MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 30 DE ABRIL DEL 2020

ELABORADO POR:

HEIDI JOHANA MAZABEL DÍAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO 4
1.1 Histórico General de Casos: 4
1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención 5
1.2.1. Primer Nivel 6
1.2.2. Segundo Nivel 7
1.3 Estados de Casos Mesa de Servicio – Nivel de atención 8
1.4 ANS Mesa de Servicio según Herramienta de Gestión ARANDA 10
1.5 ANS para el periodo según acuerdo marco 11
2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 17
2.1 Creación y Configuración de correos de contratistas 17
2.2 Configuración ARANDA – Portal Especialista 18
3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 19
3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…) 19
3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…) 20
3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática 20
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre) 20
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo 20
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado 20
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…) 20
3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención

al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…) 21

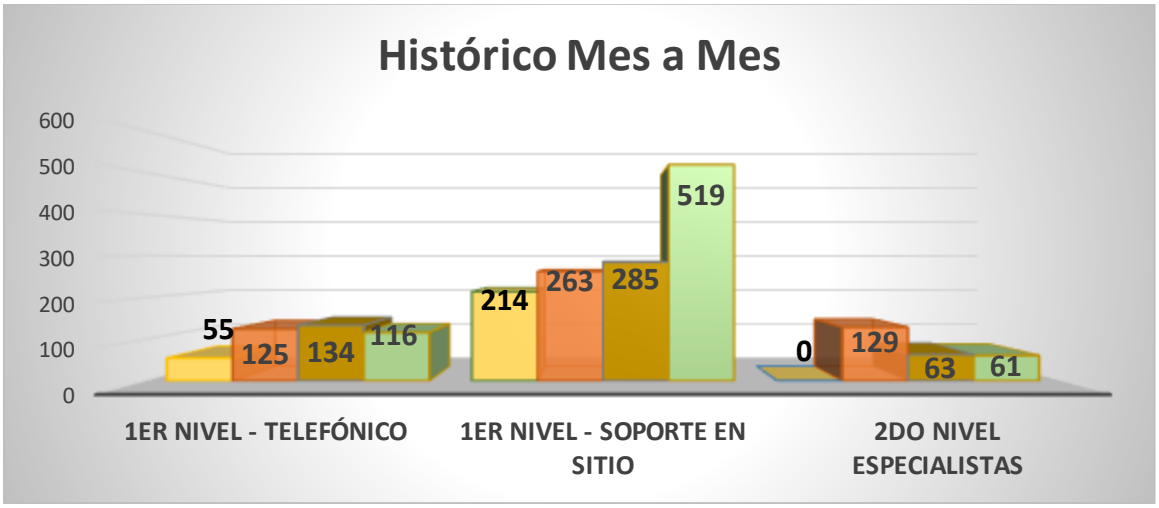
3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…) 21

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…) 21

INFORME DE EJECUCION NRO.4

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO

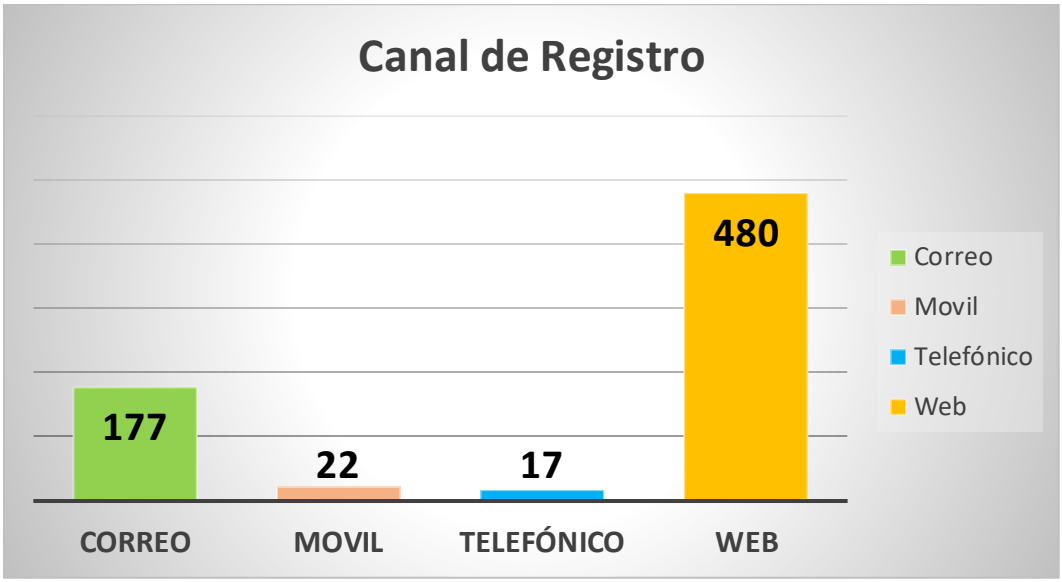
1.1 Histórico General de Casos:



Mes	1er Nivel - Telefónico	1er Nivel - Soporte en Sitio	2do Nivel Especialistas	Total
Enero	55	214	0	269
Febrero	125	263	129	517
Marzo	134	285	63	482
Abril	116	519	61	696
TOTAL	**430**	**1281**	**253**	**1964**

Para la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** se tiene un total de **1964 casos** registrados a la fecha, de los cuales 1711 son casos atendidos por mesa de servicio primer nivel y 253 casos fueron atendidos por mesa de servicio segundo nivel.

De acuerdo con lo anterior a continuación se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de registro de las diferentes solicitudes de soporte:



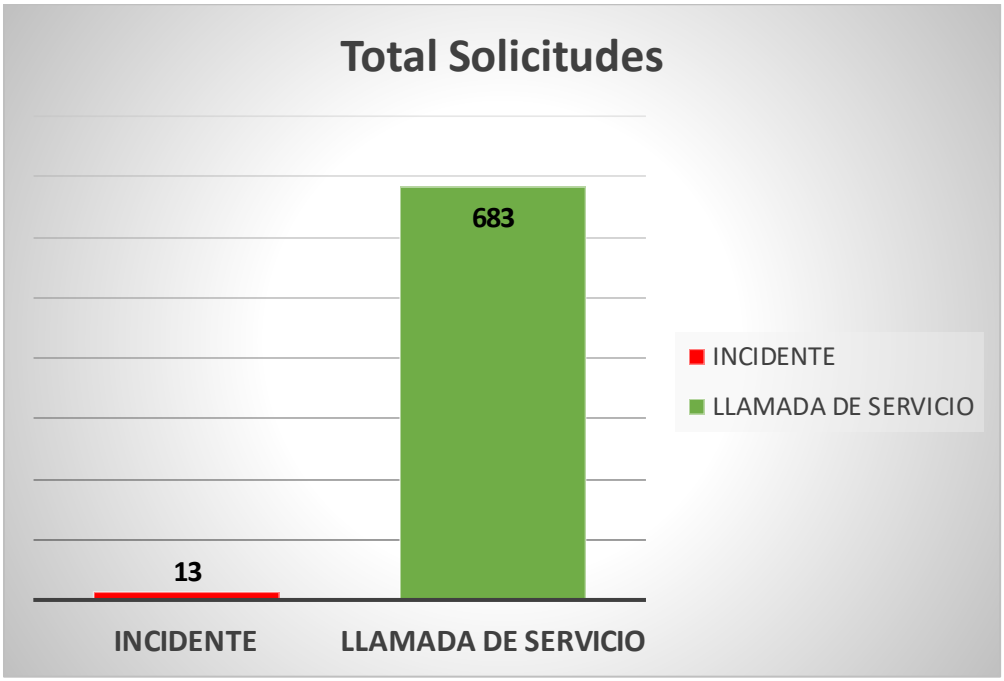
- Con respecto al mes anterior 22 solicitudes fueron registradas con canal de registro móvil (WhatsApp), 17 solicitudes por canal telefónico (llamada al celular de contacto).
- Una vez se regrese al ministerio se retomará la estadística de Casos por Sede, ya que el mes de abril se realizó 100% en teletrabajo.
-

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestañas Mes a Mes y Canales de Registro).

1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención

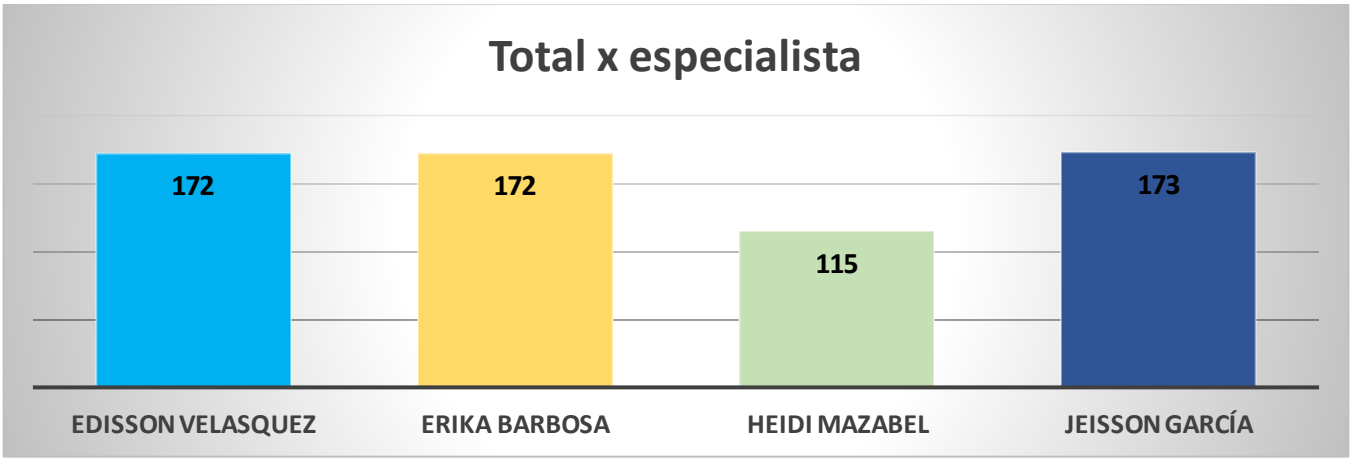
Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril del 2020, la mesa de servicio registró 696 solicitudes de soporte (214 casos nuevos en comparación del mes anterior), de las cuales 13 fueron categorizados como incidentes y 683 se categorizaron como requerimientos.



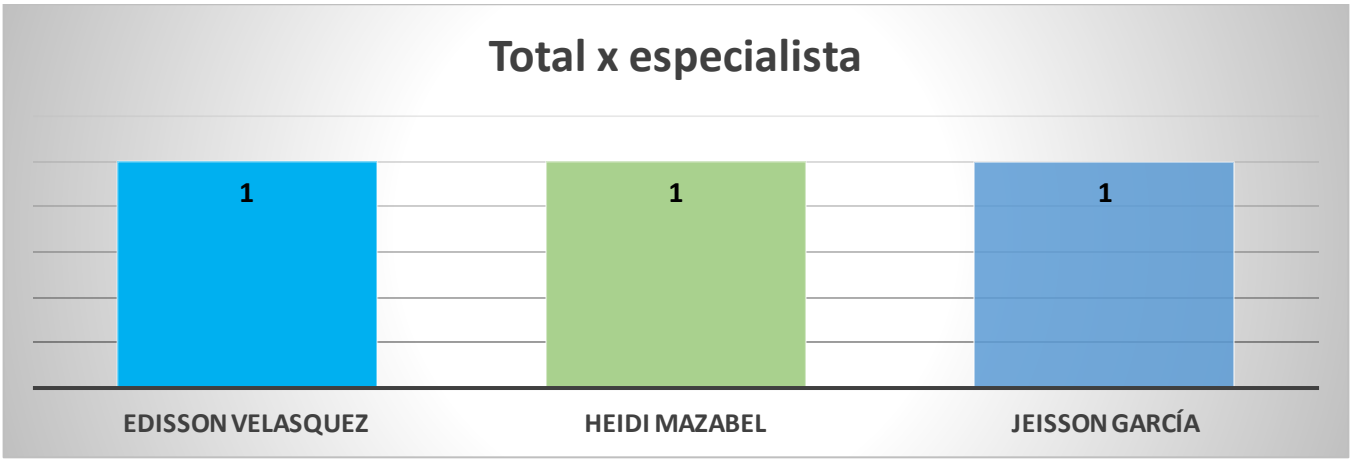
A continuación, se relaciona las cantidades por nivel de atención:

1.2.1. Primer Nivel

- **632 requerimientos** ***(245 casos más registrados contra el mes anterior)***

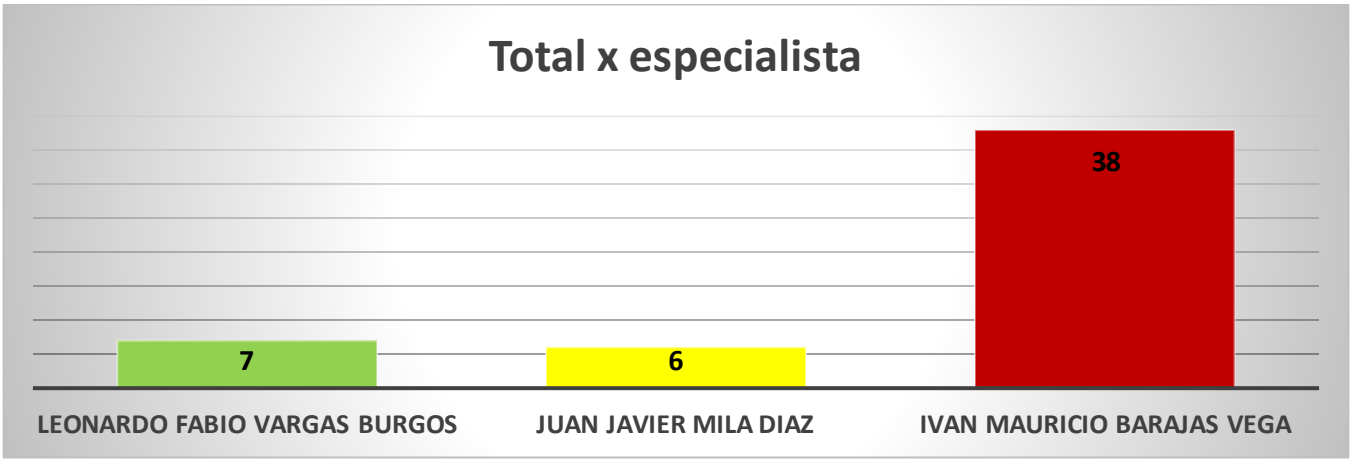


- **3 incidentes** ***(29 casos menos registrados contra el mes anterior)***



1.2.2. Segundo Nivel

- **51 requerimientos** ***(8 casos menos registrados contra el mes anterior)***



- **10 incidentes** ***(6 casos más registrados contra el mes anterior)***



De acuerdo con lo anterior se concluye lo siguiente:

- En primer nivel se atendió y dio solución a el 91% de casos y en segundo nivel se dio solución al 9% restante, de los casos que han sido legalizados en Aranda.

% Atención	# Casos	Nivel Atención
91%	635	1er Nivel
9%	61	2do Nivel
100%	696	Total, Mensual

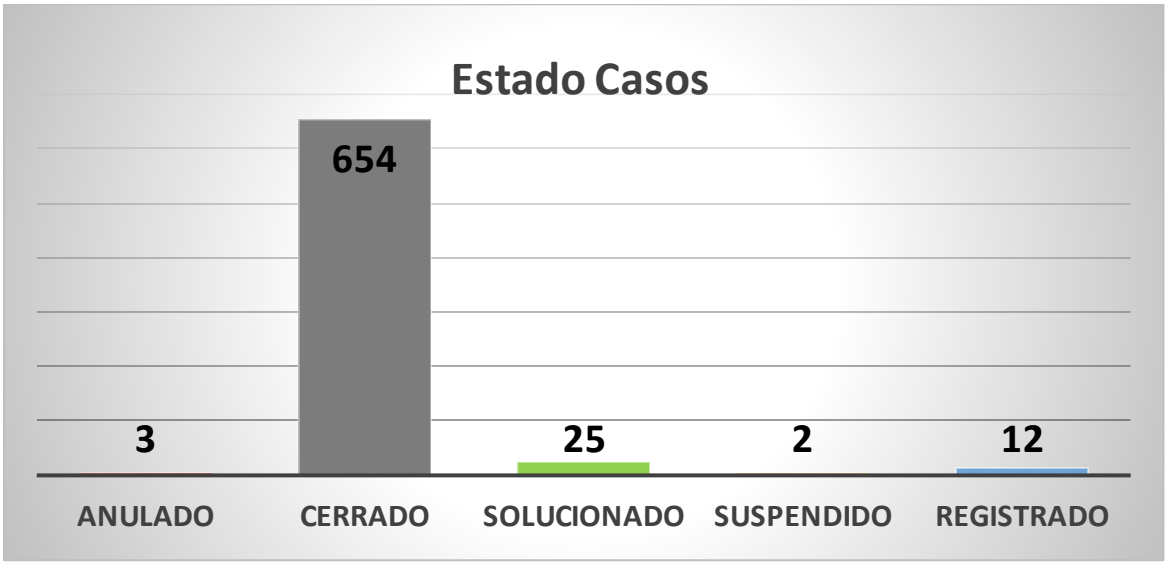
- Se evidencia que algunos usuarios han registrado sus propios casos a través de la herramienta, debido a que se ha venido adelantando la activación del ingreso a la plataforma de gestión usuario a usuario recordando que es un canal adicional de atención a los ya divulgados con anterioridad, sin embargo, se sigue detectado que los usuarios aún se contactan directamente al contratista de soporte directamente y muchos de esos casos no están siendo registrados en la herramienta de gestión, por lo que el soporte a nivel general este mes fue de tan solo 127 casos.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestañas Mes a Mes y Tipos de Soporte).

1.3 Estados de Casos Mesa de Servicio – Nivel de atención

Para este periodo la Mesa de Servicio tuvo el siguiente comportamiento en cuanto a los diferentes estados que se tienen configurados en la herramienta de acuerdo con el nivel de atención.



- Los 3 casos anulados se debieron a duplicidad de servicios.
- Los 2 casos suspendidos, en espera de continuar soporte a usuario final

TIPO_DE_CASO	NUMERO_DEL_CASO	ESPECIALISTA
LLAMADA DE SERVICIO	1746	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	1186	Edisson Velásquez

- Los 12 casos registrados corresponden a 7 requerimientos y 5 incidentes los cuales fueron escalados en su momento a los siguientes especialistas de segundo nivel:

TIPO_DE_CASO	NUMERO_DEL_CASO	ESPECIALISTA
LLAMADA DE SERVICIO	1744	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	1283	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	1237	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	1176	Leonardo Fabio Vargas Burgos
INCIDENTE	188	Juan Javier Mila Diaz
INCIDENTE	189	Leonardo Fabio Vargas Burgos
INCIDENTE	190	Leonardo Fabio Vargas Burgos
INCIDENTE	191	Juan Javier Mila Diaz
INCIDENTE	192	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	1175	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	1174	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	1173	Leonardo Fabio Vargas Burgos

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestaña Estado de Casos).

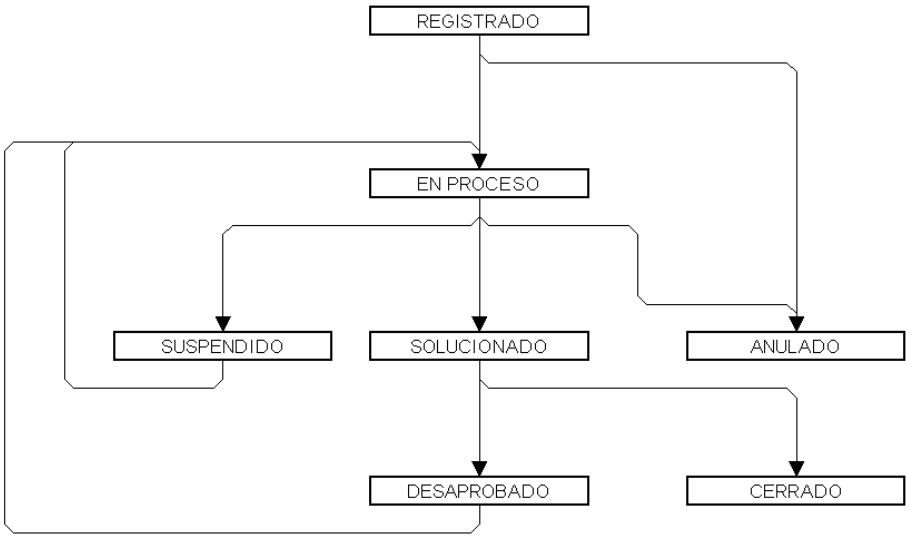
1.4 ANS Mesa de Servicio según Herramienta de Gestión ARANDA

Los ANS genéricos para requerimientos e incidentes son los que se evidencian a continuación:

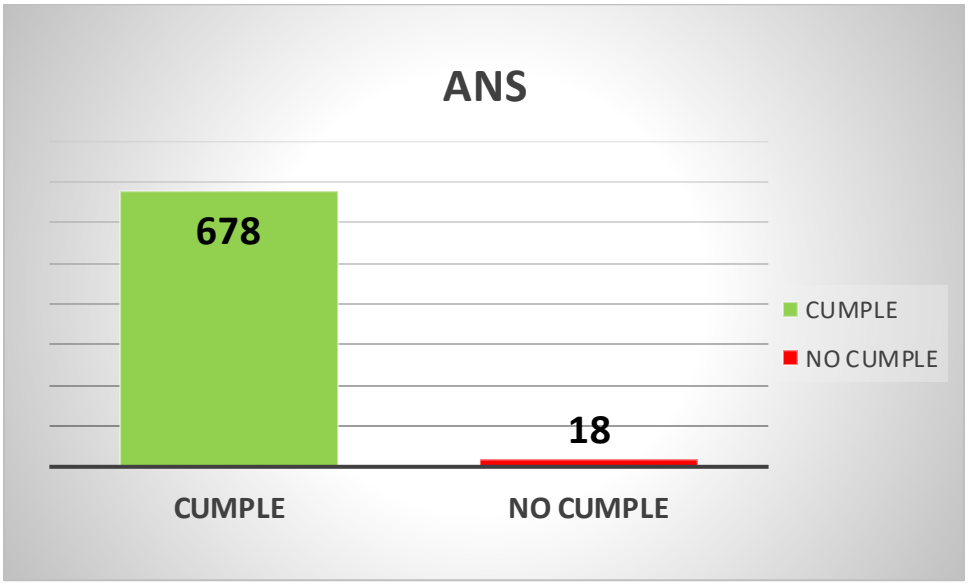
	TIEMPO ATENCION	TIEMPO SOLUCION	ANS TOTAL
MINUTOS	60	300	360
HORAS	1	5	6

Estos tiempos de atención se manejan dentro de un calendario de lunes a viernes de 7am a 6pm, estos se detienen automáticamente cuando sobre pasan el horario de las 6pm de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos o cuando se colocan en un estado de suspendido, solucionado o cerrado.

Estos estados se encuentran configurados en la herramienta con el siguiente flujo de atención:



De acuerdo con lo anterior, para este periodo se evidencian 18 casos que no cumplen con los tiempos anteriormente mencionados, de los cuales 13 son requerimientos y 5 incidentes.



Contratista	Casos NO CUMPLE
Juan Javier Mila Diaz	8
Leonardo Fabio Vargas Burgos	1
Ivan Mauricio Barajas Vega	9
Total	18

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestaña ANS).

1.5 ANS para el periodo según acuerdo marco

En la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril del 2020, se puede hacer medición de los siguientes indicadores que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual

Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **696 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

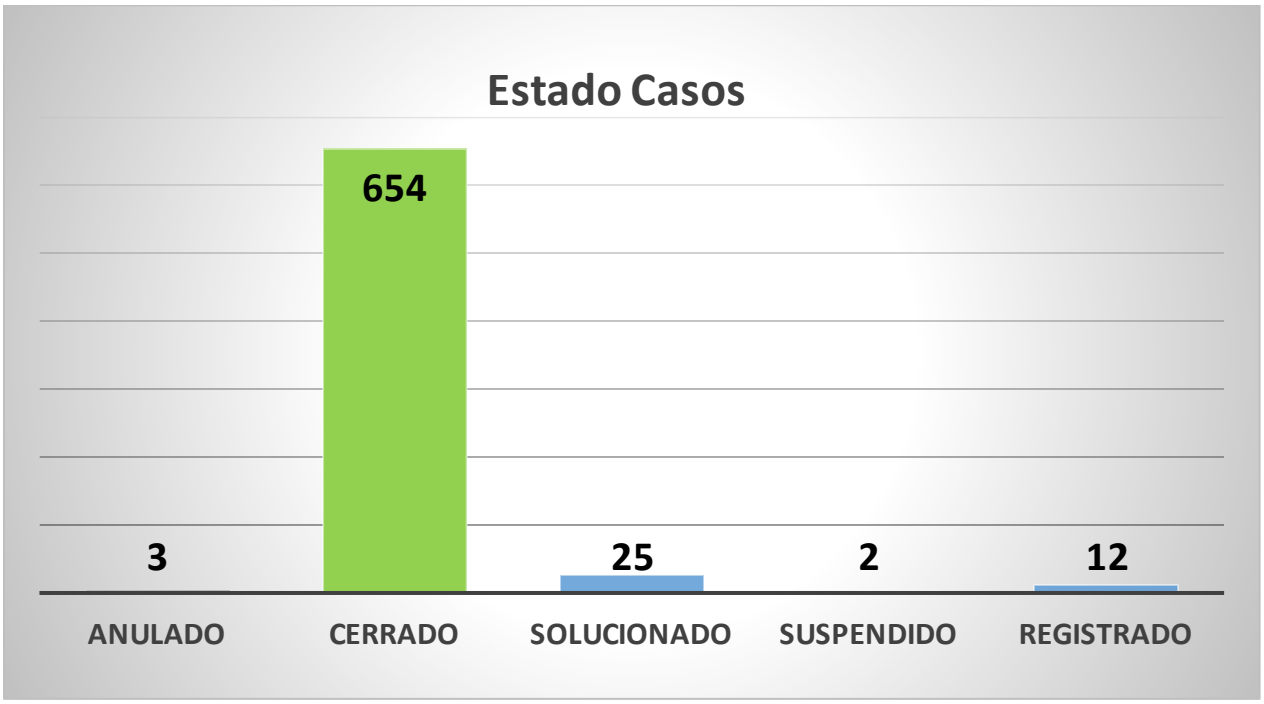
$$D = \frac{696}{696} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 1**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por la coordinación de la mesa de servicio contratada para el ministerio y quien está apoyando las labores de soporte primer nivel.



Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 109 + 7 = 116**
- **Número total de tickets registrados en el periodo: 696**

Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(116/696)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

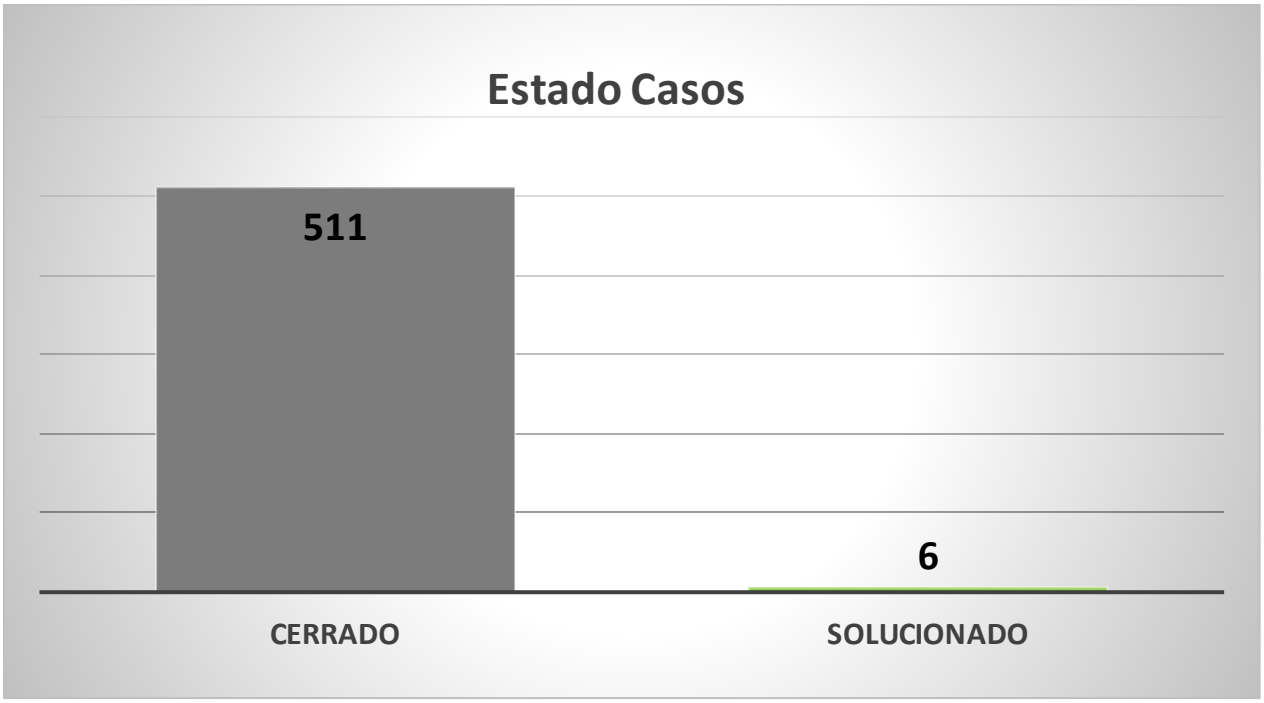
Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,83%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Forma de cálculo	

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por los tres agentes asignados a soporte en sitio para la mesa de servicio contratada para el ministerio.



Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 511 + 6 = 517**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 696**

Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(517/696)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,25%.***

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Heidi Johana Mazabel Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo se mantuvo el personal sin ninguna novedad.

- **<u>Escalamiento de Tickets</u>**

Definición	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda
Medición	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{696}{696} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Categorización de Tickets**

Definición	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados
Medición	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ tickets\ correctamente\ categorizados}{número\ total\ de\ tickets\ categorizados} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{696}{696} \times 100$$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Se hace una entrega de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

2.1 Creación y Configuración de correos O365

Al cierre del mes de abril, se tienen 596 cuentas activas en correo electrónico, de las cuales:

- 185 cuentas son de funcionarios (licenciamiento E3), con la novedad que al cierre de este periodo ingresaron 2 personas nuevas.
- Se tienen 411 cuentas de contratistas (licenciamiento E1), con la novedad que al cierre de este periodo ingresaron 20 usuarios nuevos, para un total de 89 usuarios nuevos desde que la mesa asumió el control de la consola administradora de office365.

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 2: Correo O365 (digitalmente en la ruta \abril\ActividadesMesaServicio\2.1).

2.2 Activación del Ingreso al portal e Gestión a usuario final – Portal Usuario Final

Para este periodo de tiempo, se realizó la activación de ingreso de todos usuarios finales al portal usuario final.

Esta actividad consiste en tomar un archivo plano el cual fue extraído el 8 de abril del directorio activo con un total de 562 registros, de los 453 registros fueron validados en la herramienta y posteriormente a través de caso se informaba el motivo de la actividad, la URL de ingreso, el tipo de logueo, el usuario y la contraseña de ingreso.

- *Asunto caso:* Activación ingreso portal mesa de servicios
- *Descripción del Caso:* Se solicita la activación de ingreso al portal de gestión de mesa de servicios a cada uno de los usuarios del ministerio él lo cual permitirá tener un nuevo canal de comunicación con nosotros por si se requiere algún tipo de soporte, si se desea hacer seguimiento a casos previamente registrados o si se desea consultar uno que otro tip que pueda ayudar a solucionar algunos inconvenientes como por ejemplo el correo.
- *Solución del caso:* Se actualizan datos del usuario en Aranda, se indica la página y las credenciales por medio del caso.

  Página para ingresar: http://aranda.selcomp.com.co/usdkv8/#/login/

  Usuario: XXX

  Contraseña: Su número de documento de identidad

Esta actividad será entregada al 100% al finalizar el mes de mayo. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 2: Activación Portal Usuario Final (digitalmente en la ruta \abril\ActividadesMesaServicio\2.2).

2.3. Revisión de correos electrónicos en la lista de distribución "Contratistas".

Para este periodo de tiempo, se empezó a realizar la revisión de la lista de distribución de contratistas debido a que se ha recibido constantemente por parte de los usuarios la solicitud de que no les están llegando los correos que la entidad ha enviado masivamente.

Esta actividad consiste en exportar el listado de correos al 8 de abril y filtrar por licenciamiento E1, que corresponde a la licencia asignada a los contratistas, entrar a la consola de administrador y validar correo por correo que en el campo de administración de grupos tenga agregada la lista contratista@mindeporte.gov.co, de no ser así se crea caso informando al usuario lo realizado.

- *Asunto del Caso:* Incluir correo electrónico en Contratistas
- *Descripción del Caso:* Se solicita incluir el correo electrónico en lista de distribución contratistas para que lleguen los mensajes que se están enviando a nivel masivo.
- *Solución del Caso:* Se incluye el correo solicitado en la lista de distribución. Se verá reflejado después de 24 horas.

Esta actividad será entregada al 100% al finalizar el mes de mayo. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 2: Lista Distribución Contratistas (digitalmente en la ruta \abril\ActividadesMesaServicio\2.3).

3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de marzo.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \abril\Obligaciones Contractuales\3.1).

3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó este mes:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Manejo de Herramientas Microsoft Office 2016: Excel	100%	Si / 22 de abril
Jeisson Steed García Macareno	Técnico en Seguridad Informática (análisis de riesgos)	100%	Si / 30 de abril
Edisson Velásquez Rivera	Prácticas de Ofimática	100%	Si / 13 de abril
Heidi Johana Mazabel Díaz	Uso Seguro de Medios Informáticos	100%	Si / 24 de abril

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \abril\Obligaciones Contractuales\3.2).

3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática

- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)

- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo

- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado

- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, no se tiene contratado personal por parte de SELCOMP para seguimiento, sin embargo, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

De acuerdo con la emergencia sanitaria por el contagio masivo del COVID-19, para el presente periodo se realizó atención 100% en modalidad teletrabajo en un horario de atención de 7am a 6pm.

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…)

Para este periodo se realiza una capacitación en modo videoconferencia a través de TEAMS sobre “Como habilitar el escritorio remoto a los equipos que se encuentran en la entidad” el día 27 de abril por el compañero Ivan Barajas. Esta capacitación fue grabada gracias a las diferentes funcionalidades de la herramienta y se encuentra en proceso de documentación por parte de los técnicos del equipo de mesa de servicios, la cual se entregará finalizando el mes de mayo.

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de marzo donde se evidencia lo siguiente:

ENCUESTAS		CANTIDAD_CASOS	% PARTICIPACIÓN
Sin diligenciar	Sin diligenciar	486	69,83%
Aprueba el cierre del Caso	NO	6	0,86%
Aprueba el cierre del Caso	Si	204	29,31%

Se seguirá trabajando en diferentes campañas de divulgación y se hará acompañamiento por parte del equipo de mesa para poder informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 3: Encuesta de Satisfacción (digitalmente en la ruta \abril\Obligaciones Contractuales\3.3).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

Técnico	Documentos	Caso por Aranda	Enfoque de Artículo
Erika Barbosa	Cómo crear una .iso para Windows 10	1183	Especialista
	Cómo mover mensajes de Outlook a una carpeta usando una regla (Manual de Usuario)	1184	Especialista/Usuario Final
	Activar mensajes de respuesta automática en Outlook (Manual de Usuario)	1185	Especialista/Usuario Final
	Cómo reparar el inicio de Windows	1217	Especialistas
Eddison Velásquez	Paso de información usuario por red	1186	Especialistas
	Crear medio Booteable (Usb) por comandos	1187	Especialistas

	Copia de información (Backup) por comandos, para evitar error por extensiones largas de archivos	1188	Especialistas
	Reiniciar contraseñas de administrador en equipos Mac	1189	Especialistas
Jeisson García	Eliminación de usuarios temporales en Windows	1190	Especialistas
	Utilidad del comando SFC	1191	Especialistas
	Ver clave de "activación" de Windows	1192	Especialistas
	Máquina virtual de Windows 10 dentro de Windows 10	1193	Especialistas
Heidi Mazabel	Como configurar la firma Digital en correo web y Outlook local	1218	Especialista/Usuario Final
	Protocolo de Atención en Sitio	1222	Especialistas
	Protocolo de Atención Telefónica	1223	Especialistas
	Protocolo de Atención Mesa de Servicios	1224	Especialistas

Para este periodo se hace una entrega de 16 artículos nuevos para una totalidad de 35 artículos de entregados por parte de la mesa de servicio.

Estos artículos están siendo incluidos a la herramienta de gestión el cual será evidenciado finalizando el mes de mayo. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 1: Base de Conocimientos (digitalmente en la ruta \abril pestañas BConocimiento Mensual y BC Histórico).
ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \abril\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,

HEIDI JOHANA MAZABEL DIAZ
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE AGOSTO DEL 2020

ELABORADO POR:

HEIDI JOHANA MAZABEL DÍAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
1.1 Estadísticas Grupos Resolutores 5
1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención 5
1.2.1. Primer Nivel 6
1.2.2. Segundo Nivel 8
1.3. Casos Cerrados vs Casos Abiertos 11
1.4. ANS Mesa de Servicio - Herramienta de Gestión ARANDA 13
1.5. Atención Casos Top 10 Usuarios y Categorías. 15
1.5.1. Top 10 – Usuarios 15
1.5.2. Top 10 – Categorías 17
1.6. Gestión de Atención – CORREO ELECTRÓNICO (Pre - casos). 18
1.7. ANS - Según Acuerdo Marco Pactados con el Cliente 19
2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 23
2.1. Levantamiento Inventario Equipos Encendidos 23
2.2. Solicitud Información para Directorio Intranet 25
2.3. Actualización Herramienta de Gestion ARANDA 25
3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 25
3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…) 25
3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…) 26
3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática 27
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre) 27
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo 27
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado 27

- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…) 27

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…) 27

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…) 28

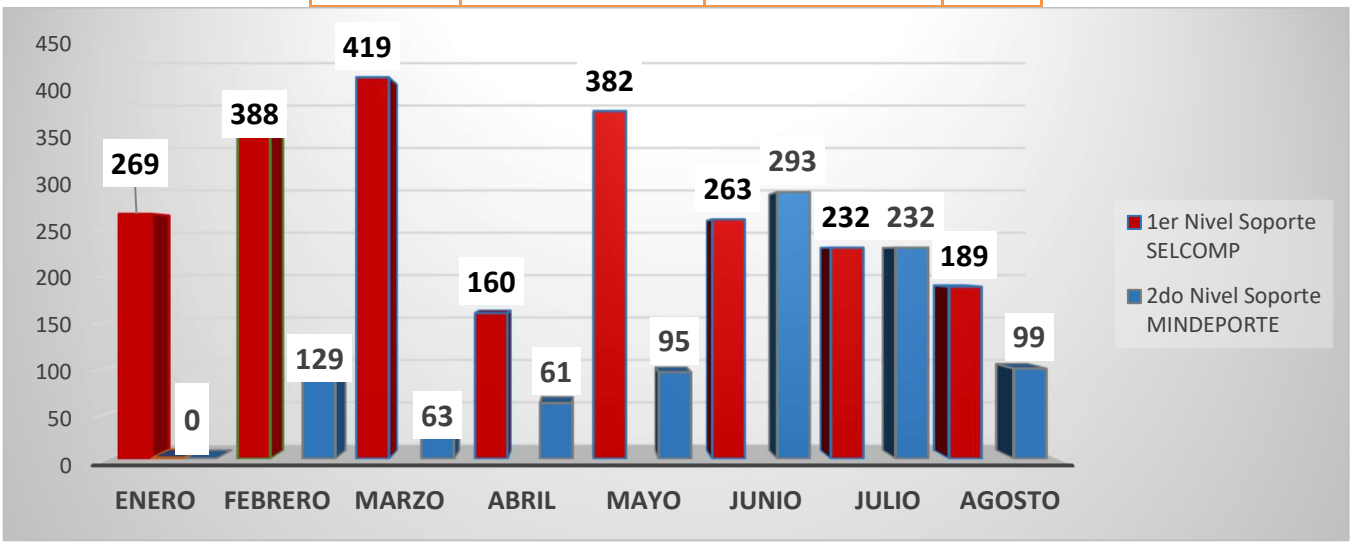
3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…) 29

INFORME DE EJECUCION NRO.8

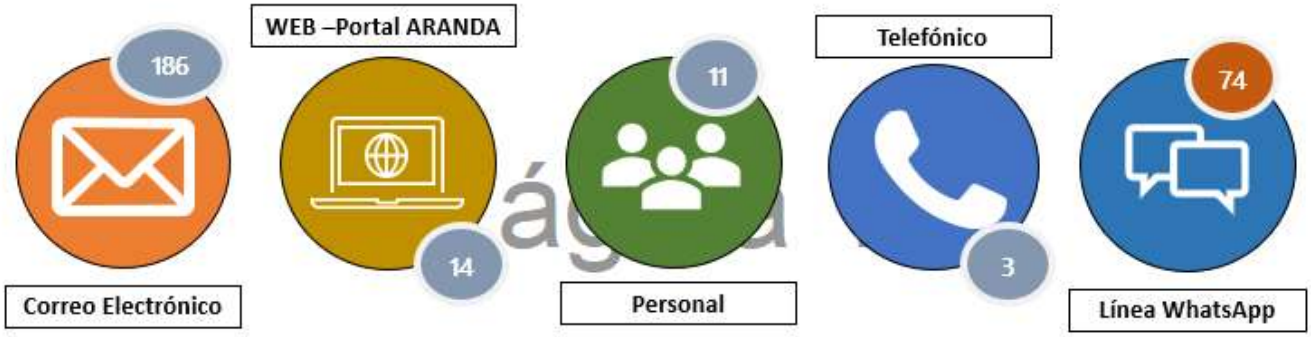
1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Para la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** se tiene un total de **3274 casos** registrados a la fecha.

Mes	1er Nivel Soporte SELCOMP	2do Nivel Soporte MINDEPORTE	Total
Enero	269	0	269
Febrero	388	129	517
Marzo	419	63	482
Abril	160	61	221
Mayo	382	95	477
Junio	263	293	556
Julio	232	232	464
Agosto	189	99	288
TOTAL	**2302**	**972**	**3274**



De acuerdo con lo anterior, a continuación, se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de registro de las diferentes solicitudes de soporte:



En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Gestión General y Canal de Registro).

1.1 Estadísticas Grupos Resolutores

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña Grupo Especialista).

1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto del 2020, la mesa de servicio registró 288 solicitudes de soporte (176 casos menos en comparación con el mes anterior), de las cuales 3 fueron

categorizados como incidentes y 285 se categorizaron como requerimientos. A continuación, se exponen los porcentajes que corresponde a cada estado por tipo de caso.

Tipo Caso	Estado	% x Estado	%Total
Incidente	Cerrado	1,04	1,04
Requerimiento	Cerrado	80,90	98,96
	En Proceso	5,90	
	Solucionado	11,11	
	Suspendido	1,04	
Total, General		**100**	

1.2.1. Primer Nivel

- **189 requerimientos** ***(38 casos menos registrados contra el mes anterior)***



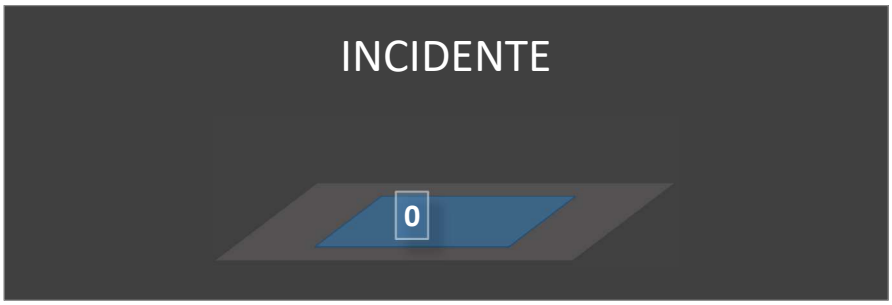
De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de requerimientos por técnico con respecto al total mensual registrado.

Requerimientos	
Agente	**%**
Edisson Velásquez	7,64
Erika Barbosa	9,38
Heidi Mazabel	39,58
Jeisson García	9,03
Total	**65,63**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de requerimientos.

Requerimientos	
Categorías	**Cantidad**
Directorio Activo	43
Aplicaciones	125
Equipos de Computo	11
Internet	2
Impresoras	8
Total	**189**

- **0 incidentes *(5 casos menos registrado contra el mes anterior)***



De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de incidentes por técnico con respecto al total mensual registrado.

Incidentes	
Agente	**%**
Total	**0,00**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de incidentes.

Incidentes	
Categorías	**Cantidad**
Total	**0**

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de agosto:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 9 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 21 y el 28 de agosto
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: 23 de agosto

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña Casos x día Selcomp).

1.2.2. Segundo Nivel

- **96 requerimientos *(71 casos más registrados contra el mes anterior)***



De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de requerimientos por técnico con respecto al total mensual registrado.

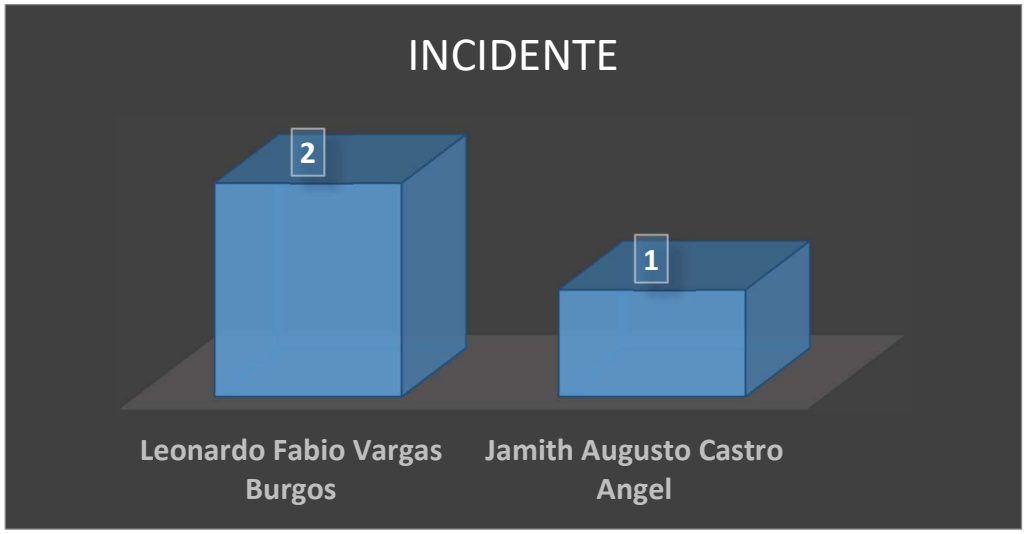
Requerimientos	
Agente	**%**
Juan Javier Mila Diaz	8,68
Ivan Mauricio Barajas Vega	7,64
Olga Cecilia Puerta Osorio	0,69

Harold Andrey Acevedo Jimenez	3,82
Marxio Alejandro Acero Ladino	5,21
Leonardo Fabio Vargas Burgos	5,90
Jamith Augusto Castro Angel	1,04
Martha Liliana Venegas	0,35
Total	**33,33**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de requerimientos.

Requerimientos	
Categorías	**Cantidad**
VPN	1
Audiovisuales	2
Servidores	14
Aplicaciones	36
Equipos de Computo	10
Internet	4
Impresoras	25
Base de Datos	1
Backup	3
Total	**96**

- **3 incidentes *(4 casos menos registrados contra el mes anterior)***



De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de incidentes por técnico con respecto al total mensual registrado.

Incidentes	
Agente	**%**
Leonardo Fabio Vargas Burgos	0,69
Jamith Augusto Castro Angel	0,35
Total	**1,04**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de incidentes.

Incidentes	
Categorías	**Cantidad**
Aplicaciones	2
Equipos de Computo	1
Total	**3**

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de agosto:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 5,82 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 24 de agosto
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: 20 de agosto

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña Casos x día Mindeporte).

De acuerdo con lo expuesto en los dos puntos anterior, se concluye lo siguiente:

- En primer nivel se atendió y dio solución a el 66% de casos y en segundo nivel se dio solución al 34% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de agosto.

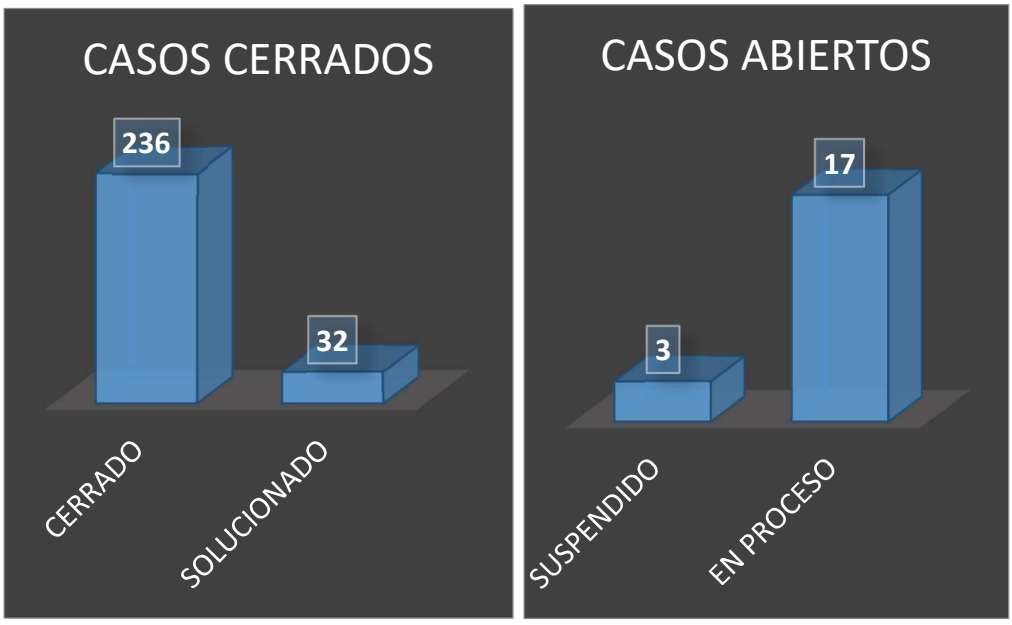
MES AGOSTO		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
66%	189	Selcomp
34%	99	Mindeporte
100%	288	Total, Mensual

- Con respecto al mes anterior se tuvo una reducción de 62 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 62%.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado **ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña Gestion General).**

1.3. Casos Cerrados vs Casos Abiertos

Para este periodo, la Mesa de Servicio tuvo el siguiente comportamiento a nivel de casos cerrados vs. casos abiertos.



- Se tuvo un total de 257 casos entre los estados cerrado y solucionado, lo que corresponde al 89,24%% del total general.
-

Estado	% del total General
CERRADO	81,94
SOLUCIONADO	7,29
Total	**89,24**

- Se cierra el mes de agosto con un total de 20 casos en estados suspendido y proceso, lo que corresponde al 6,94% del total general.

Estado	% del total General
SUSPENDIDO	1,04
EN PROCESO	5,90
Total	**6,94**

A continuación, se relaciona el detalle de los 17 casos que se consideran abiertos:

TIPO_DE_CASO	Estado	NUMERO_DEL_CASO	ESPECIALISTA
LLAMADA DE SERVICIO	Suspendido	3572	Erika Barbosa
LLAMADA DE SERVICIO	Suspendido	3573	Edisson Velásquez
LLAMADA DE SERVICIO	Suspendido	3528	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3560	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3561	Olga Cecilia Puerta Osorio
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3407	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3409	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3424	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3433	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3487	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3515	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3516	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3517	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3527	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3534	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3546	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3547	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3548	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3549	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3263	Juan Javier Mila Diaz

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña Cerrados vs Abiertos).

1.4. ANS Mesa de Servicio - Herramienta de Gestión ARANDA

A partir del 21 de julio, los ANS de los servicios más recurrentes atendidos por la mesa de servicio en primer nivel son:

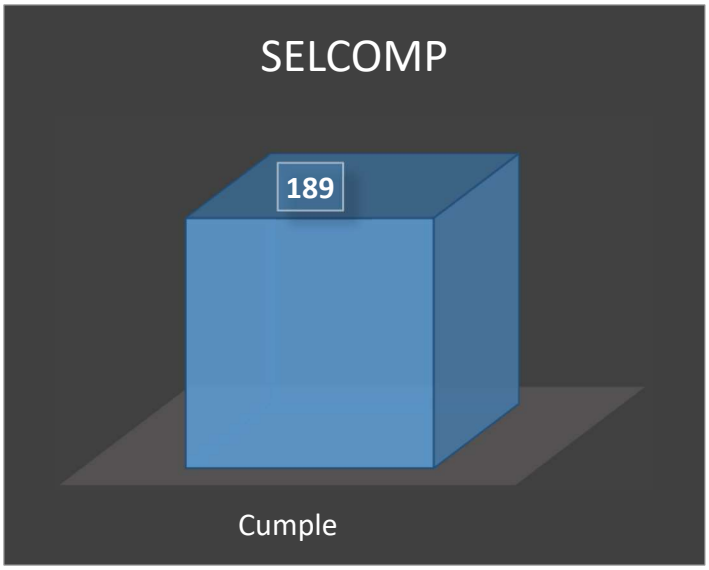
- CREACIÓN DE USUARIO:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 660 minutos

- CAMBIO CONTRASEÑA:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 30 minutos

- INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 180 minutos

- MANTENIMENTO PREVENTIVO:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 256 minutos

Dicho lo anterior el comportamiento en primer nivel para el mes de agosto es:



- La mesa de servicio de primer nivel, correspondiente a los técnicos de selcomp, cumplió con los ANS de los 189 casos atendidos y solucionados.

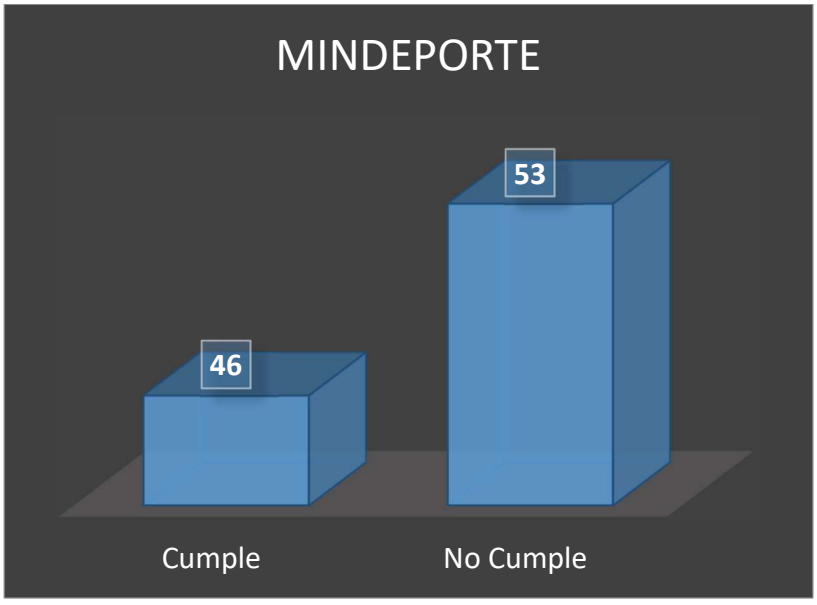
Selcomp		
ANS	**Incidentes**	**Requerimientos**
Cumple	0	189
No Cumple	0	0
Total	**0**	**189**

Para los demás servicios se tienen aún los ANS genéricos para requerimientos e incidentes propuestos al inicio de contrato.

	TIEMPO ATENCION	TIEMPO SOLUCION	ANS TOTAL
MINUTOS	60	300	360
HORAS	1	5	6

Lo anterior mientras la supervisión de contrato realiza el levantamiento de información con los respectivos especialistas de acuerdo con compromisos adquiridos.

De acuerdo con lo dicho, para el mes de agosto en segundo nivel se evidencian 99 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:



Mindeporte		
ANS	**Incidentes**	**Requerimientos**
Cumple	1	45
No Cumple	2	51
Total	**3**	**96**

Los 53 casos que no cumplen los ANS a continuación se indican por especialista asignado:

Contratista	Casos NO CUMPLE
Ivan Mauricio Barajas Vega	6
Jamith Augusto Castro Angel	1
Juan Javier Mila Diaz	22
Leonardo Fabio Vargas Burgos	11
Martha Liliana Venegas	1
Marxio Alejandro Acero Ladino	9
Olga Cecilia Puerta Osorio	1
Total	**51**

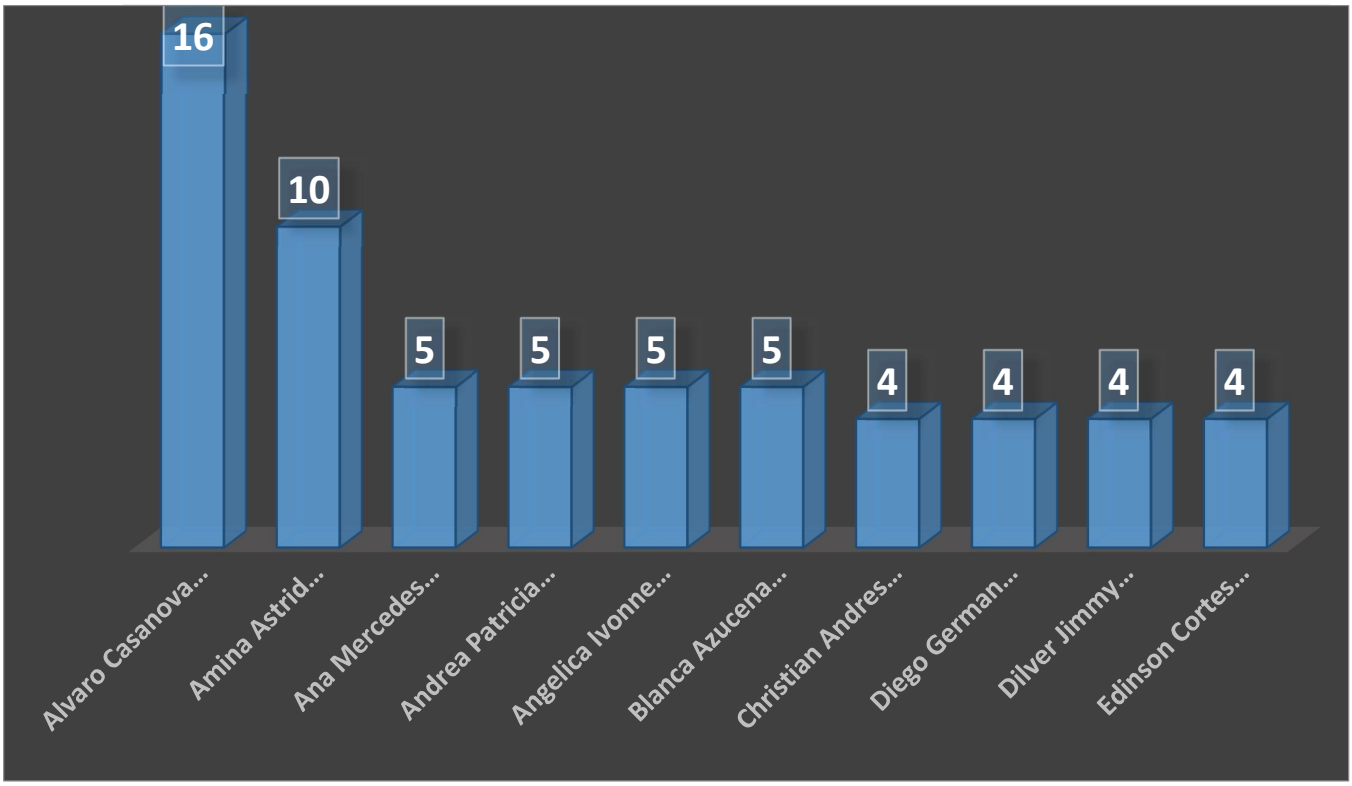
En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña Comportamiento ANS).

1.5. Atención Casos Top 10 Usuarios y Categorías.

Para este periodo, por solicitud de la supervisión, se requiere evidenciar las estadísticas correspondientes a la atención de casos a usuarios que realizan más solicitudes en la mesa de servicio, así como también a la atención de casos de las categorías que más tienen intervención a nivel de soporte.

1.5.1. Top 10 – Usuarios

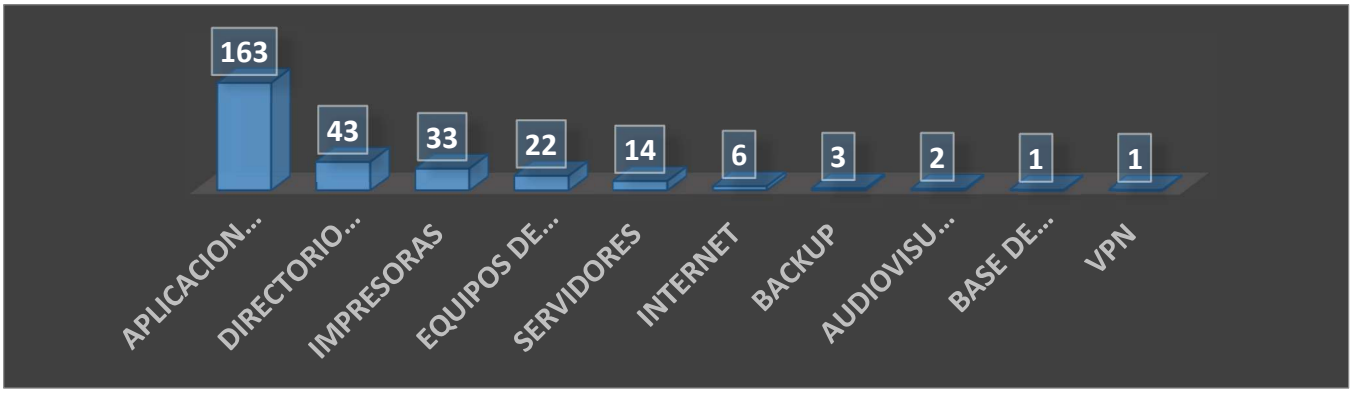


Usuario	% del total General
Alvaro Casanova Rodriguez Posicionamiento y Liderazgo Deportivo - Programas y Proyectos Deportivos	5,56%
Amina Astrid Carabaño Plazas Oficina de Control Interno	3,47%
Ana Mercedes Torres Urrego Secretaria General - Servicio Integral al Ciudadano	1,74%
Andrea Patricia Avila Vacca Fomento y Desarrollo - Deporte Escolar	1,74%
Angelica Ivonne Pittore Calderon Recursos y Herramientas del Sistema - Infraestructura	1,74%

Blanca Azucena Alzate Carvajal Oficina Asesora de Planeación	1,74%
Christian Andres Avila Restrepo Posicionamiento y Liderazgo Deportivo - Programas y Proyectos Deportivos	1,39%
Diego German Montero Osorio Recursos y Herramientas del Sistema	1,39%
Dilver Jimmy Huertas Guerrero Secretaria General - TICS	1,39%
Edinson Cortes Vásquez Secretaria General - Talento Humano	1,39%

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el señor Alvaro Casanova Rodriguez - Posicionamiento y Liderazgo Deportivo - Programas y Proyectos Deportivos con 16 casos lo que corresponde al 5,56% del total de casos registrados en la herramienta.

1.5.2. Top 10 – Categorías



Categoría	% del total general
APLICACIONES	56,60%
DIRECTORIO ACTIVO	14,93%
IMPRESORAS	11,46%
EQUIPOS DE COMPUTO	7,64%
SERVIDORES	4,86%

INTERNET	2,08%
BACKUP	1,04%
AUDIOVISUALES	0,69%
BASE DE DATOS	0,35%
VPN	0,35%

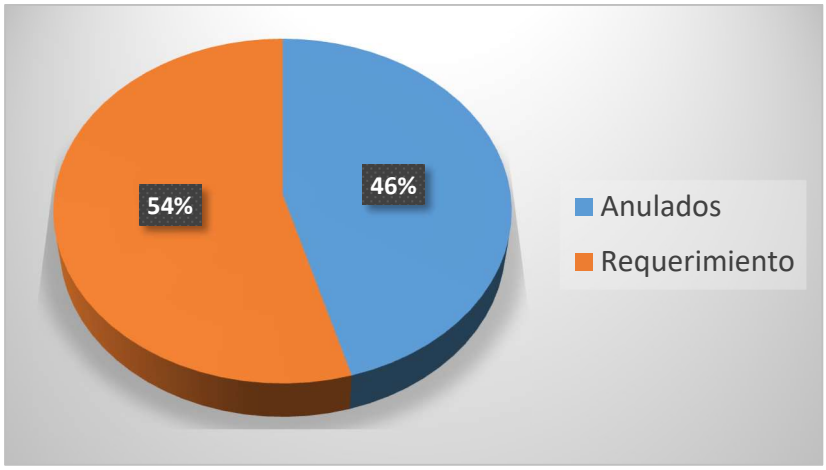
Para este periodo, el comportamiento a nivel de categorías para solicitudes de casos a nivel de soporte la lidera la categoría de otras aplicaciones con 163 casos lo que corresponde al 56,60% del total de casos registrados en la herramienta.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

1.6. Gestión de Atención – CORREO ELECTRÓNICO (Pre - casos).

Para el mes de agosto la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo la siguiente estadística:



Conversión	Cantidad
Anulados	113
Requerimiento	135
Total	**251**

- 135 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.
- 113 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los anteriores casos tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el siguiente anexo donde se encuentra la evidencia y el detalle de estos pre-casos.

ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Reporte Pre-Casos y Data Pre-Casos Anulados.

1.7. ANS - Según Acuerdo Marco Pactados con el Cliente

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto del 2020, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **288 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D= \frac{288}{288} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **<u>Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)</u>**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cantidad
CERRADO	156
SOLUCIONADO	31
SUSPENDIDO	2
Total	**189**

<u>Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado</u>

<u>Forma de Cálculo:</u>

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 156 + 31 = 187**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 288**

Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(187/288)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,35%.***

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Heidi Johana Mazabel Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo se mantuvo el personal sin ninguna novedad.

- **Escalamiento de Tickets**

Definición	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda
Medición	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D= \frac{288}{288} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Categorización de Tickets**

Definición	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados
Medición	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ tickets\ correctamente\ categorizados}{número\ total\ de\ tickets\ categorizados} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D= \frac{288}{288} \times 100$$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

2.1. Levantamiento Inventario Equipos Encendidos

El día 20 de agosto por solicitud telefónica del ingeniero Leonardo Mejía se solicita el levantamiento de inventario físico de las máquinas que se encuentran encendidas en las dos sedes teniendo como resultado lo siguiente:

Sede	Cantidad máquinas
Av. 68	74
CAR	17

- Dependencias Av.68:
  - IVC: 12 máquinas.
  - Atención al Ciudadano: 3 máquinas
  - Secretaria General: 4 máquinas
  - Administrativa: 2 máquinas
  - Control Interno: 8 máquinas

- Supérate: 6 máquinas.
- Contratación: 4 máquinas.
- Jurídica: 2 máquinas.
- Talento Humano: 8 máquinas.
- Financiera: 2 máquinas.
- Deporte Social Comunitario: 7 máquinas
- Actividad Física: 1 máquina.
- Recreación: 2 máquinas
- Planeación: 2 máquinas
- Infraestructura: 3 máquinas
- TICS: 6 máquinas
- Comunicaciones: 2 máquinas

Nota: No se tiene el dato de almacén, tesorería ya que son oficinas que solo los usuarios tienen llaves.

- Dependencias CAR:
  - Antidopaje: 2 máquinas.
  - Coordinación CAR: 1 máquina.
  - Desarrollo Psicosocial: 3 máquinas.
  - Programas y Proyectos Deportivos: 3 máquinas.
  - Deporte Rendimiento Convencional: 1 máquina.
  - TICS: 4 Máquinas.
  - Dir. de Recursos y Herramientas del Sistema: 1 máquina.
  - Juegos Universitarios: 1 máquina
  - Villa Deportiva: 1 máquina

Se hace entrega de las evidencias de esta solicitud, vía correo electrónico al Ingeniero Mejía y se adjunta a este entregable como actividad de apoyo por parte de la gestión de los técnicos de la mesa de servicio en el siguiente anexo

ANEXO 2: Inventario Equipos Encendidos (digitalmente en la ruta \agosto\ActividadesMesaServicio\2.1).

2.2. Solicitud Información para Directorio Intranet

Debido a solicitud recibida el día 26 de agosto por especialista asignado al convenio de Mincomercio, se realiza un export de funcionarios y contratistas a la fecha de la consola de Microsoft 365, para crear el directorio de la entidad en la INTRANET; este listado debe contener los siguientes campos:

- Nombre completo.
- Dirección de correo electrónico institucional.
- Tipo de vinculación (funcionario, contratista, pasante).
- Área o GIT al que pertenece.

Del listado que se hace envío se concluye que hay 789 registros con licencias activas de los cuales 25 son cuentas genéricas.
Se hace entrega de las evidencias de esta solicitud, vía correo electrónico al especialista interesado y se adjunta a este entregable como actividad de apoyo por parte de la gestión de la coordinación de la mesa de servicio en el siguiente anexo
ANEXO 2: Listado de Funcionarios y Contratistas O365 (digitalmente en la ruta \agosto\ActividadesMesaServicio\2.2).

2.3. Actualización Herramienta de Gestion ARANDA

Para el presente periodo no se alcanza a realizar ninguna actualización debido a que la capacitación brindada por la entidad se dio el último viernes del mes, la cual consiste en la actualización del árbol de categorización la cual se hará entrega para el mes de septiembre.

3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de agosto.
ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \agosto\Obligaciones Contractuales\3.1).

3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó este mes:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Técnico en reparación de laptops	100%	Si / 27 de agosto
Jeisson Steed García Macareno	Administrador en la Nube	100%	Si / 31 de agosto
Edisson Velásquez Rivera	Ahorro de energía (casa y oficina)	100%	Si / 31 de agosto
Heidi Johana Mazabel Díaz	Excel Intermedio	45%	No, certificación en curso

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \agosto\Obligaciones Contractuales\3.2).

3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática

- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)

- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo

- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado

- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, no se tiene contratado personal por parte de SELCOMP para seguimiento, sin embargo, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Debido a que la emergencia sanitaria por el contagio masivo del COVID-19 continua, del 31 de julio al 14 de agosto se brindó soporte por parte de la mesa de servicio 100% remoto ya que por decreto la alcaldía de Bogotá dio la orden de cuarentena obligatoria por localidades y para este rango de fechas le tocó el turno a la localidad de Engativá.

A partir de la semana del 17 de agosto se empezó con el modelo de alternancia donde 50% de la operación asiste a sitio (2 recursos) en horario de 9:30am a 4:30pm y el otro 50% de operación, dependiendo de la alternancia, asiste remotamente desde casa (2 recursos), es decir:

- Jeisson Garcia – Soporte en Sitio Asignado a la sede del CAR: 100% en Sitio.
- Erika Barbosa – Soporte en Sitio Asignado a la sede de la 68: Alternancia de acuerdo con malla horaria.
- Edisson Velásquez – Soporte en Sitio Asignado a la sede de la 68: Alternancia de acuerdo con malla horaria.
- Heidi Mazabel – Coordinadora de Mesa de Servicio: 100% en apoyo remoto.

De acuerdo con lo anterior, se adjunta la malla horaria para el mes de agosto del año en curso.



Contingencia - COVID - 19 - Agosto 2020

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 3 A 7					
SEMANA 1	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30 am a 4:30 pm	CUARENTENA LOCALIDAD				FESTIVO
	CAR						

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 10 A 14					
SEMANA 2	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30 am a 4:30 pm	CUARENTENA LOCALIDAD				
	CAR						

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 17 A 21					
SEMANA 3	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30 am a 4:30 pm	FESTIVO	EDISSON	ERIKA	EDISSON	ERIKA
	CAR			JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 24 A 28					
SEMANA 4	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30 am a 4:30 pm	EDISSON	ERIKA	EDISSON	ERIKA	EDISSON
	CAR		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO DÍA 31					
DIA 8	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30 am a 4:30 pm	ERIKA				
	CAR		JEISSON				

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…)

Para este periodo, el viernes 28 de agosto se recibe capacitación del especialista Juan Mila a la coordinación de mesa sobre el nuevo aplicativo de telefonía que la entidad adquirió con ETB.



Básicamente esta capacitación consistió en la entrega de la nueva extensión de mesa la cual es la 1208 y con base a esa instalación y configuración se dio la charla sobre cuál sería el soporte primer nivel que daría la mesa de servicio a las personas que tendrían este servicio habilitado.

En los próximos días se hará entrega del documento de dicha capacitación una vez esta información sea replicada a todo el grupo de mesa de servicio primer nivel.

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de agosto donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

ENCUESTAS		CANTIDAD_CASOS	% PARTICIPACIÓN
Sin diligenciar	Sin diligenciar	167	57,99%
Aprueba el cierre del Caso	NO	2	0,69%
Aprueba el cierre del Caso	Si	119	41,32%

Se seguirá acompañamiento por parte del equipo de mesa para poder informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción Agosto (digitalmente en la ruta \agosto\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Como calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos Agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.
    - Capacitación Consola Especialista Aranda – Mindeporte
    - Configuración Aranda Service Desk Consola Usuario Final - Versión Móvil
    - Configuración Aranda Service Desk - Versión Móvil
    - Consola Administración – O365
    - Instructivo Eliminar Cookies Mac – Usuario Final
    - Limpieza de Historial en Mozilla Firefox – Usuario Final
    - Limpieza de Historial en Opera – Usuario Final
    - Mantenimiento Navegador Chrome – Usuario Final

- Mantenimiento Navegador Edge – Usuario Final
- Manual Módulo Especialista – ARANDA
- Usabilidad Plataforma - Microsoft Stream O365 – Usuario Final

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 11 artículos nuevos para un total de 77 documentos entregados al Ministerio de Deporte. Estos artículos están siendo incluidos en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \agosto\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,

HEIDI JOHANA MAZABEL DIAZ
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 9
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 11
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 14
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 15
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 15
5.1. Top 10 – Usuarios 15
5.2. Top 10 – Categorías 16
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 18
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 19
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 23
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 23
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 23
9.1. Evaluación Mensual Agentes 23
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 23
9.3. Administración del Parque de Microinformática 24
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 24
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 25
9.6. Entrega de Reportes 25

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2020

Fecha de Terminación: 18/08/2020

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2020.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de cuatrocientos cincuenta y nueve (459) casos presentando un aumento del 17% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario, a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.
A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante el año 2020.



Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los cuatrocientos cincuenta y nueve (459) casos registrados, el 99.56% corresponden a requerimientos (457 casos) y el restante 0.44% corresponden a incidentes (2 casos). A continuación, se presenta la cantidad de incidentes y requerimientos gestionados mensualmente durante el año 2020.



Grafico 2.

Del total de requerimientos el 92,78% (424 casos) se encuentra cerrado, el 4.16% (19 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 1.97% (9 casos) se encuentran suspendidos y el 1,09% (5 casos) en proceso; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

Del total de incidentes 2 se encuentran uno en estado cerrado y otro proceso.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Etiquetas de fila	Total	Porcentaje
INCIDENTE	**2**	**0,44%**
CERRADO	1	0,22%
EN PROCESO	1	0,22%
REQUERIMIENTO	**457**	**99,56%**
CERRADO	424	92,37%
EN PROCESO	5	1,09%
SOLUCIONADO	19	4,14%
SUSPENDIDO	9	1,96%
Total general	**459**	**100,00%**

Tabla 1.

De los cuatrocientos cincuenta y nueve (459) casos registrados, el 90% (413 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 10% (46 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2020.

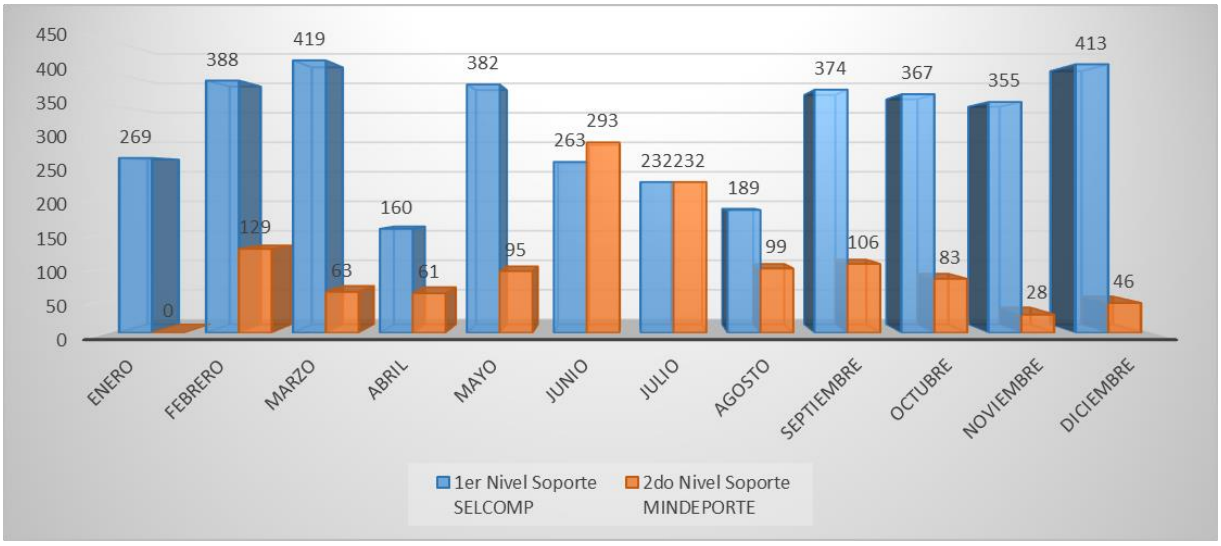


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de cuatrocientos trece (413) casos; todos corresponden a requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de diciembre se atendieron un total de 413 requerimientos un aumento del 15.5% (64 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 179 casos que corresponden al 43,34%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 25.18% de los casos, Edison Velásquez con el 15.98% y Jeisson García con el 15.50%.



Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	179	43,34%
Erika Barbosa	104	25,18%
Jeisson García	66	15,98%
Edisson Velasquez	64	15,50%
Total general	**413**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
CASO INFORMATIVO	110	26,63%
GESDOC	57	13,80%
CORREO INSTITUCIONAL	53	12,83%
DESKTOP	49	11,86%
DIRECTORIO ACTIVO	34	8,23%
GESTION PAGOS	32	7,75%
MULTIFUNCIONAL	20	4,84%
ISOLUTION	14	3,39%
PUNTO DE DATOS	10	2,42%
ACCESS POINT	7	1,69%
OTRAS APLICACIONES	6	1,45%
LAPTOP	6	1,45%
TEAMS	5	1,21%
INTRANET	3	0,73%
GESTION CONTRATOS	1	0,24%
SARA	1	0,24%
ID IMPRESIÓN	1	0,24%
ONE DRIVE	1	0,24%
MOUSE	1	0,24%
CABLE DE RED	1	0,24%
OTROS	1	0,24%
Total general	**413**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está caso Informativo esto debido a que como se terminaban contratos se creaba informativo indicando que la mesa de servicio no realizaba los backups, en segundo lugar, se encuentra Gesdoc esta categoría el mayor servicio requerido es cambio de contraseña y el en tercer lugar está correo institucional con el servicio de cambio de contraseña.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de diciembre no se presentaron incidentes que fueran atendidos por la mesa de servicio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de diciembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 20.65 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 28 de diciembre con 36 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 29 de diciembre con 8 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los cuatrocientos trece (413) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 2.18% (9 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	385	93,22%
SOLUCIONADO	19	4,60%
SUSPENDIDO	9	2,18%
Total general	**413**	**100,00%**

Tabla 4.

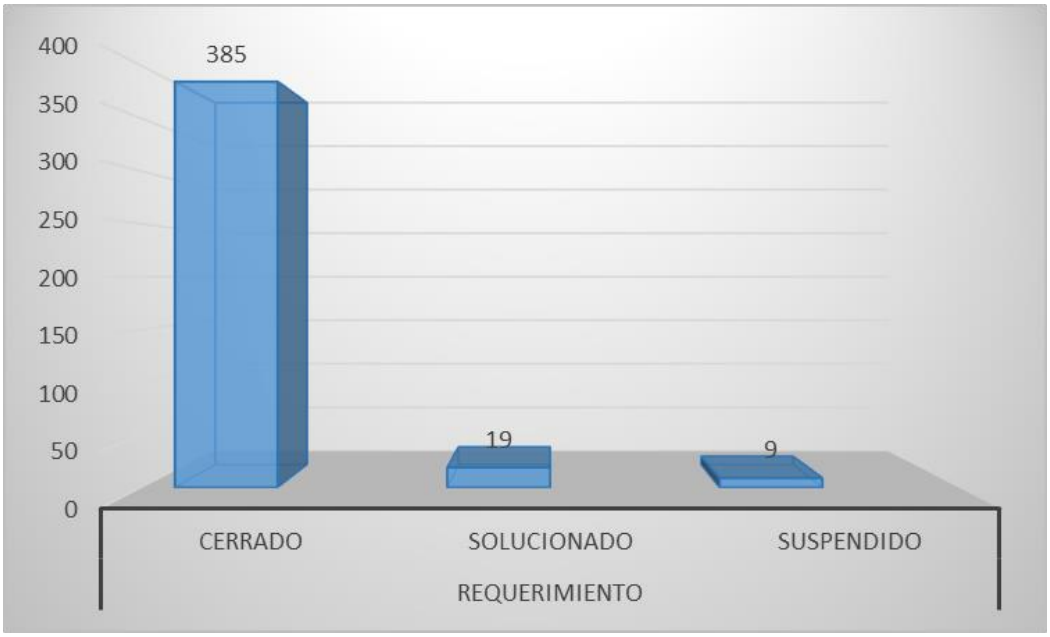


Grafico 6.

A continuación, se identifican los ocho (9) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de diciembre:

Caso	Total
SUSPENDIDO	**9**
4957	1
4970	1
4980	1
5042	1
5047	1
5058	1
5091	1
5243	1
5289	1
Total general	**9**

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 9 casos suspendidos están en el spoll del coordinador, todos corresponden a casos pendientes por asignar licencias de Office a usuarios que se han creado, esto está en espera a respuesta del cliente.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña estado).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de veintiocho (46) casos; de los cuales el 96% corresponden a requerimientos y el 4% a incidentes.

3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de diciembre los especialistas atendieron un total de 44 requerimientos (20 casos más registrados contra el mes de noviembre).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de diciembre



Grafico 7.

Soporte	Total	Porcentaje
Harold Andrey Acevedo Jimenez	12	27,27%
Ivan Mauricio Barajas Vega	12	27,27%
Juan Javier Mila Diaz	7	15,91%
Edison Ferney Cruz	4	9,09%
Rene Mauricio Pinto	3	6,82%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	3	6,82%
Marxio Alejandro Acero Ladino	1	2,27%
Jamith Augusto Castro Angel	1	2,27%
Olga Cecilia Puerta Osorio	1	2,27%
Total general	**44**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
BACKUP	11
GESTION PAGOS	7
ID IMPRESIÓN	6
SUPERATE	4
GESTION CONTRATOS	4
MULTIFUNCIONAL	2
SOA - SISTEMA FINANCIERO	2
CORREO INSTITUCIONAL	2
SCANNER	1
GESDOC	1
CABLE DE RED	1
GESTION CONTRATISTAS	1
ANTI VIRUS	1
INTRANET	1
Total general	**44**

Tabla 7.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra Backup este fue atendido por el ingeniero Iván, procedimiento realizado a los servidores, en segundo lugar, se encuentra gestión de pagos (SISEG) y tercer lugar ID de impresión que fueron atendidos por el ingeniero Juan Mila.

- **Incidentes**

Durante el mes de diciembre los especialistas atendieron un total de 2 incidentes (2 casos menos registrados contra el mes de noviembre).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de diciembre.

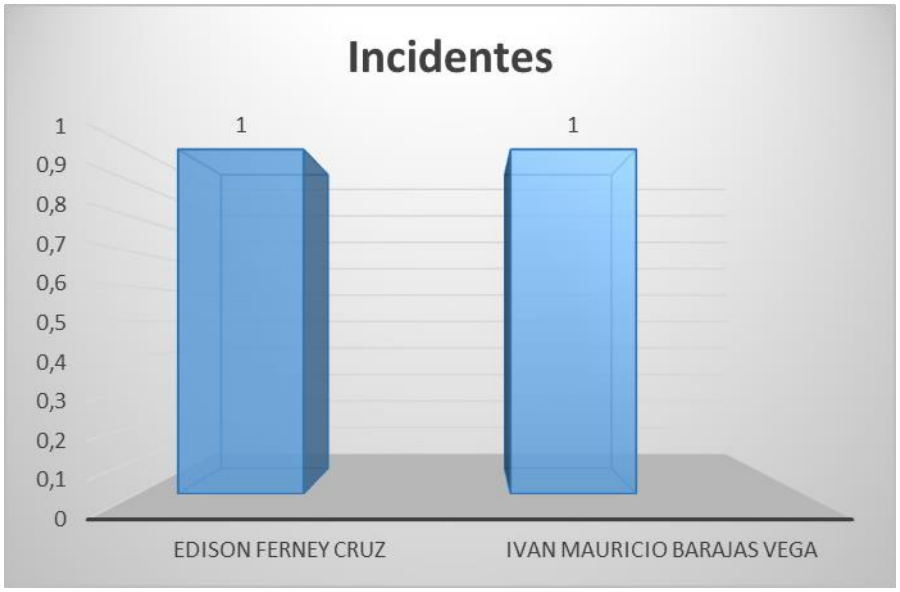


Grafico 8.

Especialista	Total
Edison Ferney Cruz	1
Ivan Mauricio Barajas Vega	1
Total general	**2**

Tabla 8.

Categoría	Total
SUPERATE	1
GESTION PAGOS	1
Total general	**2**

Tabla 9.

Los dos (2) incidentes presentados fueron debido a un error en los aplicativos intercolegiados y Siseg

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de diciembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 2.7 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 7 de diciembre con 13 casos.

- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: Los días 04-10-11 de diciembre cada uno con 1 caso atendido en segundo nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 46 casos gestionados por los especialistas, 6 casos se encuentran en proceso. A continuación, se indican por especialista asignado:

Estado	Total
CERRADO	**40**
EN PROCESO	**6**
Edison Ferney Cruz	5
Leonardo Fabio Vargas Burgos	1
Total general	**46**

Tabla 10.

Ninguno de los casos en proceso tiene documentación a la fecha.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de diciembre por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 90% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 10% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de noviembre.

MES DICIEMBRE		
% Atención	**# Casos**	**Nivel Atención**
90%	413	Selcomp
10%	46	Mindeportes
100%	459	Total Mensual

Tabla 11.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo un aumento de 76 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 20%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de diciembre el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico, se realizó la modificación que al crear los pre-casos viene predeterminado el tipo de registro como WEB, por tal motivo se nota la reducción por este medio.

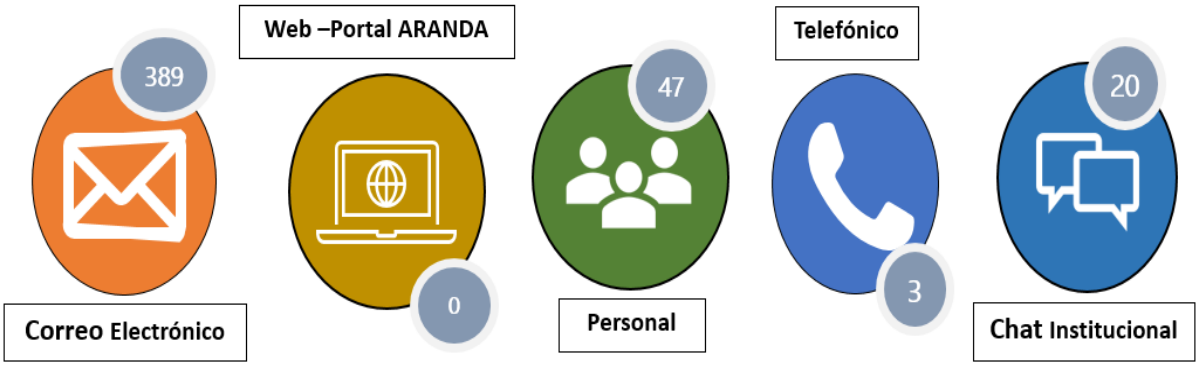


Grafico 9.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene la señora Sandra Milena Moreno – laboratorio control dopaje con 27 casos lo que corresponde al 23,48% del total del top de usuarios, esto es debido a que se realizó cambio de los equipos de laboratorio en el mes de diciembre.

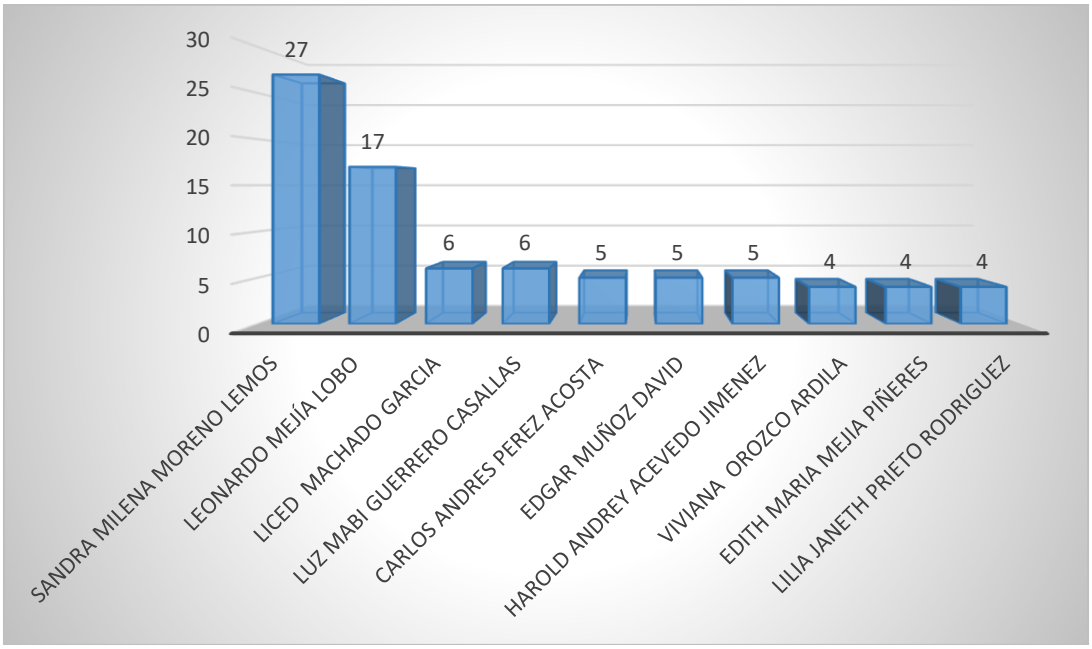


Gráfico 10.

Usuario	Total	Porcentaje
Sandra Milena Moreno Lemos	27	23,48%
Leonardo Mejía Lobo	17	14,78%
Liced Machado Garcia	6	5,22%
Luz Mabi Guerrero Casallas	6	5,22%
Carlos Andres Perez Acosta	5	4,35%
Edgar Muñoz David	5	4,35%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	5	4,35%
Viviana Orozco Ardila	4	3,48%
Edith Maria Mejia Piñeres	4	3,48%
Lilia Janeth Prieto Rodriguez	4	3,48%

Tabla 12.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de diciembre la categoría caso informativo es la numero uno con 110 solicitudes que corresponden al 27,03% de participación. Esto se debe a varios motivos como lo son; solicitud de backup por terminación de contrato y fallas que al contactar al usuario manifiesta que ya fue solucionado.

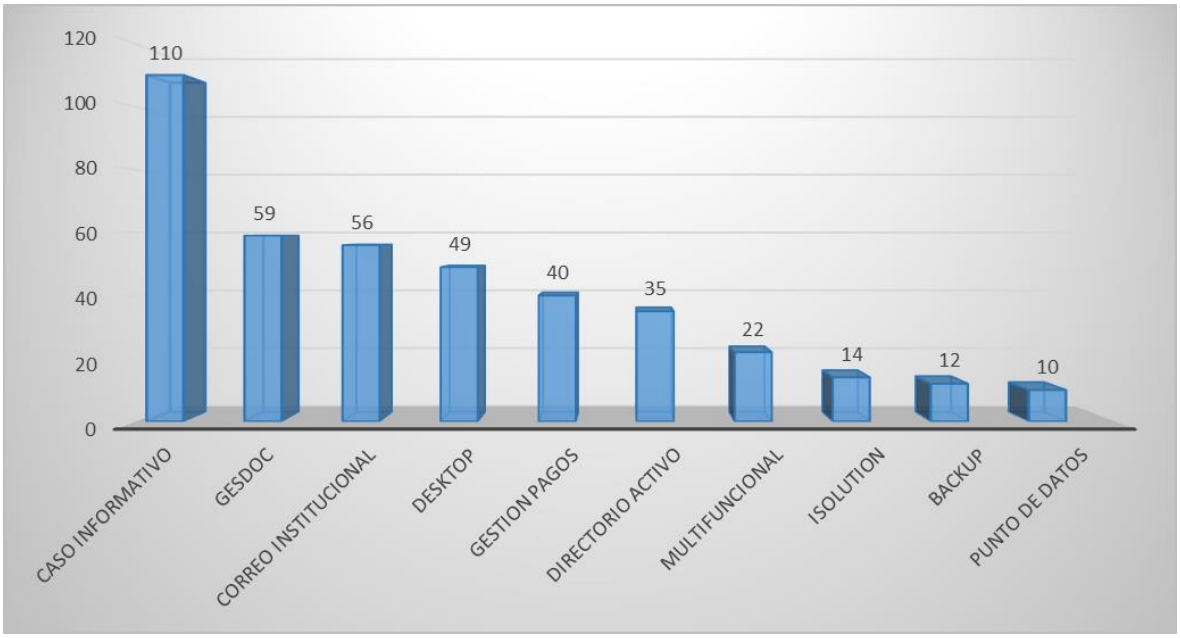


Grafico 11.

Categoria	Total	Porcentaje
CASO INFORMATIVO	110	27,03%
GESDOC	59	14,50%
CORREO INSTITUCIONAL	56	13,76%
DESKTOP	49	12,04%
GESTION PAGOS	40	9,83%
DIRECTORIO ACTIVO	35	8,60%
MULTIFUNCIONAL	22	5,41%
ISOLUTION	14	3,44%
BACKUP	12	2,95%
PUNTO DE DATOS	10	2,46%
Total general	**407**	**100,00%**

Tabla 13.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de noviembre la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

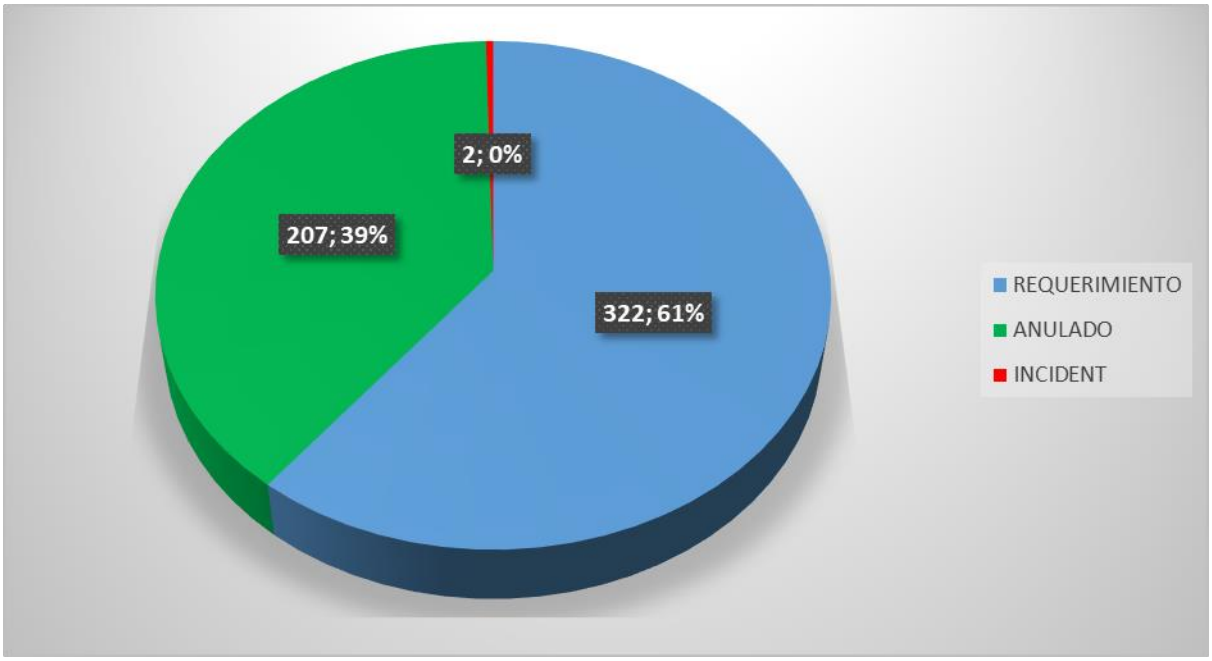


Grafico 12.

Naturaleza	Total	Porcentaje
REQUERIMIENTO	322	60,64%
ANULADO	207	38,98%
INCIDENT	2	0,38%
Total general	**531**	**100,00%**

Tabla 14.

- 322 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 2 pre-casos fueron convertidos a incidentes de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 207 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a

correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre del 2020, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **459 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{459}{459} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **<u>Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)</u>**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Cuenta de Proyecto	Etiquetas de columna	
Estado	Mesa de Servicios	Total
CERRADO	385	385
SOLUCIONADO	19	19
SUSPENDIDO	9	9
Total	413	413

ANS Mesa de Servicio	97,82%

Tabla 15.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 385 + 19 = 404**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 413**
  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(404/413)}{100}\right) - 1\right) *100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 97,82%.***

Para el mes de diciembre en segundo nivel se evidencian 46 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Total
CERRADO	23
EN PROCESO	4
SUSPENDIDO	1
Total general	**28**

ANS Mindeporte	**82,14%**

Tabla 16.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual

Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo no se presentó novedad con el personal de la mesa de servicio, por tal motivo no afecta el ANS de rotación del personal.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.

- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

No se realizó actualización de la herramienta.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de noviembre.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \diciembre\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de noviembre:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Protocolos de atención	100%	Si / 29 de diciembre
Jeisson Steed García Macareno	Salud digital	100%	Si / 31 de diciembre
Edisson Velásquez Rivera	Finder	100%	Si / 29 de diciembre
Gustavo Adolfo López Díaz	Estuctura de C.V.	100%	Si / 29 de diciembre

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \diciembre\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de diciembre del año en curso.

SEMANA 1		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 1 A 4				
	SITIO	HORARIO	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	SITIO AV 68	7:00am a 4:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	CAR	8:00am a 5:00pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	SITIO AV 68	9:00am a 6:00pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

SE		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 7 A 11				
	SITIO	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	CAR	7:00am a 4:00pm	ERIKA		ERIKA	ERIKA	ERIKA
	SITIO AV 68	8:00am a	EDISSON	FESTIVO	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	SITIO AV 68	9:00am a	JEISSON		JEISSON	JEISSON	JEISSON

SEMANA 2		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 14 A 18					
	SITIO	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	SITIO AV 68	7:00am a 4:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	CAR	8:00am a 5:00pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	SITIO AV 68	9:00am a 6:00pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

SEMANA 4		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 21 A 25					
	SITIO	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	CAR	7:00am a 4:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	
	SITIO AV 68	8:00am a 5:00pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	FESTIVO
	SITIO AV 68	9:00am a 6:00pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	

TURNO	ALMUERZO
7:00am a 4:00pm	12:00 a 13:00
8:00am a 5:00pm	12:30 a 13:30
9:00am a 6:00pm	13:00 a 14:00

SEMANA 5		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 28 A 31					
	SITIO	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	
	SITIO AV 68	7:00am a 4:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	
	SITIO AV 68	8:00am a 5:00pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	
	CAR	9:00am a 6:00pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	

Tabla 17.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)
Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de diciembre donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**186**	**100,00%**
NO	10	5,38%
Si	176	94,62%
Total general	**186**	**100,00%**

Tabla 19.

- Se seguirá con la campaña por parte del equipo de mesa para informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre\Obligaciones Contractuales\3.3).
Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Como calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.
ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **<u>Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.</u>** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.
    - Solución Error .Net Framework

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.
ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \diciembre\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020

ELABORADO POR:

HEIDI JOHANA MAZABEL DÍAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO 4
1.1 Histórico General de Casos: 4
1.2 Número de Casos atendidos por Mesa de Servicio 5
1.3 Estados de Casos Mesa de Servicio 6
1.4 ANS Mesa de Servicio según aranda 7
1.5 ANS para el periodo según acuerdo marco 8
2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 12
2.1 Configuración nuevo correo a funcionarios 13
2.2 Configuración y parametrización inicial de Aranda 14
3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 15
3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…) 15
3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…) 15
3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática 16
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre) .. 16
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo 16
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado 16
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…) 16
3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…) 16

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…) 17

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes: 17

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. 17

- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada, donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados. 17

- Informes de Inventario de Hardware y Software. 17

- Informe con novedades del servicio 17

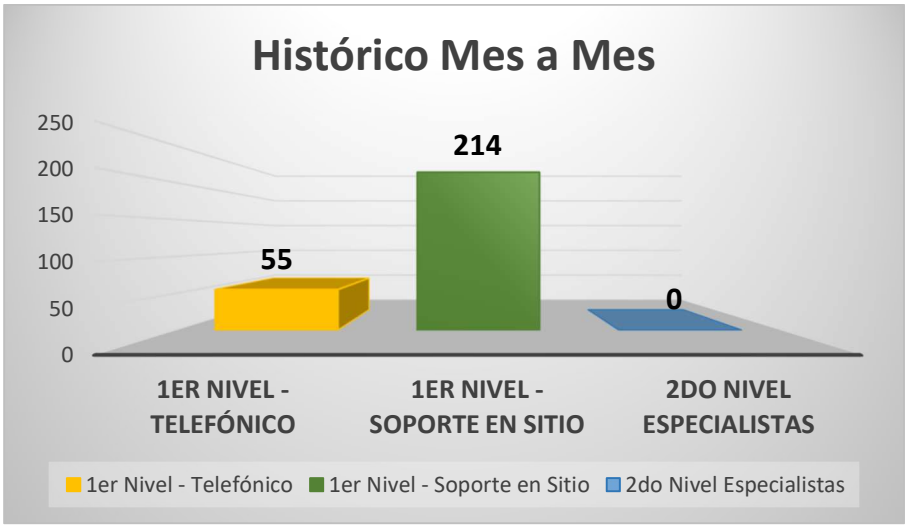
- Hoja de Vida de los equipos de cómputo actualizadas 17

Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…) 17

INFORME DE EJECUCION NRO.1

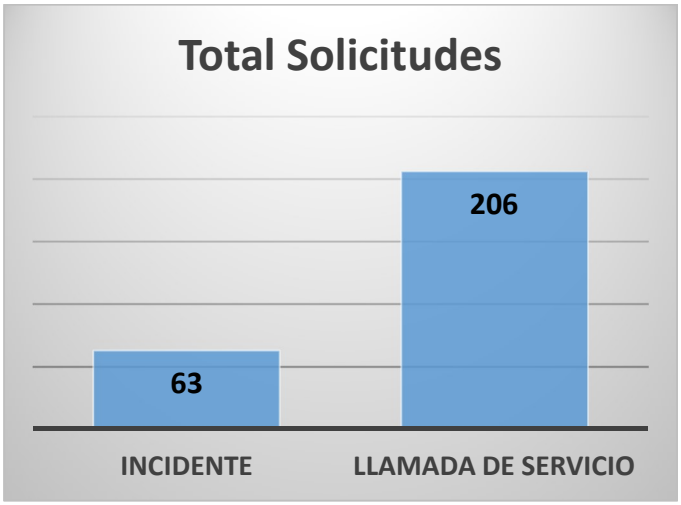
1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO

1.1 Histórico General de Casos:



Mes	1er Nivel - Telefónico	1er Nivel - Soporte en Sitio	2do Nivel Especialistas	Total
Enero	55	214	0	269

Para la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** se tiene un total de **269 casos** registrados en total, de los cuales 63 son incidentes y 206 son llamadas de servicio o requerimientos.



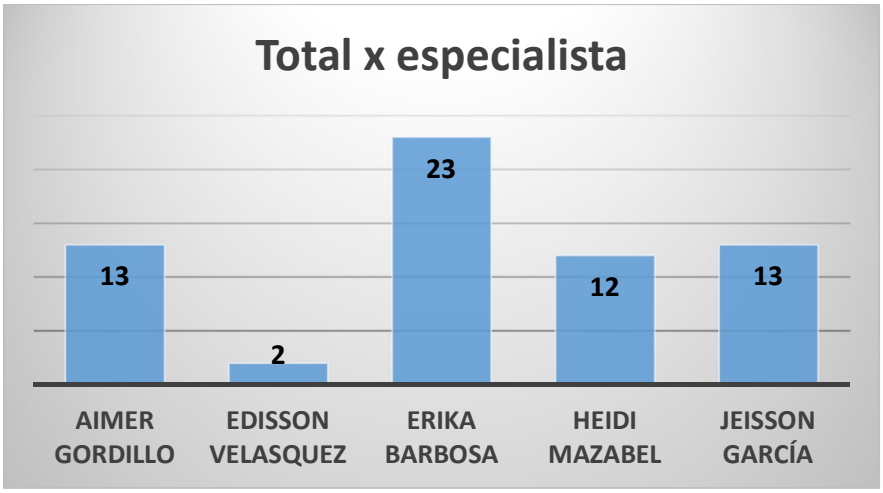
1.2 Número de Casos atendidos por Mesa de Servicio

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero del 2020, la mesa de servicio atendió directamente *las 269 solicitudes* entrantes, de las cuales si requerían ser escaladas a un segundo nivel de atención se realizó a través de correo electrónico debido a que aún se encuentra en proceso de parametrización y configuración de herramienta de gestión, así como también en capacitaciones de manejo para los resolutores por parte de la entidad.

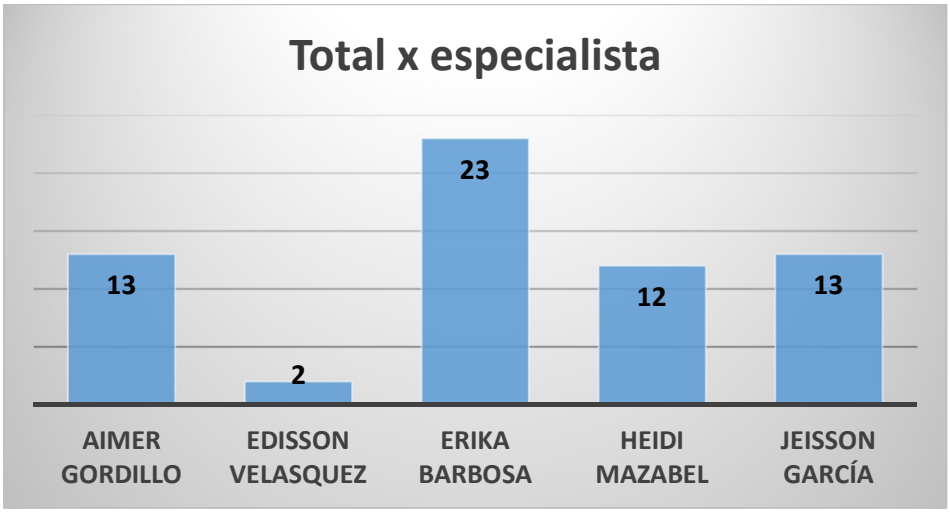
Servicios	Cantidad
1er Nivel - Telefónico	206
1er Nivel - Soporte en Sitio	63
Total	269

A continuación, se relaciona las cantidades por agente:

- **206 requerimientos**



- **63 incidentes**

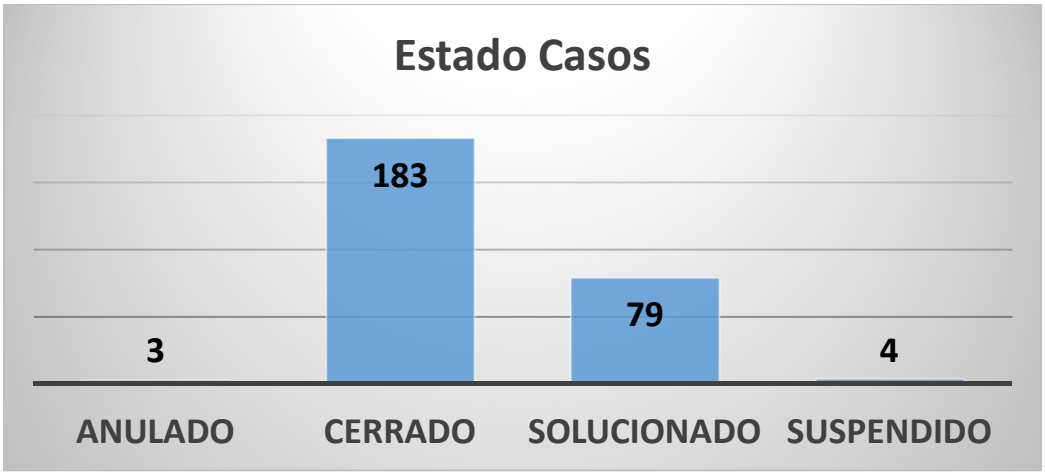


Durante este periodo de tiempo, se presentó la rotación de un agente de soporte en sitio, el 24 de enero se retira Aimer Gordillo y el 27 de enero se incorpora a la operación en su reemplazo Edisson Velásquez es por esto que en la gráfica se evidencian 4 agentes de soporte en sitio.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero).

1.3 Estados de Casos Mesa de Servicio

Para este periodo la Mesa de Servicio tuvo el siguiente comportamiento a ni8vel de estado de casos



Los tres casos anulados se debieron a casos duplicados y los cuatro casos suspendidos fue por disponibilidad de usuario final.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero).

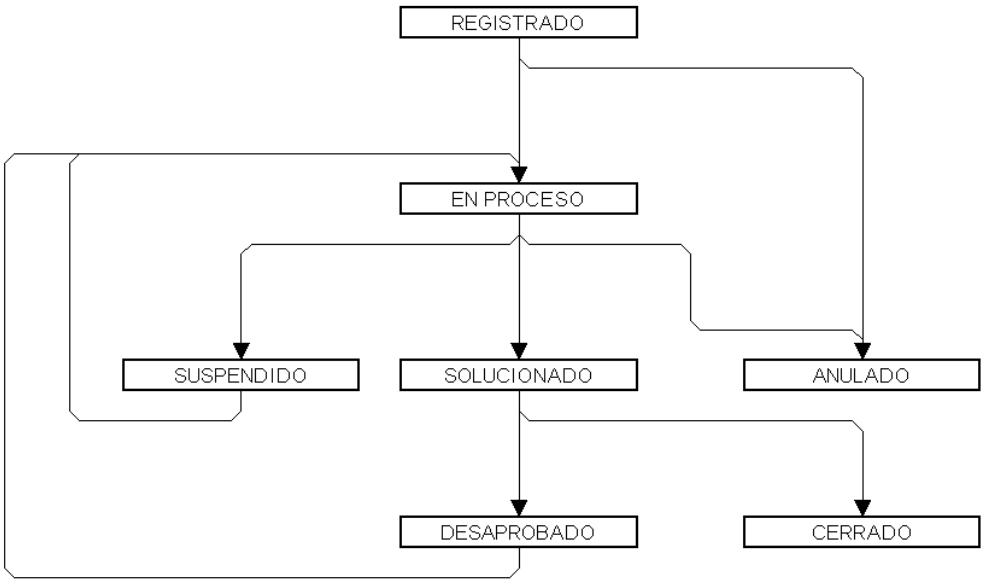
1.4 ANS Mesa de Servicio según Aranda

Para este periodo se realiza a solicitud de la entidad una configuración y parametrización inicial de herramienta de gestión donde se registraron unos ANS genéricos para requerimientos e incidentes los cuales se evidencian a continuación:

	TIEMPO ATENCION	TIEMPO SOLUCION	ANS TOTAL
MINUTOS	60	300	360
HORAS	1	5	6

Estos tiempos de atención se manejan dentro de un calendario de lunes a viernes de 7am a 6pm, estos se detienen automáticamente cuando sobre pasan el horario de las 6pm, sábados, domingos y festivos o cuando se colocan en un estado de suspendido, solucionado o cerrado.

Estos estados se encuentran configurados en la herramienta con el siguiente flujo de atención:



De acuerdo con lo anterior, para este periodo se evidencian dos casos que no cumplen con los tiempos anteriormente mencionados, el incidente número 2 el cual fue un caso prueba el cual se registró el 16/01/2020 a las 6:02:06 a. m. y el incidente número 58 el cual se registró el 29/01/2020 a las 9:24:42 a. m. debido a que el equipo tuvo problemas al lanzar impresiones y no se detuvieron tiempos al momento de colocarlo en progreso. Se habló con el agente encargado del caso y se otorgó re inducción sobre el manejo de la herramienta de gestión.

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 1: Configuración ARANDA Mindeporte (digitalmente en la ruta \ enero\ActividadesMesaServicio\2.2).

1.5 ANS para el periodo según acuerdo marco

En la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero del 2020, se puede hacer medición de los siguientes indicadores:

- **Atención de canal email y WEB**

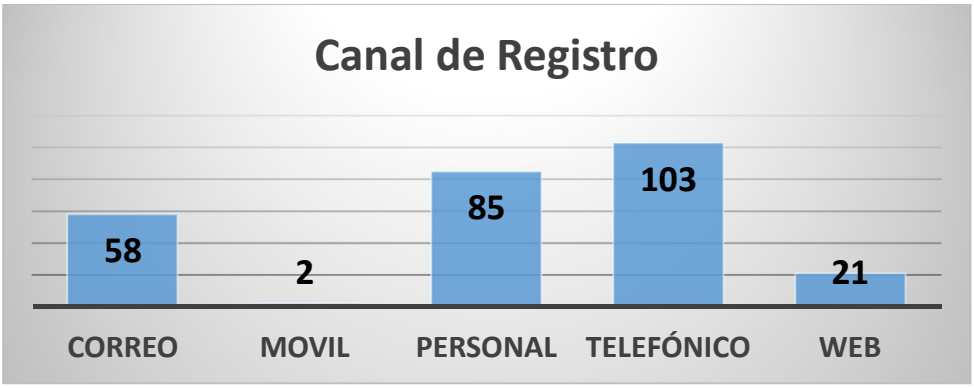
Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **269 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 1**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$



A continuación, se indica el análisis de este indicador el cual aplica para mesa de servicio en atención telefónica y correo electrónico.

Forma de Cálculo:

- **Número de casos registrados en el periodo: 269**
- **Cálculo de casos con respuesta: 103**

Fórmula ANS:

$$D = 100 - \left(\frac{(103/269)}{100} \right)$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

A continuación, se indica el análisis de este indicador el cual aplica para mesa de servicio en soporte en sitio.

Forma de Cálculo:

- **Número de casos registrados en el periodo: 269**
- **Cálculo de casos con respuesta: 166**

Fórmula ANS:

$$D = 100 - \left(\frac{(166/269)}{100} \right)$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual

Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Heidi Johana Mazabel Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo se presentó la salida del agente de soporte en sitio Aimer Gordillo el día 24 de enero y en su reemplazo llegó el agente Edisson Velásquez el 27 de enero.

- **Escalamiento de Tickets**

Definición	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda
Medición	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{269}{269} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Categorización de Tickets**

Definición	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados

Medición	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ tickets\ correctamente\ categorizados}{número\ total\ de\ tickets\ categorizados} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{269}{269} \times 100$$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%.

- **<u>Entrega de Informes de Operación y Gestión</u>**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo parcial del 01 al 31 de enero es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- **<u>Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.</u>** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

2.1 Configuración nuevo correo a funcionarios

Para el presente periodo se brinda apoyo a la entidad en la configuración local de 161 cuentas nuevas de correo con dominio @mindeporte creado en la plataforma office 365. Estas 161 cuentas corresponden a personas de planta que se encuentran en las dos sedes de la entidad CAR y Av 68.

La actividad consistió en lo siguiente:

- Ir al sitio de trabajo del usuario y entrar a la plataforma de O365 con la cuenta (usuariodedominio@mindeporte.gov.co) y la contraseña temporal dada por la plataforma.
- Realizar el cambio de contraseña y configurar la firma de acuerdo a la plantilla entregada por el ministerio de acuerdo al siguiente ejemplo:

Cordialmente,

El deporte es de todos Mindeporte

Contratista
GIT TICS - Mesa de Servicio
e-mail: soportetics@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377030 Ext. 3030
Línea Gratuita Nacional 01 8000 910 237
Dirección: Av. 68 No 55 - 65
www.mindeporte.gov.co

- Luego configurar la nueva cuenta en el aplicativo de Outlook del equipo creando también la firma de acuerdo a la plantilla anterior.
- Modificar la firma del correo antiguo con dominio @colderpotes de acuerdo a la siguiente plantilla:

Cordialmente,

El deporte es de todos Mindeporte

Contratista
GIT TICS - Mesa de Servicio
e-mail: soportetics@coldeportes.gov.co
Tel: (+57) 4377030 Ext. 3030
Línea Gratuita Nacional 01 8000 910 237
Dirección: Av. 68 No 55 - 65
www.coldeportes.gov.co

Nota: A partir de la fecha, mi correo electrónico institucional del Ministerio del Deporte será soportetics@mindeporte.gov.co
Mi correo del dominio @coldeportes.gov.co quedará inhabilitado a partir del 1 de febrero de 2020.

Al cierre del mes de enero, se hace entrega de un 98,1% debido a que aún hace faltan tres personas que aún no se reportan a la entidad por incapacidad médica, licencia de maternidad y comisión en otra entidad.

Nombre para mostrar	Nombre de usuario	Fecha
Andrea Catalina Ramirez Pérez	Cramirezp@mindeporte.gov.co	Licencia Maternidad
Edward Sierra Clavijo	Edsierra@mindeporte.gov.co	Incapacidad
Johanna Marcela Sánchez Parra	Jsanchezp@mindeporte.gov.co	Comisión en otra entidad

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 2: Funcionarios O365 (digitalmente en la ruta \enero\ActividadesMesaServicio\2.1).

2.2 Configuración y parametrización inicial de Aranda

Para el presente periodo se brinda el apoyo a la entidad en la configuración y parametrización de la herramienta de gestión con ayuda del administrador de ARANDA de selcomp.

Para este punto se hace entrega de un documento formal donde se relaciona la configuración de:

1. ESTADOS
2. TRANSICION DE RAZONES
3. CATEGORIAS
4. SERVICIOS Y SLA X CATEGORIA
5. TIPO DE REGISTRO
6. CALENDARIO

7 USUARIOS
8 GRUPOS_ESPECIALISTAS

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 2: Funcionarios O365 (digitalmente en la ruta \enero\ActividadesMesaServicio\2.2).

3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Estas evaluaciones serán entregadas por parte de selcomp ingeniería a partir del mes de febrero. Posterior a ello se hará entregas mensuales de dichas evaluaciones

3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó este mes:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Practicas Ofimática	100%	Si / 31 de enero
Jeisson Steed García Macareno	Técnico en informática (Ofimática)	100%	Si / 31 de enero

Edisson Velásquez Rivera	Administrador de Servidores	18,18%	Si pero con avance / 31 de enero
Heidi Johana Mazabel Díaz	Técnico en informática (Ofimática)	100%	Si / 19 de enero

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \enero\Obligaciones Contractuales\3.2).

3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, no se tiene contratado personal por parte de selcomp para seguimiento, sin embargo, se adjuntan las actas de los diferentes equipos que se asignaron. Movieron y dieron de baja por parte del grupo.

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 3: Gestión de Inventarios (digitalmente en la ruta \enero\Obligaciones Contractuales\3.3).

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se hace entrega de la malla de turnos para el periodo correspondiente al mes de enero, en el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 3: Control de Horarios (digitalmente en la ruta \enero\Obligaciones Contractuales\3.4).

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…)

Para esta entrega se recibieron dos charlas por parte de los contratistas Iván Barajas y Leonardo Vargas sobre el manejo de las diferentes impresoras de la entidad, directorio activo, office 365 y soporte a nivel general, en el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 3: Capacitaciones entidad (digitalmente en la ruta \enero\Obligaciones Contractuales\3.5).

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada, donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados.
- Informes de Inventario de Hardware y Software.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.
- Informe con novedades del servicio
- Hoja de Vida de los equipos de cómputo actualizadas
Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de enero donde se evidencia lo siguiente:

ENCUESTAS		CANTIDAD_CASOS
Sin diligenciar	Sin diligenciar	227
Aprueba el cierre del Caso	NO	2
Aprueba el cierre del Caso	Si	40

De las 42 encuestas diligenciadas se obtuvo la siguiente evaluación de acuerdo a preguntas de satisfacción:

PREGUNTA	RESPUESTA (1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente)	CANTIDAD_CASOS
Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso	1	1
Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso	4	11
Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso	5	30
Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte	1	1
Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte	3	1
Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte	4	12
Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte	5	28
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso	1	1
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso	2	1

Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso	4	9
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso	5	31
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso	1	1
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso	3	3
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso	4	9
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso	5	29

Se seguirá trabajando en diferentes campañas de divulgación y se hará acompañamiento por parte del equipo de mesa para poder informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte.

FIRMANTES,

HEIDI JOHANA MAZABEL DIAZ
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 29 DE FEBRERO DEL 2020

ELABORADO POR:

HEIDI JOHANA MAZABEL DÍAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO 4
1.1 Histórico General de Casos: 4
1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención 6
1.2.1. Primer Nivel 7
1.2.2. Segundo Nivel 8
1.3 Estados de Casos Mesa de Servicio – Nivel de atención 9
1.3.1. Primer Nivel 10
1.3.2. Segundo Nivel 10
1.4 ANS Mesa de Servicio según Herramienta de Gestión ARANDA 11
1.5 ANS para el periodo según acuerdo marco 12
2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 17
2.1 Configuración nuevo correo a contratistas 17
2.2 Capacitación Portal ARANDA – Usuario Final 18
3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 20
3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…) 20
3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…) 20
3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática 21
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre) 21
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo 21
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado 21
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…) 21

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…) 21

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…) 22

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes: 22

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. 22

- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada, donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados. 22

- Informes de Inventario de Hardware y Software. 22

- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. 22

- Informe con novedades del servicio 22

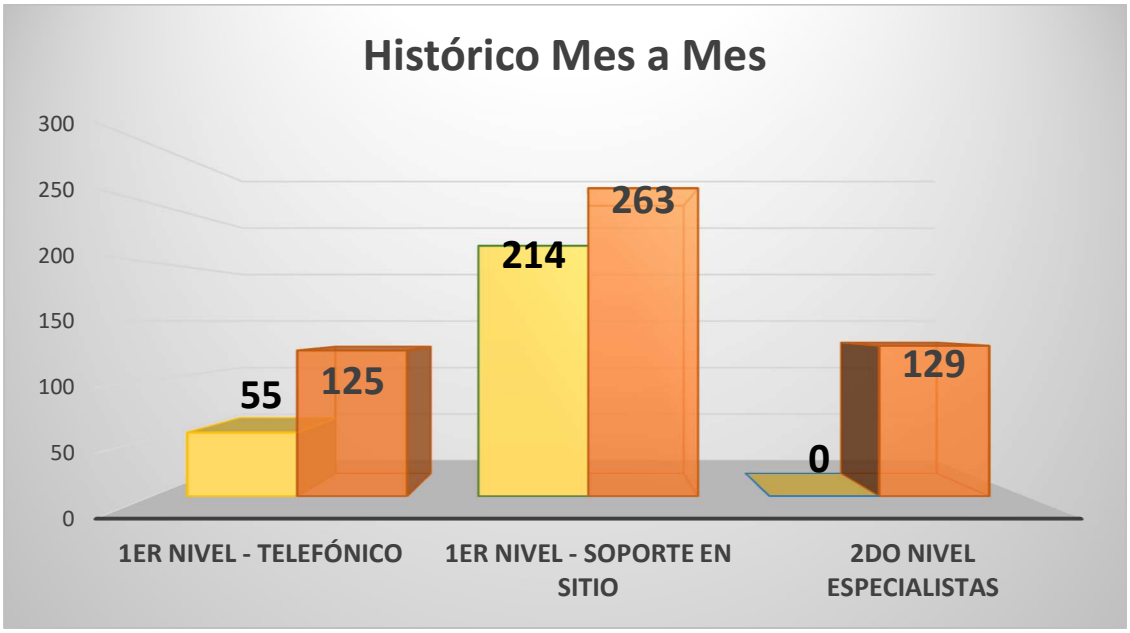
- Hoja de Vida de los equipos de cómputo actualizadas 22

Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…) 22

INFORME DE EJECUCION NRO.2

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO

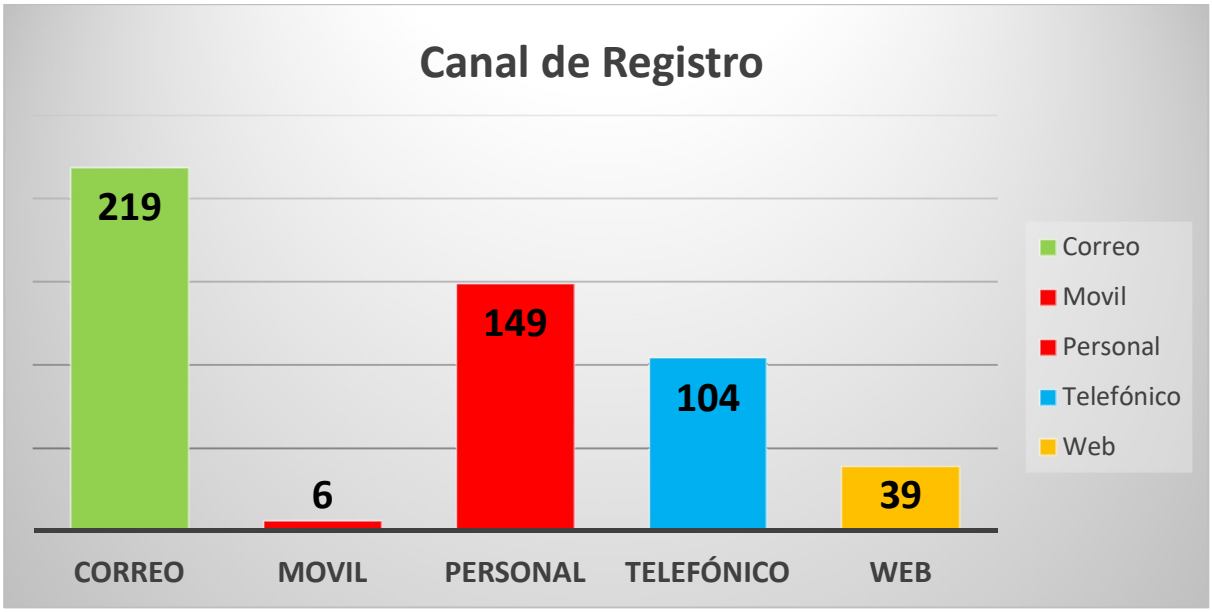
1.1 Histórico General de Casos:



Mes	1er Nivel - Telefónico	1er Nivel - Soporte en Sitio	2do Nivel Especialistas	Total
Enero	55	214	0	269
Febrero	125	263	129	517

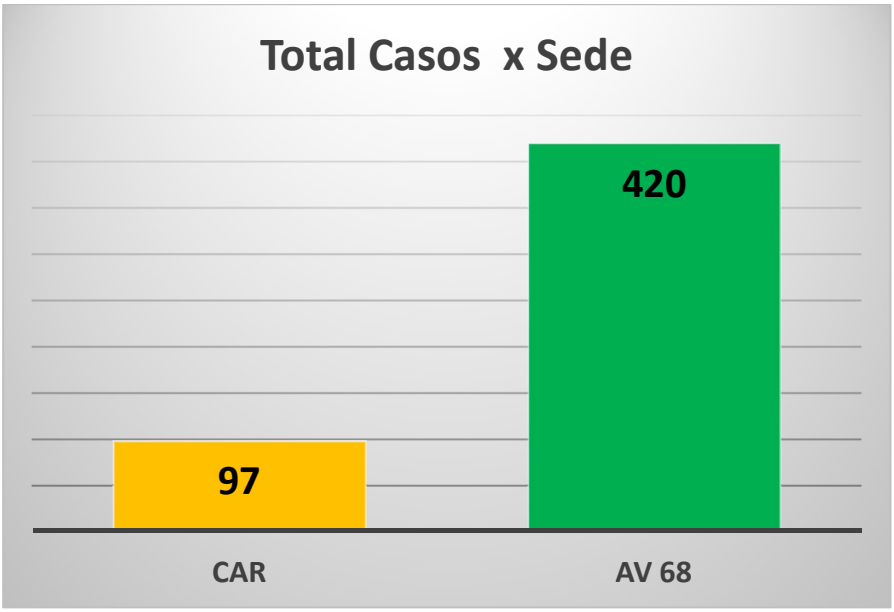
Para la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** se tiene un total de **786 casos** registrados a la fecha, de los cuales 657 son casos atendidos por mesa de servicio primer nivel y 129 casos fueron atendidos por mesa de servicio segundo nivel, esto debido a que para el mes de febrero se empezó a registrar casos por herramienta donde se tuvo la necesidad de solicitar apoyo a un segundo nivel.

De acuerdo con lo anterior a continuación se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de registro de las diferentes solicitudes de soporte:



- Las 149 solicitudes que se encuentran registradas como personal y las 6 solicitudes como móvil son casos puntuales que de acuerdo a instrucciones desde la supervisión deben empezar a bajar ya que el objetivo es tener 3 únicos canales autorizados de registro de casos:
  - Correo Electrónico: soportetics@mindeporte.gov.co
  - Extensión Telefónica: 4377030 Ext. 3030
  - Portal de Gestión Aranda: http://soporte.mindeporte.gov.co/

- A nivel de sedes se tuvo el 19% de atención en la sede del CAR y el 81% de soporte en la sede de la Av 68:

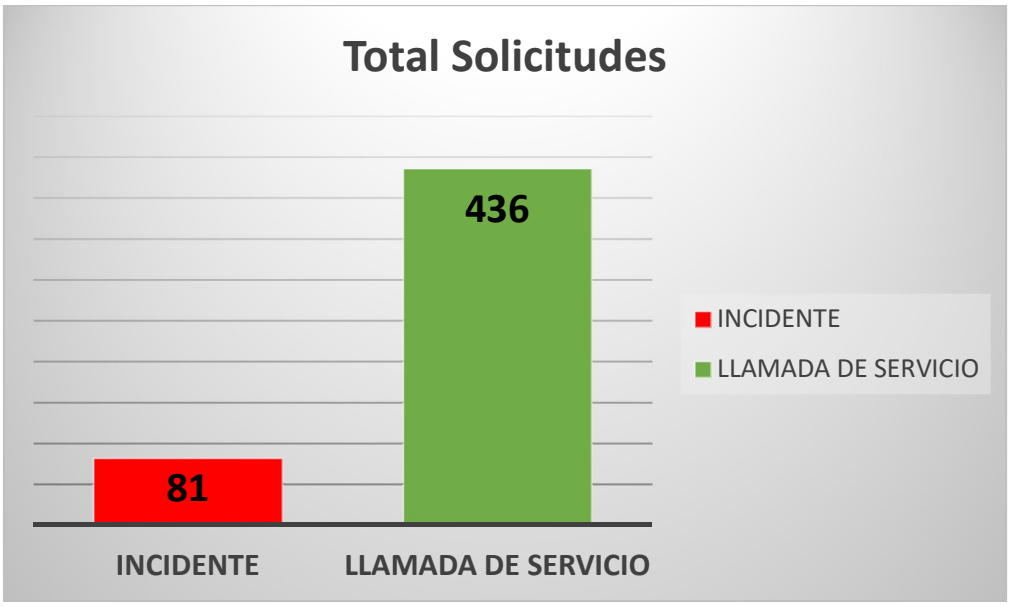


En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos febrero (digitalmente en la ruta \febrero pestañas Mes a Mes, Canales de Registro y Sedes).

1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención

Para el periodo comprendido entre el 01 al 29 de febrero del 2020, la mesa de servicio recibió 517 solicitudes de soporte, de las cuales 81 fueron categorizados como incidentes y 436 se categorizaron como requerimientos.



A continuación, se relaciona las cantidades por nivel de atención:

1.2.1. Primer Nivel

- **332 requerimientos**



- **56 incidentes**



1.2.2. Segundo Nivel

- **104 requerimientos**



- **63 incidentes**



De acuerdo con lo anterior se concluye lo siguiente:

- En primer nivel se atendió y dio solución a el 75% de casos y en segundo nivel se dio solución al 25% restante.

% Atención	# Casos	Nivel Atención
75%	388	1er Nivel
25%	129	2do Nivel
100%	517	Total Mensual

- Hubo un incremento de casos del 92% con respecto al mes anterior, es decir, se registraron 248 casos más de los cuales en su gran mayoría fue por la habilitación y configuración a nivel masivo de los nuevos correos con dominio @mindeporte a todos los usuarios contratistas de la entidad.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos febrero (digitalmente en la ruta \febrero pestañas Solicitudes y Técnicos).

1.3 Estados de Casos Mesa de Servicio – Nivel de atención

Para este periodo la Mesa de Servicio tuvo el siguiente comportamiento en cuanto a los diferentes estados que se tienen configurados en la herramienta de acuerdo al nivel de atención.

1.3.1. Primer Nivel



- Los 11 casos anulados se debieron a duplicidad de casos debido a que algunos usuarios reportaban sus solicitudes por correo y adicional por el portal de gestión.
- Los 17 casos suspendidos se debieron a que en el momento se solicitaron habilitar y configurar nuevas cuentas con el nuevo dominio @mindeporte y los usuarios no se encontraban disponibles y se empezó a realizar el cambio de 10 equipos nuevos en las dependencias de Tesorería, Financiera y Control Interno de acuerdo a instrucción dada por la ingeniera Rocío Pabón supervisora de Orden de Compra.

1.3.2. Segundo Nivel



- Se presentó un caso en estado anulado por duplicidad de servicio, un caso en estado en proceso que corresponde a un caso para formateo de equipo de la asistente del ministro, 9 casos en estado Registrado los cuales corresponden a la Sede del CAR por configuración de impresora y correo electrónico.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos febrero (digitalmente en la ruta \febrero pestaña Estado de Casos).

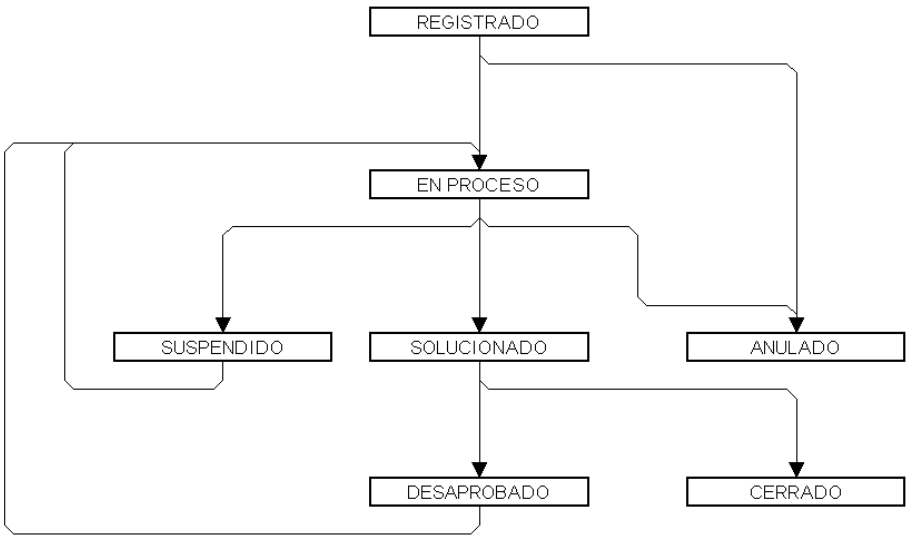
1.4 ANS Mesa de Servicio según Herramienta de Gestión ARANDA

Los ANS genéricos para requerimientos e incidentes son los que se evidencian a continuación:

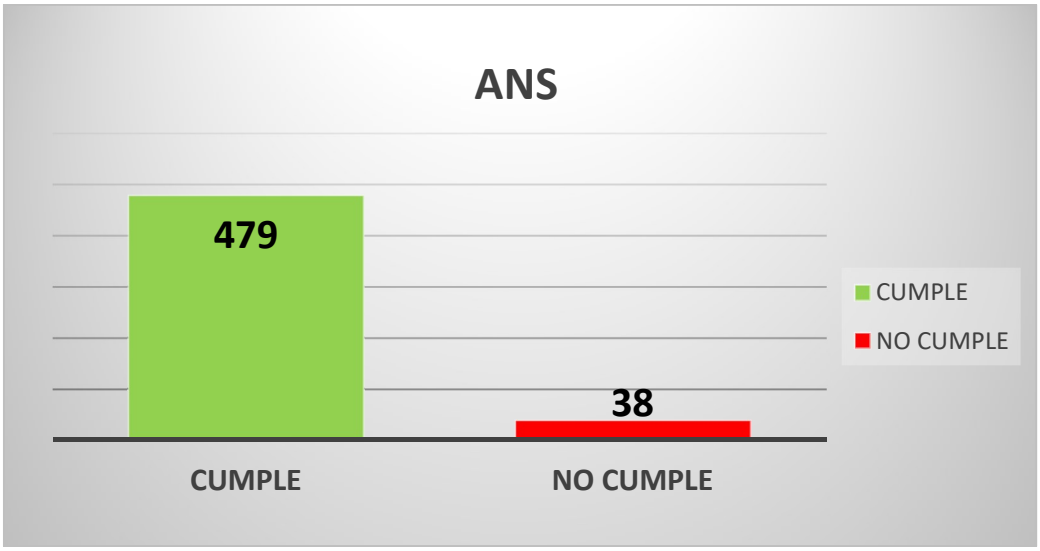
	TIEMPO ATENCION	TIEMPO SOLUCION	ANS TOTAL
MINUTOS	60	300	360
HORAS	1	5	6

Estos tiempos de atención se manejan dentro de un calendario de lunes a viernes de 7am a 6pm, estos se detienen automáticamente cuando sobre pasan el horario de las 6pm de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos o cuando se colocan en un estado de suspendido, solucionado o cerrado.

Estos estados se encuentran configurados en la herramienta con el siguiente flujo de atención:



De acuerdo con lo anterior, para este periodo se evidencian 38 casos que no cumplen con los tiempos anteriormente mencionados, de los cuales 25 son requerimientos y 13 incidentes:



Contratista	Casos NO CUMPLE
Juan Javier Mila Diaz	16
Leonardo Fabio Vargas Burgos	17
Marxio Alejandro Acero Ladino	2
Ivan Mauricio Barajas Vega	3
Total	38

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 1: Data casos febrero (digitalmente en la ruta \febrero pestaña ANS).

1.5 ANS para el periodo según acuerdo marco

En la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** para el periodo comprendido entre el 01 al 29 de febrero del 2020, se puede hacer medición de los siguientes indicadores:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal

Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **517 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 1**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por la coordinación quien está apoyando las labores de mesa de servicio primer nivel.



Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 8 + 110 + 5 = 123**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 517**

Fórmula ANS:

$$D = 100 - \left(\frac{(123/517)}{100} \right)$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por los tres agentes asignados a soporte en sitio para la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 3 + 209 + 36 = 248**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 517**

Fórmula ANS:

$$D = 100 - \left(\frac{(248/517)}{100} \right)$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Heidi Johana Mazabel Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo se mantuvo el personal sin ninguna novedad.

- **Escalamiento de Tickets**

Definición	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda
Medición	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{517}{517} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Categorización de Tickets**

Definición	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados
Medición	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ tickets\ correctamente\ categorizados}{número\ total\ de\ tickets\ categorizados} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{517}{517} \times 100$$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto.

2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 29 de febrero del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

2.1 Configuración nuevo correo a contratistas

Para el presente periodo se brinda apoyo a la entidad en la configuración masiva de 268 cuentas nuevas de correo con dominio @mindeporte creado en la plataforma office 365 para contratistas actualmente activos y con contrato vigente que se encuentran en las dos sedes de la entidad CAR y Av. 68.

La actividad consistió en lo siguiente:

- Ir al sitio de trabajo del usuario y entrar a la plataforma de O365 con la cuenta (usuariodedominio@mindeporte.gov.co) y la contraseña temporal dada por la plataforma.
- Realizar el cambio de contraseña y configurar la firma de acuerdo a la plantilla entregada por el ministerio de acuerdo al siguiente ejemplo:



- Luego configurar la nueva cuenta en el aplicativo de Outlook del equipo creando también la firma de acuerdo a la plantilla anterior.
- Realizar el backup de correos de la cuenta @coldeportes a los contratistas que tienen la cuenta de correo configurada localmente.

Al cierre del mes de febrero, se realiza la habilitación y configuración de 268 cuentas @mindeporte de contratistas activos de 498 usuarios que se tienen por directorio activo creados, es decir, se tiene configurado el 54% de cuentas de contratistas activas y operativas.

Actualmente se siguen recibiendo solicitudes de actas de inicio de usuarios que aún siguen en proceso de contratación, para lo cual una vez se recibe este documento por parte de los supervisores se activa usuario de dominio y se asigna licencia de correo en O365.

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 2: Contratistas O365 (digitalmente en la ruta \febrero\ActividadesMesaServicio\2.1).

2.2 Capacitación Portal ARANDA – Usuario Final

Para este periodo de tiempo se realizó por parte de SELCOMP Ingeniería la capacitación a usuarios finales del ministerio sobre el manejo e ingreso a la plataforma de Aranda.



Esta capacitación fue agendada para dos días en diferentes franjas horarias para la sede del CAR y la sede administrativa Av. 68 donde se les dio una charla no más de 45 minutos con el siguiente temario:



En el siguiente anexo se encuentra el detalle de las actas de dicha charla.

ANEXO 2: Actas de Capacitación (digitalmente en la ruta \febrero\ActividadesMesaServicio\2.2).

3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 29 de febrero del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de febrero.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \febrero\Obligaciones Contractuales\3.3).

3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó este mes:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Fundamentos del cómputo en la nub	100%	Si / 01 de marzo
Jeisson Steed García Macareno	Administrador de servidores	100%	Si / 02 de marzo
Edisson Velásquez Rivera	Técnico en Redes de Datos	100%	Si / 04 de febrero

Heidi Johana Mazabel Díaz	CCNA Switching & Routing: Introducción a Redes	100%	Si / 19 de febrero

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \febrero\Obligaciones Contractuales\3.2).

3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, no se tiene contratado personal por parte de selcomp para seguimiento, sin embargo, se adjuntan las actas de los diferentes equipos que se asignaron. Movieron y dieron de baja por parte del grupo.

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 3: Inventarios (digitalmente en la ruta \febrero\Obligaciones Contractuales\3.3).

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se hace entrega de la malla de turnos para el periodo correspondiente al mes de enero, en el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 3: Control de Horarios (digitalmente en la ruta \enero\Obligaciones Contractuales\3.4).

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…)

Para esta entrega no se recibieron capacitaciones por parte de la entidad

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada, donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados.
- Informes de Inventario de Hardware y Software.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.
- Informe con novedades del servicio
- Hoja de Vida de los equipos de cómputo actualizadas
Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 29 de febrero donde se evidencia lo siguiente:

ENCUESTAS		CANTIDAD_CASOS	% PARTICIPACIÓN
Sin diligenciar	Sin diligenciar	368	71,18%
Aprueba el cierre del Caso	NO	12	2,32%
Aprueba el cierre del Caso	Si	137	26,50%

De las 137 encuestas diligenciadas se obtuvo la siguiente evaluación de acuerdo a preguntas de satisfacción:

PREGUNTA	RESPUESTA (1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente)	CANTIDAD_CASOS
Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso	2	368
Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso	3	12
Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso	4	137
Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte	5	1
Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte	1	7
Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte	2	25
Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte	3	116
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso	4	1
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso	5	3
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso	2	13
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso	3	31

Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso	4	101
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso	5	3
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso	1	5
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso	2	34

Se seguirá trabajando en diferentes campañas de divulgación y se hará acompañamiento por parte del equipo de mesa para poder informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte.

FIRMANTES,

HEIDI JOHANA MAZABEL DIAZ
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 30 DE JUNIO DEL 2020

ELABORADO POR:

HEIDI JOHANA MAZABEL DÍAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
1.1 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención 5
1.2.1. Primer Nivel 6
1.2.2. Segundo Nivel 7
1.1 Estados de Casos Mesa de Servicio – Nivel de atención 9
1.2 ANS Mesa de Servicio según Herramienta de Gestión ARANDA 10
1.3 Gestión de Atención – CORREO ELECTRÓNICO. 11
1.4 ANS - Según Acuerdo Marco 13
2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 18
2.1. Revisión de correos electrónicos en la lista de distribución “Contratistas”. 18
2.2 Actualización de la Herramienta de Gestión Aranda 18
3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 19
3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…) 20
3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…) 20
3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática 21
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre) .. 21
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo 21
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado 21
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…) 21
3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención

al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…) 21

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…) 22

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…) 23

INFORME DE EJECUCION NRO.6

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

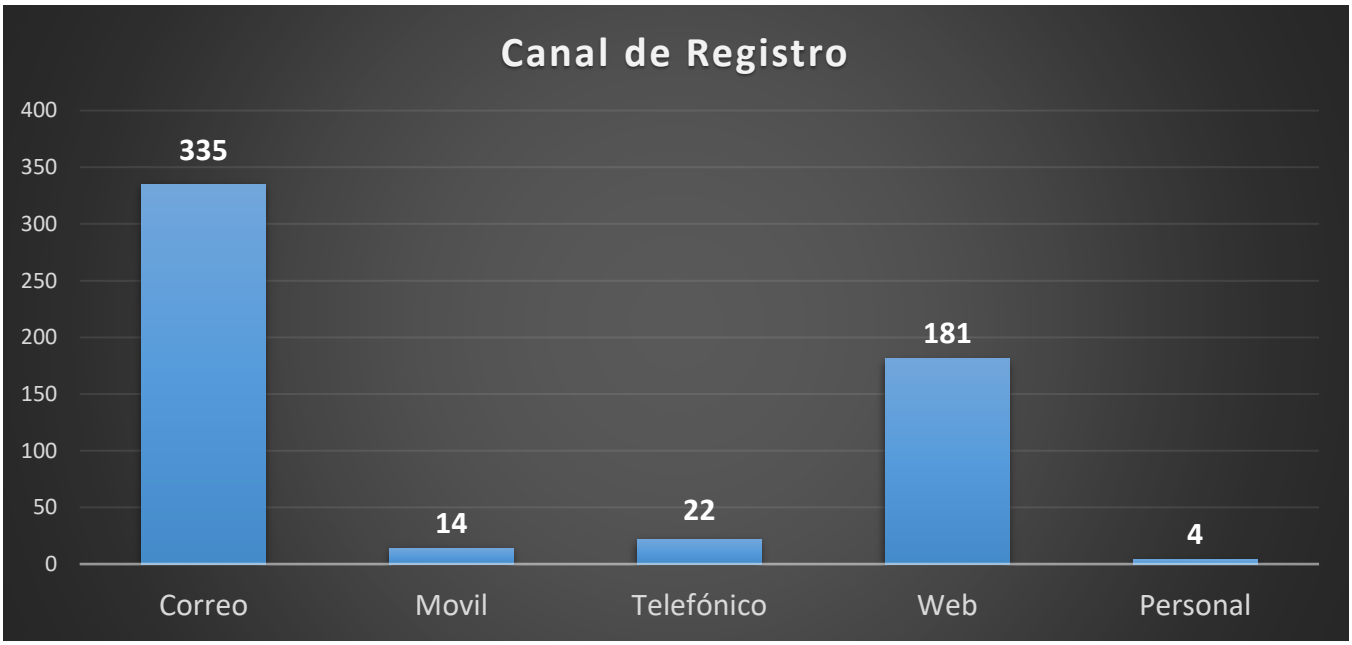
Histórico General de Casos: Para la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** se tiene un total de **2997 casos** registrados a la fecha, de los cuales a nivel de atención y solución de soporte técnico es un total de **2522 casos**, debido a que para el mes de abril se registró un total de **696 casos**, sin embargo, **475 casos** corresponden a la actividad masiva de ***"Activación de Usuario en Portal de Gestión ARANDA"***, lo que deja un total de **221 casos** para ese mes asignados para atención en temas de soporte técnico.

Mes	1er Nivel - Telefónico	1er Nivel - Soporte en Sitio	2do Nivel Especialistas	Total
Enero	55	214	0	269
Febrero	125	263	129	517
Marzo	134	285	63	482
Abril	63	97	61	221
Mayo	74	308	95	477
Junio	67	196	293	556
TOTAL	**518**	**1363**	**641**	**2522**

De acuerdo con lo anterior a continuación se evidencia el comportamiento mes a mes con un total de **2522 casos** al sexto mes de la ejecución de la orden de compra.



De acuerdo con lo anterior, a continuación, se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de registro de las diferentes solicitudes de soporte:



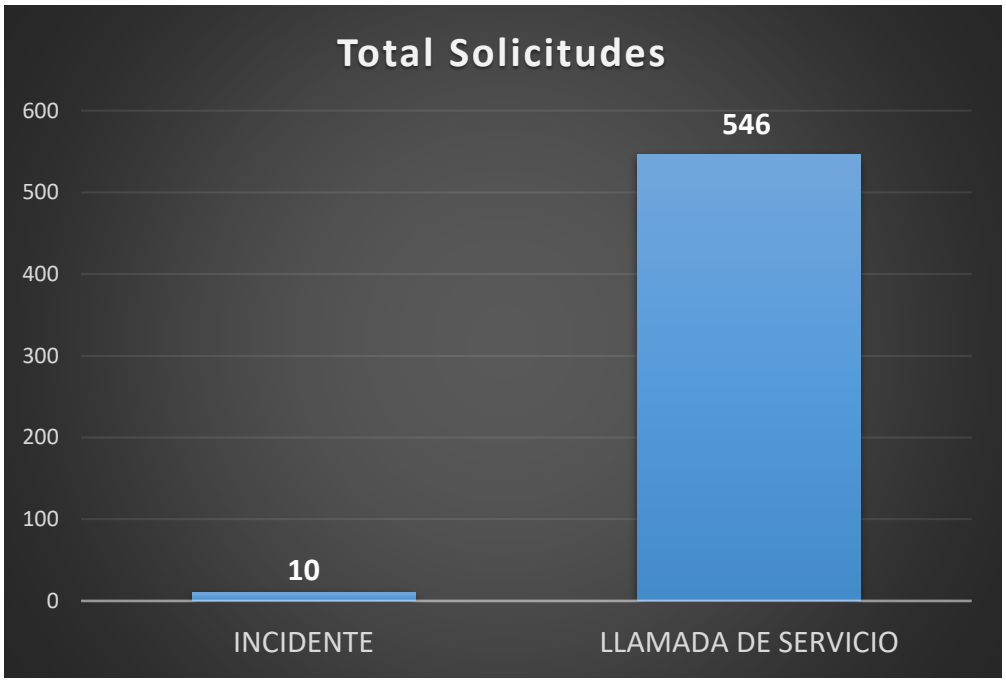
- Con respecto al mes anterior 4 solicitudes fueron registradas con canal de registro personal debido a que ya se está asistiendo a sitio.
- Una vez se retorne normalmente al ministerio, se retomará la estadística de Casos por Sede, ya que para el mes de junio se tiene un comportamiento del 50% de la operación de mesa en sitio y el otro 50% apoyo desde casa.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos Junio (digitalmente en la ruta \junio pestañas Mes a Mes y Canales de Registro).

1.1 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención

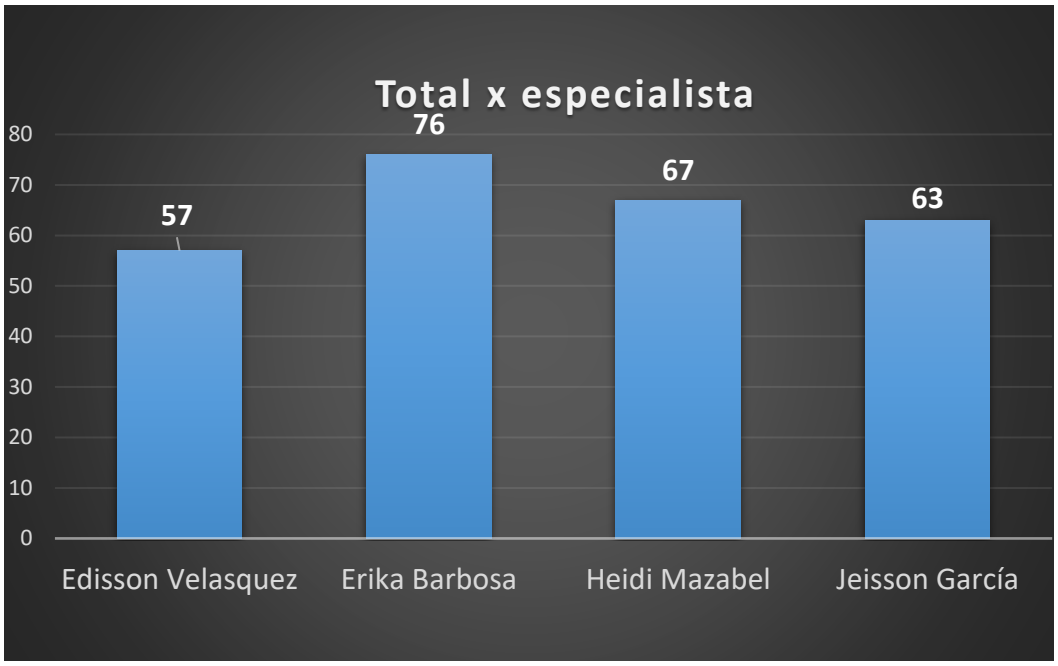
Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2020, la mesa de servicio registró 556 solicitudes de soporte (79 casos mas en comparación con el mes anterior), de las cuales 10 fueron categorizados como incidentes y 546 se categorizaron como requerimientos.



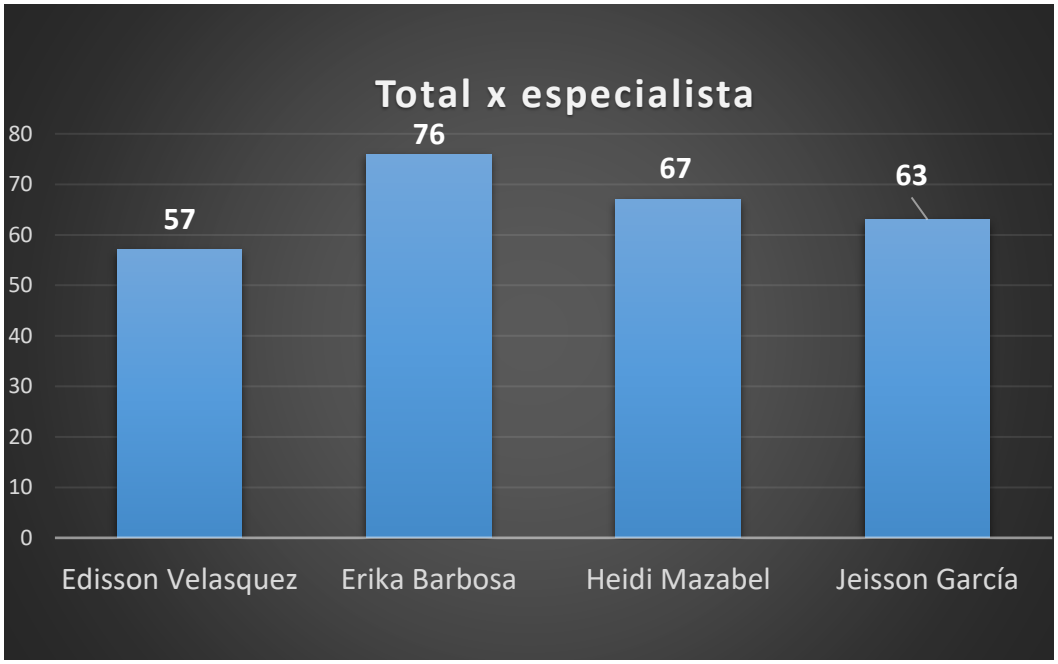
A continuación, se relaciona las cantidades por nivel de atención:

1.2.1. Primer Nivel

- **257 requerimientos *(107 casos menos registrados contra el mes anterior)***

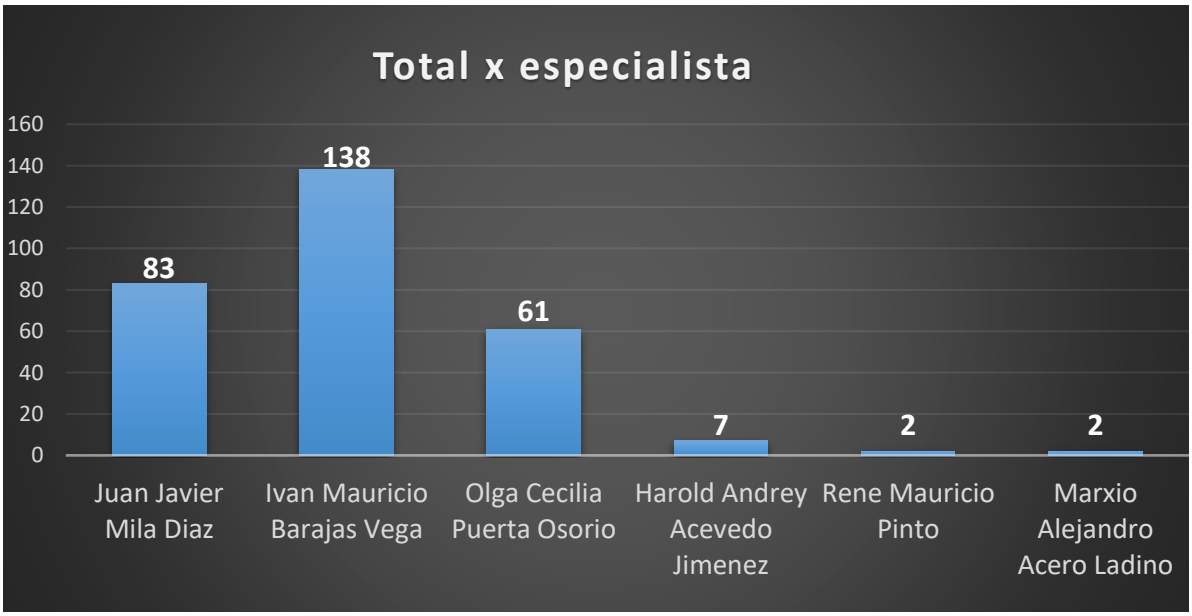


- **6 incidentes *(12 casos menos registrados contra el mes anterior)***

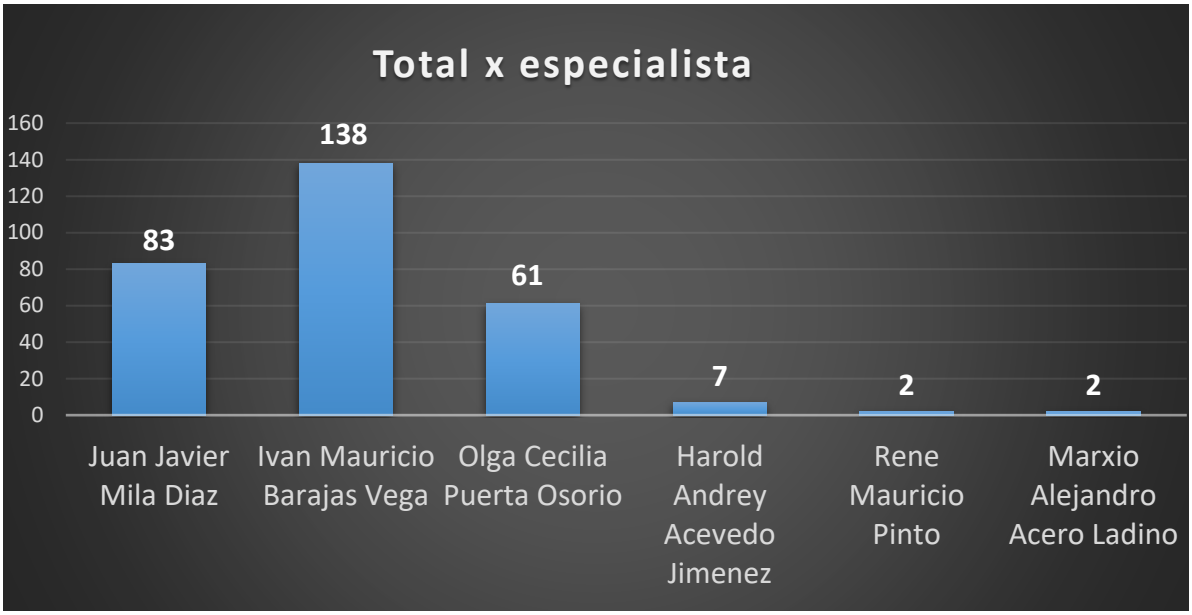


1.2.2. Segundo Nivel

- **289 requerimientos *(197 casos más registrados contra el mes anterior)***



- **4 incidentes *(1 caso más registrado contra el mes anterior)***



De acuerdo con lo anterior se concluye lo siguiente:

- En primer nivel se atendió y dio solución a el 47% de casos y en segundo nivel se dio solución al 53% restante, de los casos que han sido registrados en Aranda.

% Atención	# Casos	Nivel Atención
47%	263	Selcomp
53%	293	Mindeporte
100%	556	Total, Mensual

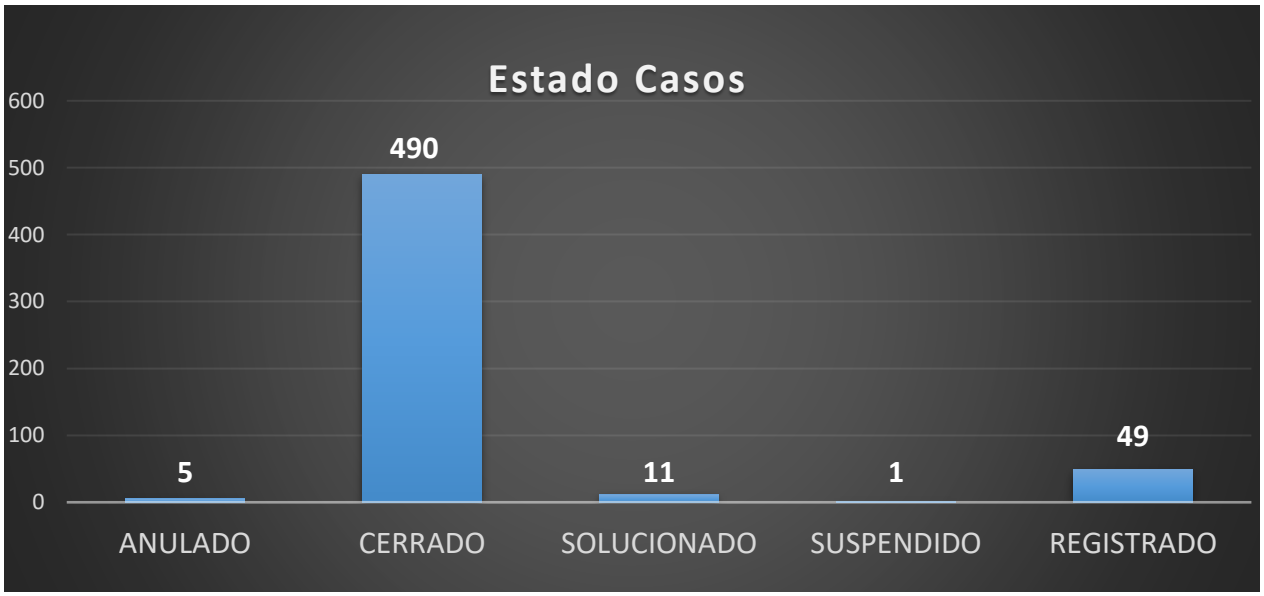
El comportamiento anterior se presentó debido a que el especialista Ivan Mauricio Barajas Vega hizo un registro de 121 casos los cuales fueron por Reconfiguración de grupos de distribución y Reconfiguración de sitios en SharePoint.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos Junio (digitalmente en la ruta \junio pestañas Mes a Mes, Técnicos Selcomp y Técnicos Mindeporte).

1.1 Estados de Casos Mesa de Servicio – Nivel de atención

Para este periodo la Mesa de Servicio tuvo el siguiente comportamiento en cuanto a los diferentes estados que se tienen configurados en la herramienta de acuerdo con el nivel de atención.



- Los 5 casos anulados se debieron a 4 por duplicidad de servicio y 1 caso por estar fuera del alcance.
- El caso suspendido, se debió a cita pactada con usuario.

TIPO_DE_CASO	NUMERO_DEL_CASO	ESPECIALISTA
LLAMADA DE SERVICIO	2795	Jeisson García

- Los 49 casos registrados corresponden a requerimientos los cuales fueron escalados en su momento a los siguientes especialistas de segundo nivel:

Especialista	Cantidad
Olga Cecilia Puerta Osorio	47
Rene Mauricio Pinto	2
Total	49

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos Junio (digitalmente en la ruta \junio pestaña Estado de Casos).

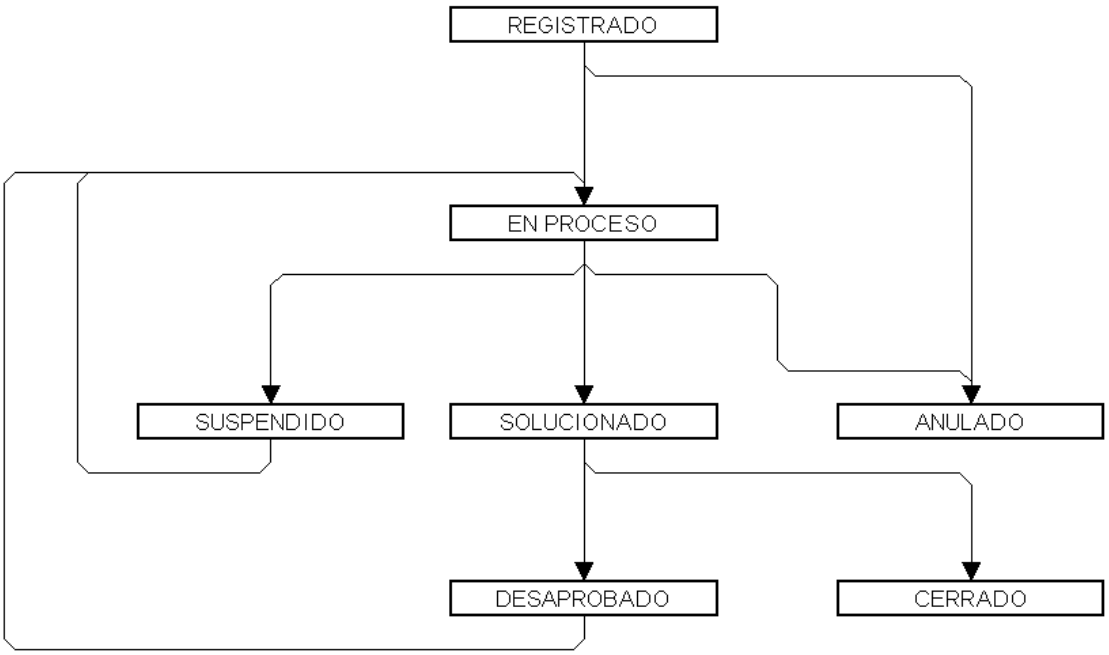
1.2 ANS Mesa de Servicio según Herramienta de Gestión ARANDA

Los ANS genéricos para requerimientos e incidentes son los que se evidencian a continuación:

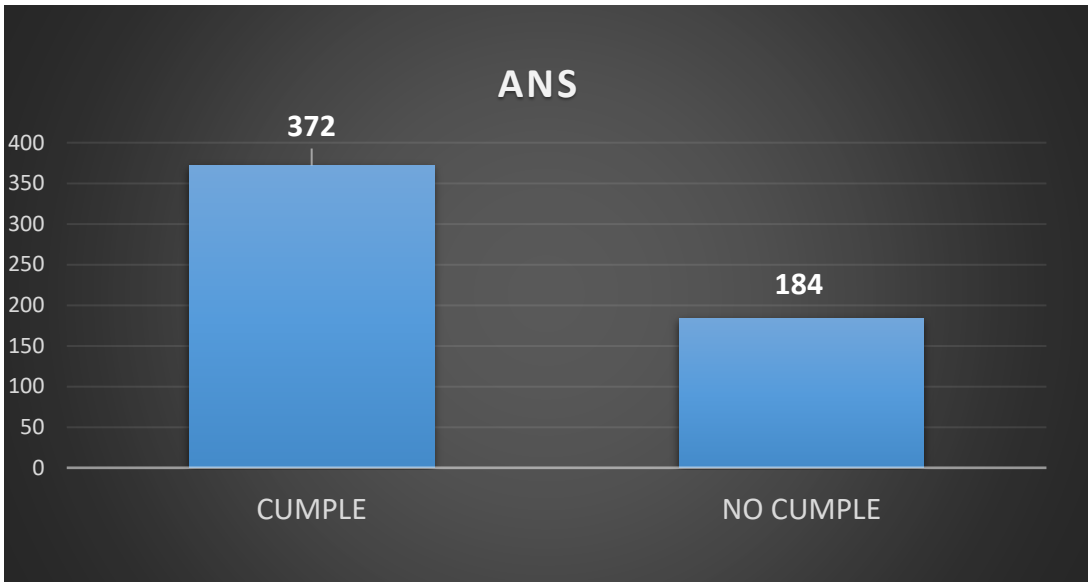
	TIEMPO ATENCION	TIEMPO SOLUCION	ANS TOTAL
MINUTOS	60	300	360
HORAS	1	5	6

Estos tiempos de atención se manejan dentro de un calendario de lunes a viernes de 7am a 6pm, estos se detienen automáticamente cuando sobre pasan el horario de las 6pm de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos o cuando se colocan en un estado de suspendido, solucionado o cerrado.

Estos estados se encuentran configurados en la herramienta con el siguiente flujo de atención:



De acuerdo con lo anterior, para este periodo se evidencian 184 casos que no cumplen con los tiempos anteriormente mencionados, de los cuales 182 son requerimientos y 2 incidentes.



Contratista	Casos NO CUMPLE
Ivan Mauricio Barajas Vega	55
Juan Javier Mila Diaz	79
Olga Cecilia Puerta Osorio	48
Rene Mauricio Pinto	2
Total	184

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 1: Data casos Junio (digitalmente en la ruta \junio pestañas ANS y ANS No Cumple).

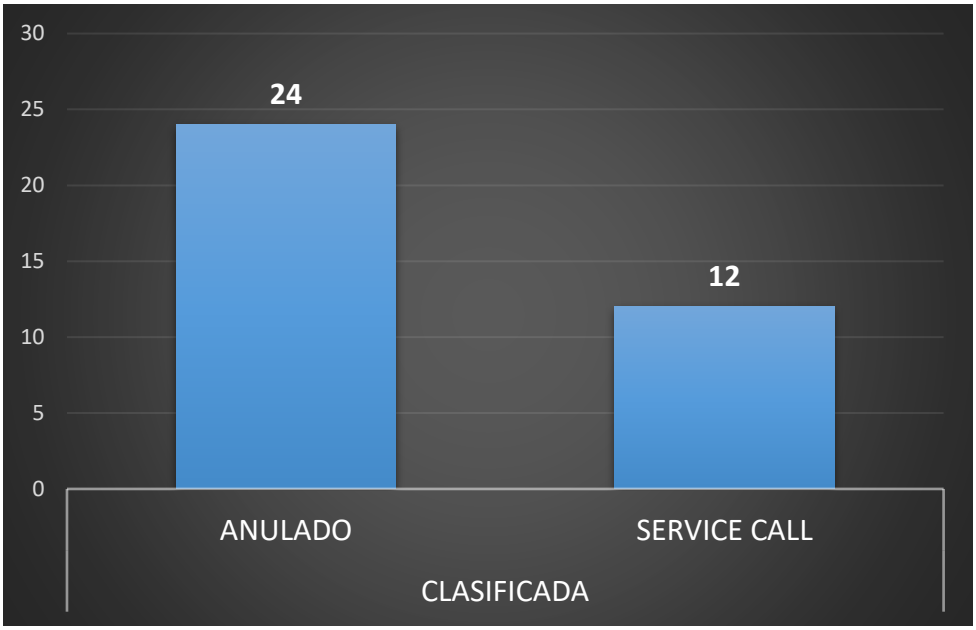
1.3 Gestión de Atención – CORREO ELECTRÓNICO.

Para este periodo se realizó una acción de mejora para continuar con la atención y respuesta a todas las solicitudes realizadas por los usuarios a través del correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co.

Esta mejora cosiste en realizar la correspondiente configuración de correo actual de mesa de servicios en la herramienta de gestión para que tome cada correo entrante y realice la creación automática de pre-casos en la herramienta llamados Solicitudes, una vez se registre esta solicitud, el gestor de mesa de servicio, deberá validar si este se convierte a requerimiento, incidente (donde se categorizará y se escalará al especialista que corresponda) o si se anula previamente con la documentación que así lo

justifique de acuerdo a procedimiento entregado por el ministerio el día 30 de junio “Procedimiento para la Gestión de Mesa de Servicio.”

De acuerdo con lo anterior a continuación, se da a conocer las estadísticas recopiladas desde el día 26 de junio, fecha en la que se realizó el cambio en la herramienta, al 30 del mismo mes.



Se registraron 36 pre-casos de los cuales 12 fueron transformados a requerimientos debido a su solicitud y 24 fueron anulados como lo muestra la siguiente tabla:

Pre-casos Anulados	
Asunto	**# Casos**
Correos Entérate o Automáticos Office	6
Repuesta Automáticos Aranda	11
Informativos Almacén	3
Prueba TICS	1
Correos GESDOC	3
Total	24

Cada uno de los anteriores casos tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el siguiente anexo donde se encuentra la evidencia y el detalle de estos pre-casos.

ANEXO 1: Data casos Junio (digitalmente en la ruta \junio pestañas Reporte Pre-Casos y Pre-Casos Anulados.

1.4 ANS - Según Acuerdo Marco

En la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2020, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **556 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{556}{556} \times 100$$

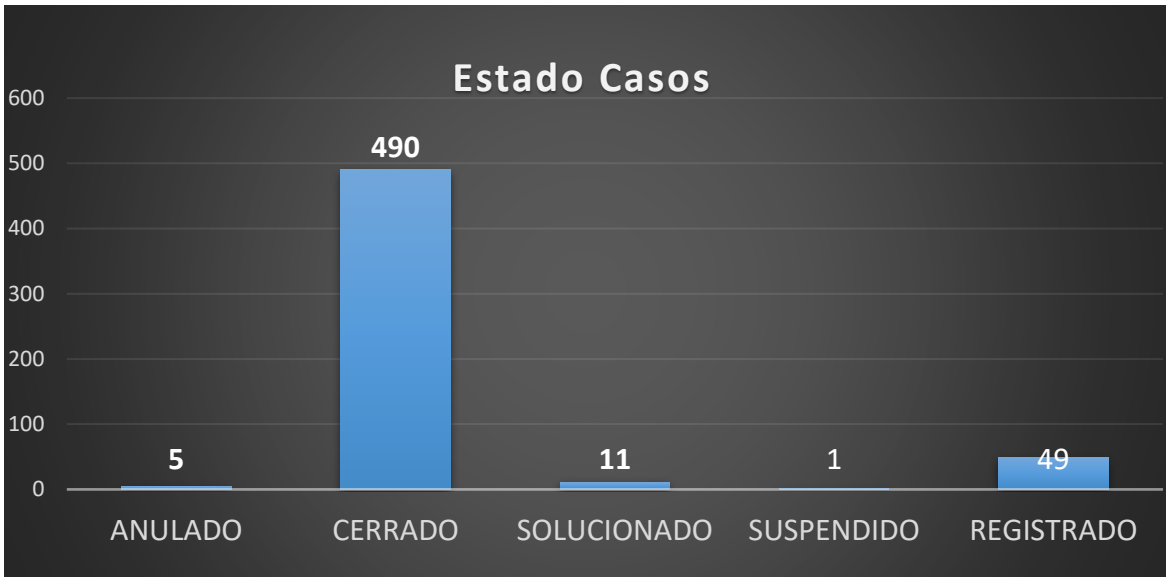
Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 1**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Forma de cálculo	

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de los casos que durante este periodo hayan sido asignados y atendidos directamente por la coordinación de la mesa de servicio contratada para el ministerio quien está apoyando las labores de soporte primer nivel.



Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 62 + 3 = 65**
- **Número total de tickets registrados en el periodo: 556**

Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(65/556)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

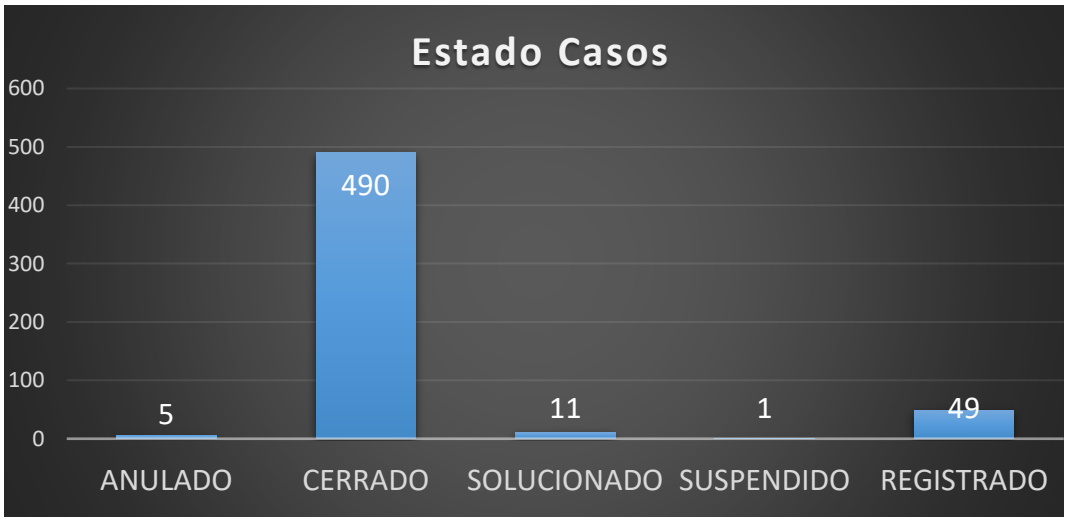
Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,88%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2

Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por los tres agentes asignados a soporte en sitio para la mesa de servicio contratada para el ministerio.



Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 186 + 6 = 192**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 556**

Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(192/556)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,65%.***

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Heidi Johana Mazabel Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo se mantuvo el personal sin ninguna novedad.

- **<u>Escalamiento de Tickets</u>**

Definición	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda
Medición	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{556}{556} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Categorización de Tickets**

Definición	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados
Medición	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ tickets\ correctamente\ categorizados}{número\ total\ de\ tickets\ categorizados} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{556}{556} \times 100$$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.
- **Informe con novedades del servicio.** Se hace entrega de informe de novedades del servicio el cual se puede consultar en la siguiente ruta **ANEXO 3: Informe Novedades Servicio Junio (digitalmente en la ruta \junio\Obligaciones Contractuales\3.6).**

2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

2.1. Revisión de correos electrónicos en la lista de distribución “Contratistas”.

Se continua con la revisión de cada uno de los correos electrónicos asignados a Contratistas, para poder validar que ninguno falte dentro de la lista de distribución de “Contratistas” ya que al estar dentro de esta lista de distribución no solo permitirá estar enterado de correos informativos enviados a nivel masivo, sino también permitirá tener ingreso a la nueva intranet de la entidad.

2.2 Actualización de la Herramienta de Gestión Aranda

El día 3 de junio se dio la capacitación virtual de Aranda para conocer la plataforma de especialistas a todo el grupo interno de trabajo de TICS del ministerio. Esta capacitación de hizo con ayuda del especialista de la herramienta por parte de Selcomp donde se dio a conocer las ventajas que tiene la

herramienta, como se crea un requerimiento o incidente en la herramienta, como se cambia de estados, campos de documentación y se resolvieron algunas dudas del manejo y configuración de esta.

Adicional a esta capacitación, se recibieron varios requerimientos por parte del cliente para hacer una mejora a lo actualmente configurado por herramienta de gestión. Básicamente los cambios que se realizaron fueron los siguientes:

a. Cambio en la gama de colores en el semáforo de los diferentes estados de los casos. (Solicitud hecha por cliente)
b. Configuración de correo actual de mesa de servicios para creación automática de pre-casos en la herramienta. (Solicitud hecha por cliente)
c. Personalización del front del portal de ARANDA de acuerdo con imágenes institucionales del ministerio. (Solicitud hecha por cliente)
d. Envío de reportes automáticos a contratistas y supervisión de contrato por temas de cuentas de cobro. (Solicitud hecha por cliente)
e. Agregar nuevas categorías de servicio en el árbol de categorización. (Solicitud interna por parte de la coordinación de mesa)
f. Incluir al nuevo resolutor de seguridad de la información al grupo de especialistas. (Solicitud interna por parte de la coordinación de mesa)
g. Creación del nuevo grupo de seguridad de información con categorías genéricas para este grupo. (Solicitud interna por parte de la coordinación de mesa).
h. Mejorar el texto que se envía en el correo automático de encuesta de satisfacción. (Solicitud del cliente, propuesta hecha por parte de la coordinación de mesa).

Se hace entrega de las evidencias de estas solicitudes en el siguiente anexo
ANEXO 2: Actualización Aranda (digitalmente en la ruta \junio\ActividadesMesaServicio\2.2).

3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de junio.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \junio\Obligaciones Contractuales\3.1).

3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó este mes:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Técnico en redes de datos	100%	Si / 02 de julio
Jeisson Steed García Macareno	Analista técnico en TI	100%	Si / 29 de junio
Edisson Velásquez Rivera	Técnico en instalación y reparación de equipo de cómputo	100%	Si / 01 de julio
Heidi Johana Mazabel Díaz	Curso de Backup	100%	Si / 19 de junio

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \junio\Obligaciones Contractuales\3.2).

3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática

- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)

- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo

- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado

- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, no se tiene contratado personal por parte de SELCOMP para seguimiento, sin embargo, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Debido a que la emergencia sanitaria por el contagio masivo del COVID-19 continua, a partir del día 8 de junio la entidad da la orden de modificar el modelo de operación 100% trabajo en casa, a solicitar el 50% de la operación en sitio (2 recursos) en horario de 9:30am a 4:30pm y 50% de operación remotamente desde casa (2 recursos). Para esto la coordinación se encuentra 100% en trabajo remoto, el soporte en sitio asignado a la sede del CAR 100% en sitio y alternancia entre los dos soportes en sitio asignados a la sede de la Av. 68.

De acuerdo con lo anterior se adjunta la malla horaria para el mes de junio.

Contingencia - COVID - 19 - JUNIO 2020							
SEMANA 1	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA1 A 5						
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30am a 4:30pm	EDISSON	JEISSON	ERIKA	EDISSON	JEISSON

SEMANA 2	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 8 A 12						
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30am a 4:30pm	ERIKA	EDISSON	ERIKA	EDISSON	ERIKA
	CAR		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

SEMANA 3	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 15 A 19						
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30am a 4:30pm	FESTIVO	EDISSON	ERIKA	EDISSON	ERIKA
	CAR			JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

SEMANA 4	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 22 A 26						
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30am a 4:30pm	FESTIVO	EDISSON	ERIKA	EDISSON	ERIKA
	CAR			JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

DIAS	CRONOGRAMA DE TRABAJO DIAS 29 Y 30						
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30am a 4:30pm	FESTIVO	EDISSON	ERIKA		
	CAR			JEISSON	JEISSON		

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…)

Para este periodo no se recibe capacitación por parte de la entidad, sin embargo, el día 21 de abril se solicitó a la Contratista Alejandra Orjuela vía correo electrónico, su ayuda para la validación de procedimientos puntuales que se viene realizando por parte de grupo de mesa, y así poder alinearlos a

lo que se solicita en la entidad. De acuerdo con lo anterior se empezó a construir un documento interno para la operación de mesa de servicio el cual se encuentra en el drive de correo de gestión donde se recopilan los diferentes tips entregados en este correo y algunos otros indicados por los especialistas de cada aplicación.

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas – Correos (digitalmente en la ruta \junio\Obligaciones Contractuales\3.3).

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 30 de junio donde se evidencia lo siguiente:

ENCUESTAS		CANTIDAD_CASOS	% PARTICIPACIÓN
Sin diligenciar	Sin diligenciar	412	74,10%
Aprueba el cierre del Caso	NO	0	0,00%
Aprueba el cierre del Caso	Si	144	25,90%

  Se seguirá trabajando en diferentes campañas de divulgación y se hará acompañamiento por parte del equipo de mesa para poder informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

  ANEXO 3: Encuesta de Satisfacción (digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.4).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

Agente	Artículos	Caso
Eddison Velásquez	Error Conocido 2	1887
Jeisson García	Activación de Escritorio remoto - Equipos Ministerio (Proceso remoto)	1914
Heidi Mazabel	Ingreso MAC al dominio - Wifi Calle 68	1906

Adicional a estos tres artículos el ministerio hace entrega de 3 documentos más los cuales son:

- Políticas de Seguridad Digital Mindeporte.
- Procedimiento Administración de Autenticación y Permisos.
- Procedimiento para la Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios tics.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 6 artículos nuevos para un total de 63 artículos entregados al Ministerio de Deporte. Estos artículos están siendo incluidos a la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 1: Base de Conocimientos (digitalmente en la ruta \junio pestañas BConocimiento Mensual).

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \junio\Obligaciones Contractuales\3.5).

FIRMANTES,

HEIDI JOHANA MAZABEL DIAZ
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE MARZO DEL 2020

ELABORADO POR:

HEIDI JOHANA MAZABEL DÍAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO 4
1.1 Histórico General de Casos: 4
1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención 6
1.2.1. Primer Nivel 7
1.2.2. Segundo Nivel 8
1.3 Estados de Casos Mesa de Servicio – Nivel de atención 9
1.4 ANS Mesa de Servicio según Herramienta de Gestión ARANDA 11
1.5 ANS para el periodo según acuerdo marco 13
2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 18
2.1 Creación y Configuración de correos de contratistas 18
2.2 Configuración ARANDA – Portal Especialista 20
3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 21
3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…) 21
3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…) 22
3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática 22
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre) 22
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo 22
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado 22
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…) 22
3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención

al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…) 23

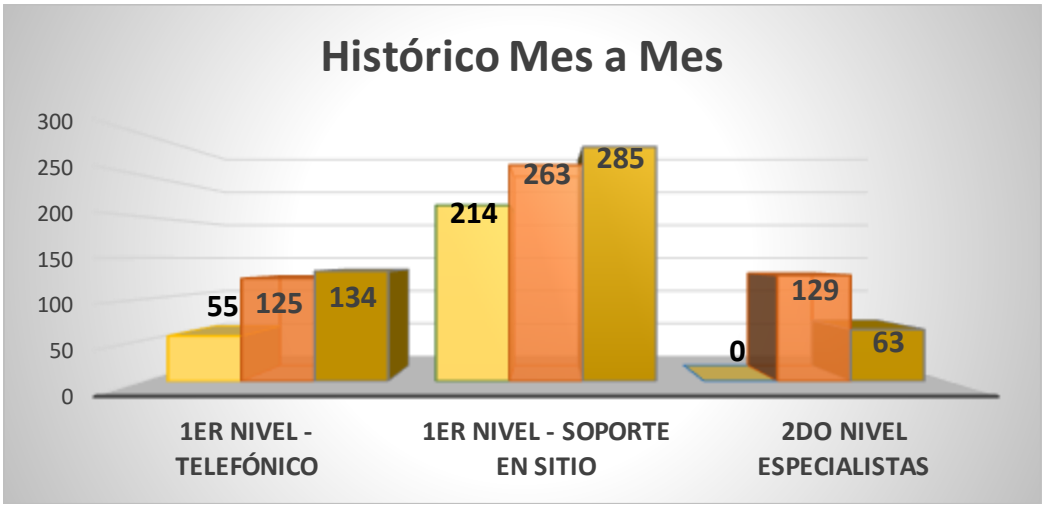
3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…) 23

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…) 24

INFORME DE EJECUCION NRO.3

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO

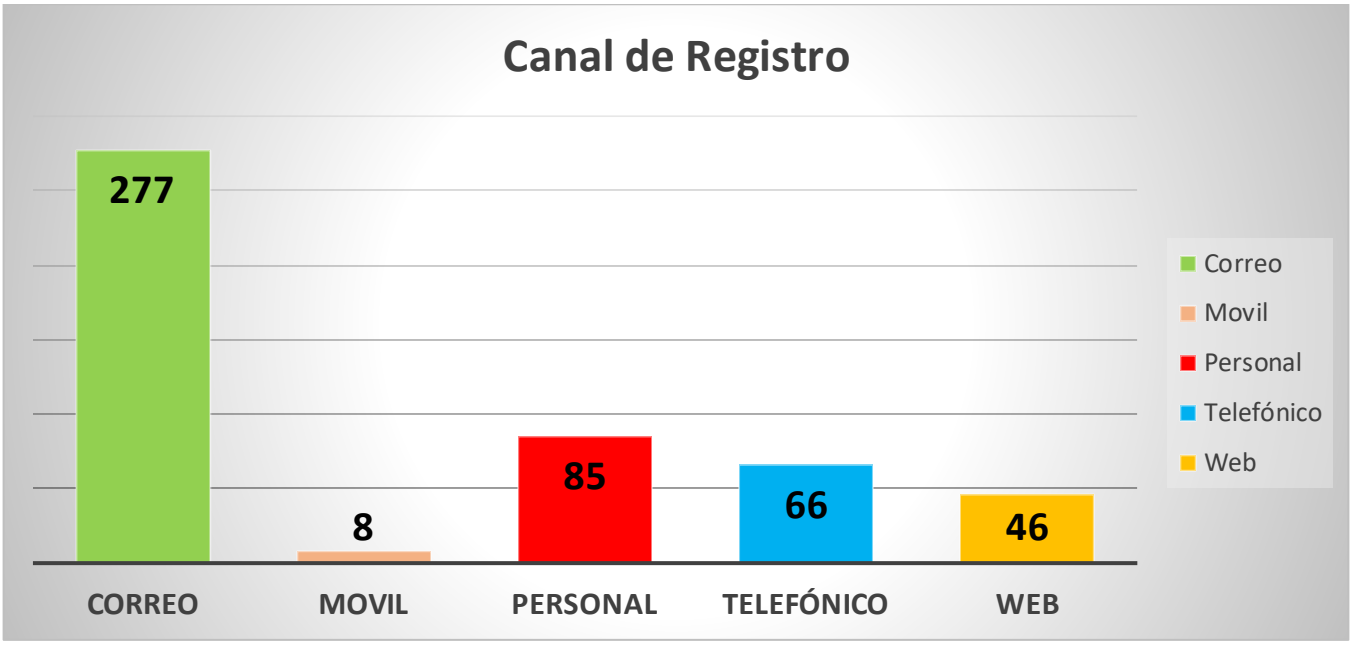
1.1 Histórico General de Casos:



Mes	1er Nivel - Telefónico	1er Nivel - Soporte en Sitio	2do Nivel Especialistas	Total
Enero	55	214	0	269
Febrero	125	263	129	517
Marzo	134	285	63	482
TOTAL	**314**	**762**	**192**	**1268**

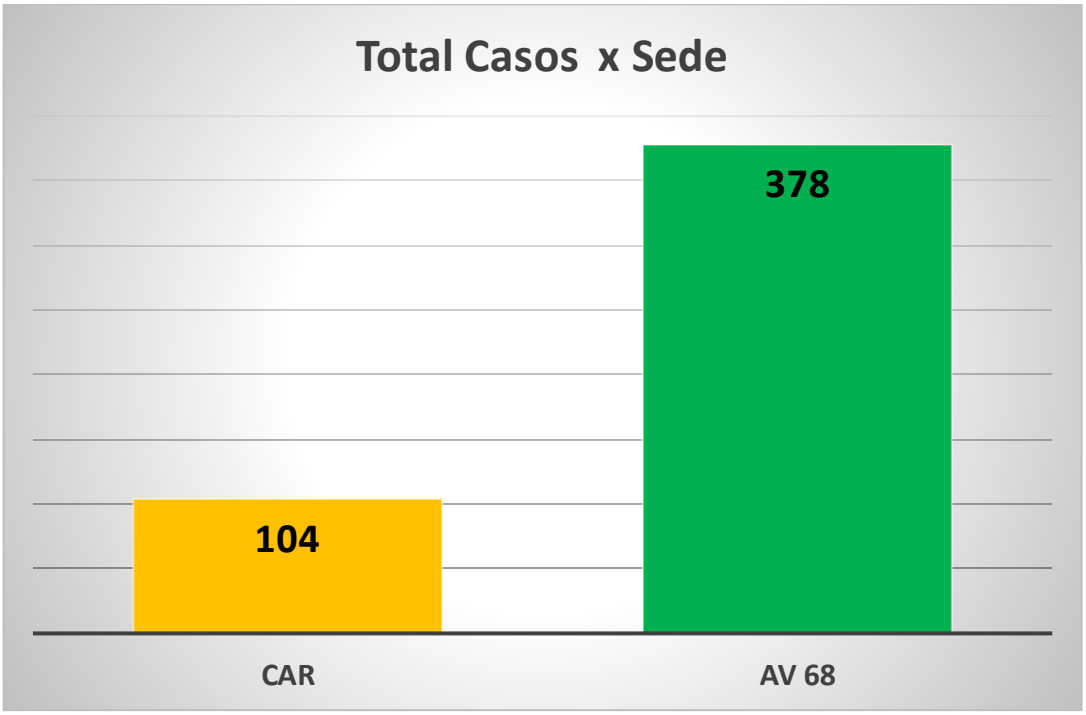
Para la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** se tiene un total de **1268 casos** registrados a la fecha, de los cuales 1076 son casos atendidos por mesa de servicio primer nivel y 192 casos fueron atendidos por mesa de servicio segundo nivel.

De acuerdo con lo anterior a continuación se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de registro de las diferentes solicitudes de soporte:



- Con respecto al mes anterior tan solo 85 solicitudes fueron registradas con canal de registro personal para lo cual se seguirá trabajando para q que de acuerdo con instrucciones desde la supervisión continúen bajando ya que el objetivo es tener 3 únicos canales autorizados de registro de casos:
  - Correo Electrónico: soportetics@mindeporte.gov.co
  - Extensión Telefónica: 4377030 Ext. 3030
  - Portal de Gestión Aranda: http://soporte.mindeporte.gov.co/

- Sin embargo, por temas de contingencia adoptada por el aislamiento preventivo del COVID – 19 este comportamiento para el mes de abril deberá cambiar ya que se empezó el mes realizando soporte en teletrabajo por lo que se agregó un canal más de atención para la recepción de solicitudes a través de una línea de WhatsApp la cual es 312 4669291, la cual en este caso reemplazaría la extensión telefónica.



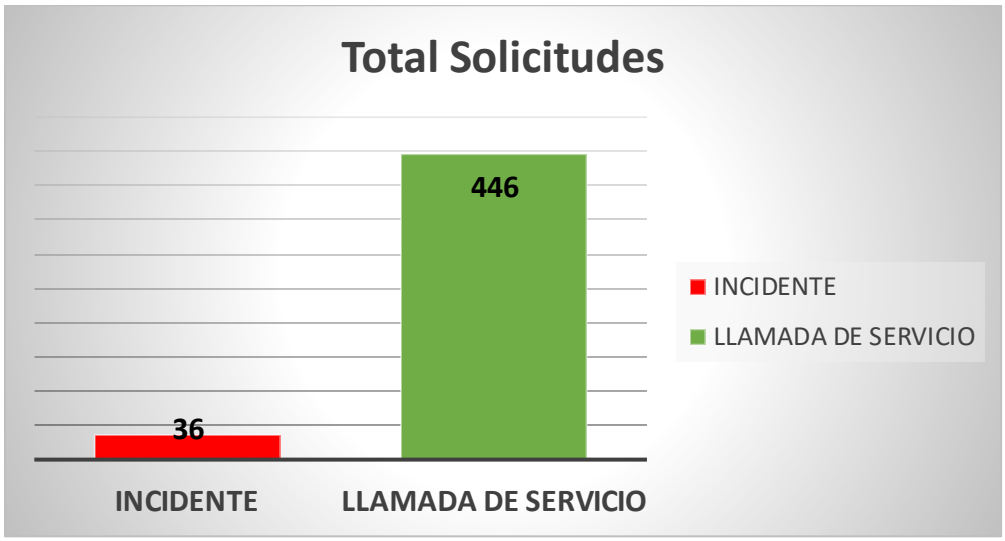
- A nivel de sedes se tuvo el 21,57% de atención en la sede del CAR y el 78,42% de soporte en la sede de la Av. 68.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestañas Mes a Mes, Canales de Registro y Sedes).

1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención

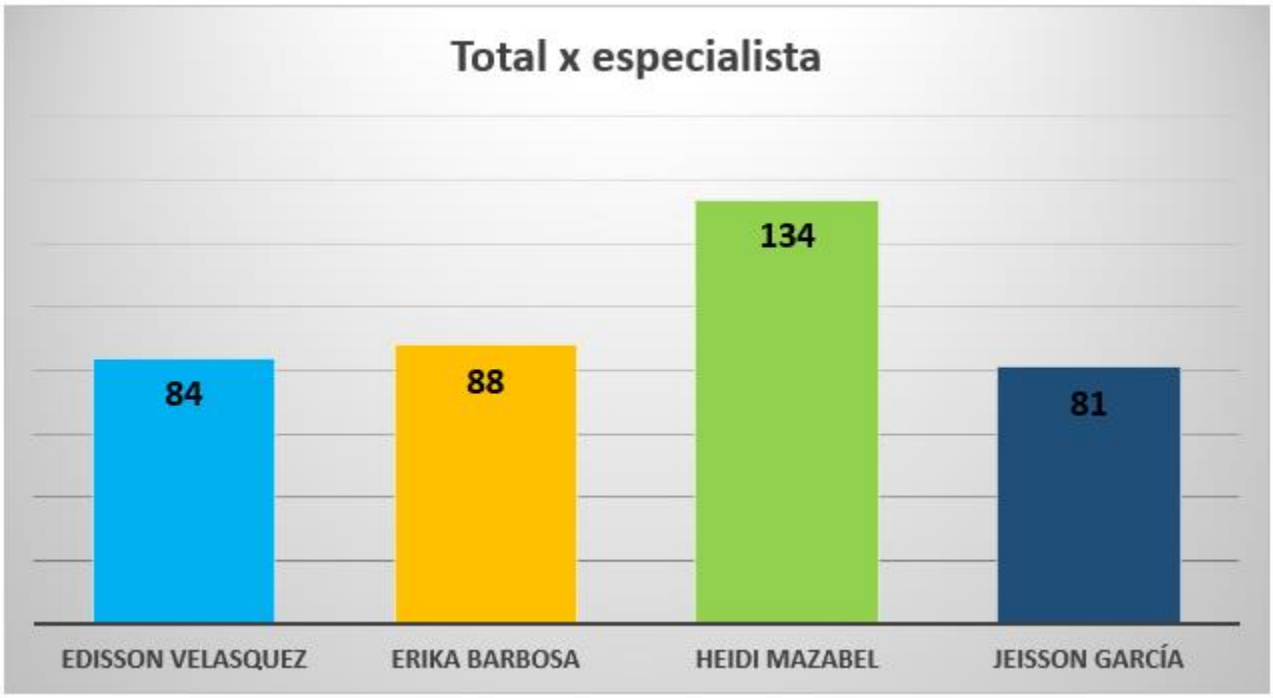
Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo del 2020, la mesa de servicio recibió 482 solicitudes de soporte (35 casos nuevos en comparación del mes anterior), de las cuales 36 fueron categorizados como incidentes y 446 se categorizaron como requerimientos.



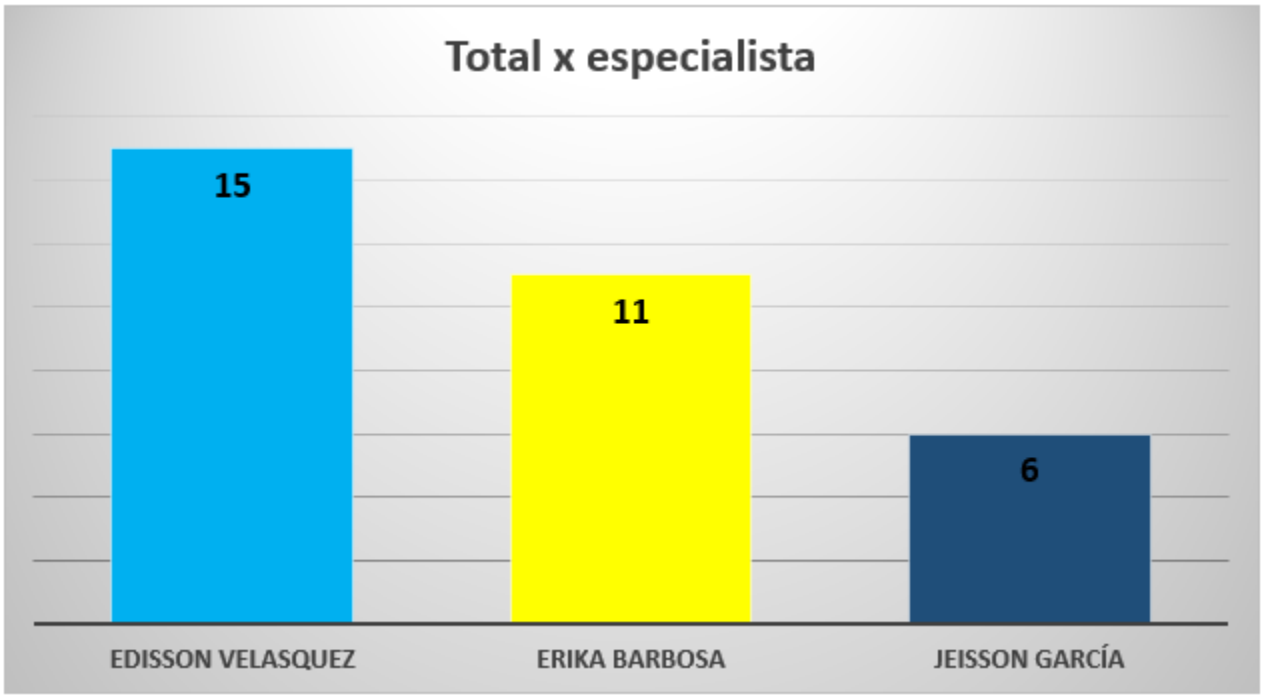
A continuación, se relaciona las cantidades por nivel de atención:

1.2.1. Primer Nivel

- **387 requerimientos *(55 casos más registrados contra el mes anterior)***



- **32 incidentes *(24 casos menos registrados contra el mes anterior)***



1.2.2. Segundo Nivel

- **59 requerimientos** ***(45 casos menos registrados contra el mes anterior)***



- **4 incidentes** ***(59 casos menos registrados contra el mes anterior)***



De acuerdo con lo anterior se concluye lo siguiente:

- En primer nivel se atendió y dio solución a el 87% de casos y en segundo nivel se dio solución al 13% restante, de los casos que han sido legalizados en Aranda.

% Atención	# Casos	Nivel Atención
87%	419	1er Nivel
13%	63	2do Nivel
100%	482	Total, Mensual

- Se recomienda al grupo de TICS de la entidad, en especial a la coordinación recordar a todos los usuarios los canales de atención de la mesa de servicios, debido a que se ha detectado que los usuarios aún están contactando al contratista directo con labores de soporte directamente y muchos de esos casos no están siendo evidenciados en herramienta de gestión, por lo que el soporte a nivel general se ha visto reducido en un 7% menos con respecto al mes anterior, es decir, una diferencia de 35 casos.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestañas Solicitudes y Técnicos).

1.3 Estados de Casos Mesa de Servicio – Nivel de atención

Para este periodo la Mesa de Servicio tuvo el siguiente comportamiento en cuanto a los diferentes estados que se tienen configurados en la herramienta de acuerdo con el nivel de atención.



- Los 4 casos anulados se debieron a duplicidad de servicios.
- Los 32 casos suspendidos, 27 son de mesa de servicio primer nivel que por contingencia del aislamiento preventivo del COVID-19, tuvieron que ser suspendidos ya que en su gran mayoría se debe a actividades que deben realizarse en los diferentes equipos de la entidad. Los restantes 5 se encuentran suspendidos por los siguientes especialistas de segundo nivel:

TIPO_DE_CASO	NUMERO_DEL_CASO	ESPECIALISTA
INCIDENTE	163	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	770	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	742	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	703	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	697	Leonardo Fabio Vargas Burgos

- Los 20 casos registrados corresponden a 19 requerimientos y 1 incidente los cuales fueron escalados en su momento a los siguientes especialistas de segundo nivel:

TIPO_DE_CASO	NUMERO_DEL_CASO	ESPECIALISTA
LLAMADA DE SERVICIO	1059	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	1058	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	1057	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	1056	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	991	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	944	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	943	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	942	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	882	Juan Javier Mila Diaz

LLAMADA DE SERVICIO	881	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	876	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	875	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	874	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	839	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	768	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	767	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	720	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	718	Leonardo Fabio Vargas Burgos
LLAMADA DE SERVICIO	717	Leonardo Fabio Vargas Burgos
INCIDENTE	171	Leonardo Fabio Vargas Burgos

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestaña Estado de Casos).

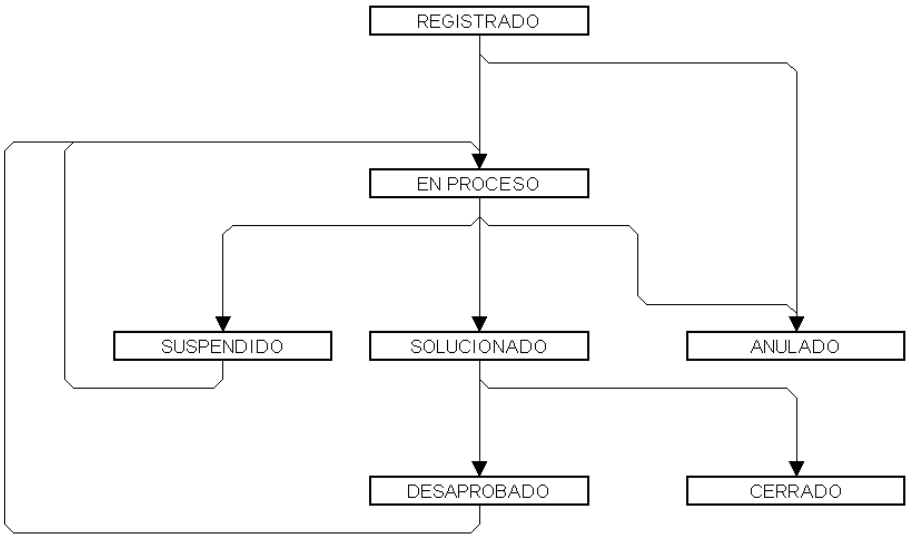
1.4 ANS Mesa de Servicio según Herramienta de Gestión ARANDA

Los ANS genéricos para requerimientos e incidentes son los que se evidencian a continuación:

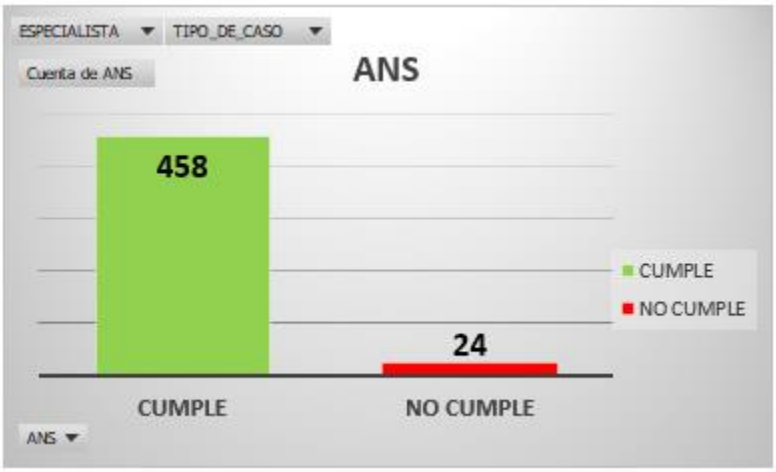
	TIEMPO ATENCION	TIEMPO SOLUCION	ANS TOTAL
MINUTOS	60	300	360
HORAS	1	5	6

Estos tiempos de atención se manejan dentro de un calendario de lunes a viernes de 7am a 6pm, estos se detienen automáticamente cuando sobre pasan el horario de las 6pm de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos o cuando se colocan en un estado de suspendido, solucionado o cerrado.

Estos estados se encuentran configurados en la herramienta con el siguiente flujo de atención:



De acuerdo con lo anterior, para este periodo se evidencian 24 casos que no cumplen con los tiempos anteriormente mencionados, de los cuales 22 son requerimientos y 2 incidentes:



Contratista	Casos NO CUMPLE
Juan Javier Mila Diaz	10
Leonardo Fabio Vargas Burgos	11
Ivan Mauricio Barajas Vega	3
Total	24

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestaña ANS).

1.5 ANS para el periodo según acuerdo marco

En la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo del 2020, se puede hacer medición de los siguientes indicadores que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **482 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{482}{482} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 1**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Forma de cálculo	

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por la coordinación de la mesa de servicio contratada para el ministerio y quien está apoyando las labores de soporte primer nivel.



Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 129 + 4 = 133**
- **Número total de tickets registrados en el periodo: 482**

  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(133/482)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

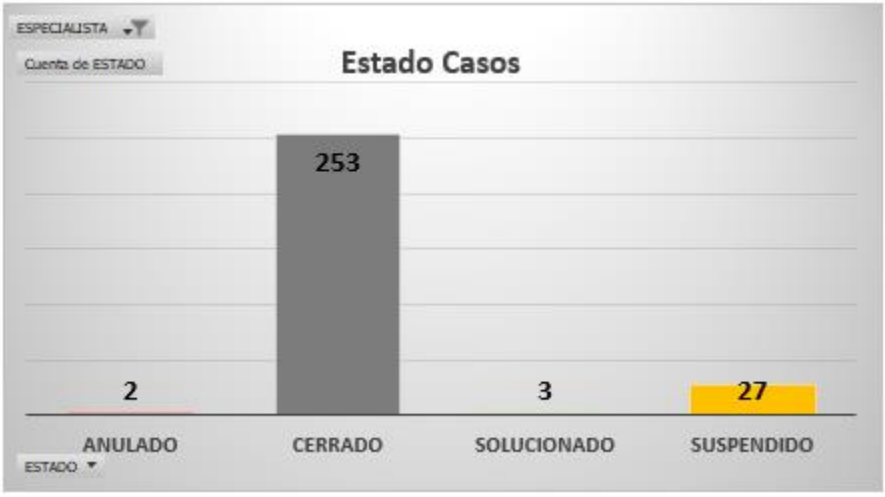
Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,72%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%

Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por los tres agentes asignados a soporte en sitio para la mesa de servicio contratada para el ministerio.



Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 253 + 3 = 256**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 482**

Fórmula ANS:

$$D = \left(\left(\frac{(256/482)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,46%.***

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.

	Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Heidi Johana Mazabel Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo se mantuvo el personal sin ninguna novedad.

- **Escalamiento de Tickets**

Definición	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda
Medición	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{482}{482} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Categorización de Tickets**

Definición	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados
Medición	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ tickets\ correctamente\ categorizados}{número\ total\ de\ tickets\ categorizados} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{482}{482} \times 100$$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Se hace una entrega inicial de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

2.1 Creación y Configuración de correos de contratistas

Para el presente periodo se continúa brindando apoyo a la entidad en la creación y configuración de cuentas de correo con dominio @mindeporte en la plataforma office 365 para contratistas antiguos que aún siguen legalizando actas de inicio y a contratistas nuevos que ejercerán labores en las dos sedes de la entidad CAR y Av. 68.

La actividad consiste en lo siguiente:

1. Recibir el acta de inicio por parte del supervisor de contrato quien realiza la solicitud a la cuenta de correo soportetics@mindeporte.gov.co.
2. Se valida si el usuario es nuevo o antiguo y de acuerdo con esta validación se procede a realizar la activación o creación de cuenta de dominio en el directorio activo y se realiza la creación o activación de cuenta de correo en la plataforma de office 365.
3. Ir al sitio de trabajo del usuario y entrar a la plataforma de O365 con la cuenta (usuariodedominio@mindeporte.gov.co) y la contraseña temporal dada por la plataforma.
4. Realizar el cambio de contraseña y configurar la firma con la plantilla entregada por el ministerio de acuerdo siguiente ejemplo:

Cordialmente,



Contratista
GIT TICS - Mesa de Servicio
e-mail: soportetics@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377030 Ext. 3030
Línea Gratuita Nacional 01 8000 910 237
Dirección: Av. 68 No 55 - 65
www.mindeporte.gov.co

5. Luego configurar la nueva cuenta en el aplicativo de Outlook del equipo creando junto con la firma de acuerdo con plantilla anterior (paso opcional).
6. Realizar la copia de seguridad de correos cuentas @coldeportes a los contratistas que tienen la cuenta configurada localmente.

Desde el 17 de marzo se está realizando soporte vía remoto (Teletrabajo según contingencia por aislamiento preventivo obligatorio decretado por el gobierno) por lo que de acuerdo con el paso a paso anterior, una vez se realiza el paso 2, las credenciales están siendo enviadas vía correo electrónico al supervisor indicando la forma de ingreso a dicha plataforma. Para la configuración de firma también se está realizando el envío de la plantilla y el paso a paso para que cada persona realice su configuración de firma, para lo cual en algunas ocasiones la mesa de servicio está brindando apoyo remotamente tomando el equipo a través de plataformas como anydesk o team viewer.

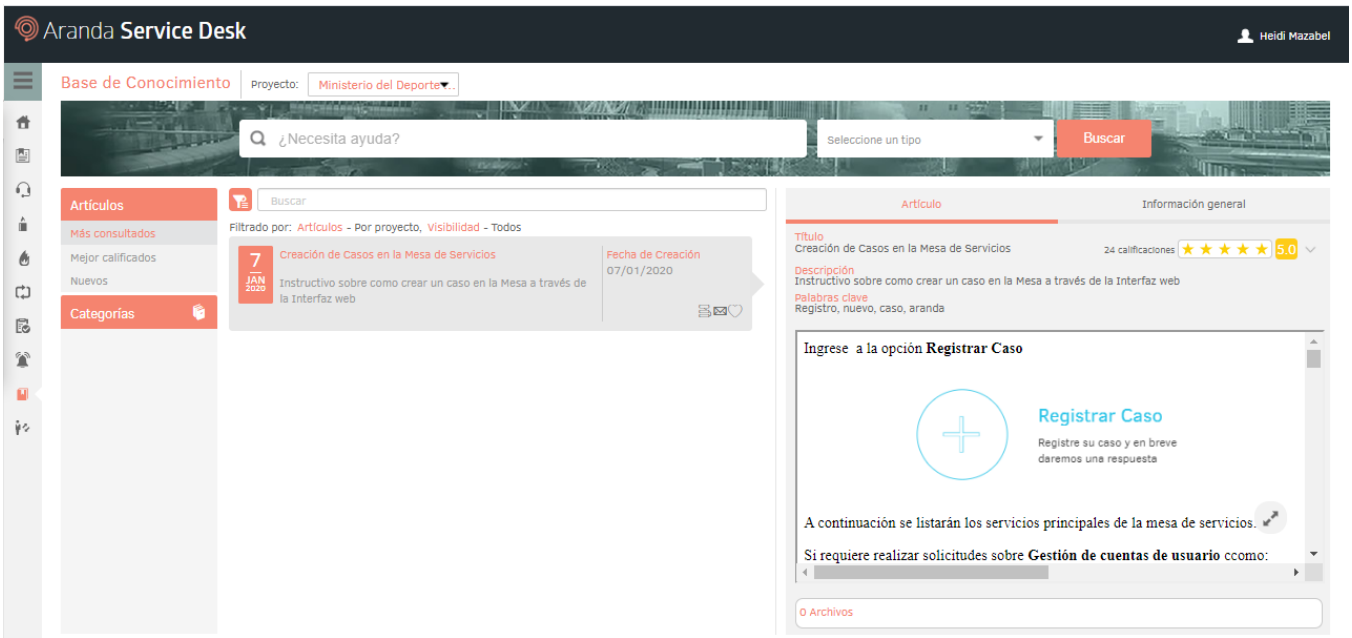
Al cierre del mes de marzo, se han realizado la creación y configuración de 569 cuentas @mindeporte de contratistas, de las cuales 320 corresponden a contratistas antiguos, 69 cuentas de correo de contratistas nuevos y se tiene un total de 180 cuentas de correo de contratistas antiguos que aún no han sido activadas. Actualmente se siguen recibiendo solicitudes de actas de inicio de usuarios que aún siguen en proceso de contratación.

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.
ANEXO 2: Contratistas O365 (digitalmente en la ruta \marzo\ActividadesMesaServicio\2.1).

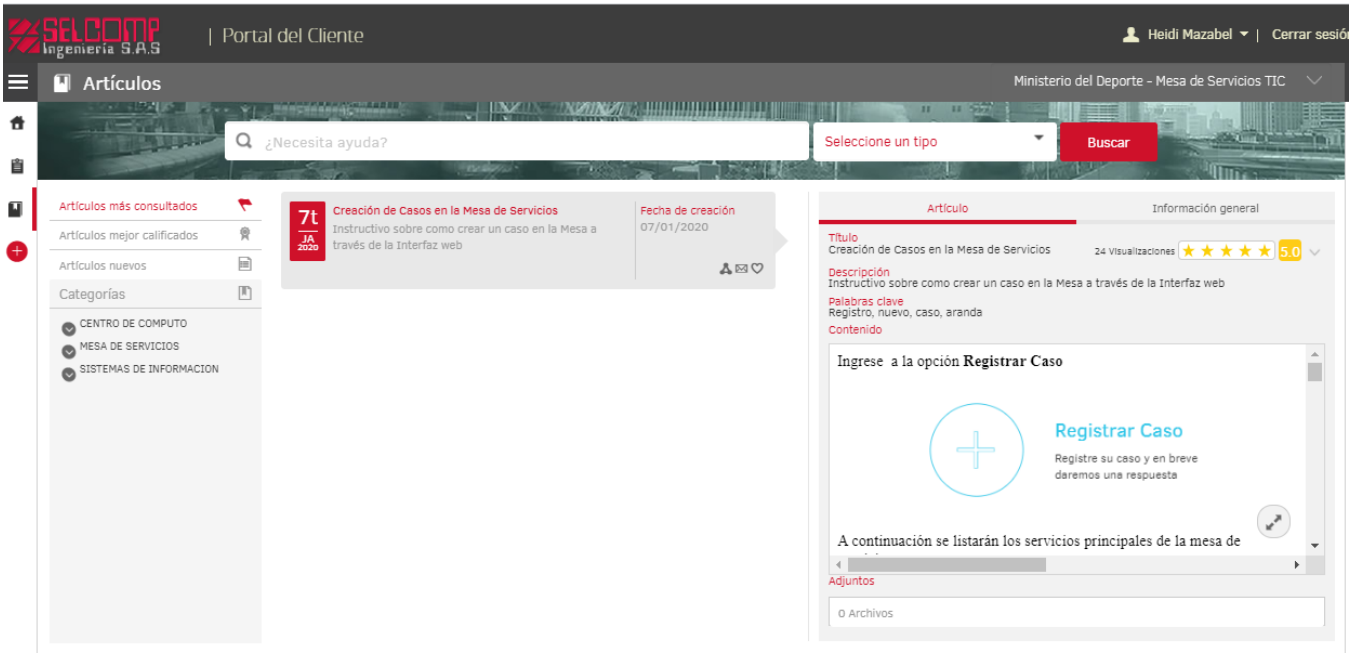
2.2 Configuración ARANDA – Portal Especialista

Para este periodo de tiempo se realizó por parte de SELCOMP Ingeniería una actualización en la parametrización inicial de la plataforma de ARANDA en el entorno de especialistas. Básicamente esta actualización fue más hacia el árbol de categorización y la inclusión de los tres especialistas de MinComercio a dicha plataforma.

Adicional a esto se empieza a alimentar la base de conocimientos la cual podrá ser consultada en su totalidad en el entorno de especialistas y dependiendo del artículo podrá ser visualizado de cara a usuario final a través del portal Usuario final.



Consola Especialista



Consola Portal Usuario Final

Este cargue se realiza a través de otra plataforma llamada Aranda Self Service. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de lo indicado anteriormente.

ANEXO 2: Configuración Aranda Mindeporte (digitalmente en la ruta \marzo\ActividadesMesaServicio\2.2).

3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de marzo.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \marzo\Obligaciones Contractuales\3.3).

3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó este mes:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Fundamentos de virtualización	100%	Si / 31 de marzo
Jeisson Steed García Macareno	Fundamentos de virtualización	100%	Si / 31 de marzo
Edisson Velásquez Rivera	Técnico en informática (Ofimática)	100%	Si / 24 de marzo
Heidi Johana Mazabel Díaz	Navegación Segura	100%	Si / 25 de marzo

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \marzo\Obligaciones Contractuales\3.2).

3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática

- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)

- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo

- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado

- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, no se tiene contratado personal por parte de SELCOMP para seguimiento, sin embargo, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se hace entrega de la malla de turnos para el periodo correspondiente al mes de marzo.
ANEXO 3: Malla Horaria Marzo (digitalmente en la ruta \marzo\Obligaciones Contractuales\3.3).

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…)
Para este periodo se realizan dos capacitaciones por parte de la entidad y son dictadas al personal de la mesa de servicio.

1. **Creación usuario y activación en Directorio Activo** *(12 de marzo dictada por la ingeniera Martha Venegas funcionaria de la entidad)*
2. **Creación cuenta de correo, grupos de distribución, listas y buzones compartidos** *(12 de marzo dictada por la ingeniera Martha Venegas funcionaria de la entidad)*
3. **Instalación Impresora Google** *(11 de marzo dictada por Juan Mila contratista de la entidad)*
4. **Configuración Impresoras Google** *(11 de marzo dictada por Juan Mila contratista de la entidad)*
5. **Proceso de Asignación Pines de Impresión** *(11 de marzo dictada por Juan Mila contratista de la entidad)*

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \marzo\Obligaciones Contractuales\3.4).

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de marzo donde se evidencia lo siguiente:

ENCUESTAS		CANTIDAD_CASOS	% PARTICIPACIÓN
Sin diligenciar	Sin diligenciar	344	71,37%
Aprueba el cierre del Caso	NO	4	0,83%
Aprueba el cierre del Caso	Si	134	27,80%

De las 134 encuestas diligenciadas se obtuvo la siguiente evaluación de acuerdo a preguntas de satisfacción:

PREGUNTA	RESPUESTA (1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente)	CANTIDAD_CASOS
Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso	1	1
	3	2
	4	9
	5	126
Como calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte	1	2
	3	5
	4	18

	5	113
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso	1	1
	2	1
	3	3
	4	10
	5	123
Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso	1	2
	3	4
	4	17
	5	115

Se seguirá trabajando en diferentes campañas de divulgación y se hará acompañamiento por parte del equipo de mesa para poder informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte.

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

Técnico	Documentos	Caso por Aranda	Enfoque de Artículo
Jeisson García	Reparación de Disco duro por CMD	1023	Especialistas
	Partición de Disco Duro en Caliente	1024	Especialistas
	Eliminación de Contraseñas de Windows (inicios de sesión…cuentas locales)	1025	Especialistas
	Eliminación de archivos en colas de impresión	1026	Especialistas
	Exportar un archivo .ost a un .pst	1027	Especialistas
Erika Barbosa	Configuración de Correo Electrónico en Outlook	1028	Especialistas/Usuario Final
	Como subir un equipo al Dominio	1029	Especialistas
	Conexión a carpetas compartidas	1030	Especialistas
	Instalación de office	1031	Especialistas
	Como subir un documento al One Drive	1032	Especialistas/Usuario Final
Edisson Velásquez	Configuración dispositivo CHIP	1033	Especialistas
	Aplicativo SARA	1034	Especialistas

	Configuración firma digital	1035	Especialistas/Usuario Final
	Configuración anydesk para tomar equipos por remoto con contraseña fija (este debido a que muchos usuarios no cuentan con VPN y puede ser una herramienta de contingencia)	1036	Especialistas
	Configuración Impresoras para los equipos MAC	1037	Especialistas
Heidi Mazabel	Directorio Activo	1038	Especialistas
	Manejo de office 365 - Cuenta de correo electrónico	1039	Especialistas/Usuario Final
	Paso a paso Teams (Chat Institucional)	1040	Especialistas/Usuario Final
	Manejo Aplicativo Aranda (Usuario Final) Por web y móvil	1041	Especialistas/Usuario Final

FIRMANTES,

HEIDI JOHANA MAZABEL DIAZ
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE MAYO DEL 2020

ELABORADO POR:

HEIDI JOHANA MAZABEL DÍAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO 4
1.1 Histórico General de Casos: 4
1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención 5
1.2.1. Primer Nivel 6
1.2.2. Segundo Nivel 7
1.3 Estados de Casos Mesa de Servicio – Nivel de atención 8
1.4 ANS Mesa de Servicio según Herramienta de Gestión ARANDA 10
1.5 ANS para el periodo según acuerdo marco 11
2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 17
2.1 Creación y Configuración de correos de contratistas ..... **¡Error! Marcador no definido.**
2.2 Configuración ARANDA – Portal Especialista 17
3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 19
3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…) 20
3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…) 20
3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática 21
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre) 21
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo 21
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado 21
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…) 21
3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención

al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…) 21

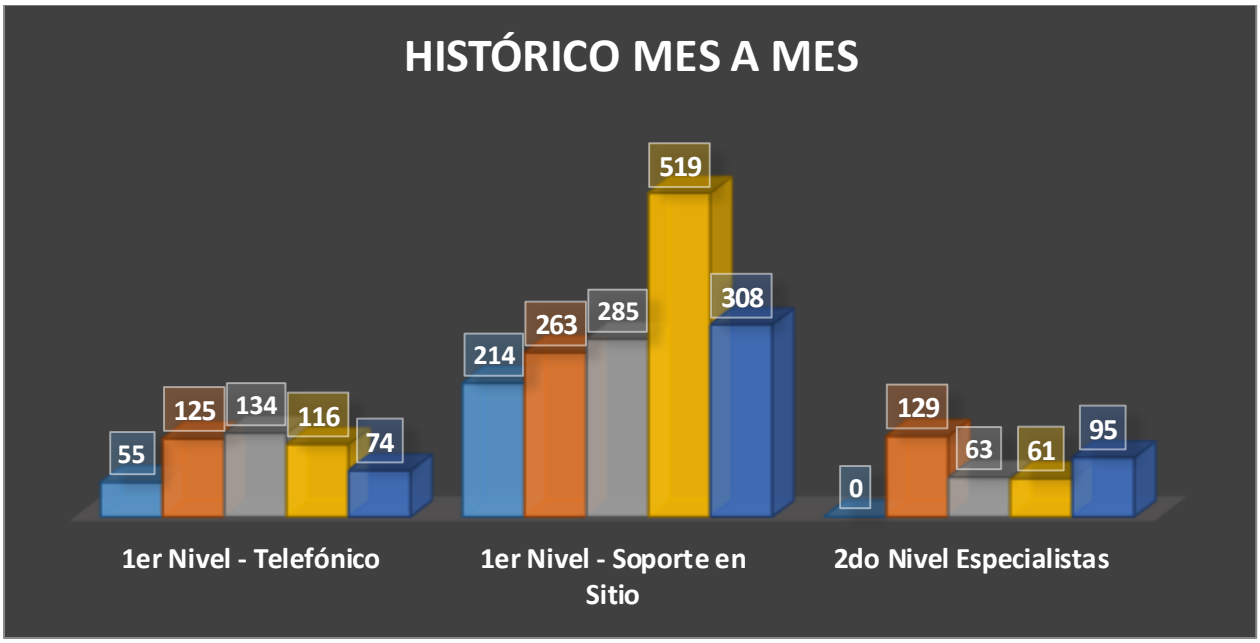
3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…) 22

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…) 23

INFORME DE EJECUCION NRO.5

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO

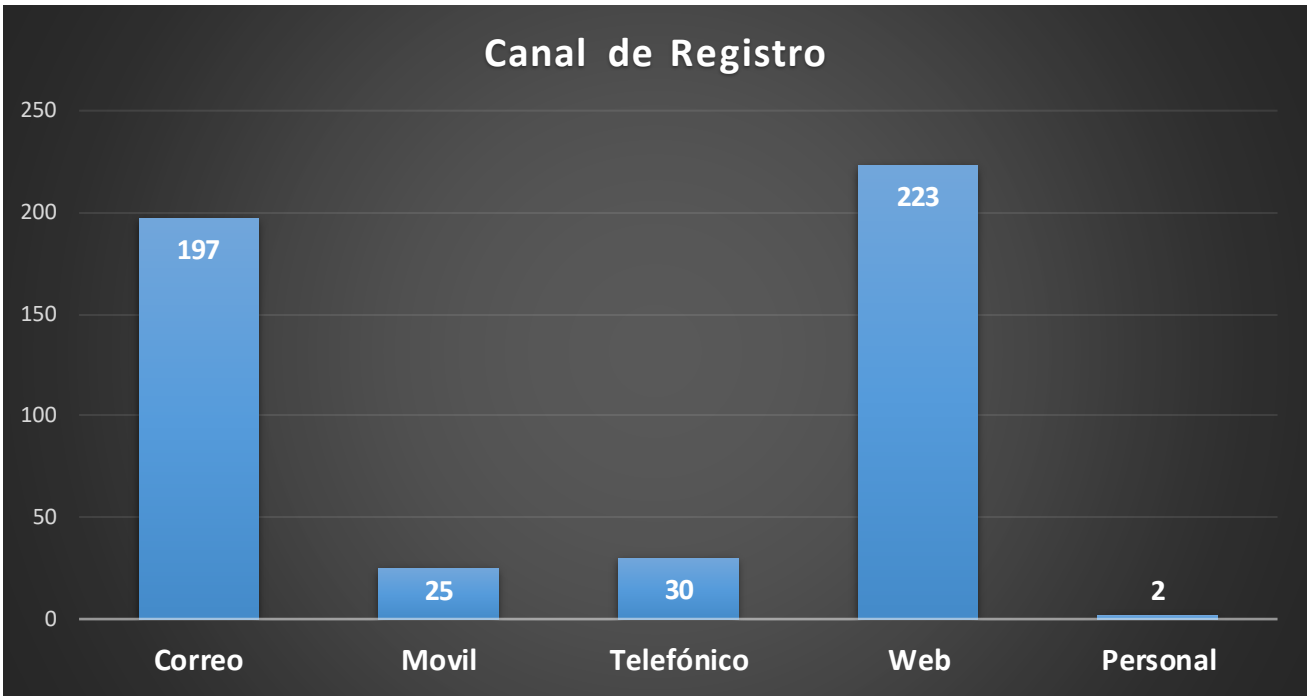
1.1 Histórico General de Casos:



Mes	1er Nivel - Telefónico	1er Nivel - Soporte en Sitio	2do Nivel Especialistas	Total
Enero	55	214	0	269
Febrero	125	263	129	517
Marzo	134	285	63	482
Abril	116	519	61	696
Mayo	74	308	95	477
TOTAL	**504**	**1589**	**348**	**2441**

Para la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** se tiene un total de **22441 casos** registrados a la fecha, de los cuales 2093 son casos atendidos por mesa de servicio primer nivel y 348 casos fueron atendidos por mesa de servicio segundo nivel.

De acuerdo con lo anterior a continuación se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de registro de las diferentes solicitudes de soporte:



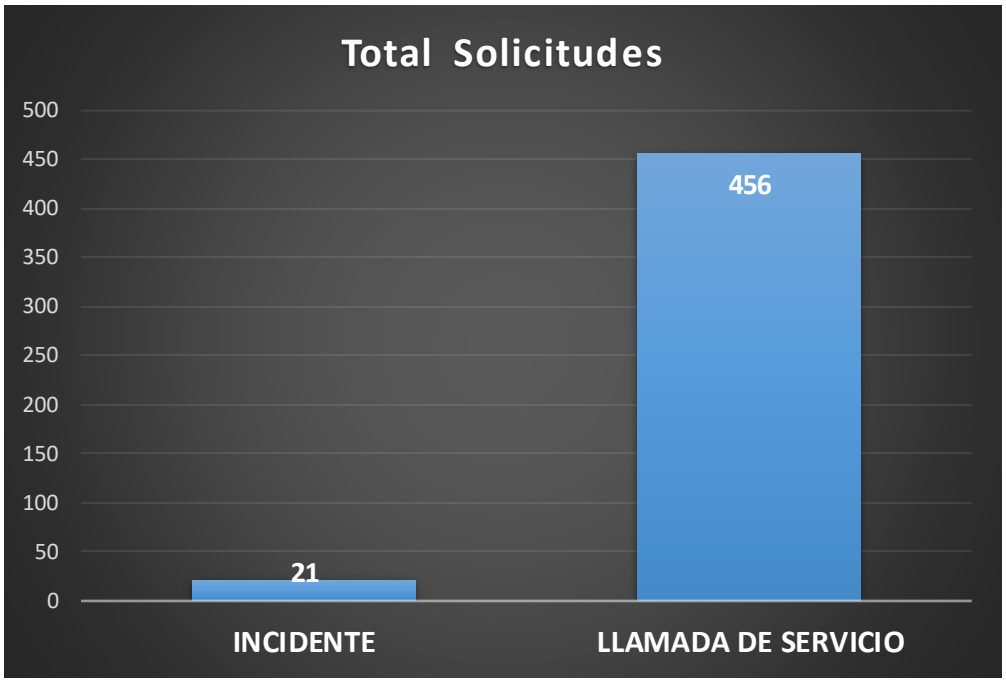
- Con respecto al mes anterior 2 solicitudes fueron registradas con canal de registro personal debido a que ya se está asistiendo al ministerio como apoyo 1 agente diariamente.
- Una vez se regrese al ministerio se retomará la estadística de Casos por Sede, ya que el mes de mayo se realizó 100% en teletrabajo y a asistencia a sitio tan solo se está haciendo para la AV.68.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestañas Mes a Mes y Canales de Registro).

1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención

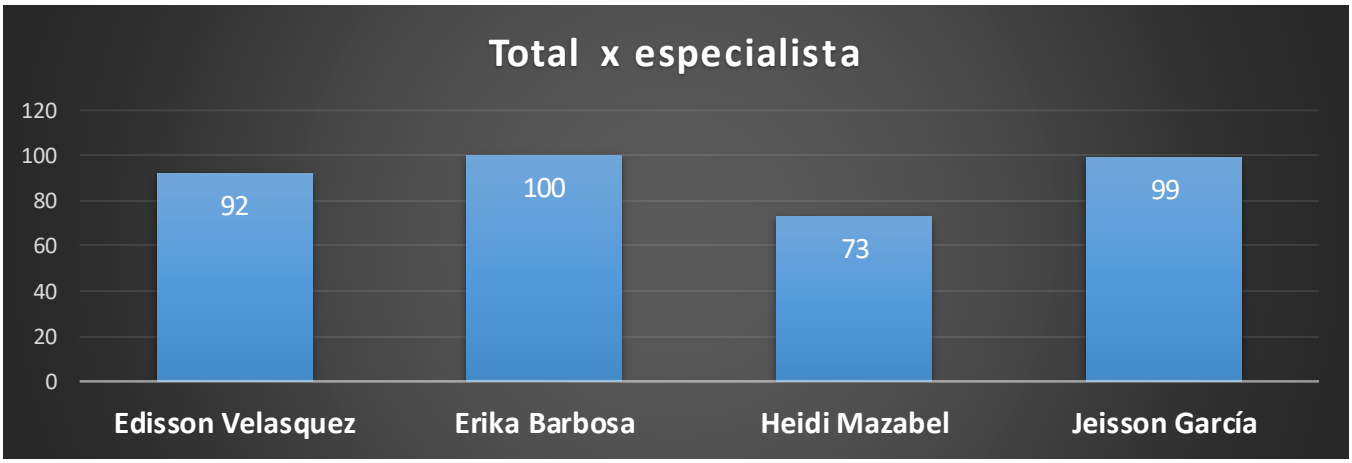
Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo del 2020, la mesa de servicio registró 477 solicitudes de soporte (219 casos menos en comparación con el mes anterior), de las cuales 21 fueron categorizados como incidentes y 456 se categorizaron como requerimientos.



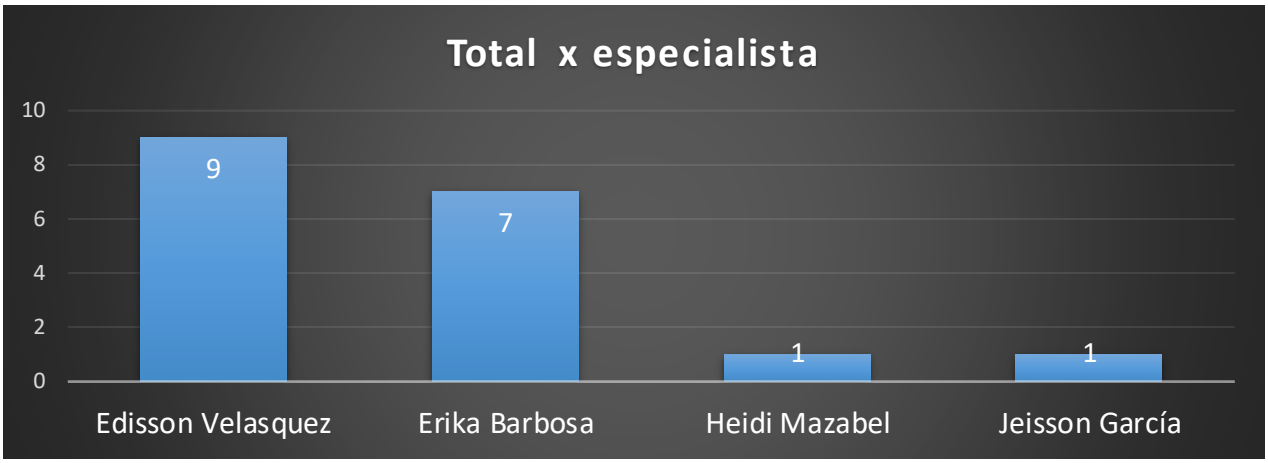
A continuación, se relaciona las cantidades por nivel de atención:

1.2.1. Primer Nivel

- **364 requerimientos *(18 casos menos registrados contra el mes anterior)***



- **18 incidentes *(15 casos más registrados contra el mes anterior)***

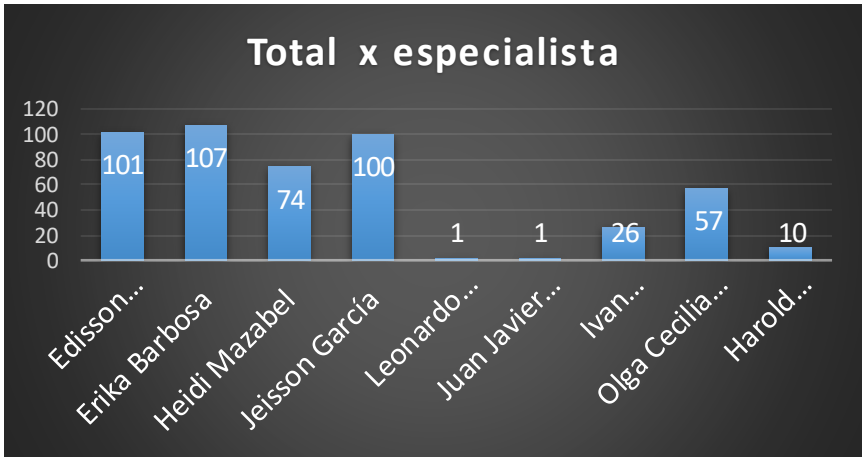


1.2.2. Segundo Nivel

- **92 requerimientos** ***(41 casos más registrados contra el mes anterior)***



- **3 incidentes** ***(7 casos menos registrados contra el mes anterior)***



De acuerdo con lo anterior se concluye lo siguiente:

- En primer nivel se atendió y dio solución a el 80% de casos y en segundo nivel se dio solución al 20% restante, de los casos que han sido legalizados en Aranda.

% Atención	# Casos	Nivel Atención
80%	382	Selcomp
20%	95	Mindeporte
100%	477	Total, Mensual

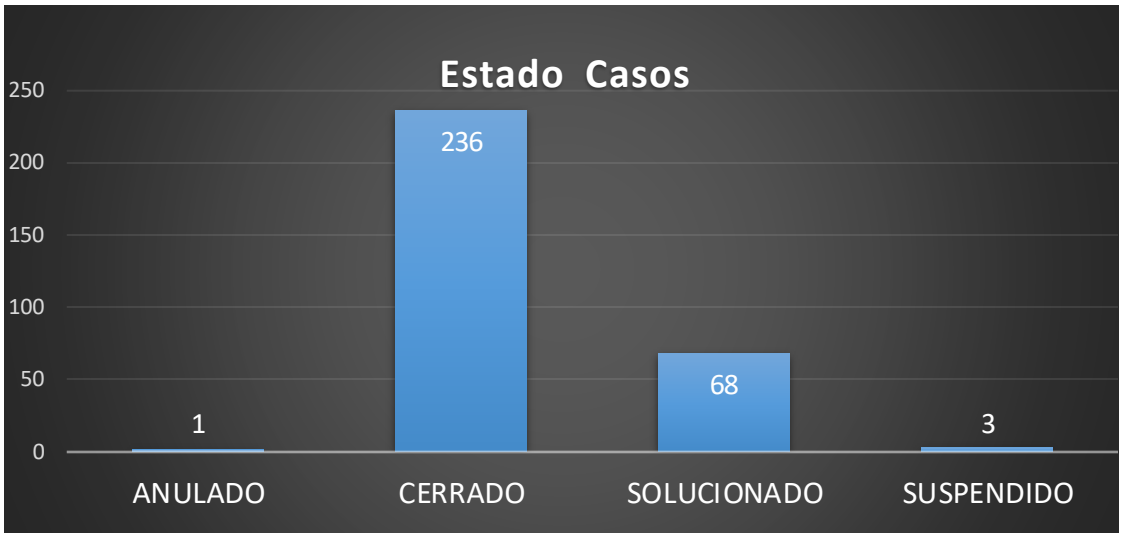
- Se evidencia que algunos usuarios han registrado sus propios casos a través de la herramienta, debido a que se ha venido adelantando la activación del ingreso a la plataforma de gestión usuario a usuario recordando que es un canal adicional de atención a los ya divulgados con anterioridad, sin embargo, se sigue detectado que los usuarios aún contactan directamente al contratista de soporte directamente y muchos de esos casos no están siendo registrados en la herramienta de gestión, por lo que el soporte 2do nivel este mes fue de tan solo 95 casos.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestañas Mes a Mes y Tipos de Soporte).

1.3 Estados de Casos Mesa de Servicio – Nivel de atención

Para este periodo la Mesa de Servicio tuvo el siguiente comportamiento en cuanto a los diferentes estados que se tienen configurados en la herramienta de acuerdo con el nivel de atención.



- Los 2 casos anulados se debieron a duplicidad de servicios.
- Los 8 casos suspendidos, se debieron a Documentación pendiente por parte de la mesa de servicio.

TIPO_DE_CASO	NUMERO_DEL_CASO	ESPECIALISTA
LLAMADA DE SERVICIO	2240	Edisson Velasquez
LLAMADA DE SERVICIO	1914	Jeisson García
LLAMADA DE SERVICIO	1912	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	1908	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	1907	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	1906	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	1905	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	1887	Edisson Velasquez

- Los 15 casos registrados corresponden a requerimientos los cuales fueron escalados en su momento a los siguientes especialistas de segundo nivel:

TIPO_DE_CASO	NUMERO_DEL_CASO	ESPECIALISTA
LLAMADA DE SERVICIO	2184	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2183	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2182	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2181	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2180	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2178	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2177	Ivan Mauricio Barajas Vega

LLAMADA DE SERVICIO	2176	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2175	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2174	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2173	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2172	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2171	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	2170	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	1830	Leonardo Fabio Vargas Burgos

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestaña Estado de Casos).

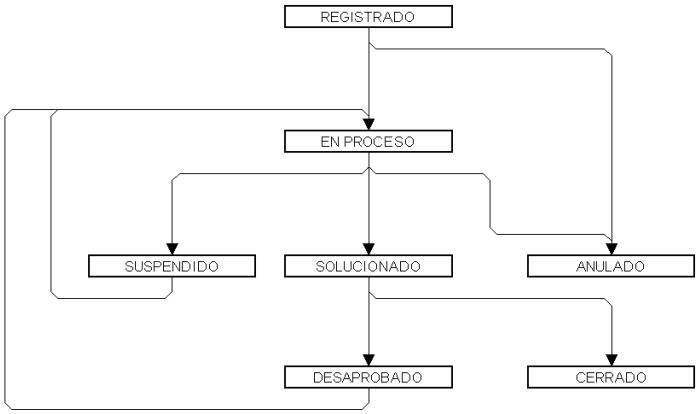
1.4 ANS Mesa de Servicio según Herramienta de Gestión ARANDA

Los ANS genéricos para requerimientos e incidentes son los que se evidencian a continuación:

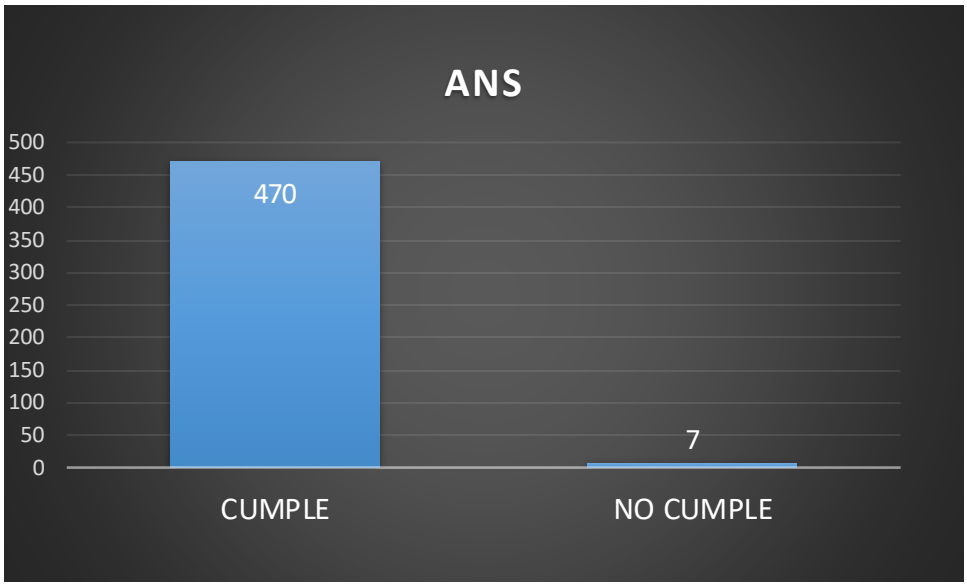
	TIEMPO ATENCION	TIEMPO SOLUCION	ANS TOTAL
MINUTOS	60	300	360
HORAS	1	5	6

Estos tiempos de atención se manejan dentro de un calendario de lunes a viernes de 7am a 6pm, estos se detienen automáticamente cuando sobre pasan el horario de las 6pm de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos o cuando se colocan en un estado de suspendido, solucionado o cerrado.

Estos estados se encuentran configurados en la herramienta con el siguiente flujo de atención:



De acuerdo con lo anterior, para este periodo se evidencian 7 casos que no cumplen con los tiempos anteriormente mencionados, de los cuales 6 son requerimientos y 1 incidente.



Contratista	Casos NO CUMPLE
Olga Cecilia Puerta Osorio	3
Ivan Mauricio Barajas Vega	3
Leonardo Fabio Vargas Burgos	1
Total	7

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestaña ANS).

1.5 ANS para el periodo según acuerdo marco

En la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo del 2020, se puede hacer medición de los siguientes indicadores que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido

Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **477 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

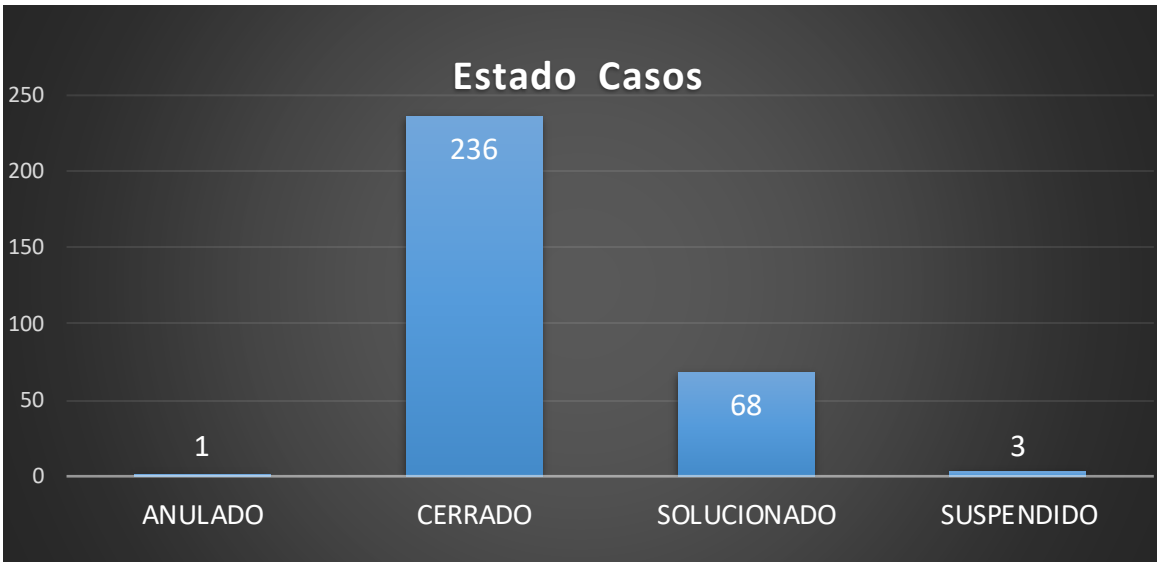
$$D = \frac{477}{477} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 1**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por la coordinación de la mesa de servicio contratada para el ministerio y quien está apoyando las labores de soporte primer nivel.



Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 54 + 15 = 69**
- **Número total de tickets registrados en el periodo: 477**

Fórmula ANS:

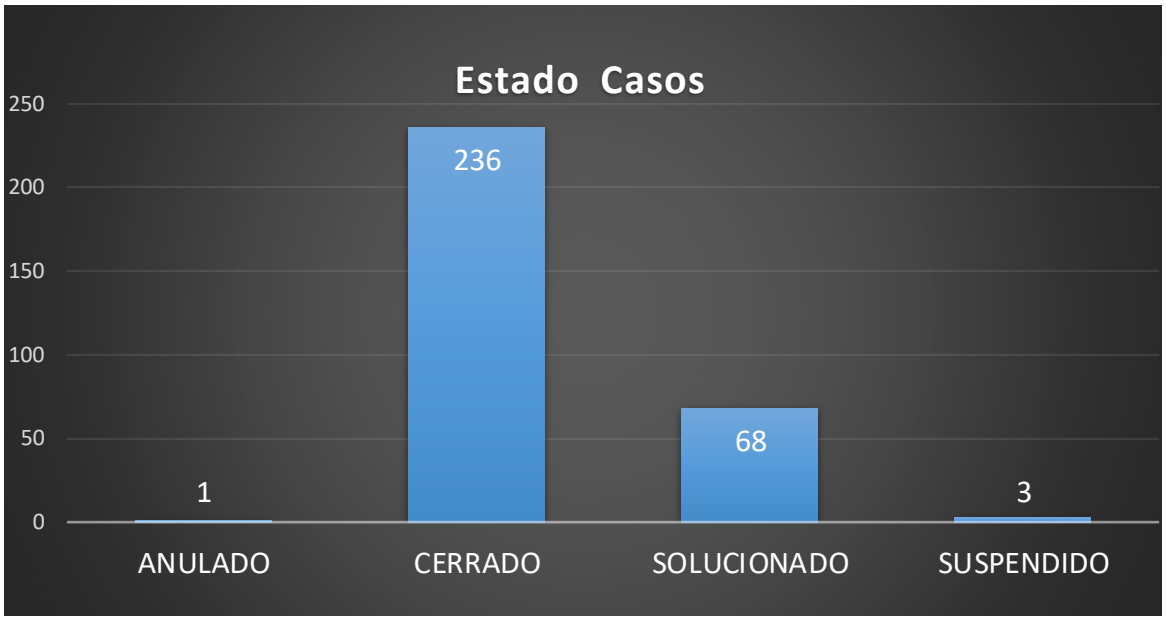
$$D= \left(\left(\frac{(69/477)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,85%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por los tres agentes asignados a soporte en sitio para la mesa de servicio contratada para el ministerio.



Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 236 + 68 = 304**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 477**

  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(304/477)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,36%.***

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes

Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Heidi Johana Mazabel Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo se mantuvo el personal sin ninguna novedad.

- **Escalamiento de Tickets**

Definición	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda
Medición	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{477}{477} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Categorización de Tickets**

Definición	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados
Medición	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ tickets\ correctamente\ categorizados}{número\ total\ de\ tickets\ categorizados} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{477}{477} \times 100$$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%.

- **<u>Entrega de Informes de Operación y Gestión</u>**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Se hace una entrega de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

2.1 Activación del Ingreso al portal e Gestión a usuario final – Portal Usuario Final

Para este periodo de tiempo, se culminó la activación de ingreso de todos usuarios finales al portal usuario final.

Esta actividad consistió en tomar un archivo plano el cual fue extraído desde el 8 de abril del directorio activo con un total de 562 registros, de los 453 registros fueron validados en la herramienta y posteriormente a través de caso se informaba el motivo de la actividad, la URL de ingreso, el tipo de logueo, el usuario y la contraseña de ingreso.

- *Asunto caso:* Activación ingreso portal mesa de servicios
- *Descripción del Caso:* Se solicita la activación de ingreso al portal de gestión de mesa de servicios a cada uno de los usuarios del ministerio él lo cual permitirá tener un nuevo canal de comunicación con nosotros por si se requiere algún tipo de soporte, si se desea hacer seguimiento a casos previamente registrados o si se desea consultar uno que otro tip que pueda ayudar a solucionar algunos inconvenientes como por ejemplo el correo.
- *Solución del caso:* Se actualizan datos del usuario en Aranda, se indica la página y las credenciales por medio del caso.

Página para ingresar: http://aranda.selcomp.com.co/usdkv8/#/login/

Usuario: XXX

Contraseña: Su número de documento de identidad

Actualmente esta actividad se considerará parte de la gestión del día a día para los usuarios nuevos en la entidad.

2.2. Revisión de correos electrónicos en la lista de distribución "Contratistas".

Para este periodo de tiempo, se culminó la revisión de la lista de distribución de contratistas debido a que se ha recibido constantemente por parte de los usuarios la solicitud de que no les están llegando los correos que la entidad ha enviado masivamente.
Esta actividad consistió en exportar el listado de correos desde el 8 de abril y filtrar por licenciamiento E1, que corresponde a la licencia asignada a los contratistas, entrar a la consola de administrador y validar correo por correo que en el campo de administración de grupos tenga agregada la lista contratista@mindeporte.gov.co, de no ser así se crea caso informando al usuario lo realizado.

- *Asunto del Caso:* Incluir correo electrónico en Contratistas
- *Descripción del Caso:* Se solicita incluir el correo electrónico en lista de distribución contratistas para que lleguen los mensajes que se están enviando a nivel masivo.
- *Solución del Caso:* Se incluye el correo solicitado en la lista de distribución. Se verá reflejado después de 24 horas.

Actualmente esta actividad se considerará parte de la gestión del día a día para los usuarios nuevos en la entidad.

2.3 Alistamiento masivo de 76 equipos nuevos.

La semana del 18 al 22 de mayo se realizó el alistamiento masivo de 76 PC nuevos que adquirió la entidad. La actividad consistió en recibir un inicial de 34 equipos el día 18, entregarlos el día 20 y recibir ese mismo día las 42 máquinas restantes para hacer entrega final a almacén el día 22 de mayo.

La lista de chequeo que se siguió fue la siguiente:

ALISTAMIENTO DE MAQUINAS NUEVAS
1. Activar usuario administrador como Admin y dejarlo sin contraseña
2. Activar Net Framework 3.5 desde características de Windows (en caso de requerir información acerca de este procedimiento consultar: https://docs.microsoft.com/en-us/dotnet/framework/install/dotnet-35-windows-10)
3. Instalar 7-zip y dejarlo predeterminado y en idioma español
4. Instalar Adobe Reader
5. Instalar Google Chrome, Firefox e instalar última versión Edge
6. Instalar Tera Copy
7. Office 365 (revisar si lo trae preinstalado) si no es así, se debe instalar
8. Instalar Agente McAfee
9. Instalación de aplicativos para firma con token digital (Elogic monitor, drivers de certicámara y GSE) 8
10. Instalar todas las actualizaciones de Windows.
11. Ingresar maquina al dominio bajo la nomenclatura MDXXX001

Con base en esta actividad, se empezaron a construir varios procedimientos que actualmente la entidad no contempla y que se vio la necesidad de construirlos y así poder organizar todos los sistemas de información y máquinas al interior del Grupo.

Estos documentos se explicarán en el entregable para este periodo de “Base de Conocimientos”.

3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de mayo.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.1).

3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó este mes:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Asesor de Servicios de Infraestructura en la Nube	100%	Si / 26 de mayo
Jeisson Steed García Macareno	Técnico en Redes IP	100%	Si / 31 de mayo
Edisson Velásquez Rivera	Técnico en Comunicaciones Inalámbricas	100%	Si / 30 de mayo
Heidi Johana Mazabel Díaz	Introducción al Análisis de Malware	100%	Si / 17 de mayo

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.2).

3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática

- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)

- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo

- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado

- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, no se tiene contratado personal por parte de SELCOMP para seguimiento, sin embargo, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

De acuerdo con la emergencia sanitaria por el contagio masivo del COVID-19, para el presente periodo se gestiona el desplazamiento de una persona a sitio a partir del 11 de mayo a la sede de Av.68, a excepción de la semana del 18 al 22 que asistió toda la operación para el apoyo de alistamiento de máquinas nuevas.

Por el momento se está manejando el modelo de desplazamiento de una persona a sitio en horario de 9:30am a 4:30pm y el restante del grupo se encuentra en atención 100% en modalidad teletrabajo en un horario de atención de 8am a 6pm.

Contingencia a partir del 11 de mayo - COVID - 19							
SEMANA 2	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 11 A 15						
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:00am a 4:30pm	JEISSON	ERIKA	EDISSON	JEISSON	ERIKA

SEMANA 3		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 18 A 22					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:00am a 4:30pm	JEISSON	EDISSON	ERIKA	EDISSON	JEISSON

SEMANA 4		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 25 A 29					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:00am a 4:30pm	FESTIVO	ERIKA	EDISSON	JEISSON	ERIKA

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…)

Para este periodo no se recibe capacitación por parte de la entidad, sin embargo, el día 21 de abril se solicitó a la Contratista Alejandra Orjuela vía correo electrónico, su ayuda para la validación de procedimientos puntuales que se viene realizando por parte de grupo de mesa, y así poder alinearlos a lo que se solicita en la entidad. Se adjunta correo evidencia de envío y respuesta de dicha actividad.

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas – Correos (digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.3).

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de mayo donde se evidencia lo siguiente:

ENCUESTAS		CANTIDAD_CASOS	% PARTICIPACIÓN
Sin diligenciar	Sin diligenciar	346	72,54%
Aprueba el cierre del Caso	NO	1	0,21%
Aprueba el cierre del Caso	Si	130	27,25%

Se seguirá trabajando en diferentes campañas de divulgación y se hará acompañamiento por parte del equipo de mesa para poder informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 3: Encuesta de Satisfacción (digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.4).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

Técnico	Documentos	Caso por Aranda
Erika Barbosa	Error conocido - Problemas con el Cargue de Lista de Contactos	1884
	Error conocido - Problemas al abrir documentos en PDF	1885
Eddison Velásquez	Error conocido – Error de relación de confianza	1886
	Cambio contraseña correo O365 - Vía WEB	1973
	Cambio contraseña correo O365 - Outlook local	1974
	Instalación y configuración de Google Remote	1911
Jeisson García	Error Conocido - Booteo	1888
	Error conocido - Desconfiguración Hora y Fecha	1889
Heidi Mazabel	Procedimiento de Alistamiento, Nombramiento e Instalación de máquinas para el Ministerio	2019
	Procedimiento de Copia de Seguridad de Información local – Usuario Final	2044

Para este periodo se hace una entrega de 15 artículos nuevos, los cuales 10 fueron registrados en la herramienta de gestión y los 5 restantes fueron solicitados por la supervisión de acuerdo con procedimientos autorizados durante todo el mes de mayo. Actualmente lo que va de ejecución se han entregado una totalidad de 50 artículos por parte de la mesa de servicio.

Estos artículos están siendo incluidos a la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 1: Base de Conocimientos (digitalmente en la ruta \mayo pestañas BConocimiento Mensual y BC Histórico).

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.5).

FIRMANTES,

HEIDI JOHANA MAZABEL DIAZ
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2020

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Caos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 9
3.1.1.3. Estado de los casos 10
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 12
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 12
3.1.2.2. Estado de los casos 14
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 15
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 16
5.1. Top 10 – Usuarios 16
5.2. Top 10 – Categorías 17
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 19
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 20
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 24
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 24
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 24
9.1. Evaluación Mensual Agentes 24
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 24
9.3. Administración del Parque de Microinformática 25
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 25
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 26
9.6. Entrega de Reportes 26

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2020

Fecha de Terminación: 18/08/2020

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de noviembre de 2020.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de trecientos ochenta y tres (383) casos presentando una disminución del 17% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario, a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.
A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante el año 2020.



Grafico 1.

3.1. Caos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los trecientos ochenta y tres (383) casos registrados, el 97.39% corresponden a requerimientos (373 casos) y el restante 2.61% corresponden a incidentes (10 casos). A continuación, se presenta la cantidad de incidentes y requerimientos gestionados mensualmente durante el año 2020.

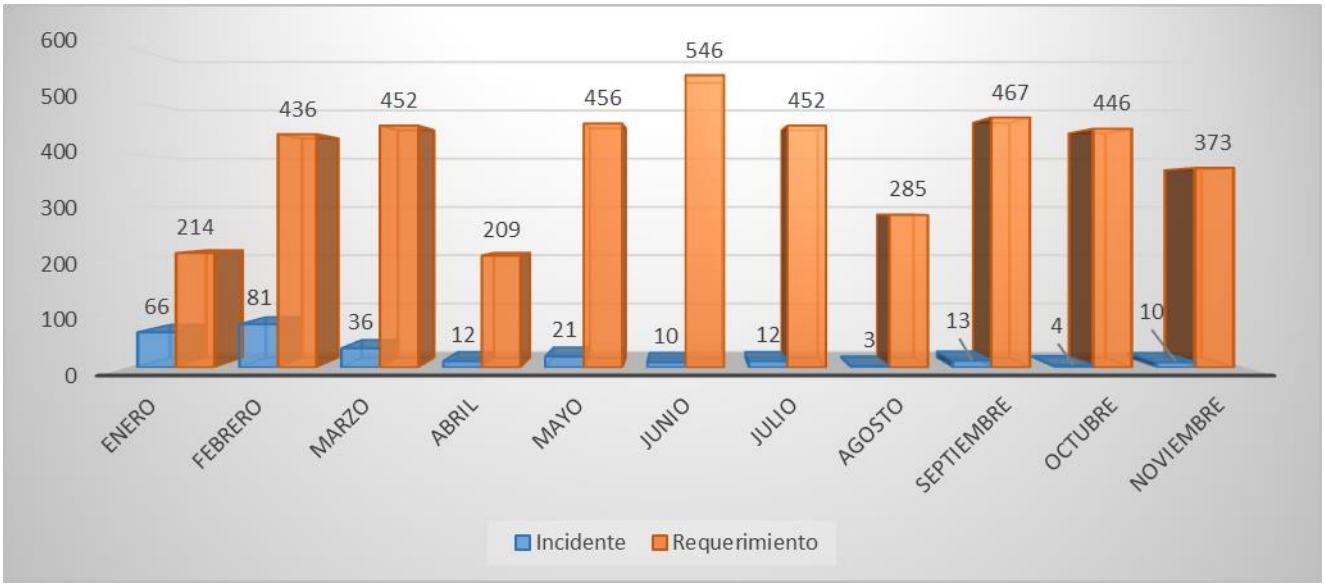


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 83,55% (373 casos) se encuentra cerrado, el 10.44% (40 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 1.56% (7 casos) se encuentran suspendidos, 2,35% (9 casos) en estado suspendido y el 1,04% (4 casos) en proceso; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

Del total de incidentes 10 se encuentran cerrados en su totalidad.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Etiquetas de fila	Total	Porcentaje
INCIDENTE	**10**	**2,61%**
CERRADO	10	2,61%
REQUERIMIENTO	**373**	**97,39%**
CERRADO	320	83,55%
EN PROCESO	4	1,04%
SOLUCIONADO	40	10,44%
SUSPENDIDO	9	2,35%
Total general	**383**	**100,00%**

Tabla 1.

De los trecientos ochenta y tres (383) casos registrados, el 93% (355 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 7% (28 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2020.

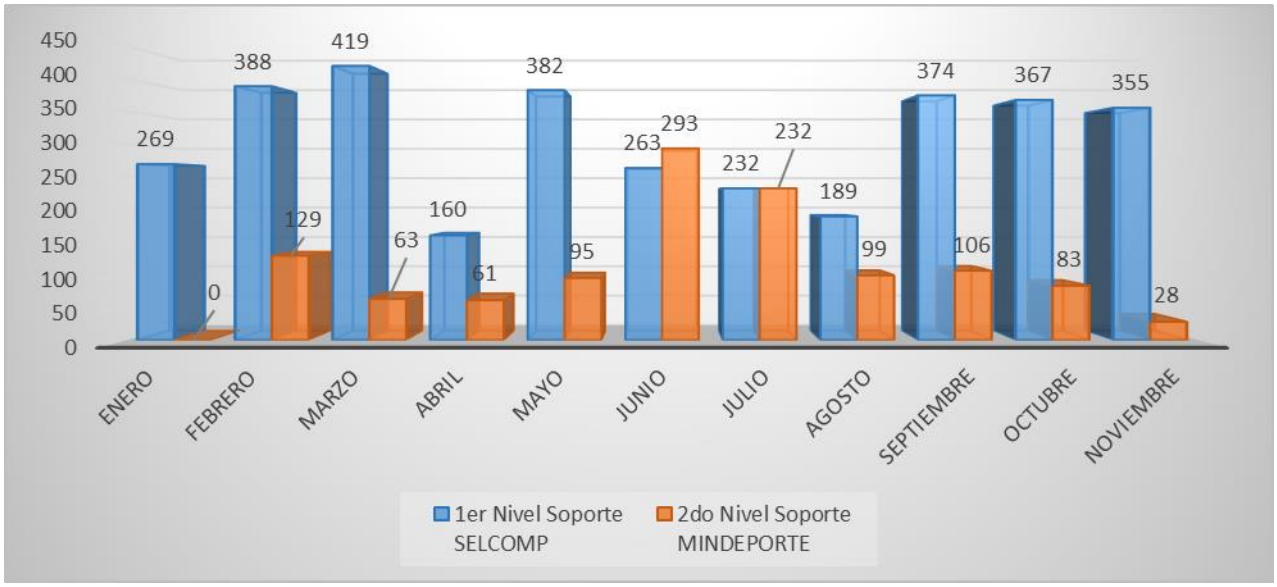


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de trescientos sesenta y siete (355) casos; de los cuales el 98.31% corresponden a requerimientos y el 1.69% a incidentes.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de noviembre se atendieron un total de 349 requerimientos una disminución en *14* casos con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 146 casos que corresponden al 41,83%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 25.50% de los casos, Edison Velásquez con el 18.34% y Jeisson García con el 14.33%.



Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	146	41,83%
Erika Barbosa	89	25,50%
Edisson Velasquez	64	18,34%
Jeisson García	50	14,33%
Total general	**349**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoria	Total	Porcentaje
CASO INFORMATIVO	64	18,34%
CORREO INSTITUCIONAL	48	13,75%
DIRECTORIO ACTIVO	43	12,32%
GESTION PAGOS	38	10,89%
GESDOC	35	10,03%
INTRANET	21	6,02%
ISOLUTION	19	5,44%
OTRAS APLICACIONES	15	4,30%
DESKTOP	15	4,30%
MULTIFUNCIONAL	12	3,44%
SARA	8	2,29%
ACCESS POINT	6	1,72%
ONE DRIVE	6	1,72%
TEAMS	5	1,43%
LAPTOP	5	1,43%
LASER	2	0,57%
PUNTO DE DATOS	2	0,57%
OTROS	1	0,29%
CABLE DE RED	1	0,29%
WINDOWS 10	1	0,29%
GESTION CONTRATOS	1	0,29%
SCANNER	1	0,29%
Total general	**349**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está caso Informativo esto debido a que muchas veces el usuario cuando teníamos contacto él nos indicaba que ya había podido solucionar, es de aclarar que los tiempos de atención o de primer contacto son rápidos, en segundo lugar, se encuentra correo institucional esta categoría el mayor servicio requerido es cambio de contraseña y el en tercer lugar está directorio activo con el servicio de cambio de contraseña.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de noviembre se atendieron un total de 6 incidentes (2 incidentes más, contra el mes de octubre), los casos fueron atendidos por los agentes de soporte en sitio y el coordinador; a continuación, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de incidentes por técnico con respecto al total mensual registrado**.**



Grafico 6.

Soporte	Total	Porcentaje
Erika Barbosa	2	33,33%
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	2	33,33%
Jeisson García	2	33,33%
Total general	**6**	**100,00%**

Tabla 4.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza incidente por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoria	Total	Porcentaje
CORREO INSTITUCIONAL	3	50,00%
ACCESS POINT	1	16,67%
WINDOWS 10	1	16,67%
ISOLUTION	1	16,67%
Total general	**6**	**100,00%**

Tabla 5.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de septiembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 18.64 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 10 de noviembre con 29 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 2 de noviembre con 2 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los trescientos sesenta y siete (355) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 2.25% (8 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

NATURALEZA	CERRADO	SOLUCIONADO	SUSPENDIDO	Total general
INCIDENTE	6			6
REQUERIMIENTO	301	40	8	349
Total general	**307**	**40**	**8**	**355**

Tabla 6.



Grafico 7.

A continuación, se identifican los ocho (8) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de noviembre y el agente de soporte en sitio asignado para su gestión:

Soporte	Gustavo Adolfo Lopez Diaz
SUSPENDIDO	**8**
4746	1
4751	1
4814	1
4817	1
4819	1
4834	1
4842	1
4858	1
Total general	**8**

Tabla 7.

Como se evidencia en la tabla anterior los 8 casos suspendidos están en el spoll del coordinador, todos corresponden a casos pendientes por asignar licencias de Office a usuarios que se han creado, esto está en espera a respuesta del cliente.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestaña estado).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de veintiocho (28) casos; de los cuales el 85,7% corresponden a requerimientos y el 14,3% a incidentes.

3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de noviembre los Especialistas atendieron un total de 24 requerimientos (61 casos menos registrados contra el mes de octubre).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de noviembre



Grafico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Harold Andrey Acevedo Jimenez	5	20,83%
Ivan Mauricio Barajas Vega	4	16,67%
Jamith Augusto Castro Angel	3	12,50%
Juan Javier Mila Diaz	9	37,50%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	1	4,17%
Olga Cecilia Puerta Osorio	1	4,17%
Rene Mauricio Pinto	1	4,17%
Total general	**24**	**100,00%**

Tabla 8.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoria	Total	Porcentaje
GESTION PAGOS	5	20,83%
ID IMPRESIÓN	4	16,67%
CORREO INSTITUCIONAL	3	12,50%
INTRANET	3	12,50%
SCANNER	2	8,33%
MULTIFUNCIONAL	2	8,33%
HARDWARE	1	4,17%
OTROS	1	4,17%
TELEFONO	1	4,17%
GESDOC	1	4,17%
ONE DRIVE	1	4,17%
Total general	**24**	**100,00%**

Tabla 9.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra gestión de pagos (SISEG) se debe a que es un aplicativo relativamente nuevo que gestiona el ingeniero Harold Acevedo y el servicio con mayor número de solicitudes es configuración del aplicativo del negocio, el segundo lugar se encuentra ID de impresión con permisos de impresión atendidos por el ingeniero Juan Mila y tercer lugar esta correo institucional con el servicio configuración aplicaciones del negocio que fueron atendidos por el ingeniero Ivan Barajas.

- **Incidentes**

Durante el mes de noviembre los Especialistas atendieron un total de 4 incidentes (4 casos más registrados contra el mes de octubre).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de noviembre

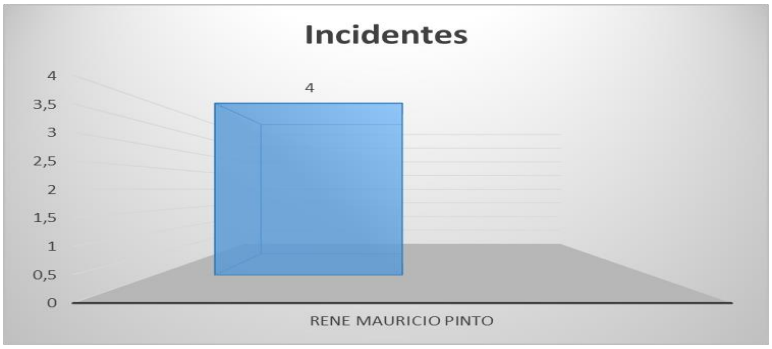


Grafico 9.

Soporte	Total	Porcentaje
Rene Mauricio Pinto	4	100,00%
Total general	**4**	**100,00%**

Tabla 10.

Categoria	Total	Porcentaje
CORREO INSTITUCIONAL	4	100,00%
Total general	**4**	**100,00%**

Tabla 11.

Los cuatro (4) incidentes presentados fueron debido a un error al abrir el correo desde la Web (algo no salió bien).

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de septiembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 2.8 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 6 de noviembre con 30 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: Los días 24 de noviembre cada uno con 1 caso atendido en segundo nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 83 casos gestionados por los especialistas, 4 casos se encuentran suspendidos. A continuación, se indican por especialista asignado:

Soporte	SUSPENDIDO
Ivan Mauricio Barajas Vega	1
Total general	**1**

Tabla 12.

Caso 4583: Tiene nota de suspensión del día 30 de noviembre donde se indica lo siguiente (El área de planeación continua con la validación del documento, tan pronto se reciba alguna razón será documentada por este mismo medio y procederemos a realizar las configuraciones del caso para poder brindar una respuesta.)

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de noviembre por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 93% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 7% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de noviembre.

MES NOVIEMBRE		
% Atención	**# Casos**	**Nivel Atención**
93%	355	Selcomp
7%	28	Mindeportes
100%	383	Total Mensual

Tabla 13.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo una disminución de 30 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 15%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de noviembre el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico, se realizó la modificación que al crear los pre-casos viene predeterminado el tipo de registro como WEB, por tal motivo se nota la reducción por este medio.

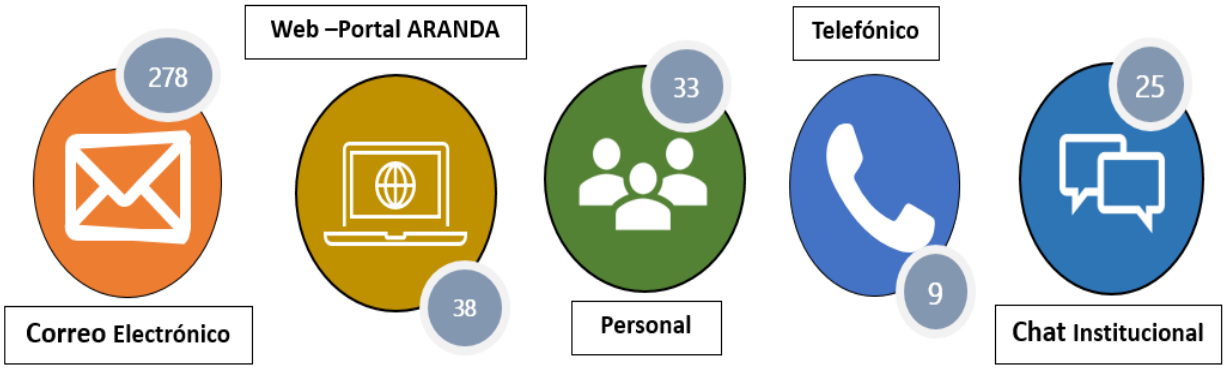


Grafico 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene la señora Yudely barrios - Secretaria General - TICS con 16 casos lo que corresponde al 23,88% del total del top de usuarios, esto es debido a que es la única perdona que está creada con usuario en A.D. de la parte de correspondencia.

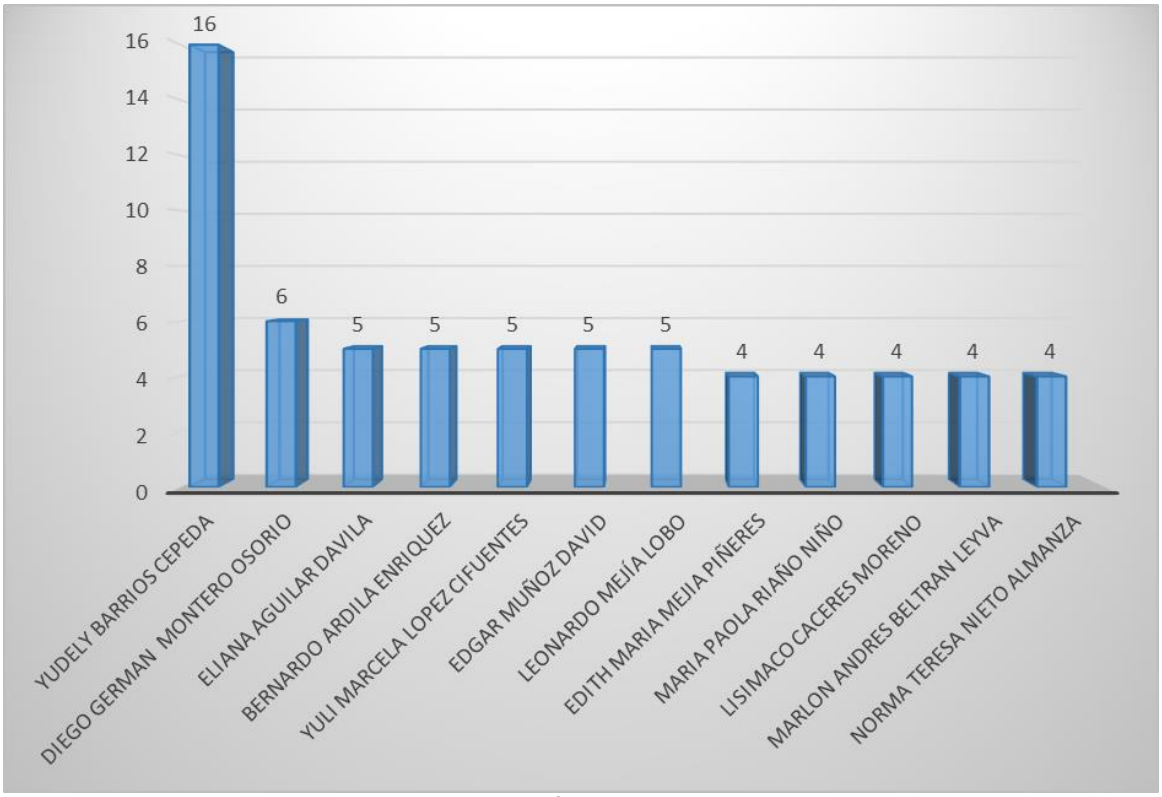


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
Yudely Barrios Cepeda	16	23,88%
Diego German Montero Osorio	6	8,96%
Eliana Aguilar Davila	5	7,46%
Bernardo Ardila Enriquez	5	7,46%
Yuli Marcela Lopez Cifuentes	5	7,46%
Edgar Muñoz David	5	7,46%
Leonardo Mejía Lobo	5	7,46%
Edith Maria Mejia Piñeres	4	5,97%
Maria Paola Riaño Niño	4	5,97%
Lisimaco Caceres Moreno	4	5,97%
Marlon Andres Beltran Leyva	4	5,97%
Norma Teresa Nieto Almanza	4	5,97%
Total general	**67**	**100,00%**

Tabla 14.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de noviembre la categoría Gestión de Pagos es la numero uno con 64 solicitudes que corresponden al 19,22% de participación. Esto se debe a varios motivos como lo son;

solicitud de cambio de credenciales para terceros, solicitudes de creación de usuarios sin actas de inicio, fallas que al contactar al usuario manifiesta que ya fue solucionado.

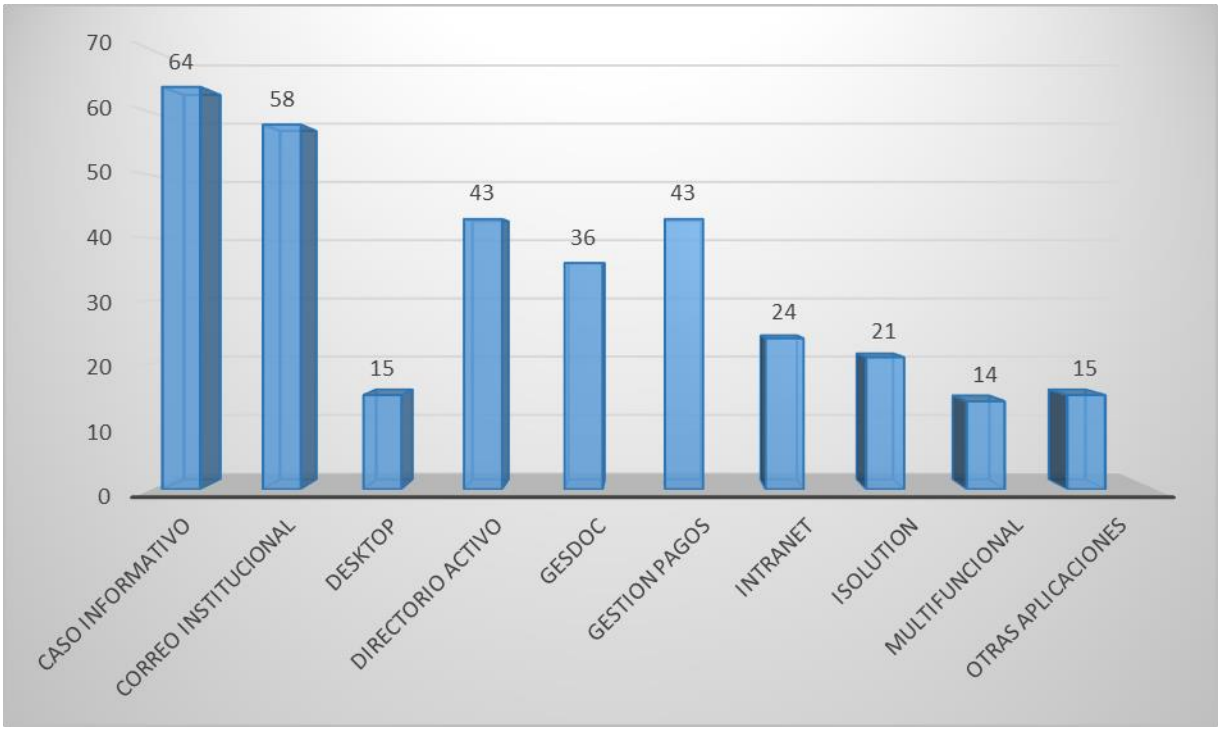


Grafico 12.

Categoria	Total	Porcentaje
CASO INFORMATIVO	64	19,22%
CORREO INSTITUCIONAL	58	17,42%
DESKTOP	15	4,50%
DIRECTORIO ACTIVO	43	12,91%
GESDOC	36	10,81%
GESTION PAGOS	43	12,91%
INTRANET	24	7,21%
ISOLUTION	21	6,31%
MULTIFUNCIONAL	14	4,20%
OTRAS APLICACIONES	15	4,50%
Total general	**333**	**100,00%**

Tabla 15.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de noviembre la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

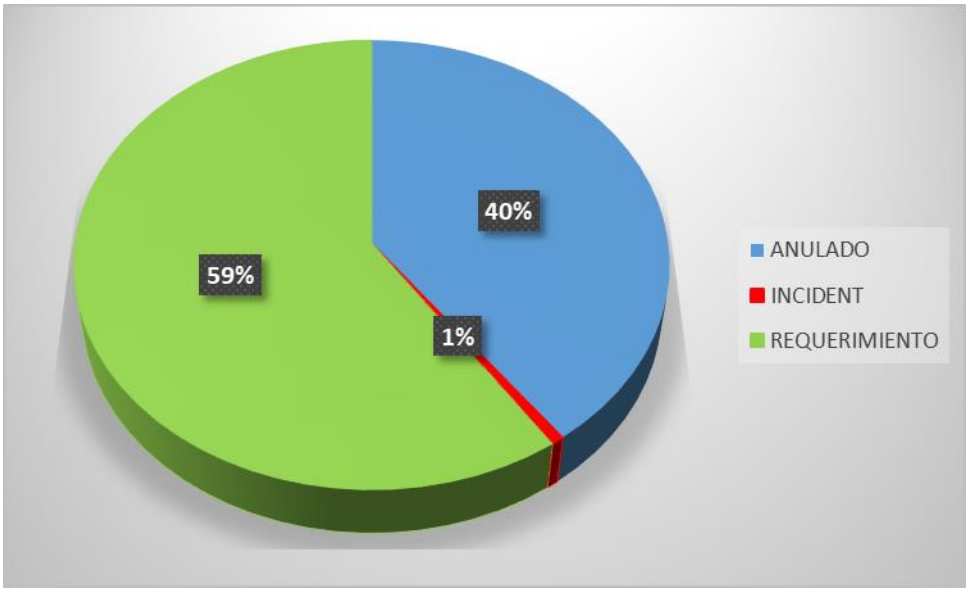


Grafico 13.

Naturaleza	Total	Porcentaje
ANULADO	187	39,87%
INCIDENT	3	0,64%
REQUERIMIENTO	279	59,49%
Total general	**469**	**100,00%**

Tabla 16.

- 279 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 3 pre-casos fueron convertidos a incidentes de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 187 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos

especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de noviembre del 2020, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **383 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D= \frac{4383}{383} \text{ x } 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **<u>Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)</u>**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Mesa de Servicios	Total
CERRADO	307	307
SOLUCIONADO	40	40
SUSPENDIDO	8	8
Total	**355**	**355**

ANS Mesa de Servicio	**97,75%**

Tabla 17.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 307 + 40 = 347**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 355**
  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(347/355)}{100}\right) - 1\right) *100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 98,64%.***

Para el mes de noviembre en segundo nivel se evidencian 28 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Total
CERRADO	23
EN PROCESO	4
SUSPENDIDO	1
Total general	**28**

ANS Mindeporte	**82,14%**

Tabla 18.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual

Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo no se presentó novedad con el personal de la mesa de servicio, por tal motivo no afecta el ANS de rotación del personal.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.

- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de noviembre del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

- Actualización de los pre-casos, para que de forma pre determinada la vía de ingreso sea correo y no WEB como estaba anteriormente.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de noviembre del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de noviembre.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \noviembre\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y

procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de noviembre:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Estructura de una C.V.	100%	Si / 26 de noviembre
Jeisson Steed García Macareno	Estructura de una C.V.	100%	Si / 30 de noviembre
Edisson Velásquez Rivera	Excel intermedio	100%	Si / 26 de noviembre
Gustavo Adolfo López Díaz	Evaluador de indicadores Clave	100%	Si / 26 de noviembre

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \noviembre\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de noviembre del año en curso.

NOVIEMBRE

SEMANA 1	SITIO	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 2 A 6 HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	SITIO AV 68	7:00am a 4:00pm	FESTIVO	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	CAR	8:00am a 5:00pm		EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	SITIO AV 68	9:00am a 6:00pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

SEMANA 3	SITIO	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 16 A 20 HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	CAR	7:00am a 4:00pm	FESTIVO	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	SITIO AV 68	8:00am a 5:00pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	SITIO AV 68	9:00am a 6:00pm		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

SEMANA 2	SITIO	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 9 A 13 HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	SITIO AV 68	7:00am a 4:00pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	CAR	8:00am a 5:00pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	SITIO AV 68	9:00am a 6:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

SEMANA 4	SITIO	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 23 A 27 HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	CAR	7:00am a 4:00pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	SITIO AV 68	8:00am a 5:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	SITIO AV 68	9:00am a 6:00pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

TURNO	ALMUERZO
7:00am a 4:00pm	12:00 a 13:00
8:00am a 5:00pm	12:30 a 13:30
9:00am a 6:00pm	13:00 a 14:00

SEMANA 5	SITIO	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 30 HORARIO	LUNES
	SITIO AV 68	7:00am a 4:00pm	ERIKA
	SITIO AV 68	8:00am a 5:00pm	JEISSON
	CAR	9:00am a 6:00pm	EDISSON

Tabla 19.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

Juan Mila: Capacitación de SoftPhone ETB_UC el día 4 de noviembre de 2020, donde de forma presencial nos indicó instalación y manejo de la misma.

Juan Mila: Capacitación de impresión fuera de la red de MinDeporte el día 30 de noviembre de forma presencial donde nos explicó la forma de cómo se puede imprimir sin estar en la red de la entidad.

Harold Acevedo: Capacitación del módulo de SISEG para supervisores el día 30 de noviembre donde en forma remota vía Teams nos indicó el paso a paso de cómo debe diligenciar y manejar el aplicativo SISEG.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)
Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 30 de noviembre donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Cuenta de Caso	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**170**	**100,00%**
NO	8	4,71%
Si	162	95,29%
Total general	**170**	**100,00%**

Tabla 20.

- Se seguirá con la campaña por parte del equipo de mesa para informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre\Obligaciones Contractuales\3.3).
Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Como calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.
ANEXO 1: Data casos noviembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **<u>Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.</u>** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.
    - Solución Error .Net Framework

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.
ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \noviembre\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DEL 2020

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Caos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 6
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 8
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 11
3.1.2.1. Requerimientos 11
3.1.2.2. Estado de los casos 13
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 14
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 14
5.1. Top 10 – Usuarios 15
5.2. Top 10 – Categorías 15
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 16
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 18
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 21
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 21
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 22
9.1. Evaluación Mensual Agentes 22
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 22
9.3. Administración del Parque de Microinformática 22
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 23
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 24
9.6. Entrega de Reportes 24

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2020

Fecha de Terminación: 18/08/2020

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2020.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de cuatrocientas cincuenta (450) casos presentando una disminución del 6% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario, a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.
A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante el año 2020.

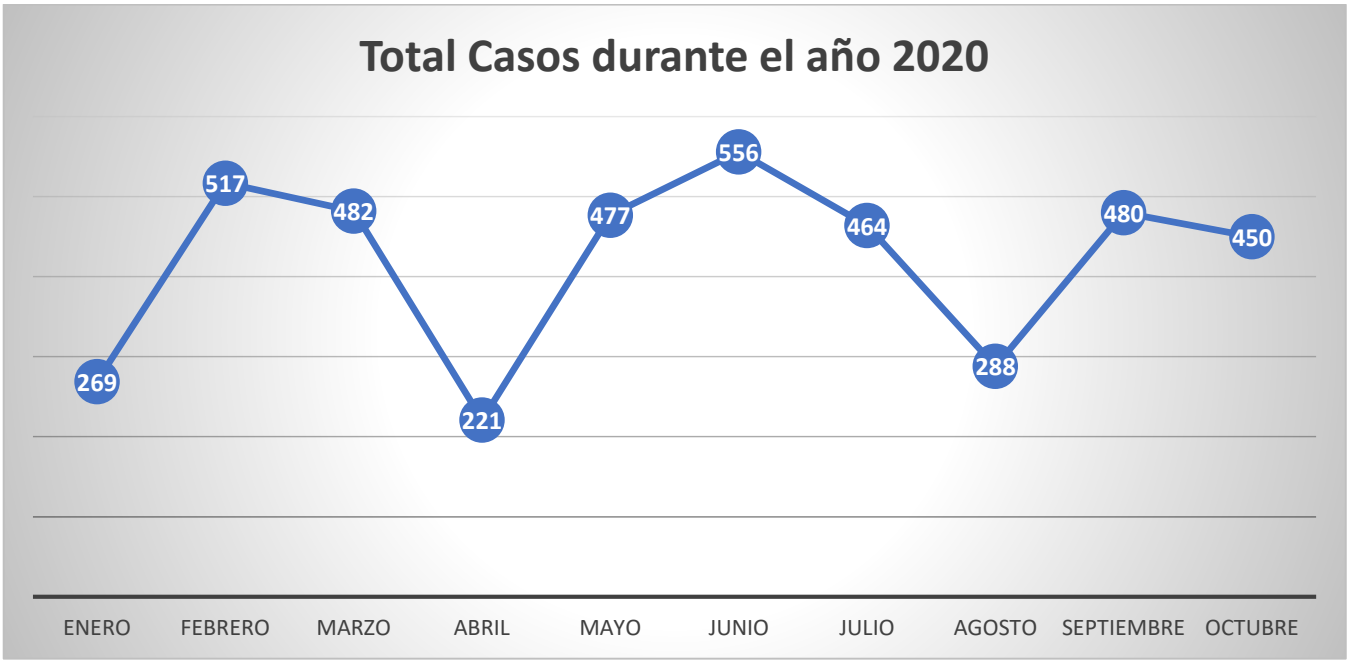


Grafico 1.

3.1. Caos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los cuatrocientos cincuenta (450) casos registrados, el 99.1% corresponden a requerimientos (446 casos) y el restante 0.9% corresponden a incidentes. A continuación, se presenta la cantidad de incidentes y requerimientos gestionados mensualmente durante el año 2020.

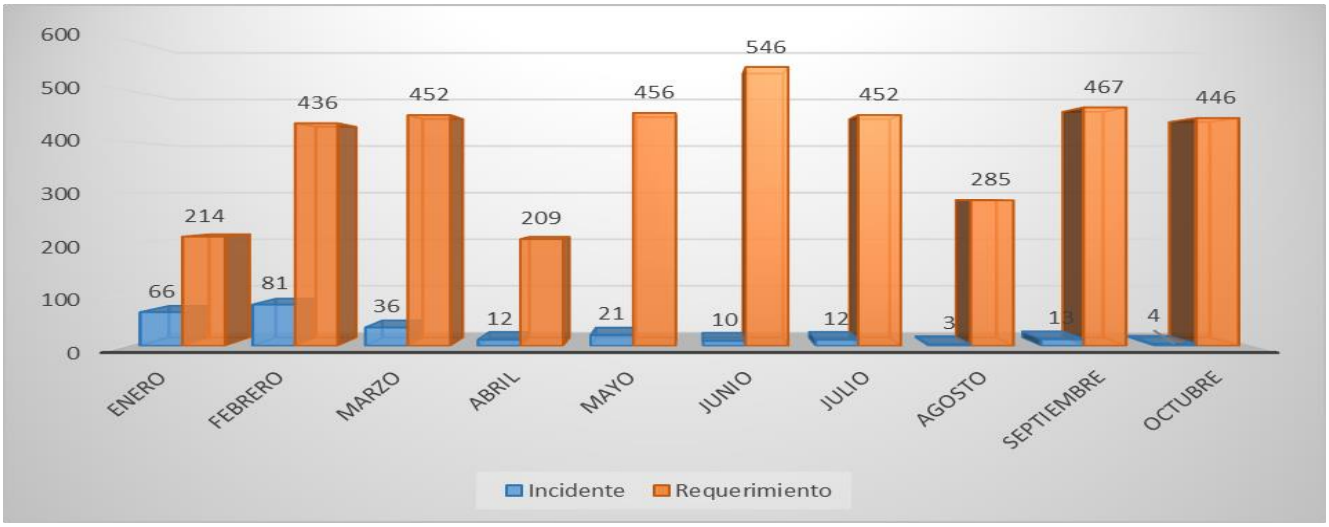


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 84% (378 casos) se encuentra cerrado, el 13.33% (60 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 1.56% (7 casos) se encuentran suspendidos y 1 en proceso; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

Del total de incidentes 2 se encuentran cerrados, 1 caso está solucionado y pendiente de confirmación por el usuario 1 caso se encuentra suspendido.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Estado	Total	Porcentaje
INCIDENTE	**4**	**0,89%**
CERRADO	2	0,44%
SUSPENDIDO	1	0,22%
SOLUCIONADO	1	0,22%
REQUERIMIENTO	**446**	**99,11%**
CERRADO	378	84,00%
SOLUCIONADO	60	13,33%
SUSPENDIDO	7	1,56%
EN PROCESO	1	0,22%
Total general	**450**	**100,00%**

Tabla 1.

De los cuatrocientos cincuenta (450) casos registrados, el 81.6% (367 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 18,4% (83 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2020.

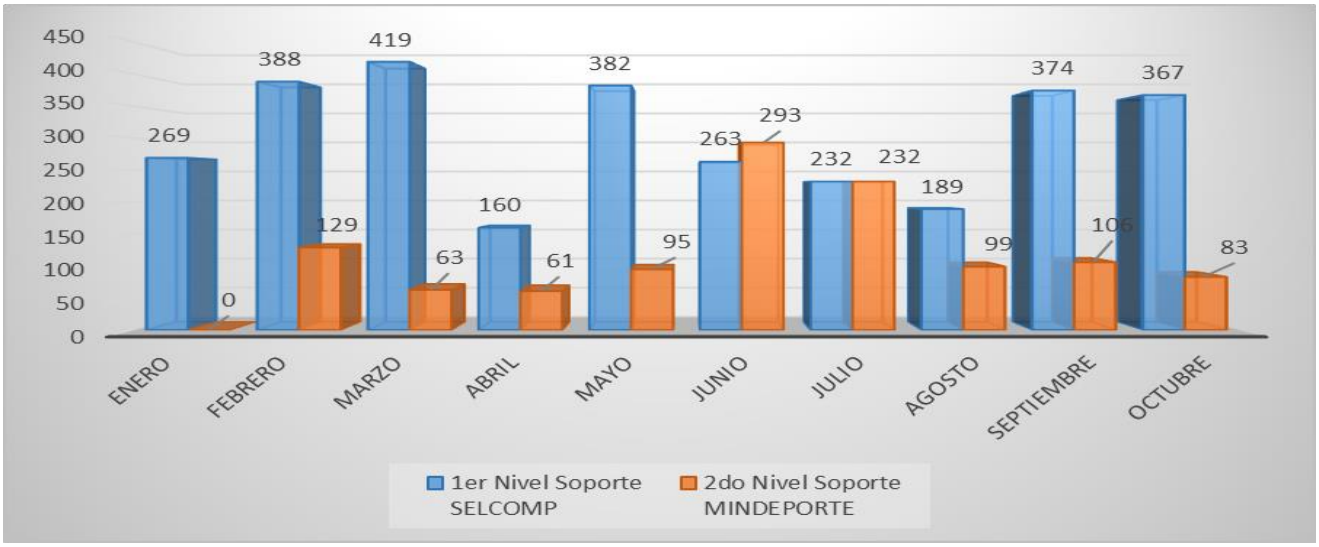


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de trescientos sesenta y siete (367) casos; de los cuales el 98.9% corresponden a requerimientos y el 1.1% a incidentes.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de octubre se atendieron un total de 363 requerimientos una disminución en *3* casos con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 155 casos que corresponden al 42%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 26.98% de los casos, Jeisson García con el 17.71% y Edisson Velásquez con el 13.08%.

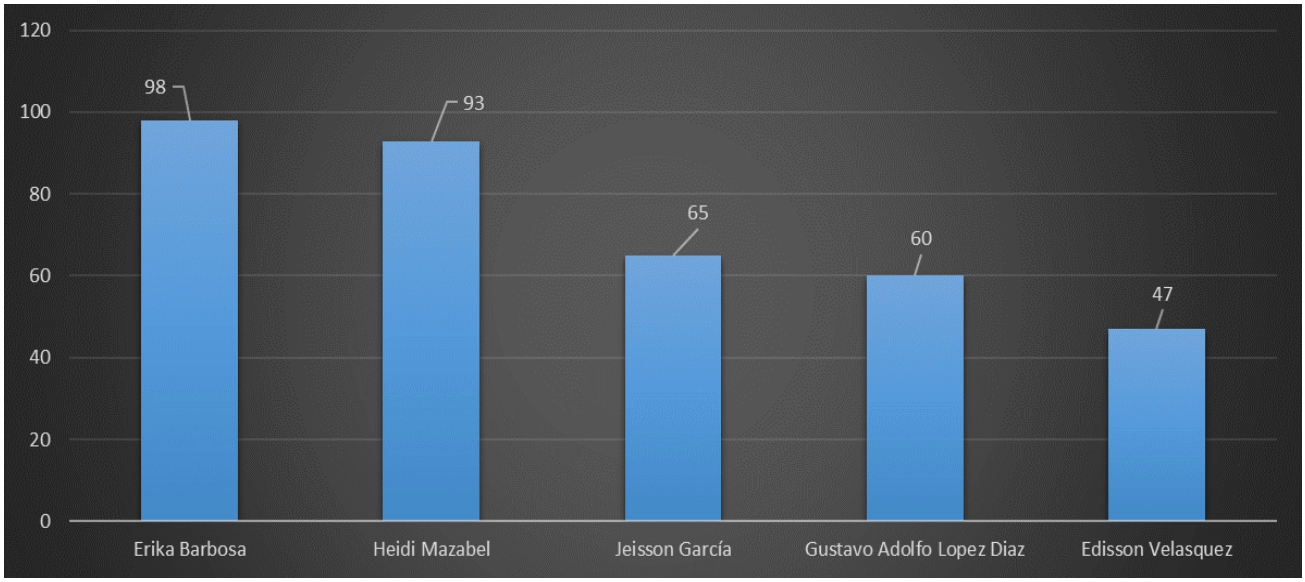


Grafico 5.

Agente	Total	Porcentaje
Erika Barbosa	98	27,00%
Heidi Mazabel	93	25,62%
Jeisson García	65	17,91%
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	60	16,53%
Edisson Velasquez	47	12,95%
Total general	**363**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoria	Total	Porcentaje
GESTION PAGOS	93	25,62%
GESDOC	64	17,63%
CORREO INSTITUCIONAL	48	13,22%
DIRECTORIO ACTIVO	32	8,82%
CASO INFORMATIVO	30	8,26%
OTRAS APLICACIONES	22	6,06%
ISOLUTION	19	5,23%
DESKTOP	15	4,13%
MULTIFUNCIONAL	11	3,03%
ACCESS POINT	11	3,03%
TEAMS	3	0,83%
LAPTOP	3	0,83%
GESTION CONTRATISTAS	2	0,55%
ONE DRIVE	2	0,55%
SCANNER	1	0,28%
INTERNET	1	0,28%
OTROS	1	0,28%
LASER	1	0,28%
SHAREPOINT	1	0,28%
MONITOR	1	0,28%
BACKUP	1	0,28%
INTRANET	1	0,28%
Total general	**363**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar esta gestión de pagos (SISEG) con configuración del aplicativo esto a que es un aplicativo relativamente nuevo y ha generado dudas en su uso a los usuarios, en segundo lugar, se encuentra GESDOC esta categoría el mayor servicio requerido es cambio de contraseña y el en tercer lugar está el correo institucional con el servicio de cambio de contraseña.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de octubre se atendieron un total de 4 incidentes (la misma cantidad de incidentes contra el mes de septiembre), los casos fueron atendidos por los 3 agentes de soporte en sitio; a continuación, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de incidentes por técnico con respecto al total mensual registrado**.**

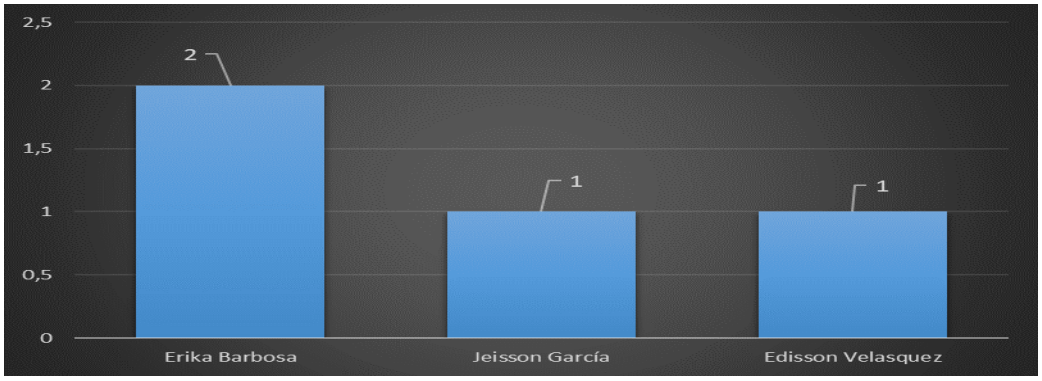


Grafico 6.

Agente	Total	Porcentaje
Erika Barbosa	2	50,00%
Jeisson García	1	25,00%
Edisson Velasquez	1	25,00%
Total general	**4**	**100,00%**

Tabla 4.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza incidente por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoria	Total	Porcentaje
DESKTOP	2	50,00%
WINDOWS 10	1	25,00%
OTRAS APLICACIONES	1	25,00%
Total general	**4**	**100,00%**

Tabla 5.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de septiembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 17.47 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 15 de octubre con 29 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 5 de octubre con 5 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los trescientos sesenta y siete (367) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 1.09% (3 casos) se encuentran suspendidos y uno en ejecución.
El caso que se encuentra en proceso, es debido a que se descargó la data el día 3 de noviembre día en que se estaba dando solución a esta solicitud.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Estado	Total	Porcentaje
CERRADO	313	86,23%
SOLUCIONADO	46	12,67%
SUSPENDIDO	3	0,83%
EN PROCESO	1	0,28%
Total general	**363**	**100,00%**

Tabla 6.

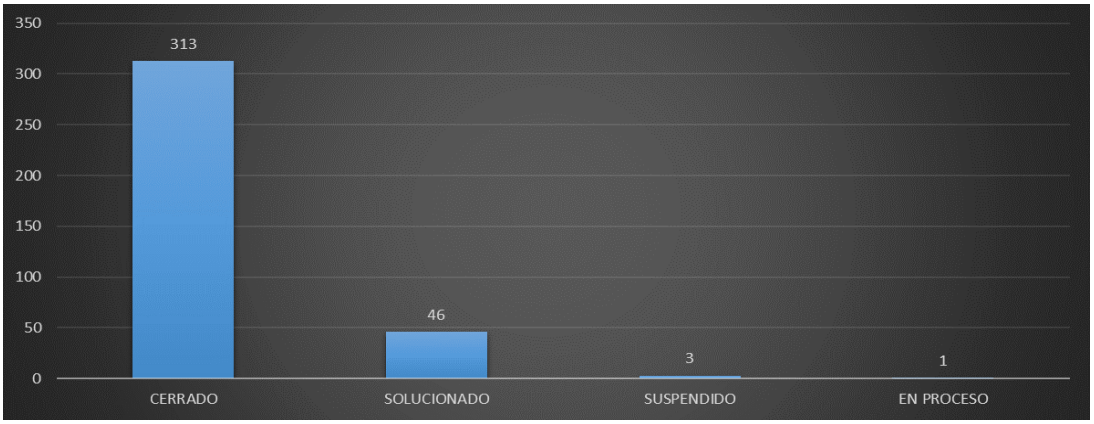


Grafico 7.

A continuación, se identifican los cuatro (3) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de octubre y el agente de soporte en sitio asignado para su gestión:

Estado	Erika Barbosa	Jeisson García	Total general
SUSPENDIDO	**2**	**1**	**3**
4397		1	1
4472	1		1
4475	1		1
Total general	**2**	**1**	**3**

Tabla 7.

Como se evidencia en la tabla anterior los 4 casos suspendidos corresponden a 2 casos que están siendo atendidos por Erika Barbosa y 2 de Jeisson García, que se describen a continuación:

- Erika Barbosa:

Caso 4472, esta solicitud fue creada el día 30 de octubre y no se pudo contactar a la usuaria para el soporte correspondiente.

Caso 4475, esta solicitud fue creada el día 30 de octubre y la usuaria solicita soporte para el día 5 de noviembre.

- Jeisson García:

  Caso 4397, este fue creado el día 27 de octubre, pero no se ha podido tener contacto con la usuaria.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña estado).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de ochenta y tres (83) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

3.1.2.1. Requerimientos

Durante el mes de octubre los Especialistas atendieron un total de 83 requerimientos (14 casos menos registrados contra el mes de septiembre).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de octubre

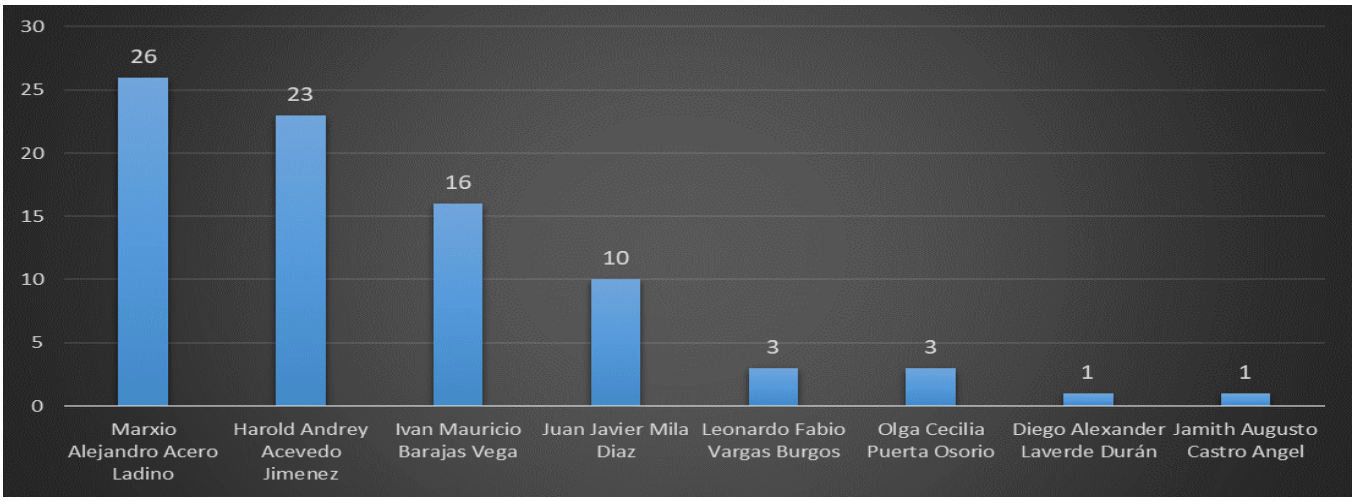


Grafico 8.

Agente	Total	Porcentaje
Marxio Alejandro Acero Ladino	26	31,33%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	23	27,71%
Ivan Mauricio Barajas Vega	16	19,28%
Juan Javier Mila Diaz	10	12,05%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	3	3,61%
Olga Cecilia Puerta Osorio	3	3,61%
Diego Alexander Laverde Durán	1	1,20%
Jamith Augusto Castro Angel	1	1,20%
Total general	**83**	**100,00%**

Tabla 8.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoria	Total	Porcentaje
AUDIOVISUALES	23	27,71%
GESTION PAGOS	21	25,30%
BACKUP	12	14,46%
ID IMPRESIÓN	9	10,84%
DIRECTORIO ACTIVO	3	3,61%
CORREO INSTITUCIONAL	3	3,61%
GESDOC	3	3,61%
VPN	3	3,61%
MULTIFUNCIONAL	2	2,41%
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	2	2,41%
LAPTOP	1	1,20%
OTRAS APLICACIONES	1	1,20%
Total general	**83**	**100,00%**

Tabla 9.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra audiovisuales con el servicio de acompañamiento, segundo lugar gestión de pagos (SISEG) se debe a que es un aplicativo relativamente nuevo que gestiona el ingeniero Harold Acevedo y el servicio con mayor número de solicitudes es configuración del aplicativo del negocio y tercer lugar esta backups con el servicio configuración aplicaciones del negocio que fueron atendidos por el ingeniero Ivan Barajas.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de septiembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 5.18 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 26 de octubre con 30 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fueron: Los días 6, 13, 21 y 22 de octubre cada uno con 1 caso atendido en segundo nivel.

El anterior comportamiento se debe a que los registros de estos casos no se realizan en tiempo real, sino que cada especialista durante el mes pide a la coordinación de la mesa la apertura de todos los casos que ha venido realizando con el pasar de los días.
En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 83 casos gestionados por los especialistas, 4 casos se encuentran suspendidos. A continuación, se indican por especialista asignado:

Especialista	SUSPENDIDO	Total general
Diego Alexander Laverde Durán	1	1
Juan Javier Mila Diaz	1	1
Leonardo Fabio Vargas Burgos	2	2
Total general	4	4

Tabla 10.

- Juan Mila:

Caso 4486: Tiene nota de suspensión por garantía dado que es un scanner Ricoh Referencia IM600, caso creado el 30 de octubre.

- Diego Laverde:

Caso 4286, No tiene nota, es un acompañamiento para el día 30 de octubre, se le informa por vía Teams al ingeniero Diego.

- Leonardo Vargas:

Caso 4142: No tiene nota del ingeniero Leonardo, fue creado el 8 de octubre y tiene notas de Erika Barbosa donde indica que se comunicó con el ingeniero indicando que se le escalara el caso.

Caso 4135: Caso creado el 7 de octubre sin notas del ingeniero Leonardo, se tiene nota de Erika Barbosa donde indica que problemas del scanner.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de octubre por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 82% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 18% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de octubre.

MES OCTUBRE		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
82%	367	Selcomp
18%	83	Mindeportes
100%	450	Total Mensual

Tabla 11.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo una disminución de 30 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 7%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de octubre el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico, se realiza un hallazgo donde se evidencia que al crear los pre-casos viene predeterminado el tipo de registro como WEB, por tal motivo es tan alto, ya se solicitó al especialista de la herramienta la corrección de lo descrito anteriormente.

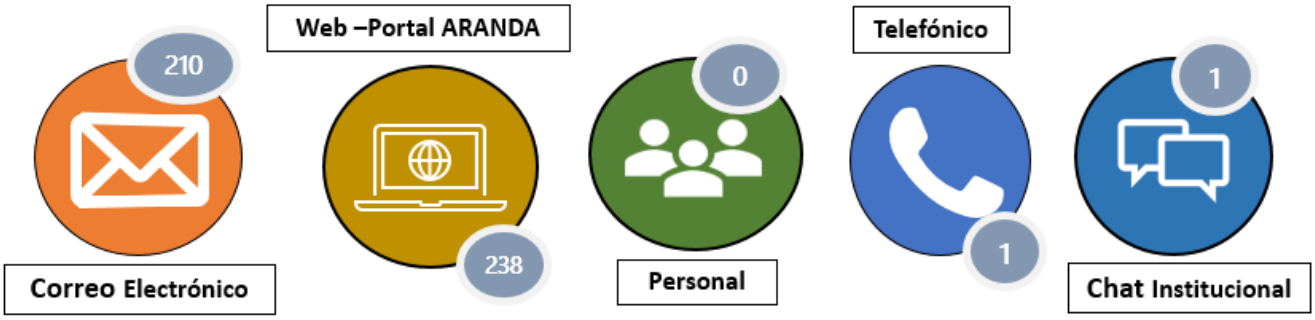


Grafico 9.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el ingeniero Leonardo Mejía Lobo - Secretaria General - TICS con 13 casos lo que corresponde al 17.57% del total del top de usuarios, de estos 13 casos 12 son de solicitud de backup de servidores y uno por desactivación de usuario del directorio activo.

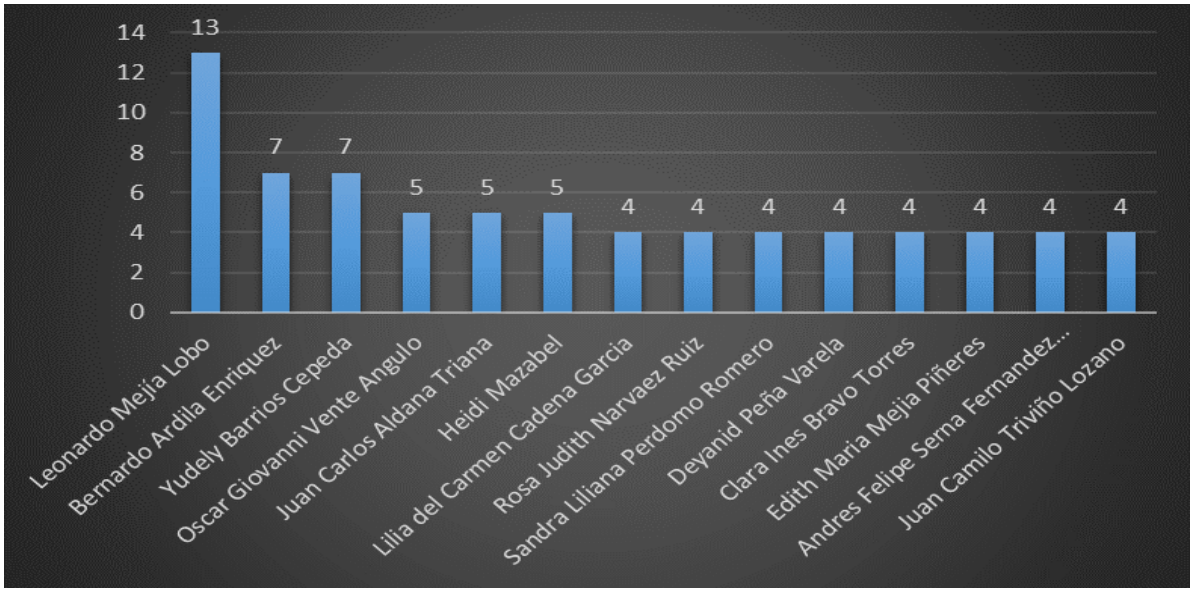


Gráfico 10.

Usuario	Total	Porcentaje
Leonardo Mejía Lobo	13	17,57%
Bernardo Ardila Enriquez	7	9,46%
Yudely Barrios Cepeda	7	9,46%
Oscar Giovanni Vente Angulo	5	6,76%
Juan Carlos Aldana Triana	5	6,76%
Heidi Mazabel	5	6,76%
Lilia del Carmen Cadena Garcia	4	5,41%
Rosa Judith Narvaez Ruiz	4	5,41%
Sandra Liliana Perdomo Romero	4	5,41%
Deyanid Peña Varela	4	5,41%
Clara Ines Bravo Torres	4	5,41%
Edith Maria Mejia Piñeres	4	5,41%
Andres Felipe Serna Fernandez Castro	4	5,41%
Juan Camilo Triviño Lozano	4	5,41%
Total general	**74**	**100,00%**

Tabla 12.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de octubre la categoría Gestión de Pagos es la numero uno con 115 solicitudes que corresponden al 28,05% de participación. Por ser un aplicativo relativamente nuevo (SISEG) y genera dudas en los usuarios.

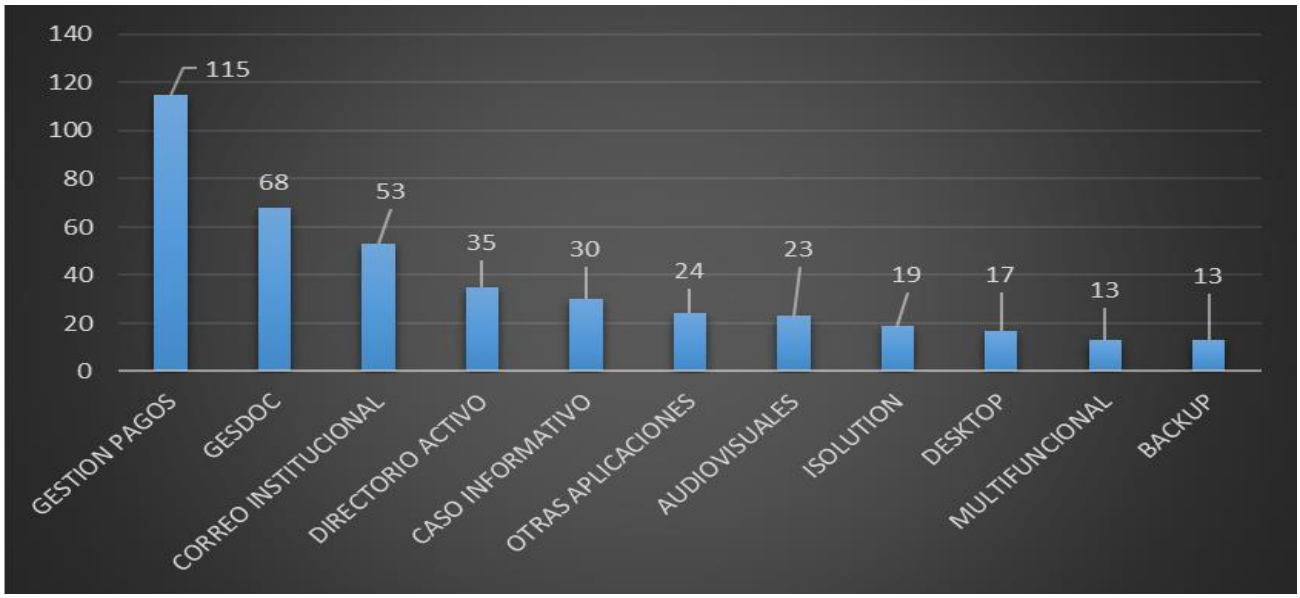


Grafico 11.

Categoria	Total	Porcentaje
GESTION PAGOS	115	28,05%
GESDOC	68	16,59%
CORREO INSTITUCIONAL	53	12,93%
DIRECTORIO ACTIVO	35	8,54%
CASO INFORMATIVO	30	7,32%
OTRAS APLICACIONES	24	5,85%
AUDIOVISUALES	23	5,61%
ISOLUTION	19	4,63%
DESKTOP	17	4,15%
MULTIFUNCIONAL	13	3,17%
BACKUP	13	3,17%
Total general	**410**	**100,00%**

Tabla 13.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de octubre la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes,

una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

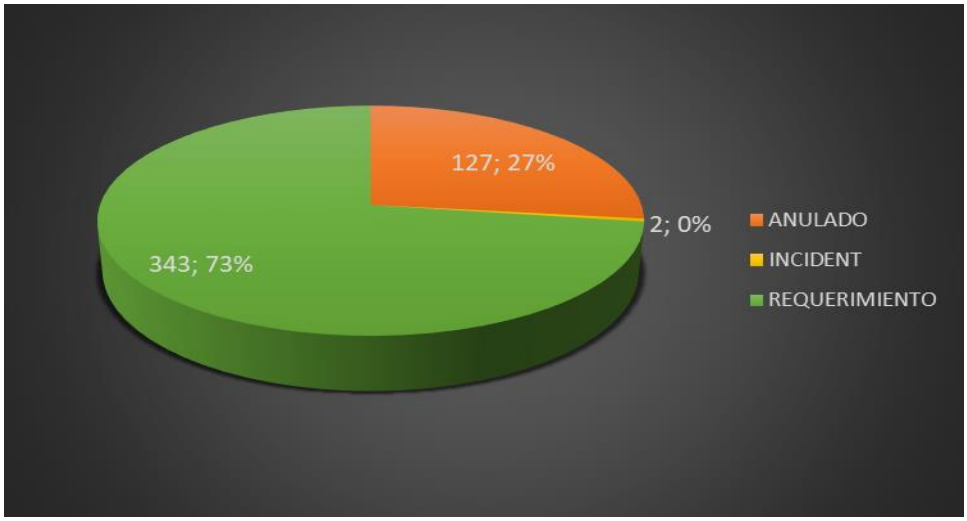


Grafico 12.

Naturaleza	Total	Porcentaje
ANULADO	127	26,91%
INCIDENT	2	0,42%
REQUERIMIENTO	343	72,67%

Tabla 14.

- 343 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 2 pre-casos fueron convertidos a incidentes de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 127 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre del 2020, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **472 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{472}{472} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Mesa de Servicios	Total general
CERRADO	315	315
EN PROCESO	1	1
SOLUCIONADO	47	47
SUSPENDIDO	4	4
Total general	367	367

ANS Mesa de Servicio	**98,64%**

Tabla 15.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 315 + 47 = 362**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 367**
  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(362/367)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 98,64%.***

Para el mes de octubre en segundo nivel se evidencian 83 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	REQUERIMIENTO	Total general
CERRADO	65	65
SOLUCIONADO	14	14
SUSPENDIDO	4	4
Total general	83	83

ANS Mindeporte	**95,18%**

Tabla 16.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo se presentó el retiro de la ingeniera Heidi Mazabel por solicitud del cliente, por tal motivo no afecta el ANS de rotación del personal.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

- Actualización de tiempo para la categoría nuevo usuario del servicio VPN, quedando en 24 horas.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de octubre.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de octubre:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Asistente Web	100%	Si / 29 de octubre
Jeisson Steed García Macareno	Scrum Foundation	100%	Si / 30 de octubre
Edisson Velásquez Rivera	Estructura de una C.V.	100%	Si / 30 de octubre
Gustavo Adolfo López Díaz	Gobernanza T.I.	100%	Si / 28 de octubre

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo

- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de octubre del año en curso.

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 9 A 13					
SEMANA 2	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio	8:00 a 6:00	JORGE	JORGE	JORGE	JORGE	JORGE
	Agente Mesa	7:00 a 5:00	DANNY	DANNY	DANNY	DANNY	DANNY
	Sitio	7:00 a 5:00	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO DIAS 1 Y 2					
DIAS	SITIO	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	7:00am a 4:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	CAR	8:00am a	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	9:00am a	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 5 A 9					
SEMANA1	SITIO	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	7:00am a 4:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	CAR	8:00am a	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	9:00am a	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 12 A 16					
SEMANA2	SITIO	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	7:00am a 4:00pm	FESTIVO	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	CAR	8:00am a		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	9:00am a		EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 19 A 23					
SEMANA3	SITIO	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	7:00am a 4:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	CAR	8:00am a	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	9:00am a	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 26 A 30					
SEMANA4	SITIO	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	7:00am a 4:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	CAR	8:00am a	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	9:00am a	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

Tabla 17.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

Por parte de la entidad no se tuvo capacitaciones en el mes de octubre.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)
Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de octubre donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba el cierre del Caso	220	100,00%
NO	9	4,09%
Si	211	95,91%

Tabla 18.

- Se seguirá con la campaña por parte del equipo de mesa para informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción octubre (digitalmente en la ruta \septiembre\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Como calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.
    - Consola Administración O365 v3

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.
ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2020

ELABORADO POR:

HEIDI JOHANA MAZABEL DÍAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
1.1 Estadísticas Grupos Resolutores 5
1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención 5
1.2.1. Primer Nivel 5
1.2.2. Segundo Nivel 8
1.3. Casos Cerrados vs Casos Abiertos 11
1.4. ANS Mesa de Servicio - Herramienta de Gestión ARANDA 13
1.5. Atención Casos Top 10 Usuarios y Categorías. 16
1.5.1. Top 10 – Usuarios 16
1.5.2. Top 10 – Categorías 18
1.6. Gestión de Atención – CORREO ELECTRÓNICO (Pre - casos). 19
1.7. ANS - Según Acuerdo Marco Pactados con el Cliente 20
2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 24
2.1. Actualización Herramienta de Gestion ARANDA 24
2.2. Corrección Ortográfica Consola O364 y Directorio Activo 24
3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 26
3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…) 26
3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…) 26
3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática 27
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre) 27
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo 27
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado 27

- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…) 27

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…) 27

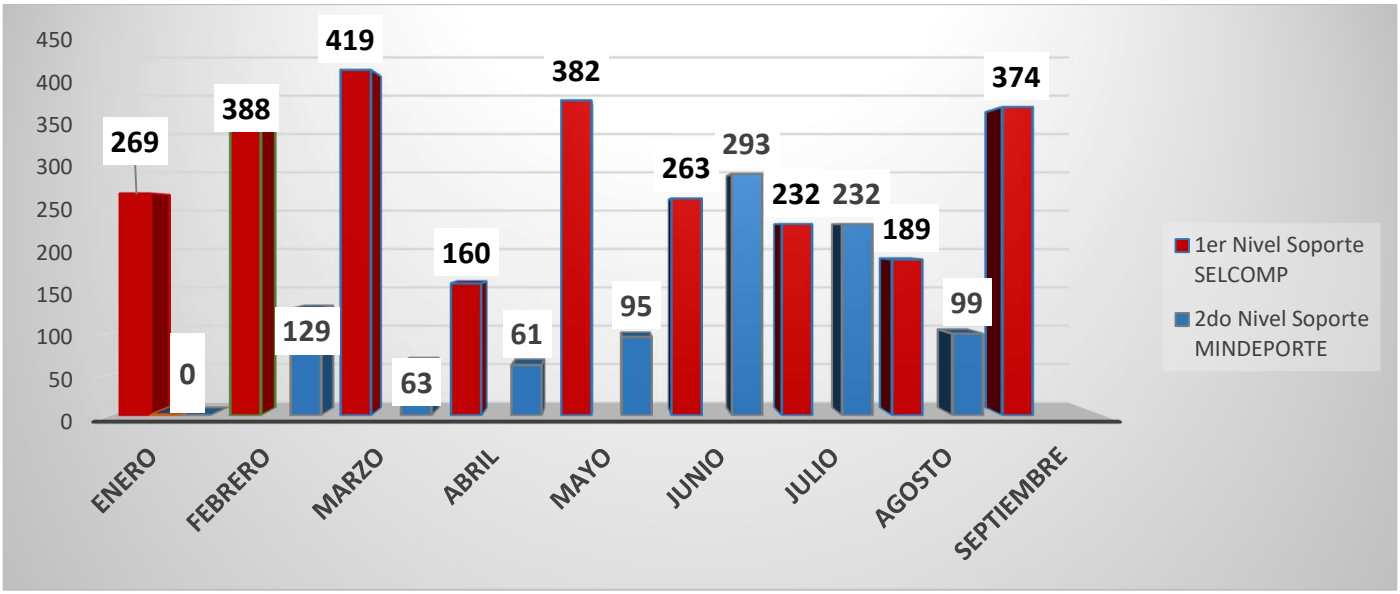
3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…) 28

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…) 28

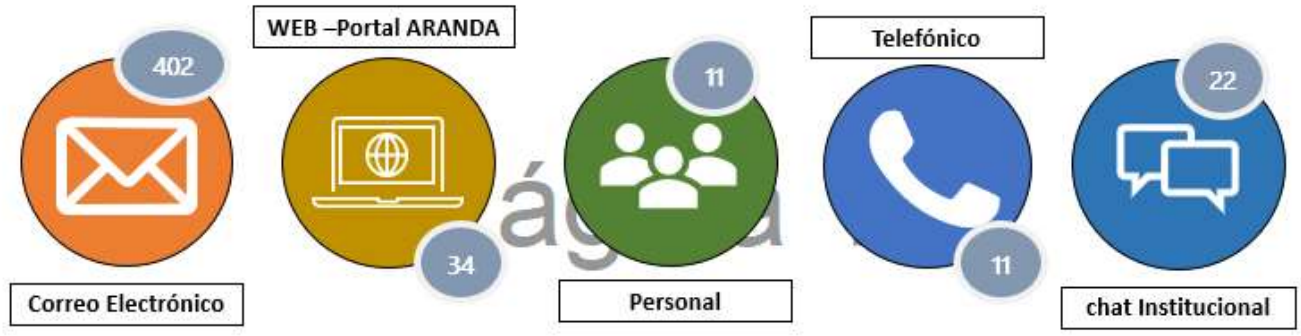
INFORME DE EJECUCION NRO.9

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Para la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** se tiene un total de **3754 casos** registrados a la fecha.



De acuerdo con lo anterior, a continuación, se da a conocer el comportamiento que se tuvo en el mes de septiembre en los diferentes canales de registro para las diferentes solicitudes de soporte:



En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Gestión General y Canal de Registro).

1.1 Estadísticas Grupos Resolutores

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Página

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña Grupo Especialista).

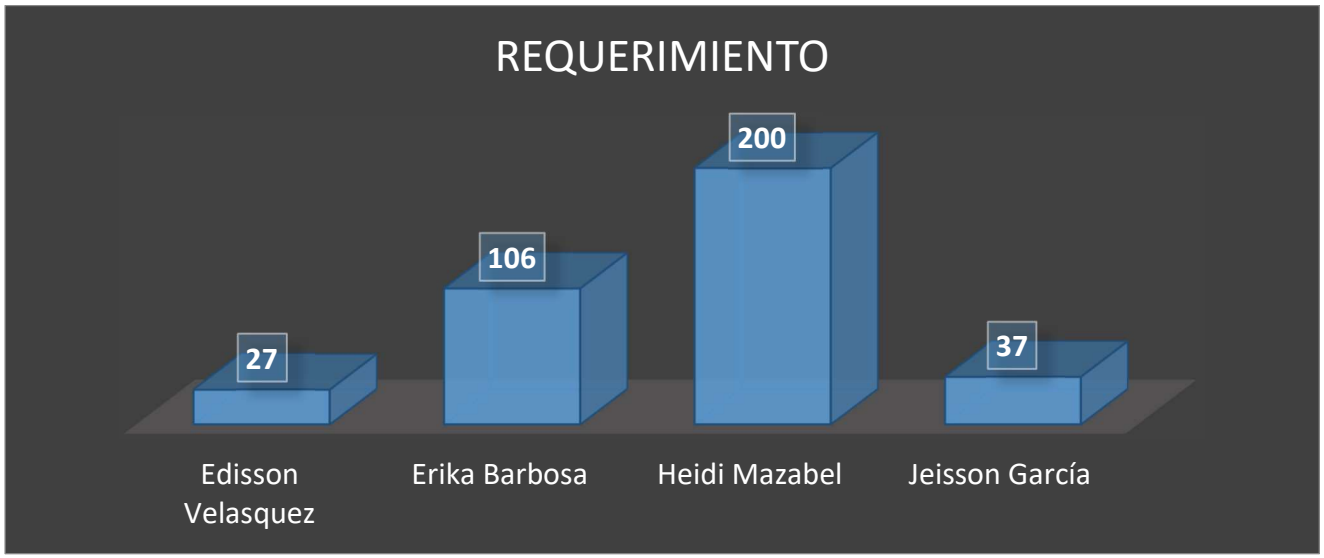
1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre del 2020, la mesa de servicio registró 480 solicitudes de soporte (192 casos más en comparación con el mes anterior), de las cuales 13 fueron categorizados como incidentes y 467 se categorizaron como requerimientos. A continuación, se exponen los porcentajes que corresponde a cada estado por tipo de caso.

Tipo Caso	Estado	% x Estado	%Total
Incidente	Cerrado	1,67	2,71
	Solucionado	1,04	
Requerimiento	Cerrado	66,67	97,29
	Anulado	0,21	
	Solucionado	24,58	
	Suspendido	5,83	
Total		**100**	

1.2.1. Primer Nivel

- **370 requerimientos** ***(184 casos más registrados contra el mes anterior)***



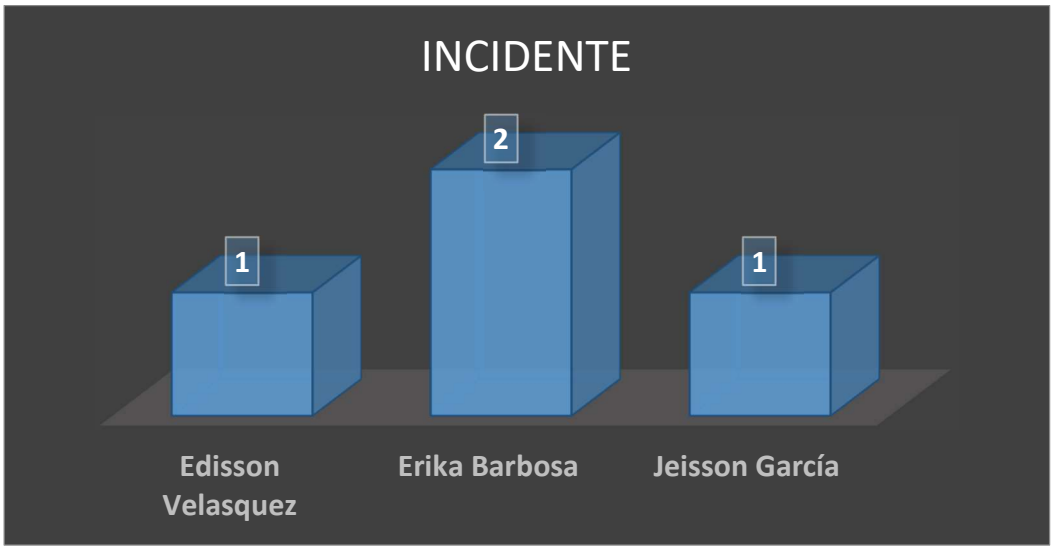
De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de requerimientos por técnico con respecto al total mensual registrado.

Requerimientos	
Agente	**%**
Edisson Velásquez	5,63
Erika Barbosa	22,08
Heidi Mazabel	41,67
Jeisson García	7,71
Total	**77,08**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de requerimientos.

Requerimientos	
Categorías	**Cantidad**
APLICACIONES	245
IMPRESORA	15
EQUIPOS COMPUTO	19
DIRECTORIO ACTIVO	54
INTERNET	6
CASO INFORMATIVO	31
Total	**370**

- **4 incidentes** ***(4 casos más registrado contra el mes anterior)***



De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de incidentes por técnico con respecto al total mensual registrado.

Incidentes	
Agente	**%**
Edisson Velásquez	0,21
Erika Barbosa	0,42
Jeisson García	0,21
Total	**0,83**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de incidentes.

Incidentes	
Categorías	**Cantidad**
Equipos de Computo	2
Internet	2
Total	**4**

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado **ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).**

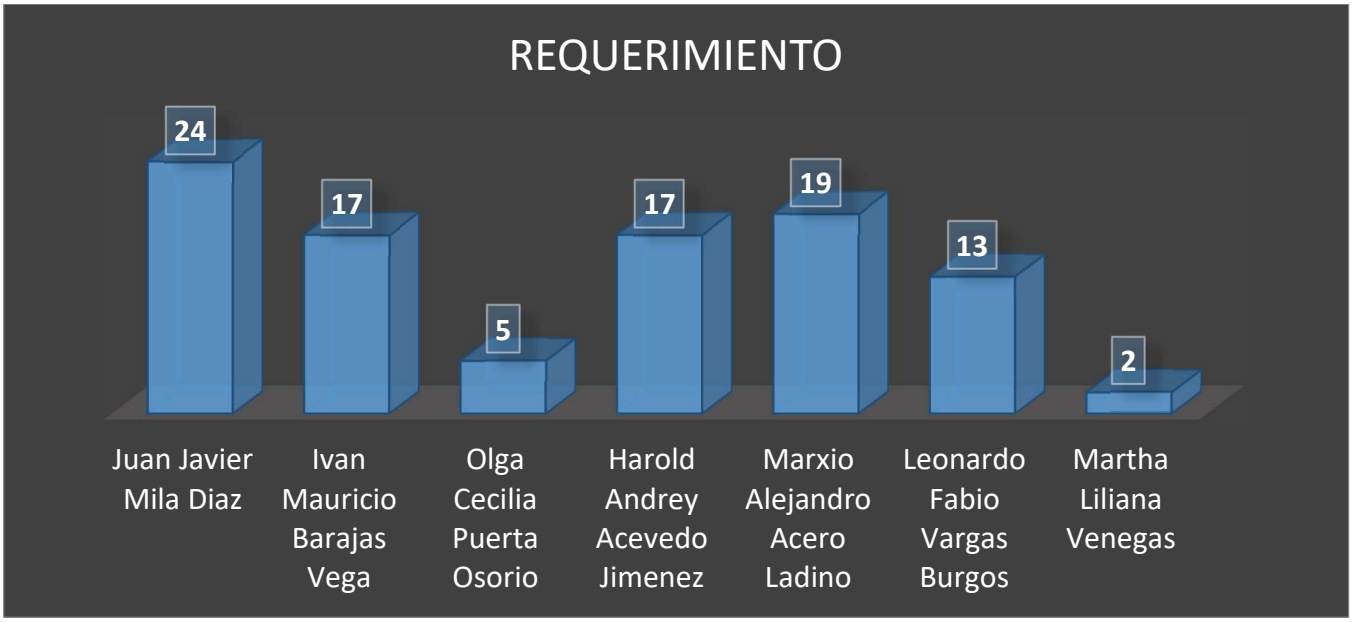
A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de septiembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 16,26 casos
- El promedio máximo de apertura de casos es de: 55 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 28 de con 55 casos, seguido del día 29 con 36 casos y finalmente el día 30 con 31 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 5 de septiembre con 1 caso atendido en primer nivel.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado **ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña Casos x día Selcomp).**

1.2.2. Segundo Nivel

- **97 requerimientos *(1 casos más registrados contra el mes anterior)***



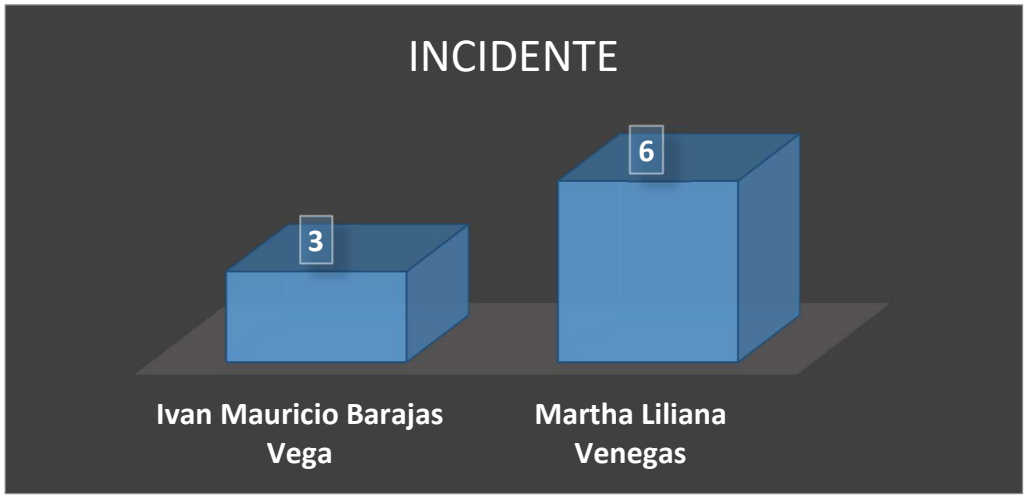
De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de requerimientos por técnico con respecto al total mensual registrado.

Requerimientos	
Agente	**%**
Juan Javier Mila Diaz	5,00
Ivan Mauricio Barajas Vega	3,54
Olga Cecilia Puerta Osorio	1,04
Harold Andrey Acevedo Jimenez	3,54
Marxio Alejandro Acero Ladino	3,96
Leonardo Fabio Vargas Burgos	2,71
Martha Liliana Venegas	0,42
Total	**20,21**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de requerimientos.

Requerimientos	
Categorías	**Cantidad**
Directorio Activo	1
Servidores	16
Aplicaciones	51
Equipos de Computo	14
Internet	1
Impresoras	14
Total	**97**

- **9 incidentes** ***(6 casos más registrados contra el mes anterior)***



De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de incidentes por técnico con respecto al total mensual registrado.

Incidentes	
Agente	**%**
Ivan Mauricio Barajas Vega	0,63
Martha Liliana Venegas	1,25
Total	**1,88**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de incidentes.

Incidentes	
Categorías	**Cantidad**
Aplicaciones	7
Servidores	2
Total	**9**

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de septiembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 6,24 casos
- El promedio máximo de apertura de casos es de: 55 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 28 de con 26 casos, seguido del día 9 con 18 casos y finalmente el día 23 con 15 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: Los días 14, 17 y 24 de septiembre cada uno con 1 caso atendido en segundo nivel.

El anterior comportamiento se debe a que el registro de estos casos no se realizan en tiempo real, sino que cada especialista durante el mes cualquier día de mes pide a la coordinación de la mesa la apertura de todos los casos que ha venido realizando con el pasar de los días.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado **ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña Casos x día Mindeporte).**

De acuerdo con lo expuesto en los dos puntos anteriores, se concluye lo siguiente:

- En primer nivel se atendió y dio solución a el 78% de casos y en segundo nivel se atendió y dio solución al 22% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de agosto.

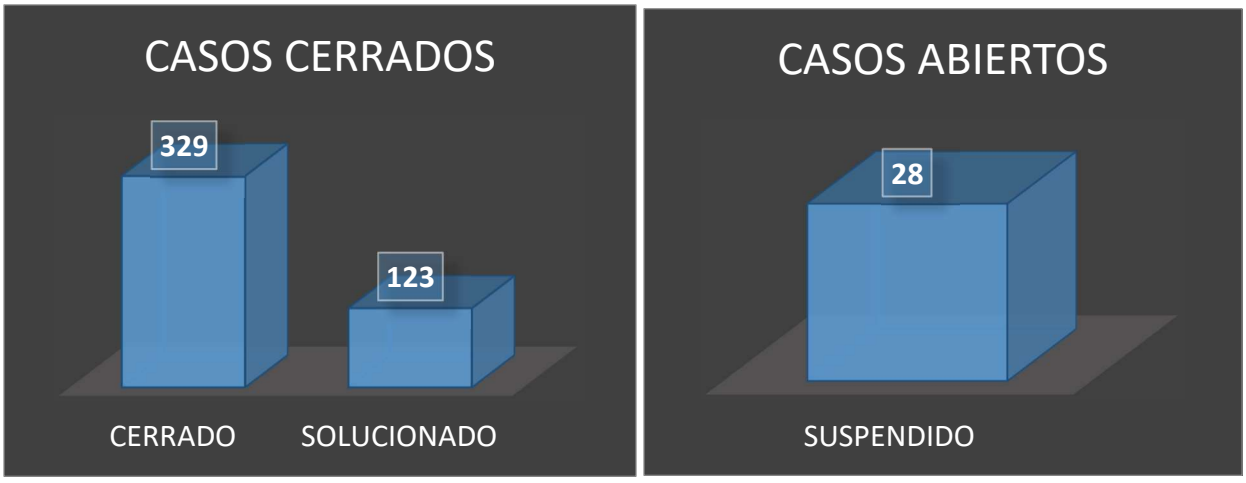
MES SEPTIEMBRE		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
78%	374	Selcomp
22%	106	Mindeporte
100%	480	Total, durante el Mes

- Con respecto al mes anterior, se tuvo un aumento de 192 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 67%.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado **ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña Gestion General).**

1.3. Casos Cerrados vs Casos Abiertos

Para este periodo, la Mesa de Servicio tuvo el siguiente comportamiento a nivel de casos cerrados vs. casos abiertos.



- Se tuvo un total de 452 casos entre los estados cerrado y solucionado, lo que corresponde al 94,17% del total general.

Estado	% del total General
CERRADO	68,54
SOLUCIONADO	25,63
Total	**94,17**

- Se cierra el mes de agosto con un total de 28 casos en estados suspendido, lo que corresponde al 5,83% del total general.

Estado	% del total General
SUSPENDIDO	5,83
Total	**5,83**

A continuación, se relaciona el detalle de los 28 casos que se consideran abiertos:

TIPO_DE_CASO	Estado	NUMERO_DEL_CASO	ESPECIALISTA
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	4040	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	4039	Jeisson García
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	4030	Edisson Velásquez
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	4027	Erika Barbosa
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	4019	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	4003	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	4000	Edisson Velásquez
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3998	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3937	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3935	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3911	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3902	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3892	Edisson Velásquez
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3881	Jeisson García
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3871	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3832	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3824	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3823	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3805	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3799	Heidi Mazabel

LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3768	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3767	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3756	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3737	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3730	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3715	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3689	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	3687	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	4040	Heidi Mazabel
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	4039	Jeisson García
LLAMADA DE SERVICIO	SUSPENDIDO	4030	Edisson Velásquez

Como se evidencia en la tabla anterior los 28 casos suspendidos corresponden a soporte primer nivel de la siguiente forma:

- Heidi Mazabel: 23 casos suspendidos en espera de liberación de nuevo licenciamiento de correo institucional, ya que actualmente se tienen 35 nuevos usuarios en espera de entrega de estas credenciales.
- Edisson Velásquez: 4 casos suspendidos de diferentes soportes debido a no contacto con usuario final.
- Jeisson García: 3 casos suspendidos de diferentes soportes debido a no contacto con usuario final.
- Erika Barbosa: 1 caso suspendido de diferentes soportes debido a no contacto con usuario final.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña Cerrados vs Abiertos).

1.4. ANS Mesa de Servicio - Herramienta de Gestión ARANDA

A partir del 21 de julio, los ANS de los servicios más recurrentes atendidos por la mesa de servicio en primer nivel son:

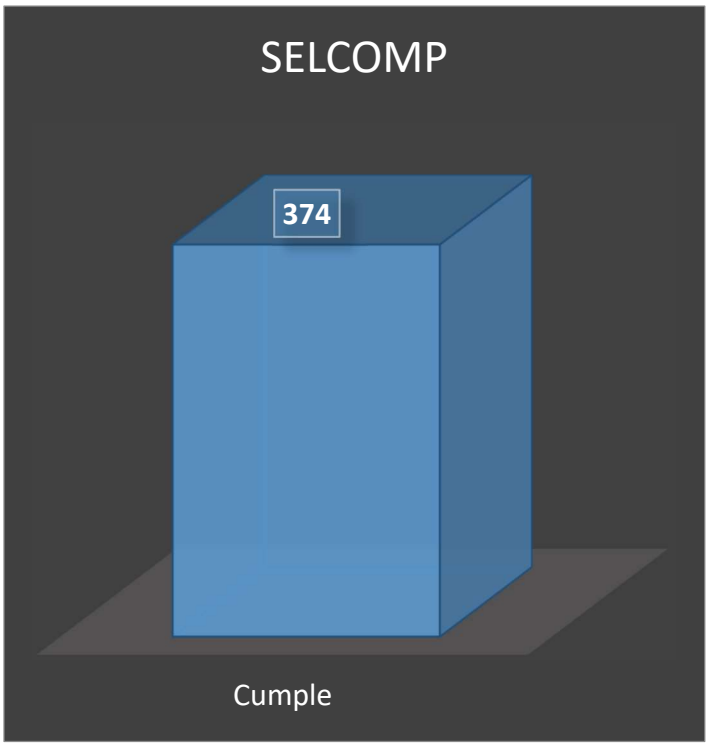
- CREACIÓN DE USUARIO:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 660 minutos

- CAMBIO CONTRASEÑA:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 30 minutos

- INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 180 minutos

- MANTENIMENTO PREVENTIVO:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 256 minutos

Dicho lo anterior el comportamiento en primer nivel para el mes de septiembre es:



- La mesa de servicio de primer nivel, correspondiente a los técnicos de selcomp, cumplió con los ANS de los 374 casos atendidos y solucionados.

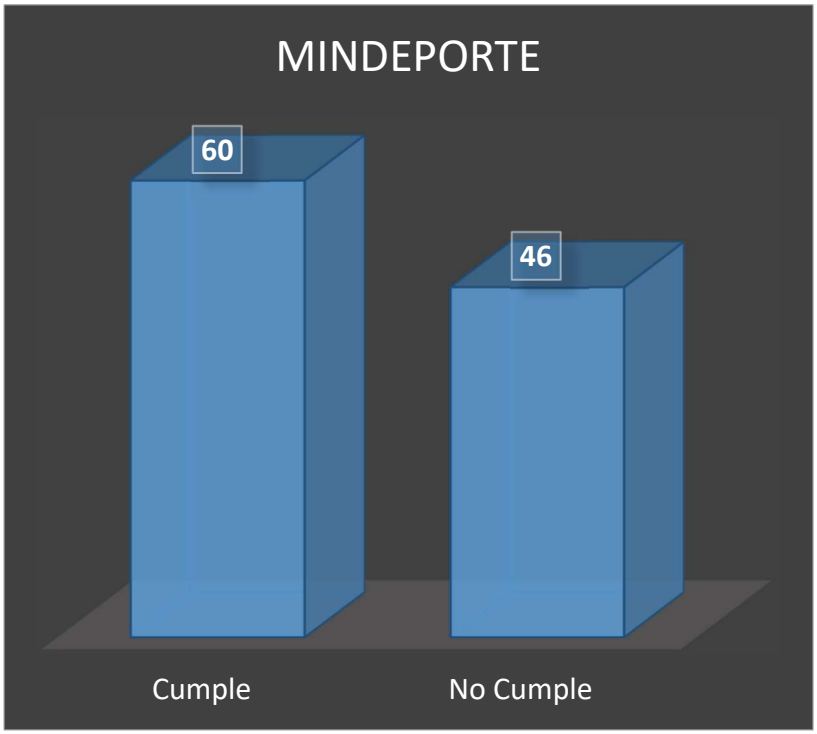
Selcomp		
ANS	**Incidentes**	**Requerimientos**
Cumple	4	370
No Cumple	0	0
Total	**4**	**370**

Para los demás servicios se tienen aún los ANS genéricos para requerimientos e incidentes propuestos al inicio de contrato.

	TIEMPO ATENCION	TIEMPO SOLUCION	ANS TOTAL
MINUTOS	60	300	360
HORAS	1	5	6

Lo anterior mientras en conjunto con la supervisión de contrato se realiza el levantamiento de información con los respectivos especialistas de acuerdo con compromisos adquiridos.

De acuerdo con lo dicho, para el mes de septiembre en segundo nivel se evidencian 106 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:



Mindeporte		
ANS	**Incidentes**	**Requerimientos**
Cumple	9	51
No Cumple	0	46
Total	**9**	**97**

Los 46 casos que no cumplen los ANS a continuación se indican por especialista asignado:

Contratista	Casos NO CUMPLE
Juan Javier Mila Diaz	24
Leonardo Fabio Vargas Burgos	13
Martha Liliana Venegas	2
Marxio Alejandro Acero Ladino	3
Olga Cecilia Puerta Osorio	4
Total	**46**

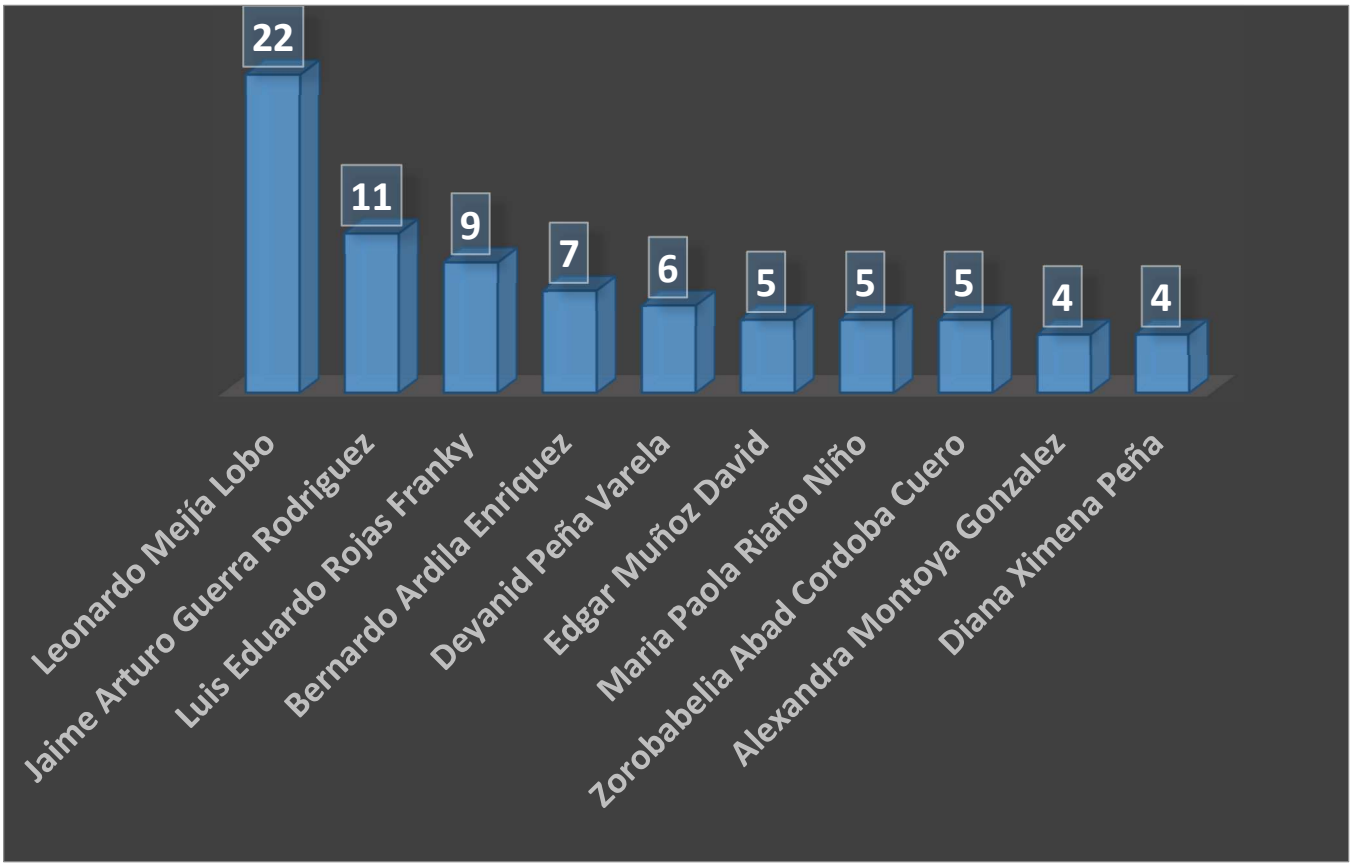
En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña Comportamiento ANS).

1.5. Atención Casos Top 10 Usuarios y Categorías.

Para este periodo, por solicitud de la supervisión, se requiere evidenciar las estadísticas correspondientes a la atención de casos a usuarios que realizan más solicitudes en la mesa de servicio, así como también a la atención de casos de las categorías que más tienen intervención a nivel de soporte.

1.5.1. Top 10 – Usuarios

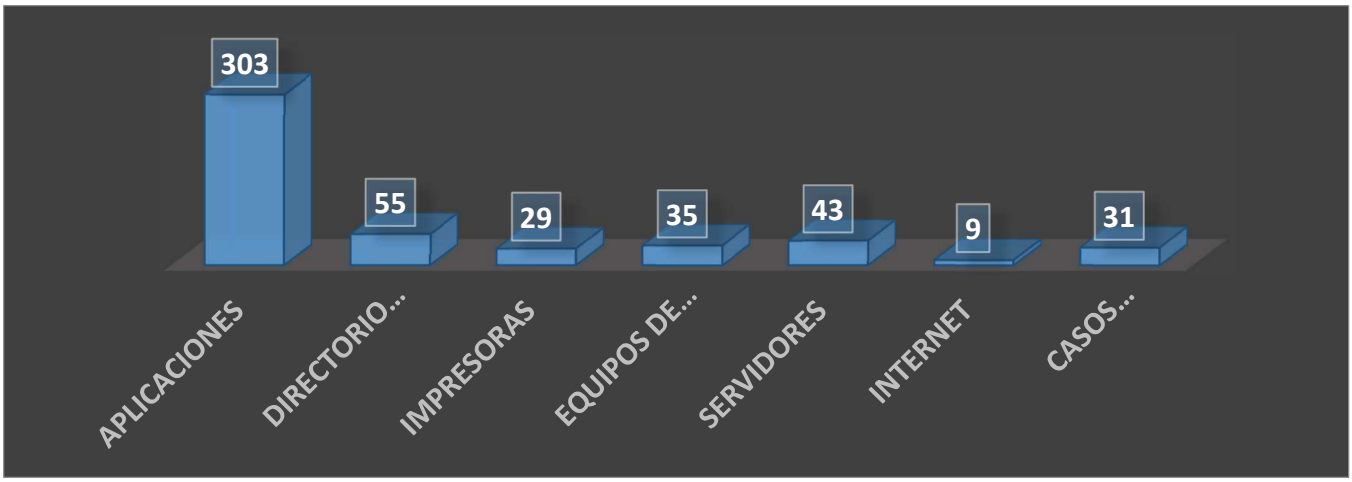


Usuario	% del total General
Leonardo Mejía Lobo - Secretaria General - TICS	4,58%
Jaime Arturo Guerra Rodriguez - Secretaria General	2,29%
Luis Eduardo Rojas Franky - Secretaría General - Gestión Financiera y Presupuestal	1,88%
Bernardo Ardila Enriquez - Fomento y Desarrollo - Deporte Social Comunitario	1,46%
Deyanid Peña Varela - Secretaria General - Gestión Administrativa	1,25%
Edgar Muñoz David - Recursos y Herramientas del Sistema - Infraestructura	1,04%
Maria Paola Riaño Niño - Posicionamiento y Liderazgo Deportivo - Programas y Proyectos Deportivos	1,04%
Zorobabelia Abad Cordoba Cuero - Posicionamiento y Liderazgo Deportivo - Juegos y Eventos Deportivos	1,04%

Alexandra Montoya Gonzalez - Posicionamiento y Liderazgo Deportivo - Programas y Proyectos Deportivos	0,83%
Diana Ximena Peña - Secretaria General - Talento Humano	0,83%

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el ingeniero Leonardo Mejía Lobo - Secretaria General - TICS con 22 casos lo que corresponde al 4,58% del total de casos registrados en la herramienta.

1.5.2. Top 10 – Categorías



Categoria	% del total general
APLICACIONES	57,92%
DIRECTORIO ACTIVO	11,46%
IMPRESORAS	6,04%
EQUIPOS DE COMPUTO	7,29%
SERVIDORES	8,96%
INTERNET	1,88%
CASOS INFORMATIVOS	6,46%

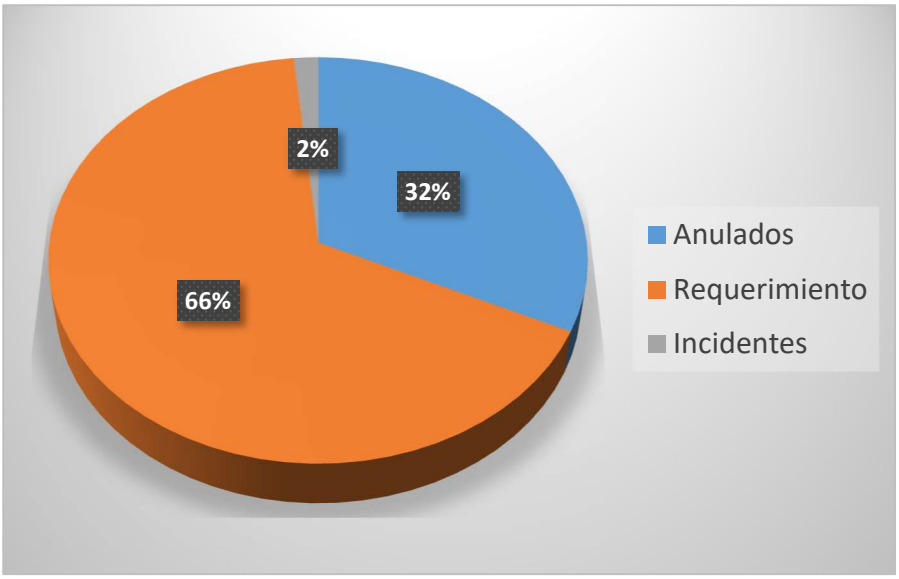
Para este periodo, el comportamiento a nivel de categorías para solicitudes de casos a nivel de soporte la lidera la categoría de Aplicaciones con 303 casos lo que corresponde al 57,92% del total de casos registrados en la herramienta.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

1.6. Gestión de Atención – CORREO ELECTRÓNICO (Pre - casos).

Para el mes de septiembre la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo la siguiente estadística:



Conversión	Cantidad
Anulados	160
Requerimiento	332
Incidentes	8
Total	**500**

- 332 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.
- 8 pre-casos fueron convertidos a incidentes de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.
- 160 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del

historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el siguiente anexo donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Reporte Pre-Casos y Data Pre-Casos Anulados.

1.7. ANS - Según Acuerdo Marco Pactados con el Cliente

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre del 2020, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **480 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{480}{480} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cantidad
CERRADO	261
SOLUCIONADO	85
SUSPENDIDO	28
Total	**374**

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 261 + 85 = 346**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 480**

Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(346/480)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,27%.***

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.

Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Heidi Johana Mazabel Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo se mantuvo el personal sin ninguna novedad.

- **<u>Escalamiento de Tickets</u>**

Definición	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda
Medición	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{480}{480} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Categorización de Tickets**

Definición	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados
Medición	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ tickets\ correctamente\ categorizados}{número\ total\ de\ tickets\ categorizados} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{480}{480} \times 100$$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

2.1. Actualización Herramienta de Gestion ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

- Actualización de nuevas categorías en el árbol de clasificación a nivel requerimientos.
- Ajuste en el horario en atención sobre la herramienta.
- la habilitación de relación de casos cuando haya un incidente o requerimiento a nivel masivo.

2.2. Corrección Ortográfica Consola O364 y Directorio Activo

Gracias a la colaboración del Grupo de SISEG se logró complementar y sincronizar los datos de dependencia y rol en la plataforma de correo electrónico contra el Directorio Activo del dominio. Posterior a eso la mesa de servició entró a realizar la revisión ortográfica y actualización de campos en las dos plataformas. Esta revisión ortográfica entra a corregir tildes, letras mayúsculas, espacios adicionales, entre otros.

Para esto se solicitó un listado actualizado con las últimas novedades al grupo de talento humano de la entidad, para empezar con lo anteriormente expuesto a nivel de funcionario, esta información fue recibida

el día 23 de septiembre. A nivel de contratistas se le pidió apoyo a la supervisión de contrato, la ingeniera Rocío Pabón, para ver si es posible extraer un archivo plano de la base de datos que actualmente se tiene en SISEG y así entrar a comparar contras las dos plataformas.

Actualmente de esta actividad se lleva un avance del 10% de avance a nivel funcionarios, una vez se culmine con ellos, se procederá con la revisión de contratistas ya que este último listado aún no ha sido enviado a la mesa de servicios.

2.3. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

De acuerdo con compromisos adquiridos con la supervisión de contrato, se pacta que se apoyará con los mantenimientos preventivos a la entidad. Esta actividad empezó a ejecutarse desde el 03 de septiembre con el siguiente despliegue de trabajo y de personal:

- Personal a Cargo de Actividad
    - Líder de Actividad. Leonardo Fabio Vargas – Contratista Mindeporte
    - Técnicos de Apoyo: Jeisson García y Edisson Velásquez – Técnicos Mesa de Servicio 1er Nivel

- Plan de Trabajo.
    - Se entrará a realizar inicialmente la renovación de equipos tecnológicos: se evalúa cuales son las máquinas que se darán de baja y cuales se reasignan
    - Teniendo en cuenta lo anterior, se evalúa las máquinas que están dentro de garantía se realizará un mantenimiento preventivo externo (limpieza externa, borrado de temporales, entre otras cosas) y las que estén fuera de garantía y se reasignen se entrará a realizar un mantenimiento preventivo a profundidad (Limpieza interna de equipo, formateo de este y reconfiguración de equipo).

Esta actividad lleva un avance del 10%, ya que dependemos de la coordinación que se haga entre el líder de la actividad y el líder de cada dependencia. En la siguiente ruta se evidencia el avance de dicha actividad.

ANEXO 2: Cronograma Mantenimiento Equipos Mindeporte (digitalmente en la ruta \septiembre\ActividadesMesaServicio\3.3).

3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de agosto. **ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \septiembre\Obligaciones Contractuales\3.1).**

3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó este mes:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Tester	100%	Si / 24 de septiembre
Jeisson Steed García Macareno	Atención y Servicio al Cliente	100%	Si / 30 de septiembre
Edisson Velásquez Rivera	Scrum Foundation	100%	Si / 30 de septiembre
Heidi Johana Mazabel Díaz	Fundamentos de Cómputo en Nube	100%	Si / 30 de septiembre

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \septiembre\Obligaciones Contractuales\3.2).

3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, no se tiene contratado personal por parte de SELCOMP para seguimiento, sin embargo, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

A partir de la semana del 14 de septiembre de acuerdo con solicitud de la entidad y debido al levantamiento de la cuarentena obligatoria, los tres técnicos de soporte en sitio ya asisten a instalaciones de la entidad en un horario de 8:30am a 5:00pm. La coordinación de mesa aún se mantiene en trabajo desde De acuerdo con lo anterior, se adjunta la malla horaria para el mes de septiembre del año en curso.

Contingencia - COVID - 19 - Septiembre 2020

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 1 A 4					
SEMANA 1	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8:30am a 5:00pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Mantenimiento Preventivo			JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 7 A 11					
SEMANA 2	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8:30am a 5:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Mantenimiento Preventivo		JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 14 A 18					
SEMANA 3	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8:30am a 5:00pm	FESTIVO	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Mantenimiento Preventivo			JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 14 A 18					
SEMANA 3	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8:30am a 5:00pm	FESTIVO	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Mantenimiento Preventivo			JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 21 A 25					
SEMANA 4	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8:30am a 5:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Mantenimiento Preventivo		JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO DÍAS					
DIAS	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8:30am a 5:00pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA		
	Mantenimiento Preventivo		JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON	JEISSON EDISSON		

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…)

Para este periodo, el 25 de septiembre se recibe capacitación vía teams por parte del especialista Harold Acevedo a todo el equipo de mesa de servicio sobre el Módulo de Pagos para Contratistas.

Básicamente esta capacitación consistió en una charla donde nos indicaban el manejo a nivel general de este aplicativo, así como también de los posibles errores y soluciones que la mesa debe cumplir en un primer nivel de soporte.

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 30 de septiembre donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

ENCUESTAS		CANTIDAD_CASOS	% PARTICIPACIÓN
Sin diligenciar	Sin diligenciar	265	55,21%
Aprueba el cierre del Caso	NO	2	0,42%
Aprueba el cierre del Caso	Si	213	44,38%

Se seguirá acompañamiento por parte del equipo de mesa para poder informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Como calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos Septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.
    - Consola Administración O365 v2
    - Manual Básico Modulo Pagos Para Contratistas V1.0
    - Manual Básico Modulo Pagos Para Supervisores De Contrato V1.0
    - Manual Contratistas Mindeporte V 1.0
    - Soporte 1er nivel Software Telefonía IP
    - Soporte de Primer Nivel en Req e Inci - Aplicaciones y Servidores

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 6 artículos nuevos. Estos artículos serán incluidos en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \septiembre\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,

HEIDI JOHANA MAZABEL DIAZ
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE JULIO DEL 2020

ELABORADO POR:

HEIDI JOHANA MAZABEL DÍAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
1.1 Estadísticas Grupos Resolutores 5
1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención 6
1.2.1. Primer Nivel 6
1.2.2. Segundo Nivel 8
1.3. Casos Cerrados vs Casos Abiertos 11
1.4. ANS Mesa de Servicio - Herramienta de Gestión ARANDA 13
1.5. Atención Casos Top 10 Usuarios y Categorías. 16
1.5.1. Top 10 – Usuarios 16
1.5.2. Top 10 – Categorías 17
1.6. Gestión de Atención – CORREO ELECTRÓNICO (Pre - casos). 18
1.7. ANS - Según Acuerdo Marco 19
2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 24
2.1. Actualización de la Herramienta de Gestión Aranda 24
2.2 Solicitud de revisión de Nombres y apellidos para Contratistas y funcionarios 25
2.3 Refuerzo Capacitación a Especialistas – Consola Aranda 26
3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 26
3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…) 26
3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…) 27
3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática 27
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre) .. 27
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo 27
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado 27

- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…) 27

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…) 28

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…) 29

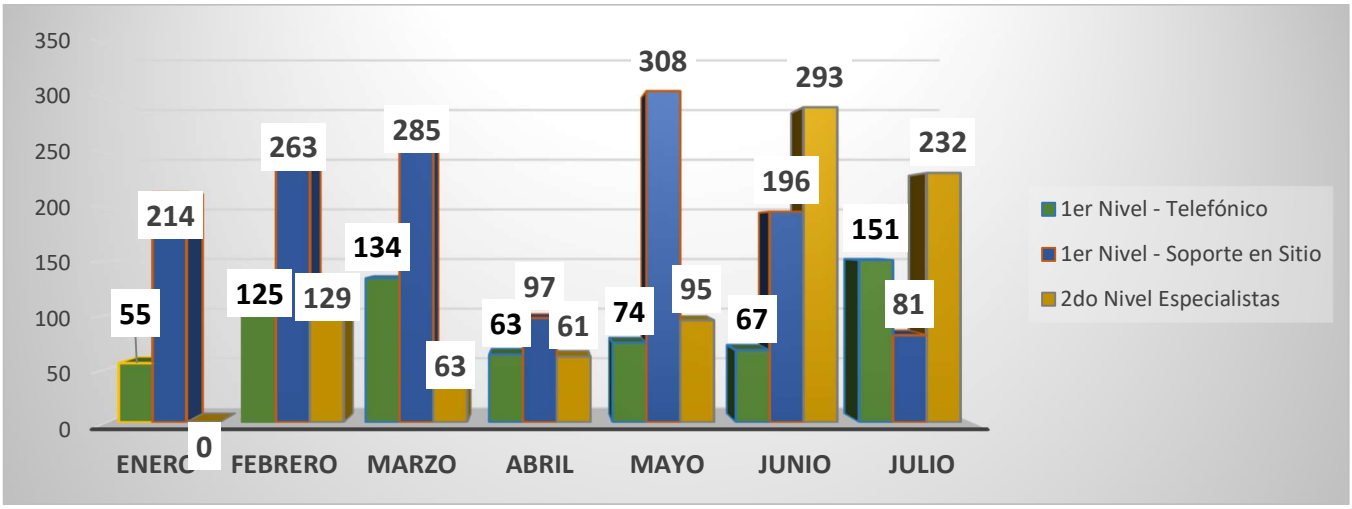
3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…) 30

INFORME DE EJECUCION NRO.7

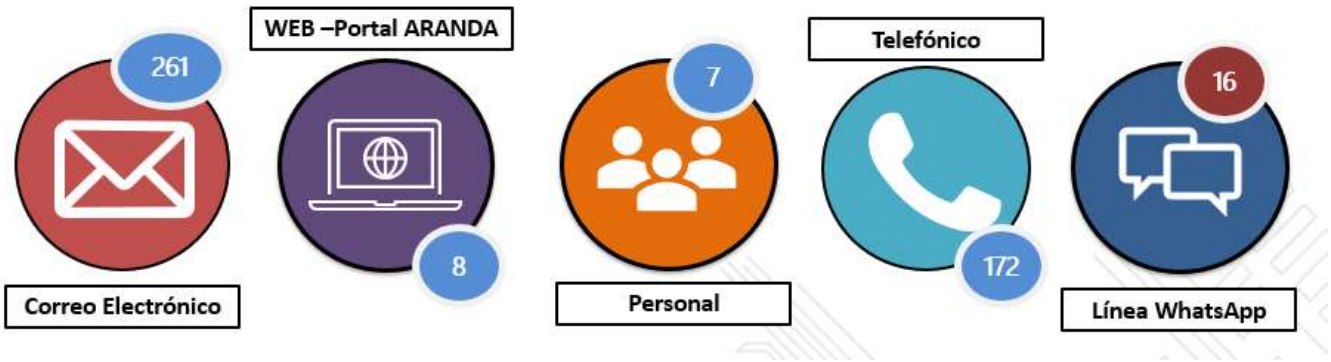
1. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Para la ejecución de la **ORDEN DE COMPRA 43956** se tiene un total de **2986 casos** registrados a la fecha.

Mes	1er Nivel - Telefónico	1er Nivel - Soporte en Sitio	2do Nivel Especialistas	Total
Enero	55	214	0	269
Febrero	125	263	129	517
Marzo	134	285	63	482
Abril	63	97	61	221
Mayo	74	308	95	477
Junio	67	196	293	556
Julio	151	81	232	464
TOTAL	**669**	**1444**	**873**	**2986**



De acuerdo con lo anterior, a continuación, se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de registro de las diferentes solicitudes de soporte:



- Una vez se retorne normalmente al ministerio, se retomará la estadística de Casos por Sede, ya que para el mes de julio se tiene un comportamiento del 50% de la operación de mesa en sitio y el otro 50% apoyo desde casa.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos Julio (digitalmente en la ruta \julio pestañas Gestión General y Canales de Registro).

1.1 Estadísticas Grupos Resolutores

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



En el siguiente anexo se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos Julio (digitalmente en la ruta \julio pestaña Grupo Especialista).

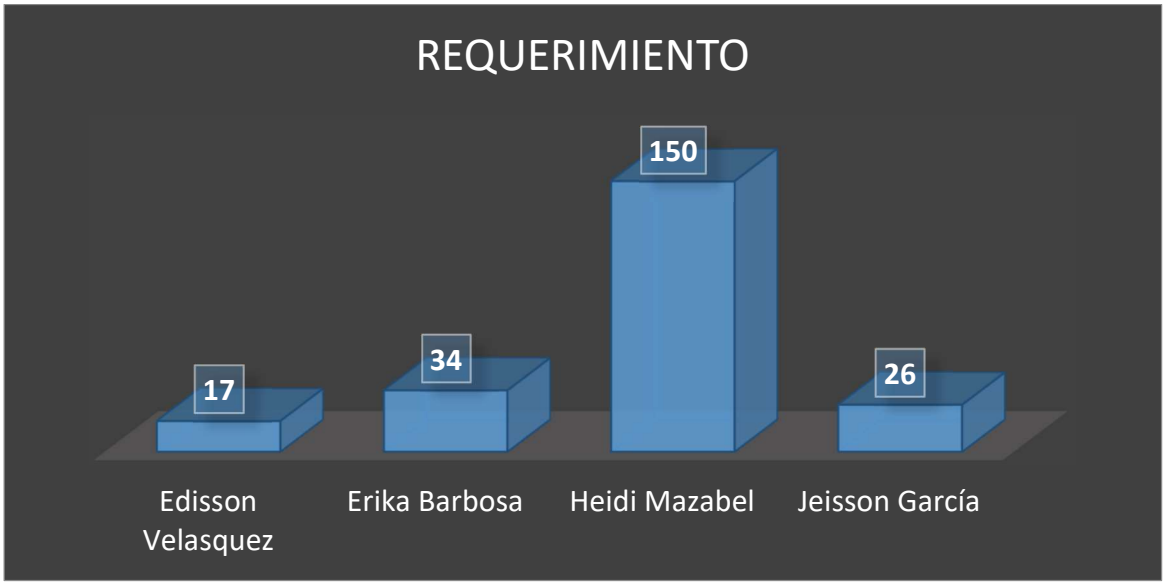
1.2 Número de Casos por Mesa de Servicio – Nivel de atención

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de julio del 2020, la mesa de servicio registró 464 solicitudes de soporte (92 casos menos en comparación con el mes anterior), de las cuales 12 fueron categorizados como incidentes y 452 se categorizaron como requerimientos. A continuación, se exponen los porcentajes que corresponde a cada estado por tipo de caso.

Tipo Caso	Estado	% x Estado	%Total
Incidente	Cerrado	2,37	2,59
	Solucionado	0,22	
Requerimiento	Anulado	0,43	97,41
	Cerrado	91,81	
	En Proceso	0,65	
	Solucionado	4,31	
	Suspendido	0,22	
Total General		**100**	

1.2.1. Primer Nivel

- **227 requerimientos** ***(30 casos menos registrados contra el mes anterior)***



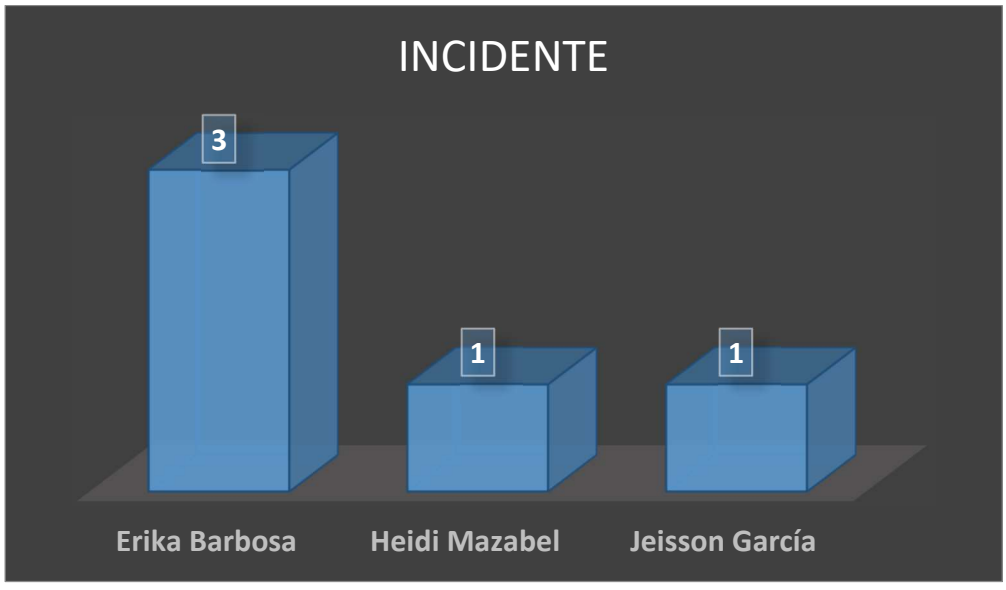
De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de requerimientos por técnico con respecto al total mensual registrado.

Requerimientos		
Agente	**%**	
Edisson Velásquez	3,66	
Erika Barbosa	7,33	
Heidi Mazabel	32,33	
Jeisson García	5,60	
Total	**48,92**	**Del total general**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de requerimientos.

Requerimientos	
Categorías	**Cantidad**
Directorio Activo	55
Correo	23
Aplicaciones	126
Equipos de Computo	17
Internet	3
Impresoras	2
VPN	1
Total	**227**

- **5 incidentes *(1 caso menos registrado contra el mes anterior)***



De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de incidentes por técnico con respecto al total mensual registrado.

INCIDENTE		
Agente	**%**	
Erika Barbosa	0,65	
Heidi Mazabel	0,22	
Jeisson García	0,22	
Total	**1,08**	**Del total general**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de incidentes.

Incidentes	
Categorías	**Cantidad**
Aplicaciones	3
Impresoras	2
Total	**5**

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente

ANEXO 1: Data casos Julio (digitalmente en la ruta \julio pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

1.2.2. Segundo Nivel

- **25 requerimientos** ***(64 casos menos registrados contra el mes anterior)***



De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de requerimientos por técnico con respecto al total mensual registrado.

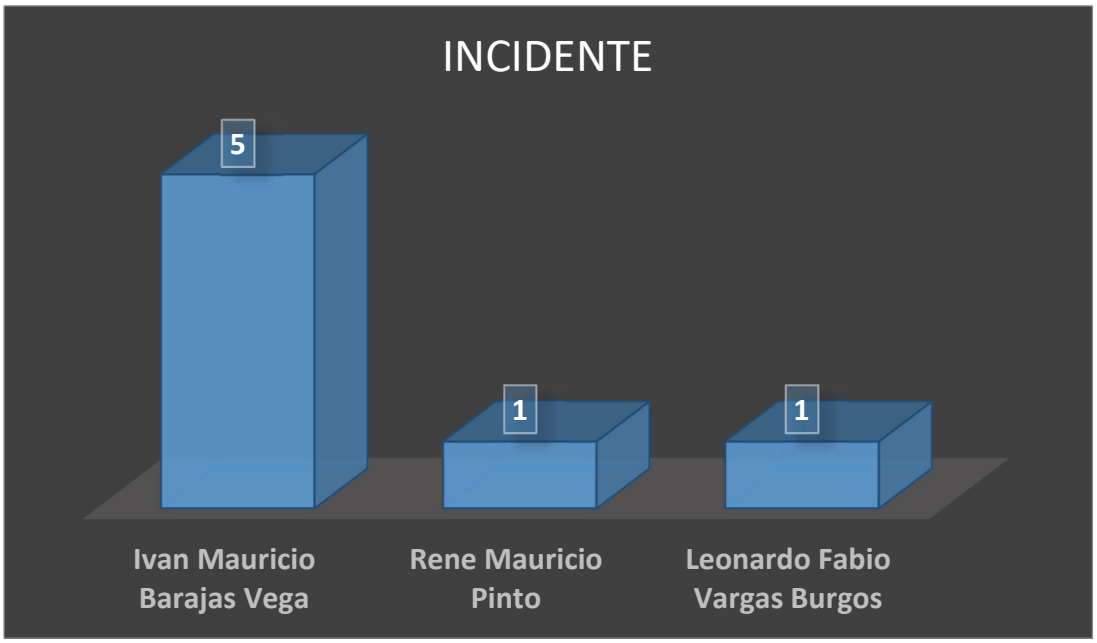
Requerimientos		
Agente	**%**	
Juan Javier Mila Diaz	11,64	
Ivan Mauricio Barajas Vega	8,19	
Olga Cecilia Puerta Osorio	0,22	
Harold Andrey Acevedo Jimenez	2,37	
Rene Mauricio Pinto	0,43	
Marxio Alejandro Acero Ladino	14,22	
Leonardo Fabio Vargas Burgos	9,48	
Jamith Augusto Castro Angel	1,51	
Martha Liliana Venegas	0,43	
Total	**48,49**	**Del total general**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de requerimientos.

Requerimientos	
Categorías	**Cantidad**
Directorio Activo	2
Audiovisuales	3
Correo	2
Aplicaciones	84

Equipos de Computo	39
Internet	6
Impresoras	51
Base de Datos	1
Teléfonos	2
Backup	31
File Server	4
Total	**225**

- **7 incidentes *(3 casos más registrados contra el mes anterior)***



De acuerdo con la gráfica anterior, se relacionan los porcentajes correspondientes a la cantidad de incidentes por técnico con respecto al total mensual registrado.

INCIDENTE		
Agente	**%**	
Ivan Mauricio Barajas Vega	1,08	
Rene Mauricio Pinto	0,22	
Leonardo Fabio Vargas Burgos	0,22	
Total	**1,51**	**Del total general**

Adicional a esto a continuación se relacionan las categorías que tuvieron intervención durante el mes a nivel de soporte en la parte de incidentes.

Incidentes	
Categorías	**Cantidad**
Aplicaciones	6
Equipos de Computo	1
Total	**7**

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos Julio (digitalmente en la ruta \julio pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

De acuerdo con lo expuesto en los dos puntos anterior, se concluye lo siguiente:

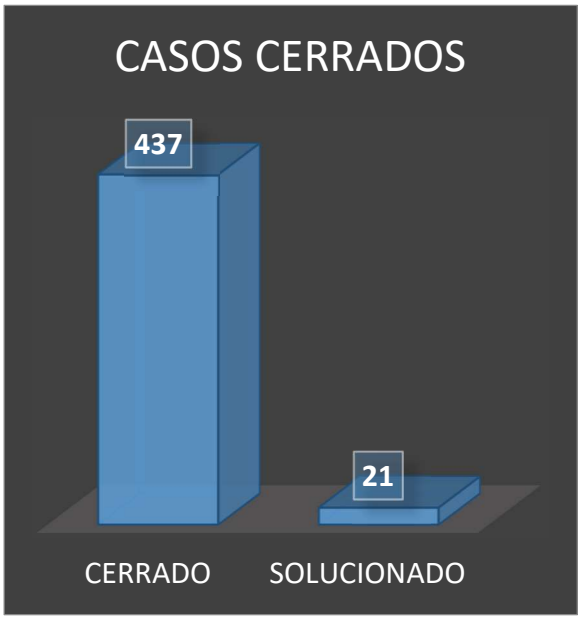
- En primer nivel se atendió y dio solución a el 42% de casos y en segundo nivel se dio solución al 42% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de julio.

MES JULIO		
% Atención	**# Casos**	**Nivel Atención**
42%	232	Selcomp
42%	232	Mindeporte
100%	464	Total, Mensual

- Con respecto al mes anterior se tuvo una reducción de 92 casos menos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 17%.

1.3. Casos Cerrados vs Casos Abiertos

Para este periodo, la Mesa de Servicio tuvo el siguiente comportamiento a nivel de casos cerrados vs. casos abiertos.





- Se tuvo un total de 439 casos entre los estados cerrado y solucionado, lo que corresponde al 98,71% del total general.

Estado	% del total General
CERRADO	94,18
SOLUCIONADO	4,53
Total	**98,71**

- Se cierra el mes de julio con un total de 4 casos en estados suspendido y proceso, lo que corresponde al 0,86% del total general.

Estado	% del total General
SUSPENDIDO	0,22
EN PROCESO	0,65
Total	**0,86**

- Adicional a lo anterior se tuvieron dos casos en estado anulado por duplicidad de requerimientos lo que corresponde al 0,43% del total general.

Estado	% del total General
ANULADO	0,43

Total	0,43

A continuación, se relaciona el detalle de los 4 casos que se consideran abiertos:

TIPO_DE_CASO	Estado	NUMERO_DEL_CASO	ESPECIALISTA
LLAMADA DE SERVICIO	Suspendido	3282	Erika Barbosa
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3284	Juan Javier Mila Diaz
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3254	Ivan Mauricio Barajas Vega
LLAMADA DE SERVICIO	En Proceso	3253	Ivan Mauricio Barajas Vega

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos Julio (digitalmente en la ruta \julio pestaña Cerrados vs Abiertos).

1.4. ANS Mesa de Servicio - Herramienta de Gestión ARANDA

De acuerdo con reunión sostenida con la entidad el 21 de julio, se definieron los ANS de los servicios más recurrentes atendidos por la mesa de servicio en primer nivel, para lo cual se definió lo siguiente:

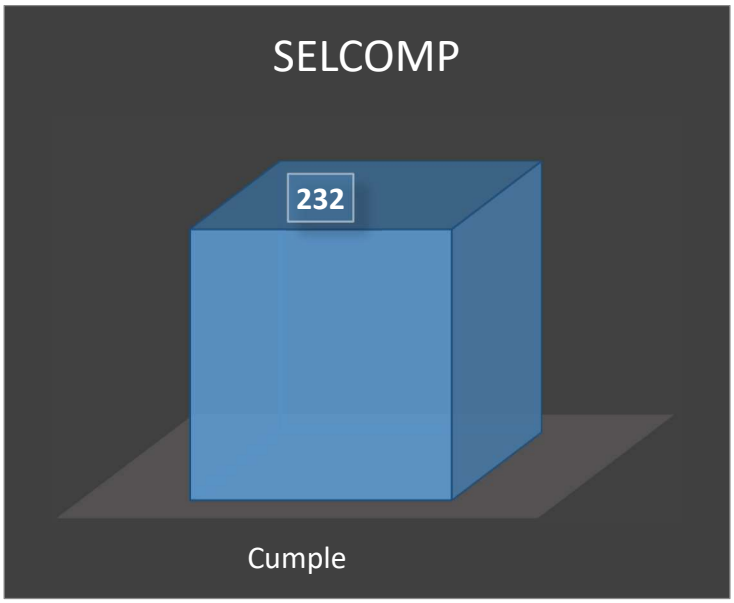
- CREACIÓN DE USUARIO:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 660 minutos

- CAMBIO CONTRASEÑA:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 30 minutos

- INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 3 HORAS (180 minutos)

- MANTENIMENTO PREVENTIVO:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 4 HORAS (256 minutos)

Dicho lo anterior a continuación, se indica lo siguiente:



- La mesa de servicio de primer nivel que corresponde a los técnicos de selcomp cumplió con los ANS de los 232 casos atendidos y solucionados.

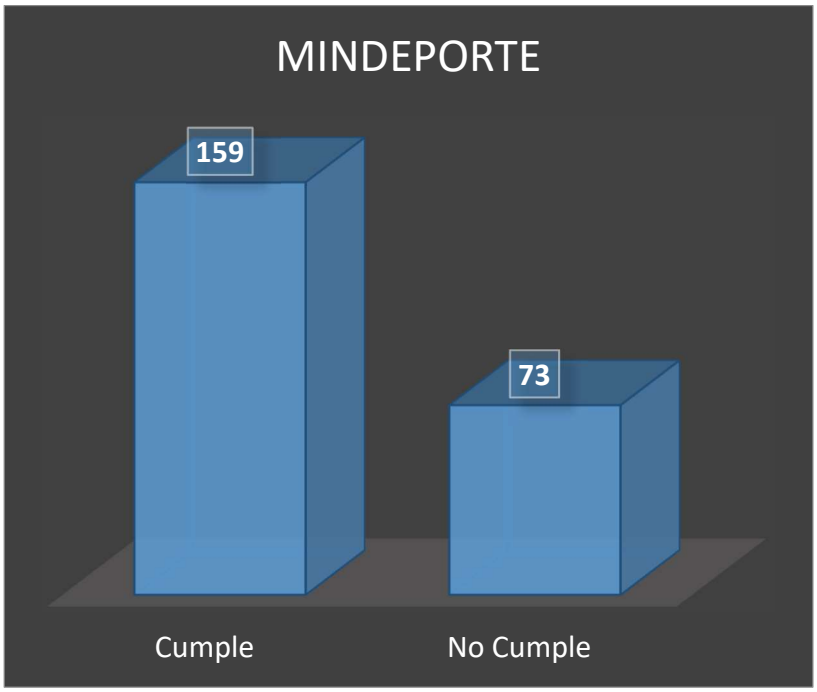
Selcomp		
ANS	**Incidentes**	**Requerimientos**
Cumple	5	227
No Cumple	0	0
Total	**5**	**227**

Para los demás servicios se tienen aún los ANS genéricos para requerimientos e incidentes propuestos al inicio de contrato.

	TIEMPO ATENCION	TIEMPO SOLUCION	ANS TOTAL
MINUTOS	60	300	360
HORAS	1	5	6

Lo anterior mientras la supervisión de contrato realiza el levantamiento de información con los respectivos especialistas de acuerdo con compromisos adquiridos.

De acuerdo con lo dicho, para este periodo en segundo nivel se evidencian 232 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:



Mindeporte		
ANS	**Incidentes**	**Requerimientos**
Cumple	4	155
No Cumple	3	70
Total	**7**	**225**

Los 73 casos que no cumplen los ANS a continuación se indican por especialista asignado:

Contratista	Casos NO CUMPLE
Ivan Mauricio Barajas Vega	8
Jamith Augusto Castro Angel	1
Juan Javier Mila Diaz	25
Leonardo Fabio Vargas Burgos	26
Marxio Alejandro Acero Ladino	12
Rene Mauricio Pinto	1
Total	**73**

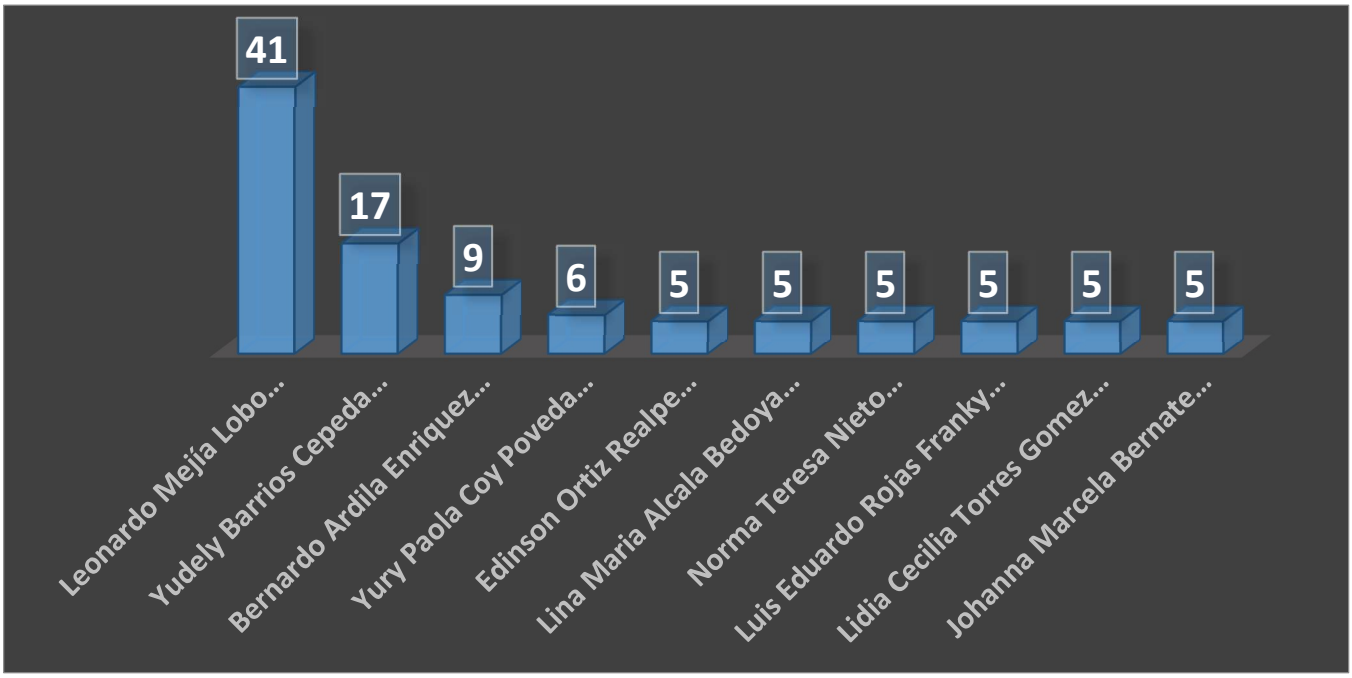
En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos Julio (digitalmente en la ruta \julio pestaña Comportamiento ANS).

1.5. Atención Casos Top 10 Usuarios y Categorías.

Para este periodo, por solicitud de la supervisión, se requiere evidenciar las estadísticas correspondientes a la atención de casos a usuarios que realizan más solicitudes en la mesa de servicio, así como también a la atención de casos de las categorías que más tienen intervención a nivel de soporte.

1.5.1. Top 10 – Usuarios

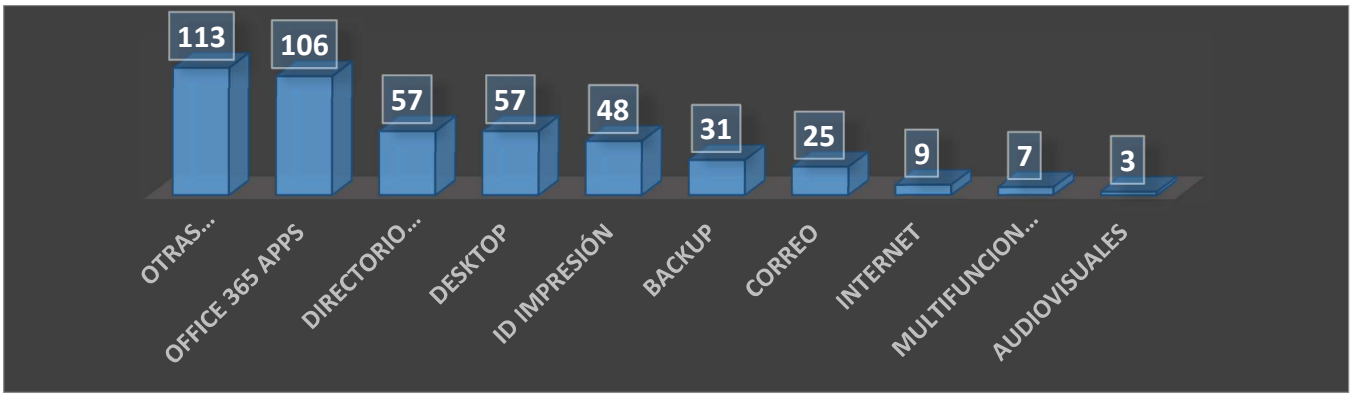


Usuario	% del total General
Leonardo Mejía Lobo Secretaria General - TICS	8,84%
Yudely Barrios Cepeda Secretaria General - Gestión Administrativa	3,66%
Bernardo Ardila Enriquez Fomento y Desarrollo - Deporte Social Comunitario	1,94%

Yury Paola Coy Poveda Secretaría General - Gestión Administrativa	1,29%
Edinson Ortiz Realpe Posicionamiento y Liderazgo Deportivo - Juegos y Eventos Deportivos	1,08%
Lina Maria Alcala Bedoya Recursos y Herramientas del Sistema - Infraestructura	1,08%
Norma Teresa Nieto Almanza Fomento y Desarrollo - Deporte Escolar	1,08%
Luis Eduardo Rojas Franky Secretaría General - Gestión Financiera y Presupuestal	1,08%
Lidia Cecilia Torres Gomez Fomento y Desarrollo - Deporte Social Comunitario	1,08%
Johanna Marcela Bernate Malagón Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	1,08%

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el ingeniero Leonardo Mejía Lobo - Secretaria General - TICS con 41 casos lo que corresponde al 8,84% del total de casos registrados en la herramienta.

1.5.2. Top 10 – Categorías



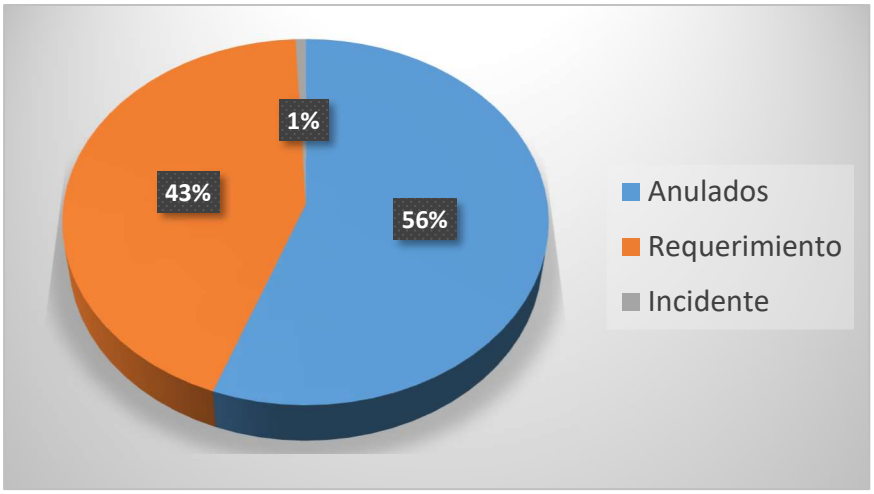
Categoría	% del total general
OTRAS APLICACIONES	24,00%
OFFICE 365 APPS	22,84%
DIRECTORIO ACTIVO	12,28%
DESKTOP	12,28%
ID IMPRESIÓN	10,34%
BACKUP	6,68%
CORREO	5,39%
INTERNET	1,94%
MULTIFUNCIONAL	1,51%
AUDIOVISUALES	0,65%

Para este periodo, el comportamiento a nivel de categorías para solicitudes de casos a nivel de soporte la lidera la categoría de otras aplicaciones con 113 casos lo que corresponde al 24% del total de casos registrados en la herramienta.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos Julio (digitalmente en la ruta \julio pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

1.6. Gestión de Atención – CORREO ELECTRÓNICO (Pre - casos).

Para este periodo la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos que se crean automáticamente una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo la siguiente estadística:



Conversión	Cantidad
Anulados	226
Requerimiento	177
Incidente	3
Total	**406**

- 177 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.
- 3 pre-casos fueron convertidos a incidentes de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.
- 226 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los anteriores casos tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el siguiente anexo donde se encuentra la evidencia y el detalle de estos pre-casos.

ANEXO 1: Data casos Julio (digitalmente en la ruta \julio pestañas Reporte Pre-Casos y Data Pre-Casos Anulados.

1.7. ANS - Según Acuerdo Marco

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de julio del 2020, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%

Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **556 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{464}{464} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **<u>Resolución de tickets en nivel 1</u>**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de los casos que durante este periodo hayan sido asignados y atendidos directamente por la coordinación de la mesa de servicio contratada para el ministerio quien está apoyando las labores de soporte primer nivel.

Estado	1er nivel
ANULADO	2
CERRADO	135
SOLUCIONADO	14
SUSPENDIDO	0
Total	**151**

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 135 + 14 = 149**
- **Número total de tickets registrados en el periodo: 464**

Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(149/464)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,67%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por los tres agentes asignados a soporte en sitio para la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Soporte en Sitio
ANULADO	0
CERRADO	77
SOLUCIONADO	3
SUSPENDIDO	1
Total	**81**

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 77 + 3 = 80**

- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 464**

  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(80/464)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 99,82%.***

- **<u>Rotación de Agentes</u>**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Heidi Johana Mazabel Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo se mantuvo el personal sin ninguna novedad.

- **<u>Escalamiento de Tickets</u>**

Definición	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda
Medición	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal

Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{464}{464} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Categorización de Tickets**

Definición	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados
Medición	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ tickets\ correctamente\ categorizados}{número\ total\ de\ tickets\ categorizados} * 100\%$

Fórmula ANS:

$$D = \frac{464}{464} \times 100$$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%

Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.
- **Informe con novedades del servicio.** Se hace entrega de informe de novedades del servicio el cual se puede consultar en la siguiente ruta **ANEXO 3: Informe Novedades Servicio Julio (digitalmente en la ruta \julio\Obligaciones Contractuales\3.6).**

2. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de julio del 2020, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

2.1. Actualización de la Herramienta de Gestión Aranda

El día 21 de julio en reunión organizada por la supervisión, se definieron los ANS de los servicios más recurrentes atendidos por la mesa de servicio en primer nivel, para lo cual se definió lo siguiente:

- CREACIÓN DE USUARIO:

Atención: 10 minutos
Solución: 660 minutos

- CAMBIO CONTRASEÑA:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 30 minutos

- INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 3 HORAS (180 minutos)

- MANTENIMENTO PREVENTIVO:
  Atención: 10 minutos
  Solución: 4 HORAS (256 minutos)

La supervisión de contrato adquiere el compromiso de hacer levantamiento de ANS con los demás especialistas de mesa, así como también validar si el árbol de categorías se ajusta a los servicios que la entidad actualmente viene soportando. Adicional a lo anterior, se solicitaron algunas modificaciones sobre el árbol de categorías entre otras cosas.

Se hace entrega de las evidencias de estas solicitudes, así como también una nueva versión del catálogo actual configurado en la herramienta de gestión en el siguiente anexo.
ANEXO 2: Actualización Aranda (digitalmente en la ruta \julio\ActividadesMesaServicio\2.1).

2.2 Solicitud de revisión de Nombres y apellidos para Contratistas y funcionarios

El día 8 de julio se recibieron dos solicitudes por parte del contratista Harold Acevedo, compañero del grupo de TICS donde solicita hacer la revisión de 167 registros funcionarios y 560 registros de contratistas tanto en directorio activo como en la consola de administración de O365.

Esta actividad consistió en validar nombres y apellidos en las dos plataformas y que estuvieran sincronizados con la misma información.

La revisión de funcionarios fue entregada en su totalidad el día 13 (requerimiento #2908) y la revisión de contratistas (requerimiento #2907) fue entregado en su totalidad el día 15 de julio, esto debido a que por las fechas se presentó un alto flujo de solicitudes de creación de usuarios de dominio y correo.

Se hace entrega de las evidencias de estas solicitudes en el siguiente anexo.
ANEXO 2: Solicitud de revisión de Nombres y apellidos para Contratistas y funcionarios (digitalmente en la ruta \julio\ActividadesMesaServicio\2.2).

2.3 Refuerzo Capacitación a Especialistas – Consola Aranda

Para el mes de julio, se logró a apoyar vía teams a los especialistas Olga Puerta – Plataforma GESDOC y Jamith Castro – Plataforma SARA con algunas inquietudes del manejo de la consola especialista de ARANDA. En dichas charlas dadas por los mismos técnicos de soporte en sitio de la mesa de servicios, se logra aclarar dudas de como cerrar un caso, los tipos de estados que se maneja, como se documenta un caso y como se adjuntan archivos a los casos.

Estas charlas se otorgaron el día 2 de julio y el día 6 de julio respectivamente.

3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de julio del 2020, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

3.1 (…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)
Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de julio.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \julio\Obligaciones Contractuales\3.1).

3.2 (…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó este mes:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Técnico en redes IP	100%	Si / 29 de julio
Jeisson Steed García Macareno	Fundamentos del Cómputo en la Nube	100%	Si / 01 de agosto
Edisson Velásquez Rivera	Fundamentos del Cómputo en la Nube	100%	Si / 31 de julio
Heidi Johana Mazabel Díaz	Curso de Fundamentos de Ingeniería de Software	100%	Si / 24 de junio

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la gestión realizada.

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \junio\Obligaciones Contractuales\3.2).

3.3 (…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática

- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)

- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo

- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado

- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, no se tiene contratado personal por parte de SELCOMP para seguimiento, sin embargo, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

3.4 (…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Debido a que la emergencia sanitaria por el contagio masivo del COVID-19 continua, a partir del día 8 de junio la entidad da la orden de modificar el modelo de operación 100% trabajo en casa, a solicitar el 50% de la operación en sitio (2 recursos) en horario de 9:30am a 4:30pm y 50% de operación remotamente desde casa (2 recursos), sin embargo, y debido a aislamiento preventivo por familiar con positivo para COVID el soporte en sitio asignado al CAR se encuentra laborando remotamente en casa. En conclusión, la coordinación se encuentra 100% en trabajo remoto, así como el soporte en sitio asignado a la sede del CAR y hay alternancia entre los dos soportes en sitio asignados a la sede de la Av. 68.

De acuerdo con lo anterior se adjunta la malla horaria para el mes de julio.

Contingencia - COVID - 19 - JULIO 2020							
DIAS	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 1, 2 Y 3						
	ROL	HORARIO			MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30am a 4:30pm			ERIKA	EDISSON	ERIKA
SEMANA 1	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 6 A 10						
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30am a 4:30pm	EDISSON	ERIKA	EDISSON	ERIKA	EDISSON
SEMANA 2	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 13 A 17						
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30am a 4:30pm	ERIKA	EDISSON	ERIKA	EDISSON	ERIKA
SEMANA 3	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 20 A 24						
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30am a 4:30pm	FESTIVO	EDISSON	ERIKA	EDISSON	ERIKA
SEMANA 4	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 27 A 31						
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9:30am a 4:30pm	EDISSON	ERIKA	EDISSON	ERIKA	EDISSON

3.5 (…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…)

Para este periodo se recibe capacitación por parte de la entidad el día 10 de julio por parte del especialista Iván Barajas vía teams. En esta capacitación nos realiza una pequeña introducción de cada uno de los aplicativos que actualmente soporta la entidad y nos brinda tips que debemos poner en práctica a nivel de un soporte primer nivel.

En el siguiente anexo se encuentra la evidencia correspondiente a dicha capacitación.

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas – Correos (digitalmente en la ruta \julio\Obligaciones Contractuales\3.3).

3.6 (…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.** Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de julio donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

ENCUESTAS		CANTIDAD_CASOS	% PARTICIPACIÓN
Sin diligenciar	Sin diligenciar	268	53,17%
Aprueba el cierre del Caso	NO	6	1,19%
Aprueba el cierre del Caso	Si	230	45,63%

Se seguirá trabajando en diferentes campañas de divulgación y se hará acompañamiento por parte del equipo de mesa para poder informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte.

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.
ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción Julio (digitalmente en la ruta \julio\Obligaciones Contractuales\3.4).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Como calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)

3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos Julio (digitalmente en la ruta \julio pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.
    - Gesdoc - Borrado memoria cache en servidor
    - SARA - PORTAL USUARIOS NOMINA
    - SISEG - Manual Contratistas Mindeporte V 1.0

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 3 artículos nuevos para un total de 66 documentos entregados al Ministerio de Deporte. Estos artículos están siendo incluidos a la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \julio\Obligaciones Contractuales\3.5).

FIRMANTES,

HEIDI JOHANA MAZABEL DIAZ
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 30 DE ABRIL DEL 2021

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 9
3.1.1.3. Estado de los casos 10
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 11
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 15
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 16
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 17
5.1. Top 10 – Usuarios 17
5.2. Top 10 – Categorías 18
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 19
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 21
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 24
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 25
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 25
9.1. Evaluación Mensual Agentes 25
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 25
9.3. Administración del Parque de Microinformática 26
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 26
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 27
9.6. Entrega de Reportes 27

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor de Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2019

Fecha de Terminación: 18/12/2021

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril de 2021.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de seiscientos sesenta y nueve (468) casos presentando una disminución del 30,04% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.

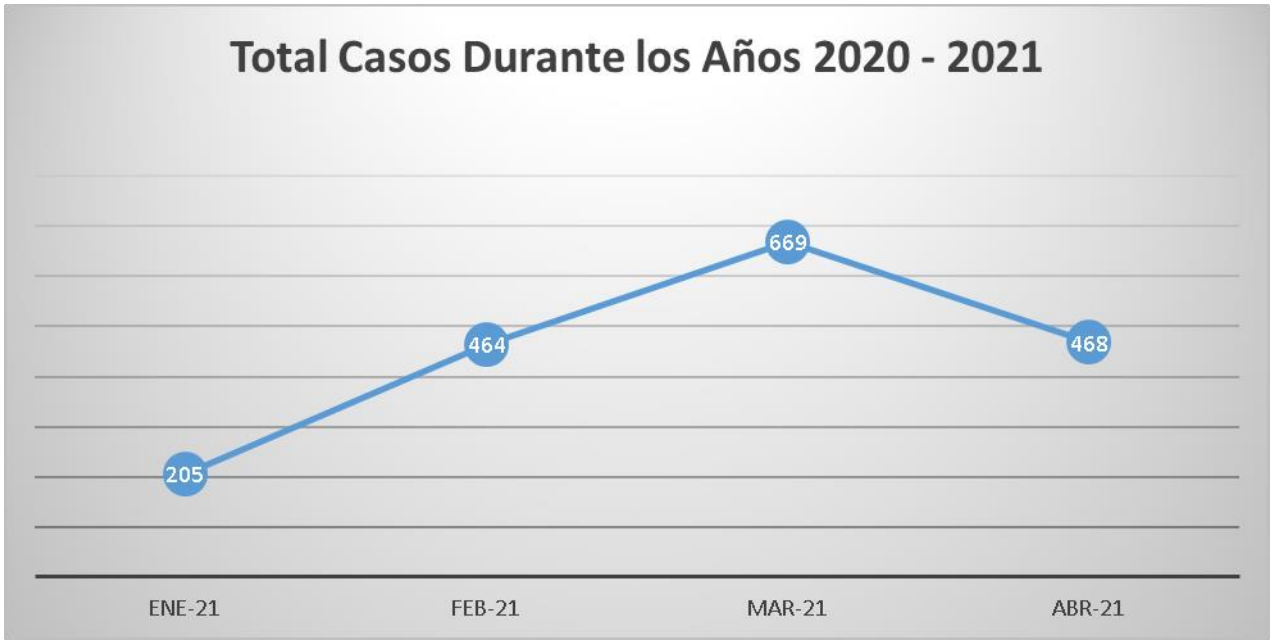


Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los cuatrocientos sesenta y ocho (468) casos registrados, el 99,57% corresponden a requerimientos y el 0,43% a incidentes. A continuación, se presenta la cantidad de incidentes y requerimientos gestionados mensualmente durante los años 2020 y 2021.

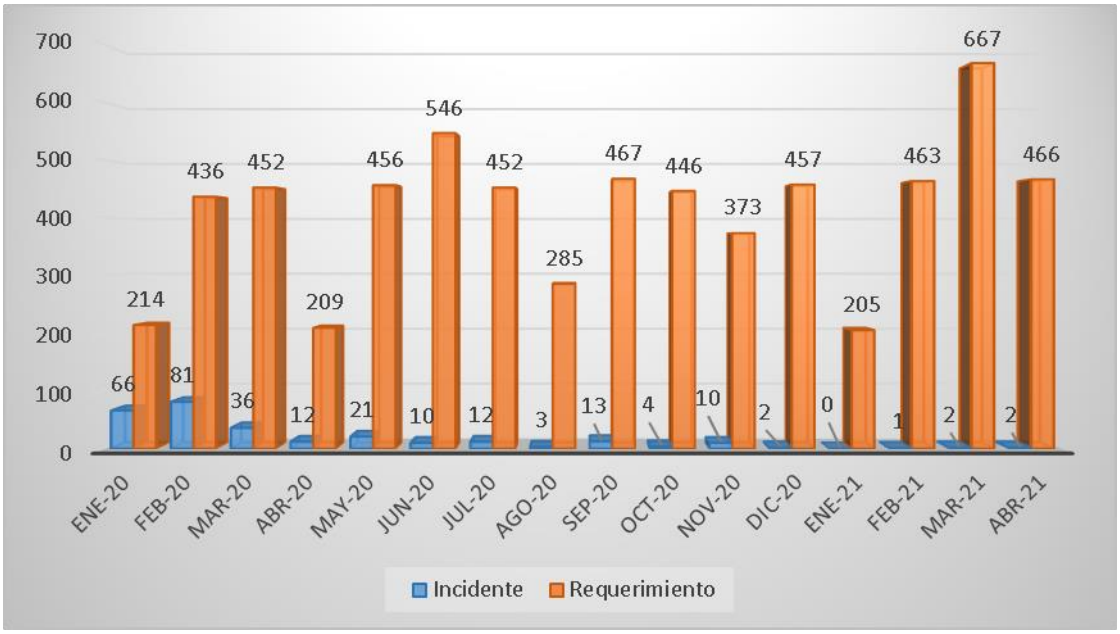


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 87,34% (407 casos) se encuentra cerrado, el 8,58% (40 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 3,65% (17 casos) se encuentran suspendidos y el 0,43% (2 casos) en proceso; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Naturaleza	Total	Porcentaje
CERRADO	407	87,34%
SOLUCIONADO	40	8,58%
SUSPENDIDO	17	3,65%
EN PROCESO	2	0,43%
Total general	**466**	**100,00%**

Tabla 1.

De los cuatrocientos sesenta y ocho (468) casos registrados, el 89,32% (418 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 10,68% (50 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante los años 2020 y 2021.

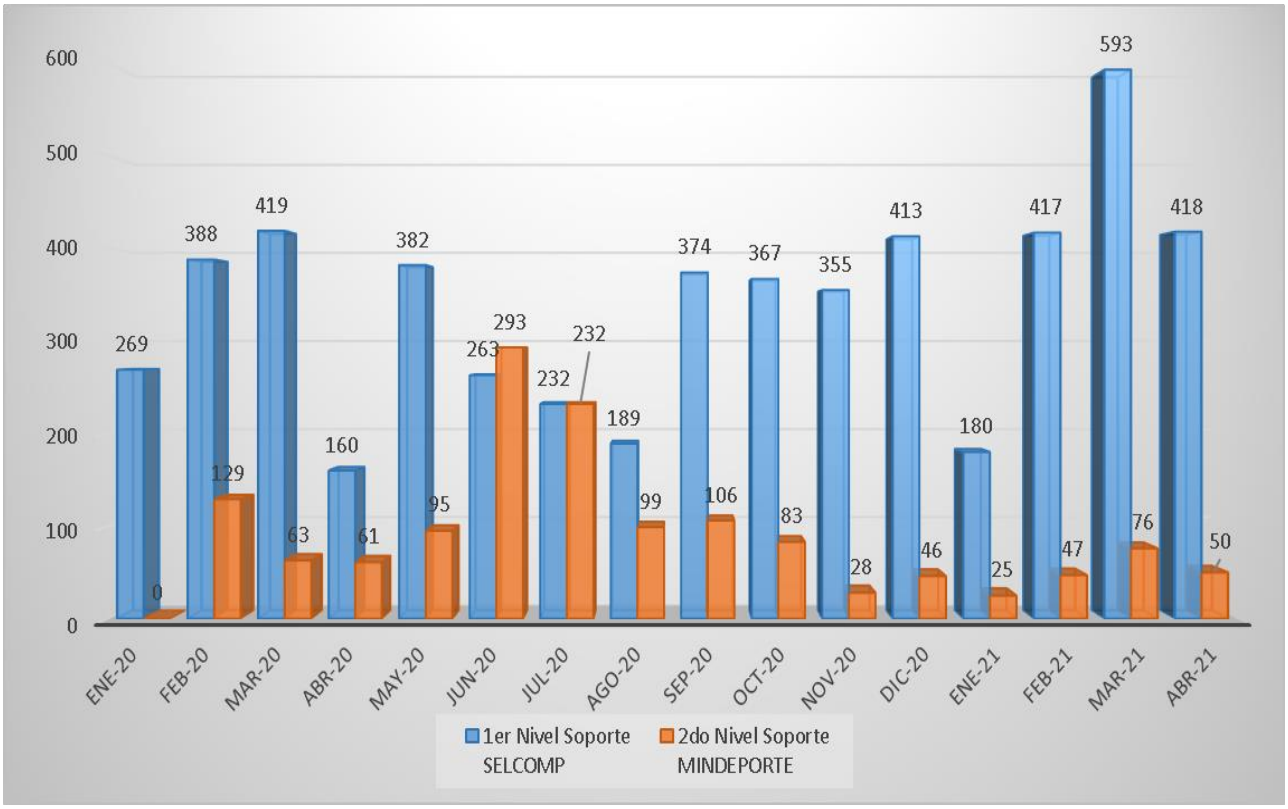


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de quinientos noventa y tres (418) casos; entre incidentes y requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de abril se atendieron un total de 417 requerimientos una disminución del 29,68% (176 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 217 casos que corresponden al 52,04%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 21,34% de los casos, Edisson Velasquez con el 18,94%, Jeisson García con el 7,67%.

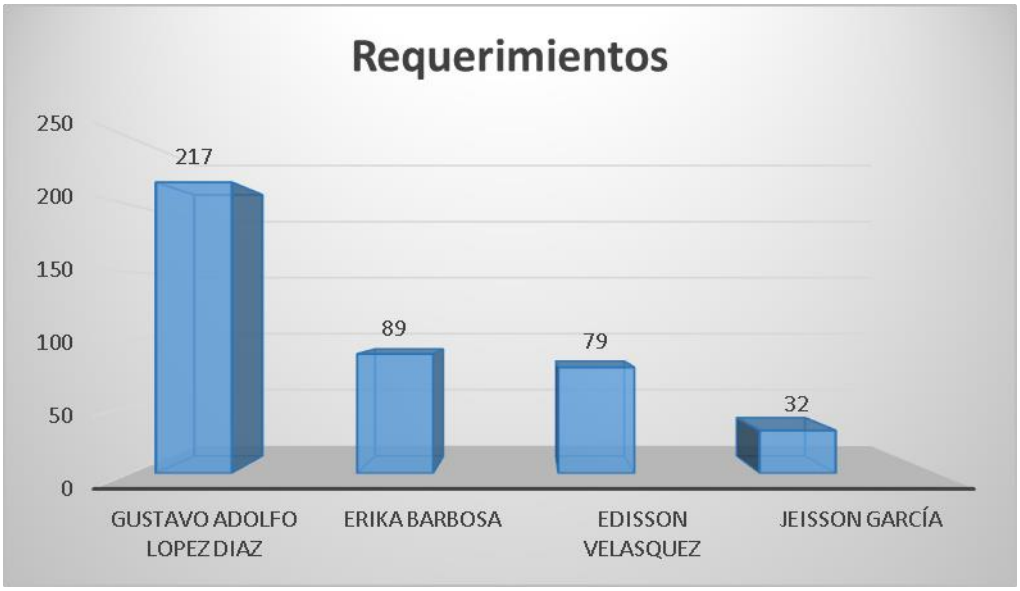


Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	217	52,04%
Erika Barbosa	89	21,34%
Edisson Velasquez	79	18,94%
Jeisson García	32	7,67%
Total general	**417**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	156	37,32%
CASO INFORMATIVO	76	18,18%
GESDOC	46	11,00%
CORREO INSTITUCIONAL	40	9,57%
GESTION PAGOS	29	6,94%
OTRAS APLICACIONES	17	4,07%
ACCESS POINT	15	3,59%
MULTIFUNCIONAL	8	1,91%
ISOLUTION	8	1,91%
TEAMS	5	1,20%
LAPTOP	5	1,20%
DESKTOP	3	0,72%
ONE DRIVE	2	0,48%
GESTION CONTRATISTAS	2	0,48%
INTERNET	1	0,24%
FIREWALL	1	0,24%
LCD.CONTROL DE ACCESO	1	0,24%
OTROS	1	0,24%
SCANNER	1	0,24%
LASER	1	0,24%
Total general	**418**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **directorio activo** esto debido a que se están activando usuarios contratistas, en segundo lugar, se encuentra **caso informativo** dado que contratistas solicitan entrar a los aplicativos del ministerio, pero no han enviado acta de inicio para la actualización y el en tercer lugar está **Gesdoc** para cambio de contraseña.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de abril se presentó un incidente para la mesa de servicio.

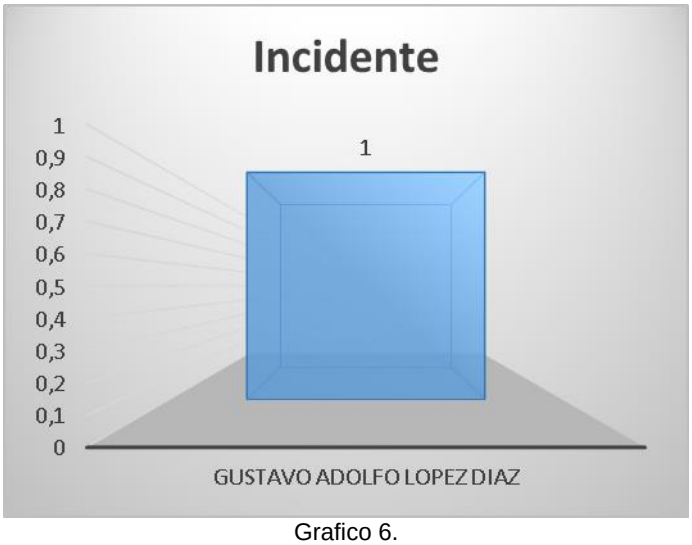


Grafico 6.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de abril:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 22 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 13 de abril con 34 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 14 de marzo con 15 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los cuatrocientos diez y ocho (418) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 3.59% (15 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	365	87,32%
SOLUCIONADO	38	9,09%
SUSPENDIDO	15	3,59%
Total general	**418**	**100,00%**

Tabla 4.

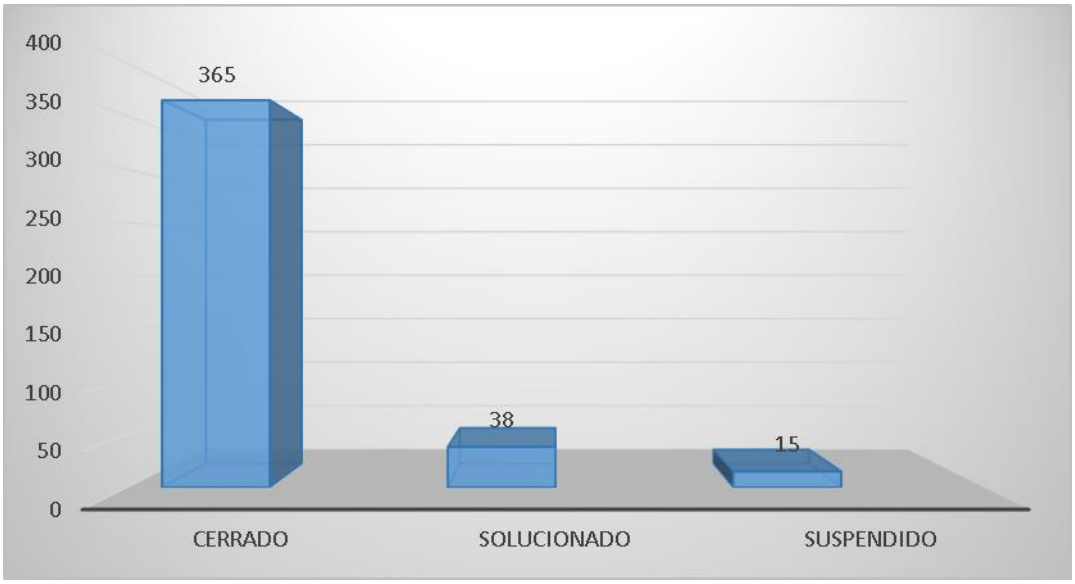


Grafico 7.

A continuación, se identifican los cuatro (4) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de abril:

Caso	Total
SUSPENDIDO	**15**
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	13
Erika Barbosa	2
Total general	**15**

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 15 casos suspendidos están de la siguiente forma; en los spoll de Erika Barbosa con dos casos, uno por falta de especialista a quien escalar y el otro por confirmación del de una extensión para el usuario, el restante (13 casos) se encuentran en el spoll del coordinador por falta de licencias de Office, para la creación de correos institucionales.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestaña técnicos mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de cincuenta (50) casos; de los cuales el 98% corresponden a requerimientos y el 2% a incidentes.

3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de abril los especialistas atendieron un total de 50 requerimientos (24 casos menos registrados contra el mes de marzo).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de abril



Grafico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Ivan Mauricio Barajas Vega	34	69,39%
Marxio Alejandro Acero Ladino	6	12,24%
Olga Cecilia Puerta Osorio	3	6,12%
Martha Liliana Venegas	2	4,08%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	2	4,08%
Jamith Augusto Castro Angel	1	2,04%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	1	2,04%
Total general	**49**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
BACKUP	15
LCD.CONTROL DE ACCESO	8
DIERCTORIO ACTIVO	4
SHAREPOINT	4
TEAMS	4
VPN	3
GESDOC	3
CORREO INSTITUCIONAL	2
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	1
OTRAS APLICACIONES	1
SARA	1
AUDIOVISUALES	1
SCANNER	1
LASER	1
Total general	**49**

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **BACKUP´S** este fue atendido por el ingeniero Iván Barajas, dando permisos a usuarios TIC´S, en segundo lugar, se encuentra **LCD control de acceso** y tercer lugar **Directorio activo**.

- **Incidentes**

Durante el mes de abril se presento 1 incidente que fueron atendidos por el ingeniero Iván Barajas

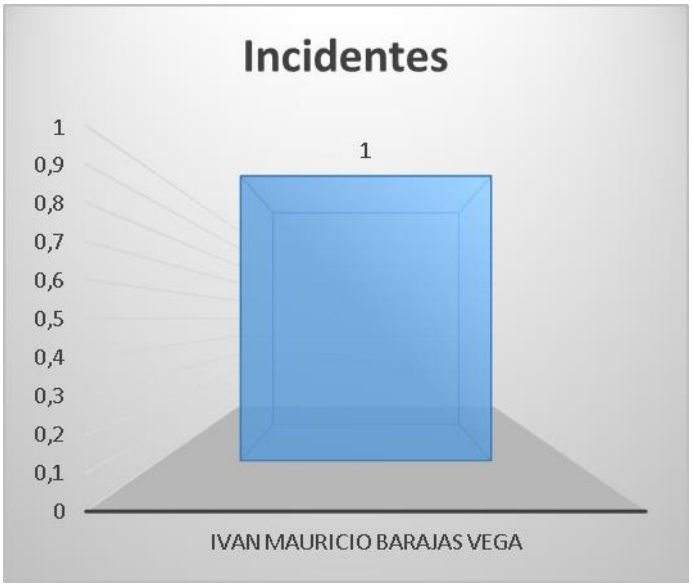


Grafico 9.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \ abril pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de abril:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 3.33 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 07 de abril con 21 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 05 de abril con 1 caso atendido en segundo nivel.

Es de aclarar que se crearon casos solo en 15 días del mes de abril.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 49 casos gestionados por los especialistas, 42 casos en estado cerrado, 3 casos en estado suspendido, 2 e proceso y 2 en estado solucionado. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
⊞ CERRADO	42
⊞ EN PROCESO	2
⊞ SOLUCIONADO	2
⊟ SUSPENDIDO	3
⊟ Leonardo Fabio Vargas Burgos	2
6992	1
7133	1
⊟ Ivan Mauricio Barajas Vega	1
7079	1
Total general	49

Tabla 8.

Los dos casos del ingeniero Leonardo Vargas, no tiene documentación, el requerimiento del ing. Iván Barajas ya fue solucionado.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de abril por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 89,32% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 10,68% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de abril.

MES ABRIL		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
89,32%	418	Selcomp
10,68%	50	Mindeportes
100%	468	Total Mensual

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo una disminución de 201 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 30,04%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de abril el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.

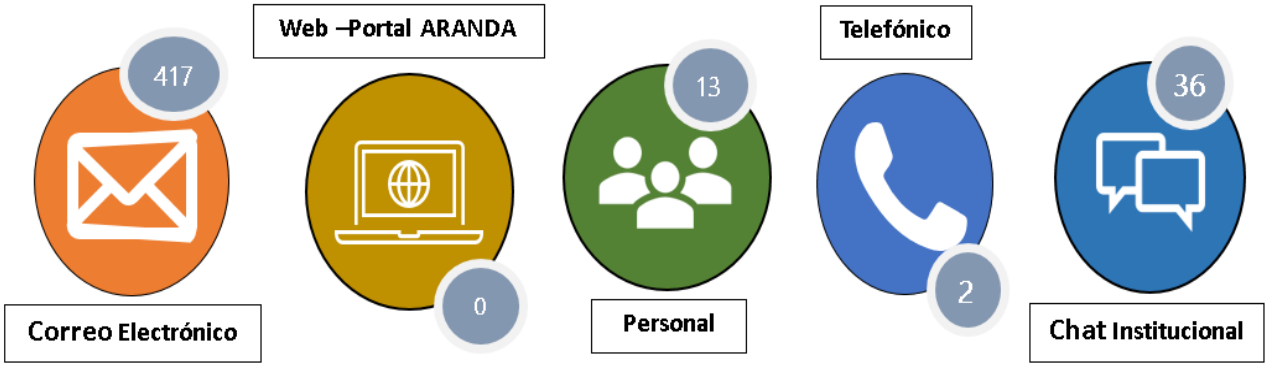


Grafico 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el ingeniero Leonardo Mejía – coordinador Tics con 23 casos lo que corresponde al 24,73% del total del top de usuarios, esto es debido a que se solicitó backup de y permisos de VPN en el mes de abril.

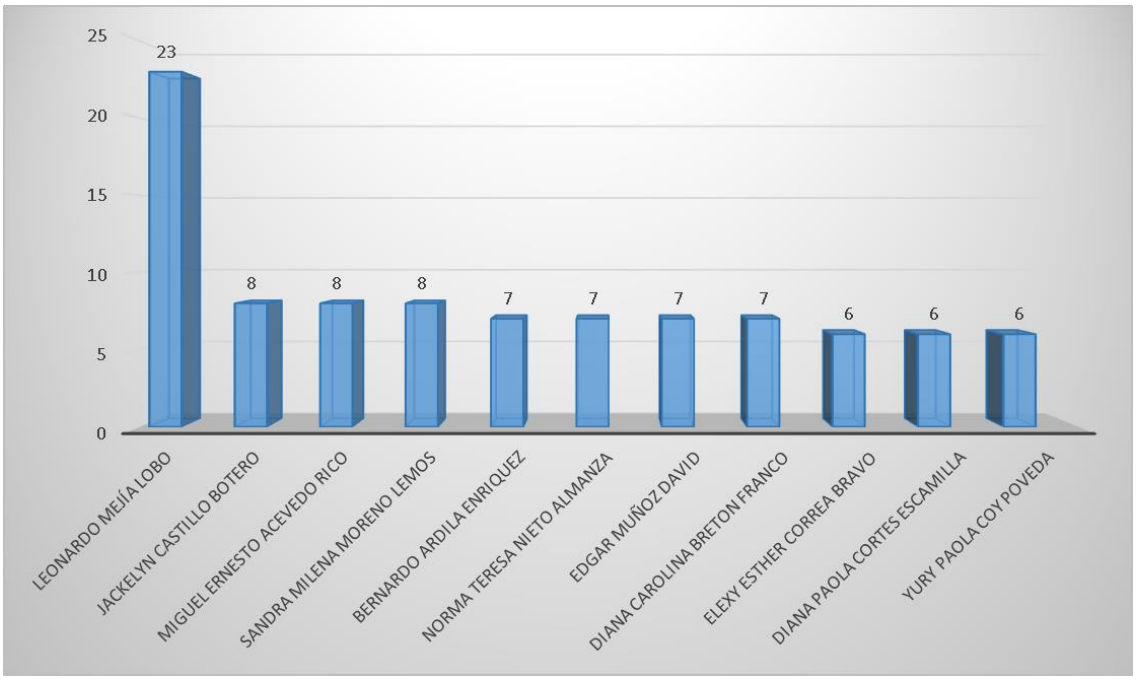


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
Leonardo Mejía Lobo	23	24,73%
Jackelyn Castillo Botero	8	8,60%
Miguel Ernesto Acevedo Rico	8	8,60%
Sandra Milena Moreno Lemos	8	8,60%
Bernardo Ardila Enriquez	7	7,53%
Norma Teresa Nieto Almanza	7	7,53%
Edgar Muñoz David	7	7,53%
Diana Carolina Breton Franco	7	7,53%
Elexy Esther Correa Bravo	6	6,45%
Diana Paola Cortes Escamilla	6	6,45%
Yury Paola Coy Poveda	6	6,45%
Total general	**93**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de abril la categoría **directorio activo** es la numero uno, con 158 solicitudes que corresponden al 37,53% de participación. Esto es debido a que se renovaron contratos de los contratistas.

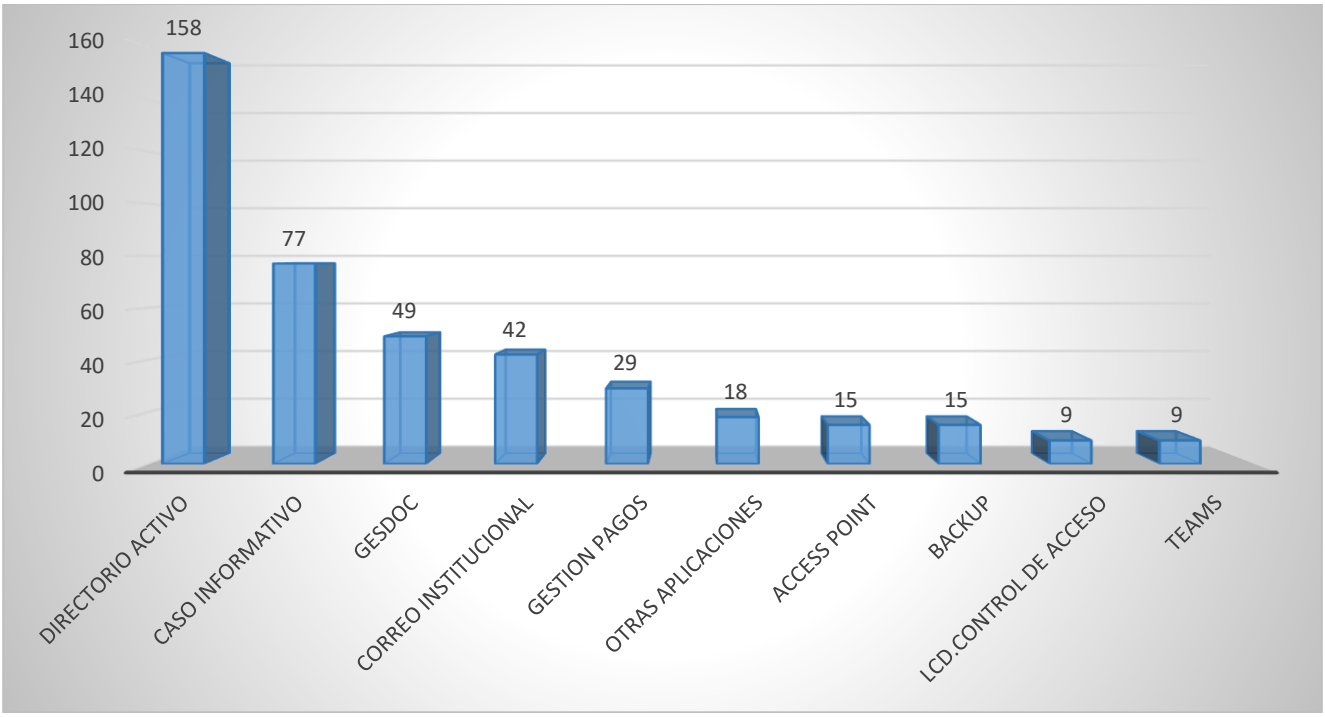


Grafico 12.

Categoria	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	158	37,53%
CASO INFORMATIVO	77	18,29%
GESDOC	49	11,64%
CORREO INSTITUCIONAL	42	9,98%
GESTION PAGOS	29	6,89%
OTRAS APLICACIONES	18	4,28%
ACCESS POINT	15	3,56%
BACKUP	15	3,56%
LCD.CONTROL DE ACCESO	9	2,14%
TEAMS	9	2,14%
Total general	**421**	**100,00%**

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de marzo la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

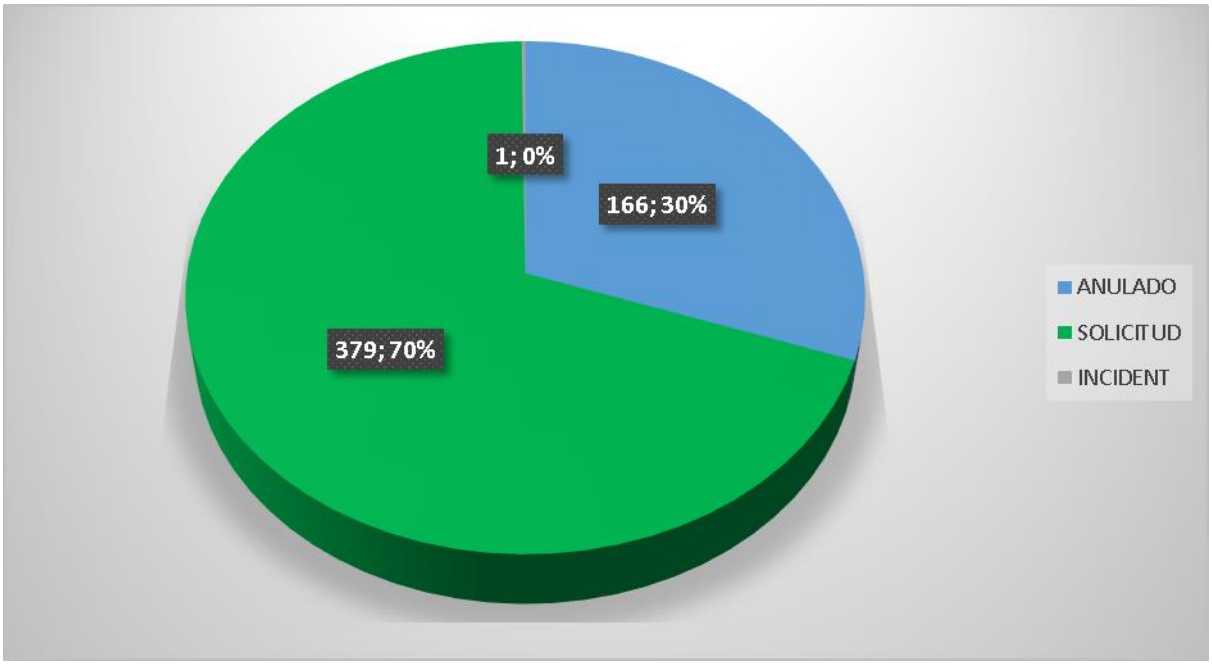


Grafico 12.

Naturaleza	Total	Porcentaje
ANULADO	166	30,40%
SOLICITUD	379	69,41%
INCIDENT	1	0,18%
Total general	**546**	**100,00%**

Tabla 12.

- 546 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 166 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **468 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{468}{468} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	365
SOLUCIONADO	38
SUSPENDIDO	15
Total	**418**

ANS Mesa de Servicio	**96,41%**

Tabla 13.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 365 + 38 = 403**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 418**
  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(403/418)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 96,41%.***

Para el mes de abril en segundo nivel se evidencian 50 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	42
EN PROCESO	2
SOLUCIONADO	2
SUSPENDIDO	4
Total	**50**

ANS Mindeporte	**84,00%**

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo no se presentó ninguna novedad con el personal de soporte.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

No se realizó modificación alguna.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de abril.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \abril\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de abril:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Curso ortografía	100%	Si/ 30 de abril
Jeisson Steed García Macareno	Curso ortografía	100%	Si/ 30 de abril
Edisson Velásquez Rivera	Curso ortografía	100%	Si/ 30 de abril
Gustavo Adolfo López Díaz	Curso ortografía	100%	Si/ 30 de abril

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \abril\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de abril del año en curso.

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 1 A 3					
SEMANA 1	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm				FESTIVO	FESTIVO
	Sitio AV 68	8am a 5pm					
	Sitio AV 68	7am a 4pm					

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 5 A 10					
SEMANA 2	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 12 A 17					
SEMANA 3	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio AV 68	7am a 4pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 19 A 24					
SEMANA 4	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	7am a 4pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 26 A 30					
SEMANA 5	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

Tabla 17.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)
Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de marzo 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**257**	**100,00%**
NO	9	3,50%
Si	248	96,50%
Total general	**257**	**100,00%**

Tabla 18.

- Se realiza seguimiento a los casos que no aprobaron la solicitud donde encuentra la siguiente situación:

Se sigue presentando que a los usuarios les llega el correo de solución donde indica que, si aprueba la solución, pero no revisan que al final de correo viene la descripción de la misma, pero al no revisar todo el correo dan NO aprobado indicando que no se les ha dado dicha solución.

- En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción abril (digitalmente en la ruta \abril\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)

4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

  - Para el mes de abril, se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

  - Para el mes de abril, se realiza tip para configuración de firma de correo institucional.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \abril\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE AGOSTO DEL 2021

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 9
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 11
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 13
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 14
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 15
5.1. Top 10 – Usuarios 15
5.2. Top 10 – Categorías 16
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 17
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 18
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 22
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 22
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 23
9.1. Evaluación Mensual Agentes 23
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 23
9.3. Administración del Parque de Microinformática 24
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 24
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 25
9.6. Entrega de Reportes 25

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor de Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2019

Fecha de Terminación: 18/12/2021

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto de 2021.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de cuatrocientos cinco (405) casos presentando una disminución del 5,15% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.



Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los cuatrocientos cinco (405) casos registrados, el 100% corresponden a requerimientos. A continuación, se presenta la cantidad de requerimientos gestionados mensualmente durante el año 2021.

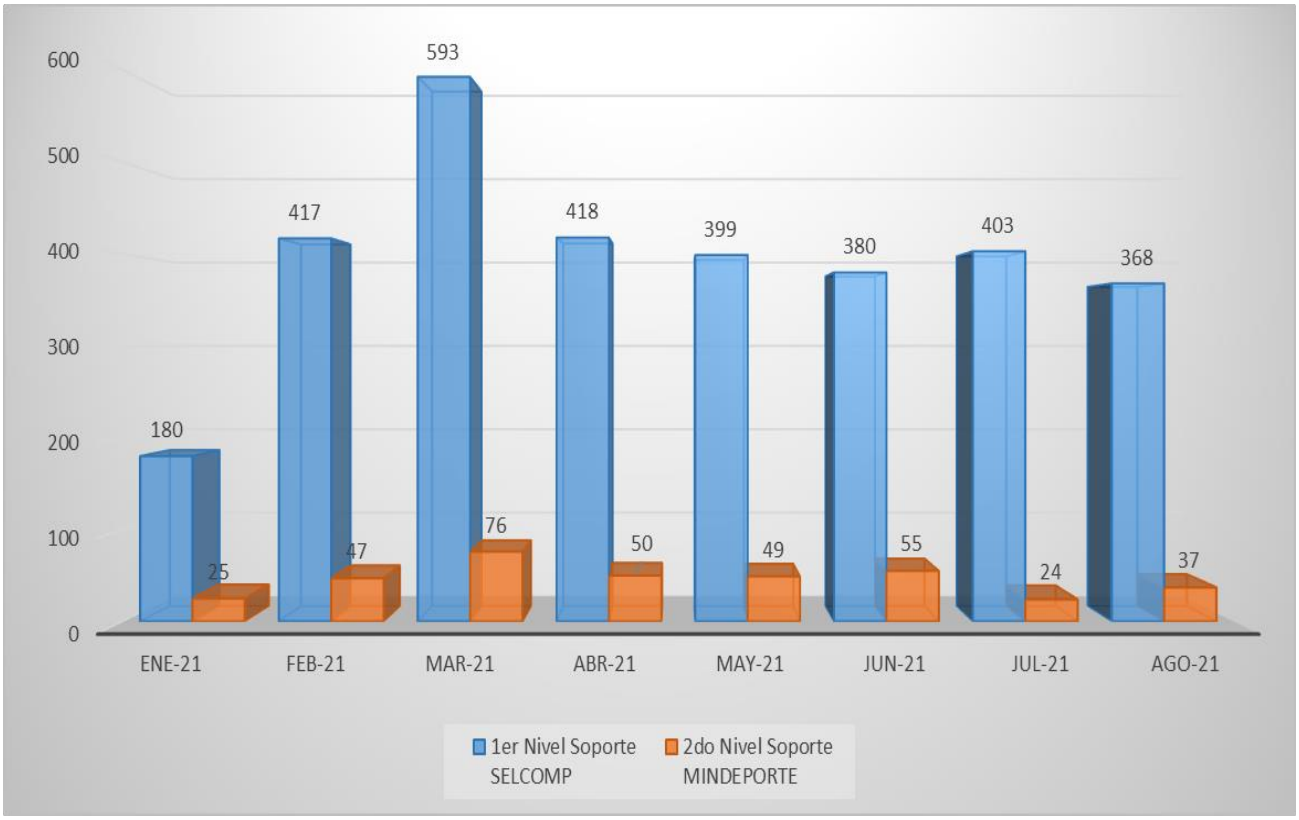


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 90,62% (367 casos) se encuentra cerrado, el 6,17% (25 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 3,21% (13 casos) en estado suspendido por falta de licencias de Office; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Estado	Cuenta de PROYECTO	Porcentaje
CERRADO	367	90,62%
SOLUCIONADO	25	6,17%
SUSPENDIDO	13	3,21%
Total general	**405**	**100,00%**

Tabla 1.

De los cuatrocientos cinco (405) casos registrados, el 90,86% (368 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 9,14% (37 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2021.

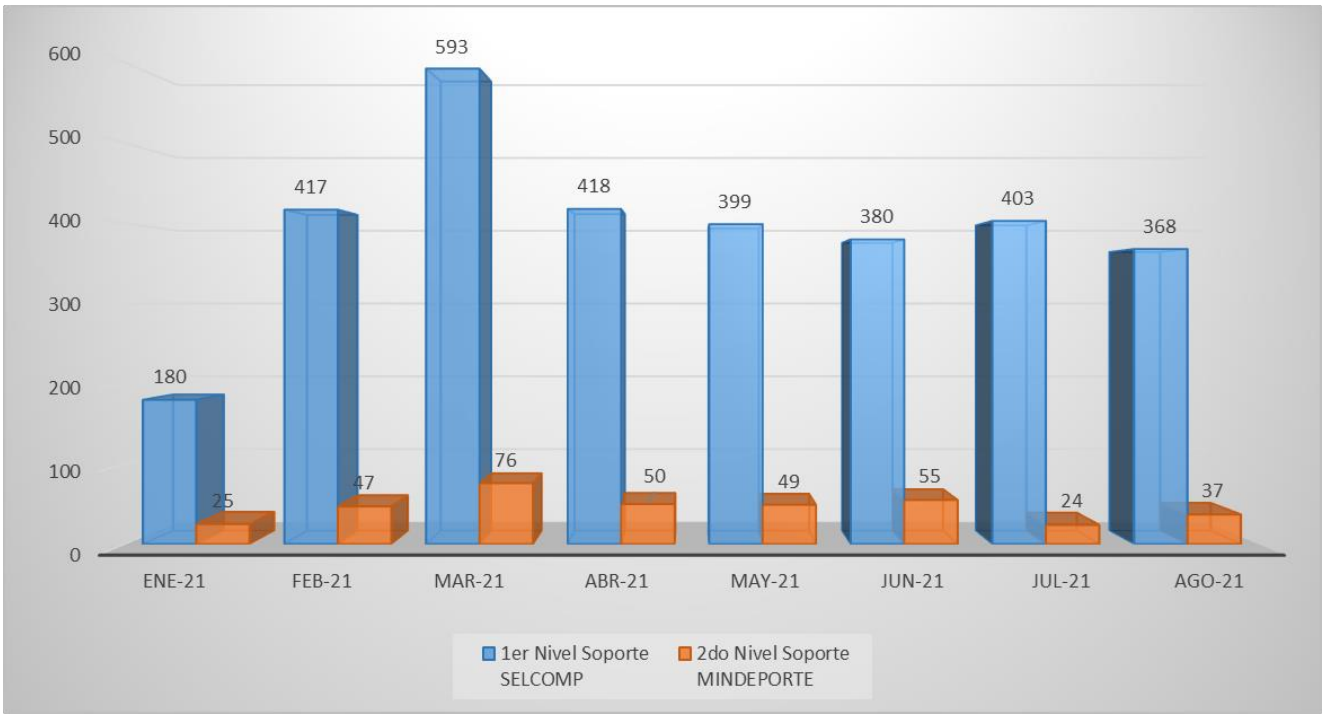


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de trecientos sesenta y ocho (368) casos; todos son requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de agosto se atendieron un total de 368 requerimientos una disminución del 8,68% (35 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 153 casos que corresponden al 41,58%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 29,89% de los casos, Edisson Velásquez con el 17,66% y Jeisson García con el 10,87%.



Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	153	41,58%
Erika Barbosa	110	29,89%
Edisson Velasquez	65	17,66%
Jeisson García	40	10,87%
Total general	**368**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
GESDOC	92	25,00%
CORREO INSTITUCIONAL	51	13,86%
CASO INFORMATIVO	42	11,41%
DIRECTORIO ACTIVO	40	10,87%
DESKTOP	31	8,42%
MULTIFUNCIONAL	31	8,42%
OTRAS APLICACIONES	17	4,62%
ACCESS POINT	13	3,53%
GESTION PAGOS	13	3,53%
ISOLUTION	11	2,99%
LAPTOP	5	1,36%
TECLADO	3	0,82%
OTROS	3	0,82%
PUNTO DE RED	2	0,54%
SARA	2	0,54%
TELEFONO	1	0,27%
LASER	1	0,27%
INTRANET	1	0,27%
CABLE DE RED	1	0,27%
ID IMPRESIÓN	1	0,27%
LCD.CONTROL DE ACCESO	1	0,27%
PAGINA WEB	1	0,27%
GESTION CONTRATOS	1	0,27%
CONTROLADORA INALAMBRICA	1	0,27%
TEAMS	1	0,27%
SHAREPOINT	1	0,27%
PUNTO DE DATOS	1	0,27%
Total general	**368**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **Gesdoc** esto debido a cambio de contraseña, en segundo lugar, se encuentra **coreo institucional** solicitud de configuración y cambio de contraseña y el en tercer lugar está **caso informativo** por dudas de cuentas y usuarios.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de agosto no se presentó incidentes para la mesa de servicio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de julio:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 18.4 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 17 de agosto con 30 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 09 de agosto con 07 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los trecientos sesenta y ocho (368) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 2,17% (8 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	336	91,30%
SOLUCIONADO	24	6,52%
SUSPENDIDO	8	2,17%
Total general	368	100,00%

Tabla 4.

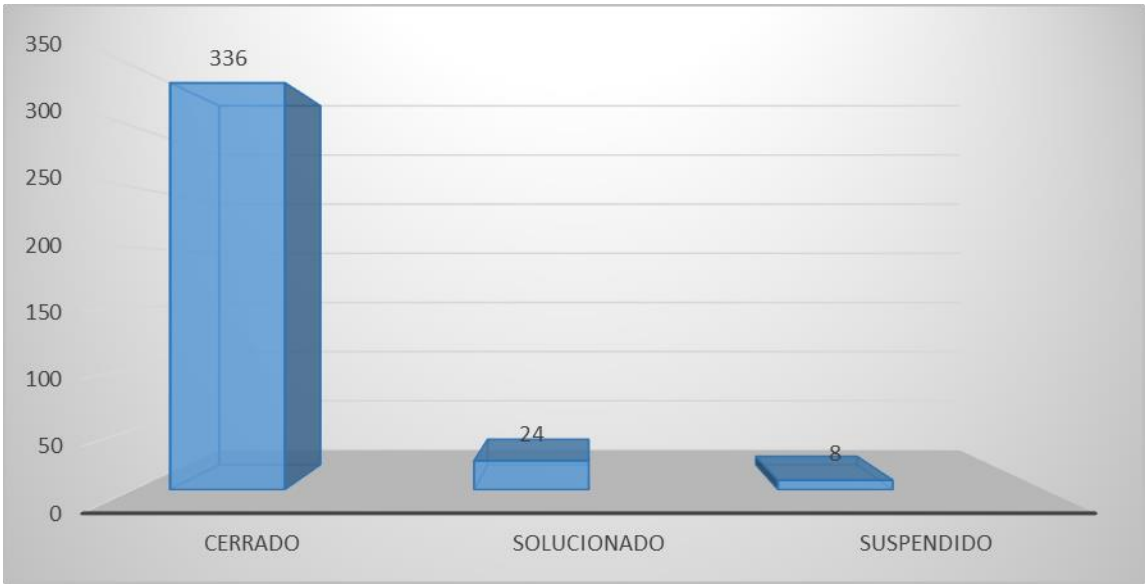


Grafico 7.

A continuación, se identifican los ocho (08) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de agosto:

Caso	Total
SUSPENDIDO	**8**
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	7
Jeisson García	1
Total general	**8**

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 8 casos suspendidos están de la siguiente forma; en los spoll de Jeisson García con un caso, por disponibilidad de usuarios, el restante (7 casos) se encuentran en el spoll del coordinador por falta de licencias de Office, para la creación de correos institucionales.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de treinta y siete (37) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de agosto los especialistas atendieron un total de 37 requerimientos (13 casos más registrados contra el mes de julio).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de julio



Grafico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Ivan Mauricio Barajas Vega	19	51,35%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	9	24,32%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	3	8,11%
Ervin Yamit Sepulveda	2	5,41%
Olga Cecilia Puerta Osorio	2	5,41%
Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	1	2,70%
Martha Liliana Venegas	1	2,70%
Total general	**37**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
BACKUP	16
GESTION PAGOS	7
GESTION CONTRATOS	3
DESKTOP	2
GESDOC	2
ACCESS POINT	1
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	1
SHAREPOINT	1
GESTION CONTRATISTAS	1
LCD.CONTROL DE ACCESO	1
CORREO INSTITUCIONAL	1
CABLE DE RED	1
Total general	**37**

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **Backup** este fue atendido por el ingeniero Iván Barajas, en segundo lugar, se encuentra **Gestión de Pagos** y tercer lugar **Gestión de Contratos** atendido por el ingeniero Harold Acevedo.

- **Incidentes**

Durante el mes de agosto no se presentó un incidente para el grupo especialista.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \ agosto pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de agosto:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 3.36 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 17 de agosto con 15 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: Varios días de agosto solo fue un caso.

Es de aclarar que se crearon casos solo en 11 días del mes de agosto.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.1. Estado de los casos

De los 37 casos gestionados por los especialistas, 31 casos en estado cerrado, 5 casos en estado suspendido. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
CERRADO	**31**
SOLUCIONADO	**1**
SUSPENDIDO	**5**
Ervin Yamit Sepulveda	**2**
8643	1
8733	1
Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	**1**
8653	1
Ivan Mauricio Barajas Vega	**1**
8889	1
Leonardo Fabio Vargas Burgos	**1**
8898	1
Total general	**37**

Tabla 8.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de agosto por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 90,86% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 9,14% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de agosto.

MES AGOSTO		
% Atención	**# Casos**	**Nivel Atención**
90,86%	368	Selcomp
9,14%	37	Mindeportes
100%	405	Total Mensual
Diferencia mesual %		5,15%
Diferencia mensual # casos		22

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo una disminución de 22 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 5,15%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de julio el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.

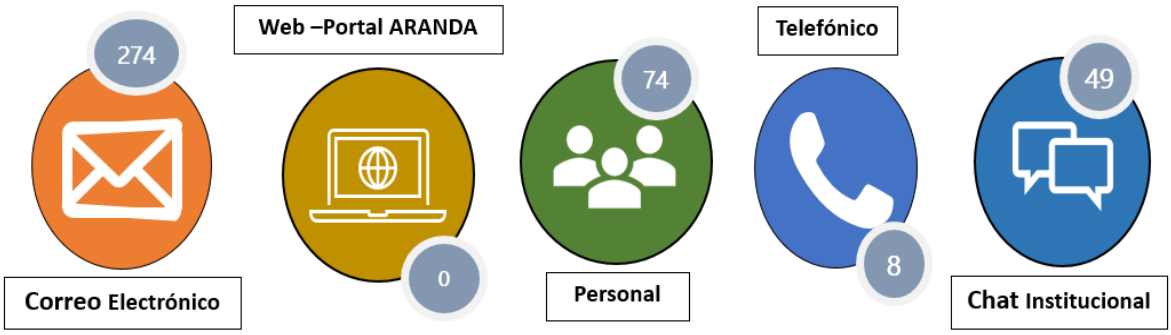


Grafico 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el ingeniero Leonardo Mejía – con 19 casos lo que corresponde al 24,68% del total del top de usuarios, esto es debido a solicitudes de bakcup´s de servidores.

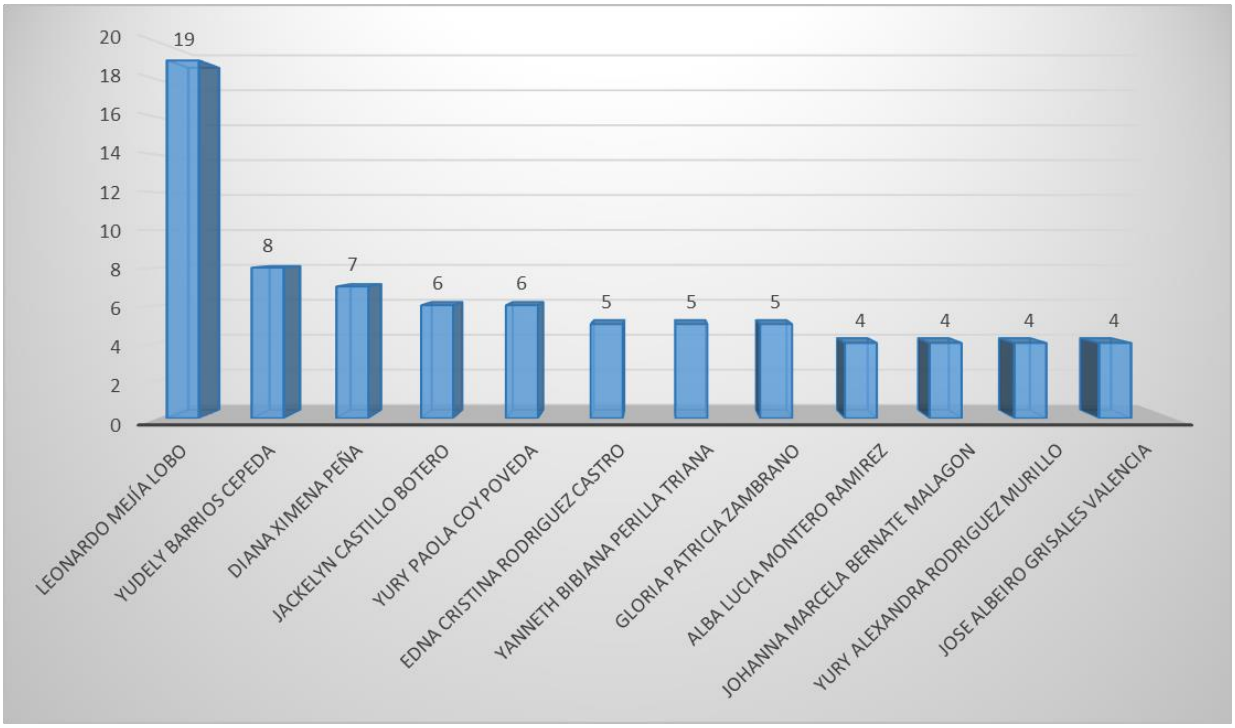


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
Leonardo Mejía Lobo	19	24,68%
Yudely Barrios Cepeda	8	10,39%
Diana Ximena Peña	7	9,09%
Jackelyn Castillo Botero	6	7,79%
Yury Paola Coy Poveda	6	7,79%
Edna Cristina Rodriguez Castro	5	6,49%
Yanneth Bibiana Perilla Triana	5	6,49%
Gloria Patricia Zambrano	5	6,49%
Alba lucia Montero Ramirez	4	5,19%
Johanna Marcela Bernate Malagon	4	5,19%
Yury Alexandra Rodriguez Murillo	4	5,19%
Jose Albeiro Grisales Valencia	4	5,19%
Total general	**77**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de agosto la categoría **Gesgoc** es la numero uno, con 94 solicitudes que corresponden al 26,11% de participación. Esto es debido a cambio de contraseña.

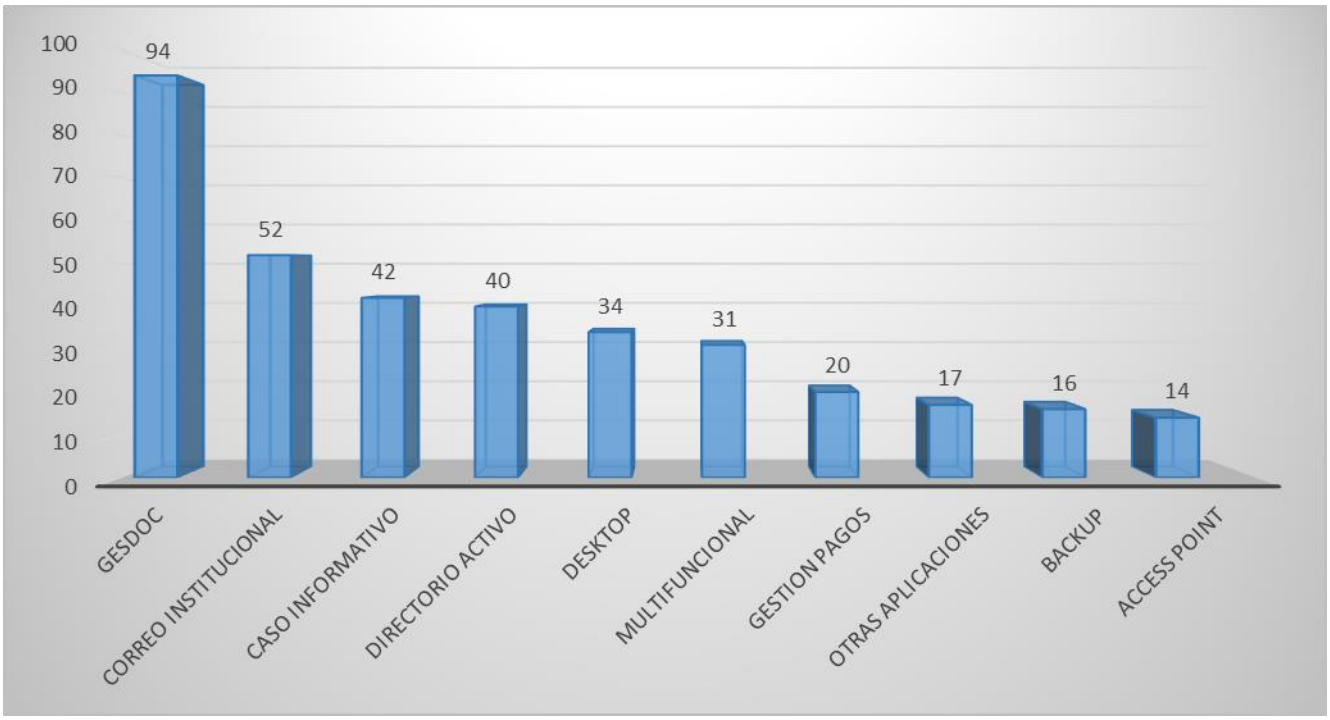


Grafico 12.

Categoria	Total	Porcentaje
GESDOC	94	26,11%
CORREO INSTITUCIONAL	52	14,44%
CASO INFORMATIVO	42	11,67%
DIRECTORIO ACTIVO	40	11,11%
DESKTOP	34	9,44%
MULTIFUNCIONAL	31	8,61%
GESTION PAGOS	20	5,56%
OTRAS APLICACIONES	17	4,72%
BACKUP	16	4,44%
ACCESS POINT	14	3,89%
Total general	**360**	**100,00%**

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de julio la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

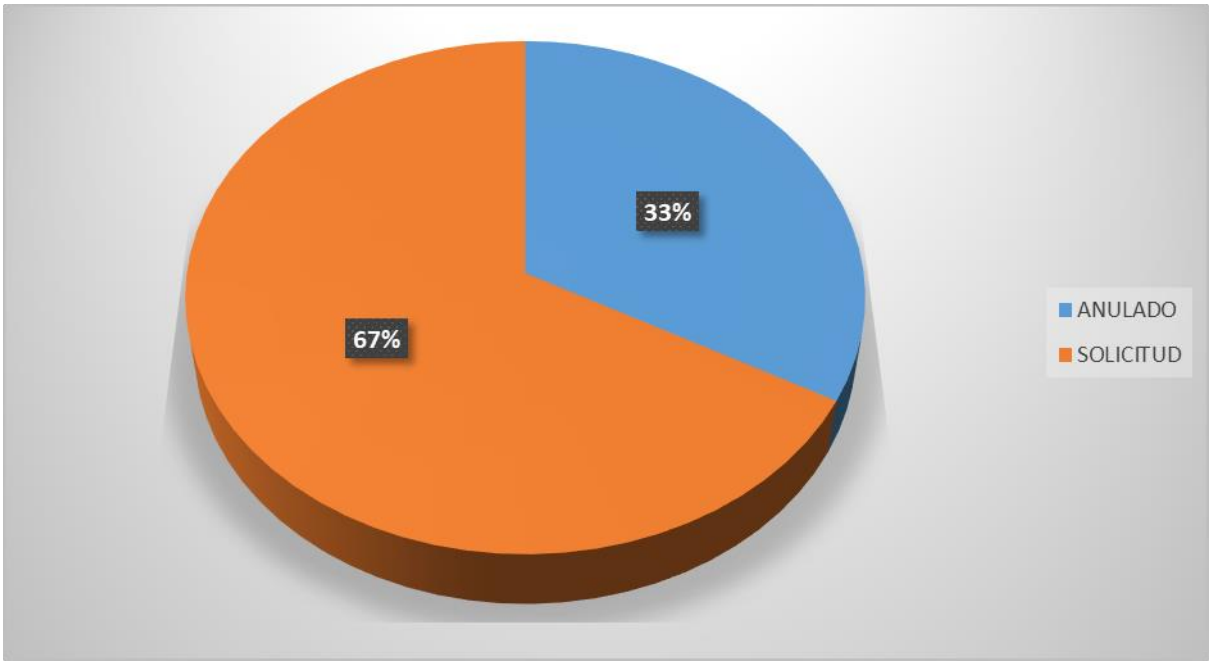


Grafico 12.

Naturaleza	Cuenta de ID_PRECASO
ANULADO	121
SOLICITUD	246
Total general	**367**

Tabla 12.

- 246 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.
- 121 de los pre-casos fueron anulados, esto debido a que eran solicitando información que se dio por vía correo o no estaban al alcance de Tics.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta

con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **405 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{405}{405} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	336
SOLUCIONADO	24
SUSPENDIDO	8
Total	**368**

ANS Mesa de Servicio	**97,83%**

Tabla 13.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 336 + 24 = 360**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 368**
  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(368/680)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 97,83%.***

Para el mes de agosto en segundo nivel se evidencian 36 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	30
SOLUCIONADO	1
SUSPENDIDO	5
Total	36

ANS Mindeporte	83,33%

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo no se presentó ninguna novedad con el personal de soporte.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

No se realizó modificación alguna.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de abril.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \agosto\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de abril:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Control de Versiones	100%	Si/ 30 de agosto
Jeisson Steed García Macareno	Analista SEO	100%	Si/ 30 de agosto
Edisson Velásquez Rivera	Conexión a Internet	100%	Si/ 30 de agosto
Gustavo Adolfo López Díaz	Disciplina en el Trabajo	100%	Si/ 30 de agosto

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \agosto\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de agosto del año en curso.

	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 02 A 06					
SEMANA 1	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	7am a 4pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 09 A 13					
SEMANA 2	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	8am a 5pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 16 A 20					
SEMANA 3	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	9am a 6pm	FESTIVO	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	8am a 5pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	7am a 4pm		EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 23 A 27					
SEMANA 4	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	7am a 4pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

	CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 30 A 03 SEP					
SEMANA 5	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	7am a 4pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

Tabla 17.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)
Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **<u>Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.</u>** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **<u>Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.</u>**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de agosto 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**228**	**100,00%**
NO	5	2,19%
Si	223	97,81%
Total general	**228**	**100,00%**

Tabla 18.

- Se realiza seguimiento a los casos que no aprobaron la solicitud donde encuentra la siguiente situación:

Se sigue presentando que a los usuarios les llega el correo de solución donde indica que, si aprueba la solución, pero no revisan que al final de correo viene la descripción de la misma, pero al no revisar todo el correo dan NO aprobado indicando que no se les ha dado dicha solución, además de la no creación de correos institucionales, esto es debido a que en Mindeporte no se cuentan con licencias para dichas creaciones, a pesar de que se informa de esta situación el usuario no acepta.

- En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción agosto (digitalmente en la ruta \agosto\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)

4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos agosto (digitalmente en la ruta \agosto pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

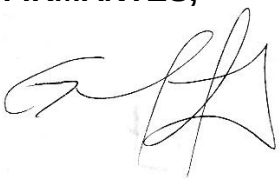
  - Para el mes de agosto, se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

  - Para el mes de agosto, se realiza tip configuración de Anydesk.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \agosto\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 18 DE DICIEMBRE DEL 2021

ELABORADO POR:

JENNIFER PARRA HERNÁNDEZ
GERENTE DE PROYECTO
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 5
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 8
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte 10
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 10
3.1.2.2. Estado de los casos 12
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 14
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 14
5.1. Top 10 – Usuarios 14
5.2. Top 10 – Categorías 15
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 17
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 18
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 21
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 22
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 22
9.1. Evaluación Mensual Agentes 22
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 22
9.3. Administración del Parque de Microinformática 22
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 23
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 23
9.6. Entrega de Reportes 24

INFORME DE EJECUCION NRO.23

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor de Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2019

Fecha de Terminación: 18/12/2021

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 18 de diciembre de 2021.

A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención: correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de trescientos treinta y nueve (339) casos presentando un incremento de 20,64% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario, a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.

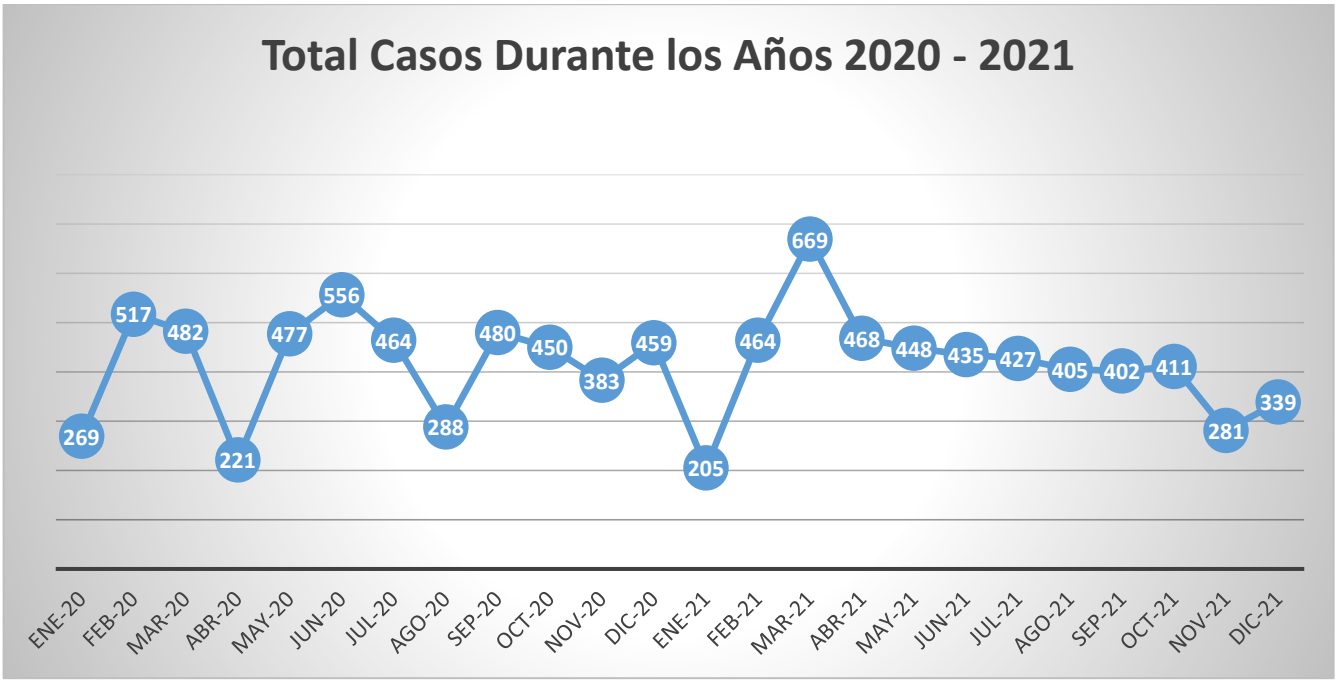


Gráfico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los trescientos treinta y nueve (339) casos registrados, el 99,7% corresponden a requerimientos. A continuación, se presenta la cantidad de incidentes y requerimientos gestionados mensualmente durante el 2021.

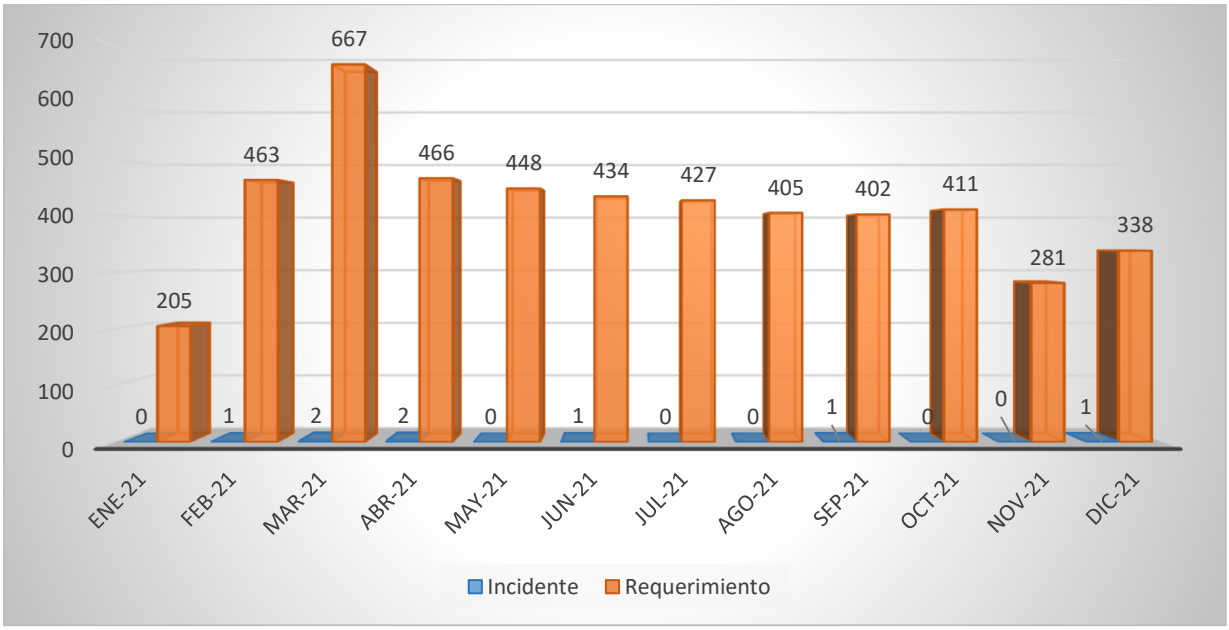


Gráfico 2.

Del total de las solicitudes del periodo, el 98,82% (335 casos) se encuentran cerrados; 0,88% (3 casos) solucionados y uno (1) suspendido. El detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Estado	Total	Porcentaje
CERRADO	335	98,82%
SOLUCIONADO	3	0,88%
SUSPENDIDO	1	0,29%
Total general	**339**	**100,00%**

Tabla 1.

De los trescientos treinta y nueve (339) casos registrados, el 95,87% (325 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y el 4,13% (14 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2021.

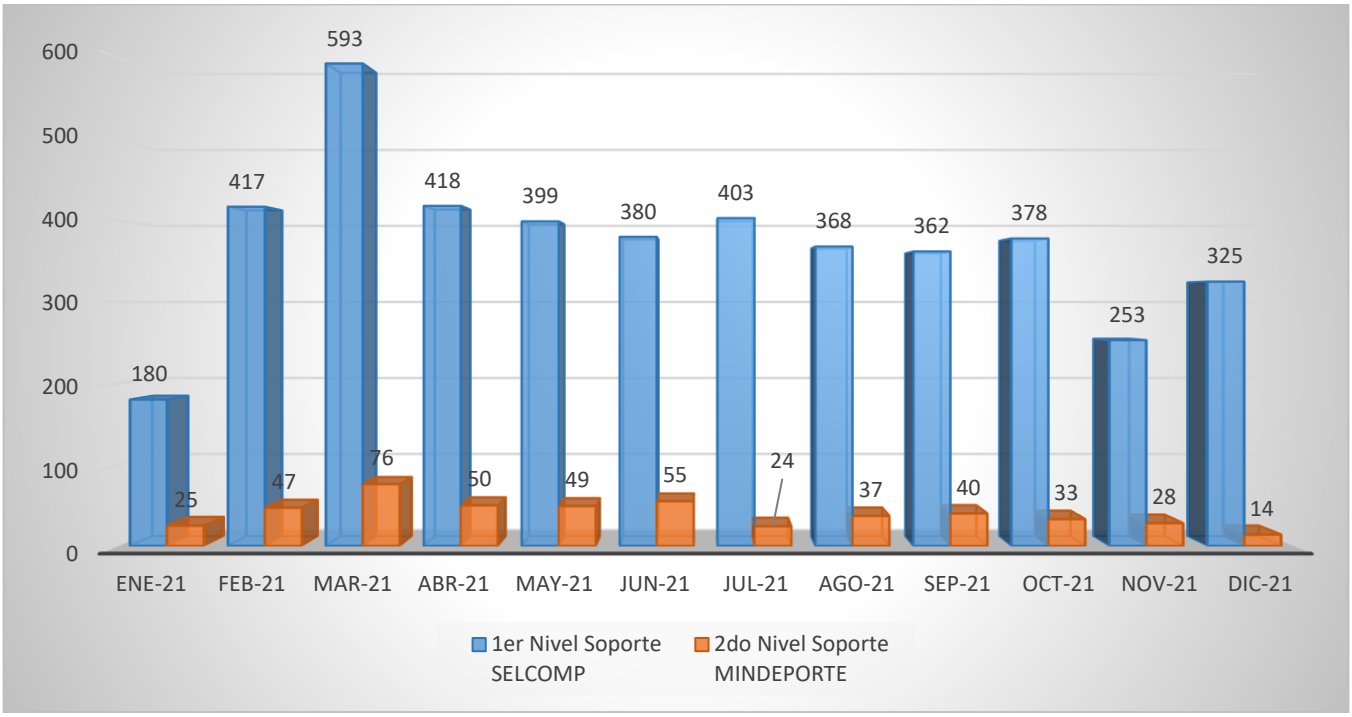


Gráfico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Gráfico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio atendieron un total de trescientos veinticinco (325) casos; donde el 99,69% corresponden a requerimientos y un caso a Incidente.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante los 18 días del mes de diciembre se atendieron un total de 324, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por el agente de soporte en Sitio Edisson Velásquez con el 35,49% de los casos, Erika Barbosa con el 35,19%, Jeisson García con el 29,32%.

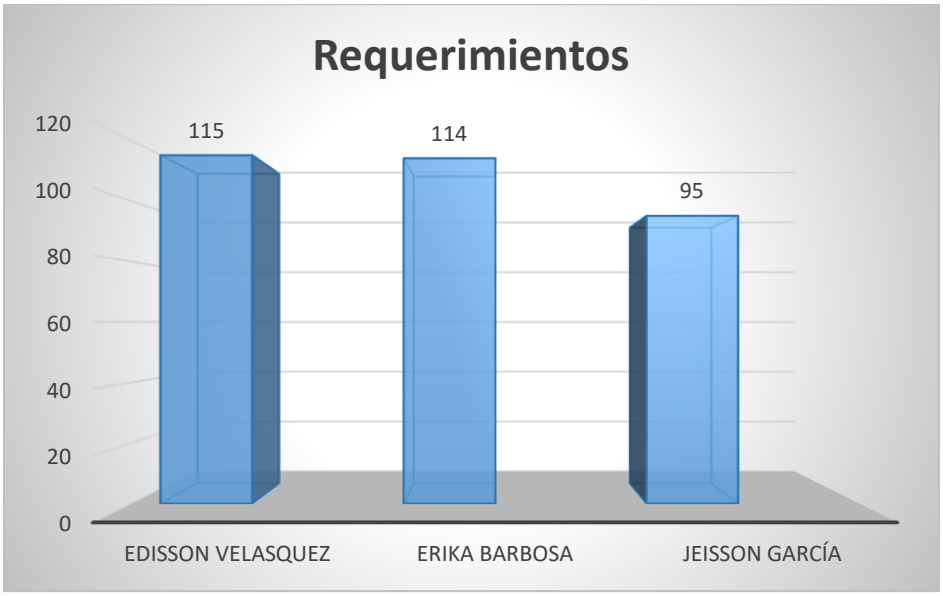


Gráfico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Edisson Velasquez	115	35,49%
Erika Barbosa	114	35,19%
Jeisson García	95	29,32%
Total general	**324**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
CASO INFORMATIVO	121	37,35%
GESDOC	65	20,06%
CORREO INSTITUCIONAL	38	11,73%

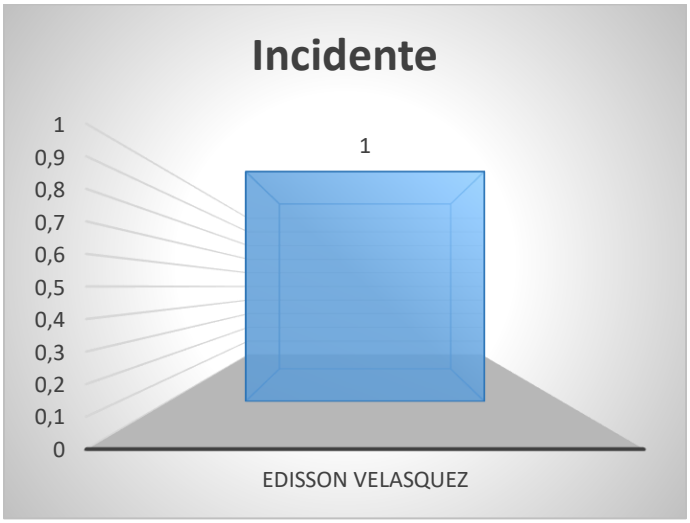
Categoría	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	30	9,26%
MULTIFUNCIONAL	14	4,32%
DESKTOP	13	4,01%
OTRAS APLICACIONES	12	3,70%
WIFI MINDEPORTE	9	2,78%
ISOLUTION	5	1,54%
GESTION PAGOS	4	1,23%
PUNTO DE DATOS	3	0,93%
OTROS	3	0,93%
TEAMS	2	0,62%
ONE DRIVE	2	0,62%
LAPTOP	2	0,62%
LASER	1	0,31%
Total general	**324**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar están los casos informativos, en segundo lugar Gesdoc esto debido a cambio de contraseña y en tercer lugar Correo Institucional por asignación de cuentas de correo.

3.1.1.2. Incidentes

Durante los 18 días del mes de diciembre se atendió un incidente para la mesa de servicio; este fue atendido por el agente de soporte en Sitio Edisson Velásquez. Y está relacionado a una falla de un equipo.



Soporte	Total	Porcentaje
Edisson Velásquez	1	100,00%
Total general	**1**	**100,00%**

Categoría	Total	Porcentaje
DESKTOP	1	100,00%
Total general	**1**	**100,00%**

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de diciembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 27.08 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 13 de diciembre con 33 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 14 de diciembre con 17 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los trescientos veinticinco (325) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio el 99,38% se encuentran cerrados y el 0,62% (2) casos en estado solucionado, esperando la confirmación de cierre por parte del usuario.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	323	99,38%
SOLUCIONADO	2	0,62%
Total general	**325**	**100,00%**

Tabla 4.

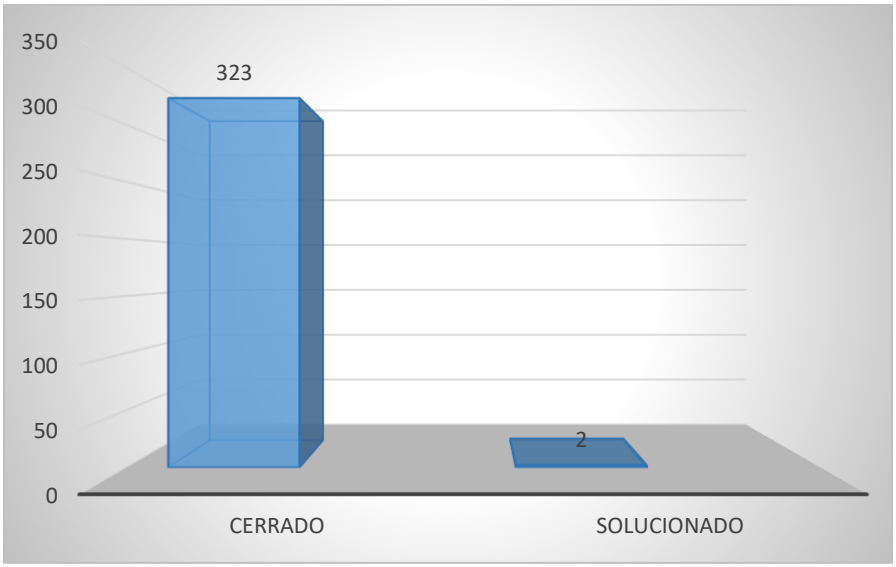


Gráfico 6.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña técnicos mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de catorce (14) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante los 18 días del mes de diciembre los especialistas atendieron un total de 14 requerimientos.

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista.



Gráfico 7.

Soporte	Total	Porcentaje
Martha Liliana Venegas	3	21,43%
Marxio Alejandro Acero Ladino	3	21,43%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	2	14,29%
Ivan Mauricio Barajas Vega	2	14,29%
Olga Cecilia Puerta Osorio	2	14,29%
Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	1	7,14%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	1	7,14%
Total general	**14**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
CORREO INSTITUCIONAL	3
LAPTOP	2
GESDOC	2
PUNTO DE DATOS	1
MULTIFUNCIONAL	1
OTRAS APLICACIONES	1
GESTION CONTRATOS	1
DESKTOP	1
SHAREPOINT	1

Categoría	Total
GESTION PAGOS	1
Total general	**14**

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra Correo Constitucional este fue atendido por la ingeniera Martha Liliana Venegas, en segundo lugar, se encuentra Laptop y Gesdoc que fueron atendidos por el ingeniero Marxio Alejandro Acero Ladino y Olga Cecilia Puerta Osorio.

- **Incidentes**

Durante el mes de noviembre no se presentó incidente para el grupo especialista.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \ diciembre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 1.56 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 17 de diciembre con 3 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El resto de los días con uno o dos casos diario.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 11 casos gestionados por los especialistas, el 100% se encuentran cerrados.

Categoría	Total
CERRADO	**12**
Marxio Alejandro Acero Ladino	**3**
10380	1
10404	1
10412	1
Martha Liliana Venegas	**3**
10204	1

10241	1
10250	1
Olga Cecilia Puerta Osorio	**2**
10336	1
10473	1
Ivan Mauricio Barajas Vega	**2**
10239	1
10292	1
Harold Andrey Acevedo Jimenez	**1**
10466	1
Leonardo Fabio Vargas Burgos	**1**
10346	1
SOLUCIONADO	**1**
Leonardo Fabio Vargas Burgos	**1**
10467	1
SUSPENDIDO	**1**
Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	**1**
10162	1
Total general	**14**

Tabla 8.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante los 18 días del mes de diciembre por los agentes de soporte en sitio y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio) atendió y dio solución a el 95,87% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 4,13% restante, de los casos registrados en Aranda durante este periodo.

MES DICIEMBRE		
% Atención	**# Casos**	**Nivel Atención**
95,87%	325	Selcomp
4,13%	14	Mindeportes
100%	339	Total Mensual
Diferencia mensual %		-20,64%
Diferencia mensual # casos		58

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo un incremento de 58 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 20,64%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de diciembre el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.

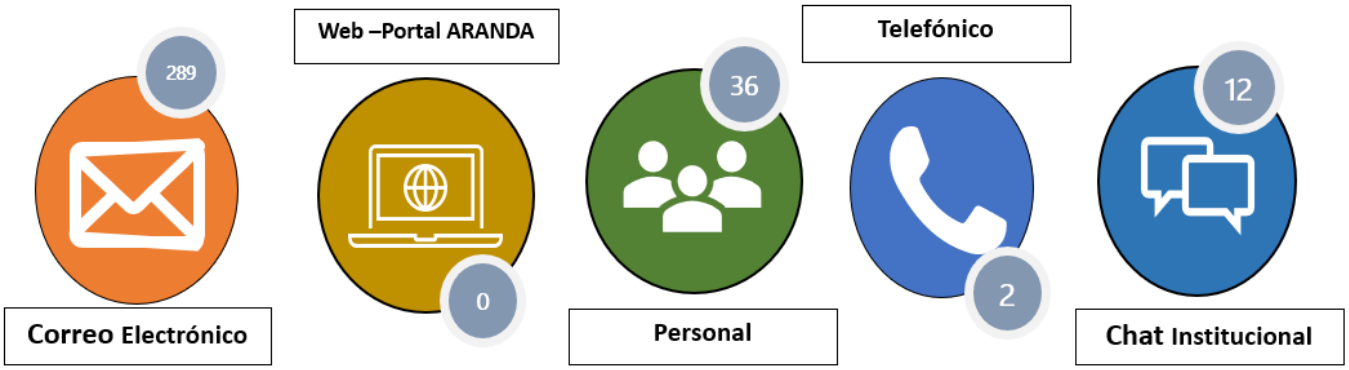


Gráfico 9.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el Viceministerio – con 10 casos lo que corresponde al 16.13% del total del top de usuarios.

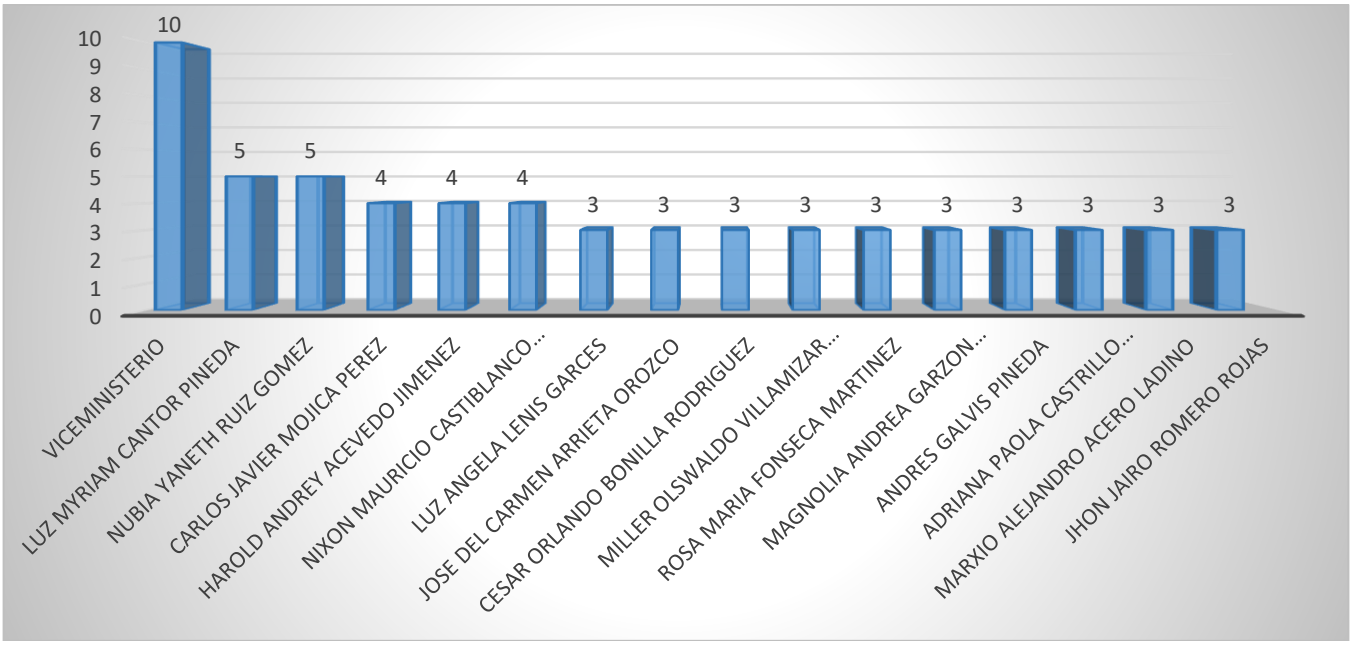


Gráfico 10.

Usuario	Total	Porcentaje
Viceministerio	10	16,13%
Luz Myriam Cantor Pineda	5	8,06%
Nubia Yaneth Ruiz Gomez	5	8,06%
Carlos Javier Mojica Perez	4	6,45%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	4	6,45%
Nixon Mauricio Castiblanco Triana	4	6,45%
Luz Angela Lenis Garces	3	4,84%
Jose del Carmen Arrieta Orozco	3	4,84%
Cesar Orlando Bonilla Rodriguez	3	4,84%
Miller Olswaldo Villamizar Rojas	3	4,84%
Marxio Alejandro Acero Ladino	3	4,84%
Jhon Jairo Romero Rojas	3	4,84%
Total general	**62**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de diciembre la categoría Informativo es la numero uno, con 119 solicitudes que corresponden al 37,54% de participación, seguido por Gesdoc con 67 casos que corresponden al 21,14% del total de casos.

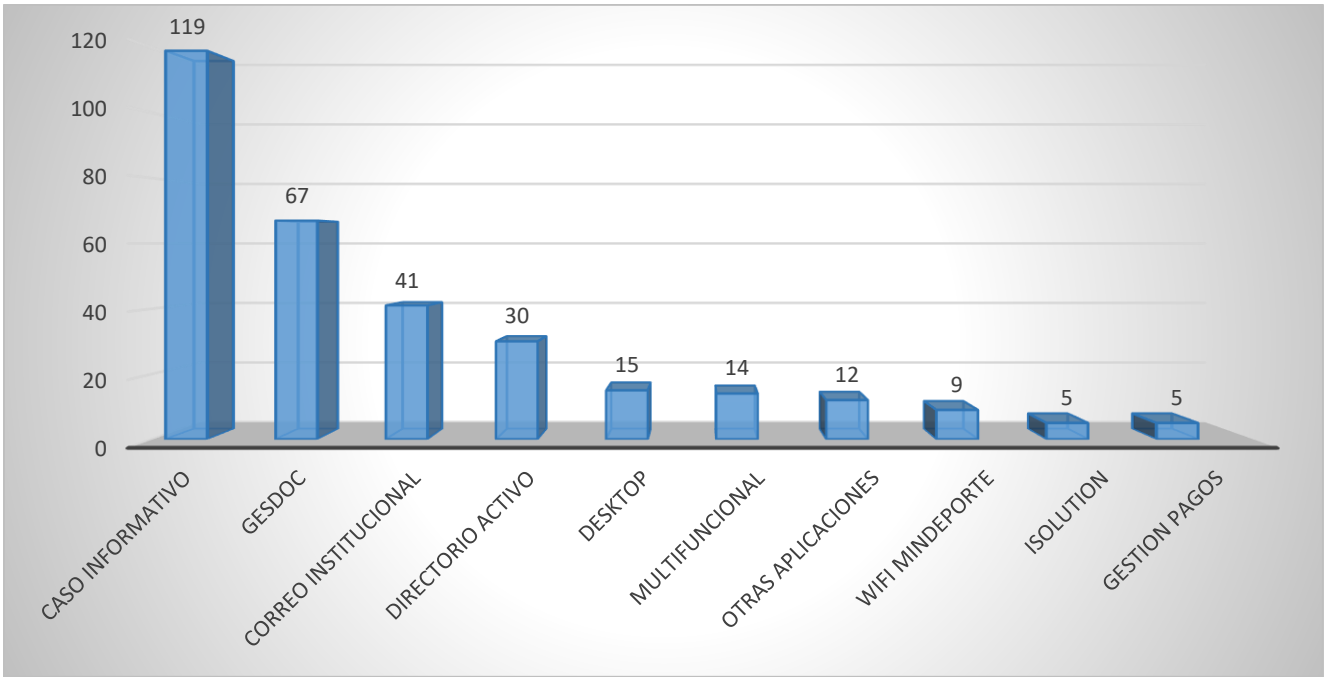


Gráfico 11.

Categoría	Total	Porcentaje
CASO INFORMATIVO	119	37,54%
GESDOC	67	21,14%
CORREO INSTITUCIONAL	41	12,93%
DIRECTORIO ACTIVO	30	9,46%
DESKTOP	15	4,73%
MULTIFUNCIONAL	14	4,42%
OTRAS APLICACIONES	12	3,79%
WIFI MINDEPORTE	9	2,84%
ISOLUTION	5	1,58%
GESTION PAGOS	5	1,58%

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de diciembre la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

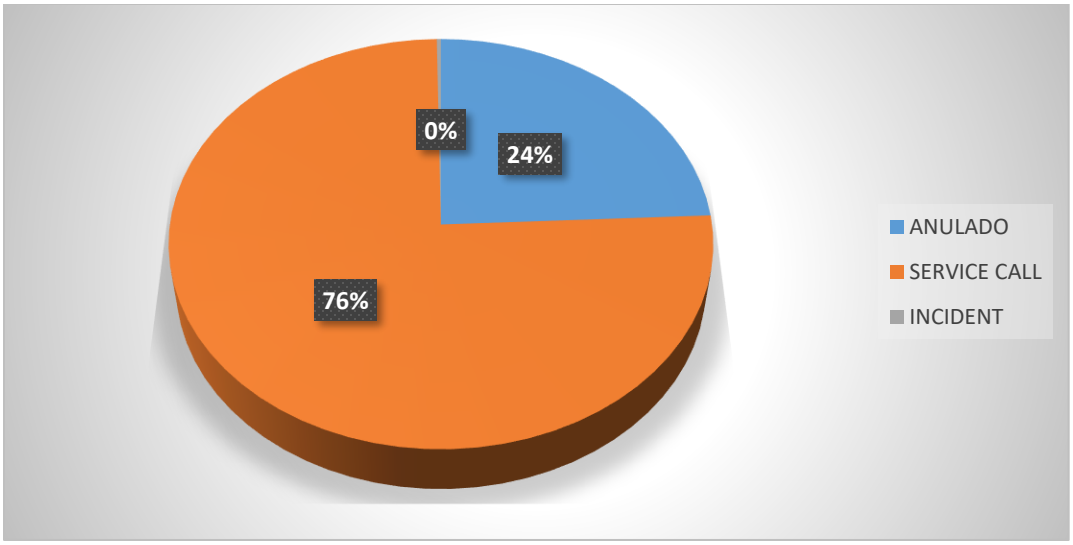


Gráfico 12.

Naturaleza	Total	%
ANULADO	93	24%
SERVICE CALL	289	75%
INCIDENT	1	0%
Total general	**383**	

Tabla 12.

- 289 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 1 pre-caso fue convertido en incidente de acuerdo con la solicitud realizada por parte del usuario

- 93 de los pre-casos fueron anulados, esto debido a que eran solicitando información que se dio por vía correo o no estaban al alcance de Tics.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo con apoyo del personal del contrato.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 18 de diciembre del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **339 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{339}{339} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
ANULADO	4
CERRADO	323
SOLUCIONADO	2
Total	**329**

ANS Mesa de Servicio	**100%**

Tabla 13.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 323 + 2 = 325**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 329 – 4 =325**
  Fórmula ANS:

$$D = \left(\left(\frac{325}{325}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

Para el mes de noviembre en segundo nivel se evidencian 14 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	12
SOLUCIONADO	1
SUSPENDIDO	1
Total	**14**

ANS Mindeporte	**85,71%**

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel

Resultado: Para el presente periodo no se presentó ninguna novedad con el personal de soporte.

VACACIONES 2021			
Nombre	**Fecha Salida**	**Fecha terminación**	**Fecha ingreso**
Erika Barbosa	18/01/2021	3/02/2021	4/02/2021
Edisson Velasquez	4/02/2021	20/02/2021	22/02/2021
Jeisson García	22/02/2021	10/03/2021	11/03/2021

Tabla 15.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 18 de diciembre del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo No se realizó modificación alguna sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 18 de diciembre del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de diciembre.

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Durante este periodo no se evidencia cambio o actualización tecnológica en la que el personal requiera capacitación para prestar su servicio.

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 01 A 03					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 1	Sitio AV 68	8am a 5pm			ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	9am a 6pm			JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm			EDISSON	EDISSON	EDISSON
		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 06 A 10					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 2	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	FESTIVO	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON		EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA		ERIKA	ERIKA
		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 13 A 17					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 3	Sitio AV 68	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	7am a 4pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

Tabla 16.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)
Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 18 de diciembre 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**189**	**100,00%**
NO	11	5,82%
Si	178	94,18%
Total general	**189**	**100,00%**

Tabla 17.

- Se realiza seguimiento a los casos que no aprobaron la solicitud donde encuentra la siguiente situación:

Caso	Usuario	Especialista	Respuesta	Comentarios	Observación
10448	Luz Myriam Cantor Pineda	Edisson Velásquez	NO	SE SOLUCIONO	Usuaria califica toda la encuesta bien, pero en la pregunta de aprobación del caso se equivocó.
10256	Martha Elena Heredia Vargas	Edisson Velásquez	NO	Pendiente instalación de impresora	Se realizó la instalación de la impresora.
10218	Magnolia Andrea Garzón Perdomo	Edisson Velásquez	NO	Como lo indican en el punto 4 de su respuesta hice una prueba, pero aún me "rebota" el mensaje enviado a un correo externo. También lo intenté enviándome un mensaje y tampoco me llega, Por lo anterior no se ha solucionado el problema	Cordial saludo, 1. Se recibe solicitud, vía correo. 2. Se procede a realizar verificación, comprobando permisos para envío y recepción de correos externos. 3. Se evidencia que usuaria no cuenta con dichos permisos, se procede a realizar configuración. 4. El proceso se genera con total éxito, por favor, tratar de realizar envío a correos externos para comprobar el funcionamiento. 5. Se da por solucionado el requerimiento.

Caso	Usuario	Especialista	Respuesta	Comentarios	Observación
10193	Natalia Andrea Bohórquez Rojas	Edisson Velásquez	NO	No puedo radicar la cuenta porque no despliega el menú para seleccionar el supervisor. No entendieron el caso	Cordial saludo. De acuerdo con su solicitud, informamos que para que se realice la actualización de contrato, se debe realizar el envío del acta de inicio al Dr. Patricio Parra **(paparra@mindeporte.gov.co)**, dado que es el profesional encargado de la actualización de dicha información desde el GIT Contratación.
10355	Cesar Orlando Bonilla Rodríguez	Erika Barbosa	NO	Gracias	Usuaria califica toda la encuesta bien, pero en la pregunta de aprobación del caso se equivocó, se confirmó con el usuario.
10180	Lizeth Jaqueline Velásquez Pardo	Erika Barbosa	NO	Me queda pendiente la pregunta si alguien más, adicional a mí, necesita hacer uso de este correo como puede ingresar a él?	En el caso en mención usuaria no realiza la pregunta que indica que no le contestamos.
10384	Maria Fernanda Aldana Quimbayo	Jeisson García	NO	Aun no aparece la solución en la plataforma	Se da cierre al caso ya que no se obtuvo respuesta por parte de la usuaria a pesar de los varios intentos de comunicación mediante Teams.
10267	Yessica Ramos Zapata	Jeisson García	NO	Porque no se generó el paz y salvo requerido para la finalización del contrato	Cordial Saludo: Por parte del área de TIC´s no generamos ningún tipo de paz y salvo, nosotros realizamos una revisión y generamos un concepto técnico de la(s) maquina(s) que haya(n) sido asignada(s), por medio de creación de caso de forma individual con el fin de dejar una traza de lo realizado y el estado en que se encontró el equipo. Si posee un computador asignado por el ministerio, es necesario que se acerque a la sede para realizar el concepto técnico y con eso tener el soporte para que almacén de el visto bueno por parte de ellos.
10262	Wendy Loraine Hernández Plata	Jeisson García	NO	NO describe, ni da respuesta realmente a mi solicitud de paz salvo.	Cordial Saludo: Por parte del área de TIC´s no generamos ningún tipo de paz y salvo, nosotros realizamos una revisión y generamos un concepto técnico de la(s) maquina(s) que haya(n) sido asignada(s), por medio de creación de caso de forma individual con el fin de dejar una traza de lo realizado y el estado en que se encontró el equipo. Si posee un computador asignado por el ministerio, es necesario que se acerque a la sede para realizar el concepto técnico y con eso tener el soporte para que almacén de el visto bueno por parte de ellos.
10230				Hoy ya no pude ingresar nuevamente	Usuario confirma poder acceder sin inconvenientes.
10157	Luz Myriam Cantor Pineda	Jeisson García	NO	por qué se prestó el soporte técnico	Usuaria califica toda la encuesta bien, pero en la pregunta de aprobación del caso se equivocó.

Tabla 18.

- En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción diciembre (digitalmente en la ruta \diciembre\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de Selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos diciembre (digitalmente en la ruta \noviembre pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

    - Para el mes de diciembre, se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

FIRMANTES,

Jennifer Parra Hernández
GERENTE DE PROYECTO - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2021

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 9
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 10
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 13
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 14
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 14
5.1. Top 10 – Usuarios 14
5.2. Top 10 – Categorías 15
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 17
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 18
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 22
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 22
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 22
9.1. Evaluación Mensual Agentes 22
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 22
9.3. Administración del Parque de Microinformática 23
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 23
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 24
9.6. Entrega de Reportes 24

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2020

Fecha de Terminación: 18/08/2020

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2021.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de doscientos cinco (205) casos presentando una disminución del 44,6% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.



Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los doscientos cinco (205) casos registrados, el 100% corresponden a requerimientos. A continuación, se presenta la cantidad de incidentes y requerimientos gestionados mensualmente durante los años 2020 y 2021.

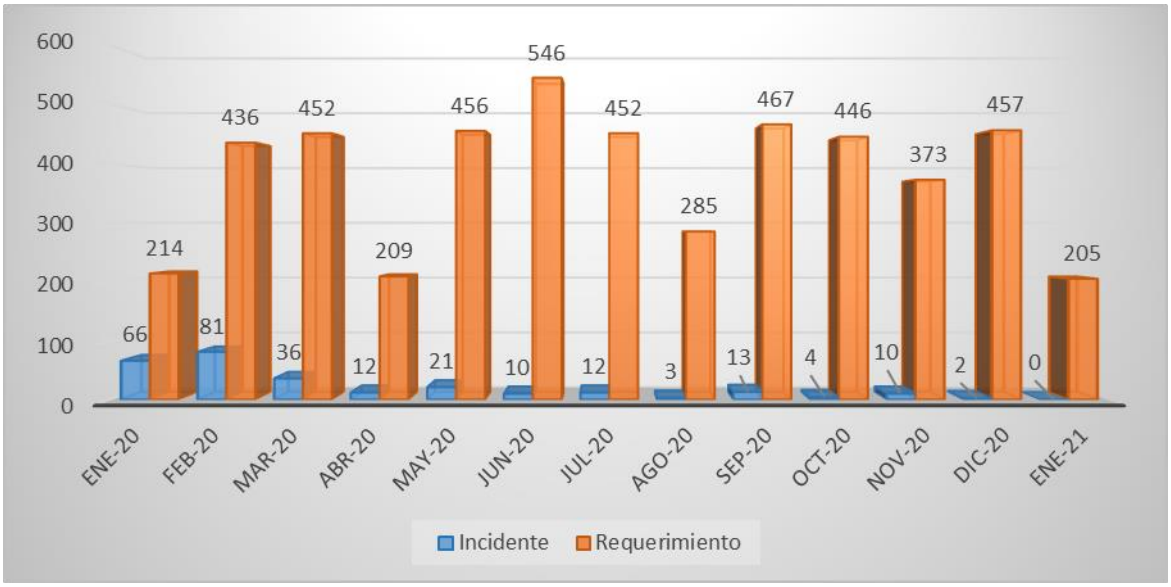


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 91,71% (188 casos) se encuentra cerrado, el 5,37% (11 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 1.95% (4 casos) se encuentran suspendidos y el 0,98% (2 casos) en proceso; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Etiquetas de fila	Total	Porcentaje
REQUERIMIENTO	**205**	**100,00%**
CERRADO	188	91,71%
EN PROCESO	2	0,98%
SOLUCIONADO	11	5,37%
SUSPENDIDO	4	1,95%
Total general	**205**	**100,00%**

Tabla 1.

De los doscientos cinco (205) casos registrados, el 88% (180 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 12% (25 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante los años 2020 y 2021.

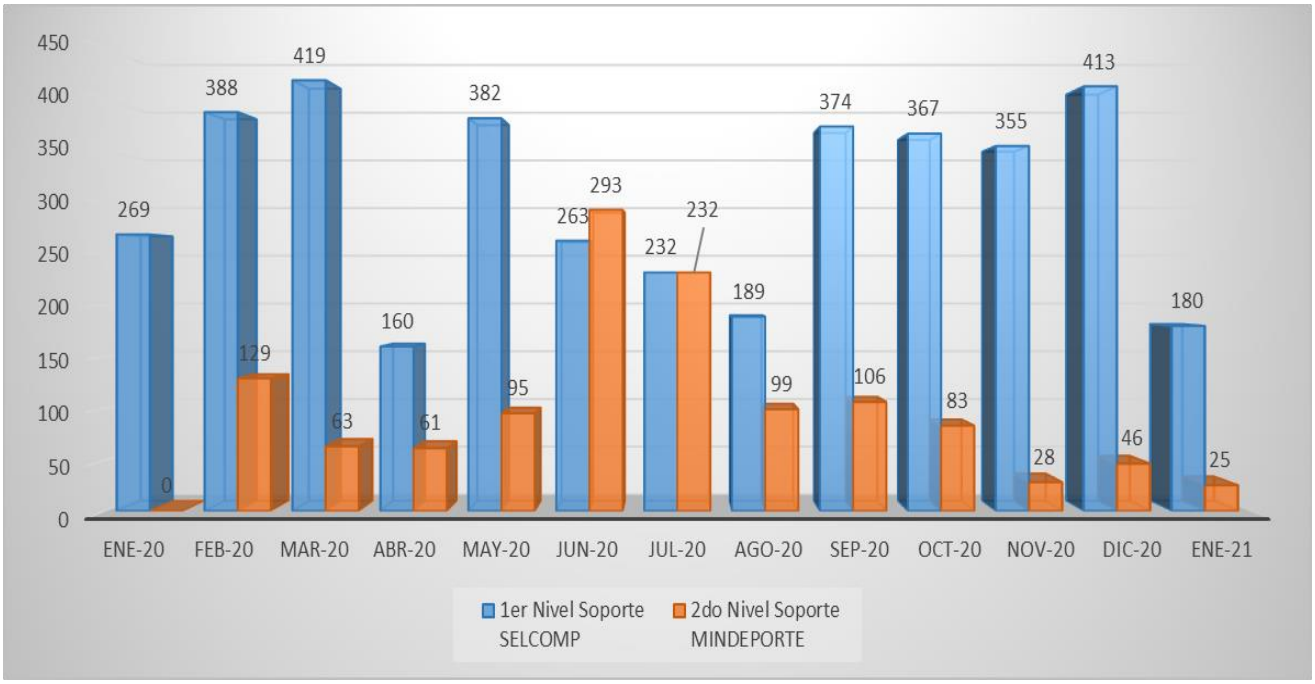


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de ciento ochenta (180) casos; todos corresponden a requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de enero se atendieron un total de 180 requerimientos una disminución del 43,6% (233 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 88 casos que corresponden al 48,89%, seguido por el agente de soporte en Sitio Edisson Velásquez con el 20.56% de los casos, Jeisson García con el 19,44%, Erika Barbosa con el 8,89% y por ultimo Jhon Cordoba con el 2,22% de los casos, este último es la persona que cubrirá las vacaciones del personal de soporte.



Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	88	48,89%
Edisson Velasquez	37	20,56%
Jeisson García	35	19,44%
Erika Barbosa	16	8,89%
John Cordoba	4	2,22%
Total general	**180**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	43	23,89%
CASO INFORMATIVO	26	14,44%
CORREO INSTITUCIONAL	26	14,44%
GESDOC	21	11,67%
DESKTOP	16	8,89%
OTRAS APLICACIONES	15	8,33%
ISOLUTION	9	5,00%
ACCESS POINT	3	1,67%
SARA	3	1,67%
CABLE DE RED	3	1,67%
GESTION PAGOS	2	1,11%
GESTION CONTRATOS	2	1,11%
MULTIFUNCIONAL	2	1,11%
SHAREPOINT	2	1,11%
TEAMS	1	0,56%
SECOP II	1	0,56%
SWITCH	1	0,56%
LAPTOP	1	0,56%
SCANNER	1	0,56%
OTROS	1	0,56%
INTRANET	1	0,56%
Total general	**180**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **directorio activo** esto debido a que como se terminaban contratos solicitaban ampliar fechas para los usuarios, en segundo lugar, se encuentra **caso informativo** para realización de backups de correo como de equipo y el en tercer lugar está **correo institucional** con el servicio de cambio de contraseña.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de enero no se presentaron incidentes que fueran atendidos por la mesa de servicio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de enero:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 9.47 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 15 de enero con 18 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 28 de enero con 3 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los ciento ochenta (180) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 1.11% (9 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
REQUERIMIENTO	**180**	**100,00%**
CERRADO	168	93,33%
SOLUCIONADO	10	5,56%
SUSPENDIDO	2	1,11%
Total general	**180**	**100,00%**

Tabla 4.

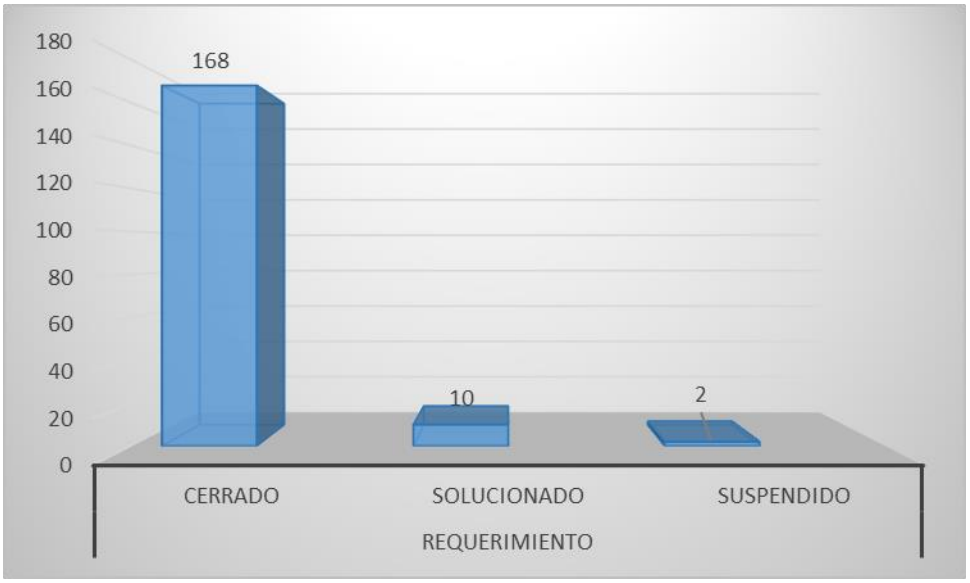


Grafico 6.

A continuación, se identifican los dos (2) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de enero:

Caso	Total
SUSPENDIDO	2
Edisson Velasquez	2
5560	1
5589	1
Total general	2

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 2 casos suspendidos están en el spoll de Edisson Velásquez, todos corresponden a casos de no contacto con los usuarios desde el 27 de enero.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestaña estado).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de veinticinco (25) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de enero los especialistas atendieron un total de 25 requerimientos (19 casos menos registrados contra el mes de diciembre).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de enero



Grafico 7.

Soporte	Total	Porcentaje
Ivan Mauricio Barajas Vega	18	72,00%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	3	12,00%
Olga Cecilia Puerta Osorio	1	4,00%
Rene Mauricio Pinto	1	4,00%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	1	4,00%
Jamith Augusto Castro Angel	1	4,00%
Total general	**25**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
VPN	10
WINDOWS SERVER	4
SHAREPOINT	3
TEAMS	1
LAPTOP	1
INTRANET	1
SIGEP	1
OTRAS APLICACIONES	1
GESDOC	1
SCANNER	1
SOA - SISTEMA FINANCIERO	1
Total general	**25**

Tabla 7.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **VPN** este fue atendido por el ingeniero Iván Barajas, permisos de acceso a ingenieros, en segundo lugar, se encuentra **Windows Server** y tercer lugar **Sharepoint** que fueron atendidos por el ingeniero Iván Barajas.

- **Incidentes**

Durante el mes de enero no se presentaron incidentes.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de enero:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 3.5 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 14 de enero con 12 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 29 de enero con 1 caso atendido en segundo nivel.

Es de aclarar que se crearon casos solo en 7 días del mes de enero.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 25 casos gestionados por los especialistas, 2 casos se encuentran en proceso. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
CERRADO	**20**
EN PROCESO	**2**
Leonardo Fabio Vargas Burgos	1
Ivan Mauricio Barajas Vega	1
SOLUCIONADO	**1**
SUSPENDIDO	**2**
Total general	**25**

Tabla 8.

Ninguno de los casos en proceso tiene documentación a la fecha.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de enero por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 88% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 12% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de enero.

MES ENERO		
% Atención	**# Casos**	**Nivel Atención**
88%	180	Selcomp
12%	25	Mindeportes
100%	205	Total Mensual

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo una disminución de 254 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 45%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de enero el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico, se realizó la modificación que al crear los pre-casos viene predeterminado el tipo de registro como WEB, por tal motivo se nota la reducción por este medio.

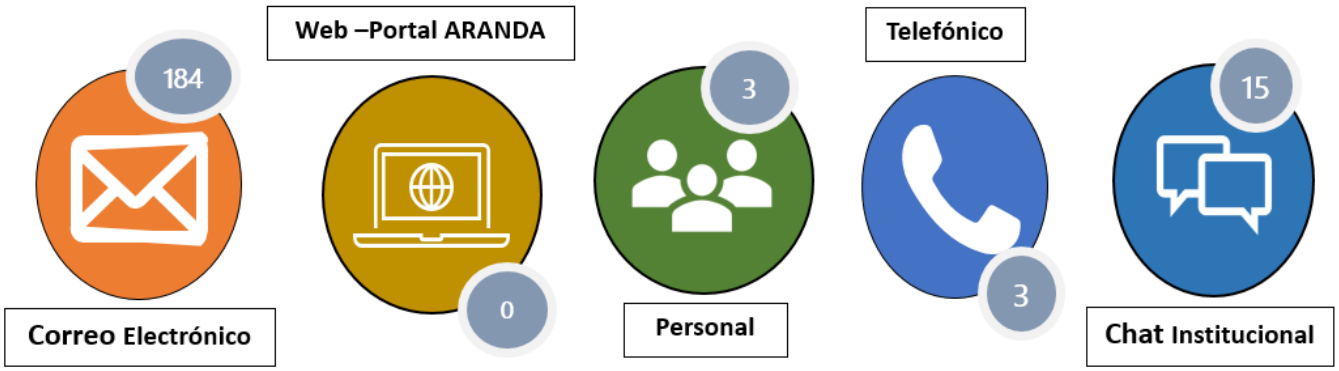


Grafico 8.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el ingeniero Leonardo Mejía – coordinador Tics con 12 casos lo que corresponde al 18,75% del total del top de usuarios, esto es debido a que se dio permisos de VPN en el mes de enero.

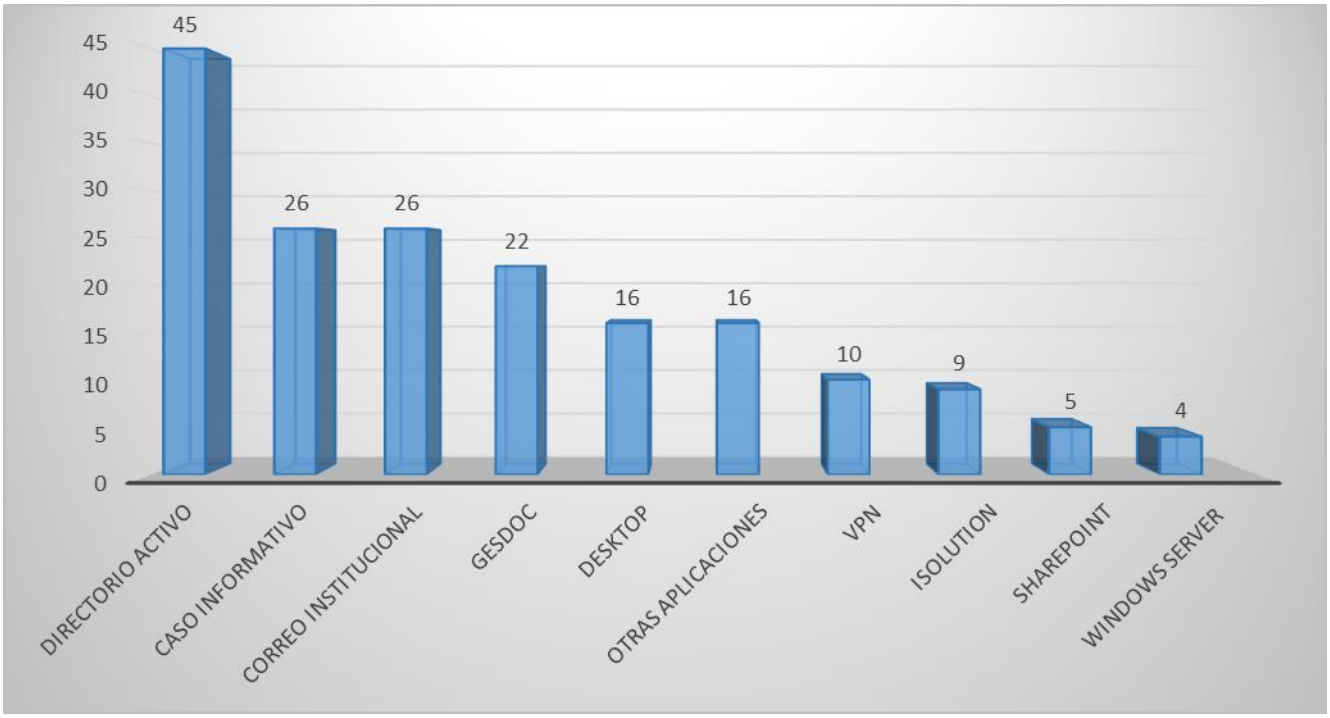


Gráfico 9.

Usuario	Total	Porcentaje
Leonardo Mejía Lobo	12	18,75%
James Lizarazo Barbosa	9	14,06%
Sandra Milena Moreno Lemos	7	10,94%
Jorge Enrique Niño Velandia	7	10,94%
Luis Eduardo Rojas Franky	7	10,94%
Yudely Barrios Cepeda	7	10,94%
Diana Carolina Breton Franco	5	7,81%
Miguel Ernesto Acevedo Rico	5	7,81%
Kelly Alexandra Mariño Estupiñan	5	7,81%
Total general	**64**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de enero la categoría **directorio activo** es la numero uno con 45 solicitudes que corresponden al 25,14% de participación. Esto se a las solicitudes de modificación de fecha de caducidad de contratistas.

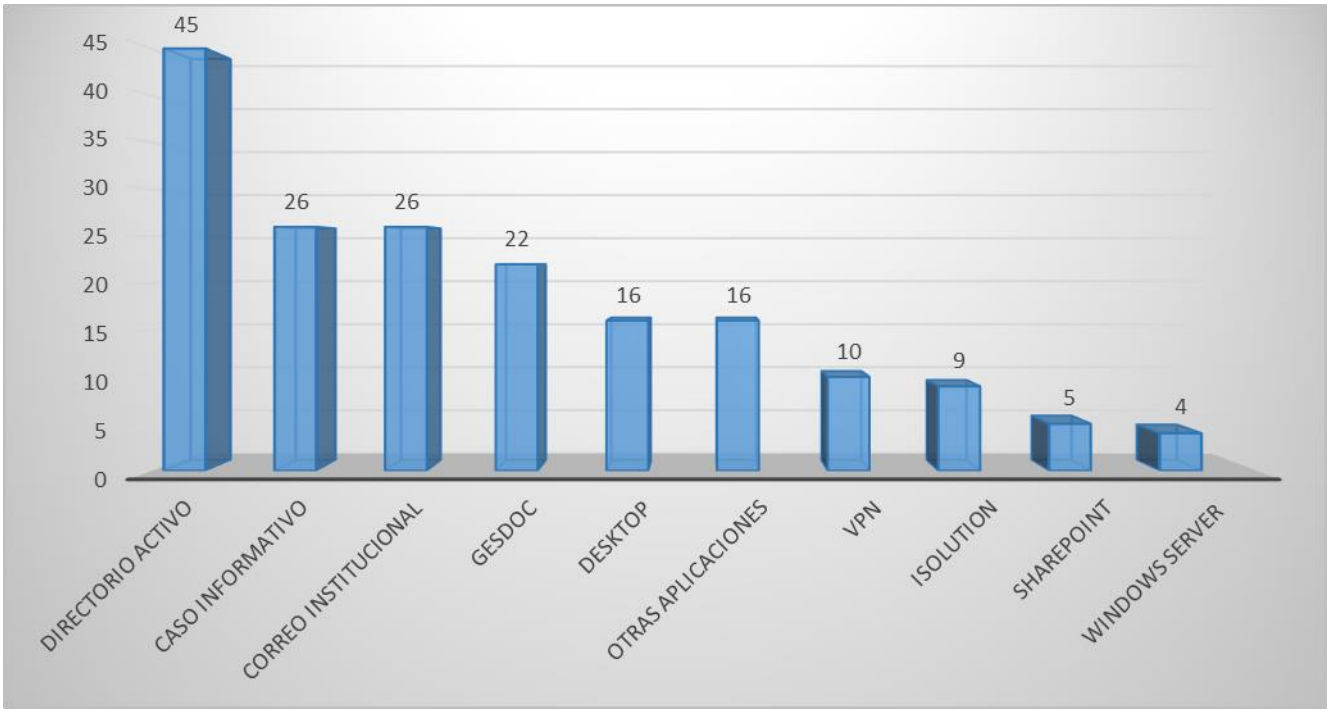


Grafico 10.

Categoria	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	45	25,14%
CASO INFORMATIVO	26	14,53%
CORREO INSTITUCIONAL	26	14,53%
GESDOC	22	12,29%
DESKTOP	16	8,94%
OTRAS APLICACIONES	16	8,94%
VPN	10	5,59%
ISOLUTION	9	5,03%
SHAREPOINT	5	2,79%
WINDOWS SERVER	4	2,23%
Total general	**179**	**100,00%**

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de enero la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

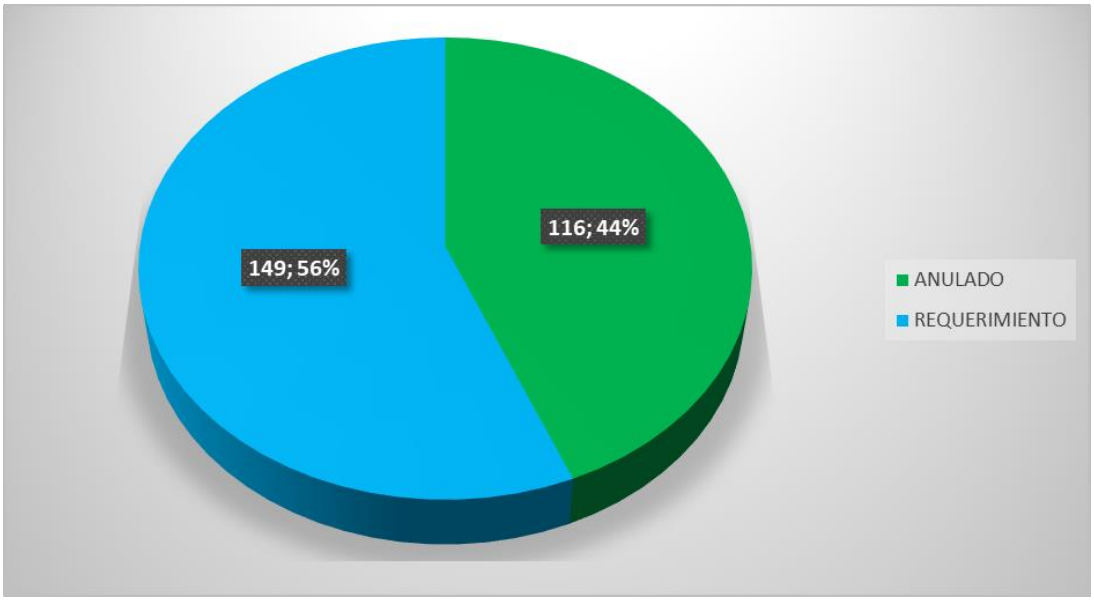


Grafico 11.

Naturaleza	Total	Porcentaje
ANULADO	116	43,77%
REQUERIMIENTO	149	56,23%
Total general	**265**	**100,00%**

Tabla 12.

- 149 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- .

- 116 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **205 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{205}{205} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **<u>Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)</u>**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Mesa de Servicios	
CERRADO	168	168
SOLUCIONADO	10	10
SUSPENDIDO	2	2
Total	**180**	**180**

ANS Mesa de Servicio	**98,89%**

Tabla 13.

<u>Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado</u>

<u>Forma de Cálculo:</u>

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 168 + 10 = 178**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 180**
  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(178/180)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 98,89%.***

Para el mes de enero en segundo nivel se evidencian 25 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Aplicaciones	Nivel II	Soporte Impresoras	
CERRADO	20			20
EN PROCESO	1		1	2
SOLUCIONADO	1			1
SUSPENDIDO		1	1	2
Total	**22**	**1**	**2**	**25**

ANS Mindeporte	**80,00%**

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo el personal de soporte inicia sus periodos de vacaciones el cual será de forma consecutiva, por tal motivo se tiene una persona (Jhon Córdoba) que cubrirá esos periodos de vacaciones, a continuación, el cronograma de vacaciones.

VACACIONES 2021			
Nombre	**Fecha Salida**	**Fecha terminación**	**Fecha ingreso**
Erika Barbosa	18/01/2021	3/02/2021	4/02/2021
Edisson Velasquez	4/02/2021	20/02/2021	22/02/2021
Jeisson García	22/02/2021	10/03/2021	11/03/2021

Tabla 15.

- **<u>Entrega de Informes de Operación y Gestión</u>**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- <u>Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.</u> Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

Se retira a los especialistas Juan Mila y Edison Ferney Cruz.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de noviembre.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \enero\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y

procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de noviembre:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Vacaciones	100%	
Jeisson Steed García Macareno	KPI´S	100%	Si / 29 de enero
Edisson Velásquez Rivera	Seguridad en dispositivos móviles y aplicativos	100%	Si / 27 de enero
Gustavo Adolfo López Díaz	Asesor de Servicios en la Nube	100%	Si / 27 de enero
Jhon Cordoba	Estructura de C.V.	100%	Si / 29 de enero

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \enero\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de enero del año en curso.

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 4 A 8					
SEMANA 1	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	8am a 5pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 12 A 15					
SEMANA 2	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	FESTIVO	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm		EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 18 A 22					
SEMANA 3	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	JHON	JHON	JHON	JHON	JHON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 25 A 29					
SEMANA 4	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	JHON	JHON	JHON	JHON	JHON

VACACIONES 2021			
Nombre	Fecha Salida	Fecha terminación	Fecha ingreso
Erika Barbosa	18/01/2021	3/02/2021	4/02/2021

Tabla 16.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de enero 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

-

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	101	100,00%
NO	2	1,98%
Si	99	98,02%
Total general	101	100,00%

Tabla 17.

- Se seguirá con la campaña por parte del equipo de mesa para informar al usuario la importancia de evaluar el servicio de soporte. En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción enero (digitalmente en la ruta \enero\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Como calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos enero (digitalmente en la ruta \enero pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

  - Para el mes de enero, se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \enero\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

SELCOMP Ingeniería S.A.S	**Documento Entrega de Cargo**	El deporte es de todos Mindeporte

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

ENTREGA DE CARGO
COORDINADOR DE MESA DE SERVICIO

ELABORADO POR:

HEIDI JOHANA MAZABEL DÍAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. Entrega de credenciales de Acceso. 2
2. Entrega de Proceso de Soporte Primer Nivel 3
3. Entrega de Documentación Ministerio del Deporte. 4
4. Entrega de Documentación Selcomp Ingeniería 5
5. Entrega de Inventario Asignado por Selcomp Ingeniería. 6
6. Pendientes. 6

ENTREGA DE CARGO
COODINADOR DE MESA DE SERVICIO

1. Entrega de credenciales de Acceso.

1.1. Correo soportetics@mindeporte.gov.co

Correo Institucional: soportetics@mindeporte.gov.co
Contraseña: MinDeporte2021

Esta cuenta es la de mesa de servicio configurada directamente con ARANDA y en donde se encontrará toda la información a nivel de soporte en One Drive.

1.2. Correo gestionmesadeservicio@mindeporte.gov.co

Correo Institucional: gestionmesadeservicio@mindeporte.gov.co
Contraseña: Ministerio2021

Esta cuenta es por donde se tratan todos los temas a nivel administrativo de la mesa de servicios.

1.3. Aranda Service Desk

Usuario: heidi.mazabel
Contraseña: Selcomp2019

Se entrega herramienta con 27 casos suspendidos por asignación de licenciamiento de correo a usuarios nuevos en la entidad.

1.4. Usuario Administrador Mindeporte

Usuario: soportetics
Contraseña: T1c$m1nd3p2030

1.5. Demás Accesos Otorgados

Softphone – Extensión Telefónica.
Usuario: MINDEPORTE-1208@etb.com.co
Contraseña: ColTic20*/

Consola Registro equipos Wifi:
Usuario: mesa
Contraseña: $3lc0mp2020

Papercut:
Usuario: hemazabel
Contraseña: 123456
Pin impresión: 4747 si se lanza desde soportetics@mindeporte.gov.co

Servidores de Directorio Activo:
192.168.0.6 / 192.168.0.9 con el usuario administrador de Mindeporte

Contraseñas Wifi entidad:
Red: Mindeporte contraseña: C0ld3p0rt3s2018 (Previo registro de MAC en consola Wifi)
Red VIP Contraseña: C4ngr3j0
Red: Coldeportes- Invitado: Contraseña: invitado2021col1

Contraseña Antivirus: Admin$123

Sophos:
Usuario: gestionmesadeservicio@mindeporte.gov.co
Contraseña: Ministerio2021
Código de validación: está asociado al número de celular del coordinador de la mesa

2. Entrega de Proceso de Soporte Primer Nivel

2.1. Manejo de Correo de Soporte Mesa de Servicio - soportetics@mindeporte.gov.co

Básicamente el manejo consiste en que el correo que se recibe se registra en ARANDA un pre-caso en la herramienta el cual debe ser evaluado en 20 minutos previo a su registro. Se debe evaluar si lo que se envía se debe convertir a un requerimiento, a un incidente o si se anula. Los casos que se anulan son porque no ameritaron un soporte, si son casos solicitando información deben convertirse a requerimiento y categorizar como caso informativo. Por ningún motivo se debe responder a usuarios de este correo por solicitud de la supervisión, si el caso lo amerita y se requiere una respuesta por correo electrónico se debe hacer desde gestionmesadeservicio@mindeporte.gov.co.

2.2. Manejo de Correo Mesa de Servicio - gestionmesadeservicio@mindeporte.gov.co

Básicamente este correo es de manejo administrativo para todos los temas fuera de un soporte normal de mesa de servicio.

2.3. Manejo de Directorio Activo – Dominio Coldeportes

Consultar PDF llamado MD-SW-INST-03 - Instructivo Creación usuarios de red Directorio Activo y archivo en One Drive llamado Tips Soporte. Apoyarse con el especialista Iván Barajas - Contratista o la ingeniera Martha Venegas - funcionaria

2.4. Manejo de Directorio Activo – Consola de Administración de Office 365

Consultar PDF llamado Consola Administración O365 v3. Apoyarse con el especialista Iván Barajas - Contratista o la ingeniera Martha Venegas - funcionaria

2.5. Manejo de Consola de Conexión red Wifi.

Consultar PDF llamado Registro Dirección MAC equipos de cómputo – Wifi Av. 68. Apoyarse con Leonardo Vargas – Contratista o Iván Barajas – Contratista.

2.6. Demás Procesos implicados en la Operación.

Manejo Softphone – Extensión Telefónica: Consultar PDF llamado Soporte 1er nivel Software Telefonía IP. Apoyarse con Juan Mila – Contratista.

Apoyarse con el equipo interno de mesa de servicio, en los diferentes soportes a los aplicativos junto con toda la documentación que se entrega a nivel de base de conocimiento que contiene instructivos, procedimientos y tips en todo lo que compete a nivel operación.

3. Entrega de Documentación Ministerio del Deporte.

3.1. Entrega de Informes de Gestión entregados a la Fecha.

Archivos en la ruta /Mindeporte/informes de gestión. Se explica el manejo que se debe hacer mensualmente con esta información.

Reportes:

- ASDK Sql - CASOS - RESUMEN GENERAL DE CASOS CON TIEMPO DE SUSPENSION.RDLX (export Excel)
- ASDK Sql - PRECASOS - SABANA GENERAL DE SOLICITUDES.rdlx (export Excel)
- ASDK_Reporte_Encuesta_de_Satisfaccion (export PDF)
- ASDK_Reporte_Encuesta_de_Satisfaccion_Diligenciada_por_Casos (export Excel)
- ASS_Reporte_Articulos por proyecto.rdlx (export PDF)

Nota: Enviar el primero de cada mes a la contratista Yazmin Alejandra Orjuela Cortes el primer reporte en archivo plano sin diagramar.

Se hace una breve explicación de los entregables mensuales junto con los puntos del informe de gestión. Se explica cómo realizar las evaluaciones de desempeño y como se entregan las evidencias.

3.2. Entrega de Procedimientos entregados a la Fecha.

Archivos en la ruta /Mindeporte/Base de Conocimientos. Se explica el manejo que se debe hacer mensualmente con esta Base de conocimientos.

Se hace una breve explicación de los entregables mensuales junto con el manejo de la herramienta. Apoyarse en Fabio Aldana – Especialista SELCOMP.

3.3. Entrega de Información Relevante del Proyecto.

Demás carpetas adicionales a las ya nombradas. Se explica manejo que se debe hacer mensualmente y se expone la ruta de los entregables, así como de lo que hay que hacer con fechas y nombres puntuales.

4. Entrega de Documentación Selcomp Ingeniería

4.1. Entrega de Documentación de Calidad del Proyecto

Archivos en la ruta /SELCOMP/Documentación Calidad. Se explica el motivo de entrega y se indica que solo se hace una única vez por auditoria.

4.2. Entrega de Informes de Gestión entregados a la Fecha.

Archivos en la ruta /SELCOMP/Informes de Gestión. Se explica el manejo que se debe hacer mensualmente con esta información.

Reportes:

- ASDK Sql - CASOS - RESUMEN GENERAL DE CASOS CON TIEMPO DE SUSPENSION.RDLX (export Excel)
- ASDK Sql - PRECASOS - SABANA GENERAL DE SOLICITUDES.rdlx (export Excel)
- ASDK_Reporte_Encuesta_de_Satisfaccion (export PDF)
- ASDK_Reporte_Encuesta_de_Satisfaccion_Diligenciada_por_Casos (export Excel)
- ASS_Reporte_Articulos por proyecto.rdlx (export PDF)

Se explica brevemente como es el diligenciamiento de informe y data de evidencias sobre reporte de selcomp

4.3. Entrega de Información Relevante del Proyecto.

Demás carpetas adicionales a las ya nombradas. Se explica manejo que se debe hacer mensualmente.

5. Entrega de Inventario Asignado por Selcomp Ingeniería.

Entrega de equipo de cómputo, herramientas de trabajo, muebles, chaleco, carné en instalaciones de la entidad.

Persona	Implemento	cantidad	fecha ingreso a Ministerio	Observaciones
Jeisson García	destornillador estrella	1	7/01/2020	Herramienta ingresada en el CAR
	destornillador pala	1	7/01/2020	
	juego de puntas	1	7/01/2020	
	ponchadora	1	7/01/2020	
	cortafrio	1	7/01/2020	
	multimetro	1	7/01/2020	
	pinzas	1	7/01/2020	
	probador de cables	1	7/01/2020	
	disco duro 1TB	1	7/01/2020	
	sopladora	1	9/01/2020	
Edisson Velasquez	destornillador estrella	1	30/01/2020	Herramienta ingresada en la AV 68
	destornillador pala	1	30/01/2020	
	juego de puntas	1	30/01/2020	
	ponchadora	1	30/01/2020	
	cortafrio	1	30/01/2020	
	multimetro	1	30/01/2020	
	probador de cables	1	30/01/2020	
	disco duro 1TB	1	30/01/2020	
Erika Barbosa	destornillador estrella	1	8/01/2020	Herramienta ingresada en la AV 68
	destornillador pala	1	8/01/2020	
	juego de puntas	1	8/01/2020	
	ponchadora	1	8/01/2020	
	cortafrio	1	8/01/2020	
	multimetro	1	8/01/2020	
	pinzas	1	8/01/2020	
	probador de cables	1	8/01/2020	
	disco duro 1TB	1	9/01/2020	Debido a que el inicial fue devuelto a selcomp por daño ya que ningun equipo lo reconoce - Herramienta ingresada en la AV 68
	Archivador Metálico 3 cajones con llave	1	9/01/2020	Implementos ingresados en la AV 68 - Activo Fijo 006034
	Generador de Tonos	1	10/01/2020	Implementos ingresados en la AV 68
	Sopladora	1	9/01/2020	
	Carpetas metalicas	2	9/01/2020	
	agendas selcomp	3	9/01/2020	
	esferos selcomp	3	9/01/2020	
	cinta enmascarar	1	9/01/2020	
	grapadora	1	9/01/2020	
	cosedora	1	9/01/2020	
	ganchos cosedora	1	9/01/2020	
	bisturi	1	9/01/2020	
	saca ganchos	1	9/01/2020	
	Adaptador SATA	2	24/01/2020	
	Kits Mantenimiento	3	24/01/2020	

6. Pendientes.

- Se hace entrega de archivos de Directorio Activo y Consola de Correo Electrónico para continuar con la tarea que se tiene pendiente de corrección de ortografía en las dos consolas. Evidencia de esto **Carpeta Mindeporte, subcarpeta Corrección Ortografía, archivos excel dentro de esa carpeta** en el One Drive de la cuenta soportetics@mindeporte.gov.co. Queda pendiente terminar de gestionar con la supervisión de contrato el envío del listado de la totalidad de los aproximados 900 contratistas actuales de la entidad, ya que solamente se tiene conocimiento del listado de los 180 funcionarios.

WIFI
https://192.168.200.2:4343

Consola Officce365
https://admin.microsoft.com/AdminPortal/Home?#/users

Aranda Especialista
http://aranda.selcomp.com.co/ASDKV8/Login.aspx

Aranda Cliente
http://aranda.selcomp.com.co/usdkv8/#/login/

Aranda Reportes
http://aranda.selcomp.com.co/AQM/Login.aspx

Recibe

Gustavo Adolfo López Díaz
c.c. 16.463.089

Entrega

Heidi Johana Mazabel Díaz
c.c. 53.010.961

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE JULIO DEL 2021

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 9
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 11
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 13
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 14
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 15
5.1. Top 10 – Usuarios 15
5.2. Top 10 – Categorías 16
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 17
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 19
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 22
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 23
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 23
9.1. Evaluación Mensual Agentes 23
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 23
9.3. Administración del Parque de Microinformática 24
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 24
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 25
9.6. Entrega de Reportes 25

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor de Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2019

Fecha de Terminación: 18/12/2021

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de julio de 2021.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de cuatrocientos cuarenta y ocho (427) casos presentando una disminución del 1,84% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.

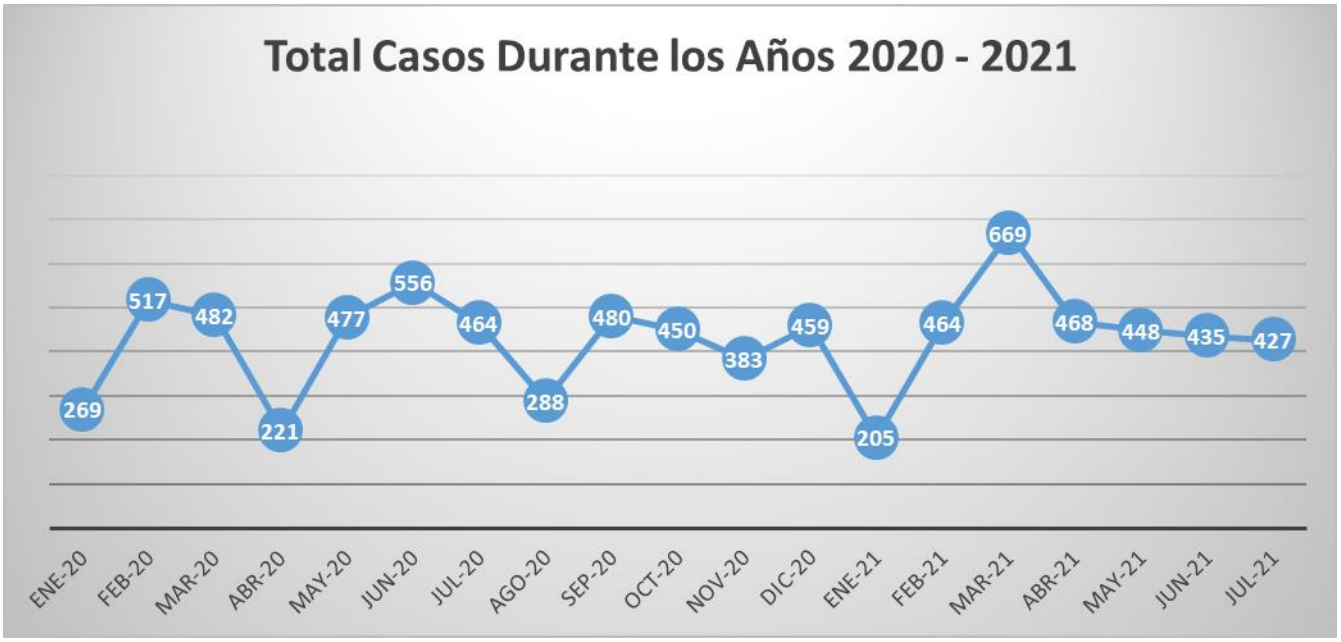


Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los cuatrocientos cuarenta y ocho (427) casos registrados, el 100% corresponden a requerimientos. A continuación, se presenta la cantidad de incidentes y requerimientos gestionados mensualmente durante los años 2020 y 2021.

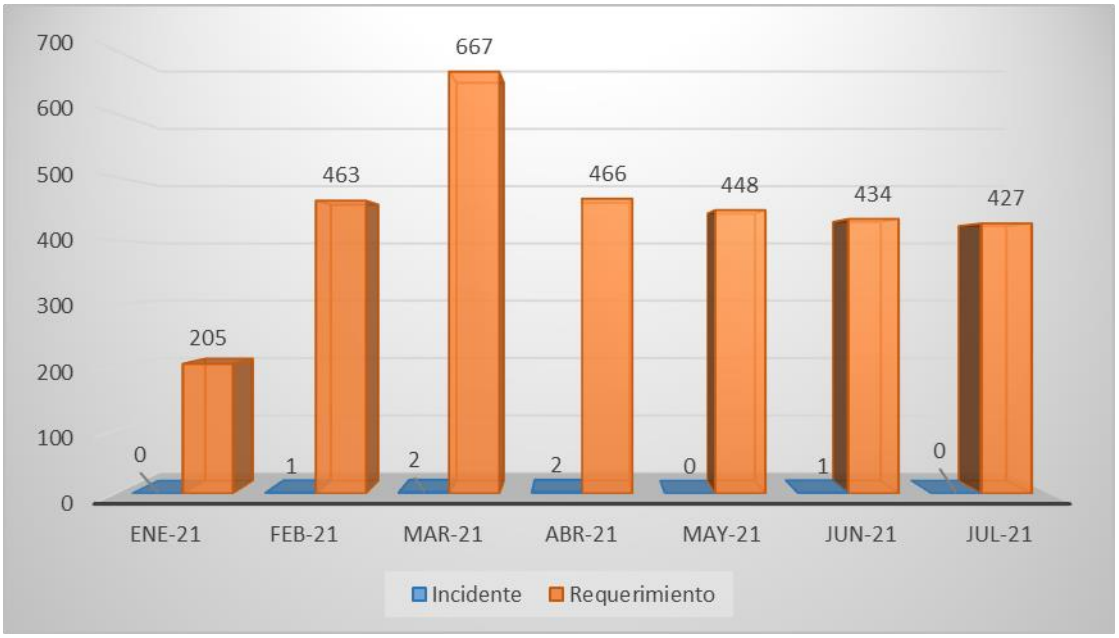


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 86,65% (370 casos) se encuentra cerrado, el 5,85% (25 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 7,49% (32 casos) en estado suspendido por falta de licencias de Office; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Estado	Cuenta de PROYECTO	Porcentaje
CERRADO	370	86,65%
SUSPENDIDO	32	7,49%
SOLUCIONADO	25	5,85%
Total general	**427**	**100,00%**

Tabla 1.

De los cuatrocientos veintisiete (427) casos registrados, el 94,38% (403 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 5,62% (24 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2021.

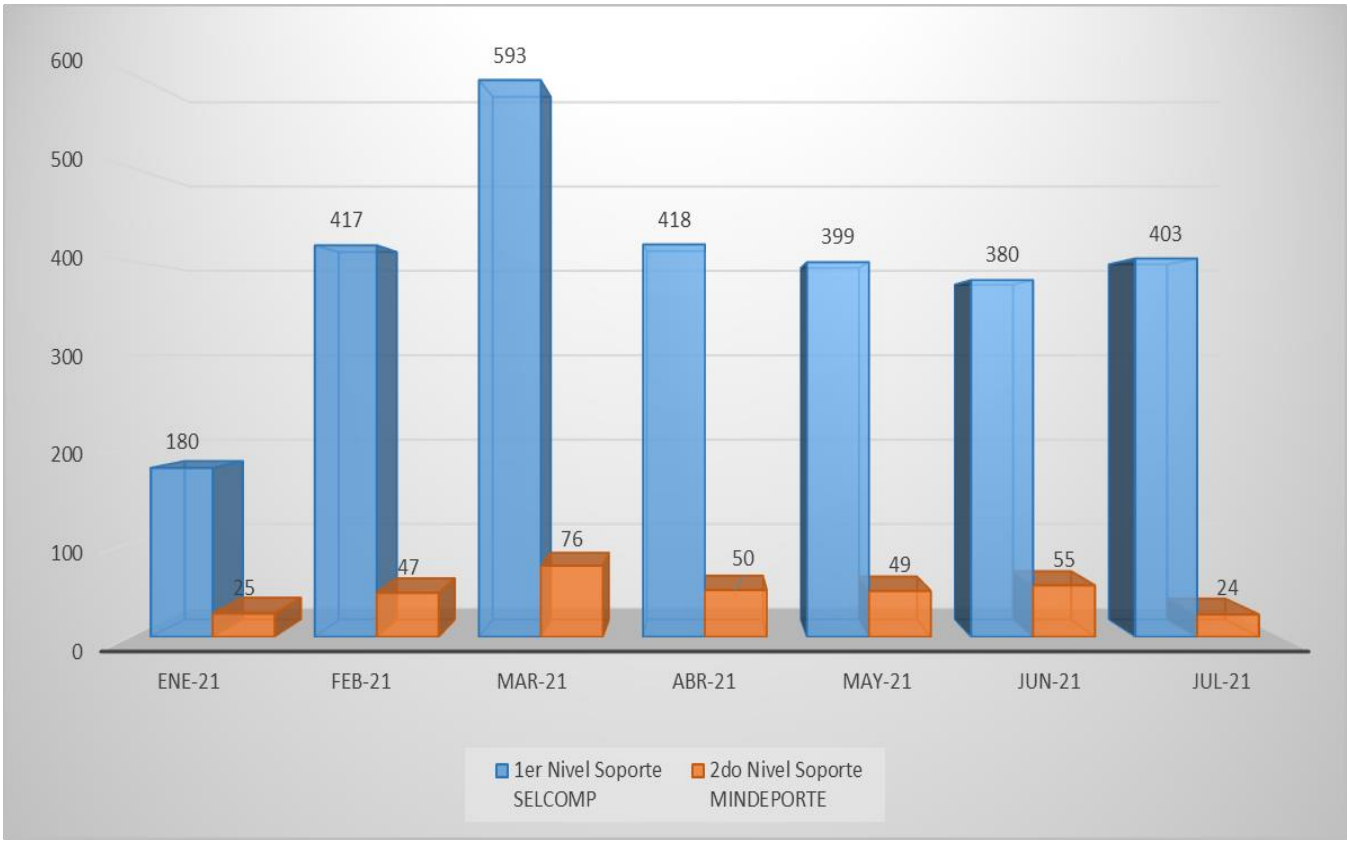


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \julio pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de trecientos ochenta (380) casos; todos son requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de julio se atendieron un total de 403 requerimientos un aumento del 5,71% (23 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 176 casos que corresponden al 43,67%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 27,54% de los casos, Jeisson García con el 15,88%, Edisson Velásquez con el 12,90%.



Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	176	43,67%
Erika Barbosa	111	27,54%
Jeisson García	64	15,88%
Edisson Velasquez	52	12,90%
Total general	**403**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
GESDOC	97	24,07%
CASO INFORMATIVO	63	15,63%
DIRECTORIO ACTIVO	58	14,39%
CORREO INSTITUCIONAL	52	12,90%
DESKTOP	22	5,46%
OTRAS APLICACIONES	21	5,21%
ACCESS POINT	20	4,96%
MULTIFUNCIONAL	18	4,47%
GESTION PAGOS	18	4,47%
ISOLUTION	11	2,73%
TEAMS	4	0,99%
SCANNER	4	0,99%
LAPTOP	4	0,99%
LASER	2	0,50%
ID IMPRESIÓN	2	0,50%
OTROS	2	0,50%
GESTION CONTRATOS	1	0,25%
SARA	1	0,25%
TELEFONO	1	0,25%
ONE DRIVE	1	0,25%
CABLE DE RED	1	0,25%
Total general	**403**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **Gesdoc** esto debido a cambio de contraseña, en segundo lugar, se encuentra **caso informativo** solicitud de información de usuarios y el en tercer lugar está **directorio activo** para cambio de credenciales de red.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de julio no se presentó incidentes para la mesa de servicio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \julio pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de julio:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 20 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 08 de julio con 37 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 15 de julio con 09 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \julio pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los cuatrocientos tres (403) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 7.,20% (29 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
⊞ CERRADO	349	86,60%
⊞ SOLUCIONADO	25	6,20%
⊞ SUSPENDIDO	29	7,20%
Total general	403	100,00%

Tabla 4.

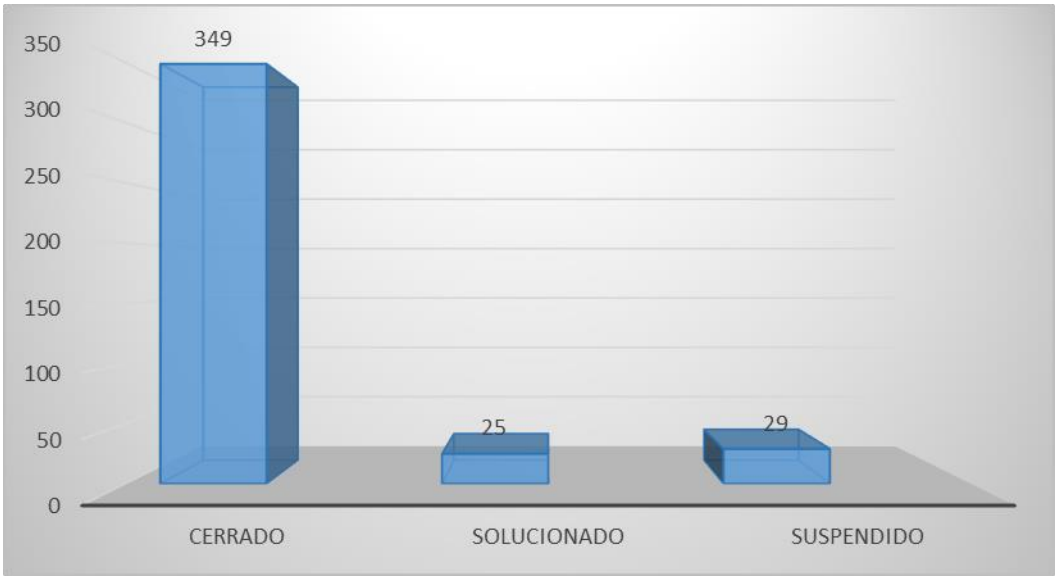


Grafico 7.

A continuación, se identifican los veinte (20) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de junio:

Caso	Total
SUSPENDIDO	**29**
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	25
Jeisson García	2
Erika Barbosa	2
Total general	**29**

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 29 casos suspendidos están de la siguiente forma; en los spoll de Jeisson García con dos casos, por disponibilidad de usuarios al igual que Erika Barbosa, el restante (25 casos) se encuentran en el spoll del coordinador por falta de licencias de Office, para la creación de correos institucionales.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \julio pestaña técnicos mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de veinticuatro (24) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de junio los especialistas atendieron un total de 24 requerimientos (30 casos menos registrados contra el mes de junio).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de julio



Grafico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Olga Cecilia Puerta Osorio	8	33,33%
Ivan Mauricio Barajas Vega	7	29,17%
Martha Liliana Venegas	4	16,67%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	3	12,50%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	1	4,17%
Jamith Augusto Castro Angel	1	4,17%
Total general	**24**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
GESDOC	8
SHAREPOINT	4
CORREO INSTITUCIONAL	4
LCD.CONTROL DE ACCESO	3
GESTION CONTRATOS	2
GESTION CONTRATISTAS	1
SARA	1
LASER	1
Total general	**24**

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **Gesdoc** este fue atendido por la ingeniera Olga Puertas, en segundo lugar, se encuentra **SharePoint** y tercer lugar **Correo Institucional** atendido por la ingeniera Martha Venegas.

- **Incidentes**

Durante el mes de julio no se presentó un incidente para el grupo especialista.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \ julio pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de junio:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 1.71 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 15 de julio con 05 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: Varios días de julio solo fue un caso.

Es de aclarar que se crearon casos solo en 14 días del mes de julio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \julio pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.1. Estado de los casos

De los 24 casos gestionados por los especialistas, 21 casos en estado cerrado, 3 casos en estado suspendido. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
⊞ CERRADO	21
⊟ SUSPENDIDO	3
⊟ Ivan Mauricio Barajas Vega	1
8379	1
⊟ Olga Cecilia Puerta Osorio	1
8447	1
⊟ Leonardo Fabio Vargas Burgos	1
8442	1
Total general	24

Tabla 8.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \julio pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de julio por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 94,38% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 5,62% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de julio.

MES MAYO		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
94,38%	403	Selcomp
5,62%	24	Mindeportes
100%	427	Total Mensual
Diferencia mesual %		1,84%
Diferencia mensual # casos		8

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo una disminución de 08 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 1,84%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \julio pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de julio el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.

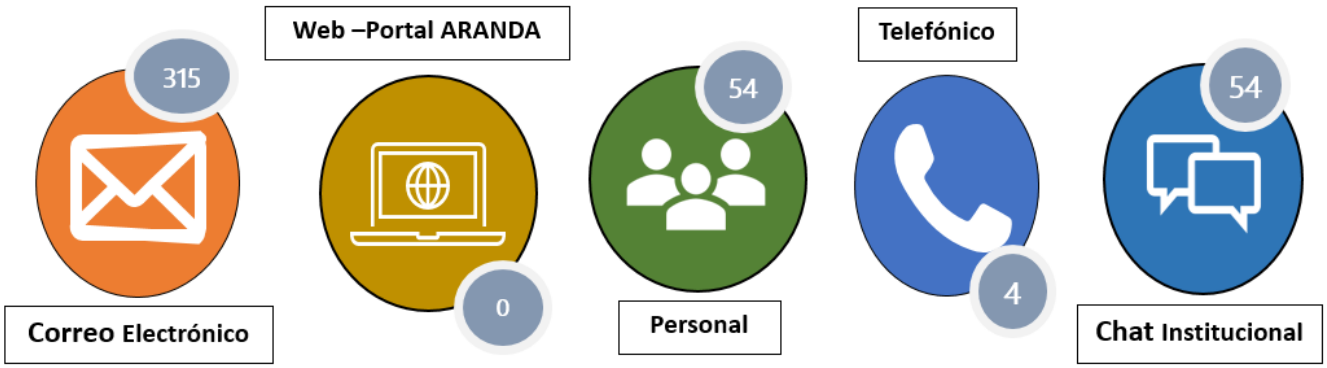


Grafico 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \julio pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el señor Edinson Realpe – con 9 casos lo que corresponde al14,29% del total del top de usuarios, esto es debido a solicitudes de revisión de varios equipos de cómputo.

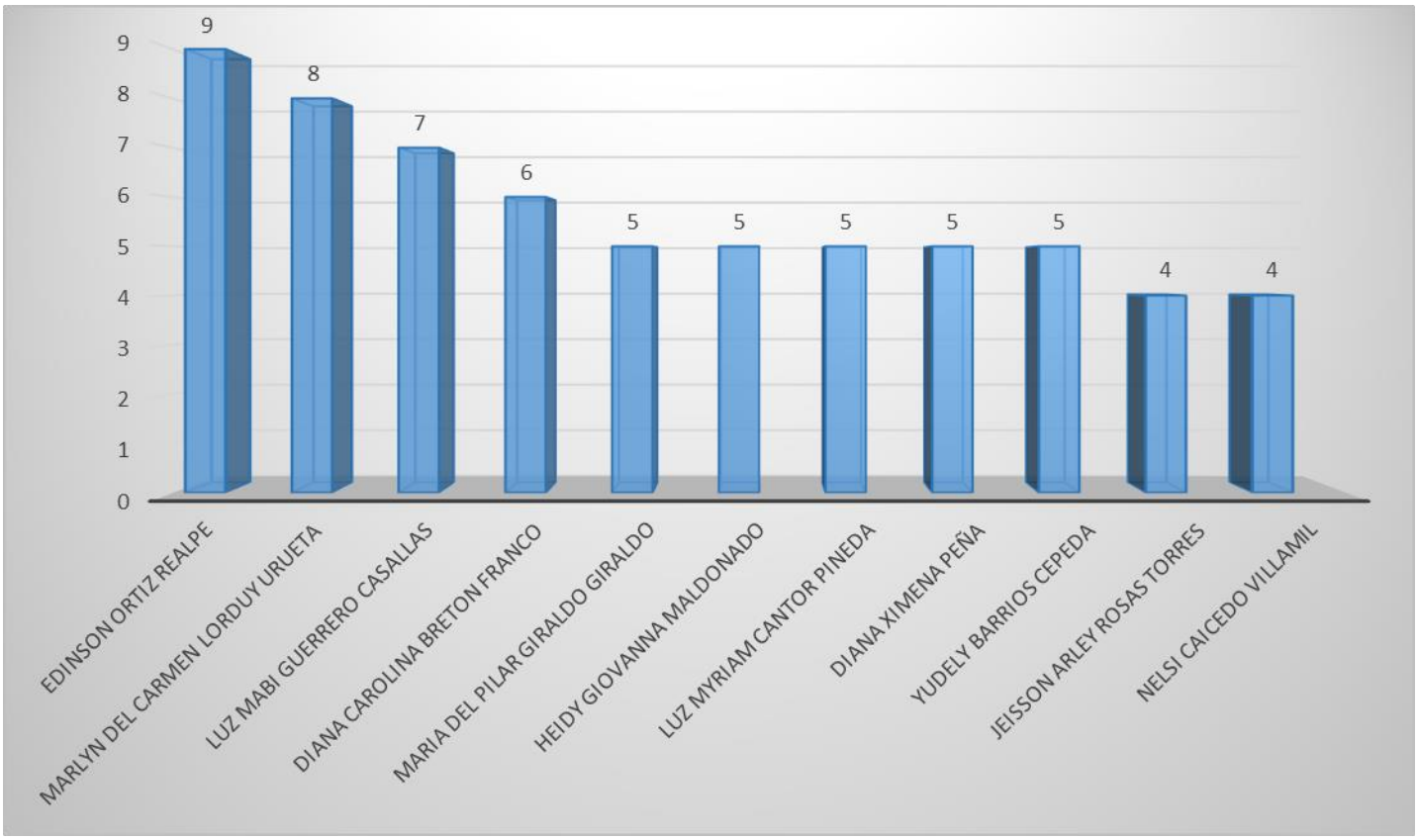


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
Edinson Ortiz Realpe	9	14,29%
Marlyn del Carmen Lorduy Urueta	8	12,70%
Luz Mabi Guerrero Casallas	7	11,11%
Diana Carolina Breton Franco	6	9,52%
Maria del Pilar Giraldo Giraldo	5	7,94%
Heidy Giovanna Maldonado	5	7,94%
Luz Myriam Cantor Pineda	5	7,94%
Diana Ximena Peña	5	7,94%
Yudely Barrios Cepeda	5	7,94%
Jeisson Arley Rosas Torres	4	6,35%
Nelsi Caicedo Villamil	4	6,35%
Total general	**63**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de julio la categoría **Gesgoc** es la numero uno, con 106 solicitudes que corresponden al 26,90% de participación. Esto es debido a cambio de contraseña.

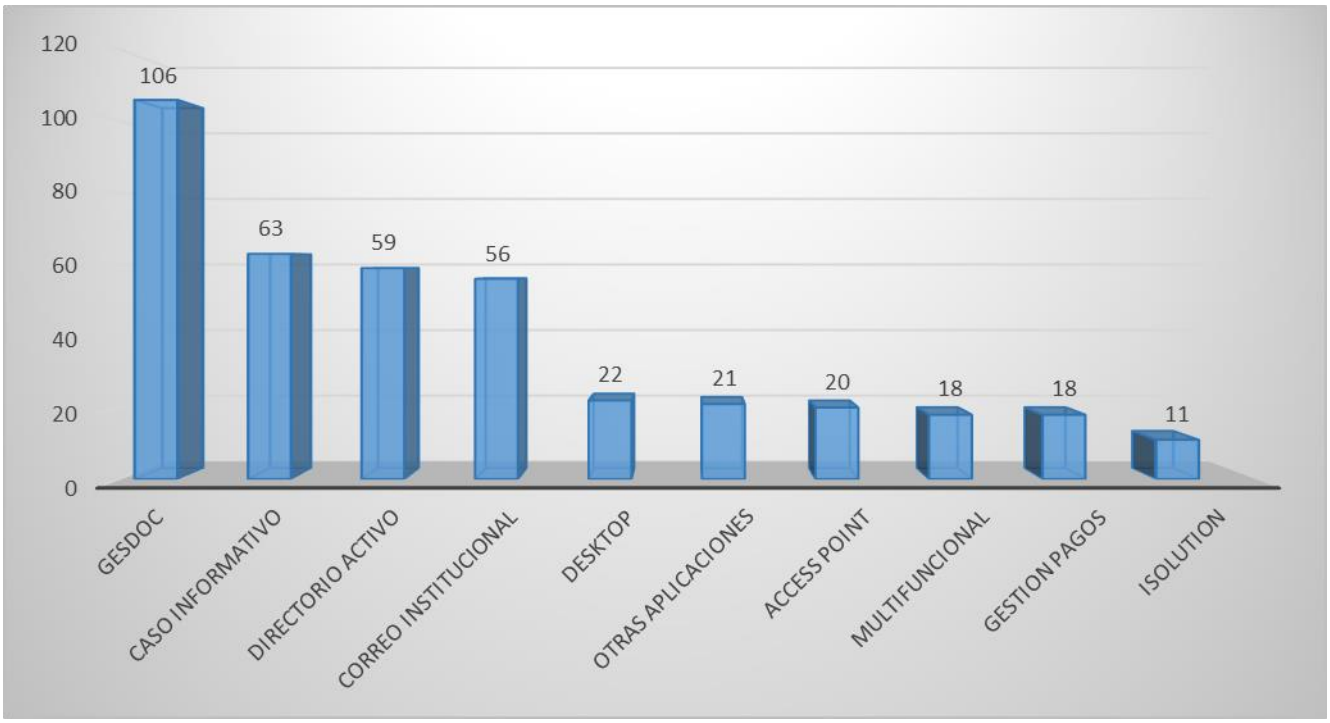


Grafico 12.

Categoria	Total	Porcentaje
GESDOC	106	26,90%
CASO INFORMATIVO	63	15,99%
DIRECTORIO ACTIVO	59	14,97%
CORREO INSTITUCIONAL	56	14,21%
DESKTOP	22	5,58%
OTRAS APLICACIONES	21	5,33%
ACCESS POINT	20	5,08%
MULTIFUNCIONAL	18	4,57%
GESTION PAGOS	18	4,57%
ISOLUTION	11	2,79%
Total general	**394**	**100,00%**

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \julio pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de julio la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

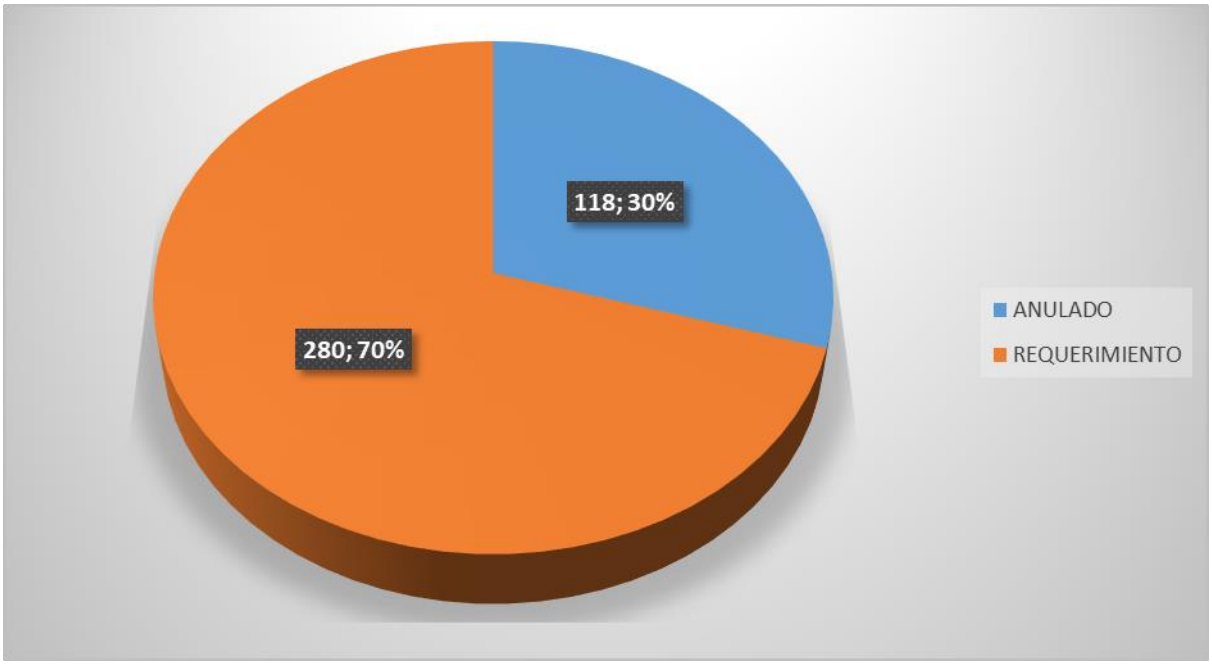


Grafico 12.

Naturaleza	Total	Porcentaje
ANULADO	118	29,65%
REQUERIMIENTO	280	70,35%
Total general	**398**	**100,00%**

Tabla 12.

- 280 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 180 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos julio (digitalmente en la ruta \julio pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **427 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{427}{427} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	349
SOLUCIONADO	25
SUSPENDIDO	29
Total	**403**

ANS Mesa de Servicio	**92,80%**

Tabla 13.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 349 + 25 = 374**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 403**
  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(403/374)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 92,80%.***

Para el mes de julio en segundo nivel se evidencian 24 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	21
SUSPENDIDO	3
Total	24

ANS Mindeporte	87,50%

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo no se presentó ninguna novedad con el personal de soporte.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de julio del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

No se realizó modificación alguna.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de julio del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de abril.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \julio\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de abril:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Responsabilidad Digital	100%	Si/ 23 de julio
Jeisson Steed García Macareno	Servicio Infraestructura	100%	Si/ 31 de julio
Edisson Velásquez Rivera	Fundamentos Codi	100%	Si/ 30 de julio
Gustavo Adolfo López Díaz	Curso Intermedio Excel	100%	Si/ 15 de julio

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \julio\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de julio del año en curso.

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 06 A 09					
SEMANA 1	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8am a 5pm	FESTIVO	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	9am a 6pm		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm		EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 12 A 16					
SEMANA 2	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 19 A 23					
SEMANA 3	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9am a 6pm	EDISSON	FESTIVO	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA		ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	7am a 4pm	JEISSON		JEISSON	JEISSON	JEISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 26 A 30					
SEMANA 4	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

Tabla 17.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar

otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)
Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de julio 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**208**	**100,00%**
NO	10	4,81%
Si	198	95,19%
Total general	**208**	**100,00%**

Tabla 18.

- Se realiza seguimiento a los casos que no aprobaron la solicitud donde encuentra la siguiente situación:

Se sigue presentando que a los usuarios les llega el correo de solución donde indica que, si aprueba la solución, pero no revisan que al final de correo viene la descripción de la misma, pero al no revisar todo el correo dan NO aprobado indicando que no se les ha dado dicha solución, además de la no creación de correos institucionales, esto es debido a que en Mindeporte no se cuentan con licencias para dichas creaciones, a pesar de que se informa de esta situación el usuario no acepta.

- En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción julio (digitalmente en la ruta \julio\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)

2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \julio pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

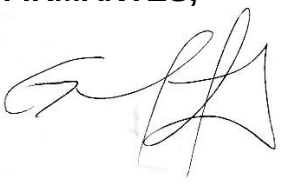
  - Para el mes de julio, se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

  - Para el mes de julio, se realiza tip descarga de listado de asistencia a reuniones por Teams.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \julio\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 30 DE JUNIO DEL 2021

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 9
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 11
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 14
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 15
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 16
5.1. Top 10 – Usuarios 16
5.2. Top 10 – Categorías 17
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 18
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 20
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 23
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 24
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 24
9.1. Evaluación Mensual Agentes 24
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 24
9.3. Administración del Parque de Microinformática 25
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 25
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 26
9.6. Entrega de Reportes 26

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor de Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2019

Fecha de Terminación: 18/12/2021

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2021.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de cuatrocientos cuarenta y ocho (435) casos presentando una disminución del 2,90% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.

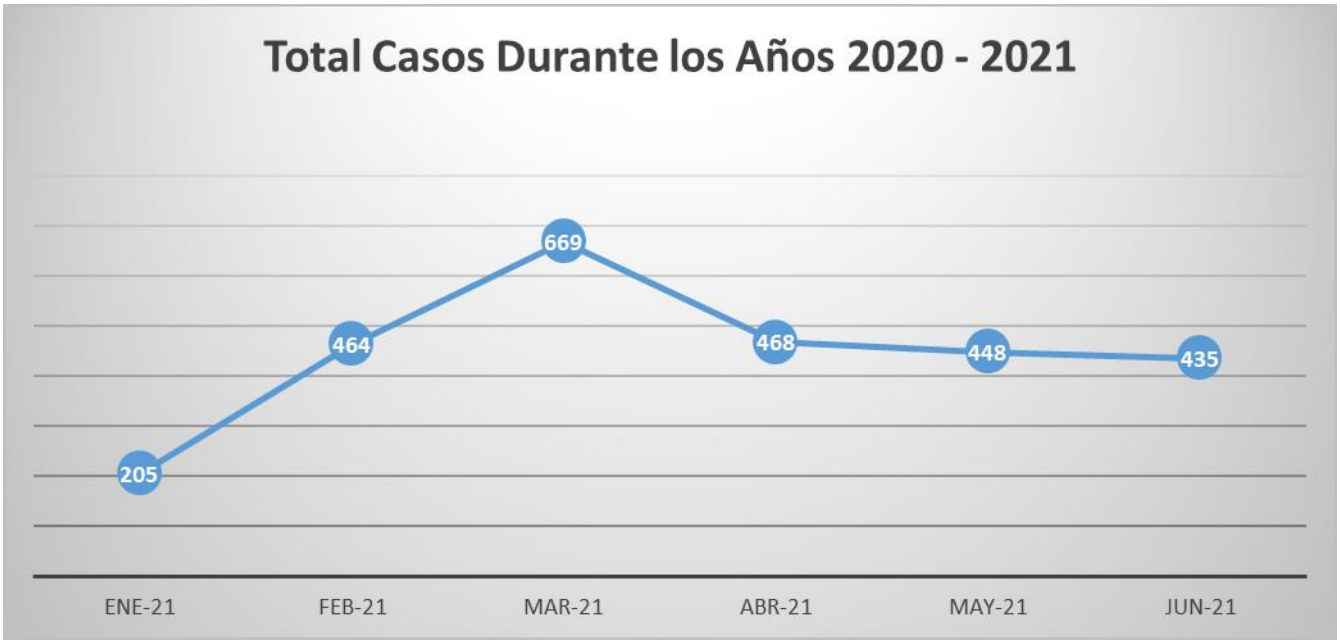


Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los cuatrocientos cuarenta y ocho (434) casos registrados, el 99,77% corresponden a requerimientos y el 0,23% (1) a incidentes. A continuación, se presenta la cantidad de incidentes y requerimientos gestionados mensualmente durante los años 2020 y 2021.

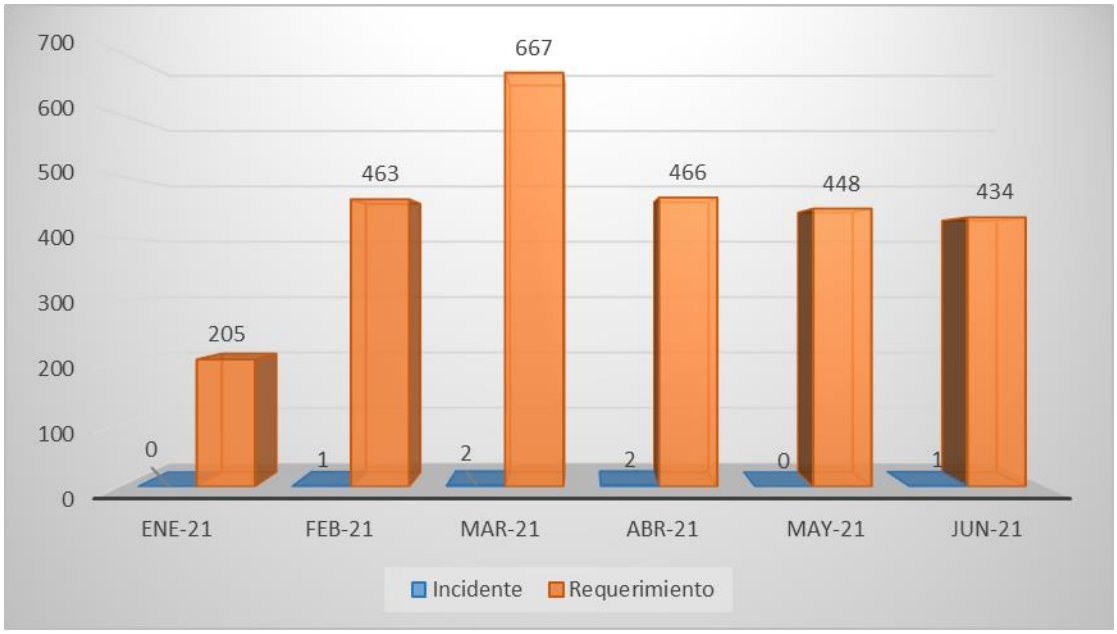


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 88,74% (386 casos) se encuentra cerrado, el 5,98% (26 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 5,29% (23 casos) en estado suspendido por falta de licencias de Office; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Estado	Cuenta de PROYECTO	Porcentaje
CERRADO	386	88,74%
SOLUCIONADO	26	5,98%
SUSPENDIDO	23	5,29%
Total general	**435**	**100,00%**

Tabla 1.

De los cuatrocientos treinta y cinco (435) casos registrados, el 87,36% (380 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 12,64% (55 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2021.

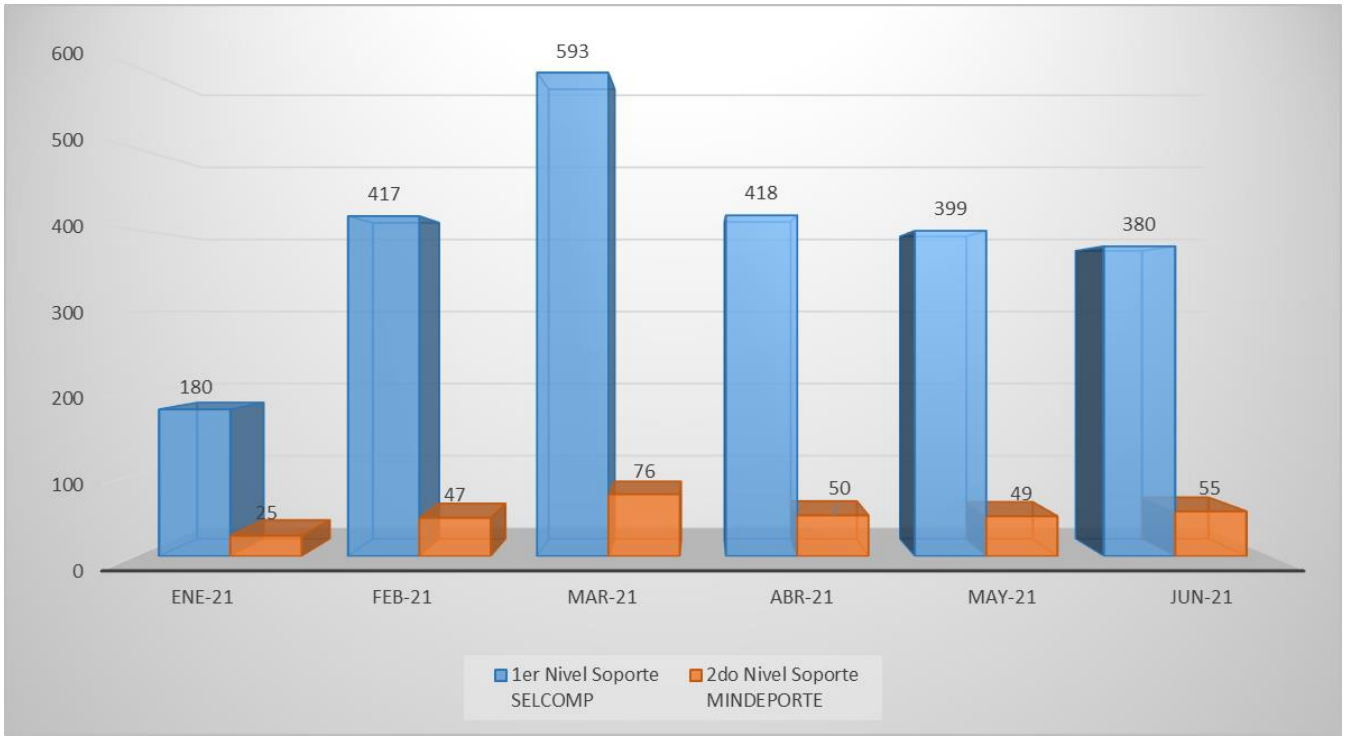


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \junio pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de trecientos ochenta (380) casos; todos son requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de junio se atendieron un total de 380 requerimientos una disminución del 4,76% (19 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 181 casos que corresponden al 47,63%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 31,05% de los casos, Edisson Velasquez con el 10,79%, Jeisson García con el 10,53%.



Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	181	47,63%
Erika Barbosa	118	31,05%
Edisson Velasquez	41	10,79%
Jeisson García	40	10,53%
Total general	**380**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	100	26,32%
CORREO INSTITUCIONAL	74	19,47%
CASO INFORMATIVO	52	13,68%
GESDOC	46	12,11%
MULTIFUNCIONAL	36	9,47%
DESKTOP	13	3,42%
GESTION PAGOS	12	3,16%
OTRAS APLICACIONES	12	3,16%
LAPTOP	7	1,84%
ISOLUTION	7	1,84%
OTROS	4	1,05%
ACCESS POINT	3	0,79%
TEAMS	3	0,79%
SCANNER	3	0,79%
CONTROLADORA INALAMBRICA	2	0,53%
PUNTO DE RED	1	0,26%
CABLE DE RED	1	0,26%
ID IMPRESIÓN	1	0,26%
ROUTER	1	0,26%
INTRANET	1	0,26%
SHAREPOINT	1	0,26%
Total general	**380**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **directorio activo** esto debido a que se están activando usuarios contratistas, en segundo lugar, se encuentra **correo institucional** por cambio de contraseña y el en tercer lugar está **caso informativo** para con relación a creación de usuarios.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de junio no se presentó incidentes para la mesa de servicio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \junio pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de junio:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 20 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 01 de junio con 29 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 23 de junio con 10 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \junio pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los trecientos ochenta (380) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 5.,26% (20 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	338	88,95%
SOLUCIONADO	22	5,79%
SUSPENDIDO	20	5,26%
Total general	**380**	**100,00%**

Tabla 4.

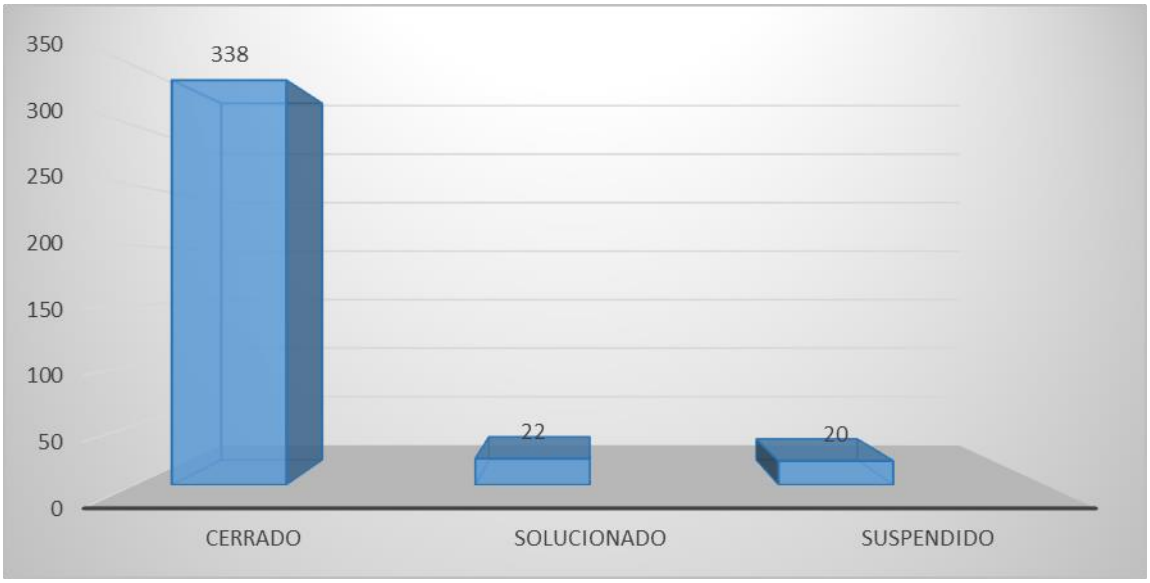


Grafico 7.

A continuación, se identifican los veinte (20) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de junio:

Caso	Total
SUSPENDIDO	**20**
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	18
Edisson Velasquez	2
Total general	**20**

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 20 casos suspendidos están de la siguiente forma; en los spoll de Edison Velasquez con dos casos, por disponibilidad de usuarios, el restante (18 casos) se encuentran en el spoll del coordinador por falta de licencias de Office, para la creación de correos institucionales.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \junio pestaña técnicos mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de cincuenta y cinco (55) casos; de los cuales el 98% corresponden a requerimientos y 2% corresponde a incidentes.

3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de junio los especialistas atendieron un total de 54 requerimientos (4 casos más registrados contra el mes de mayo).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de junio



Grafico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Ivan Mauricio Barajas Vega	38	70,37%
Martha Liliana Venegas	6	11,11%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	5	9,26%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	3	5,56%
Olga Cecilia Puerta Osorio	1	1,85%
Rene Mauricio Pinto	1	1,85%
Total general	**54**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
BACKUP	28
CORREO INSTITUCIONAL	6
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	5
SHAREPOINT	3
WINDOWS SERVER	1
SCANNER	1
SOA - SISTEMA FINANCIERO	1
DESKTOP	1
VPN	1
DIRECTORIO ACTIVO	1
INTERNET	1
GESDOC	1
ACCESS POINT	1
ID IMPRESIÓN	1
Total general	**52**

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **BACKUP** este fue atendido por el ingeniero Iván Barajas, en segundo lugar, se encuentra **CORREO INSTITUCIONAL** y tercer lugar **GESTIÓN PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO** atendido por el ingeniero Harold Acevedo.

- **Incidentes**

Durante el mes de junio se presentó un incidente para el grupo especialista.

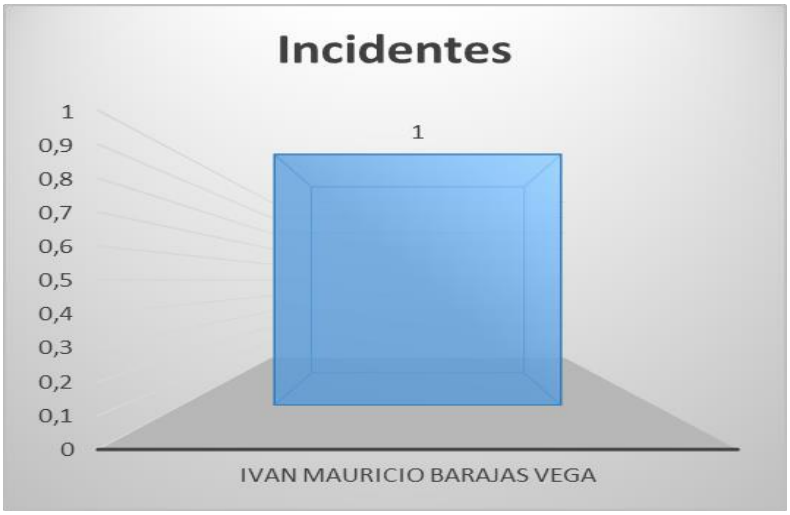


Grafico 9.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \ junio pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de junio:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 4.58 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 01 de junio con 20 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 11 de junio con 1 caso atendido en segundo nivel.

Es de aclarar que se crearon casos solo en 12 días del mes de junio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \junio pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 55 casos gestionados por los especialistas, 48 casos en estado cerrado, 3 casos en estado suspendido y 4 en estado solucionado. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
⊞ CERRADO	48
⊞ SOLUCIONADO	4
⊟ SUSPENDIDO	3
⊟ Ivan Mauricio Barajas Vega	2
8116	1
8119	1
⊟ Leonardo Fabio Vargas Burgos	1
8059	1
Total general	55

Tabla 8.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente

.

ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \junio pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de junio por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 87,36% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 12,64% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de junio.

MES JUNIO		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
87,36%	380	Selcomp
12,64%	55	Mindeportes
100%	435	Total Mensual
Diferencia mesual %		2,90%
Diferencia mensual # casos		20

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo una disminución de 13 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 2,90%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \junio pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de mayo el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.

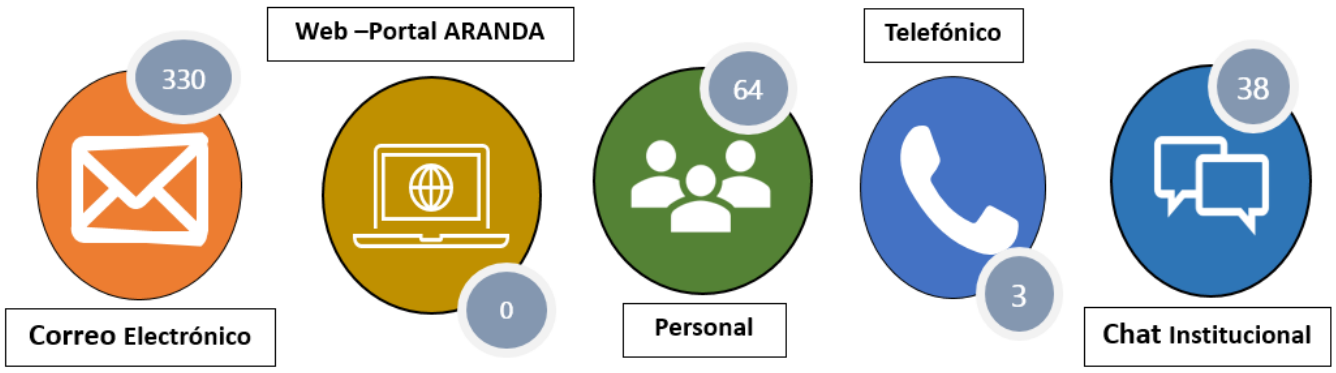


Grafico 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \junio pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el ingeniero Leonardo Mejía – GIT TICS con 32 casos lo que corresponde al 43,24% del total del top de usuarios, esto es debido a solicitudes con relación backup de servidores y permisos

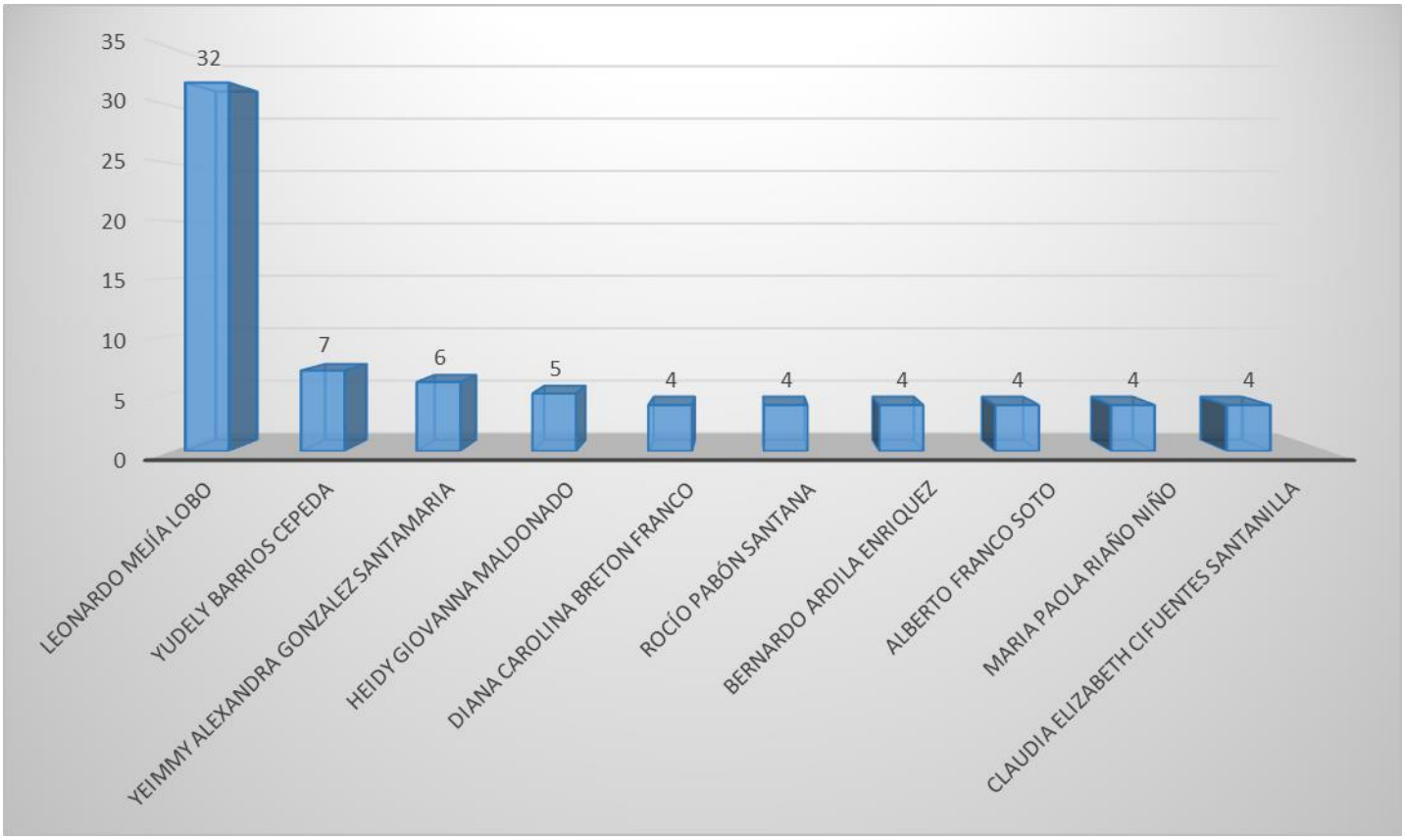


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
Leonardo Mejía Lobo	32	43,24%
Yudely Barrios Cepeda	7	9,46%
Yeimmy Alexandra Gonzalez Santamaria	6	8,11%
Heidy Giovanna Maldonado	5	6,76%
Diana Carolina Breton Franco	4	5,41%
Rocío Pabón Santana	4	5,41%
Bernardo Ardila Enriquez	4	5,41%
Alberto Franco Soto	4	5,41%
Maria Paola Riaño Niño	4	5,41%
Claudia Elizabeth Cifuentes Santanilla	4	5,41%
Total general	**74**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de junio la categoría **directorio activo** es la numero uno, con 102 solicitudes que corresponden al 25,69% de participación. Esto es debido a que se renovaron contratos de los contratistas y cambio de contraseñas.

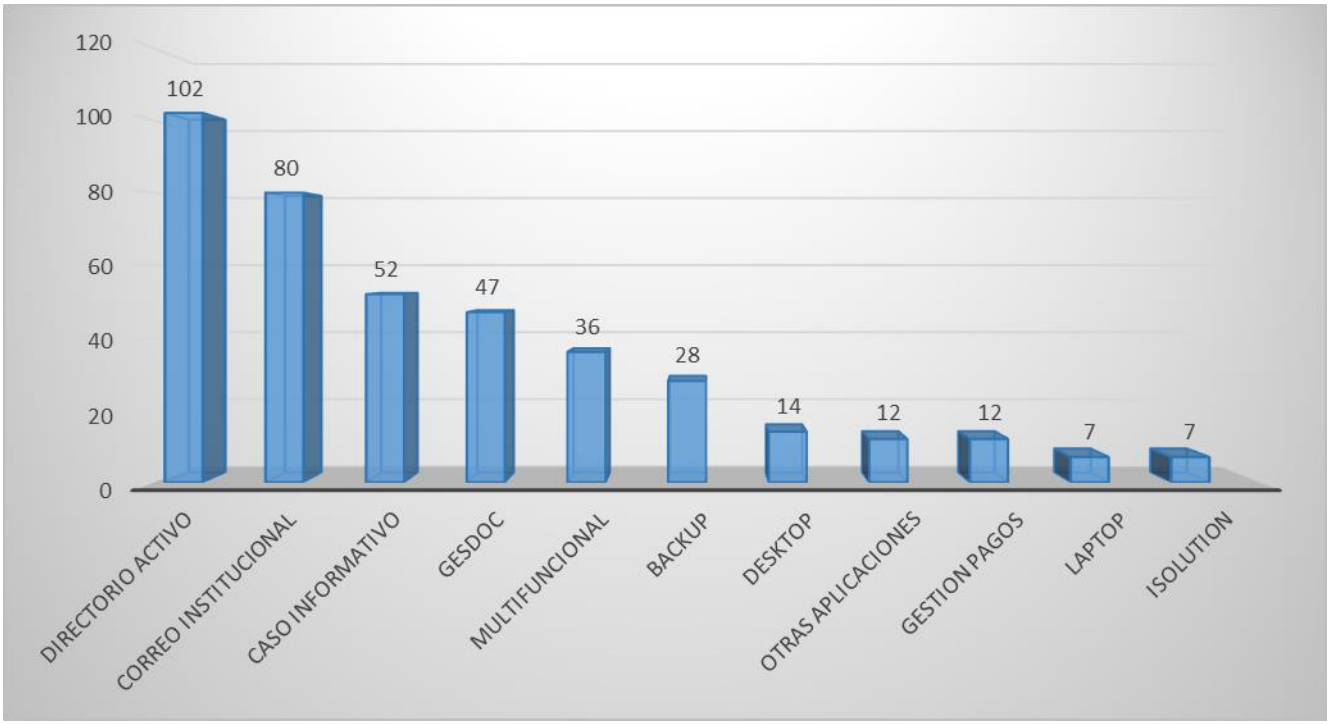


Grafico 12.

Categoria	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	102	25,69%
CORREO INSTITUCIONAL	80	20,15%
CASO INFORMATIVO	52	13,10%
GESDOC	47	11,84%
MULTIFUNCIONAL	36	9,07%
BACKUP	28	7,05%
DESKTOP	14	3,53%
OTRAS APLICACIONES	12	3,02%
GESTION PAGOS	12	3,02%
LAPTOP	7	1,76%
ISOLUTION	7	1,76%
Total general	**397**	**100,00%**

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \junio pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de junio la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

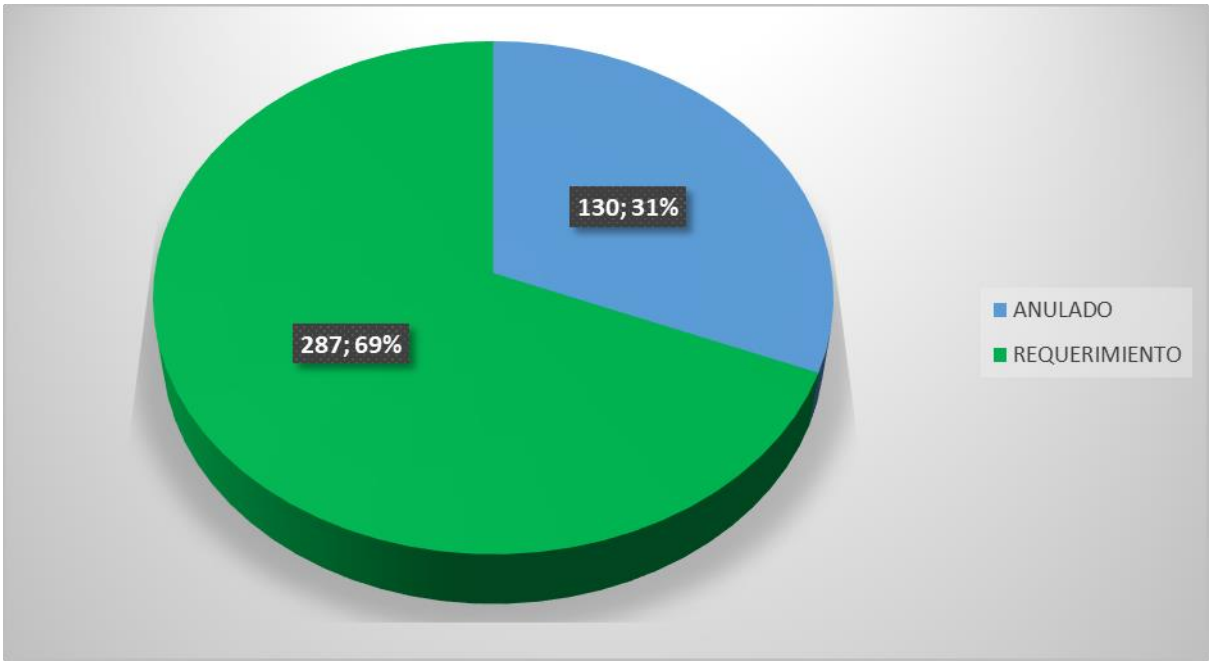


Grafico 12.

Naturaleza	Total	Porcentaje
ANULADO	130	31,18%
REQUERIMIENTO	287	68,82%
Total general	**417**	**100,00%**

Tabla 12.

- 417 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 130 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos junio (digitalmente en la ruta \junio pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **435 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{435}{435} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	338
SOLUCIONADO	22
SUSPENDIDO	20
Total	**380**

ANS Mesa de Servicio	**94,74%**

Tabla 13.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 338 + 22 = 360**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 380**
  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(380/360)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 94,74%.***

Para el mes de mayo en segundo nivel se evidencian 49 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	48
SOLUCIONADO	4
SUSPENDIDO	3
Total	**55**

ANS Mindeporte	**87,27%**

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo no se presentó ninguna novedad con el personal de soporte.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

No se realizó modificación alguna.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de abril.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de abril:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Curso Curador de Datos	100%	Si/ 30 de junio
Jeisson Steed García Macareno		100%	Si/ 28 de mayo
Edisson Velásquez Rivera	Curso Trabajo Remoto	100%	Si/ 30 de junio
Gustavo Adolfo López Díaz	Curso Seguridad del trabajo	100%	Si/ 16 de junio

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \junio\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de junio del año en curso.

SEMANA 1		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 1 A 4					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio AV 68	7am a 4pm		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm		EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

SEMANA 2		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 08 A 11					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	FESTIVO	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm		EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

SEMANA 3		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 15 A 18					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9am a 6pm	FESTIVO	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	7am a 4pm		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

SEMANA 4		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 21 A 25					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

SEMANA 5		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 28 A 02					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio CAR	8am a 5pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

Tabla 17.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 30 de junio 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**230**	**100,00%**
NO	10	4,35%
Si	220	95,65%
Total general	**230**	**100,00%**

Tabla 18.

- Se realiza seguimiento a los casos que no aprobaron la solicitud donde encuentra la siguiente situación:

Se sigue presentando que a los usuarios les llega el correo de solución donde indica que, si aprueba la solución, pero no revisan que al final de correo viene la descripción de la misma, pero al no revisar todo el correo dan NO aprobado indicando que no se les ha dado dicha solución.

- En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción junio (digitalmente en la ruta \junio\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)

4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

  - Para el mes de junio, se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

  - Para el mes de junio, se realiza tip revisión videos de Teams.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \junio\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE MARZO DEL 2021

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 5
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 9
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte ..10
3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 13
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 14
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 15
5.1. Top 10 – Usuarios 15
5.2. Top 10 – Categorías 16
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS) 17
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 18
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 22
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 22
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 23
9.1. Evaluación Mensual Agentes 23
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 23
9.3. Administración del Parque de Microinformática 23
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 24
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 25
9.6. Entrega de Reportes 26

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor de Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2019

Fecha de Terminación: 18/12/2021

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo de 2021.

A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención: correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de seiscientos sesenta y nueve (669) casos presentando un aumento del 30,64% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.



Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los seiscientos sesenta y nueve (669) casos registrados, el 99,70% corresponden a requerimientos y el 0,30% a incidentes. A continuación, se presenta la cantidad de incidentes y requerimientos gestionados mensualmente durante los años 2020 y 2021.



Grafico 2.

Del total de requerimientos el 92,20% (615 casos) se encuentra cerrado, el 6,15% (41 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 1,65% (11 casos) se encuentran suspendidos y ningún caso en proceso; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Naturaleza	Total	Porcentaje
CERRADO	615	92,20%
SOLUCIONADO	41	6,15%
SUSPENDIDO	11	1,65%
Total general	**667**	**100,00%**

Tala 1.

De los seiscientos sesenta y siete (667) casos registrados, el 88,64% (593 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 11,36% (76 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante los años 2020 y 2021.

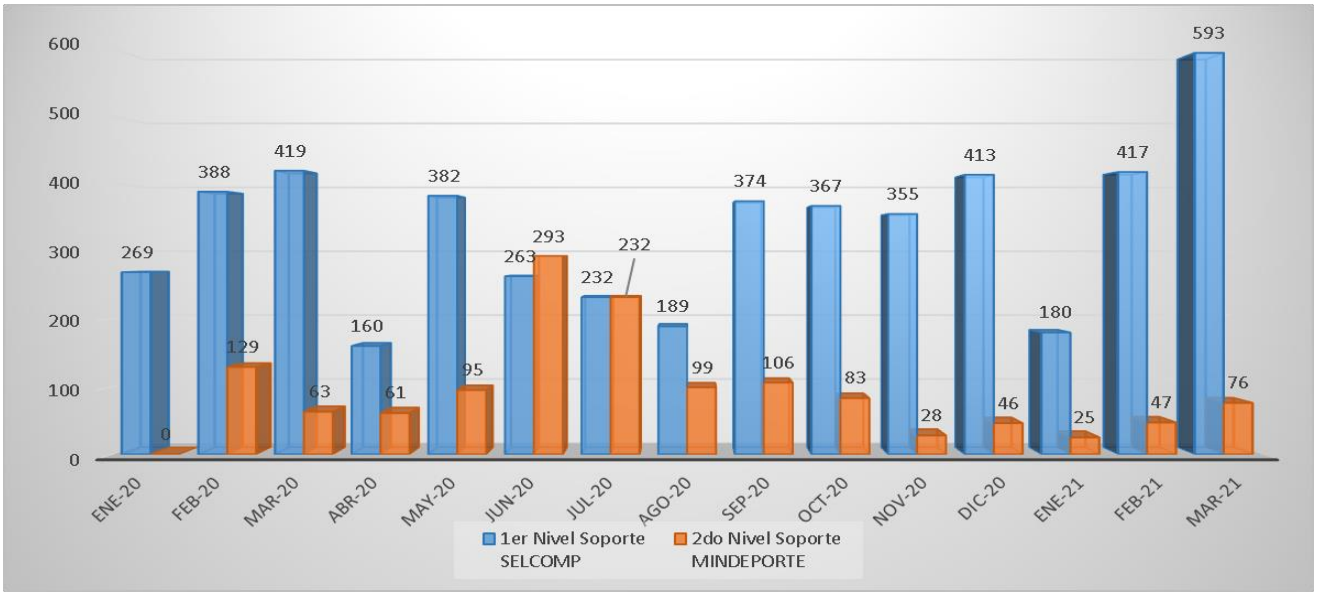


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de quinientos noventa y tres (593) casos; todos corresponden a requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de marzo se atendieron un total de 593 requerimientos un aumento del 29,68% (176 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 391 casos que corresponden al 65,94%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 17,71% de los casos, Edisson Velasquez con el 10,62%, Jeisson García con el 4,05% y John Cordoba con el 1,69%, este último fue el reemplazo de los agentes de mesa en sus respectivas vacaciones.



Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	391	65,94%
Erika Barbosa	105	17,71%
Edisson Velasquez	63	10,62%
Jeisson García	24	4,05%
John Cordoba	10	1,69%
Total general	**593**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	243	40,98%
CASO INFORMATIVO	120	20,24%
CORREO INSTITUCIONAL	75	12,65%
ACCESS POINT	29	4,89%
GESDOC	23	3,88%
OTRAS APLICACIONES	23	3,88%
GESTION PAGOS	18	3,04%
MULTIFUNCIONAL	18	3,04%
DESKTOP	15	2,53%
ISOLUTION	10	1,69%
TEAMS	4	0,67%
LAPTOP	4	0,67%
ONE DRIVE	3	0,51%
OTROS	2	0,34%
GESTION CONTRATOS	1	0,17%
CERTIFICADOS ATLETA EXCELENCIA Y GLORIAS DEL DEPORTE	1	0,17%
SWITCH	1	0,17%
PUNTO DE DATOS	1	0,17%
INTRANET	1	0,17%
SCANNER	1	0,17%
Total general	**593**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **directorio activo** esto debido a que se están activando usuarios contratistas, en segundo lugar, se encuentra **caso informativo** dado que contratistas solicitan entrar a los aplicativos del ministerio, pero no han enviado acta de inicio para la actualización y el en tercer lugar está **correo institucional** para la instalación y/o configuración del Outlook.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de marzo no se presentó incidente para la mesa de servicio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de enero:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 28.23 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 02 de marzo con 41 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 10 de marzo con 16 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los cuatrocientos diez y siete (593) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 0.67% (4 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	549	92,58%
SOLUCIONADO	40	6,75%
SUSPENDIDO	4	0,67%
Total general	**593**	**100,00%**

Tabla 4.

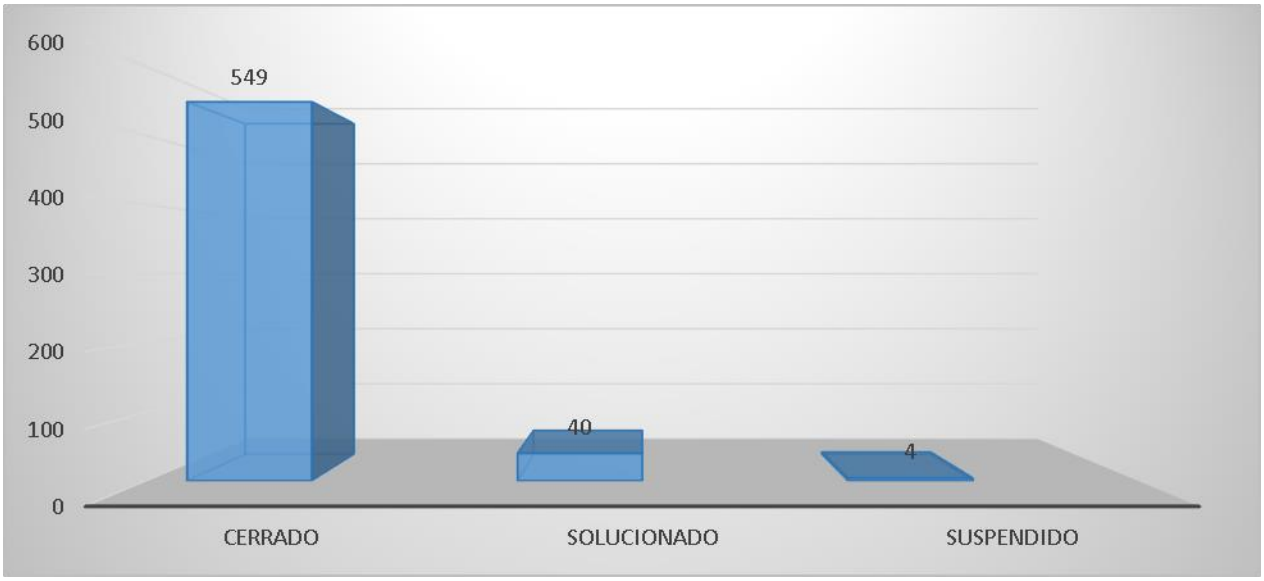


Grafico 6.

A continuación, se identifican los cuatro (4) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de marzo:

Caso	Total
SUSPENDIDO	**4**
Erika Barbosa	2
Jeisson García	1
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	1
Total general	**4**

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 4 casos suspendidos están en los spoll de Erika Barbosa con dos casos, uno por falta de especialista a quien escalar y el otro por confirmación del usuario de solución del caso, Jeisson García con un caso por no contacto con el usuario y el coordinador con un caso por falta de especialista para escalamiento.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestaña técnicos mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de setenta y seis (76) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de marzo los especialistas atendieron un total de 74 requerimientos (7 casos más registrados contra el mes de febrero).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de marzo



Gráfico 7.

Soporte	Total	Porcentaje
Ivan Mauricio Barajas Vega	56	75,68%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	6	8,11%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	5	6,76%
Martha Liliana Venegas	4	5,41%
Olga Cecilia Puerta Osorio	3	4,05%
Total general	**74**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
VPN	18
BACKUP	15
WINDOWS SERVER	13
SHAREPOINT	8
GESTION CONTRATOS	4
CORREO INSTITUCIONAL	4
DESKTOP	3
GESDOC	3
GESTION PAGOS	2
ORACLE	1
LINUX	1
LASER	1
ID IMPRESIÓN	1
Total general	**74**

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **VPN** este fue atendido por el ingeniero Iván Barajas, dando permisos a usuarios TIC´S, en segundo lugar, se encuentra **BACKUP´S** y tercer lugar **Windos Server** que fueron atendidos por el ingeniero Iván Barajas.

- **Incidentes**

Durante el mes de marzo se presentaron 2 incidentes que fueron atendidos por la ingeniera Olga Puerta

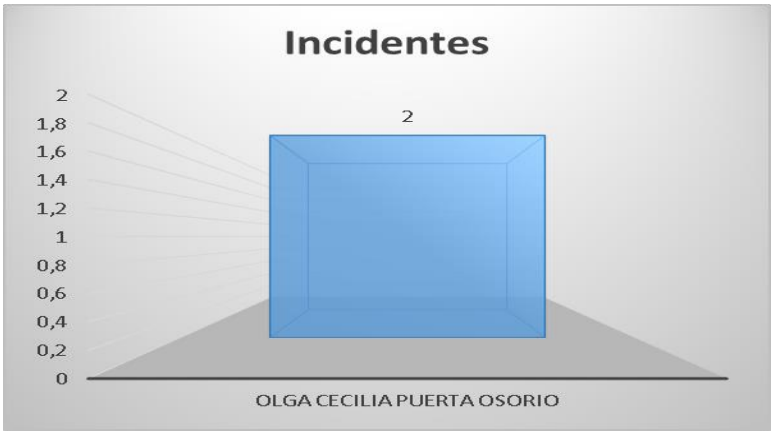


Grafico 8.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \ marzo pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de marzo:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 5.06 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 03 de marzo con 27 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 16 de marzo con 1 caso atendido en segundo nivel.

Es de aclarar que se crearon casos solo en 15 días del mes de marzo.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 76 casos gestionados por los especialistas, 68 casos en estado cerrado, 7 casos en estado suspendido y uno en estado solucionado. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
CERRADO	**68**
SOLUCIONADO	**1**
SUSPENDIDO	**7**
Leonardo Fabio Vargas Burgos	5
Ivan Mauricio Barajas Vega	2
Total general	**76**

Tabla 8.

Los dos casos del ingeniero Iván Barajas, ya fueron gestionados, los 5 casos suspendidos del ingeniero Leonardo no tiene documentación.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de marzo por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 88,64% de casos y en segundo nivel (Especialista del

Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 11,36% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de enero.

MES MARZO		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
88,64%	593	Selcomp
11,36%	76	Mindeportes
100%	669	Total Mensual

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo un aumento de 205 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 11,71%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de marzo el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.

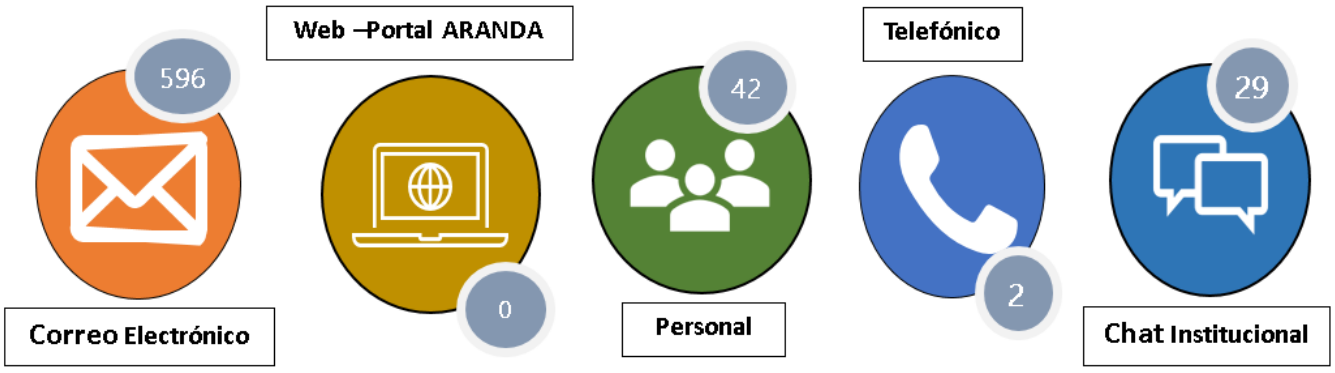


Grafico 9.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \febrero pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene el ingeniero Leonardo Mejía – coordinador Tics con 51 casos lo que corresponde al 31,29% del total del top de usuarios, esto es debido a que se solicitó backup de servidores y permisos de VPN en el mes de marzo.

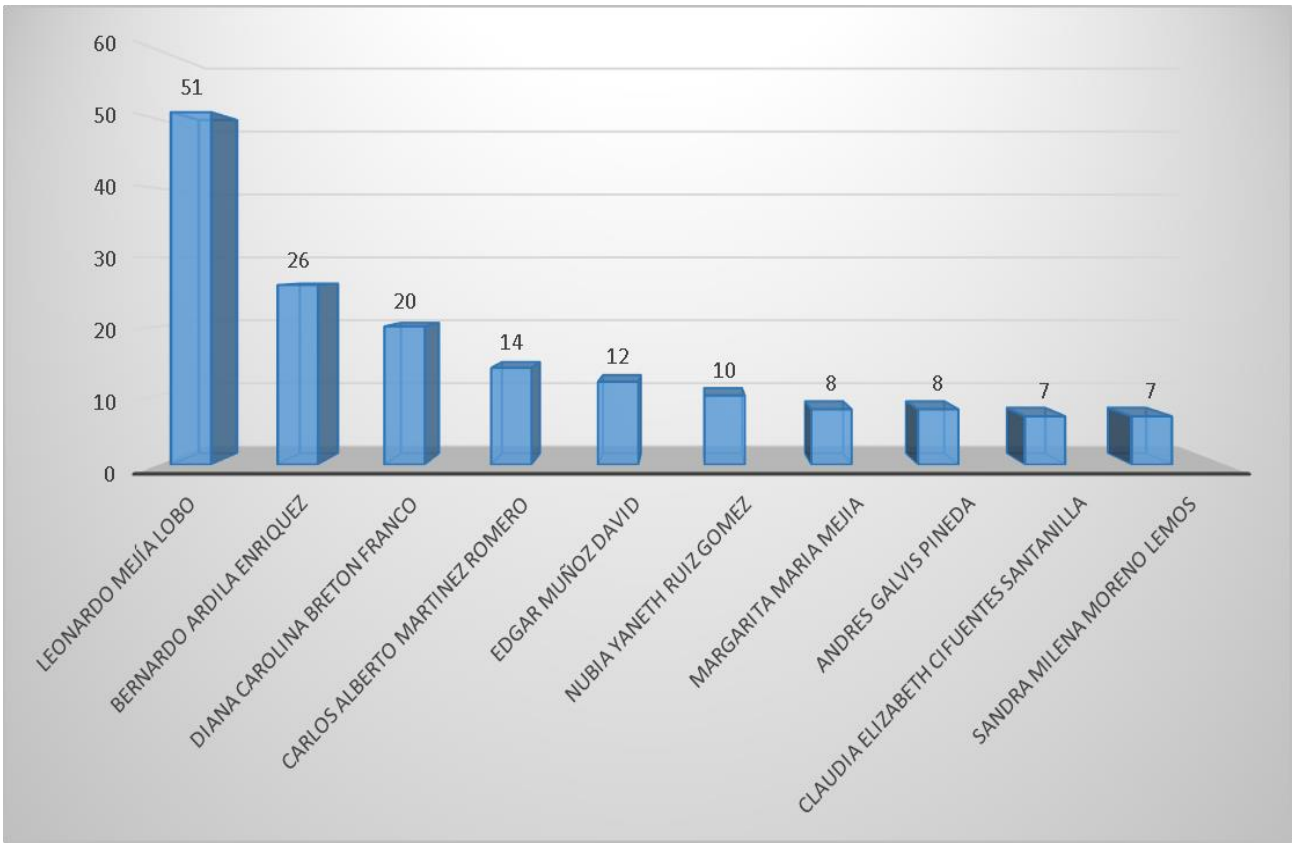


Gráfico 10.

Usuario	Total	Porcentaje
Leonardo Mejía Lobo	51	31,29%
Bernardo Ardila Enriquez	26	15,95%
Diana Carolina Breton Franco	20	12,27%
Carlos Alberto Martinez Romero	14	8,59%
Edgar Muñoz David	12	7,36%
Nubia Yaneth Ruiz Gomez	10	6,13%
Margarita Maria Mejia	8	4,91%
Andres Galvis Pineda	8	4,91%
Claudia Elizabeth Cifuentes Santanilla	7	4,29%
Sandra Milena Moreno Lemos	7	4,29%
Total general	**163**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de marzo la categoría **directorio activo** es la numero uno, con 245 solicitudes que corresponden al 40,77% de participación. Esto es debido a que se renovaron contratos de los contratistas.

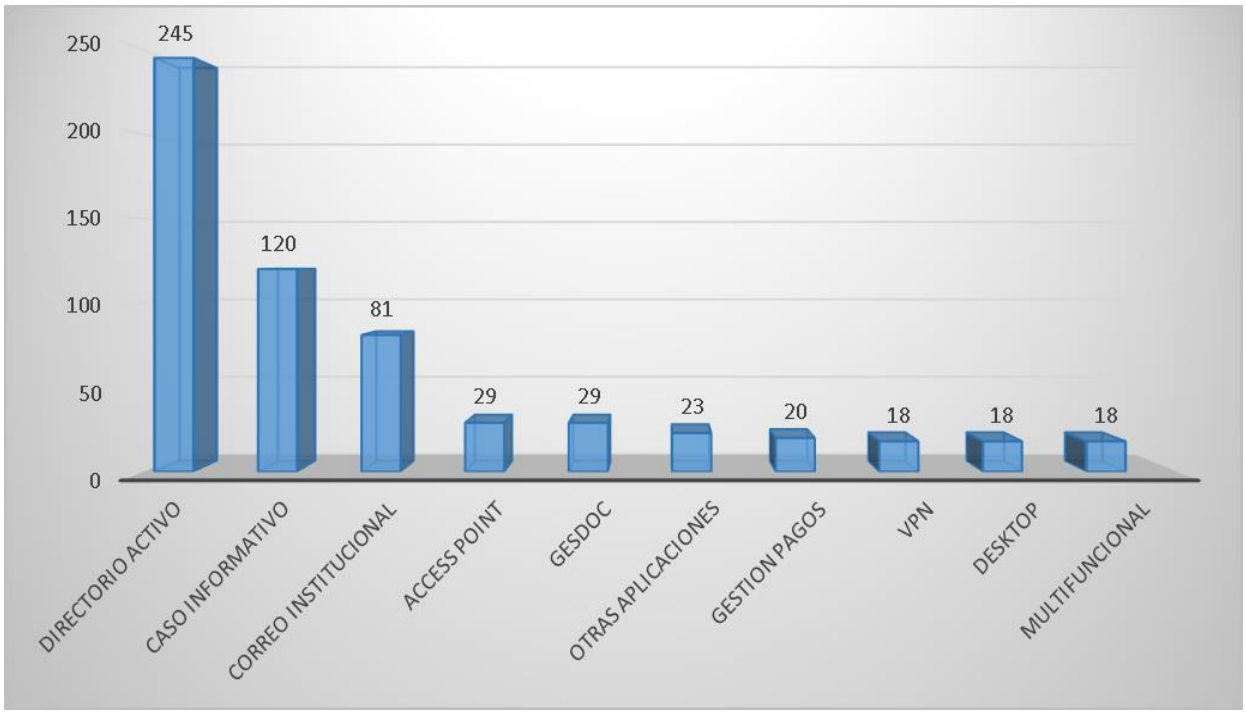


Grafico 11.

Categoria	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	245	40,77%
CASO INFORMATIVO	120	19,97%
CORREO INSTITUCIONAL	81	13,48%
ACCESS POINT	29	4,83%
GESDOC	29	4,83%
OTRAS APLICACIONES	23	3,83%
GESTION PAGOS	20	3,33%
VPN	18	3,00%
DESKTOP	18	3,00%
MULTIFUNCIONAL	18	3,00%
Total general	**601**	**100,00%**

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de marzo la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

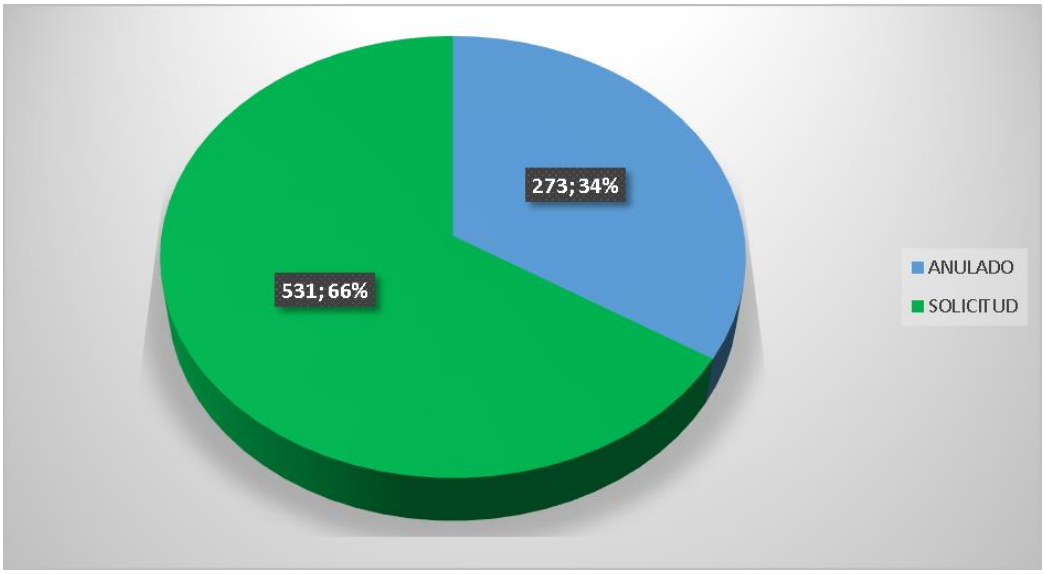


Grafico 12.

Naturaleza	Total	Porcentaje
ANULADO	273	33,96%
SOLICITUD	531	66,04%
Total general	**804**	**100,00%**

Tabla 12.

- 531 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 273 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido

Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **669 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{669}{669} \times 100$$

Resultado: *Este indicador para este periodo es del* ***100%.***

- **<u>Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)</u>**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	549
SOLUCIONADO	40
SUSPENDIDO	4
Total	**593**

ANS Mesa de Servicio	**99,33%**

Tabla 13.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo:** 549 + 40 = 589
- **Número total de tickets abiertos en el periodo:** 593

Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(589/593)}{100}\right) - 1\right) \ *100$$

Resultado: *Este indicador para este periodo es del* ***99,33%.***

Para el mes de marzo en segundo nivel se evidencian 76 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	68
SOLUCIONADO	1
SUSPENDIDO	7
Total	**76**

ANS Mindeporte	**89,47%**

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo el personal de soporte inicia sus periodos de vacaciones el cual será de forma consecutiva, por tal motivo se tiene una persona (Jhon Córdoba) que cubrirá esos periodos de vacaciones, a continuación, el cronograma de vacaciones.

VACACIONES 2021			
Nombre	**Fecha Salida**	**Fecha terminación**	**Fecha ingreso**
Erika Barbosa	18/01/2021	3/02/2021	4/02/2021
Edisson Velasquez	4/02/2021	20/02/2021	22/02/2021
Jeisson García	22/02/2021	10/03/2021	11/03/2021

Tabla 15.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: *Este indicador para este periodo es del* ***100%.***

Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

No se realizó modificación alguna.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de marzo.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \marzo\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de marzo:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Trabajo Remoto	100%	Si/ 29 de marzo
Jeisson Steed García Macareno	Gobernanza	100%	Si/ 31 de marzo
Edisson Velásquez Rivera	Salud Digital	100%	Si / 26 de marzo
Gustavo Adolfo López Díaz	Ergonometría Digital	100%	Si / 25 de marzo

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \marzo\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática

- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)

- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo

- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado

- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de marzo del año en curso.

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 1 A 5					
SEMANA 1	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	JHON	JHON	JHON	JHON	JHON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 8 A 12					
SEMANA 2	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	JHON	JHON	JHON	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 15 A 19					
SEMANA 3	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 22 A 27					
SEMANA 4	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9am a 6pm	FESTIVO	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	7am a 4pm		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 29 A 31					
SEMANA 5	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON		
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON		
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA		

VACACIONES 2021			
Nombre	Fecha Salida	Fecha terminación	Fecha ingreso
Erika Barbosa	18/01/2021	3/02/2021	4/02/2021
Edisson Velasquez	4/02/2021	20/02/2021	22/02/2021
Jeisson García	22/02/2021	10/03/2021	11/03/2021

Tabla 16.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.
- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de marzo 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**359**	**100,00%**
NO	6	1,67%
Si	353	98,33%
Total general	**359**	**100,00%**

Tabla 17.

- Se realiza seguimiento a los casos que no aprobaron la solicitud donde encuentra la siguiente situación:

Caso	Especialista	Pregunta	Respuesta	Comentarios	Notas
6104	Gustavo Adolfo Lopez Diaz	Aprueba el cierre del Caso	NO	necesito que me colaboren con lo solicitado , porque a mi correo no ingresan correos externos	Se revisa la solicitud donde se le indica que no tienen licencia de Office que por favor envié acta de inicio para actualización.
6147	Gustavo Adolfo Lopez Diaz	Aprueba el cierre del Caso	NO	na	No se ve error alguno en la solución del caso, ya que se actualizaron los 41 usuarios.
6522	Gustavo Adolfo Lopez Diaz	Aprueba el cierre del Caso	NO	El nombre del usuario quedó con un error de digitación. Favor corregirlo	Se realiza correción en la solución , dado que estaba mal digitado el usuario se envía vía correo la corrección.
6547	Gustavo Adolfo Lopez Diaz	Aprueba el cierre del Caso	NO	No me fue brindado el soporte debí reiterar la solicitud	Se solicita a la usuaria que envíe resolución del nuevo cargo para los cambios que solicita.
6580	Jeisson García	Aprueba el cierre del Caso	NO	No me solucionaron el inconveniente	[17:12] Patricia Rengifo Arcila no señor, la calificación que di fue de 5 respecto a todo menos la que me decía si me habían solucionado el inconveniente por que la solución no la podían dar ustedes sino de contratación [17:13] Patricia Rengifo Arcila la solución no dependía de ustedes. En ese caso evalué mal? o cómo era?
6592	Ivan Mauricio Barajas Vega	Aprueba el cierre del Caso	NO	aun falta la incluir un usuario	Por parte del ing. Iván realiza la incluión del usuario faltante.

Tabla 18.

- En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción marzo (digitalmente en la ruta \marzo\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos marzo (digitalmente en la ruta \marzo pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.**

  Para este periodo, se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

- Se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

- Se realizó una nueva configuración firma en correo.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \marzo\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE MAYO DEL 2021

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 9
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 10
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 13
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 15
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 15
5.1. Top 10 – Usuarios 15
5.2. Top 10 – Categorías 17
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 18
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 19
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 23
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 23
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 23
9.1. Evaluación Mensual Agentes 23
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 24
9.3. Administración del Parque de Microinformática 24
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 24
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 25
9.6. Entrega de Reportes 25

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor de Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2019

Fecha de Terminación: 18/12/2021

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2021.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de cuatrocientos cuarenta y ocho (448) casos presentando una disminución del 4,27% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.

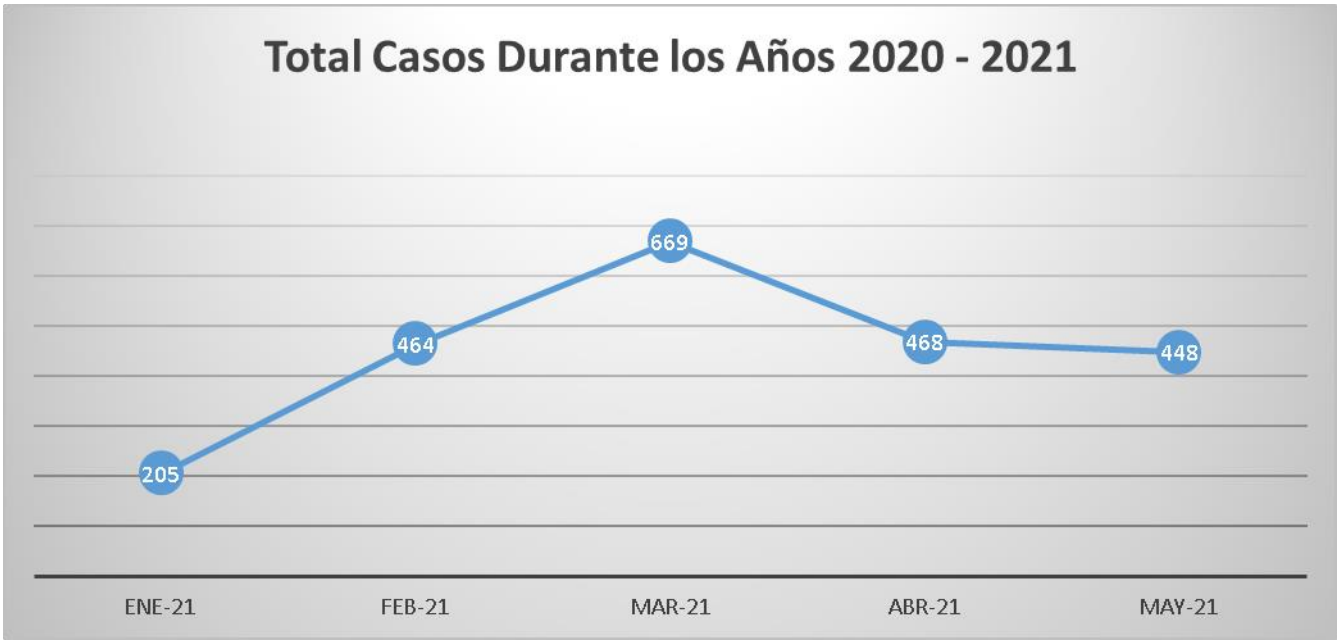


Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los cuatrocientos cuarenta y ocho (448) casos registrados, el 100% corresponden a requerimientos. A continuación, se presenta la cantidad de incidentes y requerimientos gestionados mensualmente durante los años 2020 y 2021.

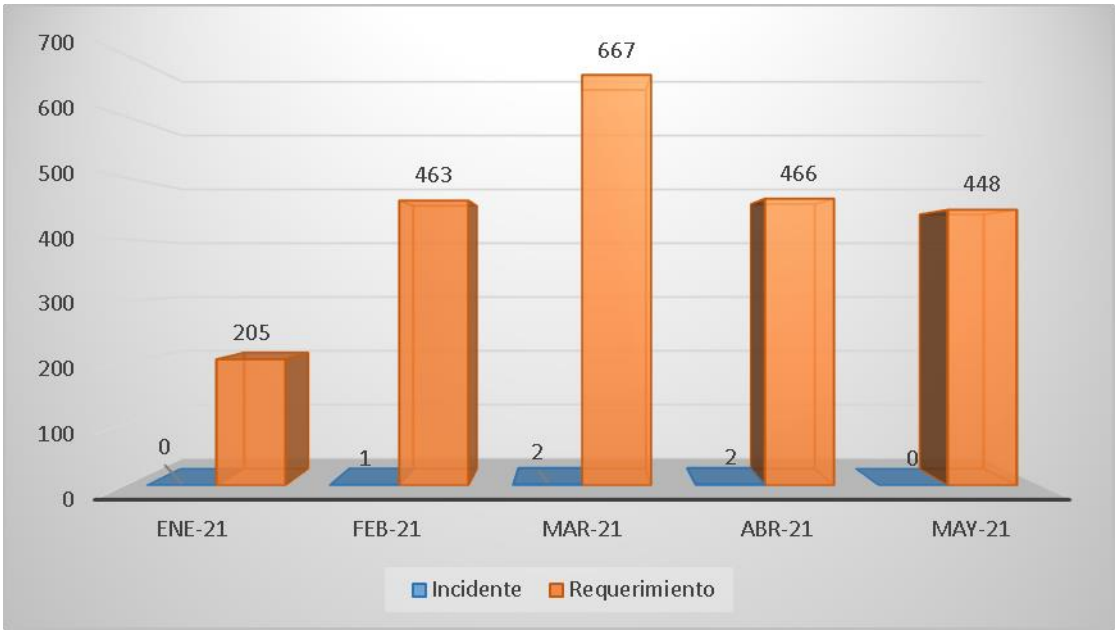


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 84,82% (380 casos) se encuentra cerrado, el 6,47% (29 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 8,71% (29 casos); el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Estado	Cuenta de PROYECTO	Porcentaje
CERRADO	380	84,82%
SUSPENDIDO	39	8,71%
SOLUCIONADO	29	6,47%

Tabla 1.

De los cuatrocientos cuarenta y ocho (448) casos registrados, el 89,06% (399 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 10,94% (49 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2021.

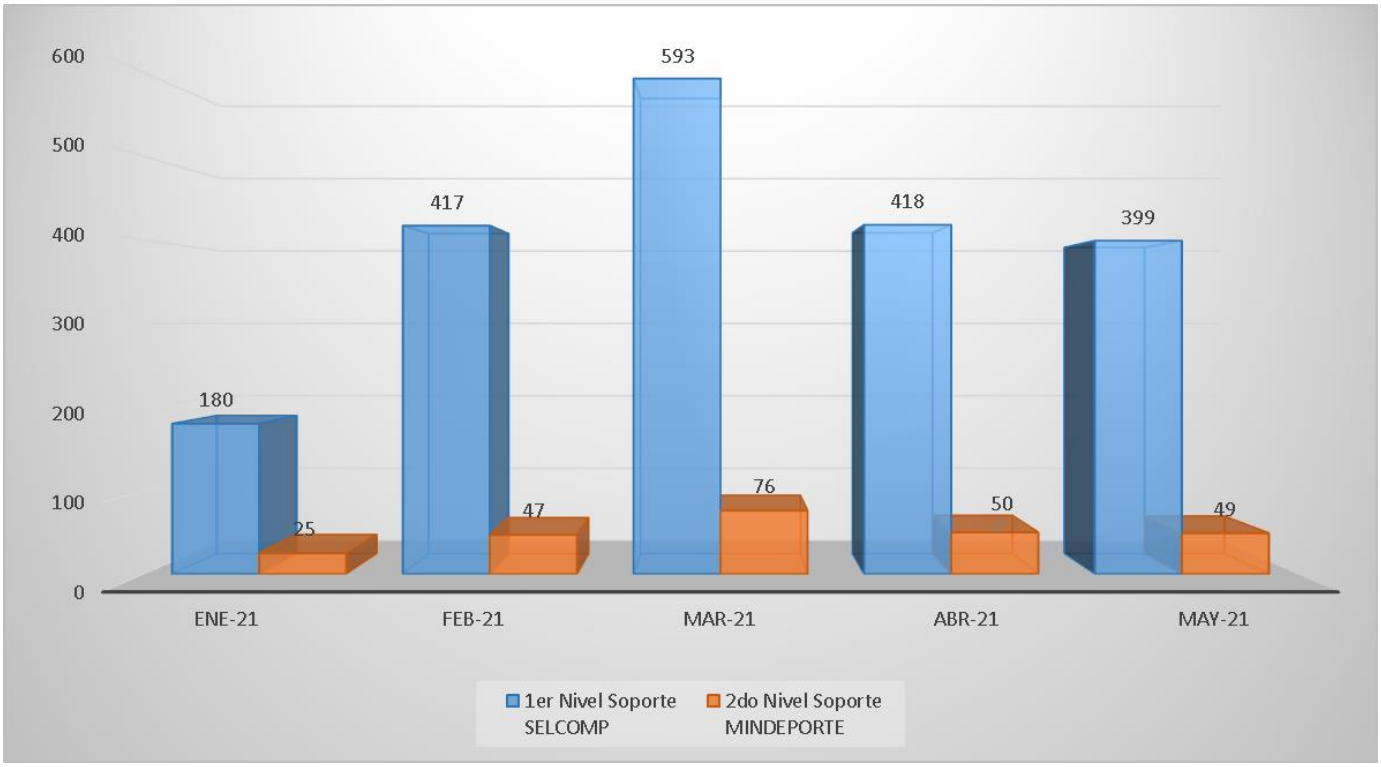


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de trecientos noventa y nueve (399) casos; de requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de mayo se atendieron un total de 399 requerimientos una disminución del 4,32% (18 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 202 casos que corresponden al 50,63%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 20,30% de los casos, Edisson Velasquez con el 15,79%, Jeisson García con el 13,28%.

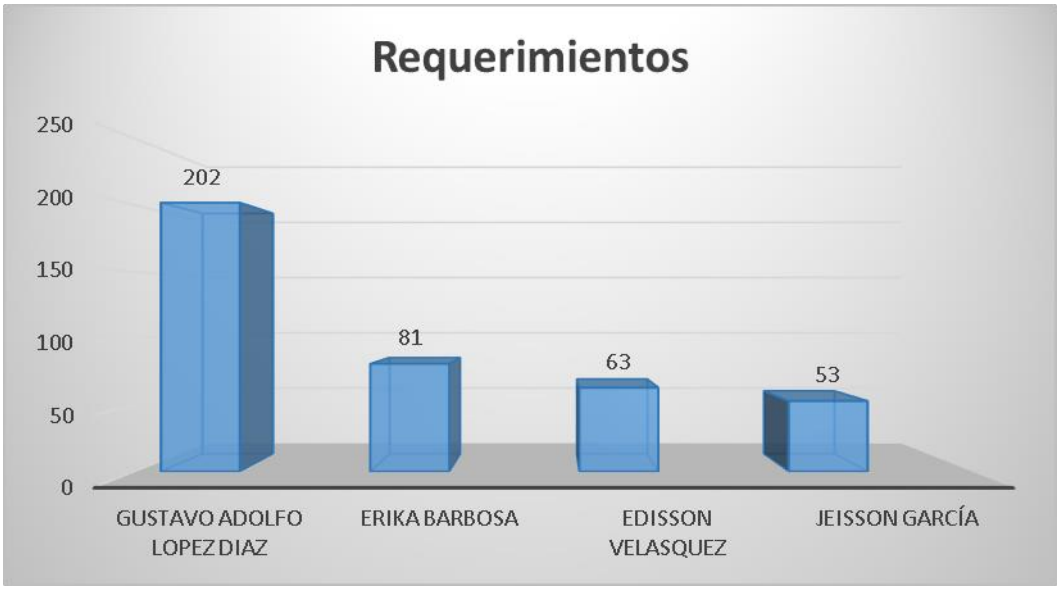


Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	217	52,04%
Erika Barbosa	89	21,34%
Edisson Velasquez	79	18,94%
Jeisson García	32	7,67%
Total general	**417**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	123	30,83%
CASO INFORMATIVO	66	16,54%
CORREO INSTITUCIONAL	54	13,53%
GESDOC	48	12,03%
ISOLUTION	23	5,76%
GESTION PAGOS	20	5,01%
OTRAS APLICACIONES	16	4,01%
DESKTOP	13	3,26%
MULTIFUNCIONAL	8	2,01%
TEAMS	7	1,75%
ONE DRIVE	4	1,00%
GESTION CONTRATISTAS	3	0,75%
LAPTOP	2	0,50%
ACCESS POINT	2	0,50%
CABLE DE RED	2	0,50%
OTROS	2	0,50%
LASER	1	0,25%
GESTION CONTRATOS	1	0,25%
WINDOWS 10	1	0,25%
ESCUELA VIRTUAL DEL DEPORTE	1	0,25%
SHAREPOINT	1	0,25%
SARA	1	0,25%
Total general	**399**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **directorio activo** esto debido a que se están activando usuarios contratistas, en segundo lugar, se encuentra **caso informativo** dado que contratistas solicitan entrar a los aplicativos del ministerio, pero no han enviado acta de inicio para la actualización y el en tercer lugar está **correo institucional** para cambio de contraseña.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de mayo no se presentó incidentes para la mesa de servicio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de mayo:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 21 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 03 de mayo con 30 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 14 de mayo con 10 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los trecientos noventa y nueve (399) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 7.27% (29 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	343	85,96%
SOLUCIONADO	27	6,77%
SUSPENDIDO	29	7,27%
Total general	**399**	**100,00%**

Tabla 4.

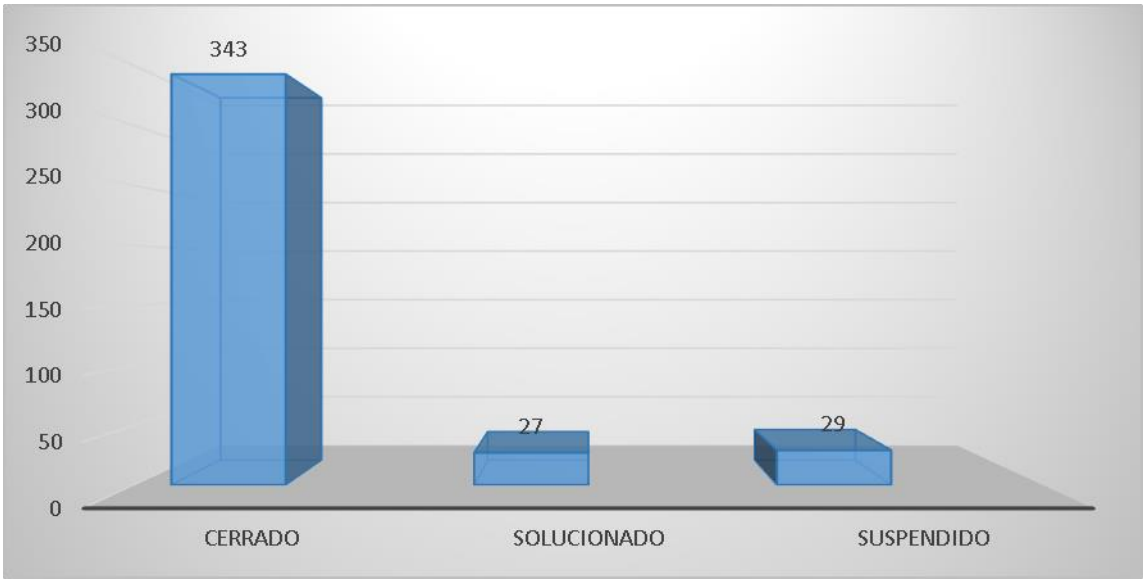


Grafico 7.

A continuación, se identifican los cuatro (4) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de abril:

Caso	Total
SUSPENDIDO	**29**
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	28
Edisson Velasquez	1
Total general	**29**

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 29 casos suspendidos están de la siguiente forma; en los spoll de Edison Velasquez con un caso, por disponibilidad de la usuaria, el restante (28 casos) se encuentran en el spoll del coordinador por falta de licencias de Office, para la creación de correos institucionales.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestaña técnicos mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de cincuenta (49) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

3.1.2.1. Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de mayo los especialistas atendieron un total de 50 requerimientos (1 casos menos registrados contra el mes de abril).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de abril



Grafico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Ivan Mauricio Barajas Vega	18	36,73%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	12	24,49%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	7	14,29%
Martha Liliana Venegas	5	10,20%
Marxio Alejandro Acero Ladino	3	6,12%
Harold Alexander Marin Pino	2	4,08%
Olga Cecilia Puerta Osorio	2	4,08%
Total general	**49**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	11
CORREO INSTITUCIONAL	6
VPN	5
SHAREPOINT	5
WINDOWS SERVER	4
DESKTOP	3
OTRAS APLICACIONES	3
GESDOC	2
GESTION CONTRATOS	2
TEAMS	2
AUDIOVISUALES	1
WINDOWS 7	1
LCD.CONTROL DE ACCESO	1
WINDOWS 10	1
GESTION PAGOS	1
MULTIFUNCIONAL	1
Total general	**49**

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO** este fue atendido por el ingeniero Harold Acevedo, para cambios de valores de PAA, en segundo lugar, se encuentra **CORREO INSTITUCIONAL** y tercer lugar **VPN**.

- **Incidentes**

Durante el mes de mayo no se presentó incidente para el grupo especialista.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \ mayo pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de abril:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 3.06 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 14 de mayo con 10 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 03 de mayo con 1 caso atendido en segundo nivel.

Es de aclarar que se crearon casos solo en 16 días del mes de mayo.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.2. Estado de los casos

De los 49 casos gestionados por los especialistas, 37 casos en estado cerrado, 10 casos en estado suspendido y 2 en estado solucionado. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
⊞ CERRADO	37
⊞ SOLUCIONADO	2
⊟ SUSPENDIDO	10
⊟ Leonardo Fabio Vargas Burgos	6
7271	1
7308	1
7370	1
7397	1
7462	1
7572	1
⊟ Harold Alexander Marin Pino	2
7425	1
7433	1
⊟ Ivan Mauricio Barajas Vega	2
7390	1
7670	1
Total general	49

Tabla 8.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de abril por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 89,32% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 10,68% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de abril.

MES MAYO		
% Atención	**# Casos**	**Nivel Atención**
89,06%	399	Selcomp
10,94%	49	Mindeportes
100%	448	Total Mensual
Diferencia mesual %		4,27%
Diferencia mensual # casos		20

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo una disminución de 20 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 4,27%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de mayo el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.

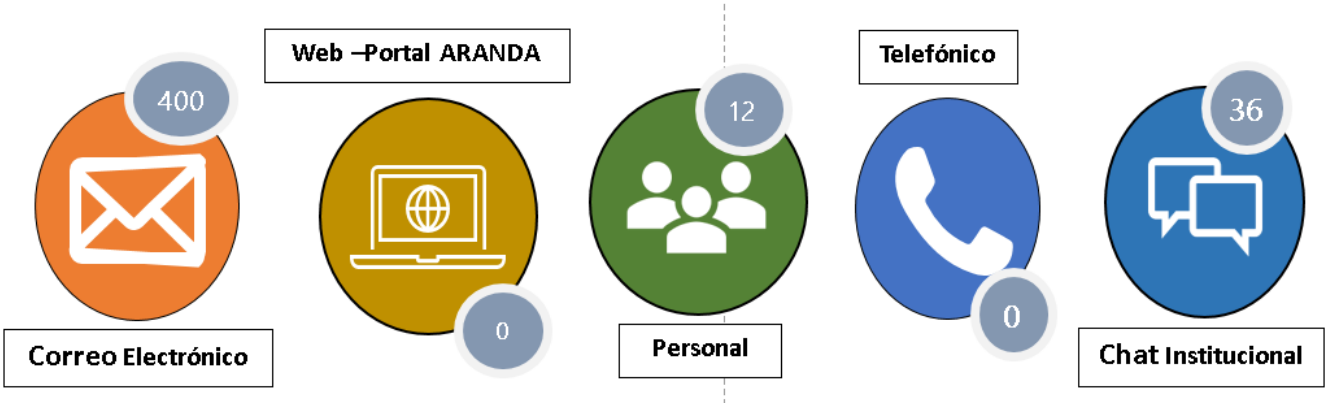


Grafico 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene Jose Benítez – GIT Recreación con 9 casos lo que corresponde al 11,84% del total del top de usuarios, esto es debido a solicitudes con relación a Teams, SISEG y manejo de Office.

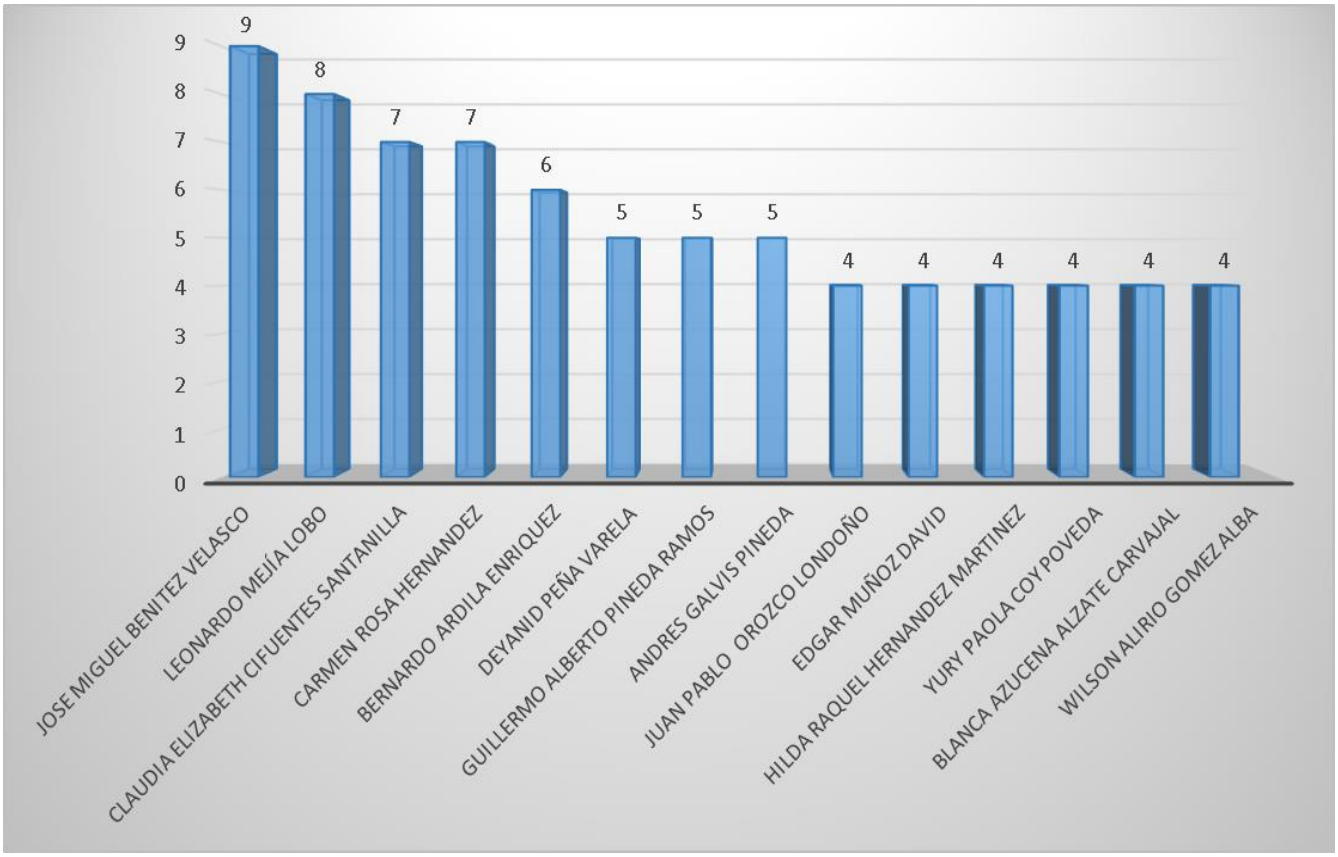


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
Jose Miguel Benitez Velasco	9	11,84%
Leonardo Mejía Lobo	8	10,53%
Claudia Elizabeth Cifuentes Santanilla	7	9,21%
Carmen Rosa Hernandez	7	9,21%
Bernardo Ardila Enriquez	6	7,89%
Deyanid Peña Varela	5	6,58%
Guillermo Alberto Pineda Ramos	5	6,58%
Andres Galvis Pineda	5	6,58%
Juan Pablo Orozco Londoño	4	5,26%
Edgar Muñoz David	4	5,26%
Hilda Raquel Hernandez Martinez	4	5,26%
Yury Paola Coy Poveda	4	5,26%
Blanca Azucena Alzate Carvajal	4	5,26%
Wilson Alirio Gomez Alba	4	5,26%
Total general	**76**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de abril la categoría **directorio activo** es la numero uno, con 123 solicitudes que corresponden al 307,15% de participación. Esto es debido a que se renovaron contratos de los contratistas y cambio de contraseñas.

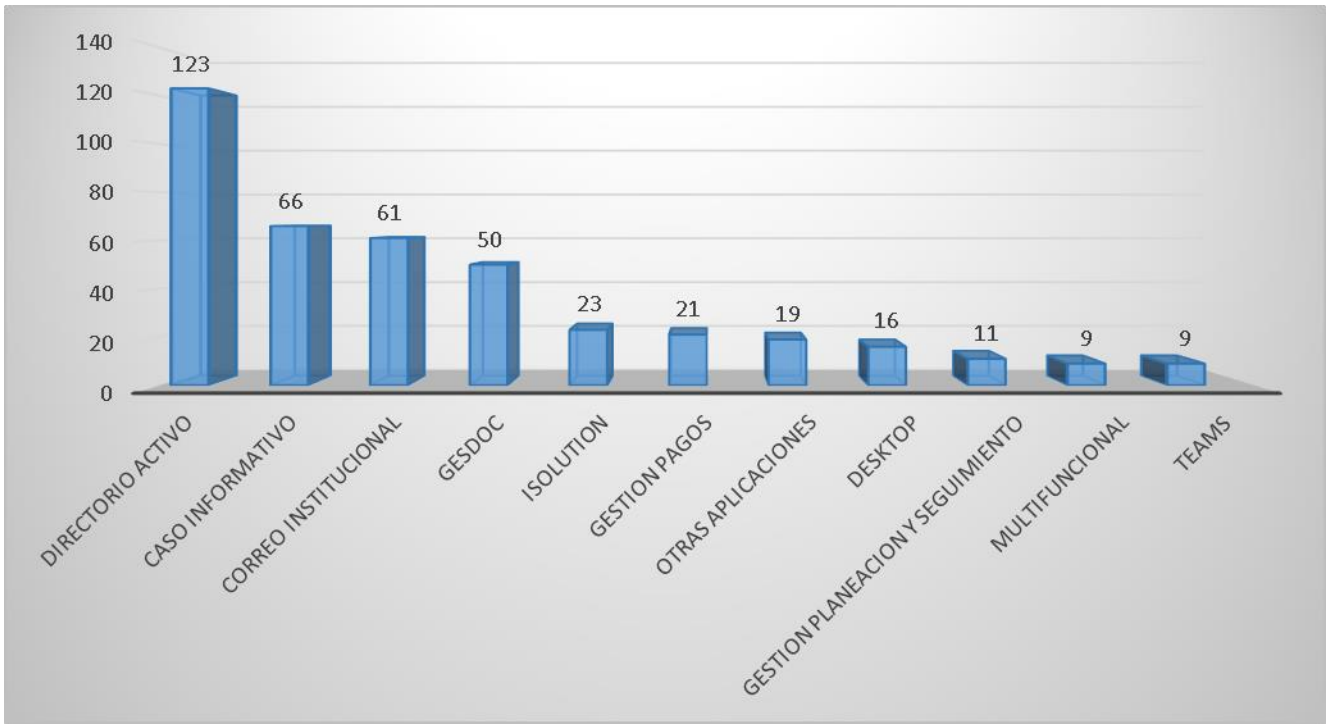


Grafico 12.

Categoria	Total	Porcentaje
DIRECTORIO ACTIVO	123	30,15%
CASO INFORMATIVO	66	16,18%
CORREO INSTITUCIONAL	61	14,95%
GESDOC	50	12,25%
ISOLUTION	23	5,64%
GESTION PAGOS	21	5,15%
OTRAS APLICACIONES	19	4,66%
DESKTOP	16	3,92%
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	11	2,70%
MULTIFUNCIONAL	9	2,21%
TEAMS	9	2,21%
Total general	**408**	**100,00%**

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de marzo la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

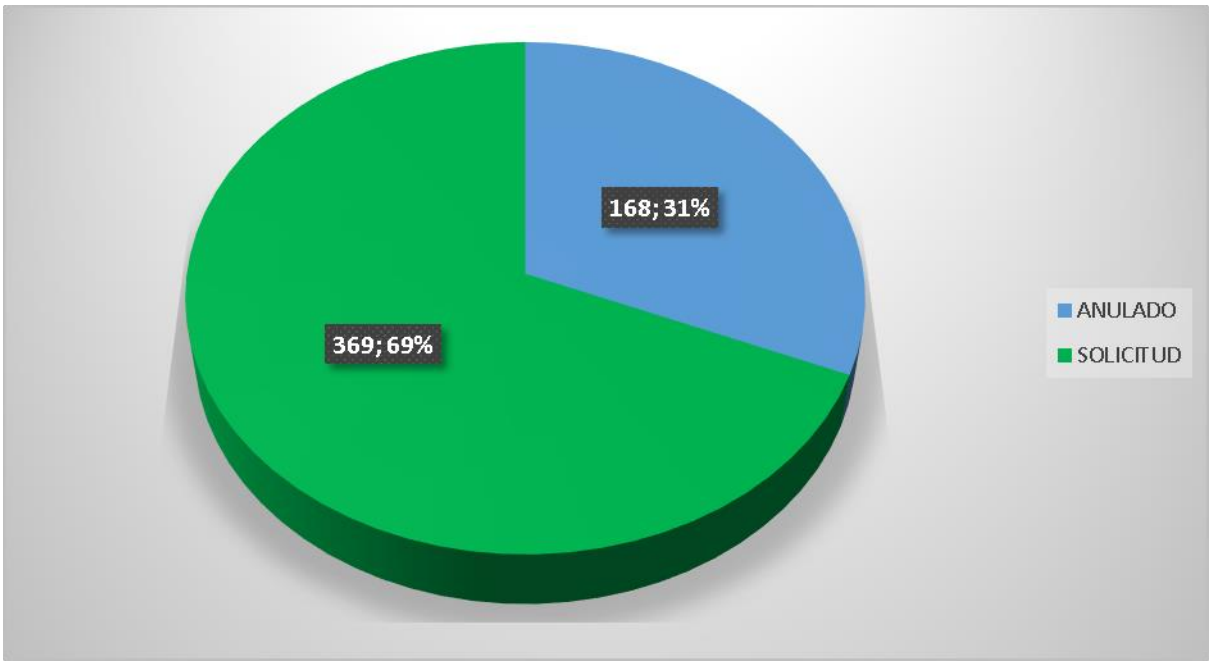


Grafico 12.

Naturaleza	Total	Porcentaje
ANULADO	168	31,28%
SOLICITUD	369	68,72%
Total general	**537**	**100,00%**

Tabla 12.

- 537 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.

- 168 pre-casos tuvieron que ser anulados en el filtro realizado por el gestor de correo, esto debido a que fueron correos electrónicos entrantes de respuesta a correos automáticos de la herramienta por parte del usuario (ejemplo encuestas de satisfacción

o inquietudes al caso del historial de correo), correos informativos por parte de algunos especialistas del área de TICS o de otras dependencias y respuesta de usuarios a correos de algunos soportes registrados previamente en la herramienta, siendo este último anulado con nota indicando que el caso ya estaba siendo atendido con el número de caso correspondiente.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos mayo (digitalmente en la ruta \mayo pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **448 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{448}{448} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **<u>Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)</u>**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	343
SOLUCIONADO	27
SUSPENDIDO	29
Total	**399**

ANS Mesa de Servicio	**92,73%**

Tabla 13.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 343 + 27 = 370**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 399**
  Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(399/370)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 92,73%.***

Para el mes de mayo en segundo nivel se evidencian 49 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	37
SOLUCIONADO	2
SUSPENDIDO	10
Total	**49**

ANS Mindeporte	**75,51%**

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo no se presentó ninguna novedad con el personal de soporte.

- **<u>Entrega de Informes de Operación y Gestión</u>**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

No se realizó modificación alguna.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de abril.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de abril:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Curso Finder	100%	Si/ 28 de mayo
Jeisson Steed García Macareno	Curso Manejo de la Información	100%	Si/ 28 de mayo
Edisson Velásquez Rivera	Curso Computo Básico	100%	Si/ 28 de mayo
Gustavo Adolfo López Díaz	Curso Trabajo Remoto	100%	Si/ 28 de mayo

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de mayo del año en curso.

SEMANA 1		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 3 A 8					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio AV 68	7am a 4pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

SEMANA 2		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 10 A 14					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

SEMANA 3		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 17 A 21					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	FESTIVO	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio AV 68	7am a 4pm		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

SEMANA 4		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 24 A 28					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio CAR	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

SEMANA 5		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 31 A 04					
	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

Tabla 17.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar

otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)
Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de marzo 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**236**	**100,00%**
NO	6	2,54%
Si	230	97,46%
Total general	**236**	**100,00%**

Tabla 18.

- Se realiza seguimiento a los casos que no aprobaron la solicitud donde encuentra la siguiente situación:

Se sigue presentando que a los usuarios les llega el correo de solución donde indica que, si aprueba la solución, pero no revisan que al final de correo viene la descripción de la misma, pero al no revisar todo el correo dan NO aprobado indicando que no se les ha dado dicha solución.

- En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción abril (digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)

3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos abril (digitalmente en la ruta \abril pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

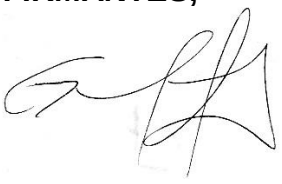
  - Para el mes de mayo, se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

  - Para el mes de mayo, se realiza tip solución casos de Aranda.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \mayo\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DEL 2021

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 8
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 11
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 13
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 16
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 16
5.1. Top 10 – Usuarios 16
5.2. Top 10 – Categorías 17
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 19
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 20
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 23
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 24
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 24
9.1. Evaluación Mensual Agentes 24
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 25
9.3. Administración del Parque de Microinformática 25
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 25
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 26
9.6. Entrega de Reportes 26

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor de Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2019

Fecha de Terminación: 18/12/2021

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2021.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de cuatrocientos once (411) casos presentando un aumento del 2,24% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.



Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los cuatrocientos once (411) casos registrados, el 100% corresponden a requerimientos. A continuación, se presenta la cantidad de requerimientos gestionados mensualmente durante el año 2021.

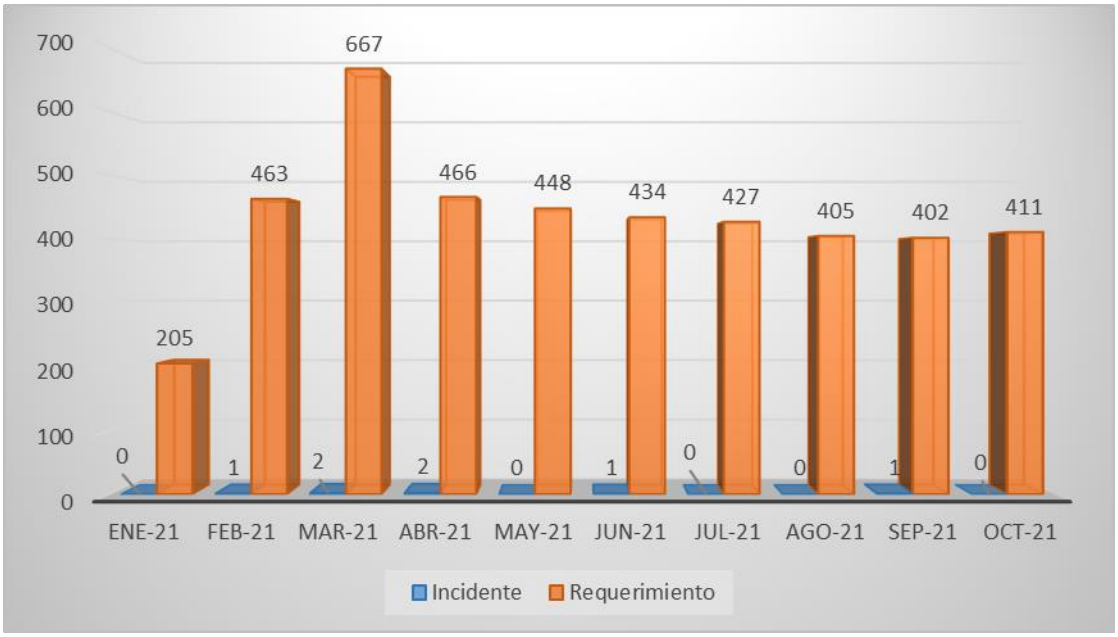


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 82% (337 casos) se encuentra cerrado, el 10,46% (43 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 7,54% (31 casos) en estado suspendido por falta de licencias de Office; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Estado	Cuenta de PROYECTO	Porcentaje
CERRADO	337	82,00%
SOLUCIONADO	43	10,46%
SUSPENDIDO	31	7,54%
Total general	**411**	**100,00%**

Tabla 1.

De los cuatrocientos once (411) casos registrados, el 91,97% (378 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 8,03% (33 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2021.

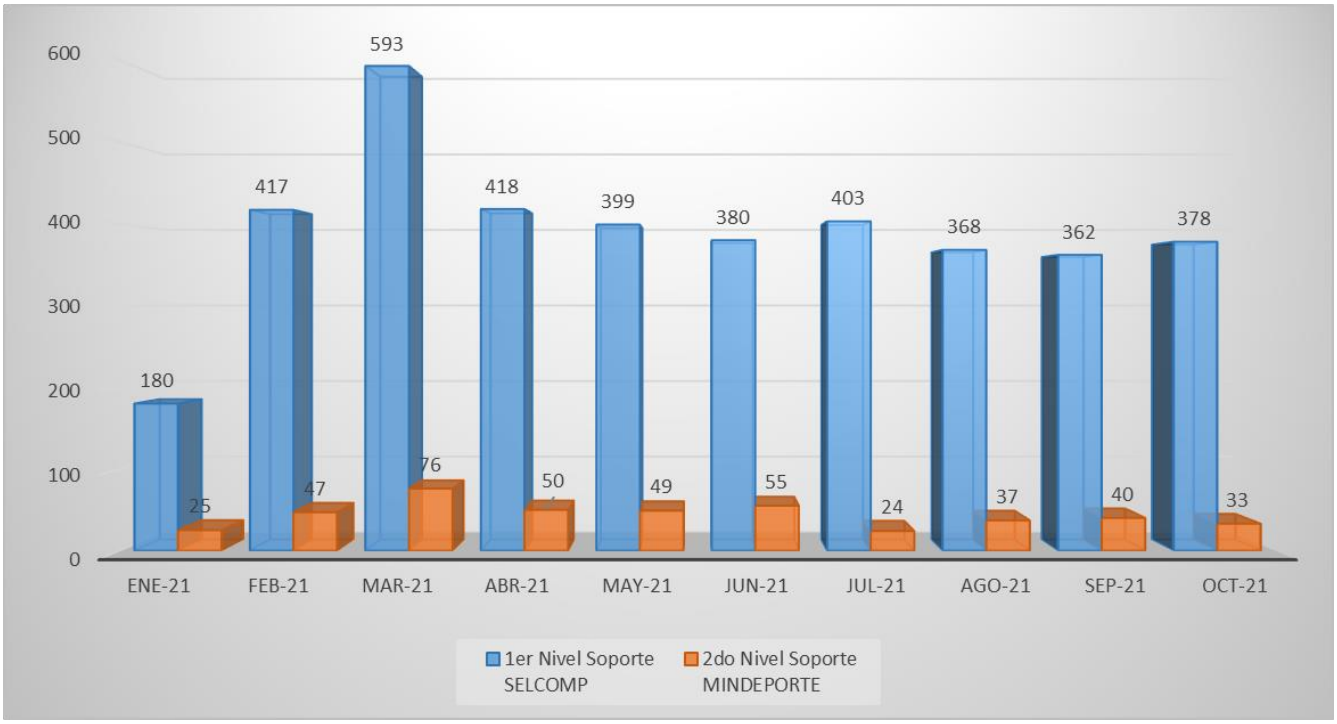


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de trecientos setenta y ocho (378) casos; todos son requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de octubre se atendieron un total de 378 requerimientos un aumento del 4.42% (16 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 159 casos que corresponden al 42,06%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 28,57% de los casos, Edisson Velásquez con el 20,90% y Jeisson García con el 8.47%.

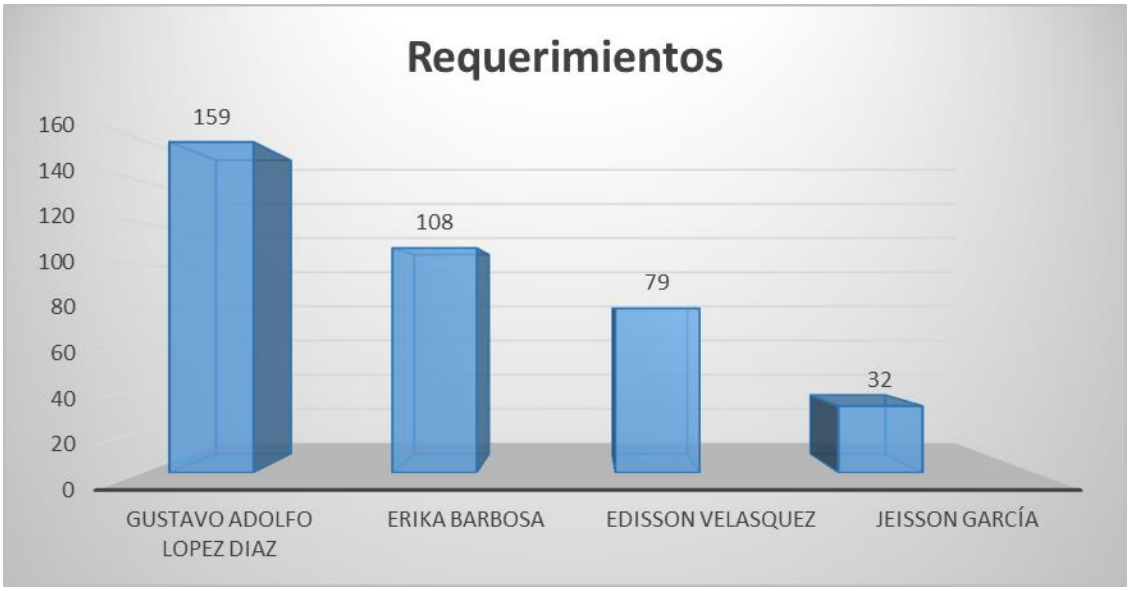


Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	159	42,06%
Erika Barbosa	108	28,57%
Edisson Velasquez	79	20,90%
Jeisson García	32	8,47%
Total general	**378**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
GESDOC	82	21,69%
DIRECTORIO ACTIVO	48	12,70%
CORREO INSTITUCIONAL	42	11,11%
DESKTOP	35	9,26%
ACCESS POINT	32	8,47%
CASO INFORMATIVO	32	8,47%
MULTIFUNCIONAL	24	6,35%
OTRAS APLICACIONES	18	4,76%
WIFI MINDEPORTE	16	4,23%
LAPTOP	15	3,97%
ISOLUTION	10	2,65%
GESTION PAGOS	9	2,38%
TEAMS	4	1,06%
ONE DRIVE	2	0,53%
SHAREPOINT	2	0,53%
PUNTO DE DATOS	2	0,53%
ID IMPRESIÓN	2	0,53%
LASER	1	0,26%
SCANNER	1	0,26%
SARA	1	0,26%
Total general	**378**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **Gesdoc** esto debido a cambio de contraseña, en segundo lugar, se encuentra **Directorio Activo** activación de usuario y cambio de contraseña y el en tercer lugar está **Correo Institucional** cambio de contraseña.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de octubre no se presentó incidentes para la mesa de servicio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de octubre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 18.9 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 25 de octubre con 33 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 11 de octubre con 06 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los trecientos setenta y ocho (378) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 5,56% (21 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	314	83,07%
SOLUCIONADO	43	11,38%
SUSPENDIDO	21	5,56%
Total general	**378**	**100,00%**

Tabla 4.

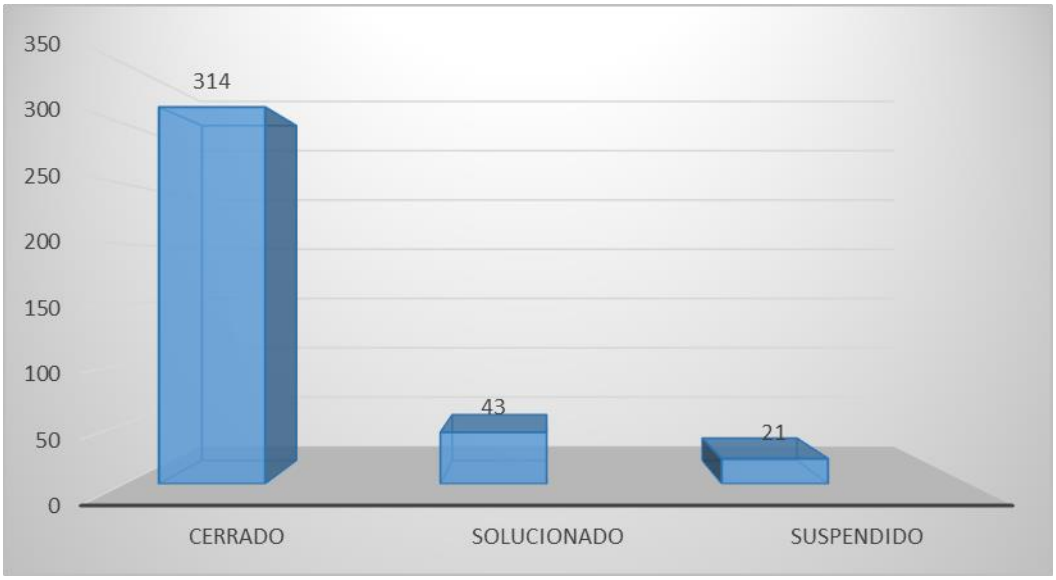


Grafico 7.

A continuación, se identifican los veintiún (21) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de octubre:

Caso	Total
SUSPENDIDO	**21**
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	20
Edisson Velasquez	1
Total general	**21**

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 21 casos suspendidos están de la siguiente forma; en los spoll de Edisson Velasquez con un caso, por disponibilidad de usuarios, el restante (20 casos) se encuentran en el spoll del coordinador por falta de licencias de Office, para la creación de correos institucionales.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de treinta y tres (33) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de octubre los especialistas atendieron un total de 33 requerimientos (7 casos meno registrados contra el mes de septiembre).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de octubre.



Grafico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Martha Liliana Venegas	11	33,33%
Ivan Mauricio Barajas Vega	8	24,24%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	4	12,12%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	4	12,12%
Marxio Alejandro Acero Ladino	3	9,09%
Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	2	6,06%
Olga Cecilia Puerta Osorio	1	3,03%
Total general	**33**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
CORREO INSTITUCIONAL	13
GESTION CONTRATOS	3
SHAREPOINT	2
DESKTOP	2
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	2
MULTIFUNCIONAL	1
GESDOC	1
SCANNER	1
LCD.CONTROL DE ACCESO	1
MOUSE	1
AUDIOVISUALES	1
GESTION PAGOS	1
BACKUP	1
LAPTOP	1
Total general	**31**

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **Correo Institucional** este fue atendido por la ingeniera Martha Venegas, en segundo lugar, se encuentra **Gestion de Contratos** y tercer lugar **SharePoint** atendido por el ingeniero Iván Barajas

- **Incidentes**

Durante el mes de octubre no se presentó incidente para el grupo especialista.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \ octubre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de octubre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 1.94 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 14 de septiembre con 8 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: Varios días de septiembre solo fue un caso.

Es de aclarar que se crearon casos solo en 17 días del mes de octubre.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.1. Estado de los casos

De los 33 casos gestionados por los especialistas, 21 casos en estado cerrado, 10 casos en estado suspendido. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
⊞ CERRADO	21
⊟ SUSPENDIDO	10
⊟ Marxio Alejandro Acero Ladino	3
9543	1
9623	1
9805	1
⊟ Leonardo Fabio Vargas Burgos	3
9605	1
9655	1
9769	1
⊟ Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	2
9462	1
9610	1
⊟ Ivan Mauricio Barajas Vega	2
9831	1
9832	1
Total general	31

Tabla 8.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de octubre por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 91,97% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 8,03% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de octubre.

MES OCTUBRE		
% Atención	**# Casos**	**Nivel Atención**
91,97%	378	Selcomp
8,03%	33	Mindeportes
100%	411	Total Mensual
Diferencia mesual %		2,19%
Diferencia mensual # casos		9

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo un aumento de 9 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 2.19%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de octubre el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.

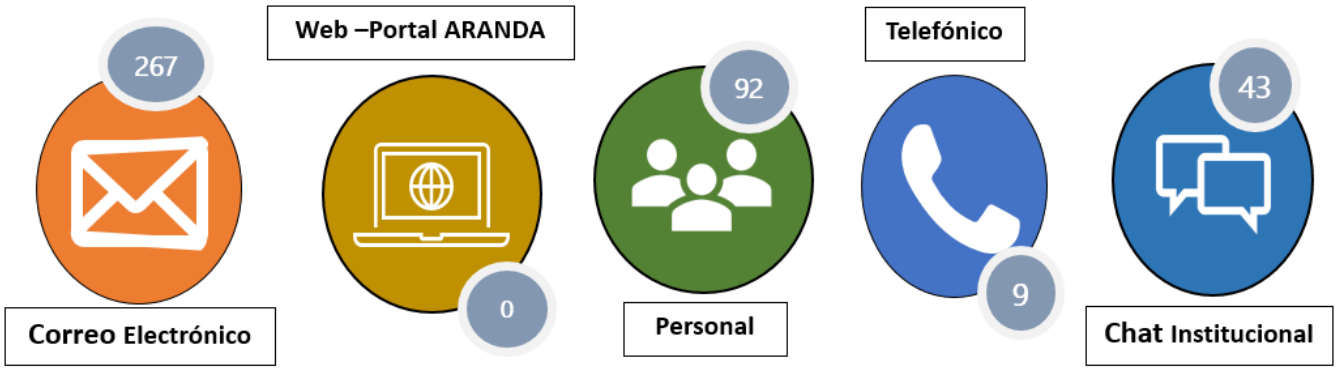


Grafico 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene Notijudicales – con 07 casos lo que corresponde al 13.73% del total del top de usuarios, esto es debido a solicitudes correos sospechosos.

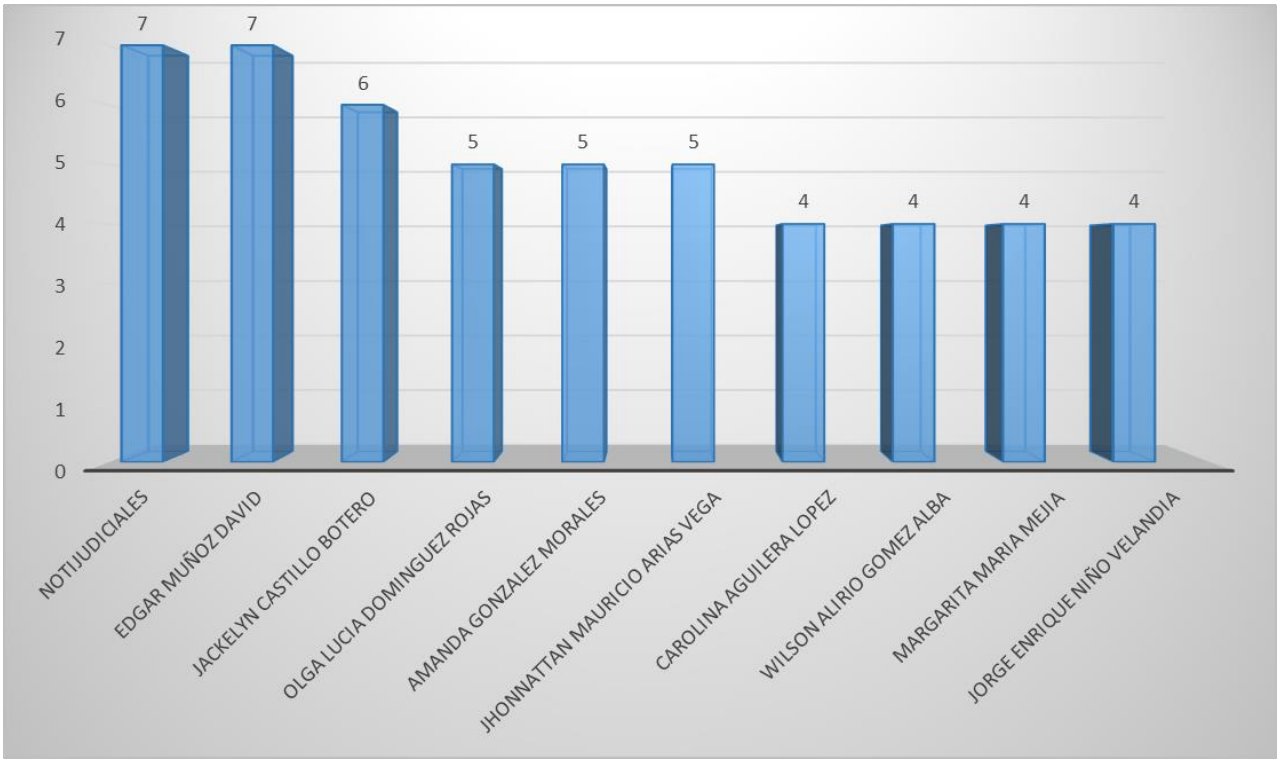


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
notijudiciales	7	13,73%
Edgar Muñoz David	7	13,73%
Jackelyn Castillo Botero	6	11,76%
Olga Lucia Dominguez Rojas	5	9,80%
Amanda Gonzalez Morales	5	9,80%
Jhonnattan Mauricio Arias Vega	5	9,80%
Carolina Aguilera Lopez	4	7,84%
Wilson Alirio Gomez Alba	4	7,84%
Margarita Maria Mejia	4	7,84%
Jorge Enrique Niño Velandia	4	7,84%
Total general	**51**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de octubre la categoría **Gesdoc** es la numero uno, con 83 solicitudes que corresponden al 22,93% de participación. Esto es debido a cambio de contraseña.

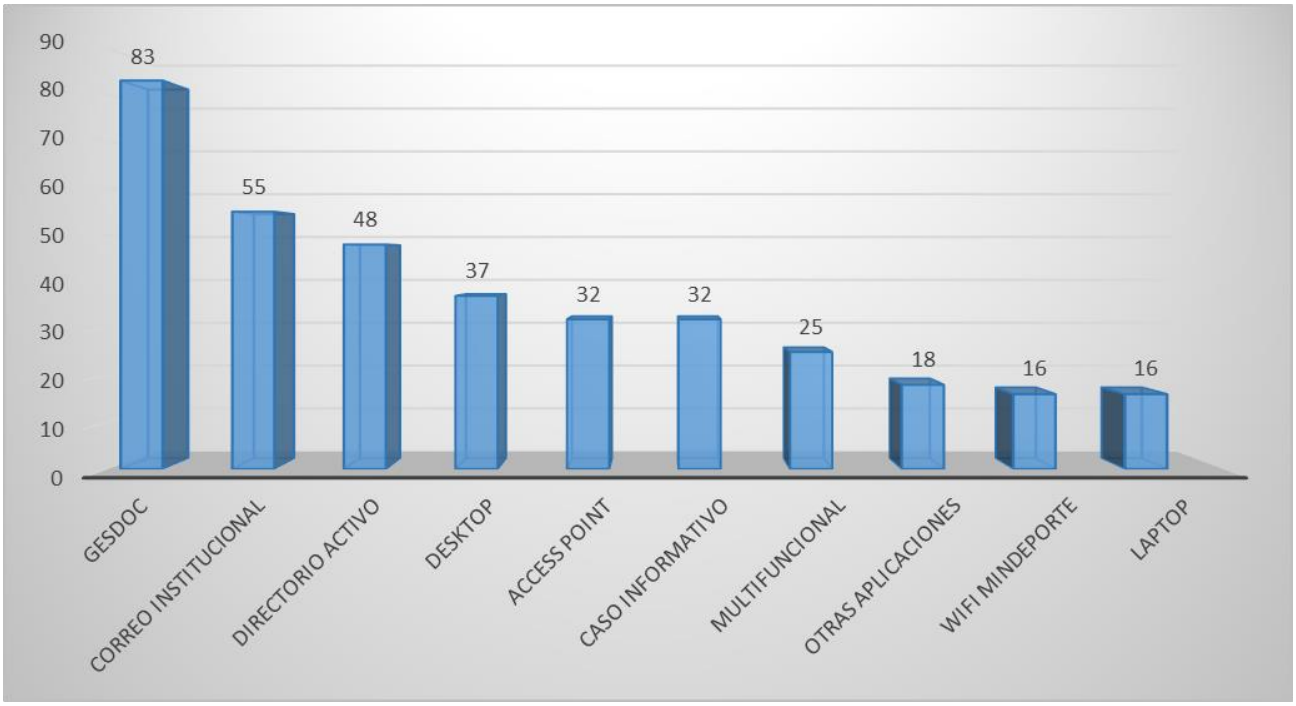


Grafico 12.

Categoria	Total	Porcentaje
GESDOC	83	22,93%
CORREO INSTITUCIONAL	55	15,19%
DIRECTORIO ACTIVO	48	13,26%
DESKTOP	37	10,22%
ACCESS POINT	32	8,84%
CASO INFORMATIVO	32	8,84%
MULTIFUNCIONAL	25	6,91%
OTRAS APLICACIONES	18	4,97%
WIFI MINDEPORTE	16	4,42%
LAPTOP	16	4,42%
Total general	**362**	**100,00%**

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de julio la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

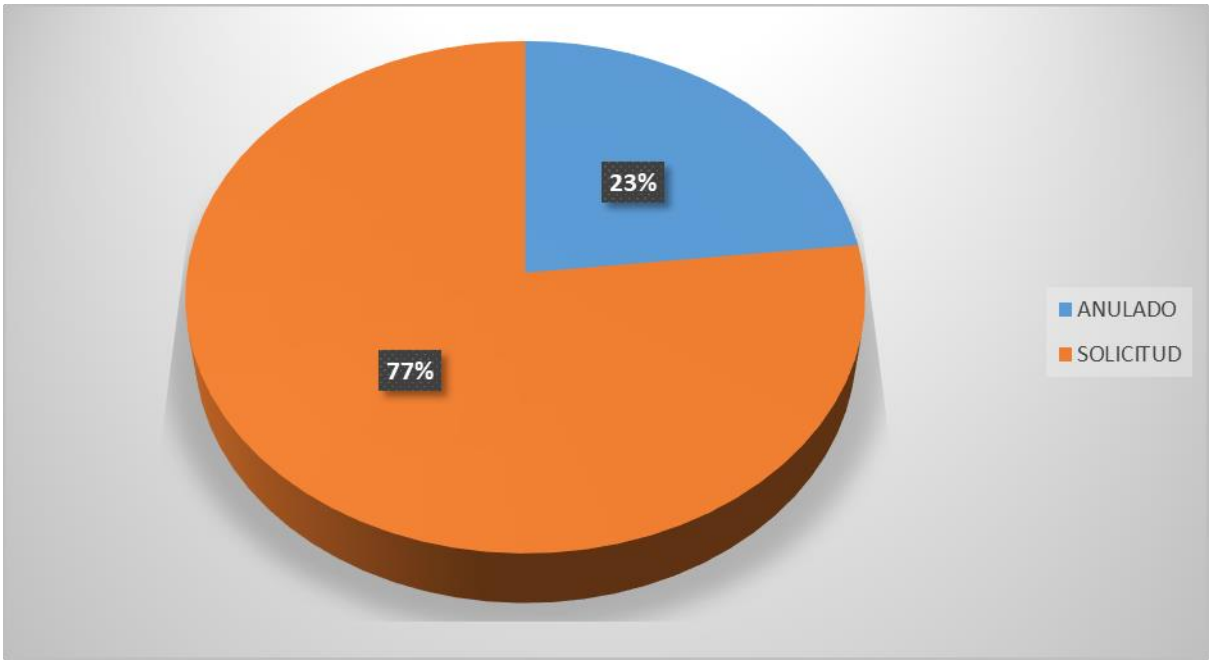


Grafico 12.

Naturaleza	Cuenta de ID_PRECASO
ANULADO	73
SOLICITUD	241
Total general	**314**

Tabla 12.

- 241 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.
- 73 de los pre-casos fueron anulados, esto debido a que eran solicitando información que se dio por vía correo o no estaban al alcance de Tics.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **411 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{411}{411} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **<u>Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)</u>**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	314
SOLUCIONADO	43
SUSPENDIDO	21
Total	**378**

ANS Mesa de Servicio	**94,44%**

Tabla 13.

<u>Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado</u>

<u>Forma de Cálculo:</u>

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 314 + 43 = 357**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 378**

Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(357/378)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 94,44%.***

Para el mes de octubre en segundo nivel se evidencian 33 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	23
SUSPENDIDO	10
Total	**33**

ANS Mindeporte	**69,70%**

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel

Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo no se presentó ninguna novedad con el personal de soporte.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

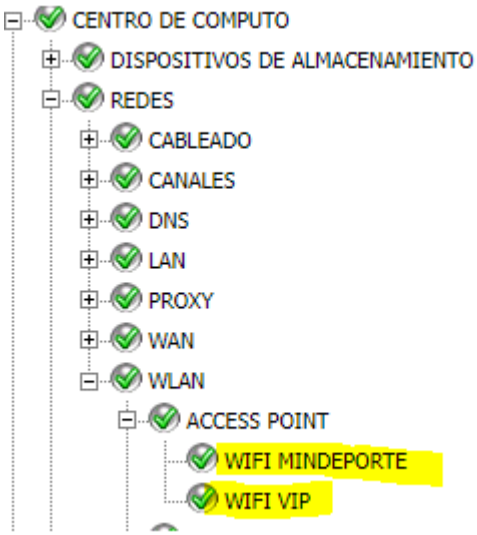
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

Se agregó dos categorías de Wifi según solicitud del cliente.



9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de octubre.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de abril:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Scrum Fundamentos	100%	Si/ 29 de octubre
Jeisson Steed García Macareno	Relaciones Profesionales	100%	Si/ 29 de octubre
Edisson Velásquez Rivera	Praticas de Cortesía	100%	Si/ 29 de octubre
Gustavo Adolfo López Díaz	Scrum Fundamentos	100%	Si/ 29 de octubre

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de octubre de 2021.

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 04 A 08					
SEMANA 1	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 11 A 15					
SEMANA 2	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 18 A 22					
SEMANA 3	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9am a 6pm	FESTIVO	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	7am a 4pm		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 25 A 29					
SEMANA 4	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio AV 68	7am a 4pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

Tabla 17.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)
Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de octubre 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**202**	**100,00%**
NO	5	2,48%
Si	197	97,52%
Total general	**202**	**100,00%**

Tabla 18.

- Se realiza seguimiento a los casos que no aprobaron la solicitud donde encuentra la siguiente situación:

Se sigue presentando que a los usuarios les llega el correo de solución donde indica que, si aprueba la solución, pero no revisan que al final de correo viene la descripción de la misma, pero al no revisar todo el correo dan NO aprobado indicando que no se les ha dado dicha solución, además de la no creación de correos institucionales, esto es debido a que en Mindeporte no se cuentan con licencias para dichas creaciones, a pesar de que se informa de esta situación el usuario no acepta.

- En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción octubre (digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)

4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

  - Para el mes de octubre, se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

  - Para el mes de octubre, se realiza tip reenvió automático de correo.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DEL 2021

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 8
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 11
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 13
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 16
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 16
5.1. Top 10 – Usuarios 16
5.2. Top 10 – Categorías 17
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 19
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 20
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 23
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 24
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 24
9.1. Evaluación Mensual Agentes 24
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 25
9.3. Administración del Parque de Microinformática 25
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 25
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 26
9.6. Entrega de Reportes 26

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor de Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2019

Fecha de Terminación: 18/12/2021

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2021.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de cuatrocientos once (411) casos presentando un aumento del 2,24% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.



Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los cuatrocientos once (411) casos registrados, el 100% corresponden a requerimientos. A continuación, se presenta la cantidad de requerimientos gestionados mensualmente durante el año 2021.

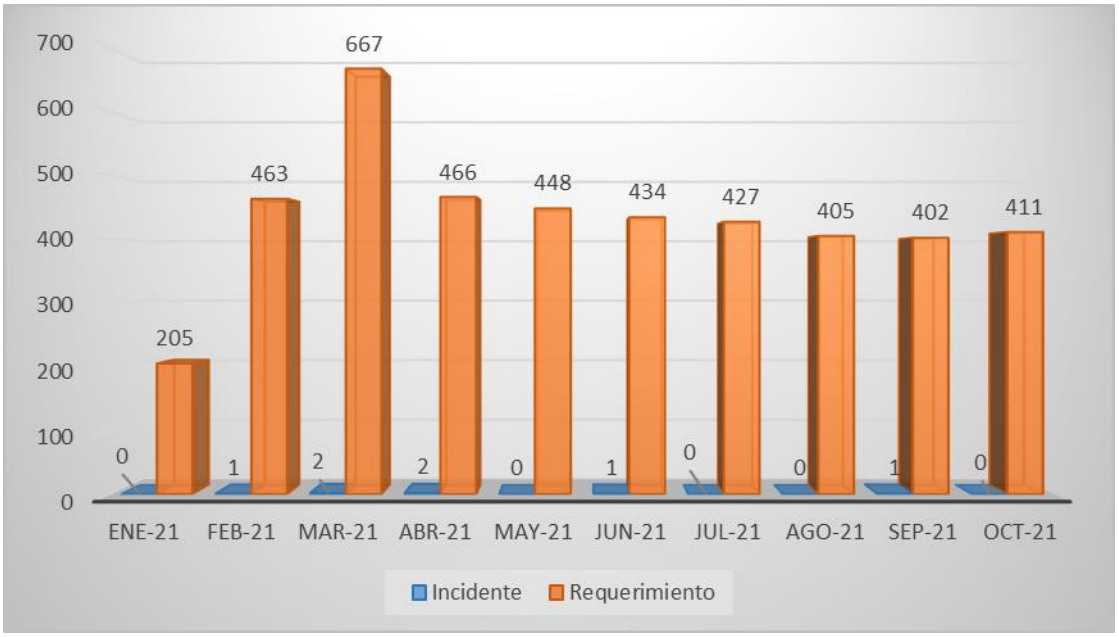


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 82% (337 casos) se encuentra cerrado, el 10,46% (43 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 7,54% (31 casos) en estado suspendido por falta de licencias de Office; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Estado	Cuenta de PROYECTO	Porcentaje
CERRADO	337	82,00%
SOLUCIONADO	43	10,46%
SUSPENDIDO	31	7,54%
Total general	**411**	**100,00%**

Tabla 1.

De los cuatrocientos once (411) casos registrados, el 91,97% (378 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 8,03% (33 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2021.

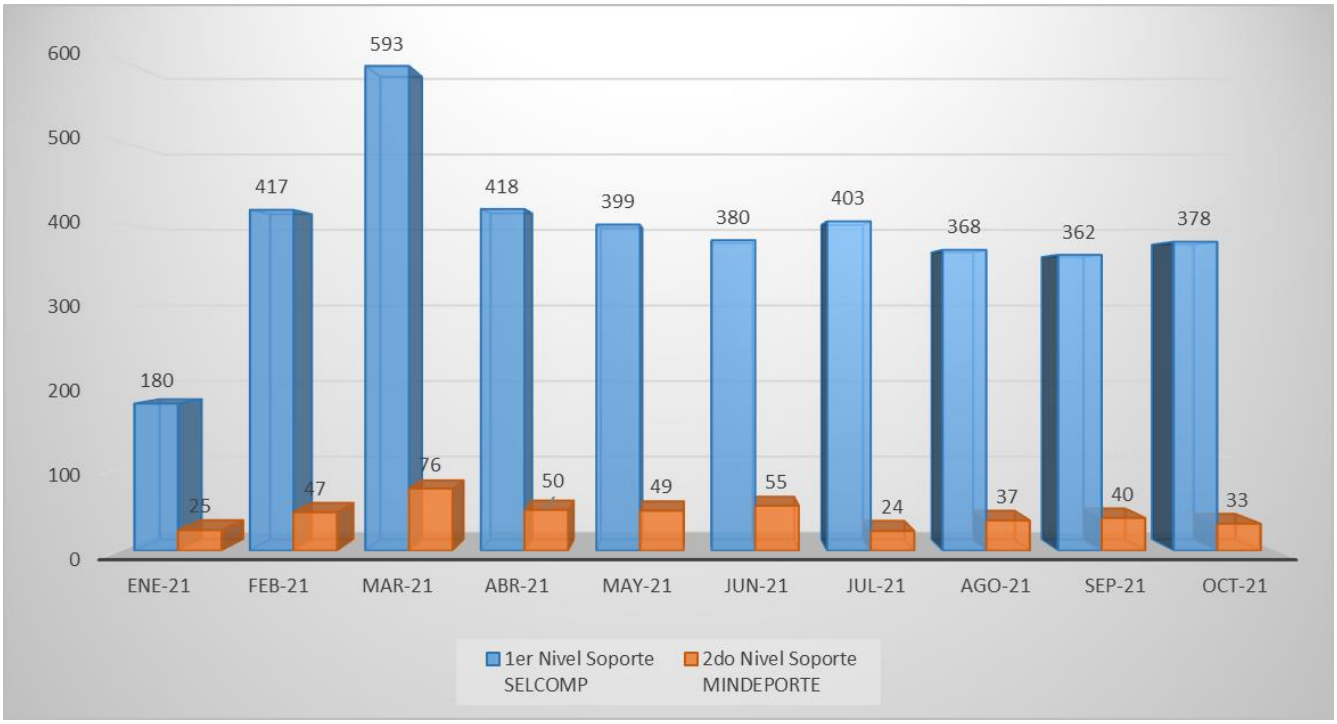


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de trecientos setenta y ocho (378) casos; todos son requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de octubre se atendieron un total de 378 requerimientos un aumento del 4.42% (16 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 159 casos que corresponden al 42,06%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 28,57% de los casos, Edisson Velásquez con el 20,90% y Jeisson García con el 8.47%.

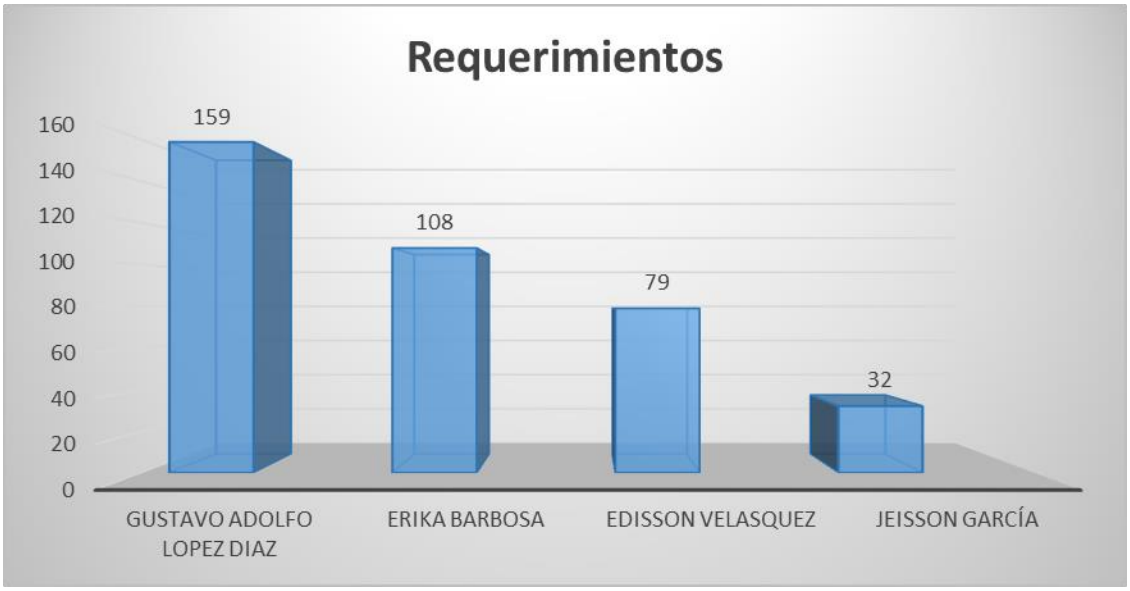


Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	159	42,06%
Erika Barbosa	108	28,57%
Edisson Velasquez	79	20,90%
Jeisson García	32	8,47%
Total general	**378**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
GESDOC	82	21,69%
DIRECTORIO ACTIVO	48	12,70%
CORREO INSTITUCIONAL	42	11,11%
DESKTOP	35	9,26%
ACCESS POINT	32	8,47%
CASO INFORMATIVO	32	8,47%
MULTIFUNCIONAL	24	6,35%
OTRAS APLICACIONES	18	4,76%
WIFI MINDEPORTE	16	4,23%
LAPTOP	15	3,97%
ISOLUTION	10	2,65%
GESTION PAGOS	9	2,38%
TEAMS	4	1,06%
ONE DRIVE	2	0,53%
SHAREPOINT	2	0,53%
PUNTO DE DATOS	2	0,53%
ID IMPRESIÓN	2	0,53%
LASER	1	0,26%
SCANNER	1	0,26%
SARA	1	0,26%
Total general	**378**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **Gesdoc** esto debido a cambio de contraseña, en segundo lugar, se encuentra **Directorio Activo** activación de usuario y cambio de contraseña y el en tercer lugar está **Correo Institucional** cambio de contraseña.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de octubre no se presentó incidentes para la mesa de servicio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de octubre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 18.9 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 25 de octubre con 33 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 11 de octubre con 06 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los trecientos setenta y ocho (378) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 5,56% (21 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	314	83,07%
SOLUCIONADO	43	11,38%
SUSPENDIDO	21	5,56%
Total general	**378**	**100,00%**

Tabla 4.

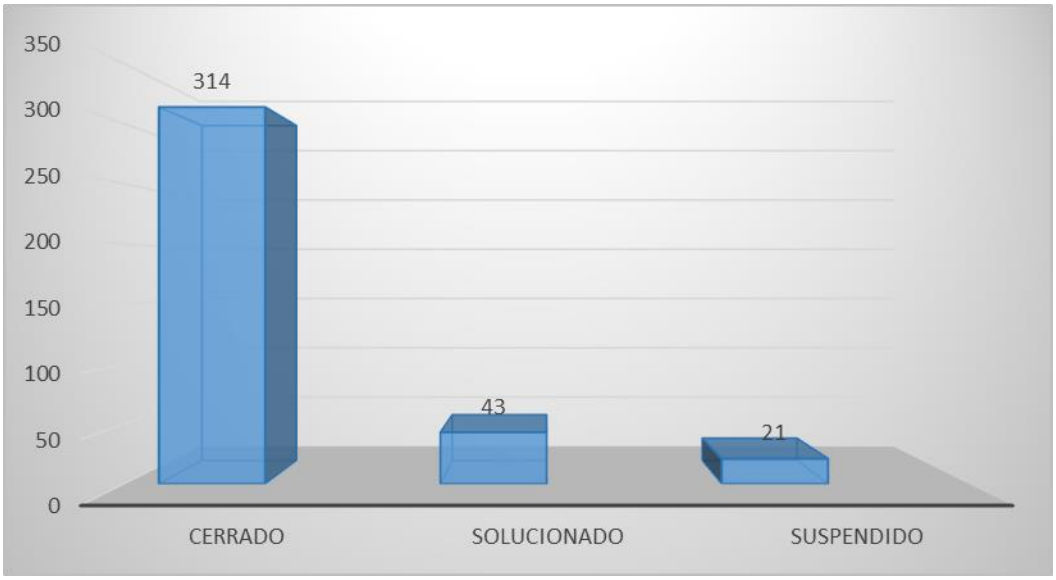


Grafico 7.

A continuación, se identifican los veintiún (21) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de octubre:

Caso	Total
SUSPENDIDO	**21**
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	20
Edisson Velasquez	1
Total general	**21**

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 21 casos suspendidos están de la siguiente forma; en los spoll de Edisson Velasquez con un caso, por disponibilidad de usuarios, el restante (20 casos) se encuentran en el spoll del coordinador por falta de licencias de Office, para la creación de correos institucionales.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de treinta y tres (33) casos; de los cuales el 100% corresponden a requerimientos.

Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de octubre los especialistas atendieron un total de 33 requerimientos (7 casos meno registrados contra el mes de septiembre).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de octubre.



Grafico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Martha Liliana Venegas	11	33,33%
Ivan Mauricio Barajas Vega	8	24,24%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	4	12,12%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	4	12,12%
Marxio Alejandro Acero Ladino	3	9,09%
Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	2	6,06%
Olga Cecilia Puerta Osorio	1	3,03%
Total general	**33**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
CORREO INSTITUCIONAL	13
GESTION CONTRATOS	3
SHAREPOINT	2
DESKTOP	2
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	2
MULTIFUNCIONAL	1
GESDOC	1
SCANNER	1
LCD.CONTROL DE ACCESO	1
MOUSE	1
AUDIOVISUALES	1
GESTION PAGOS	1
BACKUP	1
LAPTOP	1
Total general	**31**

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **Correo Institucional** este fue atendido por la ingeniera Martha Venegas, en segundo lugar, se encuentra **Gestion de Contratos** y tercer lugar **SharePoint** atendido por el ingeniero Iván Barajas

- **Incidentes**

Durante el mes de octubre no se presentó incidente para el grupo especialista.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \ octubre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de octubre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 1.94 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 14 de septiembre con 8 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: Varios días de septiembre solo fue un caso.

Es de aclarar que se crearon casos solo en 17 días del mes de octubre.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.1. Estado de los casos

De los 33 casos gestionados por los especialistas, 21 casos en estado cerrado, 10 casos en estado suspendido. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
⊞ CERRADO	21
⊟ SUSPENDIDO	10
⊟ Marxio Alejandro Acero Ladino	3
9543	1
9623	1
9805	1
⊟ Leonardo Fabio Vargas Burgos	3
9605	1
9655	1
9769	1
⊟ Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	2
9462	1
9610	1
⊟ Ivan Mauricio Barajas Vega	2
9831	1
9832	1
Total general	31

Tabla 8.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de octubre por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 91,97% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 8,03% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de octubre.

MES OCTUBRE		
% Atención	**# Casos**	**Nivel Atención**
91,97%	378	Selcomp
8,03%	33	Mindeportes
100%	411	Total Mensual
Diferencia mesual %		2,19%
Diferencia mensual # casos		9

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo un aumento de 9 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 2.19%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de octubre el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.

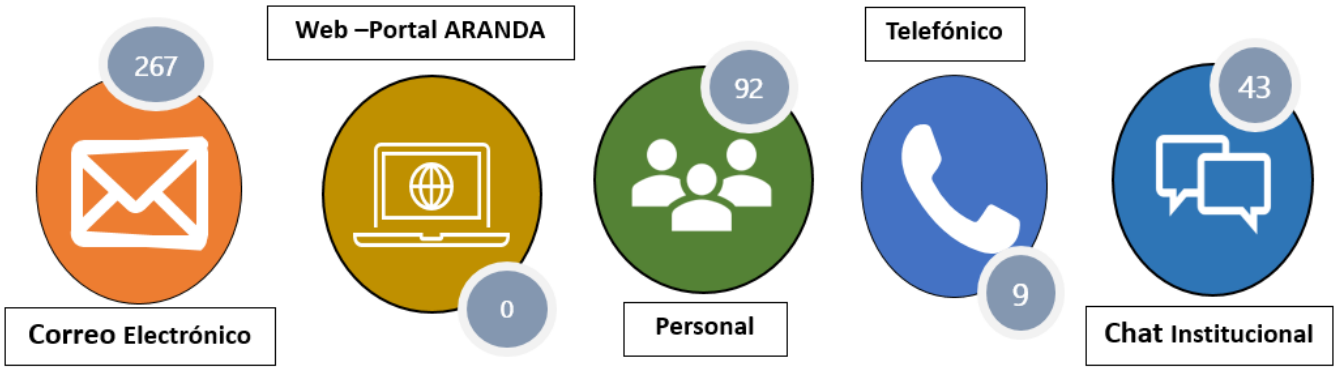


Grafico 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene Notijudicales – con 07 casos lo que corresponde al 13.73% del total del top de usuarios, esto es debido a solicitudes correos sospechosos.

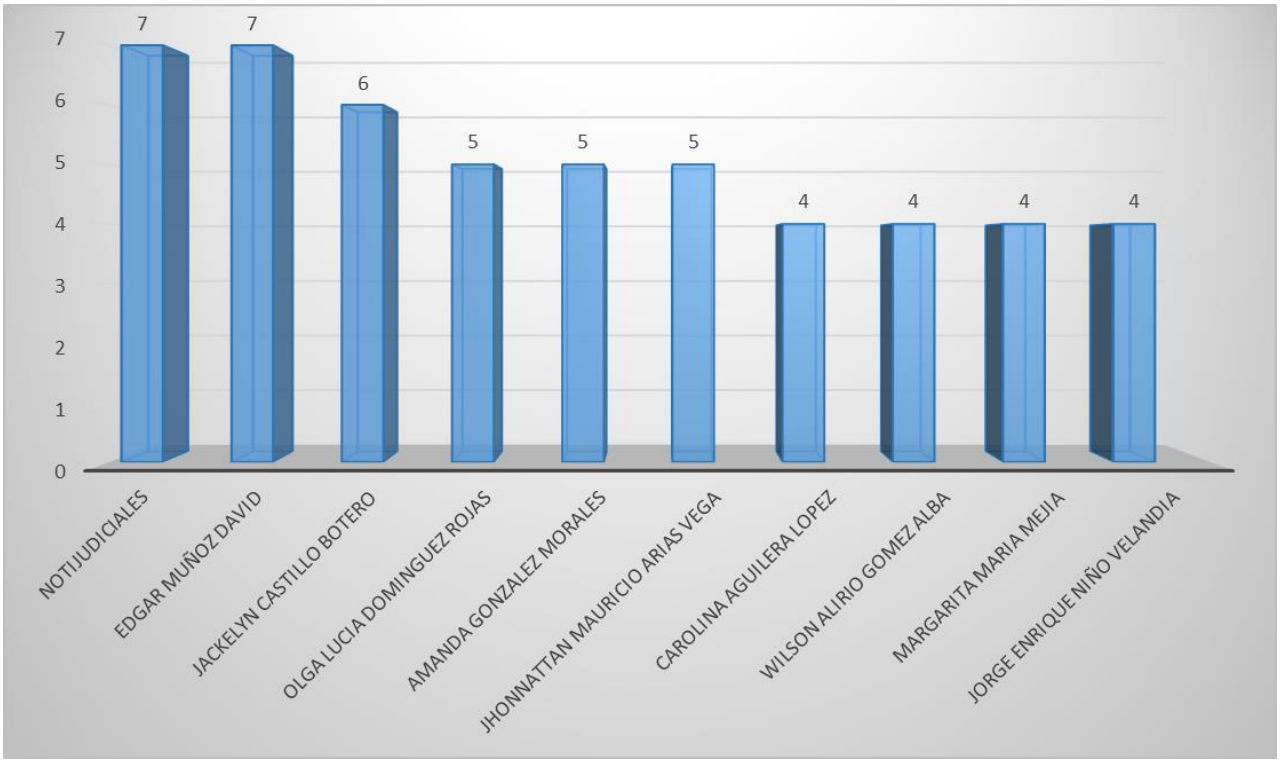


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
notijudiciales	7	13,73%
Edgar Muñoz David	7	13,73%
Jackelyn Castillo Botero	6	11,76%
Olga Lucia Dominguez Rojas	5	9,80%
Amanda Gonzalez Morales	5	9,80%
Jhonnattan Mauricio Arias Vega	5	9,80%
Carolina Aguilera Lopez	4	7,84%
Wilson Alirio Gomez Alba	4	7,84%
Margarita Maria Mejia	4	7,84%
Jorge Enrique Niño Velandia	4	7,84%
Total general	**51**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de octubre la categoría **Gesdoc** es la numero uno, con 83 solicitudes que corresponden al 22,93% de participación. Esto es debido a cambio de contraseña.

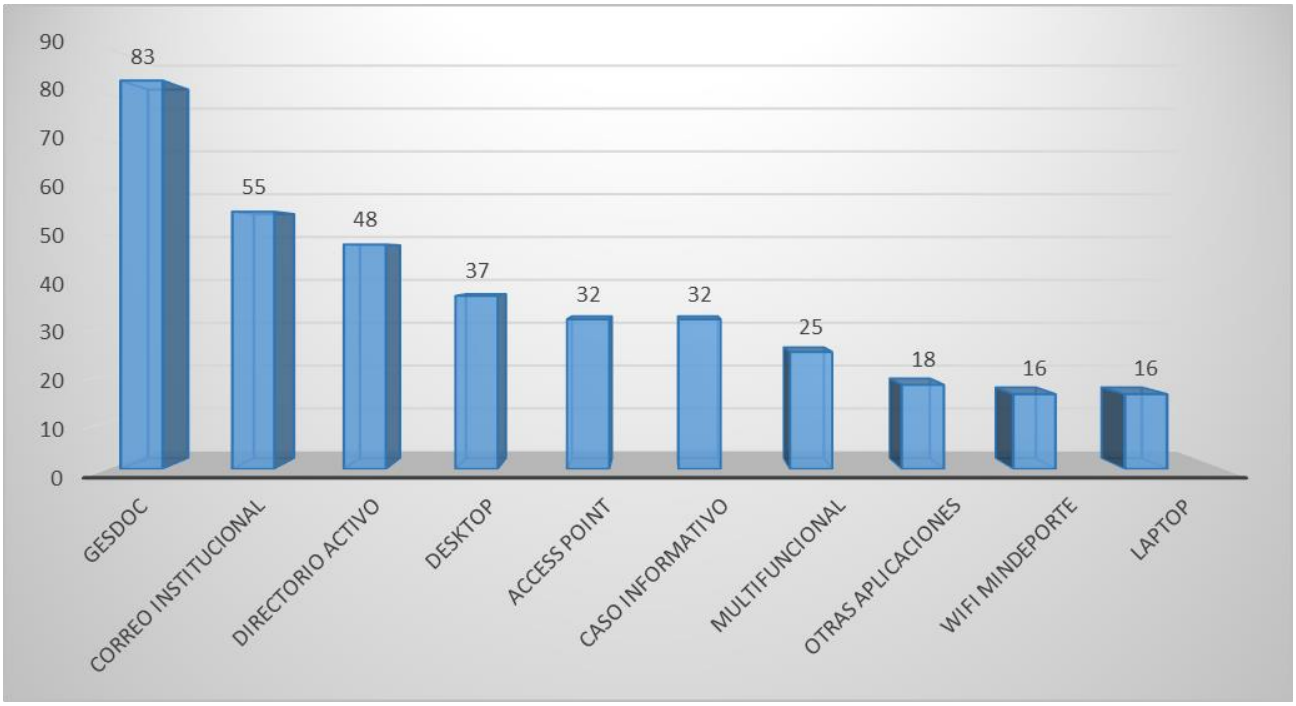


Grafico 12.

Categoria	Total	Porcentaje
GESDOC	83	22,93%
CORREO INSTITUCIONAL	55	15,19%
DIRECTORIO ACTIVO	48	13,26%
DESKTOP	37	10,22%
ACCESS POINT	32	8,84%
CASO INFORMATIVO	32	8,84%
MULTIFUNCIONAL	25	6,91%
OTRAS APLICACIONES	18	4,97%
WIFI MINDEPORTE	16	4,42%
LAPTOP	16	4,42%
Total general	**362**	**100,00%**

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de julio la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

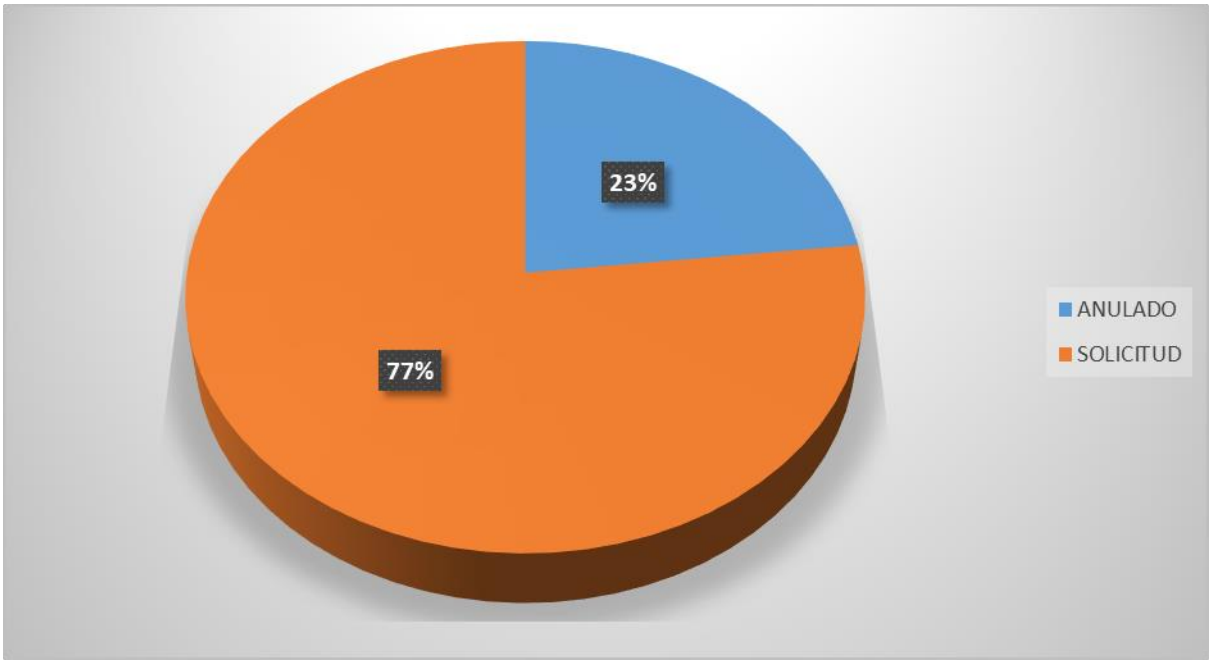


Grafico 12.

Naturaleza	Cuenta de ID_PRECASO
ANULADO	73
SOLICITUD	241
Total general	**314**

Tabla 12.

- 241 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.
- 73 de los pre-casos fueron anulados, esto debido a que eran solicitando información que se dio por vía correo o no estaban al alcance de Tics.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **411 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{411}{411} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **<u>Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)</u>**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	314
SOLUCIONADO	43
SUSPENDIDO	21
Total	**378**

ANS Mesa de Servicio	**94,44%**

Tabla 13.

<u>Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado</u>

<u>Forma de Cálculo:</u>

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 314 + 43 = 357**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 378**

Fórmula ANS:

$$D= \left(\left(\frac{(357/378)}{100}\right) - 1\right) * 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 94,44%.***

Para el mes de octubre en segundo nivel se evidencian 33 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	23
SUSPENDIDO	10
Total	**33**

ANS Mindeporte	**69,70%**

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel

Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo no se presentó ninguna novedad con el personal de soporte.

- **Entrega de Informes de Operación y Gestión**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS. Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada. Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

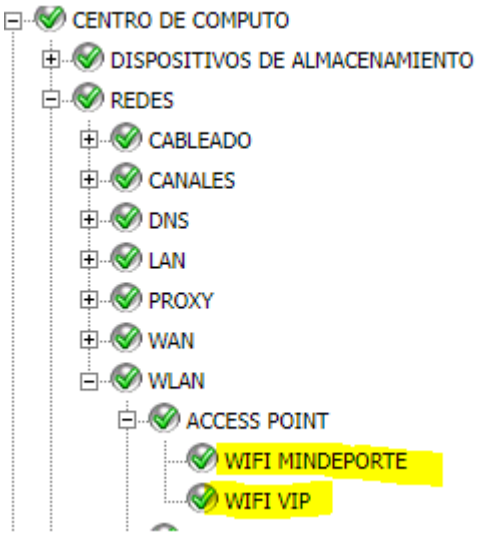
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

Se agregó dos categorías de Wifi según solicitud del cliente.



9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de octubre.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de abril:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Scrum Fundamentos	100%	Si/ 29 de octubre
Jeisson Steed García Macareno	Relaciones Profesionales	100%	Si/ 29 de octubre
Edisson Velásquez Rivera	Praticas de Cortesía	100%	Si/ 29 de octubre
Gustavo Adolfo López Díaz	Scrum Fundamentos	100%	Si/ 29 de octubre

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de octubre de 2021.

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 04 A 08					
SEMANA 1	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 11 A 15					
SEMANA 2	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 18 A 22					
SEMANA 3	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9am a 6pm	FESTIVO	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm		ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	7am a 4pm		JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 25 A 29					
SEMANA 4	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio AV 68	7am a 4pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

Tabla 17.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)
Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 31 de octubre 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**202**	**100,00%**
NO	5	2,48%
Si	197	97,52%
Total general	**202**	**100,00%**

Tabla 18.

- Se realiza seguimiento a los casos que no aprobaron la solicitud donde encuentra la siguiente situación:

Se sigue presentando que a los usuarios les llega el correo de solución donde indica que, si aprueba la solución, pero no revisan que al final de correo viene la descripción de la misma, pero al no revisar todo el correo dan NO aprobado indicando que no se les ha dado dicha solución, además de la no creación de correos institucionales, esto es debido a que en Mindeporte no se cuentan con licencias para dichas creaciones, a pesar de que se informa de esta situación el usuario no acepta.

- En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción octubre (digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)

4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos octubre (digitalmente en la ruta \octubre pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

  - Para el mes de octubre, se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

  - Para el mes de octubre, se realiza tip reenvió automático de correo.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \octubre\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP

MINISTERIO DEL DEPORTE

ORDEN DE COMPRA OC-43956

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO DEL 01 AL 31 DE SEPTIEMBRE DEL 2021

ELABORADO POR:

GUSTAVO ADOLFO LOPEZ DIAZ
COORDINADOR DE ORDEN DE COMPRA
SELCOMP INGENIERIA S.A.S

Tabla de Contenido

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 3
3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO. 4
3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención 4
3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios 7
3.1.1.1. Requerimientos 7
3.1.1.2. Incidentes 8
3.1.1.3. Estado de los casos 9
3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte .. 11
3.1.2.1. Requerimientos e incidentes 11
3.1.2.2. Estado de los casos 14
4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS 15
5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS 16
5.1. Top 10 – Usuarios 16
5.2. Top 10 – Categorías 17
6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS). 18
7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS 20
8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD 23
8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA 24
9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 24
9.1. Evaluación Mensual Agentes 24
9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes 24
9.3. Administración del Parque de Microinformática 25
9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte 25
9.5. Capacitación por parte de la Entidad 26
9.6. Entrega de Reportes 26

INFORME DE EJECUCION NRO.10

1. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

Número del Contrato: Contrato de prestación de servicios No. 871 del 20 de diciembre de 2019
Orden de Compra: 43956
Servicios Contratados:

- Tres (3) Agentes de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

- Un (1) Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Contacto en la entidad:

Rocio Pabón Santana
Supervisor de Contrato
rpabon@mindeporte.gov.co
Tel: (+57) 4377100 Ext. 1018-1032
Cel: 3112832483

Fecha de Inicio: 27/12/2019

Fecha de Terminación: 18/12/2021

2. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las actividades enmarcadas en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y especificadas en la orden de compra No. 43956; se entrega a disposición del Ministerio del Deporte, el siguiente informe donde se especifican las labores y procedimientos desarrollados durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2021.
A continuación se muestra la información sobre el comportamiento general de la Mesa de Servicio; relación gráfica de los servicios realizados por el personal técnico y administrativo de Selcomp Ingeniería, los casos gestionados a través de los diferentes canales de atención:

correo electrónico soportetics@mindeporte.gov.co, llamadas recibidas y el chat institucional; los incidentes y requerimientos gestionados, escalados y controlados a través de la herramienta de gestión Aranda (suministrada por Selcomp Ingeniería no contractual), estadísticas por tipo de solicitud, incidentes y requerimientos gestionados por cada uno de los agentes de soporte en sitio y especialistas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

3. COMPORTAMIENTO GENERAL MESA DE SERVICIO.

Durante el periodo en gestión se recibieron un total de cuatrocientos dos (402) casos presentando una disminución del 0,74% con respecto al mes anterior. Estos casos fueron gestionados por el grupo de los agentes de soporte en sitio y escalados, en caso de ser necesario a los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el comportamiento total de los casos que ingresaron a la Mesa de Servicios durante los años 2020 y 2021.



Grafico 1.

3.1. Casos por Tipo de Servicio y Nivel de Atención

De los cuatrocientos dos (402) casos registrados, el 99.75% corresponden a requerimientos y el 0.25% es de incidentes. A continuación, se presenta la cantidad de requerimientos gestionados mensualmente durante el año 2021.

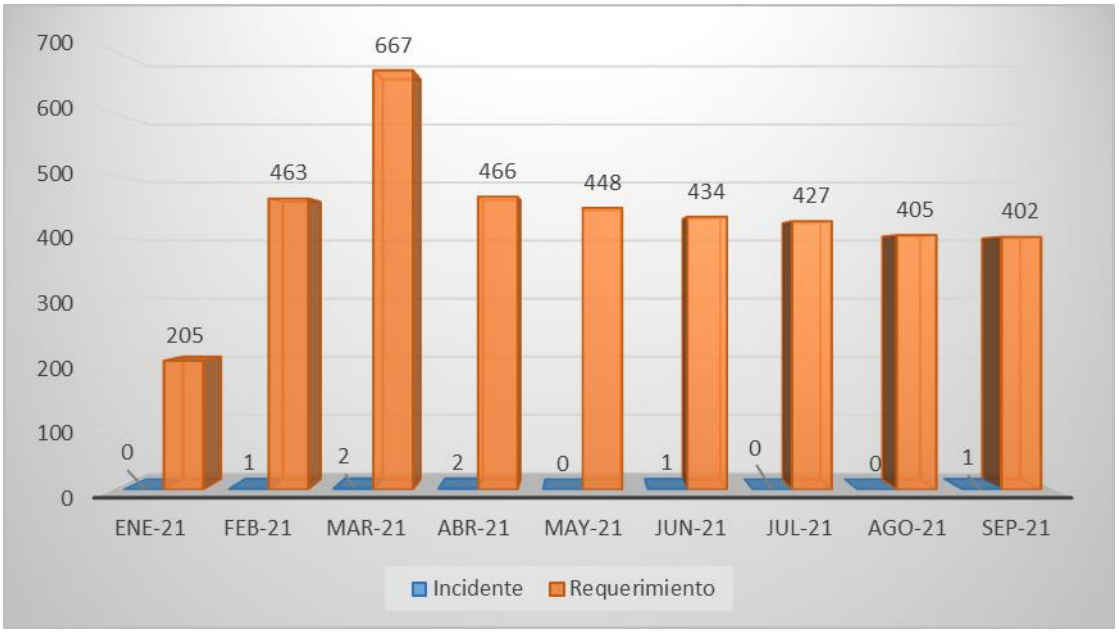


Grafico 2.

Del total de requerimientos el 87,28% (350 casos) se encuentra cerrado, el 7,98% (32 casos) se encuentra solucionado y en espera de confirmación por parte del usuario, 4,74% (19 casos) en estado suspendido por falta de licencias de Office; el detalle del estado de los casos se analizará más adelante en el presente documento.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos por tipo.

Estado	Total	Porcentaje
CERRADO	350	87,28%
SOLUCIONADO	32	7,98%
SUSPENDIDO	19	4,74%
Total general	**401**	**100,00%**

Tabla 1.

De los cuatrocientos dos (402) casos registrados, el 90,05% (362 casos) fueron gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación; y el 9,95% (40 casos) fueron gestionados por los ingenieros especialistas del Ministerio del Deporte.

A continuación, se presenta el histórico mensual de los casos gestionados por nivel de atención durante el año 2021.

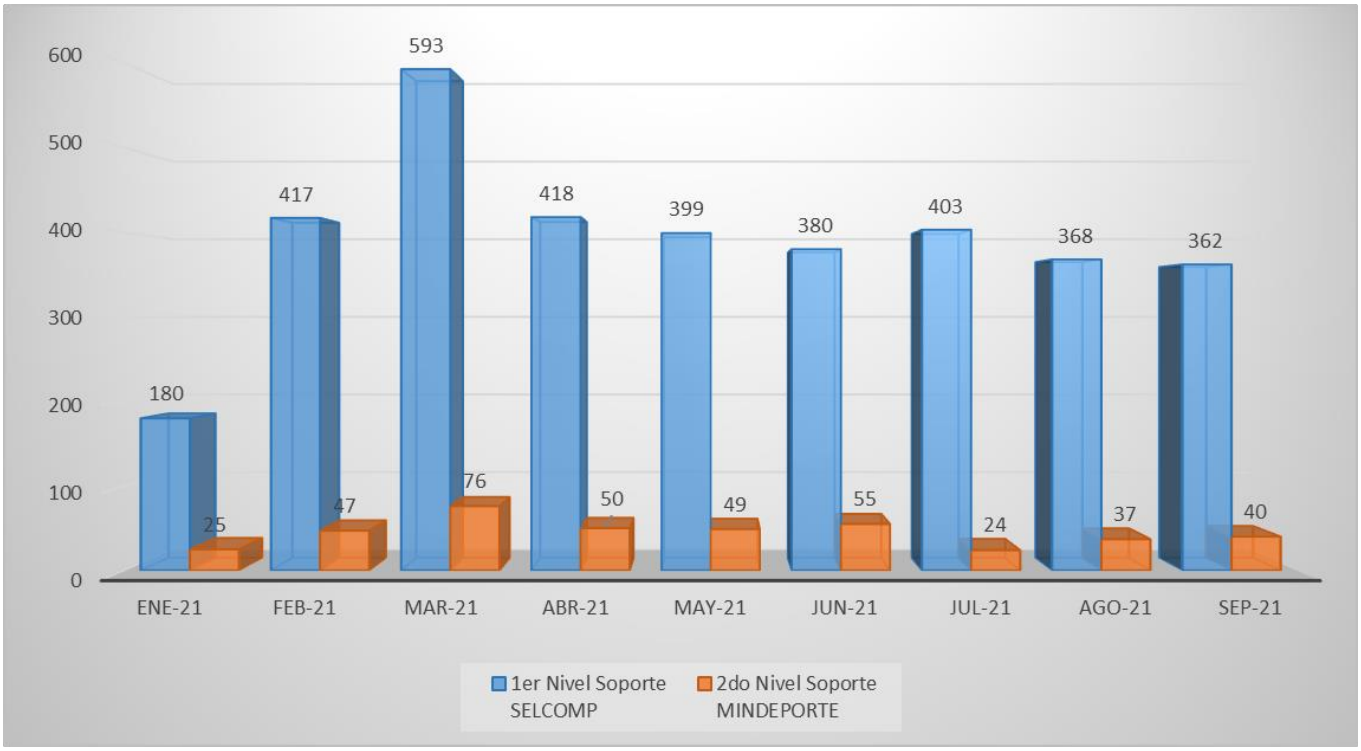


Grafico 3.

Para este periodo se tiene la siguiente visual de casos a nivel de grupos resolutores en la herramienta de gestión.



Grafico 4.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos
ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña Grupo Especialista).

3.1.1. Casos Gestionados por los Agentes de Soporte en Sitio y la Coordinación de la Mesa de Servicios

Como se dijo anteriormente, los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la Mesa de Servicios atendieron un total de trecientos sesenta y dos (362) casos; todos son requerimientos.

3.1.1.1. Requerimientos

Durante el mes de septiembre se atendieron un total de 362 requerimientos una disminución del 1.66% (6 casos) con respecto al mes anterior, la mayoría de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de la mesa de servicios 145 casos que corresponden al 40,06%, seguido por el agente de soporte en Sitio Erika Barbosa con el 29,01% de los casos, Edisson Velásquez con el 18,51% y Jeisson García con el 12.43%.

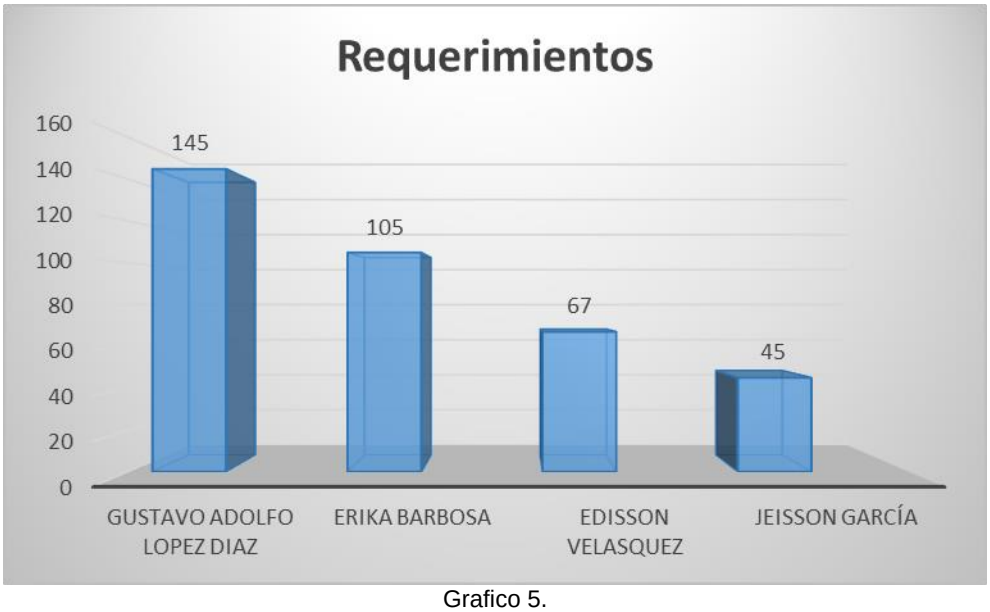


Grafico 5.

Soporte	Total	Porcentaje
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	145	40,06%
Erika Barbosa	105	29,01%
Edisson Velasquez	67	18,51%
Jeisson García	45	12,43%
Total general	**362**	**100,00%**

Tabla 2.

En el siguiente cuadro, se discrimina la naturaleza requerimiento por categorías y su porcentaje de participación para la mesa de servicio.

Categoría	Total	Porcentaje
GESDOC	87	24,03%
CORREO INSTITUCIONAL	56	15,47%
CASO INFORMATIVO	44	12,15%
DIRECTORIO ACTIVO	37	10,22%
DESKTOP	33	9,12%
MULTIFUNCIONAL	24	6,63%
OTRAS APLICACIONES	16	4,42%
ACCESS POINT	16	4,42%
LAPTOP	12	3,31%
ISOLUTION	11	3,04%
GESTION PAGOS	8	2,21%
PUNTO DE DATOS	4	1,10%
OTROS	4	1,10%
TEAMS	2	0,55%
SCANNER	2	0,55%
CONTROLADORA INALAMBRICA	1	0,28%
INTRANET	1	0,28%
LASER	1	0,28%
GESTION CONTRATOS	1	0,28%
ONE DRIVE	1	0,28%
ID IMPRESIÓN	1	0,28%
Total general	**362**	**100,00%**

Tabla 3.

En requerimientos atendidos por la mesa de servicio, en el primer lugar está **Gesdoc** esto debido a cambio de contraseña, en segundo lugar, se encuentra **coreo institucional** solicitud de configuración y cambio de contraseña y el en tercer lugar está **caso informativo** por dudas de cuentas y usuarios.

3.1.1.2. Incidentes

Durante el mes de agosto no se presentó incidentes para la mesa de servicio.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra el detalle correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Selcomp).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de primer nivel diariamente para el mes de septiembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 17.23 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 27 de septiembre con 33 casos, atendidos en primer nivel.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: El 21 de agosto con 09 casos atendidos en primer nivel.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado

ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña técnicos Selcomp).

3.1.1.3. Estado de los casos

De los trecientos sesenta y dos (362) casos gestionados por los agentes de soporte en sitio y la coordinación de la mesa de servicio el 4,14% (15 casos) se encuentran suspendidos.

A continuación, se presenta el resumen del estado de los casos.

Caso	Total	Porcentaje
CERRADO	318	87,85%
SOLUCIONADO	29	8,01%
SUSPENDIDO	15	4,14%
Total general	**362**	**100,00%**

Tabla 4.

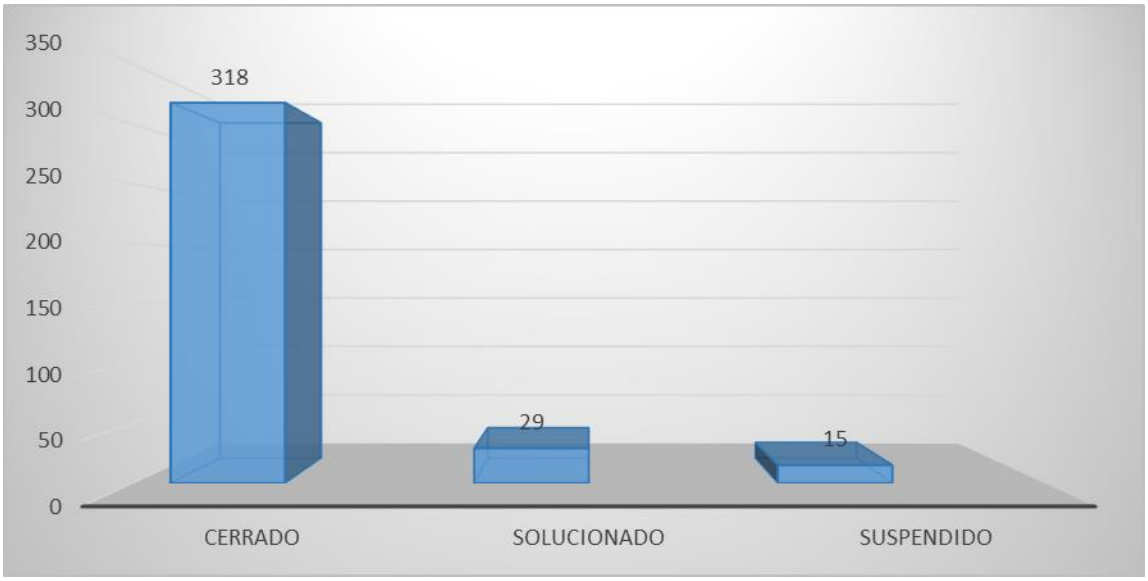


Grafico 7.

A continuación, se identifican los ocho (08) casos que quedan en estado suspendidos al cierre del mes de agosto:

Caso	Total
SUSPENDIDO	**15**
Gustavo Adolfo Lopez Diaz	14
Erika Barbosa	1
Total general	**15**

Tabla 5.

Como se evidencia en la tabla anterior los 15 casos suspendidos están de la siguiente forma; en los spoll de Erika Barbosa con un caso, por disponibilidad de usuarios, el restante (14 casos) se encuentran en el spoll del coordinador por falta de licencias de Office, para la creación de correos institucionales.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.

ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2. Casos Gestionados por los Ingenieros Especialistas del Ministerio del Deporte

Los Especialistas atendieron un total de cuarenta (40) casos; de los cuales el 97% corresponden a requerimientos y el 3% a incidente.

Requerimientos e Incidentes

- **Requerimientos**

Durante el mes de septiembre los especialistas atendieron un total de 39 requerimientos (2 casos más registrados contra el mes de agosto).

A continuación, se presenta los casos gestionados por especialista durante el mes de julio



Grafico 8.

Soporte	Total	Porcentaje
Martha Liliana Venegas	17	43,59%
Ivan Mauricio Barajas Vega	10	25,64%
Leonardo Fabio Vargas Burgos	4	10,26%
Jamith Augusto Castro Angel	2	5,13%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	2	5,13%
Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	2	5,13%
Marxio Alejandro Acero Ladino	1	2,56%
Olga Cecilia Puerta Osorio	1	2,56%
Total general	**39**	**100,00%**

Tabla 6.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos por categorías que tuvieron intervención durante el mes:

Categoría	Total
CORREO INSTITUCIONAL	18
LCD.CONTROL DE ACCESO	4
GESTION PLANEACION Y SEGUIMIENTO	2
TELEFONO	2
SHAREPOINT	2
DESKTOP	2
SARA	2
SCANNER	1
ACCESS POINT	1
GESTION PAGOS	1
WINDOWS SERVER	1
PUNTO DE RED	1
DIRECTORIO ACTIVO	1
GESDOC	1
Total general	**39**

Tabla 8.

En requerimientos atendidos por el grupo de Mindeporte, en primer lugar, se encuentra **Correo Institucional** este fue atendido por la ingeniera Martha Venegas, en segundo lugar, se encuentra **LCD Control de Acceso** y tercer lugar **Gestión Planeación y Seguimiento** atendido por el ingeniero Harold Acevedo.

- **Incidentes**

Durante el mes de septiembre se presentó un incidente para el grupo especialista.

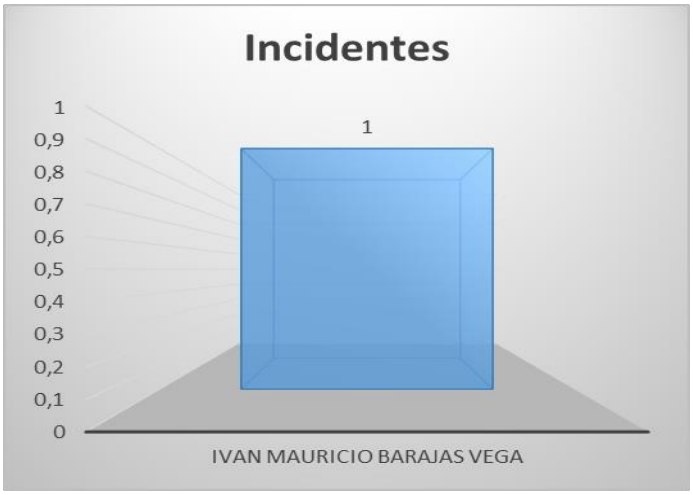


Grafico 9.

Este incidente se encuentra en estado suspendido, es una falla con Isolution que el ingeniero Iván está atendiendo.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente.
ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \ septiembre pestañas Gestión Mensual y Técnicos Mindeporte).

A continuación, se brinda una visual de la cantidad de casos registrados por cada uno de los técnicos de segundo nivel para el mes de septiembre:

- El promedio de casos registrados en el mes es de: 2.22 casos
- El día que más se registraron casos en primer nivel fue: El 14 de septiembre con 8 casos.
- El día que menos se registraron casos en primer nivel fue: Varios días de septiembre solo fue un caso.

Es de aclarar que se crearon casos solo en 18 días del mes de septiembre.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado
ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña técnicos Mindeporte).

3.1.2.1. Estado de los casos

De los 40 casos gestionados por los especialistas, 32 casos en estado cerrado, 5 casos en estado suspendido. A continuación, se indican por especialista asignado:

Categoría	Total
CERRADO	**32**
SOLUCIONADO	**3**
SUSPENDIDO	**5**
Daniel Alejandro Ruiz Bermudez	**2**
9203	1
9233	1
Leonardo Fabio Vargas Burgos	**2**
9133	1
9300	1
Ivan Mauricio Barajas Vega	**1**
280	1
Total general	**40**

Tabla 8.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente
.
ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña ANS).

De acuerdo con lo expuesto en la gestión realizada durante el mes de septiembre por los agentes de soporte en sitio, la coordinación de la mesa de servicios y los especialistas del Ministerio del Deporte se concluye lo siguiente:

- En primer nivel (Agentes de soporte en sitio y Coordinación de la Mesa de Servicio) atendió y dio solución a el 90,05% de casos y en segundo nivel (Especialista del Ministerio del Deporte) atendió y dio solución al 9,95% restante, de los casos registrados en Aranda durante el mes de septiembre.

MES SEPTIEMBRE		
% Atención	# Casos	Nivel Atención
90,05%	362	Selcomp
9,95%	40	Mindeportes
100%	402	Total Mensual
Diferencia mesual %		0,74%
Diferencia mensual # casos		3

Tabla 9.

- Con respecto al mes anterior, se tuvo una disminución de 3 casos registrados en la herramienta lo que corresponde a un 0.74%.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a lo anteriormente explicado.

ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestaña Gestión General).

4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA MESA DE SERVICIOS

Durante el mes de julio el medio de contacto más utilizado por los usuarios es correo electrónico.

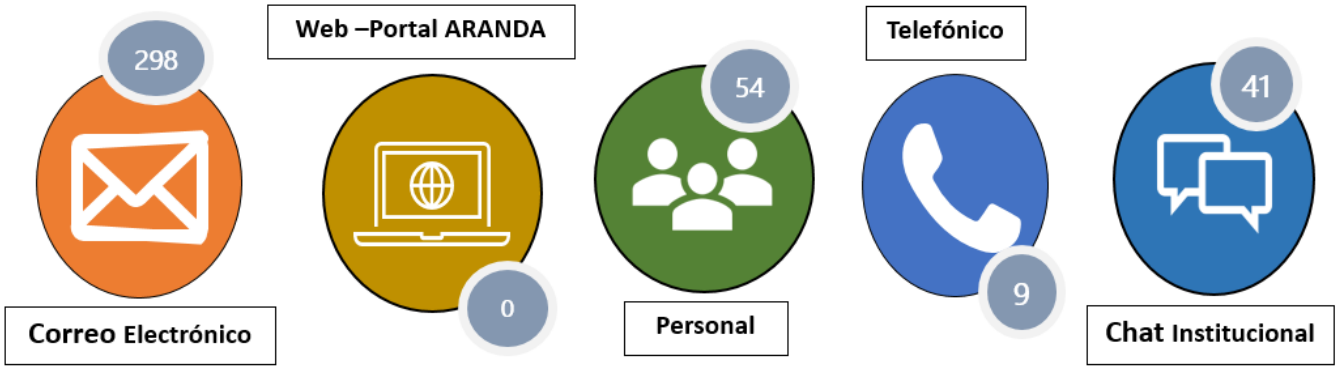


Grafico 10.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia de casos.

ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Gestión General y Canal de Registro).

5. ATENCIÓN CASOS TOP 10 USUARIOS Y CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan en los siguientes puntos los tops 10 de usuarios que más generan solicitudes y las categorías a las cuales más se interviene.

5.1. Top 10 – Usuarios

Para este periodo, el comportamiento a nivel de usuarios para solicitudes de casos de soporte la tiene Notijudicales – con 13 casos lo que corresponde al 18.57% del total del top de usuarios, esto es debido a solicitudes correos sospechosos.

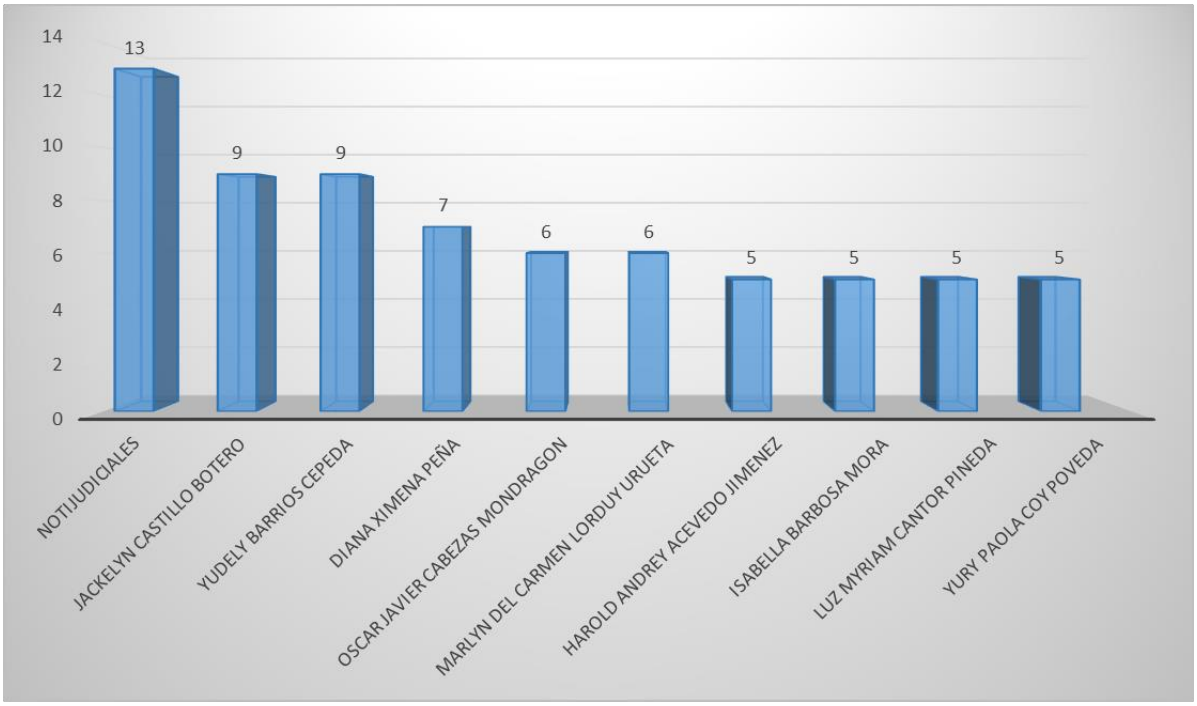


Gráfico 11.

Usuario	Total	Porcentaje
notijudiciales	13	18,57%
Jackelyn Castillo Botero	9	12,86%
Yudely Barrios Cepeda	9	12,86%
Diana Ximena Peña	7	10,00%
Oscar Javier Cabezas Mondragon	6	8,57%
Marlyn del Carmen Lorduy Urueta	6	8,57%
Harold Andrey Acevedo Jimenez	5	7,14%
Isabella Barbosa Mora	5	7,14%
Luz Myriam Cantor Pineda	5	7,14%
Yury Paola Coy Poveda	5	7,14%
Total general	**70**	**100,00%**

Tabla 10.

5.2. Top 10 – Categorías

Para el mes de agosto la categoría **Gesgoc** es la numero uno, con 89 solicitudes que corresponden al 24,38% de participación. Esto es debido a cambio de contraseña.

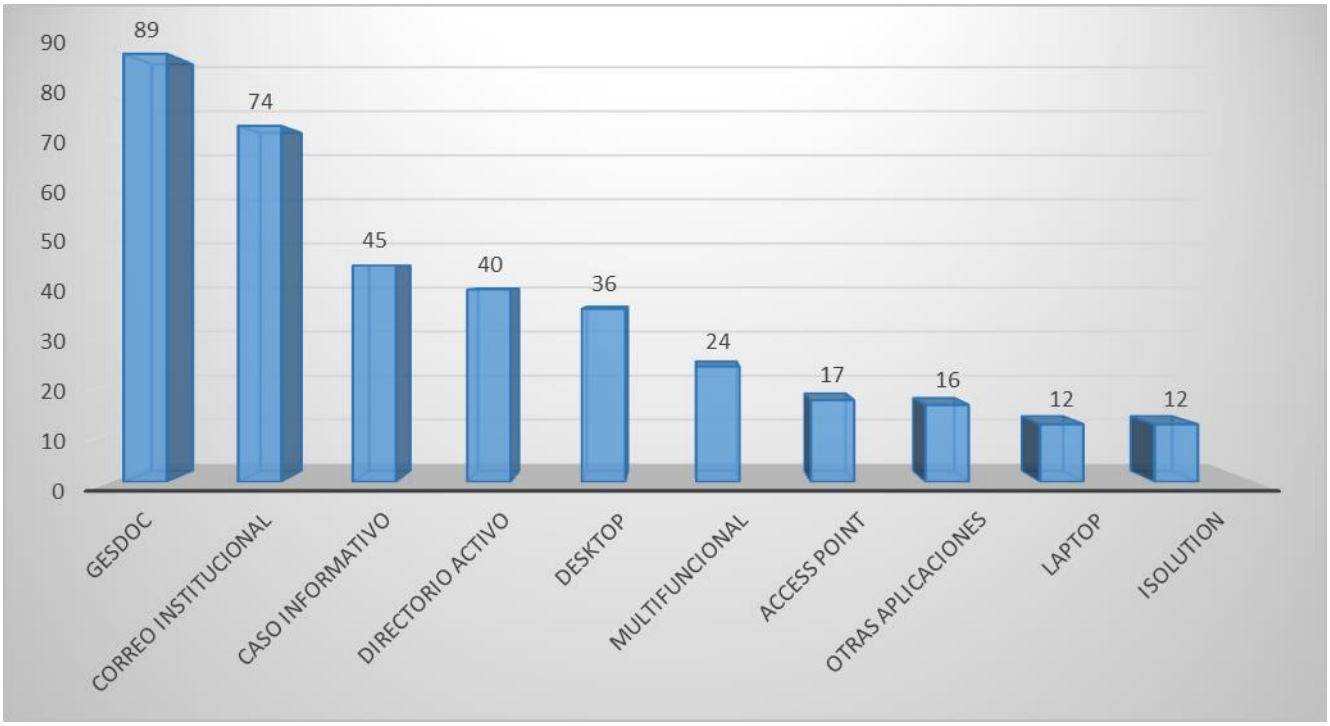


Grafico 12.

Categoria	Total	Porcentaje
GESDOC	89	24,38%
CORREO INSTITUCIONAL	74	20,27%
CASO INFORMATIVO	45	12,33%
DIRECTORIO ACTIVO	40	10,96%
DESKTOP	36	9,86%
MULTIFUNCIONAL	24	6,58%
ACCESS POINT	17	4,66%
OTRAS APLICACIONES	16	4,38%
LAPTOP	12	3,29%
ISOLUTION	12	3,29%
Total general	**365**	**100,00%**

Tabla 11.

En el Anexo 1 del presente informe se encuentra la evidencia correspondiente a los dos puntos anteriores.

ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Top 10 Usuarios y Top 10 Categorías).

6. GESTIÓN DE ATENCIÓN – CORREO ELECTRÓNICO (PRE - CASOS).

Para el mes de julio la gestión de correo, que a nivel de herramienta se evidencia por medio de la atención de los pre-casos a través del registro automático por el módulo de solicitudes, una vez el correo llega a la cuenta de soportetics@mindeporte.gov.co, tuvo el siguiente comportamiento:

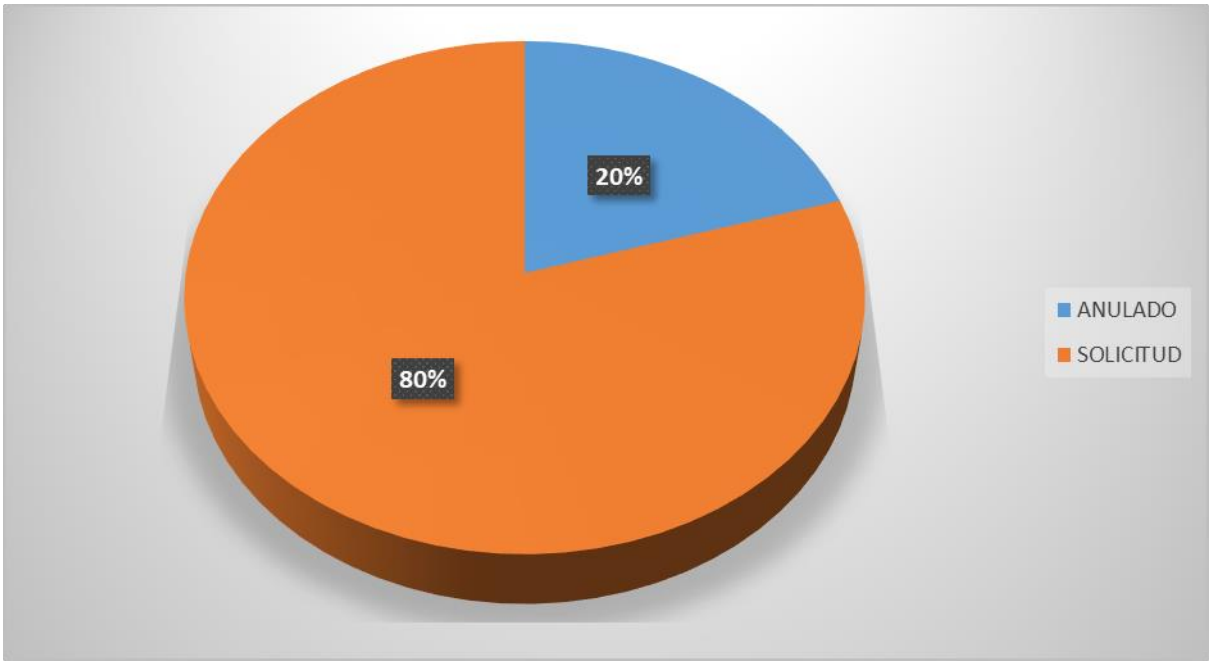


Grafico 12.

Naturaleza	Cuenta de Numero del precaso
ANULADO	74
SOLICITUD	291
Total general	**365**

Tabla 12.

- 291 pre-casos fueron convertidos a requerimientos de acuerdo con solicitud realizada por parte del usuario.
- 74 de los pre-casos fueron anulados, esto debido a que eran solicitando información que se dio por vía correo o no estaban al alcance de Tics.

Cada uno de los casos anulados tiene su respectiva nota de anulación como se puede evidenciar en el Anexo 1 del presente informe donde se encuentra la evidencia y el detalle de ellos.

ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Reporte Pre-Casos).

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS

De acuerdo con el Acuerdo Macro de Colombia Compra Eficiente se contemplan los siguientes ANS; su medición se presenta a manera informativa ya que el Ministerio de Deporte no cuenta con una atención de nivel 1 de la mesa de servicio, que pueda gestionar y escalar al soporte de atención en sitio, esta función la está cubriendo el Coordinador de la mesa con apoyo del soporte en sitio.

La herramienta de gestión es suministrada como valor agregado por Selcomp Ingeniería.
Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre del 2021, se puede hacer medición de los siguientes ANS que evalúan la gestión de la Mesa de Servicios contratada para la entidad:

- **Atención de canal email y WEB**

Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$

Para el presente periodo se tuvo un total de **402 casos** los cuales fueron recibidos y puestos en atención por los diferentes canales de atención antes de 1 hora.

Fórmula ANS:

$$D = \frac{402}{402} \times 100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 100%.***

- **Resolución de tickets en nivel 2 (soporte en sitio)**

Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio.
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$

Para este indicador se tiene en cuenta el estado de casos durante este periodo asignados y atendidos directamente por todo el personal de la mesa de servicio contratada para el ministerio.

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	318
SOLUCIONADO	29
SUSPENDIDO	15
Total	362

ANS Mesa de Servicio	95,86%

Tabla 13.

Se toma en cuenta los estados Cerrado y Solucionado

Forma de Cálculo:

- **Numero de tickets resueltos en el periodo: 318 + 29 = 347**
- **Número total de tickets abiertos en el periodo: 362**
  Fórmula ANS:

$$D= ((\frac{(347/362)}{100}) - 1) \ *100$$

Resultado: ***Este indicador para este periodo es del 95,86%.***

Para el mes de septiembre en segundo nivel se evidencian 40 casos atendidos y solucionados con el siguiente comportamiento:

Estado	Cuenta de Proyecto
CERRADO	32
SOLUCIONADO	3
SUSPENDIDO	5
Total	40

ANS Mindeporte	80,00%

Tabla 14.

- **Rotación de Agentes**

Definición	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$

Listado Agentes:

AGENTE	NIVEL ATENCIÓN
Erika Andrea Barbosa Meneses	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Jeisson Steed García Macareno	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Edisson Velásquez Rivera	Soporte en Sitio – 1er Nivel
Gustavo López Díaz	Coordinador Mesa de Servicio

Resultado: Para el presente periodo no se presentó ninguna novedad con el personal de soporte.

- **<u>Entrega de Informes de Operación y Gestión</u>**

Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{Número\ de\ informes\ entregados\ oportunamente}{número\ de\ informes\ que\ deben\ ser\ entregados} * 100\%$

Resultado: Este indicador para este periodo es del 100%. Para el presente periodo, se hace entrega de los siguientes informes de operación y gestión de acuerdo con lo conversado con la supervisión del contrato por parte de la entidad:

- <u>Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.</u> Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.
- <u>Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.</u> Se hace entrega del informe mensual de proyecto.
- <u>Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.</u> Se hace entrega del informe con indicadores de crecimiento de artículos de conocimiento sobre procedimientos a nivel de soporte.

8. ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENTIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre del 2021, la Mesa de Servicio tuvo las siguientes actividades que se ejecutaron en conjunto con la operación diaria de soporte y atención de casos.

8.1. Actualización Herramienta de Gestión ARANDA

Para el presente periodo se realiza varias mejoras sobre la herramienta de gestión que actualmente es gestionada por Selcomp Ingeniería para el Ministerio del Deporte. Básicamente estos ajustes se hicieron sobre:

No se realizó modificación alguna.

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre del 2021, se da cumplimiento a las siguientes obligaciones contractuales:

9.1. Evaluación Mensual Agentes

(…) El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. (…)

Se hace entrega de las respectivas evaluaciones de desempeño correspondientes al mes de septiembre.

ANEXO 3: Evaluaciones de Desempeño (digitalmente en la ruta \agosto\Obligaciones Contractuales\3.1).

9.2. Capacitaciones Tecnológicas a los Agentes

(…) El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. (…)

Para este entregable se adjuntan los certificados de cada uno de los diferentes cursos que cada uno de los integrantes del grupo de mesa de servicio realizó en el mes de abril:

NOMBRE	CURSO	AVANCE	CERTIFICADO / FECHA
Erika Andrea Barbosa Meneses	Analista SEO	100%	Si/ 30 de septiembre
Jeisson Steed García Macareno	Uso de información y Datos	100%	Si/ 30 de septiembre
Edisson Velásquez Rivera	Sistema control de versiones	100%	Si/ 30 de septiembre
Gustavo Adolfo López Díaz	Prácticas de Cortesía	100%	Si/ 30 de septiembre

ANEXO 3: Capacitaciones Tecnológicas (digitalmente en la ruta \septiembre\Obligaciones Contractuales\3.2).

9.3. Administración del Parque de Microinformática

(…) Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática
- Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre)
- Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo
- Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado
- Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo (…)

Para este entregable, la administración está a cargo del Ministerio de Deporte, la mesa de servicio informa a el área de almacén todo movimiento, asignación o equipo que se vaya a dar de baja haciendo el entregable del acta que la entidad ha dispuesto para esto.

9.4. Horario de Operación – Esquema de Soporte

(…) El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. (…)

Se adjunta la malla horaria para el mes de septiembre de 2021.

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 01 A 03					
SEMANA 1	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8am a 5pm			ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	9am a 6pm			JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm			EDISSON	EDISSON	EDISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 06 A 10					
SEMANA 2	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 13 A 17					
SEMANA 3	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	9am a 6pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	7am a 4pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 20 A 24					
SEMANA 4	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	8am a 5pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA

		CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANA 27 A 01 Oct					
SEMANA 5	ROL	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	Sitio AV 68	8am a 5pm	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA	ERIKA
	Sitio CAR	9am a 6pm	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON	JEISSON
	Sitio AV 68	7am a 4pm	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON	EDISSON

Tabla 17.

9.5. Capacitación por parte de la Entidad

(…) La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. (…).

No se tuvo capacitación por parte del ministerio.

9.6. Entrega de Reportes

(…) La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes. Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande. (…)

Para la anterior obligación se hace entrega de los siguientes informes:

- **Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.** Se hace entrega del informe mensual de proyecto con la data de casos y ANS de cumplimiento.

- **Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.**

- Se hace entrega del informe mensual de encuestas de satisfacción para el periodo del 01 al 30 de septiembre 2021 donde se evidencia lo siguiente en un resumen general de encuestas de satisfacción:

Aprueba	Total	Porcentaje
Aprueba el cierre del Caso	**229**	**100,00%**
NO	8	3,49%
Si	221	96,51%
Total general	**229**	**100,00%**

Tabla 18.

- Se realiza seguimiento a los casos que no aprobaron la solicitud donde encuentra la siguiente situación:

Se sigue presentando que a los usuarios les llega el correo de solución donde indica que, si aprueba la solución, pero no revisan que al final de correo viene la descripción de la misma, pero al no revisar todo el correo dan NO aprobado indicando que no se les ha dado dicha solución, además de la no creación de correos institucionales, esto es debido a que en Mindeporte no se cuentan con licencias para dichas creaciones, a pesar de que se informa de esta situación el usuario no acepta.

- En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente.

ANEXO 3: Resumen General Encuesta de Satisfacción septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre\Obligaciones Contractuales\3.3).

Adicional a lo anterior, y por solicitud de la supervisión de contrato, se mostrará el detalle de las encuestas de casos atendido por técnico. Tener en cuenta que las preguntas que evalúan esta encuesta son las siguientes:

1) Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
2) Cómo calificaría los canales de comunicación con el centro de soporte (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)

3) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
4) Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso (De 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor calificación)
5) Aprueba el cierre del Caso (Si o No y da un campo de colocar comentarios, así como las preguntas anteriores también)

En el siguiente anexo se encuentra el detalle de la evidencia correspondiente discriminado por personal de selcomp y personal de Mindeporte.

ANEXO 1: Data casos septiembre (digitalmente en la ruta \septiembre pestañas Encuestas x Técnico Selcomp y Encuestas x Técnico Mindeporte).

- **Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada.** Para este periodo de tiempo se hace entrega de los siguientes artículos de conocimiento.

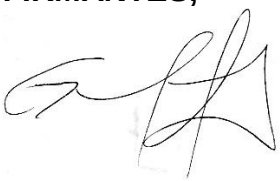
  - Para el mes de septiembre, se viene actualizando la matriz de apoyo, donde se busca estandarizar la forma de documentar la solución de las solicitudes.

  - Para el mes de septiembre, se realiza tip borrado cache y temporales.

De acuerdo con lo anterior, para este periodo se hace una entrega de 1 artículos. Este artículo será incluido en la herramienta de gestión actualmente.

ANEXO 3: Artículos de Conocimientos digitalmente en la ruta \septiembre\Obligaciones Contractuales\3.4).

FIRMANTES,



Gustavo Adolfo López Díaz
COORDINADORA MESA - SELCOMP