INFORME No. 33 CORRESPONDIENTE AL 1 DE AGOSTO DE 2021 AL 31 DE AGOSTO DEL 2021

CONTRATO No.	172 DE 2018 SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA S.A.S. - SOPORTCOL S.A.S.
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACION DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR, CON SUMINISTRO DE REPUESTOS.
CONTRATISTA	SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA S.A.S. - SOPORTCOL S.A.S.
NIT	NIT. 900.128.501-4
LUGAR DE EJECUCION	El lugar de ejecución del contrato resultante de este proceso será la ciudad de Bogotá D.C.
PLAZO DE EJECUCION	Desde la suscripción del acta de inicio, previa expedición del registro presupuestal y aprobación de las garantías constituidas por el Contratista hasta el 30 de Noviembre de 2021
FECHA INICIO	26 de Diciembre de 2018
FECHA TERMINACION	30 de Noviembre de 2021
SUPERVISOR	INGENIERA CLARA INES MARTINEZ BORNACELLY

1. Numero de Informe

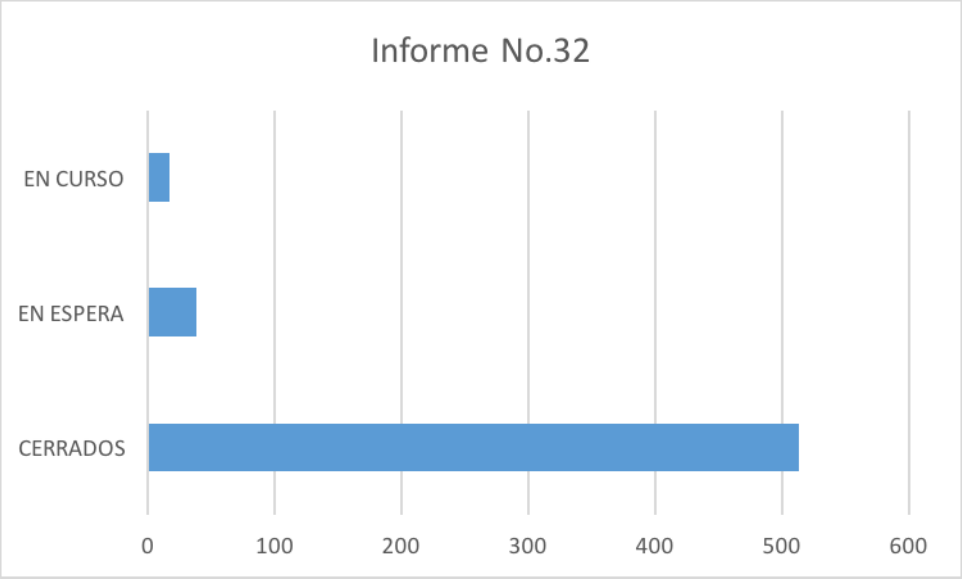
INFORME No. 33 CORRESPONDIENTE AL 1 DE AGOSTO DE 2021 AL 31 DE AGOSTO DEL 2021.

2. Plantilla de Personal

SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR		
OFICINA ASESORA DE SISTEMAS		
PERSONAL CONTRATO No. 172 DE 2018 – SOPORTCOL S.A.S.		
CARGO	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**TITULO**
Ingeniero de Soporte	SERGIO ADOLFO CARREÑO CASTILLO	Ingeniero de Sistemas
Ingeniero de Soporte	DAVID QUINTERO RODRIGUEZ	Ingeniero Electrónico
Ingeniero de Soporte	ELDER LORENZO MEJIA GUERRA	Ingeniero de Sistemas
Ingeniero de Soporte	DIDIER SNEIDER CUERVO GOMEZ	Ingeniero de Sistemas
Técnico de Soporte	DANIEL QUINTERO RODRIGUEZ	Tecnólogo de Sistemas
Técnico de Soporte	Christian Felipe Rodriguez Valencia	Ingeniero de soporte de la superintendencia

3. INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS

INFORME	CERRADOS	EN ESPERA	EN CURSO	TOTAL	% CERRADOS	%GESTIONADOS
No. 33	361	38	28	427	84.5%	15.5%

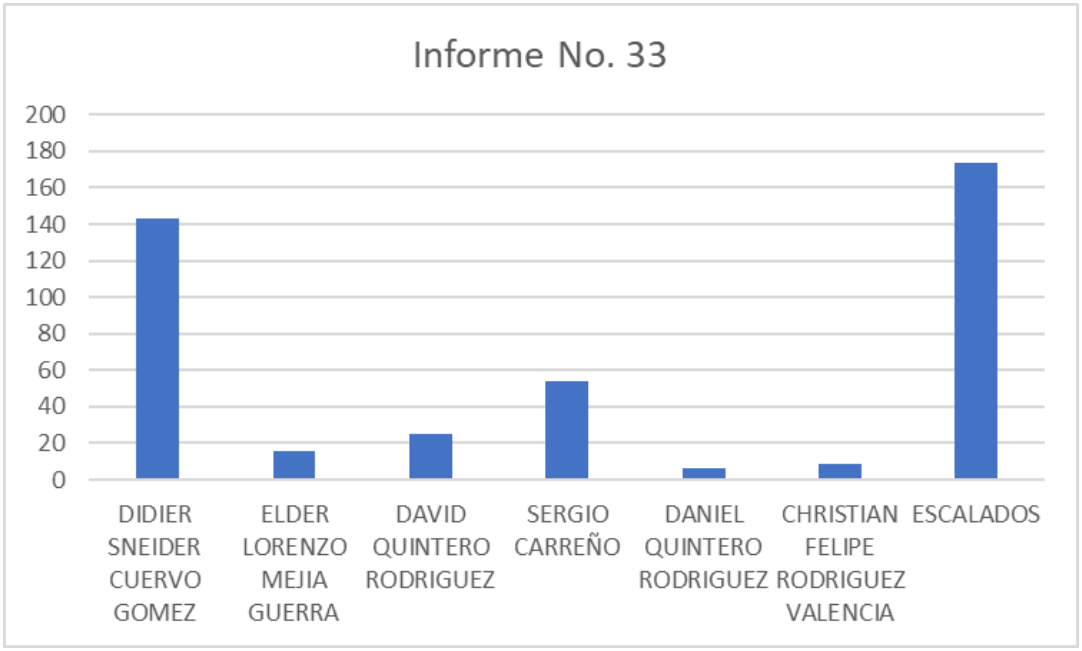


Nota:

1. De los casos relacionados anteriormente 2 pertenecen al area de Gestión Administrativa.

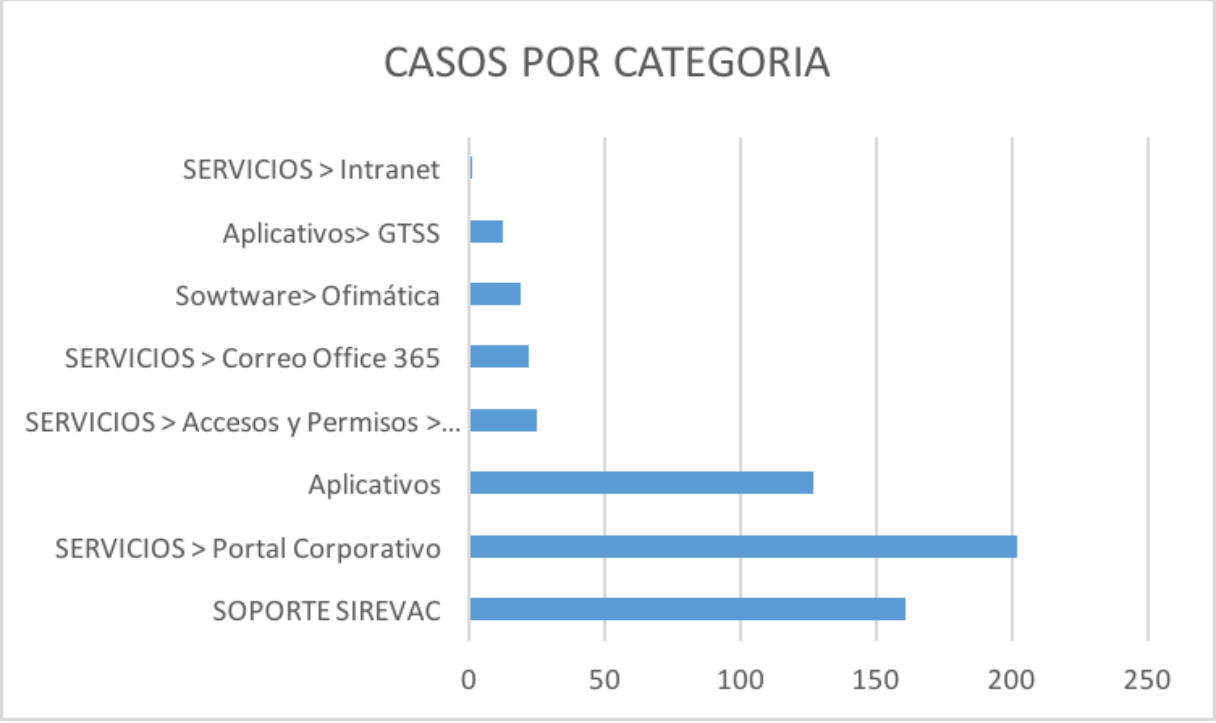
4. CONSOLIDADO INGENIEROS DE SOPORTE

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CANTIDAD
1	DIDIER SNEIDER CUERVO GOMEZ	143
2	ELDER LORENZO MEJIA GUERRA	16
3	DAVID QUINTERO RODRIGUEZ	25
4	SERGIO CARREÑO	54
5	DANIEL QUINTERO RODRIGUEZ	6
6	CHRISTIAN FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	9
7	ESCALADOS	174
	TOTAL	**427**



5. SOLICITUDES POR TIPO DE SERVICIO

1	SOPORTE SIREVAC	143
2	SERVICIOS > Portal Corporativo	104
3	Aplicativos	77
4	SERVICIOS > Accesos y Permisos > Usuario/Contraseña	32
7	SERVICIOS > Correo Office 365	29
8	Sowtware> Ofimática	28
10	Aplicativos> GTSS	15
11	SERVICIOS > Intranet	1
Total		**427**



6. Tareas y apoyos adicionales.

- Apoyo en plataforma Esigna.
- Apoyo con inducción a plataforma teams.
- Apoyo con grabaciones del circuito cerrado.
- Apoyo plataforma Moddle.
- Alistamiento de equipos de computo.
- Apoyo con Chatbot.
- Apoyo con Publicaciónes web.
- Tramite de garantias.
- Remediaciones de seguridad.
- Mantenimiento Preventivo

7. Notas:

En el informe, se evidencia una disminución importante en los casos con referencia a los meses anteriores, esto se debe a la emergencia sanitaria por la que esta pasando el país, cabe resaltar que si bien no el 100% de los casos atendidos por el grupo de soporte se encuentra registrado en el GLPI, se intento llevar un registro de los casos atendidos, el cual se relaciona por grupo en general.

CASOS	RECIBIDOS POR TELEFONO	RECIBIDOS POR CORREO Y TEAMS	ATENDIDOS	ESCALADOS
87	72	15	87	0

Cordialmente,

YILMAR QUINTERO GARCIA
Gerente Técnico