



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: 1/05/2024 al 31/05/2024

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 4 en SECOP: NO

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

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

6.1. AVANCE PRESUPUESTAL EN RAZÓN DE LOS PAGOS REALIZADOS:

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

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

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

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

Firmado digitalmente por:
Nombre: CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ
Cargo: Supervisor
Organización: Departamento Nacional de
Planeación - Bogotá
Identificación: 51960483
17/06/2024 10:38:39 a. m.

CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 17/06/2024
--	------------------------------	---------------------

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: 9 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	144.286.434,00

Valor a pagar por DNP \$	144.286.434,00	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	144.286.434,00	conforme lo señala la cláusula correspondiente el valor total y forma de pago.
---	----------------	--

Período comprendido entre:	1/05/2024	31/05/2024
----------------------------	-----------	------------

Número de la factura (Únicamente para los proveedores de bienes y servicios que facturan)	FE27995
---	---------

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

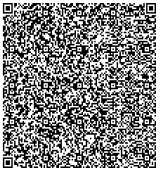
Nombres Supervisor	Firmado digitalmente por: Nombre: CLAUDIA ANGÉLICA BEN-AMY PAEZ Cargo: Supervisor Organización: Departamento Nacional de Planeación - Bogotá Identificación: 5190483 17/06/2024 10:38:28 a. m.
CLAUDIA ANGELICA BEN-AMY PAEZ	

 DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	RECIBO A SATISFACCIÓN	Fecha 17/06/2024
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: c7a90ad416fd501dc1658ed0e10082ca5e96bf9b676bcec1a9e935a1aade9a0dcc6e8f9f434ece44d28a6f4f1ce4ff7b

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		NºFE27995
FECHA	FECHA VENCIMIENTO	
14/6/2024	14/7/2024	
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	12.386.463	12.386.463
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	56.405.448	56.405.448
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	18.331.935	18.331.935
4	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 (REAJUSTE SMLV 120 DÍAS : ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2024)	1	5.336.115	5.336.115
5	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(REAJUSTE SMLV 120 DÍAS : ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2024)	1	20.922.179	20.922.179
6	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(REAJUSTE SMLV 120 DÍAS : ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2024)	1	7.866.964	7.866.964

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:CIENTO CUARENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS CON CERO CVS M/CTE.	SUBTOTAL	121.249.104
	DESCUENTO	0
	SUBTOTAL-CON DESCTO	121.249.104
	IVA 19%	23.037.330
	ANTICIPO	0
	TOTAL	144.286.434

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 MAYO 2024	SELCOMP INGENIERÍA S.A.S	FIRMA Y SELLO CLIENTE
--	--------------------------	-----------------------

FABRICANTE SOFTWARE: NOVASOFT SAS NIT. 800.028.326-1 NOMBRE DEL SOFTWARE NOVASOFT
PROVEEDOR TECNOLÓGICO: FACTURE SAS NIT. 900.399.741-7 NOMBRE DEL SOFTWARE PL COLAB

FECHA Y HORA DE GENERACIÓN: 14/06/2024 10:36:15
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, 13 de Junio de 2024

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

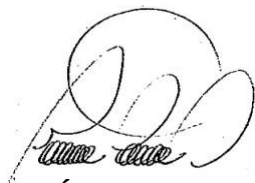
A QUIEN INTERESE:

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. 6 Mayo 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

CONTENIDO

A. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	4
1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
2. OBJETIVO DE LA ADMINISTRACIÓN	4
3. ALCANCE	4
B. INFORME DE GESTIÓN MENSUAL	4
1. PROPÓSITO	4
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	4
3. RESUMEN DE LA GESTIÓN	5
C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS	6
1. ESTADÍSTICAS GLOBALES	6
2. TICKETS ESCALADOS CON GESTIÓN COMPARTIDA DE LA OTSI	7
3. GESTIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS	7
a) Origen de recepción de las solicitudes	8
b) Gestión de Incidentes	9
c) Gestión de Solicitudes	11
D. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	15
1. CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LOS REPORTES ENTREGADOS	16
2. RENDIMIENTO DEL PERFIL CONTRATADO	17
3. PUNTUALIDAD DEL PERFIL CONTRATADO	18
4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PERFIL EXIGIDO	19
5. ROTACIÓN MÁXIMA	20
6. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE UN NUEVO PERFIL	21
7. ENTREGA DE INFORMES DE OPERACIÓN Y GESTIÓN	22
8. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y/O LÍNEA CELULAR	23
9. ATENCIÓN DE CANAL EMAIL, WEB, CHAT EN LÍNEA CON AGENTE, CANALES DE AUTOGESTIÓN	25
a) Atención de canal email = 10 minutos	25
b) Atención de canal WEB = 5 minutos	27
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	37
17. DOCUMENTACIÓN TICKET RESUELTO	39
E. INVENTARIO OTSI	40
F. BASE DEL CONOCIMIENTO	41
G. SERVICIOS MASIVOS	42
H. APOYOS ESPECIALES	42
I. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	42
1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	42
2. NOVEDADES DEL PERIODO	43
J. ANÁLISIS OPERATIVO Y RECOMENDACIONES	44
1. RECOMENDACIONES	44
2. CONSIDERACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	44
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. 6 Mayo 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Disponibilidad de atención Dirección Nacional de Planeación DNP.	5
Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de mayo 2024.	6
Tabla 3 Distribución general de tickets OTSI para el mes de mayo 2024.	7
Tabla 4 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de mayo 2024.	7
Tabla 5 Distribución general de tickets por estado CDS N1 para el mes de mayo 2024.	8
Tabla 6 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de mayo 2024.	9
Tabla 7 Incidentes gestionados por CDS N1 por estado para el mes de mayo 2024.	9
Tabla 8 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por categoría para el mes de mayo 2024.	10
Tabla 9 Top 10 de Incidentes gestionados por CDS N1 por usuario para el mes de mayo 2024.	11
Tabla 10 Relación de tickets catalogados como incidente mayor.	11
Tabla 11 Solicitudes gestionadas por CDS N1 por estado para el mes de mayo 2024.	12
Tabla 12 Solicitudes en proceso de gestión CDS N1 fin de corte mayo 2024.	12
Tabla 13 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por categoría para el mes de mayo 2024.	13
Tabla 14 Top 10 de solicitudes gestionadas por CDS N1 por usuario para el mes de mayo 2024.	14
Tabla 15 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte mayo 2024.	15
Tabla 16 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de mayo 2024.	16
Tabla 17 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de mayo 2024.	17
Tabla 18 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de mayo 2024.	18
Tabla 19 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de mayo 2024.	19
Tabla 20 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de mayo 2024.	20
Tabla 21 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de mayo 2024.	21
Tabla 22 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de mayo 2024.	22
Tabla 23 ANS para atención de canal telefónico para el mes de mayo 2024.	24
Tabla 24 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de mayo 2024.	24
Tabla 25 ANS consolidado para atención de canal email corte mayo 2024.	26
Tabla 26 ANS para atención de canal WEB para el mes de mayo 2024.	27
Tabla 27 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de mayo 2024.	28
Tabla 28 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de mayo 2024.	29
Tabla 29 ANS para resolución de tickets para el mes de mayo 2024.	30
Tabla 30 ANS para cierre de tickets para el mes de mayo 2024.	31
Tabla 31 ANS para escalamiento de tickets para el mes de mayo 2024.	32
Tabla 32 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de mayo 2024.	33
Tabla 33 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de mayo 2024.	34
Tabla 34 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de mayo 2024- tiempo de respuesta	35
Tabla 35 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de mayo 2024- calidad de la solución	35
Tabla 36 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de mayo 2024- trato en la atención del servicio	35
Tabla 37 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI	37
Tabla 38 ANS de tickets reabiertos para el mes de mayo 2024	38
Tabla 39 Relación de tickets reabiertos para el mes de mayo 2024	38
Tabla 40 ANS de documentación de tickets para el mes de mayo 2024.	39
Tabla 41 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de mayo 2024	40
Tabla 42 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte mayo 2024	43

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de mayo 2024.....	6
Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de mayo 2024.....	8
Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de mayo 2024.	9
Ilustración 4 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte mayo 2024.	15
Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de mayo 2024.	16
Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de mayo 2024.....	17
Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de mayo 2024.	18
Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de mayo 2024.	19
Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de mayo 2024.	20
Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de mayo 2024.....	21
Ilustración 11 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de mayo 2024.....	22
Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico para el mes de mayo 2024.	24
Ilustración 13 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de mayo 2024.	25
Ilustración 14 ANS consolidado para atención de canal email corte mayo 2024.	26
Ilustración 15 ANS para atención de canal WEB para el mes de mayo 2024.	27
Ilustración 16 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de mayo 2024.	28
Ilustración 17 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de mayo 2024.	29
Ilustración 18 ANS para resolución de tickets para el mes de mayo 2024.	30
Ilustración 19 ANS para cierre de tickets para el mes de mayo 2024.....	31
Ilustración 20 ANS para escalamiento de tickets para el mes de mayo 2024.	32
Ilustración 21 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de mayo 2024.	33
Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de mayo 2024.....	34
Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de mayo 2024.	36
Ilustración 24 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de mayo 2024.	37
Ilustración 25 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de mayo 2024	38
Ilustración 26 Cumplimiento de ANS de documentación de tickets para el mes de mayo 2024.....	39
Ilustración 27 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de mayo 2024.	40
Ilustración 28 Distribución de equipos por estado y semana para la actividad masiva de verificación de inventario.....	41
Ilustración 29 Distribución de equipos por estado para la actividad masiva de verificación de inventario.....	41
Ilustración 30 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte mayo 2024	43

	Orden de Compra No. 122017 -Contrato Entre DNP y SELCOMP INGENIERÍA SAS INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORME DE GESTIÓN OC 122017 Informe No. 6 Mayo 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 mayo 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 mayo 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 mayo 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 mayo del 2024, de la coordinación de mesa de servicios para realizar la resolución de incidentes, solicitudes de servicio y soporte en sitio de primer nivel sobre los servicios de TI para del Departamento Nacional de Planeación DNP bajo las mejores prácticas de tecnología, en el marco de la orden de compra no 122017 del 2023 SELCOMP INGENIERÍA SAS.

2. Descripción general del servicio

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

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

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

Horario	Grupo Mesa De Servicio
Lunes a Viernes 7 a.m. – 7 p.m.	Agentes de Mesa y Soporte
Sábados 8 a.m. – 5.p.m	(2) Agentes de Mesa
Disponibilidad fines de semana (ocasionalmente) por necesidad del servicio, exceptuando días festivos.	De acuerdo con la necesidad del servicio.

Tabla 1 Disponibilidad de atención Dirección Nacional de Planeación DNP.

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

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

3. Resumen de la gestión

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

- Se realizó verificación proactiva y continua de cumplimiento de ANS para detectar y corregir desviaciones a los procedimientos a tiempo, realizando las retroalimentaciones al personal técnico de la mesa.
- Se realizó verificación proactiva y continua de cumplimiento de calidad en la gestión documental de los tickets.
- Se realizaron revisiones y generación de manuales s instructivos para publicar en la CMDB una vez sean aprobadas por la entidad, lo cual también constituye un entregable de la operación del servicio.

C. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE TICKETS

1. Estadísticas globales

Para el periodo de mayo 2024 entre el 1 y el 31 la entidad recibió un total de 7.960 requerimientos, con 11.81% incidentes, 88.19% solicitudes y 0.00% problemas, fueron resueltos en total 7.240 tickets, esta gestión se realiza por los diferentes grupos solucionadores de la entidad incluyendo a la OTSI (área encargada del centro de servicios).

Para la mesa de servicio OTSI-CDS-N1 se registraron un total de 3.039 tickets que equivalen al 38.18% de los servicios totales de la entidad, con una representación en la cifra global del DNP de 30.32% para incidentes y 39.23% para solicitudes; el centro de servicios gestionó y dio solución a 3.028 casos que representan el 99.64% quedando en gestión 11 tickets, a nivel de solicitudes se observa una disminución del 0.5% en la cantidad de requerimientos respecto a la operación del mes de abril 2024.

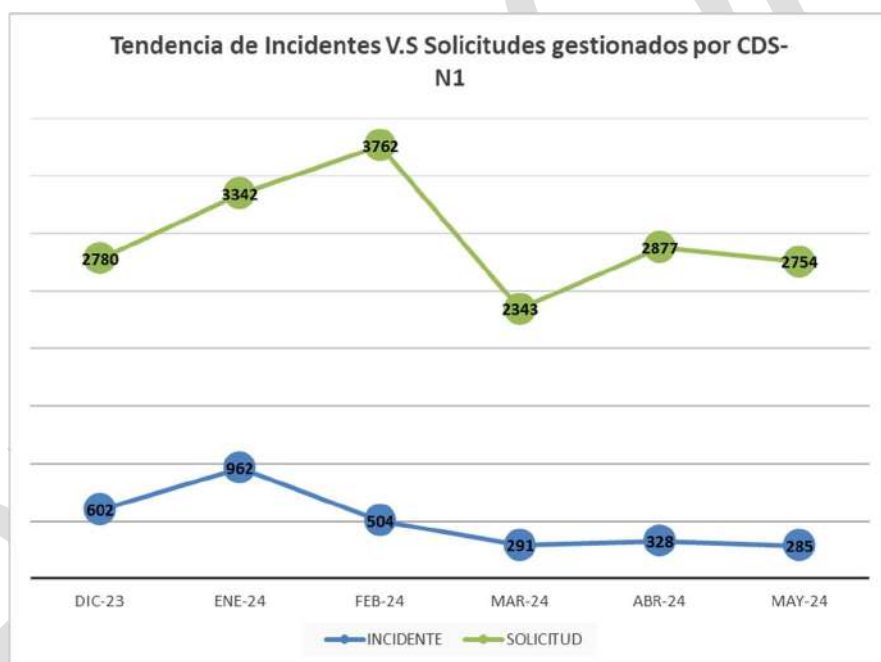


Ilustración 1 Distribución general DNP de tickets para el mes de mayo 2024.

TIPO DE GESTIÓN	INCIDENTE		SOLICITUD		PROBLEMAS		TOTAL	
	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
GESTIÓN OTSI CDS- N1	285	30,32%	2754	39,23%		0,00%	3039	38,18%
GESTIÓN OTSI CDS- N2	100	10,64%	723	10,30%		0,00%	823	10,34%
GESTIÓN COMPARTIDA OTSI	327	34,79%	406	5,78%		0,00%	733	9,21%
GESTIÓN DIRECTA DNP	228	24,26%	3137	44,69%		0,00%	3365	42,27%
TOTAL	940		7020		0			
	11,81%	100,00%	88,19%	100,00%	0,00%	0,00%	7960	100,00%

Tabla 2 Distribución general DNP de tickets para el mes de mayo 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 9.21% con 663 casos transferidos, se indica a continuación el top 10 de estas solicitudes observando que las 3 áreas de mayor proceso son los tickets escalados a SISGESTION, gestión de ingresos nuevos que incluye la creación de una cuenta en directorio, entrega de credenciales puesto y equipo de cómputo y en tercer lugar la actividad de actualización de equipos en la CMDB:

TOP 10 DE CATEGORÍAS EN GESTIÓN COMPARTIDA CON LA OTSI	
GRUPO	TOTAL TICKETS
OTSI-GGSI-SISGESTION	286
DNP-INGRESOS USUARIOS DNP	81
OTSI-GGU-CMDB	73
OTSI-GGU-ITSM	57
OTSI-GPGT	38
OTSI-GGIT-OFFICE 365	33
DNP-INGRESOS USUARIOS PNUD	32
OTSI-GGSI-PORTALES WEB	22
OTSI-GGU-GARANTÍAS	22
OTSI-SARC-CONCEPTOS TÉCNICOS HW USUARIO FINAL	19
TOTAL	663

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

3. Gestión del centro de servicios

La gestión del centro de servicios se realizó sobre un total de 3.039 tickets un total de 1.393 casos fueron resueltos por el grupo de mesa que representa el 45.84% y 1.646 casos fueron gestionados por el grupo de soporte en sitio que representa el 54.16%; así mismo se evidencia que el 9.38% de los requerimientos fueron incidentes y 90.62% fueron solicitudes, se ha ejecutado a lo largo de la operación de enero a mayo de 2024 un ejercicio de identificación y corrección en el uso de tipos de requerimientos así como en las categorías que ahora permite limitar y desglosar bien bien los incidentes 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	22	7,72%	1371	49,78%	0	0,00%	1393	45,84%
GESTIÓN OTSI CDS- N1 SOPORTE	263	92,28%	1383	50,22%	0	0,00%	1646	54,16%
TOTAL	285	100,00%	2754	100%	0	0	3039	100,00%
	9,38%		90,62%		0%			

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

ESTADO	SOLUCIONADOR		TOTAL	
	OTSI-CDS-N1-MESA	OTSI-CDS-N1-SOPORTE	TOTAL CASOS	% 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	9	11	0,36%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO			0	0,00%
CANCELADO	3	2	5	0,16%
RECHAZADO	128	42	169	5,56%
SOLUCIONADO	99	169	268	8,82%
CERRADO	1161	1425	2586	85,09%
TOTAL	1393	1647	3039	100,00%

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

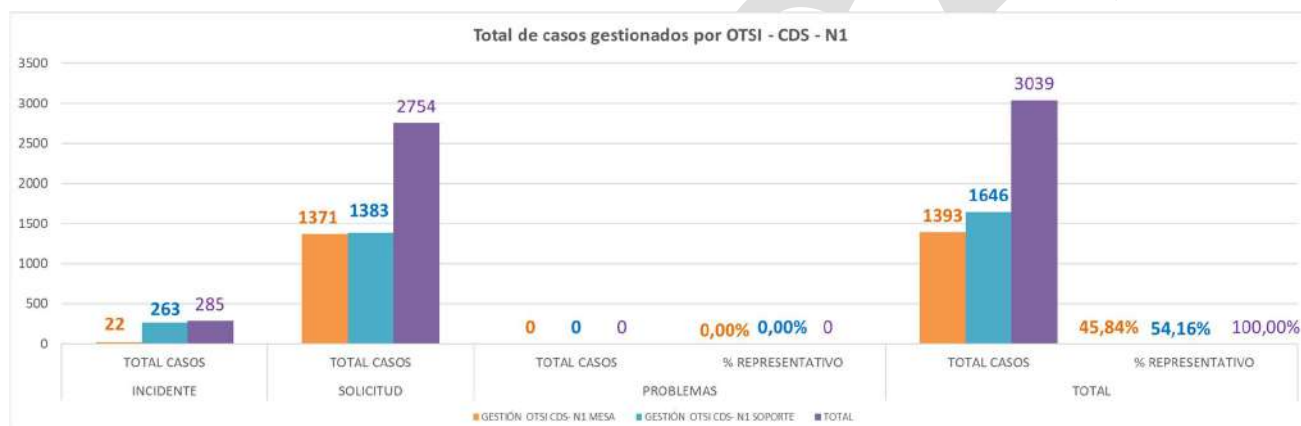


Ilustración 2 Distribución general de tickets CDS N1 para el mes de mayo 2024.

a) Origen de recepción de las solicitudes

El total de casos registrados durante el mes de servicio fue de 3.309, donde se evidencia que los medios más utilizados por los funcionarios son: la llamada telefónica con un 28.58%, el correo electrónico con un 32.79%, y el chat de Teams con un 21.03%, así mismo se concluye que los usuarios prefieren allegar sus reportes de fallas o degradaciones de servicio a través de canales de contacto más directo como lo es la llamada o el teams, en los cuales se obtiene una repuesta inmediata de los agentes de soporte técnico y siendo los menos utilizados el portal web y el correo electrónico

Se evidencia un alto volumen de solicitudes a través del canal telefónico incluso sobrepasando en número para el periodo al correo electrónico pues para los meses de abril y mayo de 2024 ingresaron muchos contratistas nuevos a causa del cambio del Director del DNP, evidenciando algún tipo de desconocimiento de los usuarios nuevos en temas de solicitudes administrativas que suelen confundir con la línea del centro del servicio.

ESTADO	TIPO DE TICKET		TOTAL	
	INCIDENTES	SOLICITUDES	TOTAL CASOS	% REPRESENTATIVO
LLAMADA	133	932	1065	35,04%
CORREO ELECTRÓNICO	32	901	933	30,70%
TEAMS	91	457	548	18,03%
TAREA MASIVA		214	214	7,04%
CONTACTO DIRECTO	15	125	140	4,61%
WEB	14	122	136	4,48%
CHATBOT	0	3	3	0,10%
TOTAL	285	2754	3039	64,96%
	9,38%	90,62%		

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

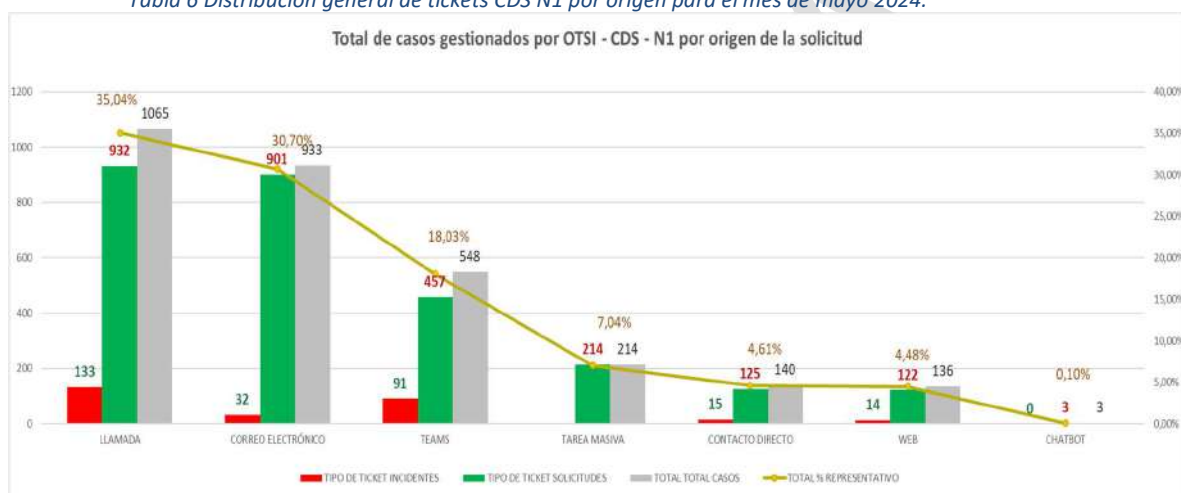


Ilustración 3 Distribución general de tickets CDS N1 por origen para el mes de mayo 2024.

b) Gestión de Incidentes

01. Incidentes por estados

Durante el periodo del 1 al 31 de mayo del 2024, se gestionaron 285 incidentes, 22 corresponden a incidentes gestionados por Mesa de Servicios y 263 gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 285 de servicios solucionados para una efectividad del 100%:

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA		0,00%
EN PROGRESO		0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA		0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN		0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO		0,00%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO		0,00%
CANCELADO		0,00%
RECHAZADO	8	2,81%
SOLUCIONADO	33	11,58%
CERRADO	244	85,61%
TOTAL	285	100,00%

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

02. Incidentes abiertos

Para el periodo de corte no se registran incidentes en gestión

03. Top de incidentes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de mayo del 2024, fueron gestionados 285 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 70.53% del total con 201 tickets:

La categoría con mayor porcentaje de reporte es:

CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño, con un porcentaje del 22,11% y 63 tickets asociados, corresponde a degradación y/o fallas en el sistema operativo de los equipos, por parte del soporte técnico se ejecutan procesos de mantenimiento lógico y restauración de la funcionalidad; se siguen evidenciando malas prácticas por parte de los usuarios al no apagar el equipo incluso en tiempo de hasta 1 mes lo cual genera lentitud sobre el dispositivo.

CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Bloqueo - desempeño	63	22,11%
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	38	13,33%
CDS.Soporte de Impresión y Escaneo.Error - Falla.	21	7,37%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.Complementos - Token	15	5,26%
CDS.Hardware Usuario Final.Laptop	15	5,26%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Conexión Remota	13	4,56%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Falla en arranque de sistema	10	3,51%
CDS.Redes y Comunicaciones.Red_Internet	9	3,16%
CDS.Software Plataforma.Software Microsoft.Microsoft Office 365	9	3,16%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Teams	8	2,81%
Total	201	70,53%

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

04. Top de incidentes por usuario

El top 10 de usuarios con más incidentes reportados en el centro de servicios representan el 11.58% del total y 37 tickets, se presentó un caso especial con la usuaria Alba Ruby Gonzalez Rocha ya que ha venido reportando varios incidentes con los 2 equipos corporativos asignados,

sin embargo al realizar la validación se evidenció que los dispositivos no tienen falla y por el contrario es un mal manejo que le da la funcionaria a la máquina, el caso está en seguimiento y fue reportado a la OTSI.

TICKET	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Murillo Quijano Maria Cristina	4	1,40%
Gonzalez Rocha Alba Ruby	4	1,40%
Bogotá Camargo Ricardo	4	1,40%
Quiroga Garcia Alexandra Milena	4	1,40%
Sánchez Rodríguez Elkin Yair	3	1,05%
Arias Londono Juan Pablo	3	1,05%
Villanueva Chiquiza Juan Arturo	3	1,05%
Escobar Carvajal Martha Cristina	3	1,05%
Celis Marisol Abril	3	1,05%
Oyola Martinez Gabriel Jose	2	0,70%
	33	11,58%

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

05. Incidentes Mayores

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

TICKET	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	OBSERVACIONES	SOLUCIÓN
219964	10/05/2024 10:23:25	14/05/2024 09:48:41	Se reporta incidente mayor con falla masiva para acceder a página dnp.gov.co	El caso fue escalado y solucionado al equipo de soporte especializado de la OTSI, con el siguiente análisis: la falla fue debido a un problema con el WAF, lo resuelve y los escala al fabricante.
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 mayo del 2024, se gestionaron 2.754 solicitudes, 1.371 corresponden a solicitudes gestionados por Mesa de Servicios y 1.383 solicitudes gestionados por Soporte en Sitio Nivel 1, con un total 2.743 de servicios solucionados, para una efectividad del 99.6%:

	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. 6 Mayo 2024	 Departamento Nacional de Planeación - DNP
---	--	--

ESTADO	SOLUCIONADOR	TOTAL
	OTSI-CDS-N1	% REPRESENTATIVO
ASIGNADA		0,00%
EN PROGRESO		0,00%
EN ESPERA POR GARANTÍA		0,00%
EN ESPERA AUTORIZACIÓN		0,00%
EN ESPERA DISPONIBILIDAD USUARIO	11	0,40%
EN ESPERA INFORMACIÓN USUARIO		0,00%
CANCELADO	5	0,18%
RECHAZADO	161	5,85%
SOLUCIONADO	235	8,53%
CERRADO	2342	85,04%
TOTAL	2754	100,00%

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

02. Solicitudes abiertas

Para el periodo se registran 11 tickets en proceso de acuerdo con la siguiente novedad reportada:

TICKETS SOLICITUDES DE SERVICIO EN SIN SOLUCIÓN		
ESTADO	TICKET	OBSERVACIONES
En espera disponibilidad usuario	224648	Ticket registrado el 28/05/2024 1:07:30 p. m., en estado de En espera disponibilidad usuario, el usuario no estuvo disponible para conexión, el caso refiere a la validación final de backup generado para una cuenta de correo inactiva.
En espera disponibilidad usuario	224471	Ticket registrado el 28/05/2024 9:25:38 a. m. en estado de En espera disponibilidad usuario, es necesario realizar otras validaciones con el usuario para la conexión remota, pero no se ha tenido disponibilidad
En espera disponibilidad usuario	225555	Ticket registrado el 30/05/2024 4:57:17 p. m., en estado de En espera disponibilidad usuario, el caso refiere a la instalación de aplicativos pero el usuario no ha estado disponible.
En espera disponibilidad usuario	225815	Ticket registrado el 31/05/2024 3:25:40 p. m, en estado de En espera disponibilidad usuario, el caso es un procedimiento informativo para file servers pero no se ha obtenido respuesta del usuario
En espera disponibilidad usuario	225884	Ticket registrado el 31/05/2024 4:43:22 p. m., en estado de En espera disponibilidad usuario, se realizó la instalación de un equipo corporativo nuevo y se está terminando la gestión y firma con la usuaria
En espera disponibilidad usuario	225796	Ticket registrado el 31/05/2024 3:07:06 p. m., en estado de En espera disponibilidad usuario, el caso refiere a un apoyo para el manejo de macros, sin embargo la usuaria ya no contaba con disponibilidad para la atención este día,
En espera disponibilidad usuario	225786	Ticket registrado el 31/05/2024 2:46:22 p. m., en estado de En espera disponibilidad usuario, el caso refiere a la comprobación final de un backup generado por el equipo de infraestructura
En espera disponibilidad usuario	225676	Ticket registrado el 31/05/2024 11:13:57 a. m., en estado de En espera disponibilidad usuario, el usuario solicitó atención para el martes 4 de junio.
En espera disponibilidad usuario	225642	Ticket registrado el 31/05/2024 10:29:25 a. m, en estado de En espera disponibilidad usuario, el área administrativa esta en proceso de asignación e instalación del equipo corporativo asignado.
En espera disponibilidad usuario	225622	Ticket registrado el 31/05/2024 9:53:20 a. m., en estado de En espera disponibilidad usuario, el caso refiere a una instalación de token pero el usuario no cuenta con la disponibilidad para la configuración
En espera disponibilidad usuario	225618	Ticket registrado el 31/05/2024 9:47:23 a. m, en estado de En espera disponibilidad usuario, el caso refiere a una solicitud de backup que es necesario validar con la usuaria en sitio , se programa atención para el martes 4 de junio.
Total	11	

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

03.Top de solicitudes por categoría

Para el periodo en revisión del 1 al 31 de mayo del 2024, fueron gestionados 2.754 solicitudes por la Mesa de Servicio Nivel 1, se pueden identificar en el top 10 las siguientes categorías con un porcentaje de participación al 61.66%:

- En primer lugar, con el 12,8% se encuentra CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento. Sisbén: estas solicitudes se presentan de forma masiva y corresponden a requerimientos externos pidiendo información del sistema SISBÉN, el centro de servicios da un manejo informativo compartiendo con el usuario los canales de comunicación existentes.
- En segundo lugar, con el 12,1% se encuentra CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP: estas solicitudes se presentan de forma masiva y están relacionadas con requerimientos de funcionarios y contratistas del DNP externos a la OTSI y que no competen a ningún trámite interno de: banco de proyectos, KPT, SARC y SISCOMPES para los cuales se brinda la información para realizar el debido proceso / escalamiento.
- En tercer lugar, con el 7,1% se encuentra CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Actualizaciones de Seguridad estas solicitudes corresponden a la actualización de sistema operativo y verificación de equipos en las herramientas de gestión de inventario ITCA y agente antivirus TRELLIX que se están generando en el servicio masivo acordado con la entidad.

CATEGORÍAS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.Sisben	389	14,12%
CDS.Usuario Final.Indicar Procedimiento.DNP	367	13,33%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Actualizaciones de Seguridad	213	7,73%
CDS.Hardware Usuario Final.Desktop	152	5,52%
CDS.Administración de Usuarios.Directorio Activo.Usuarios de Red.Desbloqueo	141	5,12%
CDS.Software Usuario Final.Software Libre.FortiClient - VPN	93	3,38%
CDS.Software Usuario Final.Software Comercial.Microsoft Autenticación doble factor	91	3,30%
CDS.Usuario Final.Cierre por duplicidad	85	3,09%
CDS.Usuario Final.IMAC.Encender Equipo	84	3,05%
CDS.Software Usuario Final.Sistema Operativo.Conexión Remota	83	3,01%
Total	1698	61,66%

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

04. Top de solicitudes por usuario

Los usuarios con más solicitudes reportadas en el centro de servicios son los siguientes, que representan el 36.27% del total:

- En primer lugar, el usuario Ciudadano consulta con el 24,47% en el cual son categorizados todas las solicitudes informativas de Sisbén, DNP y Otros que no registran en el directorio del CA como funcionario interno del DNP.
- En segundo lugar, el usuario Luque Bottia Rolando Andres con un 7,37% con el cual se generan todas las solicitudes de tareas masivas gestionadas en el mes.

USUARIOS TOP 10	TICKETS ASOCIADOS	% REPRESENTATIVO
Ciudadano Consulta	674	24,47%
Luque Bottia Rolando Andres	203	7,37%
Rojas Roncancio Adriana	28	1,02%
Aparicio Neisa Jeniffer Dayan	24	0,87%
Quiroga Garcia Sandra Patricia	15	0,54%
Cano Arroyave Esperanza	13	0,47%
Bonilla Bernal Maria Alcira	11	0,40%
Lagos Ariza Maria Stella	11	0,40%
Quiroga Vargas Monica Viviana	10	0,36%
Villalba Pinzón Nancy Yaneth	10	0,36%
Total	999	36,27%

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

05. Gestión de tareas de Workflow

Las tareas de Workflow se ejecutan como servicios de solicitudes que incluyen diferentes configuraciones y revisiones, estas son activadas con flujos activos y automáticos de la herramienta de gestión ITSM para ser gestionados por la mesa de servicios, dependiendo del proceso que se ponga a correr el ticket puede realizar hasta 3 saltos de tareas para los agentes de la mesa,

Se evidencia que para el mes en revisión las 3 tareas con flujo de servicio más ejecutadas por la mesa son:

- Configuración de perfil, solicitada durante los procesos de ingreso de usuarios nuevos
- Actualización de lista de escáner y Configuración de perfil que son solicitadas durante los procesos de ingreso de funcionarios nuevos.
- Entrega de credenciales, solicitada durante los procesos de ingreso de usuarios nuevos

GESTIÓN DE TAREAS CON WORKFLOW						
TAREA EJECUTADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL TICKETS
Actualización lista escáner	126	230	60	55	19	490
Entrega de credenciales y acceso VPN	119	213	58	45	13	448
Configuración Perfil	116	191	49	52	42	450
Revisión Técnica	9	7	53	63	1	133
Verificación de concepto	9	6	50	63	1	129
Instalación de SW	13	32	24	21	12	102
Configuración Perfil - VPN	20	41	14	13	6	94
Verificación Consumibles de Impresión	6	5	6	5	3	25
Instalación - Cambio de consumibles	6	5	6	5	3	25
Validar Remitente Usuario-Jefe	2		1	6	8	17
Restaurar Backup - Backup PC	2			6	8	16
Configurar acceso remoto-VPN	2	1	1	1	0	5
TOTAL TICKETS	430	731	322	335	116	1934
	370,7%	630,2%	277,6%	288,8%	100,0%	

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

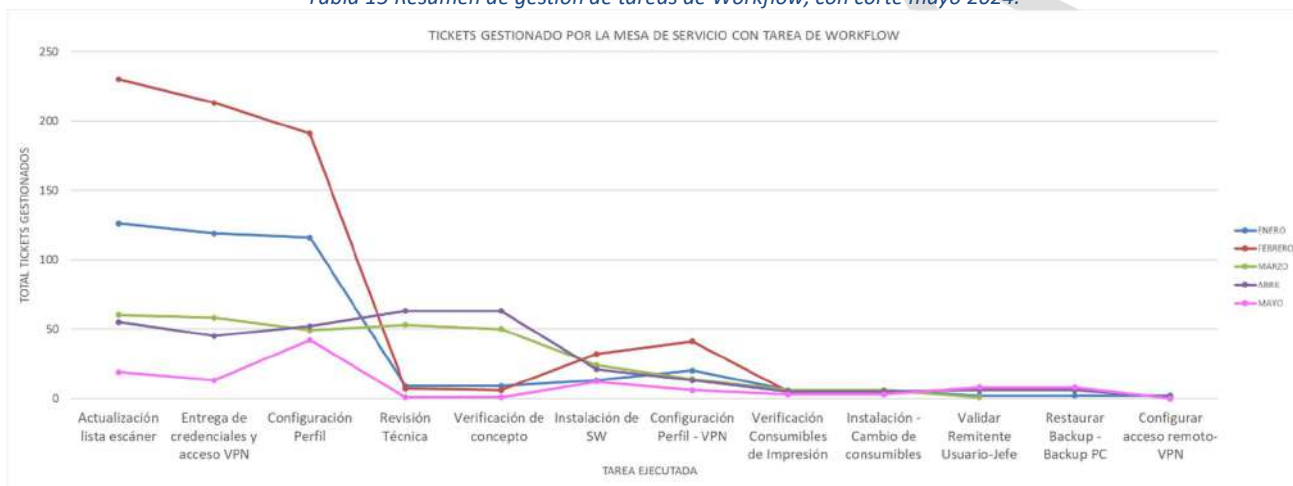


Ilustración 4 Resumen de gestión de tareas de Workflow, con corte mayo 2024.

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 30 de mayo del 2024 se realizó medición y presentación de resultados a la entidad, por parte de Selcomp Ingeniería se sigue realizando un seguimiento y validación diario 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%
ABRIL 2024	1	0	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
MAYO 2024	1	0	<= 2 devoluciones de un mismo reporte	100,00%
TOTAL PROMEDIO	1	0		

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

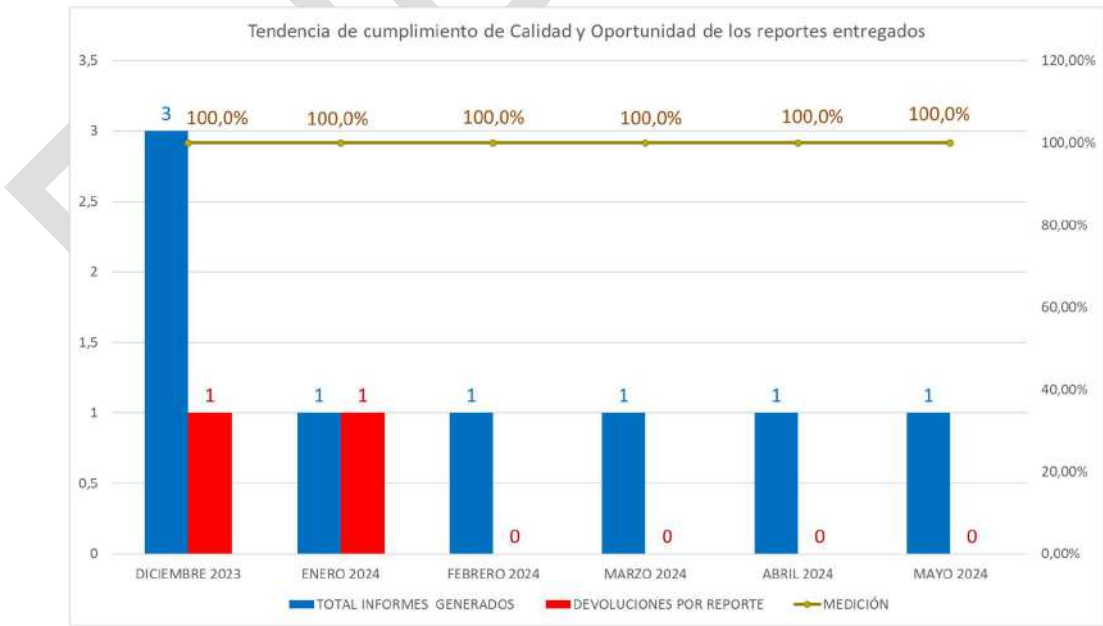


Ilustración 5 Cumplimiento consolidado del ANS de calidad y oportunidad en los reportes entregados con corte de mayo 2024.

2. Rendimiento del perfil contratado

Se registra un total de 9 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: $(9/9) * 100 = 100\%$

PERIODO	TOTAL ACTIVIDADES EJECUTADAS	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	19	19	100%	100%
ENERO 2024	15	15	100%	100%
FEBRERO 2024	23	23	100%	100%
MARZO 2024	18	18	100%	100%
ABRIL 2024	14	14	100%	100%
MAYO 2024	9	9	100%	100%
TOTAL PROMEDIO	16	16		

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

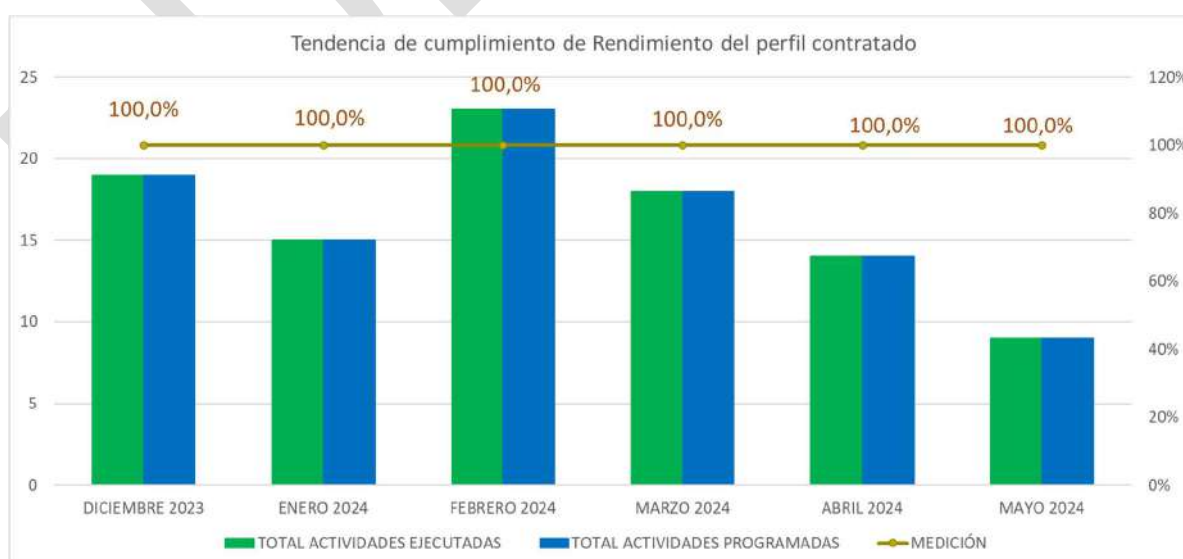


Ilustración 6 Cumplimiento consolidado del ANS de rendimiento del perfil contratado con corte de mayo 2024.

3. Puntualidad del perfil contratado

Se registra un total de 9 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: $(9/9) * 100 = 100\%$

PERIODO	TOTAL ACTIVIDADES EJECUTADAS	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	19	19	100%	100%
ENERO 2024	15	15	100%	100%
FEBRERO 2024	23	23	100%	100%
MARZO 2024	18	18	100%	100%
ABRIL 2024	14	14	100%	100%
MAYO 2024	9	9	100%	100%
TOTAL PROMEDIO	16	16		

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

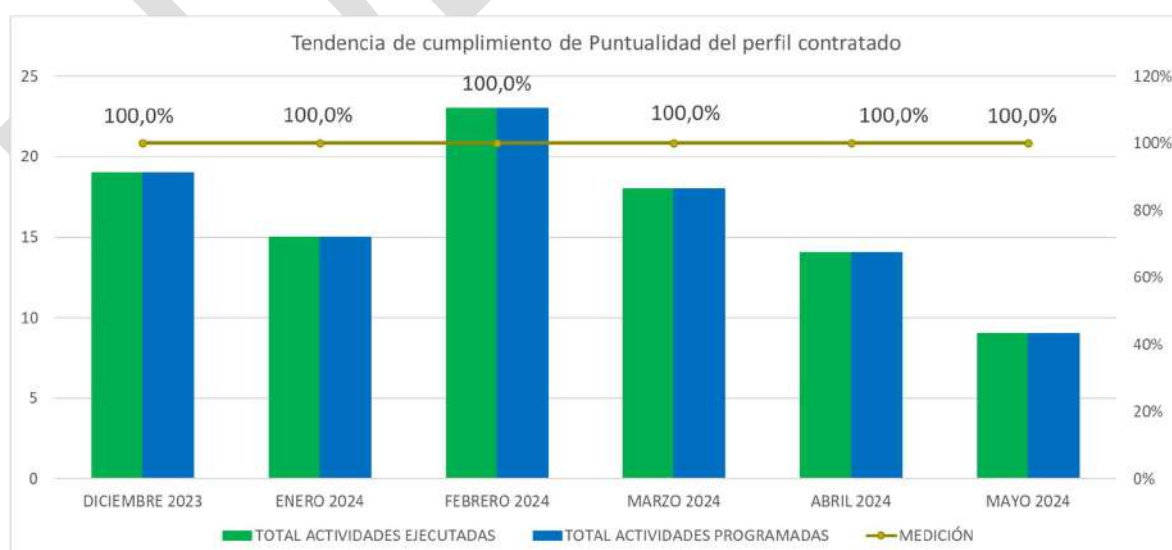


Ilustración 7 Cumplimiento consolidado del ANS de puntualidad del perfil contratado con corte de mayo 2024.

4. Verificación del cumplimiento del perfil exigido

Para el periodo no se registran verificaciones de perfil

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

META: 100%

MEDICIÓN: 100%

PERIODO	VERIFICACIONES DE PERFIL POR PERIODO	INCUMPLIMIENTOS CON EL PERFIL EXIGIDO	META	MEDICIÓN
DICIEMBRE 2023	20	0	100%	100,00%
ENERO 2024	1	0	100%	100,00%
FEBRERO 2024	0	0	100%	100,00%
MARZO 2024	0	0	100%	100,00%
ABRIL 2024	2	0	100%	100,00%
MAYO 2024	0	0	100%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	4	0		

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



Ilustración 8 Cumplimiento consolidado del ANS de verificación del cumplimiento del perfil contratado con corte de mayo 2024.

5. Rotación máxima

Para el periodo de evaluación no se registraron rotaciones de perfil

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

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

MEDICIÓN: 100%

PERIODO	ROTACIONES EN EL MES	OBSERVACIÓN	META DE ROTACIONES CADA 2 MESES	MEDICIÓN
26 AL 31 DICIEMBRE 2023	1		1	100%
1 AL 31 DE ENERO 2024	1		1	100%
1 AL 29 DE FEBRERO 2024	0		1	100%
1 AL 31 DE MARZO 2024	0		1	100%
1 AL 30 DE ABRIL 2024	2	Se solicita excepción de este indicador de acuerdo a la novedad reportada, la entidad no acepta la excepción	1	50%
1 AL 31 DE MAYO 2024	0		1	100%
TOTAL PROMEDIO	1			

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

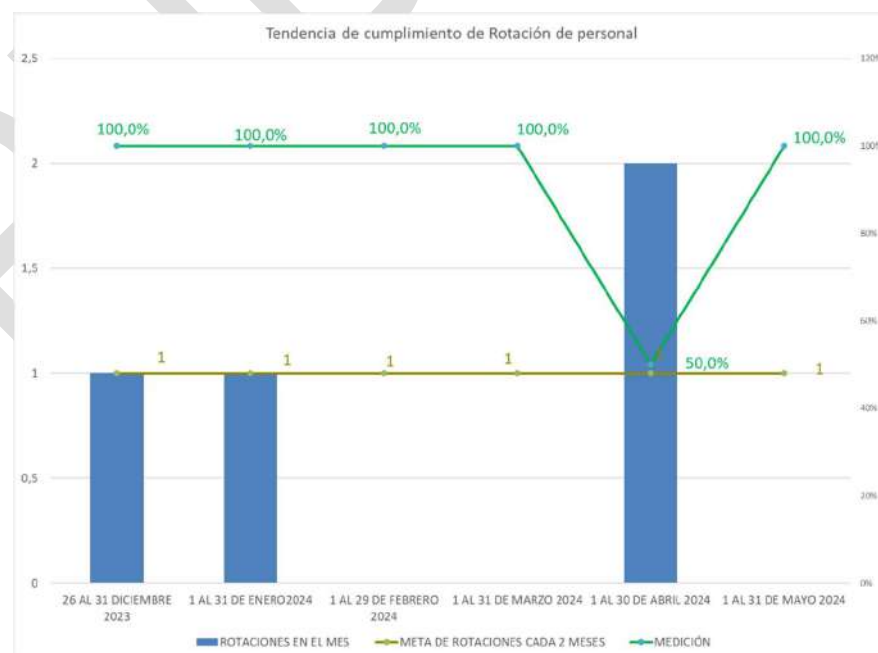


Ilustración 9 Cumplimiento consolidado del ANS de rotación máxima con corte de mayo 2024.

6. Tiempo de asignación de un nuevo perfil

Para el mes de mayo 2024 no se reportan asignaciones de nuevo perfil por rotación

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

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

MEDICIÓN: 100%

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

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



Ilustración 10 Cumplimiento consolidado del ANS de tiempo de asignación de un nuevo perfil con corte de mayo 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%
ABRIL 2024	1	1	100%	100,00%
MAYO 2024	1	1	100%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	1	1		

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

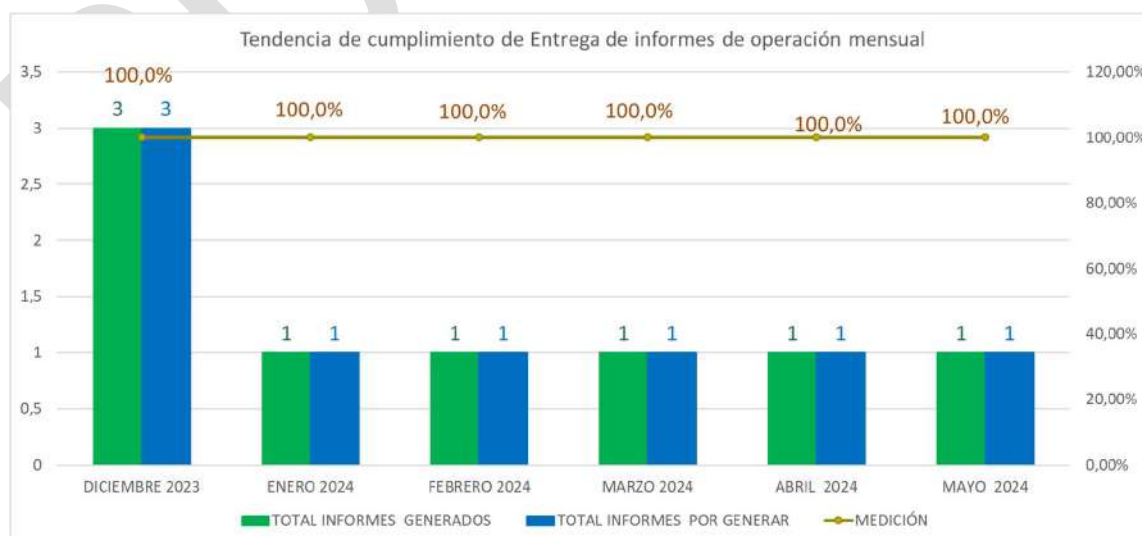


Ilustración 11 Cumplimiento consolidado del ANS de entrega de informes de operación y gestión con corte de mayo 2024

8. Atención canal telefónico y/o línea celular

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

MÉTRICA = (1512/1567)*100=96,49%

META: 80%

Se recibieron un total de 1,567 llamadas para gestión de la mesa de servicio de las cuales:

- Se excluyen 60 llamadas ya que fueron abandonadas por el usuario antes de los 10 segundos.
- Se tienen 1,452 llamadas contestadas en el tiempo máximo de espera de 10 segundos.
- Se tienen 43 llamadas gestionados después de los 10 segundos
- Se tienen 12 llamadas abandonadas por la ocupación de los agentes y líneas de servicios

De las 1,301 llamadas totales registradas en sistema:

- Se tienen 12 llamadas abandonadas que corresponde al 0,77%, esto a causa de que en algunos momentos la demanda superó la capacidad operativa de la mesa de servicio
- Se tienen 43 llamadas contestadas con un tiempo de espera superior a los 10 segundos que representa el 2,74%

Para el periodo en revisión se evidencian franjas horarias para las que el número de agentes de mesa actual (6 agentes) no es suficiente para cubrir la demanda operativa al 100%; sin bien el indicador global de cumplimiento se mantuvo por encima del 96%, los 6 recursos existentes se distribuyen en horario 7am a 7pm por lo cual no todos están presentes en la operación todo el tiempo.

DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN LOS TIEMPOS (HASTA 10 SEGUNDOS)	1452	92,66%
LLAMADAS CONTESTADAS DESPUÉS DE LOS 10 SEGUNDOS	43	2,74%
LLAMADAS ABANDONADAS	12	0,77%
LLAMADAS DESCARTADAS POR ABANDONO DEL SOLICITANTE ANTES DE 10 SEGUNDOS	60	3,83%
TOTAL	1567	100,00%
TOTAL LLAMADAS CONTESTADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS CONTESTADAS EN 5 SEGUNDOS	1257	80,22%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 10 SEGUNDOS	195	12,44%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 30 SEGUNDOS	23	1,47%
LLAMADAS CONTESTADAS EN 60 SEGUNDOS	11	0,70%
LLAMADAS CONTESTADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	9	0,57%
TOTAL	1495	95,41%
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	60	3,83%
LLAMADAS ABANDONADAS POR EL USUARIO ANTES DE LOS 10 SEGUNDOS	0	0,00%
TOTAL	60	3,83%



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. 6 Mayo 2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

TOTAL LLAMADAS ABANDONADAS		
DETALLE DE LA CONEXIÓN	TOTAL LLAMADAS	% REPRESENTATIVO
LLAMADAS ABANDONADAS EN 30 SEGUNDOS	4	0,26%
LLAMADAS ABANDONADAS EN 60 SEGUNDOS	2	0,13%
LLAMADAS ABANDONADAS EN UN TIEMPO SUPERIOR A 60 SEGUNDOS	6	0,38%
TOTAL	12	0,77%

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

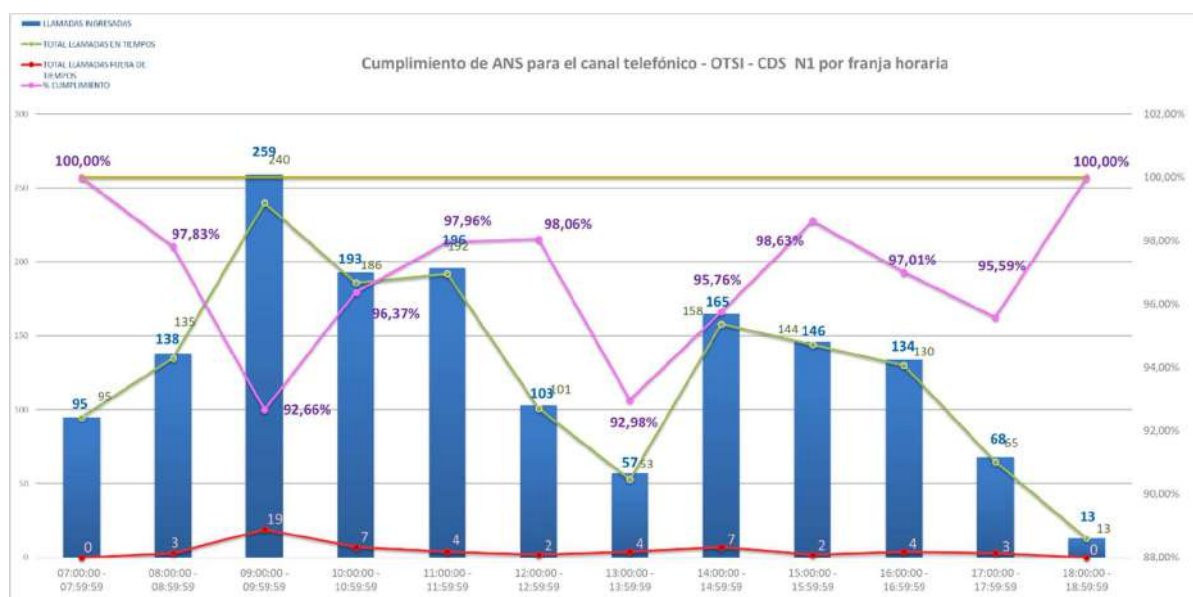


Ilustración 12 ANS para atención de canal telefónico para el mes de mayo 2024.

PERIODO	TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE LOS 10 SEG	TOTAL LLAMADAS DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	1645	1815	80%	90,63%
JULIO 2023	1442	1601	80%	90,07%
AGOSTO 2023	1394	1633	80%	85,36%
SEPTIEMBRE 2023	1417	1559	80%	90,89%
OCTUBRE 2023	1366	1558	80%	87,68%
NOVIEMBRE 2023	1101	1268	80%	86,83%
DICIEMBRE 2023	1237	1493	80%	82,85%
ENERO 2024	1512	1712	80%	88,32%
FEBRERO 2024	1478	1582	80%	93,43%
MARZO 2024	1032	1092	80%	94,51%
ABRIL 2024	1251	1301	80%	96,16%
MAYO 2024	1512	1567	80%	96,49%
TOTAL PROMEDIO	1366	1515		

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



Ilustración 13 ANS para atención de canal telefónico consolidado con corte de mayo 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 10933 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 926 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 10 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 99.25%:

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 = $(926/933) * 100 = 99,25\%$

META: 80%

PERIODO	TOTAL CORREOS GESTIONADOS ANTES DE LOS 10 MIN	TOTAL SOLICITUDES POR CORREO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	1840	1910	80%	96,34%
JULIO 2023	1445	1508	80%	95,82%
AGOSTO 2023	1310	1373	80%	95,41%
SEPTIEMBRE 2023	1440	1523	80%	94,55%
OCTUBRE 2023	1732	1814	80%	95,48%
NOVIEMBRE 2023	1678	1748	80%	96,00%
DICIEMBRE 2023	1474	1569	80%	93,95%
ENERO 2024	1175	1371	80%	85,70%
FEBRERO 2024	1392	1465	80%	95,02%
MARZO 2024	771	794	80%	97,10%
ABRIL 2024	1042	1051	80%	99,14%
MAYO 2024	926	933	80%	99,25%
TOTAL PROMEDIO	1352	1422		

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

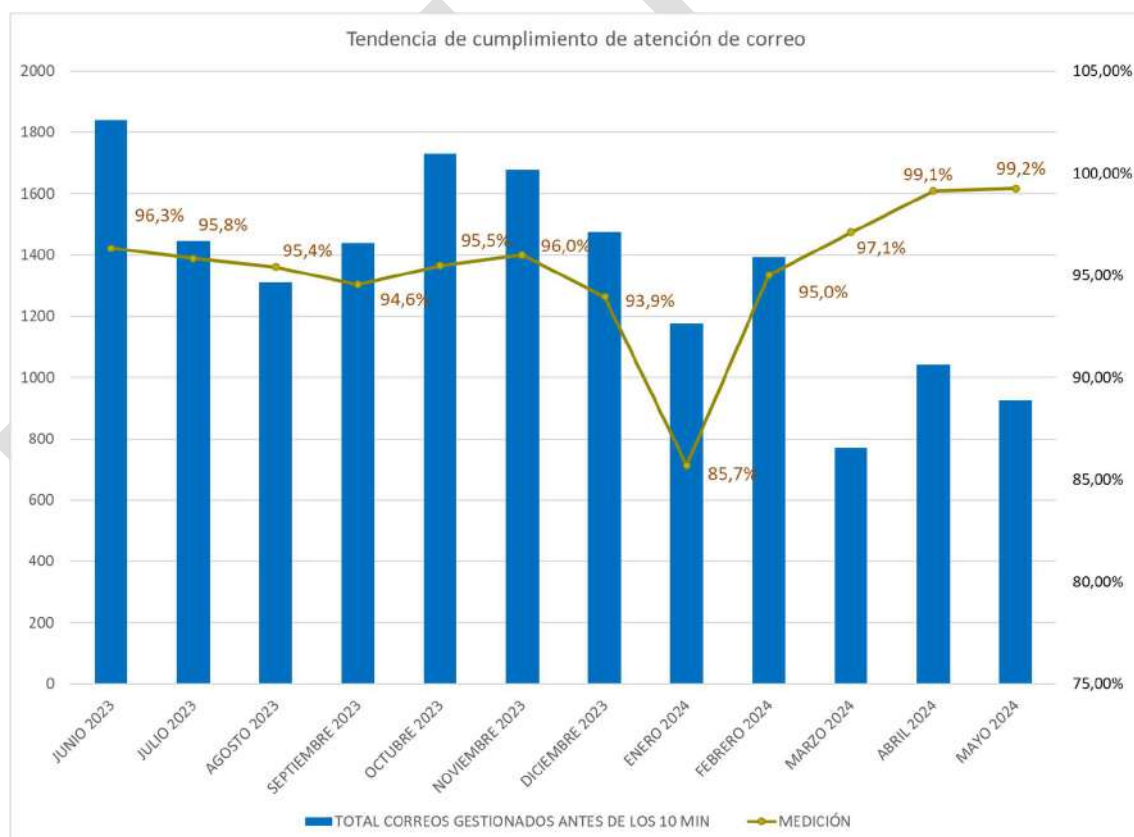


Ilustración 14 ANS consolidado para atención de canal email corte mayo 2024.

b) Atención de canal WEB = 5 minutos

De un total de 137 tickets registrados para atención de N1, se dio respuesta inicial en los tiempos para un total de 137 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en los primeros 5 minutos, se obtuvo un cumplimiento del 100%:

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

MÉTRICA = $(137/137)*100=100\%$

META: 80%

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES	TOTAL SOLICITUDES GESTIONADOS ANTES DE 5 MIN	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	63	75	80%	84,00%
JULIO 2023	60	73	80%	82,19%
AGOSTO 2023	63	72	80%	87,50%
SEPTIEMBRE 2023	69	76	80%	90,79%
OCTUBRE 2023	95	111	80%	85,59%
NOVIEMBRE 2023	59	66	80%	89,39%
DICIEMBRE 2023	28	31	80%	90,32%
ENERO 2024	35	171	80%	20,47%
FEBRERO 2024	164	174	80%	94,25%
MARZO 2024	150	151	80%	99,34%
ABRIL 2024	117	117	80%	100,00%
MAYO 2024	137	137	80%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	87	105		

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

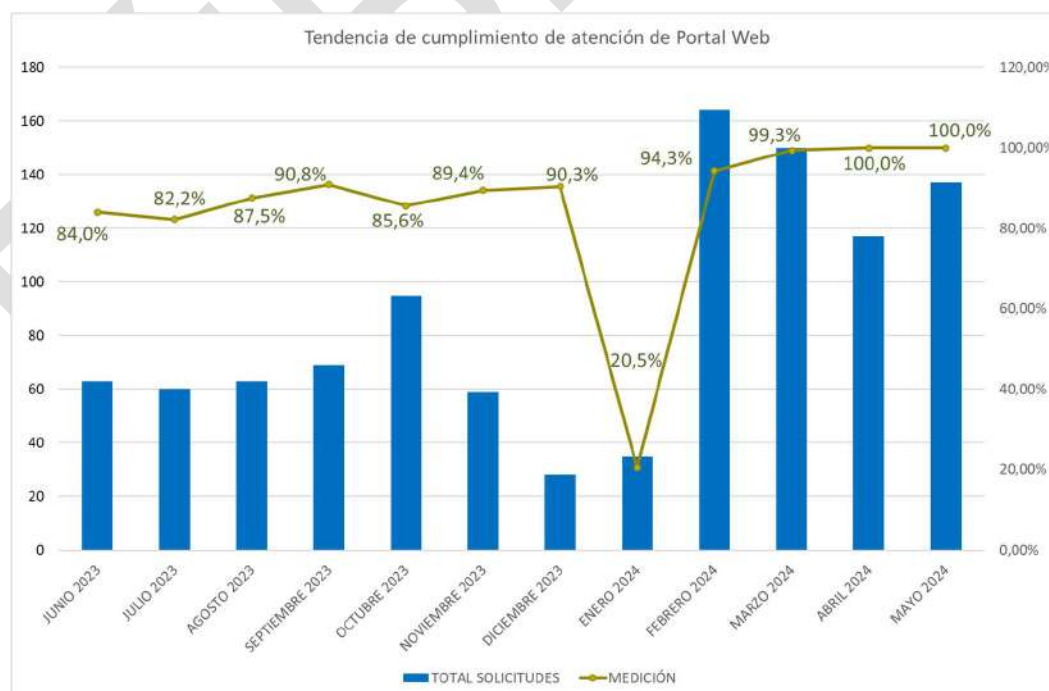


Ilustración 15 ANS para atención de canal WEB para el mes de mayo 2024.

c) Atención de canal CHAT Teams = 1 minuto

De un total de 548 tickets registrados para atención de N1 se dio respuesta inicial en los tiempos establecidos para un total de 538 casos, esto considerando que la atención debe realizarse en el primer minuto, se obtuvo un cumplimiento del 99.18%:

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

MÉTRICA = (538/548)*100=98.18%

META: 80%

PERIODO	TOTAL CHATS	TOTAL CHATS GESTIONADOS ANTES DE 1 MIN	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	428	521	80%	82,15%
JULIO 2023	443	470	80%	94,26%
AGOSTO 2023	518	573	80%	90,40%
SEPTIEMBRE 2023	617	668	80%	92,37%
OCTUBRE 2023	603	615	80%	98,05%
NOVIEMBRE 2023	512	551	80%	92,92%
DICIEMBRE 2023	310	334	80%	92,81%
ENERO 2024	689	694	80%	99,28%
FEBRERO 2024	772	791	80%	97,60%
MARZO 2024	485	496	80%	97,78%
ABRIL 2024	669	674	80%	99,26%
MAYO 2024	538	548	80%	98,18%
TOTAL PROMEDIO	549	578		

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

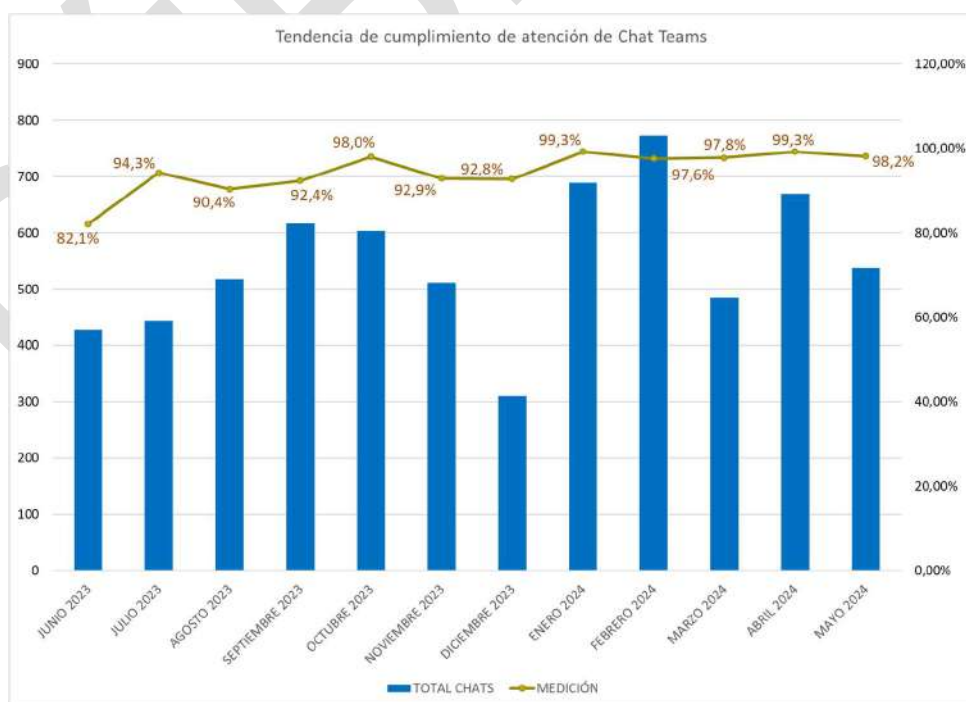


Ilustración 16 ANS para atención de canal CHAT- TEAMS para el mes de mayo 2024.

d) Atención de canal CHATBOT = 5 minutos

No se registran solicitudes vía chatbot para el periodo en revisión

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

MÉTRICA = 100%

META: 80%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES	TOTAL SOLICITUDES GESTIONADOS ANTES DE 5 MIN	META	MEDICIÓN
ENERO 2024	2	6	80%	33,33%
FEBRERO 2024	10	12	80%	83,33%
MARZO 2024	7	7	80%	100,00%
ABRIL 2024	0	0	80%	100,00%
MAYO 2024	0	0	80%	100,00%
TOTAL PROMEDIO	4	5		

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

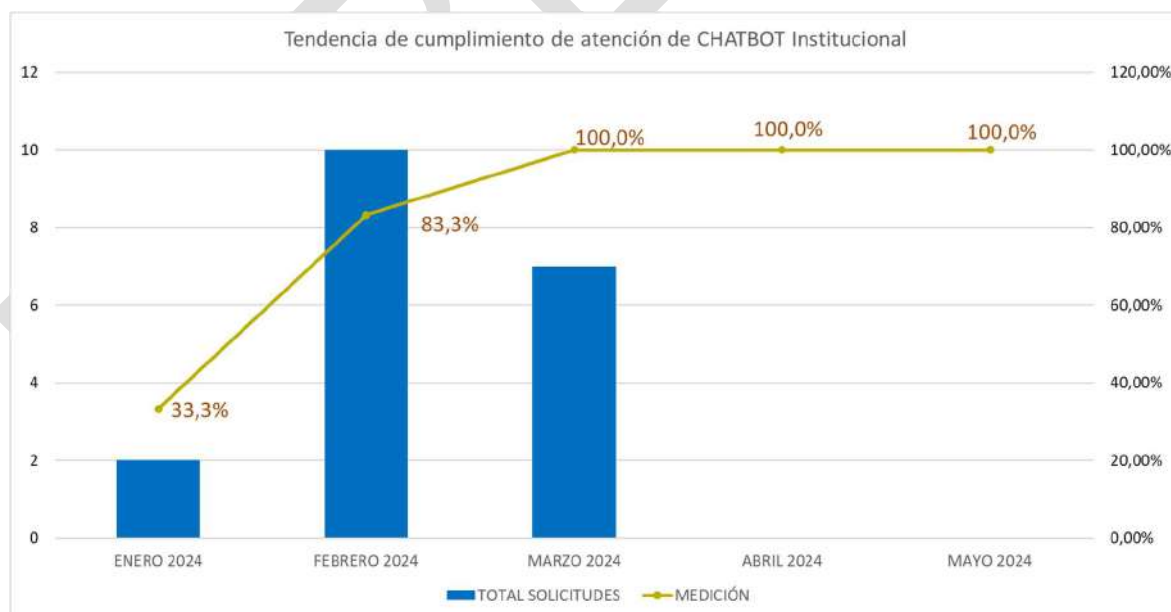


Ilustración 17 ANS para atención de canal CHATBOT para el mes de mayo 2024.

10. Resolución de tickets Nivel 1

De un total de 3.039 tickets registrados para atención de N1 se dio solución a 3.028, se obtuvo un cumplimiento del 99.64%:

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

MÉTRICA = $(3028/3039)*100=99,64\%$

META: 80%.

PERIODO	TOTAL TICKETS SOLUCIONADOS EN EL ANS	TOTAL TICKETS	META	MEDICIÓN
JULIO 2023	3200	3240	80%	98,77%
AGOSTO 2023	3013	3102	80%	97,13%
SEPTIEMBRE 2023	3366	3412	80%	98,65%
OCTUBRE 2023	3450	3482	80%	99,08%
NOVIEMBRE 2023	3382	3414	80%	99,06%
DICIEMBRE 2023	2680	2697	80%	99,37%
ENERO 2024	4287	4304	80%	99,61%
FEBRERO 2024	4249	4266	80%	99,60%
MARZO 2024	2617	2628	80%	99,58%
ABRIL 2024	3189	3205	80%	99,50%
MAYO 2024	3028	3039	80%	99,64%
TOTAL PROMEDIO	3315	3344		

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

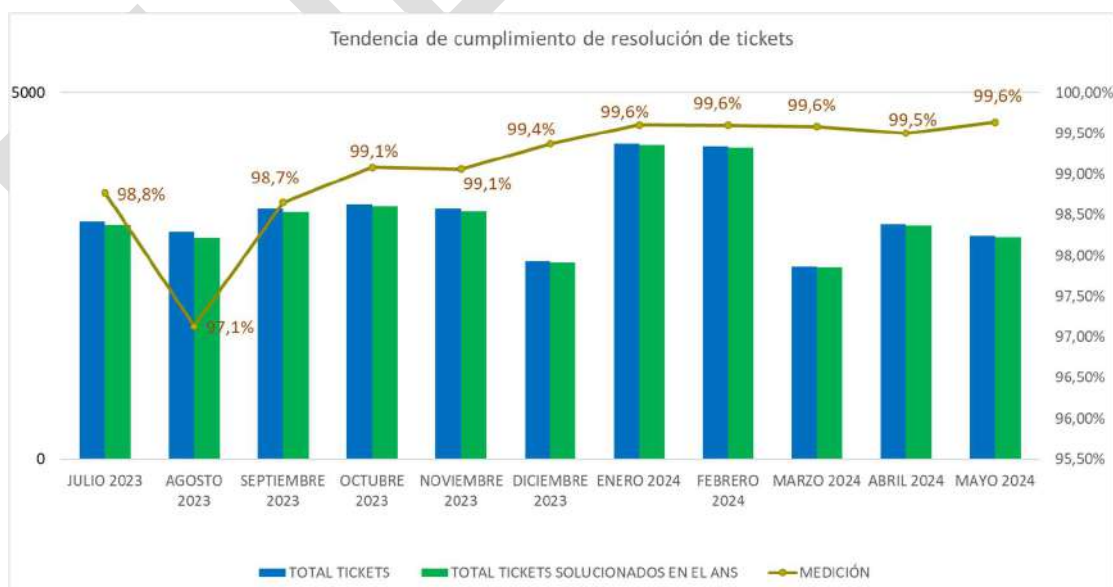


Ilustración 18 ANS para resolución de tickets para el mes de mayo 2024.

11. Cierre de Tickets

De un total de 2746 casos gestionados con prioridad normal se dio cierre 3 días después de pasar al estado resuelto a 2743 tickets, no se incluyen para la medición los últimos 3 días del mes, puesto que este cambio de estado solucionado >>> cerrado lo genera automáticamente la herramienta de gestión:

MÉTRICA: (Número de tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo (hasta 3 días antes de la finalización del periodo/ número de tickets resueltos (hasta 3 días antes de la finalización del periodo)) *100

MÉTRICA = $(2743/2746) * 100 = 99,89\%$

META: 70%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES CON CIERRE EN EL ANS	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	2917	3044	80%	95,83%
JULIO 2023	2993	3240	80%	92,38%
AGOSTO 2023	2860	3102	80%	92,20%
SEPTIEMBRE 2023	3198	3351	80%	95,43%
OCTUBRE 2023	3189	3448	80%	92,49%
NOVIEMBRE 2023	3232	3394	80%	95,23%
DICIEMBRE 2023	2584	2697	80%	95,81%
ENERO 2024	3818	3828	80%	99,74%
FEBRERO 2024	3536	3560	80%	99,33%
MARZO 2024	2538	2544	80%	99,76%
ABRIL 2024	2861	2863	80%	99,93%
MAYO 2024	2743	2746	80%	99,89%
TOTAL PROMEDIO	3039	3151		

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

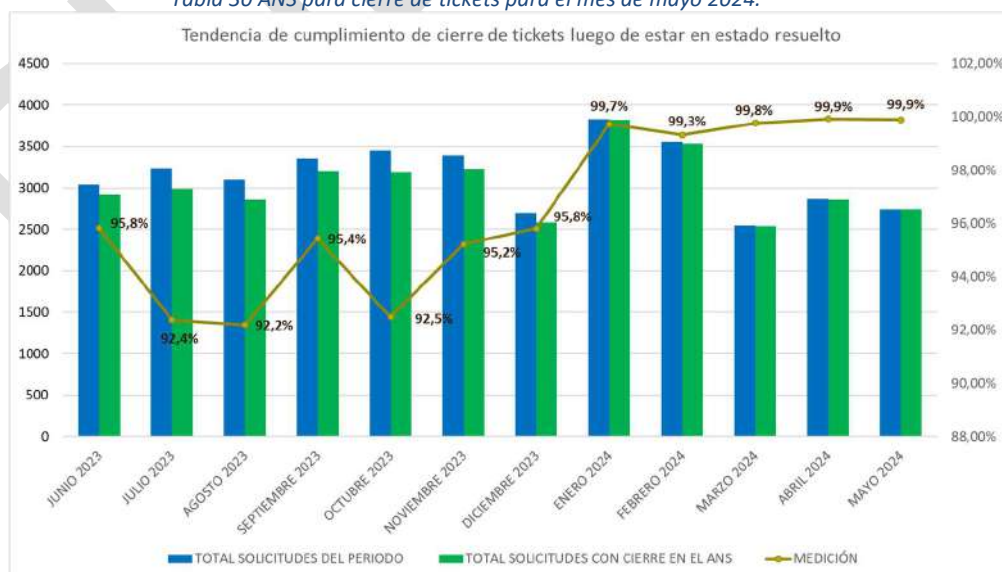


Ilustración 19 ANS para cierre de tickets para el mes de mayo 2024.

12. Escalamiento de tickets

De un total de 1.758 tickets registrados para atención de N1 se escalaron correctamente un total de 1.752, se obtuvo un cumplimiento del 99.66%:

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

MÉTRICA = (1752/1758) *100=99,66%

META: 80%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES ESCALADAS CORRECTAMENTE	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JUNIO 2023	133	137	80%	97,08%
JULIO 2023	186	190	80%	97,89%
AGOSTO 2023	731	731	80%	100,00%
SEPTIEMBRE 2023	928	936	80%	99,15%
OCTUBRE 2023	1046	1063	80%	98,40%
NOVIEMBRE 2023	1013	1023	80%	99,02%
DICIEMBRE 2023	553	555	80%	99,64%
ENERO 2024	4281	4304	80%	99,47%
FEBRERO 2024	3106	3162	80%	98,23%
MARZO 2024	1705	1718	80%	99,24%
ABRIL 2024	2001	2012	80%	99,45%
MAYO 2024	1752	1758	80%	99,66%
TOTAL PROMEDIO	1453	1466		

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

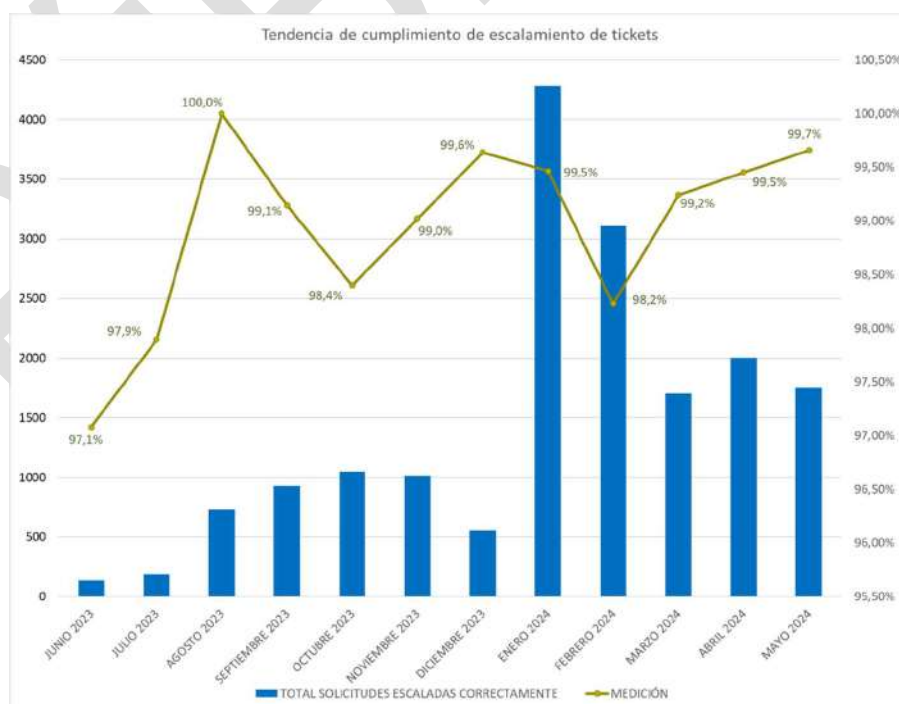


Ilustración 20 ANS para escalamiento de tickets para el mes de mayo 2024.

13. Resolución de tickets usuarios VIP

De un total de 196 casos gestionados con prioridad VIP se solucionaron en el tiempo máximo de 4 horas 194 tickets, se obtuvo un cumplimiento del 98.98%:

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 = $(194/196)*100=98.98\%$

META: 90%.

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES CON CIERRE EN EL AÑO	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
JULIO 2023	171	179	90%	95,53%
AGOSTO 2023	204	221	90%	92,31%
SEPTIEMBRE 2023	191	204	90%	93,63%
OCTUBRE 2023	193	202	90%	95,54%
NOVIEMBRE 2023	199	211	90%	94,31%
DICIEMBRE 2023	144	154	90%	93,51%
ENERO 2024	461	476	90%	96,85%
FEBRERO 2024	333	339	90%	98,23%
MARZO 2024	210	216	90%	97,22%
ABRIL 2024	223	230	90%	96,96%
MAYO 2024	194	196	90%	98,98%
TOTAL PROMEDIO	229	239		

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

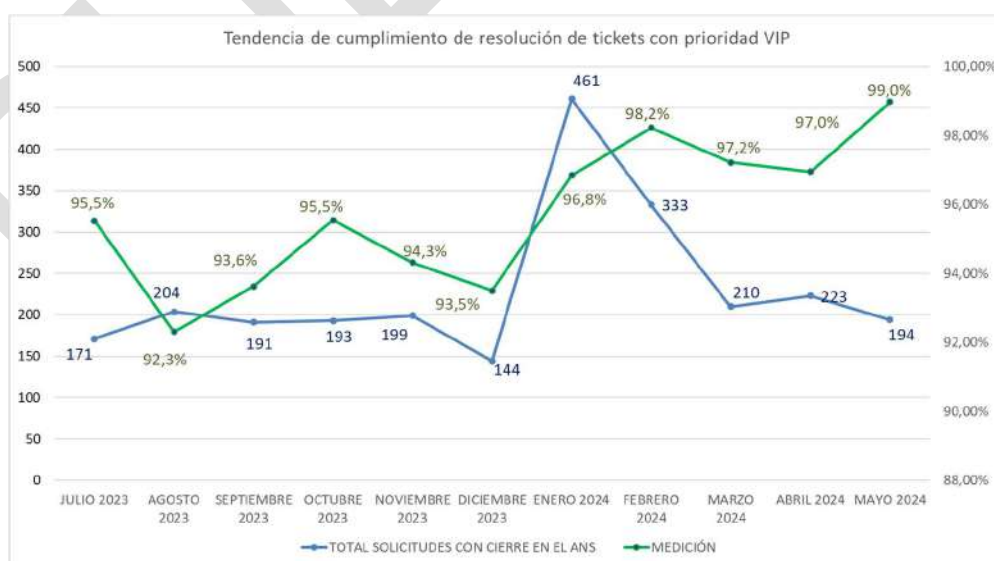


Ilustración 21 ANS para resolución de tickets con prioridad VIP para el mes de mayo 2024.

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 mayo del 2024 se obtuvo un buen comportamiento en la percepción del servicio hacia el usuario, considerando: 99.01% de satisfacción para el tiempo de respuesta, 97.54% de satisfacción para la calidad de la solución y 99.51% para el trato en la atención del servicio,

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

META: 80%.

PERIODO	¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?	¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?	¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?	TOTAL ENCUESTAS RECIBIDAS
ENERO 2024	97,01%	95,52%	97,01%	134
FEBRERO 2024	95,42%	94,58%	96,25%	240
MARZO 2024	97,39%	98,26%	98,26%	115
ABRIL 2024	99,51%	99,51%	100,00%	206
MAYO 2024	99,01%	97,54%	99,51%	203
TOTAL PROMEDIO	97,33%	96,97%	97,88%	180

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

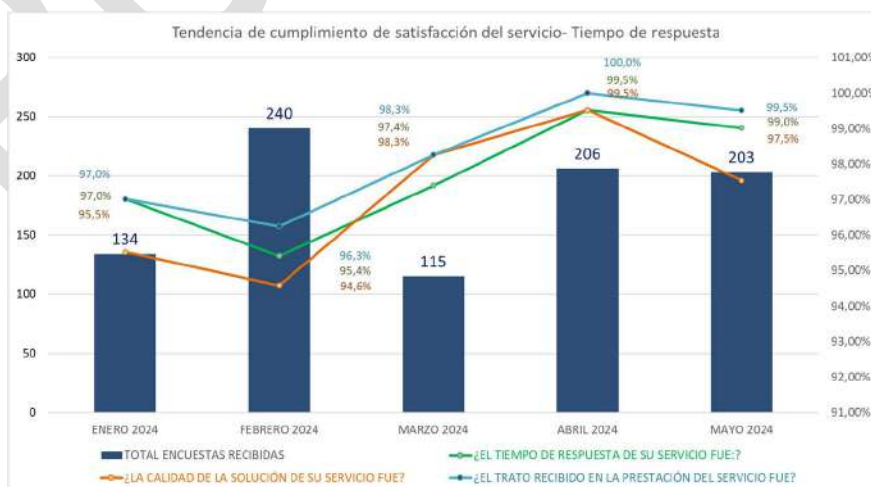


Ilustración 22 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de mayo 2024.

¿EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SERVICIO FUE:?				
Se registra un total de 203 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 193 y mala calificación a 10, luego de revisado se encuentra que 8 encuestas con calificación negativa deben ser descartadas puesto que son solicitudes que no competen ni están en los tiempos del ans de la mesa de servicio				
Métrica=(201)/203)*100=99,01%				
CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	163	163	80,30%	
BUENO	30	38	18,72%	
REGULAR	4	2	0,99%	2
MALO	6	0	0,00%	6
TOTAL PROMEDIO	203	203	99,01%	8

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

¿LA CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE SU SERVICIO FUE?				
Se registra un total de 203 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 192 y mala calificación a 11, luego de revisado se encuentra que 6 encuestas con calificación negativa deben ser descartadas puesto que son solicitudes que no competen ni están en los tiempos del ans de la mesa de servicio				
Métrica=(198)/203)*100=97,54%				
CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	179	179	88,18%	
BUENO	13	19	9,36%	
REGULAR	5	2	0,99%	3
MALO	6	3	1,48%	3
TOTAL PROMEDIO	203	203	97,54%	6

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

¿EL TRATO RECIBIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUE?				
Se registra un total de 206 encuestas , de las cuales se dio buena calificación a 197 y mala calificación a 6, luego de revisado se encuentra que 5 encuestas con calificación negativa deben ser descartadas puesto que son solicitudes que no competen ni están en los tiempos del ans de la mesa de servicio				
Métrica=(197)/203)*100=99,51%				
CALIFICACIÓN	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS LUEGO DE REVISIÓN	MEDICIÓN	TOTAL EXCEPCIÓN
EXCELENTE	187	187	92,12%	
BUENO	10	15	7,39%	
REGULAR	3	0	0,00%	3
MALO	3	1	0,49%	2
TOTAL PROMEDIO	203	203	99,51%	5

Tabla 36 ANS de calidad en la gestión de tickets para el mes de mayo 2024- trato en la atención del servicio

Se evidencian para el periodo algunas encuestas que no son aplicables a la gestión de la mesa de servicio y que fueron excepcionadas para la medición del indicador como, por ejemplo:

- Solicitudes de tipo administrativo fuera del alcance de la mesa de servicios
- Solicitudes de tipo técnico, pero de una mesa de ayuda de un sistema de información diferente al CDS, como: SISPT, SISBEN, ORFEO, SISGESTION.

15. Calidad en la gestión de garantías

De un total de 22 tickets gestionados durante el periodo para procesos de garantías se escalaron correctamente de acuerdo con el procedimiento un total de 22 casos, fueron solucionados por el proveedor 8 y están pendientes 14 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 = $(22/22) * 100 = 100\%$

META: 90%.

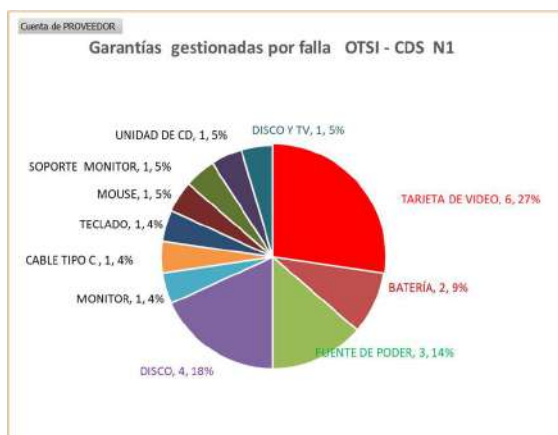


Ilustración 23 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de mayo 2024.

PERIODO	TOTAL CASOS GESTIONADOS PARA GARANTÍA	CALIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS	GARANTÍAS PENDIENTES DEL PROVEEDOR	INDICADOR
ENERO 2024	12	11	7	91,67%
FEBRERO 2024	25	25	13	100,00%
MARZO 2024	14	14	7	100,00%
ABRIL 2024	14	14	5	100,00%
MAYO 2024	22	22	14	100,00%
TOTAL PROMEDIO	17			

Tabla 37 Tickets escalados para gestión de garantías de la OTSI

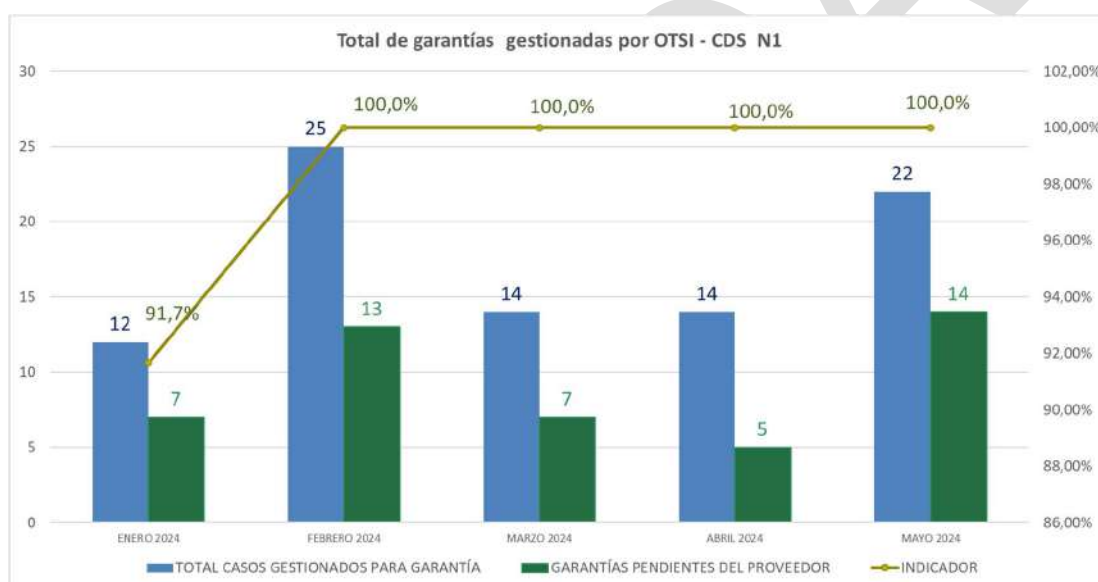


Ilustración 24 ANS de calidad en la gestión de garantías para el mes de mayo 2024.

16. Tickets reabiertos

De un total de 3.039 cerrados por N1 se dio reapertura a 4 tickets por error de los agentes de servicio, más no por insatisfacción de los usuarios, se obtuvo un cumplimiento del 99.87%, basados en este comportamiento se escaló y aprobó por la entidad la solicitud para retirar los permisos de reapertura para el personal técnico de la mesa.

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 = $((3039-4) / 3039) * 100 = 99,87\%$

META: 95%.

PERIODO	TOTAL CASOS REABIERTOS DURANTE EL PERIODO	TOTAL SOLICITUDES DEL PERIODO	META	MEDICIÓN
NOVIEMBRE 2023	4	3394	95%	99,88%
DICIEMBRE 2023	1	2697	95%	99,96%
ENERO 2024	2	3828	95%	99,95%
FEBRERO 2024	2	3700	95%	99,95%
MARZO 2024	1	2628	95%	99,96%
ABRIL 2024	4	3189	95%	99,87%
MAYO 2024	4	3039	95%	99,87%
TOTAL PROMEDIO	3	3211		

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

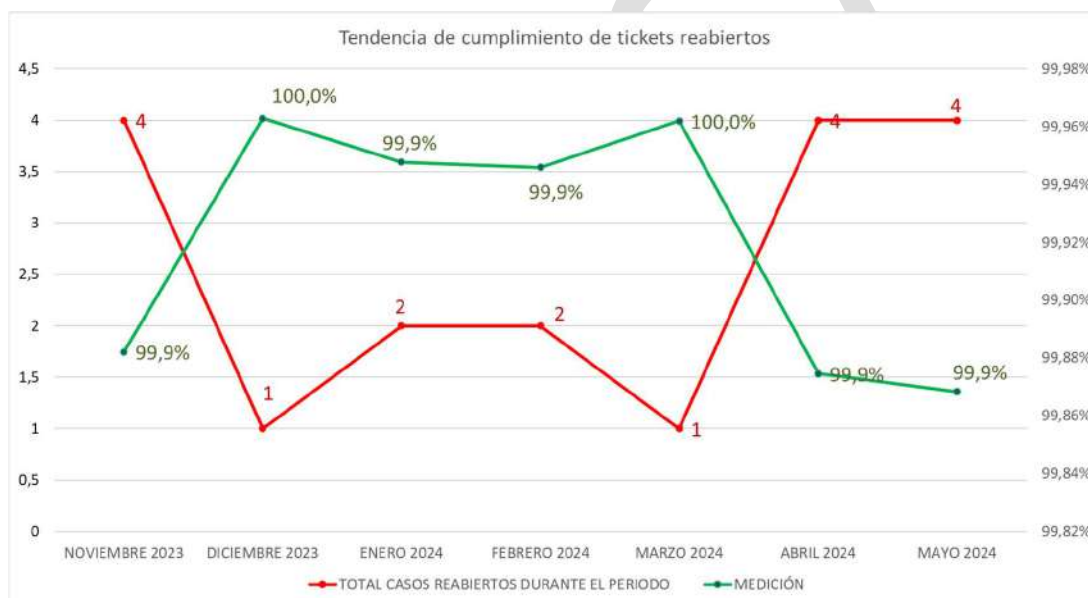


Ilustración 25 Cumplimiento de ANS para tickets reabiertos en el mes de mayo 2024

TICKET	FECHA DE REGISTRO	ANALISTA	OBSERVACIONES
219317	8/05/2024	Puentes Ortiz William Harvey	Reabierto por error del agente de soporte
219458	9/05/2024	Hernandez Baquero Hugo Alexander	Reabierto por error del agente de soporte
220075	10/05/2024	Daza Pinilla Janeth	Reabierto por error del agente de soporte
223751	30/05/2024	Puentes Ortiz William Harvey	Reabierto por error del agente de soporte
TOTAL	4		

Tabla 39 Relación de tickets reabiertos para el mes de mayo 2024

17. Documentación ticket resuelto

Se evaluó la gestión documental de acuerdo con el formato y parámetros aprobado por la entidad

MÉTRICA: Consiste en mantener el software de gestión de Mesa de Servicios de Ti documentado, actualizado, con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario, con base a un muestreo de 160 tickets y de acuerdo con los parámetros de calidad acordados con la entidad. Base de conocimiento actualizada al día.

MÉTRICA = $(167/173) * 100 = 96.53\%$

META: 95%.

PERIODO	TOTAL TICKETS CON CUMPLIMIENTO	TOTAL TICKETS CON EVALUADOS	META	MEDICIÓN
ENERO 2024	N/A	N/A	95%	EN ANÁLISIS Y DISEÑO
FEBRERO 2024	N/A	N/A	95%	EN ANÁLISIS Y DISEÑO
MARZO 2024	N/A	N/A	95%	SE PRESENTA MODELO A LA ENTIDAD Y ES APROBADO
ABRIL 2024	154	160	95%	96,25%
MAYO 2024	167	173	95%	96,53%
TOTAL PROMEDIO	161	167		

Tabla 40 ANS de documentación de tickets para el mes de mayo 2024

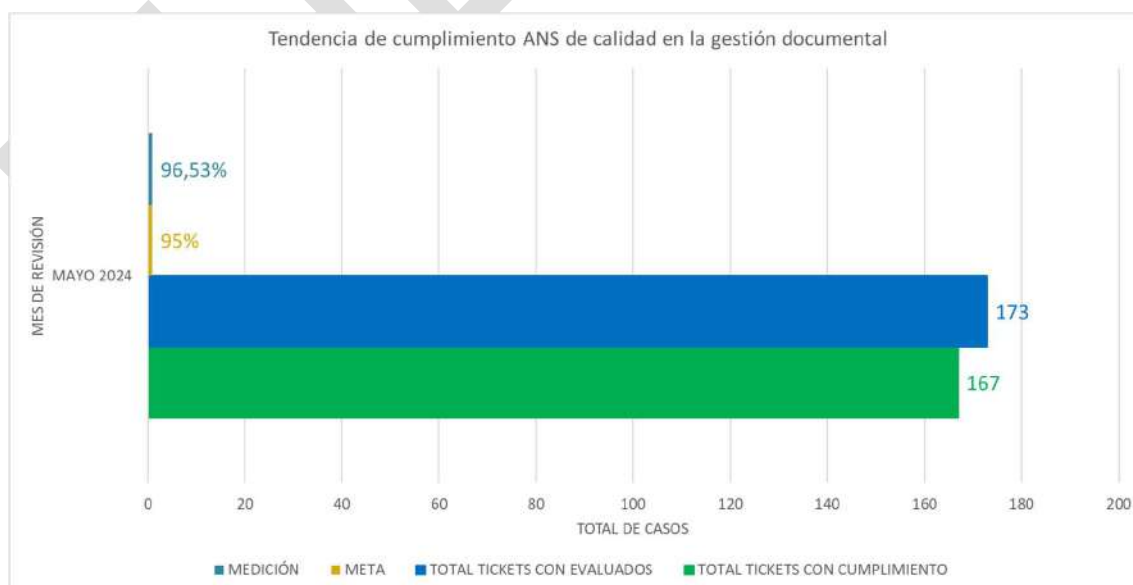


Ilustración 26 Cumplimiento de ANS de documentación de tickets para el mes de mayo 2024

E. INVENTARIO OTSI

Se registra en el inventario de la plataforma ITCA un total de 2,315 dispositivos aumentando la cifra en 37 máquinas respecto al corte de abril 2024 (2.278 unidades) y evidenciando que el mayor número de equipos en inventario son de tipo Desktop con el 44,06%.

Se han gestionado con la OTSI varias revisiones de equipos con concepto técnico para baja por estar no operativos o tecnológicamente obsoletos:

UBICACIÓN DEL DISPOSITIVO	SERVIDOR VIRTUAL	SERVIDOR FÍSICO	DESKTOP	LAPTOP	WORKSTATION	EQUIPOS TOTALES	% REPRESENTATIVO POR USO
SERVIDOR VIRTUAL	473					473	20,43%
SERVIDOR FÍSICO		30				30	1,30%
EQUIPOS DNP			1001	627	75	1703	73,56%
EQUIPOS PNUD			1	75	2	78	3,37%
EQUIPOS OPERADOR CDS			18	2		20	0,86%
EQUIPOS OPERADOR INFRAESTRUCTURA				11		11	0,48%
TOTAL	473	30	1020	715	77	2315	100%
% REPRESENTATIVO POR TIPO DE DISPOSITIVO	20,43%	1,30%	44,06%	30,89%	3,33%		

Tabla 41 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de mayo 2024

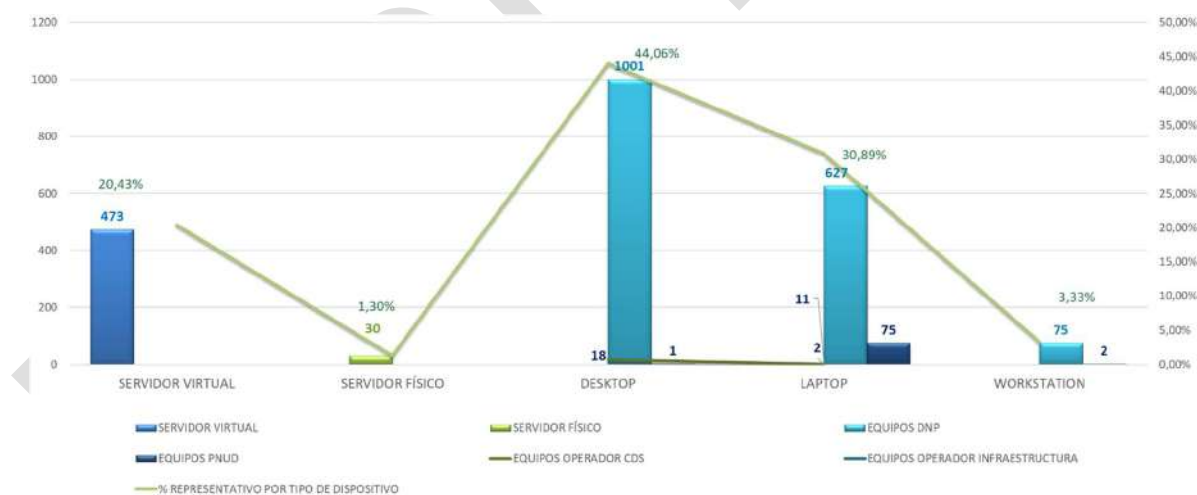


Ilustración 27 Estado en cantidades del inventario de equipos de la entidad para el mes de mayo 2024.

Para el periodo en revisión se continúa ejecutando el servicio masivo de actualización y verificación de máquinas que no reportan en las consolas de CA, y TRELLIX o que cuentan con sistema operativo actualizado, con el siguiente estatus y fecha de finalización proyectada para el 7 de junio 2024:

- Se actualizaron un total de 345 dispositivos, equivalente al 56,1%

- 17 equipos no se intervinieron por disponibilidad de los usuarios a cargo del dispositivo, equivalente al 2,76%
- Un total de 48 equipos están en proceso de baja, equivalente al 7,8%
- Un total de 141 equipos están guardados en bodega, equivalente al 22,93%
- No fue posible ubicar 64 dispositivos, equivalentes al 10,41%, los cuales son reportados a la OTSI

ESTATUS GENERAL DE LA ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZADO	SIN DISPONIBILIDAD	SIN UBICACIÓN	BAJA	BODEGA	PENDIENTES	TOTAL
MARZO -SEMANA 1	59	5				0	64
MARZO -SEMANA 2	35		3	7	7	0	52
MARZO -SEMANA 3	25				2	0	27
MARZO -SEMANA 4	35	3	11	1	25	0	75
ABRIL-SEMANA 5	33		4			0	37
ABRIL-SEMANA 6	24			4	8	0	36
ABRIL-SEMANA 7	25	5			19	0	49
ABRIL-SEMANA 8	18		9	3	17	0	47
MAYO-SEMANA 9	20	4	3	2	9	0	38
MAYO-SEMANA 10	24		5	7	19	0	55
MAYO-SEMANA 11	18		11	8	7	0	44
MAYO-SEMANA 12	19		4	16	6	0	45
MAYO-SEMANA 13	10		14		22	0	46
JUNIO - CONSOLIDACIÓN Y ESTATUS FINAL							0
	345	17	64	48	141	0	615
	56,10%	2,76%	10,41%	7,80%	22,93%	0,00%	100,00%

Ilustración 28 Distribución de equipos por estado y semana para la actividad masiva de verificación de inventario.

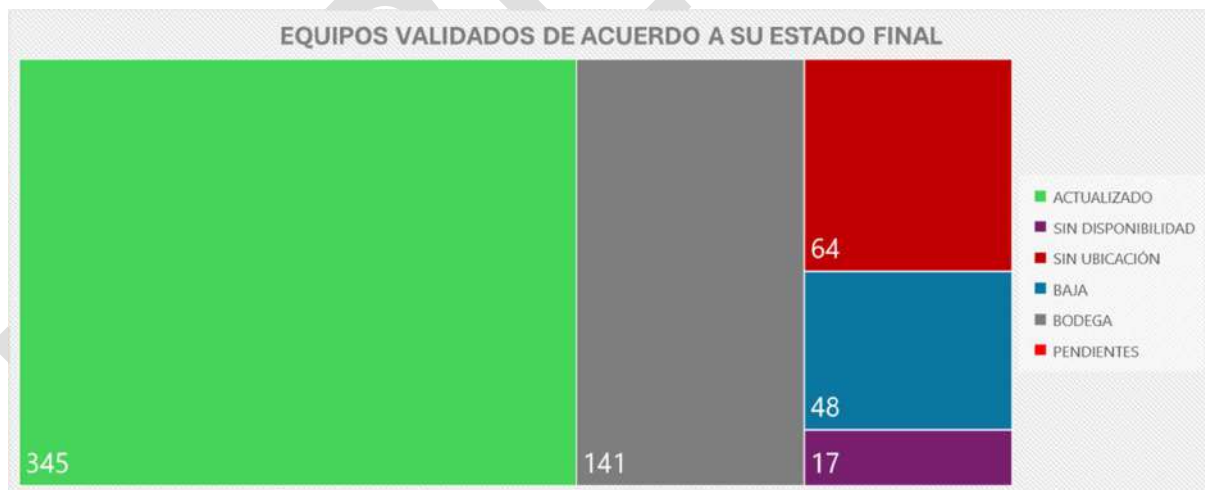


Ilustración 29 Distribución de equipos por estado para la actividad masiva de verificación de inventario.

F. BASE DEL CONOCIMIENTO

Para el corte en revisión se adelantó la generación y actualización de los manuales operativos del sistema de impresión y escáner, para luego ser llevados a revisión, incluyendo:

- Borrado de cola de impresión
- Configuración Escáner en Digitalizador Orfeo San
- Configurar Apagado y Encendido Multifuncionales Ricoh MP. 4055
- Configurar Lista de Contactos Multifuncionales Ricoh MP. 4055
- Escanear Documentos Multifuncionales Ricoh 2023
- Instalación Digitalizador Orfeo San
- Manual de Configuración Impresión por Código
- Manual de Configuración Impresión ZEBRA

G. SERVICIOS MASIVOS

Durante el mes de mayo 2024 se continuó con la revisión de dispositivos para actualización de sistema operativo y reporte en las herramientas de C.A y agente antivirus Trellix, reportando:

- Fecha de finalización proyectada para el 7 de junio 2024
- Se actualizaron un total de 345 dispositivos, equivalente al 56,1%
- 17 equipos no se intervinieron por disponibilidad de los usuarios a cargo del dispositivo, equivalente al 2,76%
- Un total de 48 equipos están en proceso de baja, equivalente al 7,8%
- Un total de 141 equipos están guardados en bodega, equivalente al 22,93%
- No fue posible ubicar 64 dispositivos, equivalentes al 10,41%, los cuales son reportados a la OTSI

H. APOYOS ESPECIALES

Para el mes en revisión no se brindó apoyo especial jornadas de reuniones programadas por la Dirección General.

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:

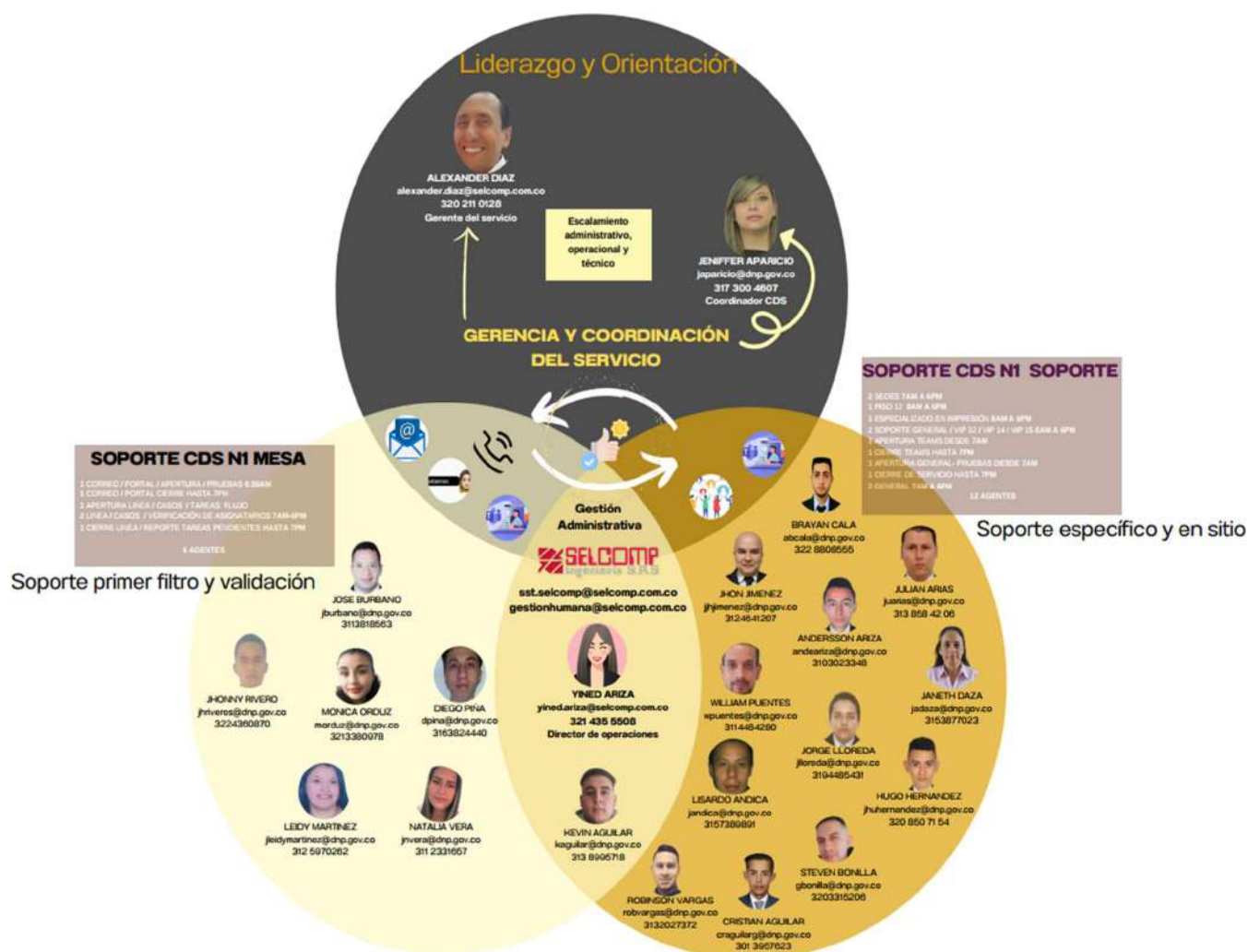


Ilustración 30 Personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte mayo 2024

2. Novedades del periodo

Para el periodo del 1 al 31 de mayo del 2024 se presentaron 2 novedades 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
Diego Andres Piña Zabala	Agente de Mesa	Incapacidad	20-may	22-may	3	No se contó con agente de remplazo
Diego Andres Piña Zabala	Agente de Mesa	Permiso no remunerado 2024 por enfermedad sin incapacidad	27-may	27-may	1	No se contó con agente de remplazo

Tabla 42 Novedades del personal vinculado para soporte del centro de servicios a corte mayo 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

Con base al comportamiento y análisis de la operación del mes en revisión se presentan a la entidad las siguientes recomendaciones para el servicio con el objeto de mejorar la percepción del servicio de vista al funcionario final:

- Una vez finalizada la ejecución del servicio masivo de verificación y actualización de equipos se observa una posibilidad de mejora actualizando el estado de los equipos que ingresan a bodega o a proceso de baja en una etapa temprana del proceso y no hasta su culminación, esto para no perderlos de vista.
- Considerando que se encontraron muchos equipos sin dueño / sin uso se indicará operativamente a la mesa de servicios reportar este tipo de novedades siempre al administrador encargado de GGU, para contribuir con la gestión proactiva del inventario.
- Se recomienda a la entidad mejorar los procesos y flujos de asignación de equipos puesto que se ha evidenciado que se activan las tareas de configuración de perfil mucho antes de que el equipo sea asignado físicamente al funcionario, esto ha generado durante los meses de marzo, abril y mayo 2024 que las tareas de WORKFLOW sean solucionadas luego de los 3 días de seguimiento sin la configuración del dispositivo; en estos casos y luego de una semana el funcionario llama a solicitar la configuración.
- Se recomienda a la entidad validar la concesión del permiso solicitado para verificación de cuentas de correo corporativas a nivel de licencias y configuraciones de correo: administrador y buzones compartidos, esta actividad agilizaría la gestión de solicitudes para los agentes de mesa de servicios.
- Aunque se encontró una solución temporal en conjunto con el equipo de infraestructura y el Administrador de Office 365 del DNP para el restablecimiento de archivos de correo, OneDrive y SharePoint de usuarios retirados y con reingreso superior a 2 meses, se recomienda escalar al proveedor de servicios para validar la causa raíz de la falla, momentáneamente no está causando un gran impacto, pero se puede volver un tema repetitivo.

2. Consideraciones para la Mejora continua del servicio

Para dar continuidad a la mejora 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.

K. DOCUMENTOS ANEXOS Y REFERENCIAS

Los soportes con los que se realiza este informe de gestión, para el periodo comprendido entre 1 al 30 de mayo 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\6. MAYO 2024

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	AUTORES
[1]	[2024-06-07]	[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

18/06/2024 12:00:00 p. m.

NEFTALI ACUÑA RODRIGUEZ

DNP GESTION GENERAL

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.											
Numero:	629424	Fecha Registro:	2024-06-18		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:	144.286.434,00	Valor Total Operaciones:		0,00			Valor Actual:	144.286.434,00	Saldo x Ordenar:	144.286.434,00	
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:	17.964.267,00	Valor Neto:	126.322.167,00				Valor IVA:	23.037.330,00	Nro. Cdp:	3124	
Valor Deducciones Moneda:	0,00	Valor Neto Moneda:	0,00				Atributo Contable:	05-NINGUNO	Comprobante Contable:	16546	
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:	361824	Tipo:	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	Identificacion:			Fecha de Registro:				
DOCUMENTO SOPORTE											
Numero:		27995	Tipo:	FACTURA				Fecha:	2024-06-18		
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					

Objeto:

CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 9, PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES.

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	2024-06-18	Generada	144.286.434,00

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	23.037.330,00	15,000 %	3.455.600,00	3.455.600,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	121.249.104,00	0,966 %	1.171.266,00	1.171.266,00
2-01-04-01-03-01 RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	121.249.104,00	11,000 %	13.337.401,00	13.337.401,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Anexo Obligación

Usuario Solicitante:

MHnacuña

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:

03-01-01-000

Fecha y Hora Sistema:

2024-06-18-2:38 p. m.

NEFTALI ACUÑA RODRIGUEZ

DNP GESTION GENERAL

ANEXO COMPROBANTE OBLIGACION									
Numero:	629424	Fecha Registro:	2024-06-18	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:	144.286.434,00	Valor Total Operaciones:		0,00		Valor Actual:	144.286.434,00	Atributo Contable:	05-NINGUNO
Valor Deducciones:	17.964.267,00	Valor Neto:	126.322.167,00			Saldo x Ordenar:	144.286.434,00	Comprobante Contable:	16546
TERCERO									
Identificacion:	800071819	Razon Social:	SELCOMP INGENIERIA S.A.S. (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)					Medio de Pago:	Abono en cuenta
DOCUMENTO SOPORTE									
Numero:	27995		Tipo:		FACTURA		Fecha:	2024-06-18	

AFECTACIONES CONTABLES -Comprobante 16546 EPG066 - Registro Obligación Presupuestal con Deducciones con marca aplica usos contables			
Código	Descripción	Debe	Haber
240102001	Proyectos de inversión	0,00	126.322.167,00
243603001	Retenido	0,00	13.337.401,00
243625001	Retenido - a responsables del regimen común	0,00	3.455.600,00
243627001	Retenido	0,00	1.171.266,00
511179001	Honorarios	144.286.434,00	0,00
Sumatoria		144.286.434,00	144.286.434,00

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	144.286.434,00	A-02-02-02-008-003-09	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, TÉCNICOS Y EMPRESARIALES N.C.P.	144.286.434,00

Objeto:	CONTRATO DNP-OC-017-2023, PAGO 9, PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES.
---------	--



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: 2024-11-14-5:08 p. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL											
Número:	197633524	Fecha Registro:	2024-06-20		Unidad / Subunidad ejecutora:	03-01-01-000 DNP GESTION GENERAL					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada		Nro Obligación:	629424	Comprobante Contable de la Generación:				
Fecha Máxima Pago:	2024-06-24	Código de Referencia:	04500035400197633524			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:		0,00	
Valor Bruto:	144.286.434,00	Valor Deducciones:	17.964.267,00			Valor Neto:	126.322.167,00	Saldo x Pagar:		0,00	
VALORES PAGADOS											
TRM Pago		Valor Bruto	144.286.434,00	Valor Deducciones	17.964.267,00	Valor Neto	126.322.167,00	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:	629424	Tipo:	Obligación Presupuestal
				Fecha:		2024-06-20	

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	144.286.434,00	0,00	144.286.434,00				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 %	3.455.600,00	3.455.600,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	8999999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	1.171.266,00	1.171.266,00	
2-01-04-01-03-01	RETEFUENTE - HONORARIOS - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	11,000 %	13.337.401,00	13.337.401,00	

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	2024-06-18	144.286.434,00	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)