SOPORTCOL S.A.S.

INFORME No. 34 CORRESPONDIENTE AL 1 DE SEPTIEMPRE DE 2021 AL 30 DE SEPTIEMBRE 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

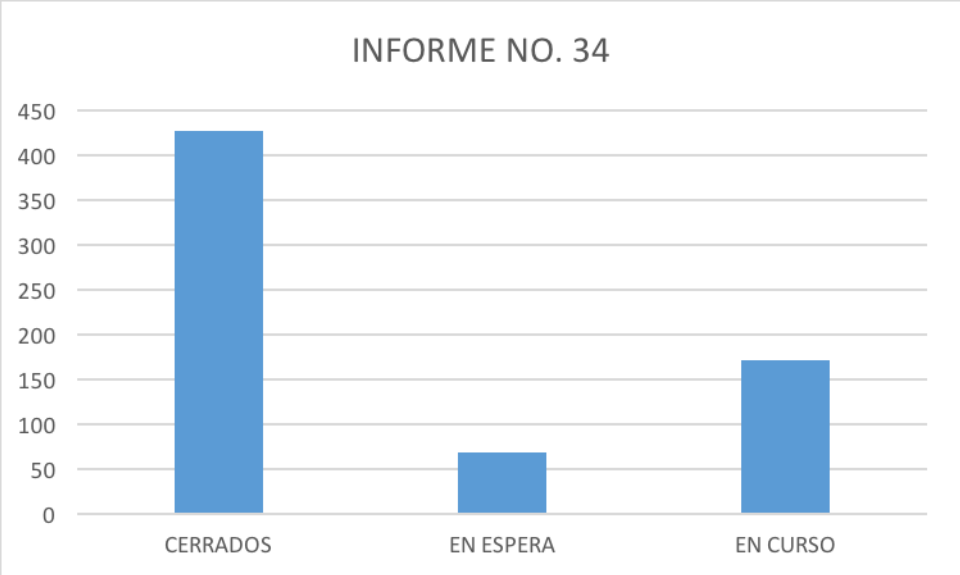
INFORME No. 34 CORRESPONDIENTE AL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2021 AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2021.

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. 34	426	68	171	665	64,1%	35,9%

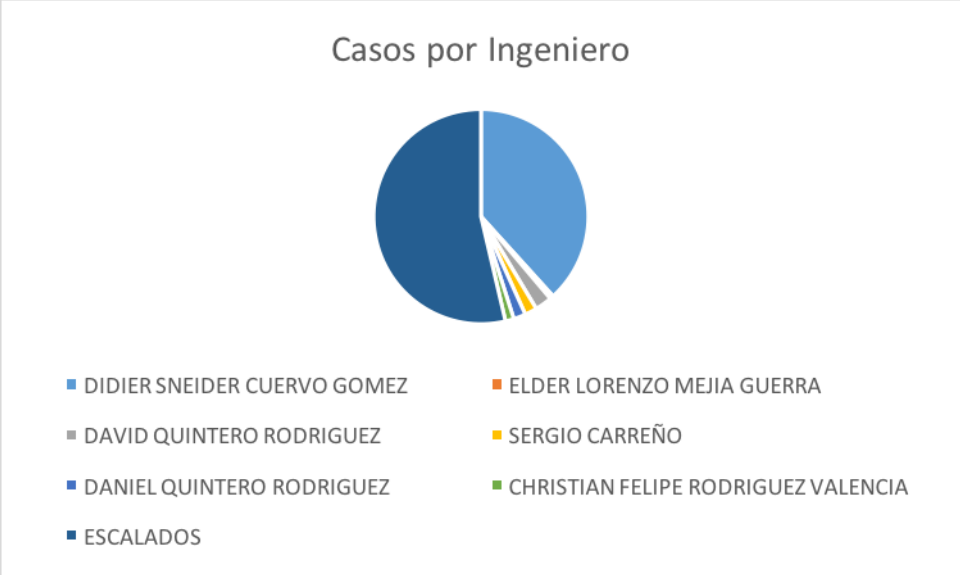


Nota:

1. De los casos relacionados anteriormente 0 pertenecen al area de Gestión Administrativa.

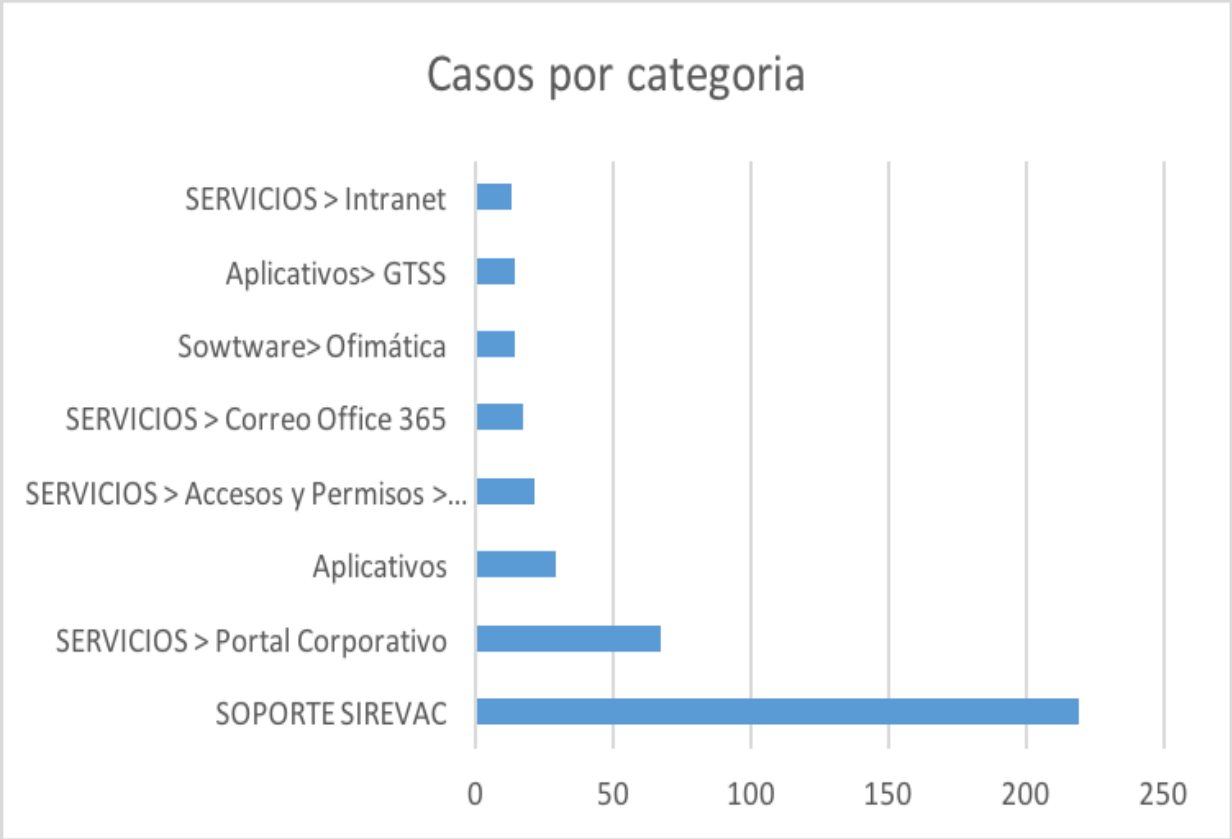
4. CONSOLIDADO INGENIEROS DE SOPORTE

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CANTIDAD
1	DIDIER SNEIDER CUERVO GOMEZ	139
2	ELDER LORENZO MEJIA GUERRA	19
3	DAVID QUINTERO RODRIGUEZ	296
4	SERGIO CARREÑO	65
5	DANIEL QUINTERO RODRIGUEZ	14
6	CHRISTIAN FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	31
7	ESCALADOS	102
	TOTAL	**665**



5. SOLICITUDES POR TIPO DE SERVICIO

1	SOPORTE SIREVAC	139
2	SERVICIOS > Portal Corporativo	286
3	Aplicativos	66
4	SERVICIOS > Accesos y Permisos > Usuario/Contraseña	46
7	SERVICIOS > Correo Office 365	42
8	Sowtware> Ofimática	37
10	Aplicativos> GTSS	34
Total		**665**



6. Tareas y apoyos adicionales.

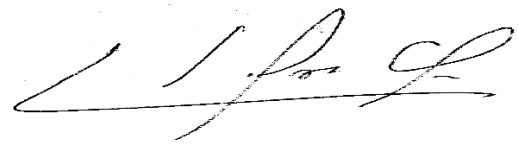
- Apoyo en plataforma Esigna.
- Apoyo con inducción a plataforma teams.
- Apoyo con grabaciones del circuito cerrado.
- Apoyo plataforma Moddle.
- Alistamiento de equipos de computo.
- Apoyo con Chatbot.
- Apoyo con publicaciones web.
- Tramite de garantias.
- Remediación de seguridad

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
120	103	17	120	0

Cordialmente,



YILMAR QUINTERO GARCIA
Gerente Técnico