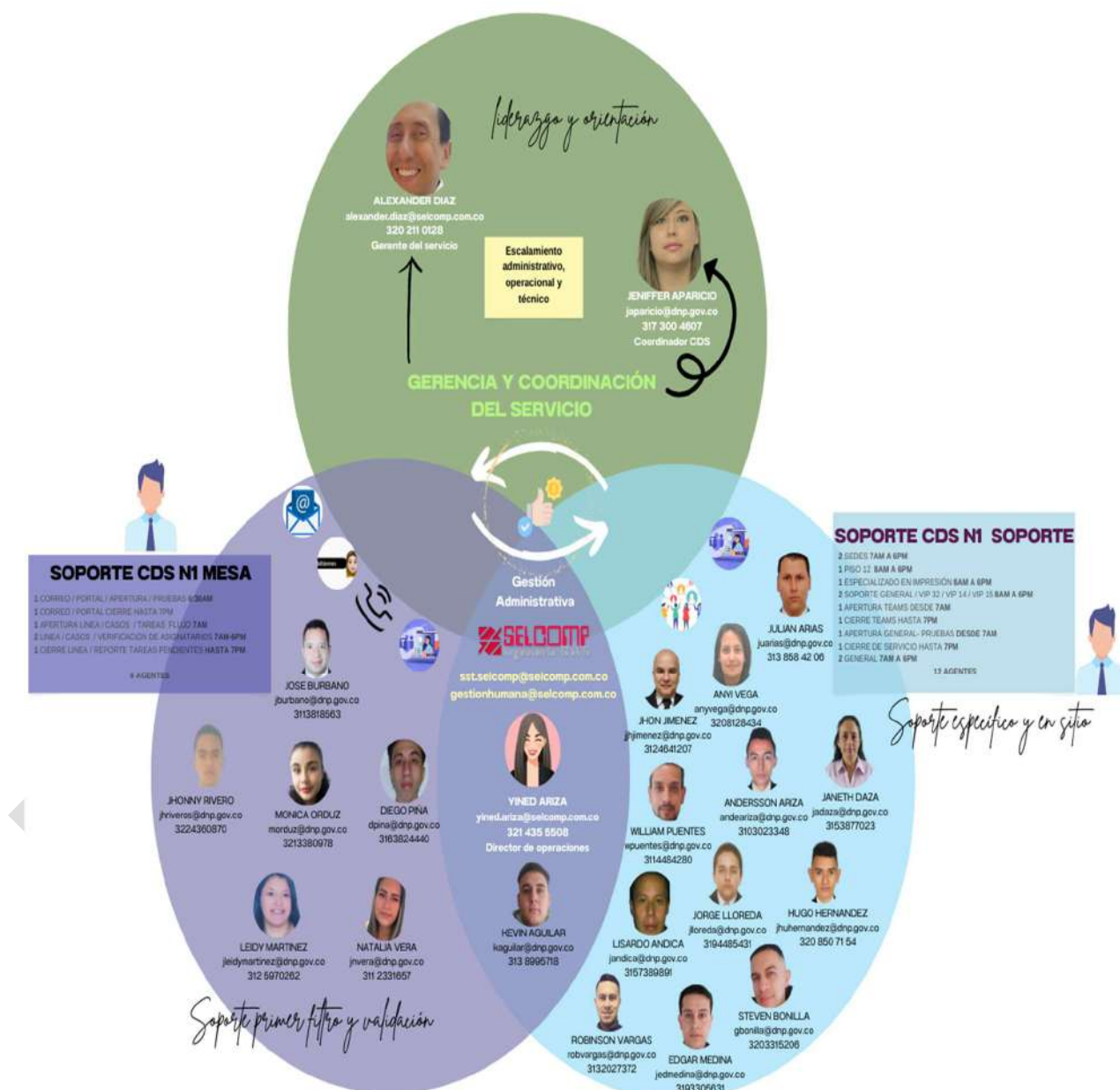


Ilustración 27 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte marzo 2024

2. Novedades del periodo

Para el periodo del 1 al 31 de marzo 2024 se presentaron 1 novedad con el personal de acuerdo con lo indicado a continuación:

RESUMEN DE NOVEDADES DE PERSONAL						
RECURSO	ROL	TIPO DE NOVEDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DÍAS TOTALES	OBSERVACIONES
German Steven Bonilla Hernandez	Agente de soporte en sitio	Ausencia	18-mar	18-mar	1	Día cubierto por el agente backup Kevin Aguilar

Tabla 40 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte marzo 2024

3. Procesos de capacitación

Se siguió ejecutando 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
Seguimiento y Control Políticas generales de mesa 1	1-mar	Presencial	Culminada
Seguimiento y Control Políticas generales de mesa 2	12-mar	Presencial	Culminada
Inducción al sistema de SGSST SELCOMP 1	21-mar	Virtual	Culminada
Inducción al sistema de SGSST SELCOMP 2	22-mar	Virtual	Culminada
Verificación y solución de dudas agente de antivirus TRELLIX	27-mar	Presencial	Culminada

Tabla 41 Capacitaciones impartidas al personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte marzo 2024

J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES

Para el periodo en revisión y de acuerdo con el análisis y comportamiento operativo se realizan las siguientes recomendaciones a la entidad:

1. Recomendaciones

a) Agilizar los tiempos de gestión de la mesa

- Otorgar permisos de consulta al personal de la mesa (6 agentes) y al coordinador en la consola de Ms Office 365 para verificar el estado de la licencia

asignada para las cuentas corporativas, así como los responsables de administración y gestión, actualmente esta consulta se realiza a través del equipo de infraestructura y dependiendo del flujo operativo puede tomar hasta 40 minutos.

- Generar el flujo por la herramienta de ITSM para las solicitudes de traslados y movimientos de equipos que permita llevar la trazabilidad de las aprobaciones, movimientos, y estado de la actividad, actualmente se solicitan varios casos de forma independiente evidenciando por parte de la mesa duplicidad en los requerimientos y casos represados de configuración de perfil en la bandeja del CDS al no existir en sitio un equipo que configurar.

b) Garantías de Equipos:

- Se recomienda seguir gestionando con el contratista proveedor de equipos nuevos Dell la totalidad de las máquinas con falla, se continúan encontrando equipos, lentos, con recalentamiento, con pantallazo azul frecuente, esto supone un riesgo al dar continuidad con la entrega de dispositivos nuevos a los funcionarios, así como la generación de un foco de quejas y mala percepción del servicio de la OTSI.

c) Manejo de categorías:

- Estandarizar la categorización de requerimientos por equipo apagado como "Solicitudes", al considerar que no es una falla o degradación del equipo, sino que por el contrario es un mando ejecutado por el funcionario.

d) Campañas informativas:

- Se evidencia la necesidad de publicar al menos 1 vez al mes los canales de comunicación con la mesa de servicio, considerando de mayor efecto la realizada como WallPaper.
- Se plantea generar 1 campaña al mes para incentivar el apagado de equipos, esto teniendo en cuenta que los usuarios no realizan esta acción periódicamente lo que genera bloqueo y lentitud en las maquinas corporativas.
- Se plantea generar 1 campaña mensual enfocada al agendamiento y gestión técnica de reuniones, pues actualmente los usuarios solicitan el soporte sobre la hora o pasada la hora.

2. 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 marzo 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 metas de proyecto.

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 marzo 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. MARZO 2024

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	AUTORES
[1]	[2024-04-05]	[Informe mensual operativo centro de servicios]	[Jeniffer Dayan Aparicio Neisa]



Obligación Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante:

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

MHnacuña

03-01-01-000

8/05/2024 12:00:00 p. m.

NEFTALI ACUÑA RODRIGUEZ

DNP GESTION GENERAL

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.												
Numero:	466724	Fecha Registro:	2024-05-08		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:	92.609.614,00	Valor Total Operaciones:					0,00	Valor Actual:	92.609.614,00	Saldo x Ordenar:	92.609.614,00	
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	Valor Total Operaciones Moneda Original:						0,00	Valor Actual Moneda Original:	0,00	Saldo x Ordenar Moneda Original:	0,00
Valor Deducciones:	11.530.286,00	Valor Neto:					81.079.328,00	Valor IVA:	14.786.409,00	Nro. Cdp:	3124	
Valor Deducciones Moneda:	0,00	Valor Neto Moneda:					0,00	Atributo Contable:	05-NINGUNO	Comprobante Contable:	11508	
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:	251624	Tipo:	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes		Identificacion:				Fecha de Registro:			
DOCUMENTO SOPORTE												
Numero:		27933	Tipo:	FACTURA				Fecha:	2024-05-08			
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:	92.609.614,00	0,00	92.609.614,00	92.609.614,00		

Objeto:

CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 5, MANTENIMIENTO EQUIPO TECNOLÓGICO DEL DNP.

PLAN DE PAGOS				
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
000 DNP GESTION GENERAL	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-05-08	Generada	92.609.614,00

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	IDENTIFICACION	NOMBRE BENEFICIARIO	BASE GRAVABLE	TARIFA	VALOR DEDUCCION	SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR
2-01-04-02-01-03 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	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
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	77.823.205,00	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	77.823.205,00	11,000 %	8.560.553,00	8.560.553,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Anexo Obligación

Usuario Solicitante:

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

MHnacuña

03-01-01-000

2024-05-08-2:45 p. m.

NEFTALI ACUÑA RODRIGUEZ

DNP GESTION GENERAL

ANEXO COMPROBANTE OBLIGACION									
Numero:	466724	Fecha Registro:	2024-05-08	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:	92.609.614,00	Valor Total Operaciones:		0,00		Valor Actual:	92.609.614,00	Atributo Contable:	05-NINGUNO
Valor Deducciones:	11.530.286,00	Valor Neto:	81.079.328,00			Saldo x Ordenar:	92.609.614,00	Comprobante Contable:	11508
TERCERO									
Identificacion:	800071819	Razon Social:	SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)					Medio de Pago:	Abono en cuenta
DOCUMENTO SOPORTE									
Numero:	27933		Tipo:	FACTURA			Fecha:	2024-05-08	

AFECTACIONES CONTABLES -Comprobante 11508 EPG066 - Registro Obligación Presupuestal con Deducciones con marca aplica usos contables			
Código	Descripción	Debe	Haber
240102001	Proyectos de inversión	0,00	81.079.328,00
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	92.609.614,00	0,00
	Sumatoria	92.609.614,00	92.609.614,00

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	92.609.614,00	A-02-02-02-008-003-09	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, TÉCNICOS Y EMPRESARIALES N.C.P.	92.609.614,00

Objeto:	CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 5, MANTENIMIENTO EQUIPO TECNOLÓGICO DEL 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: 2024-11-14-5:05 p. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL										
Número:	145453424	Fecha Registro:	2024-05-14		Unidad / Subunidad ejecutora:	03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada		Nro Obligación:	466724	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2024-05-16	Código de Referencia:	04500035400145453424			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00	
Valor Bruto:	92.609.614,00	Valor Deducciones:	11.530.286,00			Valor Neto:	81.079.328,00	Saldo x Pagar:	0,00	
VALORES PAGADOS										
TRM Pago		Valor Bruto	92.609.614,00	Valor Deducciones	11.530.286,00	Valor Neto	81.079.328,00	Moneda Base Compra		Valor MBC

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

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

CUENTA BANCARIA							
Número:	04307181902	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.		Tipo:	Corriente	Estado: Activa
TESORERIA				DOCUMENTO SOPORTE			
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN				Número:	466724	Tipo:	Obligación Presupuestal
						Fecha:	2024-05-14

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	92.609.614,00	0,00	92.609.614,00				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	2.217.961,00	2.217.961,00	
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	

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	2024-05-08	92.609.614,00	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)