

“Se recomienda leer el instructivo, ubicado al final del documentos antes de diligenciar el presente formato”

INFORME PARCIAL	☒	INFORME FINAL	☐
-----------------	-------------------------------------	---------------	--------------------------

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO O ACEPTACIÓN DE OFERTA Y SU EJECUCIÓN:				
1.1. INFORME No. __02__				
1.2. PERÍODO DEL INFORME (Del) Día: __01__ Mes: __01__ Año: __2023__ (Al) Día __31__ Mes __01__ Año __2023__				
1.3. CONTRATO: No.FGN-NC-0273-2022_ de fecha __27/12/2022__ (dd/mm/aaaa)				
OBJETO: “CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE RESPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL.”__				
1.6. NOMBRE DEL CONTRATISTA: PEAR SOLUTIONS SAS _____ _____				
1.7. CÉDULA O NIT: 900.148.177-6			1.8. CORREO ELECTRÓNICO: _alexander.diaz@pearsolutions.com.co	
1.9. DIRECCIÓN: CARRERA 12 96-81 PISO 4 _____			1.10. TELÉFONO: 6015082339 _____	
1.11. SUSPENSIÓN Y REANUDACIÓN				
No. ACTA	FECHA SUSCRIPCION DE ACTA SUSPENSIÓN	INICIO SUSPENSIÓN DE CONTRATO	FECHA SUSCRIPCION ACTA DE REANUDACIÓN	FECHA REANUDACIÓN DE CONTRATO
NA	NA	NA	NA	NA

3.1. VALOR INICIAL DEL CONTRATO O ACEPTACIÓN DE OFERTA:

SEIS MIL TRESCIENTOS TRENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL SETECIENTOS VEINTINUEVE PESOS M/CTE (\$_6.335.413.729).

3.2. VIGENCIAS FUTURAS: SÍ ☒ NO ☐

Cuadro 1 - Vigencias Futuras

AÑO	NUMERO	VALOR
2022	42922	\$71.235.944
2023	42922	\$6.264.177.785
TOTAL		

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.3. NÚMERO Y FECHA DEL CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:

Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal

No. De CDP	Fecha de expedición de CDP
4292022	2022-08-04

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.4. NÚMERO Y FECHA DE REGISTRO PRESUPUESTAL:

Cuadro 3 – Registro Presupuestal

No. De Registro Presupuestal	Fecha de expedición de Registro Presupuestal
1219422	2022-12-26
5622	2022-12-26

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.5. CESIÓN: SÍ ☐ NO ☒ Día _____ Mes _____ Año _____

3.6. RESUMEN HISTÓRICO (Favor reportar en el presente cuadro, los datos de todos los informes en forma cronológica y discriminar por vigencia en caso que aplique)

Cuadro 4 - Resumen Histórico

FECHA DEL INFORME (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO O ACEPTACIÓN DE OFERTA (Incluir el valor de adiciones y/o vigencias futuras en caso que aplique)	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR
29/12/2022	\$ 6.335.413.729	\$ 0	\$ 71.235.944	\$ 6.264.177.785
22/02/2023	\$ 6.335.413.729	\$ 71.235.944	\$ 508.096.070	\$ 5.756.081.715

(Agregar tantas filas como se requieran)

4. OTROS ASPECTOS

4.1. ACTA DE LIQUIDACIÓN: (Con el último informe se debe presentar el proyecto de acta de liquidación, si al verificar el clausulado del contrato o aceptación de oferta ésta aplica).

4.2. ESTADO DE AVANCE PRESUPUESTAL A LA FECHA (%)

9.14 %

(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) /(VALOR TOTAL DEL CONTRATO O ACEPTACIÓN DE OFERTA Incluir el valor de adiciones en caso que aplique) x 100

4.3. ESTADO DE AVANCE FÍSICO A LA FECHA (%)

NA

(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100

4.4. PERSONA NATURAL

Cuadro 5 – Persona Natural

OBLIGACIONES	NÚMERO Y FECHA DE CERTIFICACIÓN O PLANILLA DE PAGO A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO O ACEPTACIÓN DE OFERTA
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	NA

(Si no aplica colocar N/A)

4.5. PERSONA JURÍDICA,

Fecha de Certificación (dd/mm/aaaa) : 15/02/2023__, LUZ DARY ZULETA SUÁREZ Revisor Fiscal TP 146.144 – T Por delegación de Kreston R.M. S.A.

La certificación será expedida por el Revisor Fiscal de acuerdo con los requerimientos de Ley o por el Representante legal a la fecha de terminación del contrato o aceptación de oferta.

5. CONCEPTO SUPERVISOR (ES) O INTERVENTOR (ES):

De acuerdo con lo señalado en los Artículos 82, 83 y 84 de la Ley 1474 del 2011 y la Guía para Supervisión de Contratos de Colombia Compra Eficiente, es deber de los supervisores e interventores de los contratos realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico, para efectos de corroborar el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones en el marco del contrato o aceptación de oferta:

Cuadro 6 – Concepto del Supervisor

ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	EXPLIQUE	N/A
El bien o servicio cumplió con las especificaciones técnicas mínimas	x		El servicio prestado por Pear Solutions, ha cumplido con las obligaciones del contrato y sus anexos	
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	x		El servicio de Pear Solutions, ha cumplido con las obligaciones del contrato y sus anexos: ✓ 1 Gerente de Proyecto ✓ 1 Coordinador de mesa de servicios ✓ 20 Agentes de mesa ✓ 130 Técnicos de soporte en sitio ✓ 8 servidores para la prestación de WSUS, en proceso de instalación y configuración ✓ medios de comunicación: • Línea Fija: (601) 7422733 • Línea 01800: 018000189943 • Línea Celular: 3164373382	
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato	x		Pear Solutions, ha cumplido con las entregas pactadas.	
Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	x		El servicio prestado por Pear Solutions ha cumplido con la calidad del servicio requerido en el contrato.	
Los bienes fueron ingresados al almacén			Los servidores no se ingresan al almacén, por ser de propiedad del contratista.	NA

Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.			No se requería transferencia de conocimientos o capacitaciones	NA
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.	x		Se esta implementando la plataforma de equipos servidores	
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.			No se requiere Mantenimiento Preventivos.	NA
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	x		La prestación del servicio se ha prestado en los tiempos requeridos.	
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		El servicio de Pear Solutions, ha cumplido con las obligaciones del contrato y sus anexos. ✓ 1 Gerente de Proyecto ✓ 1 Coordinador de mesa de servicios ✓ 20 Agentes de mesa ✓ 130 Técnicos de soporte en sitio	
(*) Se dio algún cambio dentro de la ejecución del contrato		X		

(*Agregar las casillas que sean requeridas. Si no aplica coloca N/A)

Si su respuesta es “Sí” al último punto (*), explicar:

Nota: Documentación Anexa: El Supervisor deberá acreditar el cumplimiento del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato o Aceptación de Oferta, mediante los siguientes documentos **(cuando aplique y solo dejar la relación de los documentos que se anexan):**

- Informe de gestión y cumplimiento del contratista.
- Factura servicio prestado y Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.

INFORMES ANEXOS: SI ☐ x NO ☐ N/A ☐

Tipo y detalle del informe:

- Informe de gestión y cumplimiento del contratista.
- Factura servicio prestado y Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.

	7) Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago.	El contratista ha presentado oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago
	8) Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.	El Contratista no ha sido requerido a responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993
	9) Reparar los daños e indemnizar los perjuicios que cause a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN por el incumplimiento del contrato.	El Contratista, no ha causado daños que deba reparar e indemnizar los perjuicios que cause a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN por el incumplimiento del contrato.
	10) Autorizar a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN a deducir los valores resultantes por los anteriores conceptos de cualquier suma que ésta le adeude al CONTRATISTA . En todo caso la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN podrá realizar los actos procesales que sean indispensables para defender sus derechos.	No ha sido necesario que el contratista autorice a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN a deducir los valores resultantes por los anteriores conceptos de cualquier suma que ésta le adeude al CONTRATISTA . En todo caso la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN podrá realizar los actos procesales que sean indispensables para defender sus derechos.
	11) Mantener afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) al personal que designe para la ejecución del contrato.	El Contratista ha aportado la certificación de parafiscales, granizando Mantener afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) al personal que designe para la ejecución del contrato.
	12) Informar cuando sea procedente, cambios en la composición del capital social de la persona jurídica; la existencia de pactos o acuerdos de accionistas; su pertenencia o no a un grupo empresarial, si se trata de una matriz, subordinada, o sucursal de sociedad extranjera, así como la información relevante de índole jurídica, comercial o financiera, de la persona jurídica o de sus representantes legales, socios o accionistas.	El contratista no ha reportado cambios en la composición del capital social de la persona jurídica; la existencia de pactos o acuerdos de accionistas; su pertenencia o no a un grupo empresarial, si se trata de una matriz, subordinada, o sucursal de sociedad extranjera, así como la información relevante de índole jurídica, comercial o financiera, de la persona jurídica o de sus representantes legales, socios o accionistas

	<p>13) Proveer la información cuando tenga ocurrencia una situación que implique una modificación del estado de riesgos de la situación jurídica del proponente existente al momento de proponer o de celebrar el contrato, como sería el caso de la existencia de investigaciones, medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero.</p>	<p>El contratista no ha informado sobre proveer la información cuando tenga ocurrencia una situación que implique una modificación del estado de riesgos de la situación jurídica del proponente existente al momento de proponer o de celebrar el contrato, como sería el caso de la existencia de investigaciones, medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero.</p>	
	<p>14) Presentar denuncia cuando tenga conocimiento de la comisión de una conducta punible que pueda ser constitutiva de actos de corrupción. La omisión de este deber, constituye un incumplimiento grave de las obligaciones por parte del contratista, que puede dar lugar a la declaratoria de incumplimiento o al ejercicio de acciones contractuales por el perjuicio o el daño que este tipo de conductas lesivas causan al patrimonio económico de la nación, y que bien pueden exceder el valor de la contratación.</p>	<p>El Contratista no ha informado sobre haber presentado denuncia, al tener conocimiento de la comisión de una conducta punible que pueda ser constitutiva de actos de corrupción. La omisión de este deber, constituye un incumplimiento grave de las obligaciones por parte del contratista, que puede dar lugar a la declaratoria de incumplimiento o al ejercicio de acciones contractuales por el perjuicio o el daño que este tipo de conductas lesivas causan al patrimonio económico de la nación, y que bien pueden exceder el valor de la contratación.</p>	
	<p>15) Cumplir la reglamentación legal vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SGSST.</p>	<p>El contratista ha cumplido con la reglamentación legal vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SGSST.</p>	
	<p>16) El contratista deberá dar cumplimiento a lo establecido Art 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 <i>"Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional"</i>, de acuerdo con lo informado en su oferta. El supervisor del contrato verificará el cumplimiento de las condiciones definidas en el mencionado decreto. NOTA: Para la acreditación de la condición de pobreza extrema, el contratista deberá acreditar dicha situación a través de la afiliación en el SISBEN, en el Grupo A – pobreza extrema.</p>	<p>El contratista no se haya en el incumplimiento de a lo establecido Art 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 <i>"Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional"</i>, de acuerdo con lo informado en su oferta.</p>	

	17) Cumplir con la política de seguridad de la información y con la política de Gestión Ambiental de la Fiscalía General de la Nación, durante la ejecución del contrato y a firmar los acuerdos de confidencialidad.	El contratista esta cumpliendo con la política de seguridad de la información y con la política de Gestión Ambiental de la Fiscalía General de la Nación, durante la ejecución del contrato y firma los acuerdos de confidencialidad	
	18) Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del contrato y aquellas indicadas por el supervisor para su cabal cumplimiento.	El contratista está cumpliendo con las obligaciones inherentes al objeto y la naturaleza del contrato y aquellas indicadas por el supervisor para su cabal cumplimiento	
	B) OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:		
	1.Realizar la reunión de inicio de proyecto (KickOff) con base en los pliegos de condiciones, una vez se suscriba el acta de inicio.	El contratista y la supervisión realizaron el 27 de diciembre de 2022 la reunión de inicio de proyecto (KickOff) con base en los pliegos de condiciones, una vez se suscribió el acta de inicio.	
	2.Presentar con la firma del acta de inicio, con base en los requisitos establecidos en los estudios previos, el pliego de condiciones y las fichas técnicas, el plan de trabajo para el desarrollo del objeto del contrato, el cual debe contener como mínimo los siguientes aspectos:	El contratista ha cumplido con la presente obligación, aportando la información requerida.	
	· Objetivos		
	· Entregables		
	· Recurso Humano		
	· Actividades por desarrollar		
	· Modelo de servicio.		
	· Riesgos del proyecto		
	· Indicadores de seguimiento, mejora continua y calidad		
	· Reuniones de seguimiento		
	· Cronograma.		
	· Certificación de la licencia de uso del Software de borrado seguro.		
	· Para los perfiles de agentes de mesa de servicios y técnicos de soporte en sitio se deberán entregar a la supervisión las hojas de vida del personal que cumplirá con los roles anteriormente mencionados, así como, los títulos de formación, certificaciones de experiencia y de vínculo laboral con la empresa, copias de los títulos o actas de grado y certificaciones que demuestren tanto la experiencia como los cursos realizados.		

	Las hojas de vida deberán ser presentadas a la firma del acta de inicio.	
	3.Cumplir con el objeto del contrato en los términos establecidos en los estudios previos, en el pliego de condiciones, sus adendas (si fueron expedidas), las fichas y anexos técnicos, y la propuesta del contratista.	El contratista esta cumpliendo con el objeto del contrato en los términos establecidos en los estudios previos, en el pliego de condiciones, sus adendas (si fueron expedidas), las fichas y anexos técnicos, y la propuesta del contratista
	4.Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través de la supervisión del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.	El contratista ha cumplido con las instrucciones impartidas por la Entidad, a través de la supervisión del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.
	5.Cumplir con las garantías de la bolsa de repuestos ofrecidas por el contratista de las partes que sean remplazadas a los equipos de la FGN, de acuerdo con lo establecido en el estudio previo, fichas y anexos técnicos.	El contratista ha cumplido con las garantías de la bolsa de repuestos de las partes remplazadas a los equipos de la FGN.
	6.Participar de manera presencial y/o virtual en las reuniones que coordinará la Supervisión del contrato y las dependencias involucradas para el desarrollo del proyecto.	El contratista participa de manera presencial y/o virtual en las reuniones que coordina la Supervisión del contrato.
	7.Mantener la confidencialidad sobre la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato, de acuerdo con el formato establecido por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	El contratista Mantiene la confidencialidad sobre la información que se le suministra para el desarrollo del objeto del contrato, de acuerdo con el formato establecido por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	8.Conforme con lo señalado en la ficha técnica N° 1 para efectos de la suscripción del acta de inicio de actividades, el contratista deberá presentar al supervisor, para aprobación el personal requerido junto con los documentos que demuestren su idoneidad y experiencia. Lo anterior, a excepción de las hojas de vida del gerente de proyecto y coordinador de mesa, las cuales deben ser presentadas con la oferta. El contratista deberá vincular a la ejecución del proyecto el personal necesario para el cumplimiento de los compromisos contractuales en termino de tiempo, calidad, y demás condiciones establecidas.; el incremento del equipo humano no podrá ser	El contratista ha cumplido con la presente obligación.

	<p>catalogado como mayor valor del proyecto. En la ejecución del contrato la no presentación de los documentos o información adicional requerida por el supervisor en relación con el cambio del gerente del proyecto y coordinador de mesa sin autorización del supervisor dará lugar a la aplicación de los ANS correspondientes.</p>	
	<p>9.En caso de ser necesario el reemplazo del gerente del proyecto y/o coordinador de mesa exigidos en el pliego de condiciones y la ficha técnica, se deberá presentar la hoja de vida de un profesional que cumpla con los requisitos establecidos, en un término no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud.-En todo caso, la presentación de las hojas de vida no podrá realizarse en más de tres (3) oportunidades. Una vez se cuente con las hojas de vida, la supervisión solicitará al área competente de la Entidad una revisión en los sistemas de información de los antecedentes y anotaciones de los agentes y técnicos de soporte en sitio.</p>	<p>El contratista ha cumplido con la presente obligación.</p>
	<p>10.Informar a la supervisión del contrato de cualquier cambio en el equipo de trabajo, con el fin de que sean tramitados los estudios de seguridad y permisos de ingreso al interior de la Entidad.</p>	<p>El contratista ha cumplido con la presente obligación, informando oportunamente las novedades de cambios en el equipo de trabajo contratado.</p>
	<p>11.Presentar mensualmente, para revisión y aprobación de la supervisión del contrato, los informes detallados con los avances y/o resultados de las actividades y el cumplimiento de cada una de las obligaciones.</p>	<p>El contratista ha cumplido presentando mensualmente para revisión y aprobación de la supervisión del contrato, los informes detallados con los avances y/o resultados de las actividades y el cumplimiento de cada una de las obligaciones.</p>
	<p>12.Entregar la documentación creada o generada con ocasión de la ejecución del contrato, a la finalización y recibo a satisfacción de cada uno de los productos objeto del presente proceso. Lo anterior, bajo los lineamientos del PMP (Project Manangement Professional).</p>	<p>El contratista presentará la documentación creada o generada con ocasión de la ejecución del contrato, a la finalización y recibo a satisfacción de cada uno de los productos objeto del presente proceso. Lo anterior, bajo los lineamientos del PMP (Project Manangement Professional).</p>
	<p>13.Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) exigidos por la FGN y que se encuentran descritos en el anexo N° 3.</p>	<p>El contratista ha cumplido con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) exigidos por la FGN, en la aplicación de descuentos por la calidad del servicio prestado según el anexo N° 3</p>

	14.Brindar el soporte técnico en sitio de acuerdo con lo exigido en las fichas y anexos técnicos.	El contratista ha cumplido brindando el soporte técnico en sitio de acuerdo con lo exigido en las fichas y anexos técnicos.	
	15.Realizar el soporte de los equipos de cómputo, con el fin de mantenerlos en correcto funcionamiento.	El contratista ha realizado el soporte a los equipos de cómputo, con el fin de mantenerlos en correcto funcionamiento	
	16.Divulgar a nivel nacional, a través de las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad el proyecto de la mesa de servicios y la bolsa de repuestos a los servidores de la FGN, informando el alcance de este, las recomendaciones y acciones que deben adelantar, teniendo en cuenta los lineamientos entregados por la supervisión del Contrato.	El contratista divulga a nivel nacional, a través de las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad el proyecto de la mesa de servicios y la bolsa de repuestos a los servidores de la FGN, informando el alcance de este, las recomendaciones y acciones que deben adelantar, teniendo en cuenta los lineamientos entregados por la supervisión del Contrato.	
	18.Realizar la migración de la información de los equipos de cómputo que sean objeto de traslado, reasignación y asignación, así como, la instalación de los aplicativos, software base y herramientas , durante la ejecución del contrato.	El contratista ha realizado la migración de la información de los equipos de cómputo que son objeto de traslado, reasignación y asignación, así como, la instalación de los aplicativos, software base y herramientas, durante la ejecución del contrato.	
	19.Asumir todos los costos directos e indirectos que incluyan el transporte de equipos desde y hacia las dependencias de la entidad, o donde determine la supervisión del contrato. Trasladar los equipos de la entidad de acuerdo con las necesidades de la FGN, sin costo alguno para la entidad.	El contratista ha cumplido asumiendo todos los costos directos e indirectos que incluyan el transporte de equipos desde y hacia las dependencias de la entidad, o donde determine la supervisión del contrato. Traslada los equipos de la entidad de acuerdo con las necesidades de la FGN, sin costo alguno para la entidad.	
	20. Realizar la actualización en la herramienta de gestión DEXON la información de cada equipo de cómputo de propiedad de la entidad, conforme al FORMATO HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO Y ACTA DE RECIBO, esto de manera digital en la Base de datos de la Gestión de la Configuración (CMDDB) en el Software de Gestión DEXON, provisto por la entidad	El contratista realiza la actualización en la herramienta de gestión DEXON la información de cada equipo de cómputo de propiedad de la entidad, conforme al FORMATO HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO Y ACTA DE RECIBO, esto de manera digital en la Base de datos de la Gestión de la Configuración (CMDDB) en el Software de Gestión DEXON, provisto por la entidad.	
	21.Cumplir con lo establecido en el SGSST, de acuerdo con la normatividad legal vigente.	El contratista esta cumpliendo con lo establecido en el SGSST, de acuerdo con la normatividad legal vigente.	

	22.Actualizar y mantener el inventario de todos los equipos de cómputo, equipos de impresión, escáneres, plotter de propiedad de la entidad y registrarlos en la CMDB del Software de Gestión DEXON provisto por la entidad.	El contratista ha cumplido con la actualización y mantenimiento del inventario de todos los equipos de cómputo, equipos de impresión, escáneres, plotter de propiedad de la entidad y registrarlos en la CMDB del Software de Gestión DEXON provisto por la entidad.	
	23.Realizar la instalación y configuración en los equipos de cómputo que sean objeto de traslado, asignación o reasignación, adquisición, donación, entre otros, del software suministrado por la FGN.	El contratista está cumpliendo con la instalación y configuración en los equipos de cómputo que sean objeto de traslado, asignación o reasignación, adquisición, donación, entre otros, del software suministrado por la FGN	
	24.Realizar el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos a los equipos de la FGN. garantizando que los equipos de propiedad de la FGN cuenten con el mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos durante la ejecución del contrato objeto del presente proceso.	El contratista está cumpliendo con el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos a los equipos de la FGN. garantizando que los equipos de propiedad de la FGN cuenten con el mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos durante la ejecución del contrato objeto del presente proceso.	
	25.Radicar la factura electrónica en los primeros 15 días calendario cada mes del servicio de mesa y bolsa de repuestos mediante operador tecnológico autorizado y sus respectivos soportes.	El contratista radica la factura electrónica en los primeros 15 días calendario cada mes del servicio de mesa y bolsa de repuestos mediante operador tecnológico autorizado y sus respectivos soportes.	
	MESA DE SERVICIOS.		
	26.Proveer y estructurar la Mesa de Servicios, donde se realizará la recepción, registro, categorización y administración de solicitudes de servicio, asignación de casos, resolviendo los que corresponden al primer nivel, seguimiento y escalamiento de solicitudes o casos, soporte técnico telefónico y control remoto. (Tickets o casos), conforme con lo estipulado en el Ficha Técnica No. 1. Esta debe estar ubicada en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá.	El contratista ha cumplido con proveer y estructurar la Mesa de Servicios, donde se realizará la recepción, registro, categorización y administración de solicitudes de servicio, asignación de casos, resolviendo los que corresponden al primer nivel, seguimiento y escalamiento de solicitudes o casos, soporte técnico telefónico y control remoto. (Tickets o casos), conforme con lo estipulado en el Ficha Técnica No. 1. Esta debe estar ubicada en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá.	
	27. Asegurar que la calidad de los servicios esté soportada en el Software de Gestión DEXON, conforme a lo requerido en las fichas técnicas.	El contratista está cumpliendo en asegurar que la calidad de los servicios y esté soportada en el Software de Gestión DEXON, conforme a lo requerido en las fichas técnicas.	

	28.Garantizar el uso adecuado del Software de Gestión DEXON, provisto por la FGN, por parte de los agentes, técnicos y personal que interactúa con la mesa de servicios.	El contratista esta garantizando el uso adecuado del Software de Gestión DEXON, provisto por la FGN, por parte de los agentes, técnicos y personal que interactúa con la mesa de servicios.
	29. Verificar que las solicitudes de servicio o casos que así lo requieran, contengan diligenciados los formatos del Sistema de Gestión Integral de la entidad.	El contratista cumple en la verificación de las solicitudes de servicio o casos que así lo requieran, contengan diligenciados los formatos del Sistema de Gestión Integral de la entidad.
	30.Disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal, establecido en el Ficha Técnica No. 1.	El contratista cumple en disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal, establecido en el Ficha Técnica No. 1.
	31.Prestar el servicio de soporte técnico a todos los equipos de la entidad.	El contratista cumple en la prestación del servicio de soporte técnico a todos los equipos de la entidad.
	32. Rendir los informes de operación de acuerdo con las condiciones establecidas en el del acta de inicio.	El contratista está cumpliendo con la rendición de los informes de operación de acuerdo con las condiciones establecidas en el del acta de inicio
	33.Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el anexo técnico No.3.	Se realizan descuentos al contratista por la calidad de servicio prestado aplicando los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el anexo técnico No.3.
	34.Garantizar que el personal técnico de soporte en sitio, preste sus servicios durante la ejecución del contrato, conforme con lo exigido en la ficha técnica No. 1.	El contratista cumple en garantizar que el personal técnico de soporte en sitio, preste sus servicios durante la ejecución del contrato, conforme con lo exigido en la ficha técnica No. 1.
	35. Asegurar que el personal que brinda el soporte técnico del contrato esté plenamente identificado, en cumplimiento de los lineamientos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el manual de identidad visual establecido por la Dirección de Comunicaciones de la FGN, en todo caso conforme a lo definido por la Supervisión del Contrato.	El Contratista cumple en asegurar que el personal que brinda el soporte técnico del contrato esté plenamente identificado, en cumplimiento de los lineamientos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el manual de identidad visual establecido por la Dirección de Comunicaciones de la FGN, en todo caso conforme a lo definido por la Supervisión del Contrato.
	36.Presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, mínimo los siguientes informes:	El contratista cumple en presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, los informes requeridos.
	a. Presentar los informes de gestión de casos o solicitudes de servicio recibidos, atendidos y solucionados, clasificando por	

	solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.	
	b. Presentar los informes con los indicadores de crecimiento y actualización de la Base de Conocimiento, registrado en el software de Gestión DEXON donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados.	
	c. Presentar los informes de Inventario de Hardware y Software de los equipos de la entidad.	
	d. Presentar la encuesta de satisfacción del servicio diligenciadas, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora identificadas.	
	e. Presentar bitácora de cambios (repuestos, partes y equipos) soportadas con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final.	
	f. Entregar el plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propuesto en las buenas prácticas de ITIL	
	g. Presentar los Informes con novedades del servicio y cambios en el catálogo de servicios.	
	h. Presentar la hoja de Vida actualizadas de los equipos de cómputo de la entidad.	
	37. Poner a disposición de la Entidad, las herramientas que permitan realizar monitoreo, seguimiento y parametrización con el fin de visualizar en tiempo real el estado de las llamadas gestionadas por la Mesa de Servicios así:	
	a. Llamadas en espera	El contratista está cumpliendo con la herramienta ISABELLA para garantizar la información requerida de las llamadas:
	b. Tiempos de espera	
	c. Número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (capacitación, retroalimentación, apoyo).	
	d. Tiempos de las llamadas	
	e. Número de llamadas perdidas	
	f. Generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente	

	<p>g. Parametrizar los indicadores por los diferentes canales de atención a monitorear en línea;</p>	
	<p>h. Visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de los servicios.</p>	
	<p>38.Suministrar la infraestructura tecnológica requerida en el Ficha Técnica No.1.1. Plataforma de Servidores dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio. Los equipos servidores de la infraestructura tecnológica a entregar en sitio, pueden ser físicos o virtuales de conformidad con los requerimientos exigidos por los fabricantes para el normal funcionamiento del servicio.</p>	<p>El contratista está cumpliendo con el suministro de la infraestructura tecnológica requerida en el Ficha Técnica No.1.1. Plataforma de Servidores dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio.</p>
	<p>39.Gestionar a través de los agentes de mesa el apoyo a los procesos de la entidad que se encuentran en funcionamiento en la herramienta de gestión DEXON.</p>	<p>El contratista cumple en gestionar a través de los agentes de mesa el apoyo a los procesos de la entidad que se encuentran en funcionamiento en la herramienta de gestión DEXON.</p>
	<p>BOLSA DE REPUESTOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE PROPIEDAD DE LA FGN ADQUIRIDOS CON ANTERIORIDAD A LA VIGENCIA 2022.</p>	
	<p>40.Generar el informe de equipos de propiedad de la FGN (relacionados en el Ficha Técnica N°3.1.) que presentan novedades de tipo correctivo, con el diagnóstico y relación de las partes que presenten desgaste y/o daños, con el fin de que el cambio o reparación sea revisado y autorizado por la supervisión del contrato.</p>	<p>El contratista está cumpliendo en generar el informe de equipos de propiedad de la FGN (relacionados en el Ficha Técnica N°3.1.) que presentan novedades de tipo correctivo, con el diagnóstico y relación de las partes que presenten desgaste y/o daños, con el fin de que el cambio o reparación sea revisado y autorizado por la supervisión del contrato.</p>
	<p>41.Presentar al supervisor del contrato dos (2) cotizaciones con valores del mercado de la parte que se requiere reemplazar. Con la finalidad de validar el mercado, la entidad aportará una tercera cotización y establecerá como valor final de la parte a remplazar el de la cotización más baja, garantizando los tiempos mínimos requeridos en el anexo de acuerdos de niveles de servicio.</p>	<p>El contratista cumple en presentar al supervisor del contrato dos (2) cotizaciones con valores del mercado de la parte que se requiere reemplazar. Con la finalidad de validar el mercado, la entidad aporta una tercera cotización y establece como valor final de la parte a remplazar el de la cotización más baja, garantizando los tiempos mínimos requeridos en el anexo de acuerdos de niveles de servicio.</p>

	42. Para lo anterior y conforme a las facultades del supervisor del contrato, el mismo realizará todas las medidas pertinentes y conducentes a la verificación de los valores cotizados respecto al mercado actual, para lo cual se dejará constancia de cada verificación y así deberá constar y soportar en el informe de supervisión.	La supervisión realiza el seguimiento a todas las medidas pertinentes y conducentes a la verificación de los valores cotizados respecto al mercado actual, para lo cual se deja constancia de cada verificación, soportado en el informe de supervisión.	
	43. Entregar los repuestos sellados y en su empaque original junto con el documento que soporte su originalidad (manifiesto de importación). En ningún caso se aceptarán repuestos de segunda.	El contratista cumple en la entrega de los repuestos sellados y en su empaque original junto con el documento que soporte su originalidad (manifiesto de importación). En ningún caso se aceptarán repuestos de segunda.	
	44. Entregar a la supervisión el documento de orden de servicio firmado por el usuario final, que evidencie el retiro de la parte en daño y la instalación, configuración y puesta en servicio a entrega a satisfacción del repuesto nuevo, soportado adicionalmente en la autorización que previamente haya generado el Supervisor.	El contratista cumple en la entrega a la supervisión el documento de orden de servicio firmado por el usuario final, que evidencia el retiro de la parte en daño y la instalación, configuración y puesta en servicio a entrega a satisfacción del repuesto nuevo, soportado adicionalmente en la autorización que previamente haya generado el Supervisor.	
	45. Entregar las partes y/o repuestos originales u homologados por el fabricante, los cuales deben ser nuevos, no remanufacturados.	El contratista cumple en la entrega las partes y/o repuestos originales u homologados por el fabricante, los cuales deben ser nuevos, no remanufacturados.	
	46. Entregar e instalar el repuesto máximo dentro de los 5 días hábiles, contados a partir de la aprobación del cambio de repuesto por parte de la supervisión. En caso de que el repuesto no se encuentre o haya sido discontinuado del mercado, el contratista soportará dicha situación mediante los documentos que lo avalen.	El contratista cumple en la entrega e instalación del repuesto en el tiempo máximo dentro de los 5 días hábiles, contados a partir de la aprobación del cambio de repuesto por parte de la supervisión. En caso de que el repuesto no se encuentre o haya sido discontinuado del mercado, el contratista soporta dicha situación mediante los documentos que lo avalen.	
	47. Entregar informes estadísticos mensuales y/o cuando lo solicite el supervisor del Contrato, sobre el consumo de repuestos del día a día, presupuesto ejecutado, pendiente y presupuesto por ejecutar y demás indicadores que se requieran.	El contratista cumple en la entrega de informes estadísticos mensuales y/o cuando lo solicite el supervisor del Contrato, sobre el consumo de repuestos del día a día, presupuesto ejecutado, pendiente y presupuesto por ejecutar y demás indicadores que se requieran.	

	<p>48.Facturar mensualmente el valor efectivamente utilizado por concepto de repuestos cuando en el mes se haya requerido y aprobado por parte del Supervisor del contrato. Este pago se realizará con cargo al presupuesto de la bolsa de repuestos de acuerdo con la vigencia respectiva, sin que exceda los recursos correspondientes a cada vigencia. Para este pago se debe adjuntar el acta de recibo a satisfacción del supervisor, la factura correspondiente, el cumplimiento y los informes escritos del contratista y del Supervisor del contrato.</p>	<p>El contratista cumple con la facturación mensualmente del valor efectivamente utilizado por concepto de repuestos de acuerdo con lo que en el mes se ha requerido y aprobado por parte del supervisor del contrato. Este pago se realiza con cargo al presupuesto de la bolsa de repuestos de acuerdo con la vigencia respectiva, sin que exceda los recursos correspondientes a cada vigencia. Para este pago se adjunta el acta de recibo a satisfacción del supervisor, la factura correspondiente, el cumplimiento y los informes escritos del contratista y del Supervisor del contrato.</p>	
	<p>49.Realizar la destinación final de los elementos dañados y/o retirados de los equipos, previa aplicación de las medidas de seguridad, sanitarias, de reciclaje y destrucción que preserven sano el medio ambiente, para lo que el contratista deberá certificar la disposición final de los elementos.</p>	<p>El contratista cumple en realizar la destinación final de los elementos dañados y/o retirados de los equipos, previa aplicación de las medidas de seguridad, sanitarias, de reciclaje y destrucción que preserven sano el medio ambiente, para lo que el contratista certifica la disposición final de los elementos.</p>	
	<p>50.Brindar garantía por un (1) año sobre las partes o repuestos reemplazados. Esta Garantía cubre la calidad, defectos de fabricación, vida útil del componente, deficiencias por parte del personal técnico del contratista durante el proceso de instalación de los componentes que hacen parte de la solución tecnológica instalada, calidad del servicio de mantenimiento correctivo, servicio de reparación y reconfiguración.</p>	<p>El contratista cumple con la garantía por un (1) año sobre las partes o repuestos reemplazados. Esta Garantía cubre la calidad, defectos de fabricación, vida útil del componente, deficiencias por parte del personal técnico del contratista durante el proceso de instalación de los componentes que hacen parte de la solución tecnológica instalada, calidad del servicio de mantenimiento correctivo, servicio de reparación y reconfiguración.</p>	
	<p>51.Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra para el suministro e instalación de repuestos (Bolsa de Repuestos) en los sitios en donde se encuentren instalados los equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos.</p>	<p>El contratista cumple con todos los costos directos e indirectos en que se incurra para el suministro e instalación de repuestos (Bolsa de Repuestos) en los sitios en donde se encuentren instalados los equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos, sin costo adicional para FGN.</p>	
	<p>52.Responder y reparar el daño ocasionado, en caso de que el mantenimiento correctivo o el repuesto suministrado en la bolsa de repuestos, cause algún tipo de daño al equipo</p>	<p>El contratista cumple en responder y reparar el daño ocasionado, en los casos en que el mantenimiento correctivo o el repuesto suministrado en la bolsa de repuestos, cause algún tipo</p>	

	de cómputo de la Fiscalía General de la Nación.	de daño al equipo de cómputo de la Fiscalía General de la Nación.
	53.Realizar un mantenimiento preventivo por año a la plataforma de servidores ofrecidos, durante la vigencia del contrato.	El contratista garantiza el cumplimiento para realizar un mantenimiento preventivo por año a la plataforma de servidores ofrecidos, durante la vigencia del contrato.
	C. Especificaciones Técnicas: El contratista deberá cumplir con las especificaciones técnicas mínimas, de conformidad con los anexos del presente contrato.	El contratista cumple con las especificaciones técnicas mínimas, de conformidad con los anexos del presente contrato.

INFORME DE GESTION AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO.

1. COMPONENTE DE MESA DE SERVICIOS

A. Personal Contratado y novedades

A continuación, se relaciona el equipo de trabajo y los cambios que se produjeron durante los días del 1 a 31 de enero de 2023:

CARGO	CANTIDAD	NOVEDADES
Gerente de Proyecto	1	Sin novedad
Coordinador Mesa de Servicio	1	Sin novedad
Agentes Mesa de Servicio	20	Retiros y nueva contratación
Personal Técnico en Sitio	130	Retiros y nuevas contrataciones
Total	152	

A continuación, se detalla el listado del personal sus respectivas fechas de contratación y retiro:

✓ Personal Retirado Agentes de Mesa de Servicio

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1000224504	CORREDOR BARRERO ELKIN MAURICIO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	2/1/2023
1047217219	SALCEDO PÉREZ JOHN JAIRO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	14/1/2023
1078366047	AZA DIAZ CRISTHIAN STIVEN	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	18/1/2023
1075670646	CASTRO PAEZ OSCAR JAVIER	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	25/1/2023
1030646803	NOVOA MANRIQUE JOSE ELVER	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	28/1/2023
1022422854	PARRA RIVAS RAUL STEVAN	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	30/1/2023

✓ Personal Contratado Agentes de Mesa de Servicio

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
80814242	MORENO AREVALO JUAN DAVID	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	06/01/2023

1016024245	PRADA CUADROS LIZZETH ALEJANDRA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	14/01/2023
1042356915	FONTALVO OSPINO ROSA MARIA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	21/01/2023
1096958951	SUAREZ SUAREZ JAIR ALEJANDRO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	25/01/2023
1030646803	NOVOA MANRIQUE JOSE ELVER	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	28/01/2023

✓ Personal Retirado Técnicos de Soporte en Sitio

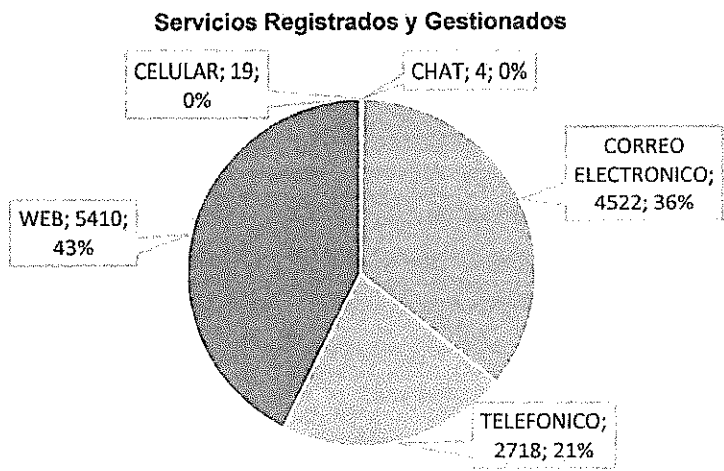
CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1076666918	CONTRERAS VELASQUEZ MARÍA CARMELA	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	NIVEL CENTRAL	1/1/2023
72263497	NIETO DIAZ GRANADOS JOSE LEONIDAS	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SANTA MARTA	4/1/2023
86065726	MORALES MACHADO JULIAN DAVID	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	VILLAVICENCIO	4/1/2023
79501750	BLANCO RODRIGUEZ JULIO ANIBAL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	NIVEL CENTRAL	4/1/2023
11448411	CORREDOR GARCIA WILMAR ANDERSON	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	6/1/2023
1022990196	FONSECA LOPEZ JAVIER IVAN	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	6/1/2023
1012403983	MORENO PAMPLONA JUAN CARLOS	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	20/1/2023
1075277567	MEDINA GUZMÁN AUGUSTO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	20/1/2023
1121215887	CAMARGO DEL AGUILA ANDRES YAMID	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	AMAZONAS	24/1/2023
1036650870	MUÑOZ VASQUEZ LEDER STIVEN	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	MEDELLIN	25/1/2023
1121203518	PARENTE MURAYARI ANDRES	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	LETICIA	26/1/2023

✓ Personal Contratado Técnicos de Soporte en Sitio

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
84452771	ARREGOCES BERMUDEZ JOSE RAFAEL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SANTA MARTA	05/01/2023
1122653054	MORENO SERRATO EDWARD FRANCISCO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	VILLAVICENCIO	05/01/2023
1023036130	GUZMAN ROMERO JEFERSON STEVEN	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	06/01/2023
1108766329	CAUSIL VERGARA JOSE MIGUEL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	06/01/2023
1012403983	MORENO PAMPLONA JUAN CARLOS	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	07/01/2023
1016009381	RUIZ VEGA RAFAEL RICARDO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	11/01/2023
80793417	MANCERA TORRES GILBERT ALEXANDER	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	11/01/2023
1121203518	PARENTE MURAYARI ANDRES	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	LETICIA	17/01/2023
80734376	CASTILLO HERRERA LUIS FERNANDO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	25/01/2023
1152219092	GAVIRIA GUTIERREZ JUAN MANUEL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	MEDELLIN	25/01/2023
1000729218	MORALES GALLO JERSSON ARTURO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	25/01/2023
1121201956	AHUE MACEDO DENIS CRISTIAN	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	LETICIA	27/01/2023

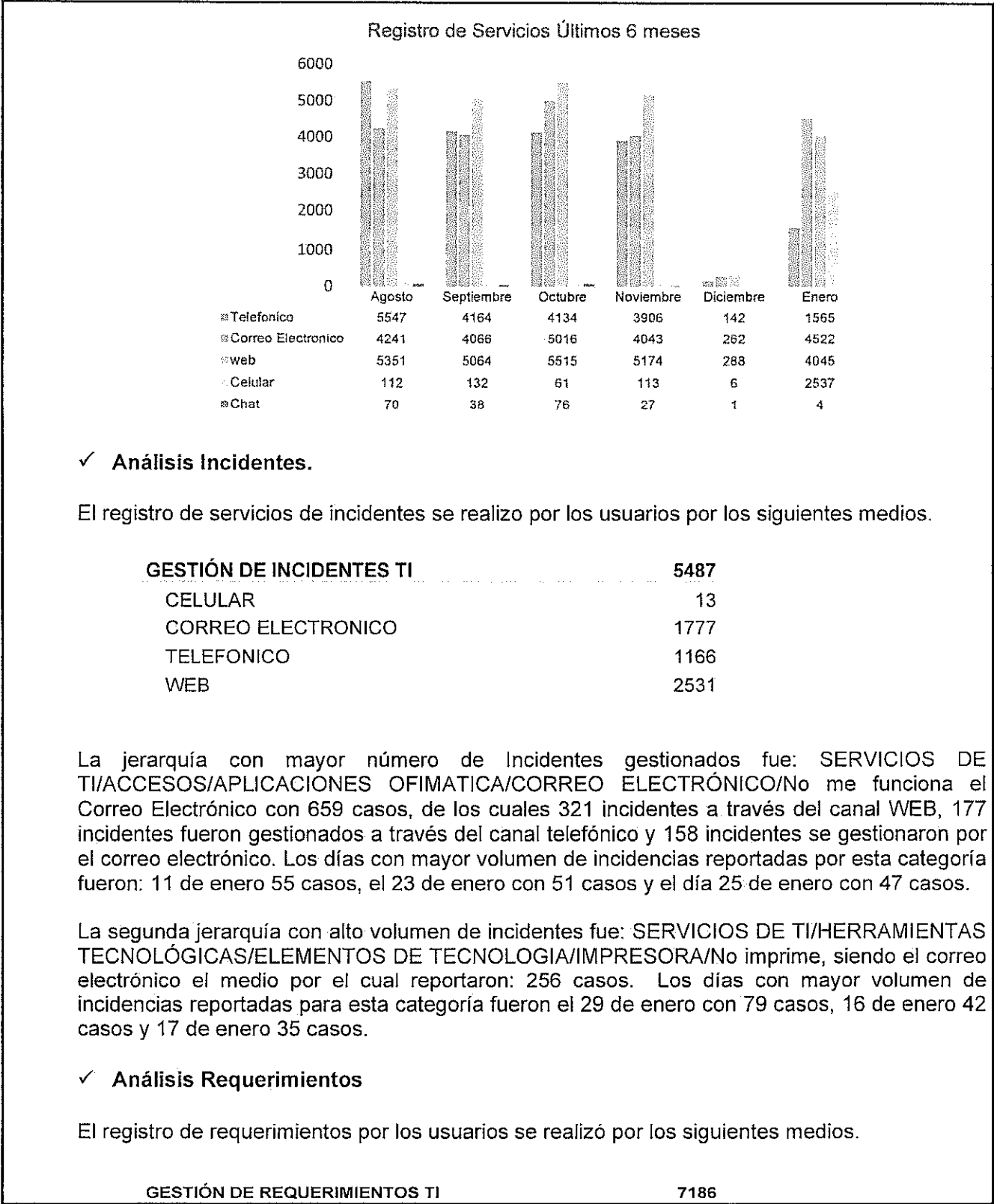
B. Gestión de Incidentes y Requerimientos

En la siguiente grafica muestra el registro mensual de servicios por los diferentes medios de comunicación de la mesa de servicios.



A continuación, se relacionan de servicios gestionados en los últimos seis (6) seis meses:

Medio de Comunicación	Agosto	Septiembre	Diciembre	Noviembre	Diciembre	Enero 2023
GESTIÓN DE INCIDENTES TI	7296	6573	7115	5871	334	5487
TELEFONICO	2632	2064	2113	1924	64	13
CORREO ELECTRONICO	2083	1895	2201	1657	133	1777
WEB	2481	2518	2731	2214	132	1166
CELULAR	57	74	34	57	4	2531
CHAT	43	22	36	19	1	0
GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS TI	8025	6891	7687	7392	365	7186
WEB	2870	2546	2784	2960	156	2879
CORREO ELECTRONICO	2158	2171	2815	2386	129	2745
TELEFONICO	2915	2100	2021	1982	78	1552
CELULAR	55	58	61	56	2	6
CHAT	27	16	40	8	0	4
Total General	15321	13464	14802	13263	699	12673



CELULAR	6
CHAT	4
CORREO ELECTRONICO	2745
TELEFONICO	1552
WEB	2879

La categoría de *SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Instalar - Configurar*, la cual representó el 12.56% del total de los requerimientos gestionados durante el mes de enero con una cifra de 903 servicios.

✓ **Traslados de equipos de computo**

En el mes de enero se gestionaron 494 requerimientos por traslados de equipos, los cuales se relacionan a continuación.

Seccional	Casos atendidos (Traslados)
Seccional Bogotá	133
Seccional Nivel Central	86
Seccional Santander	53
Seccional Medellín	46
Seccional Choco	35
Seccional Boyacá	18
Seccional Cundinamarca	13
Seccional Tolima	12
Seccional Magdalena Medio	12
Seccional Quindío	10
Seccional Magdalena	10
Seccional Cali	8
Seccional Córdoba	7
Seccional Cesar	7
Seccional Huila	7
Seccional Norte De	5

Santander	
Seccional Caquetá	5
Seccional Amazonas	3
Seccional Risaralda	3
Seccional Arauca	3
Seccional Bolívar	2
Seccional Nariño	2
Seccional Atlántico	2
Seccional Sucre	2
Seccional Valle Del Cauca	2
Seccional Cauca	2
Seccional Antioquia	2
Seccional Guaviare	1
Seccional Casanare	1
Seccional Putumayo	1
Seccional Caldas	1
TOTAL, GENERAL	494

En el siguiente cuadro del estado de los servicios gestionados por los diferentes grupos resolutores evidenciando el total de casos gestionados por los grupos de primer, segundo y tercer nivel de FGN

GRUPO RESOLUTOR	ESTADO DEL SERVICIO							Total General
	CERRADO	ESCALAR A NIVEL 1	ESCALAR A NIVEL 2	ESCALAR A NIVEL 3	ESPERA POR CAMBIO	ESPERA POR PROVEEDOR	ESPERA POR USUARIO	
ADMINISTRACION CONTRATO EQUIPOS DE COMPUTO	2							2
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DE RED	62			31	1			94
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS KACTUS - NOMINA	4			13				17
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS SIAF	27			5				32
ADMINISTRACIÓN SERVICIOS DE COLABORACIÓN	23			15				38
ADMINISTRACIÓN USUARIOS DEL DOMINIO	7			6				13
ANALISTAS SECCIONALES	152	1		74	3	8	12	250
BOLSA DE REPUESTOS	0			2				2

BOLSA DE REPUESTOS CONTRATISTA	0	1				5		6
CONCENTRADOR DIRECCION DE ALTOS ESTUDIOS - AVE	0			4				4
CONCEPTO TÉCNICO EQUIPOS DE CÓMPUTO	0			4				4
CONFIGURACIÓN DEXON	2			4			1	7
CONTRATO TELEFONICA	9	1		40			1	51
FUNCIONAL ACTOS ADMINISTRATIVOS	1			1			1	3
FUNCIONAL FUSIONDATA	4							4
FUNCIONAL INTRANET	0			1				1
FUNCIONAL KACTUS - NOMINA	1							1
FUNCIONAL ORFEO	42			30				72
FUNCIONAL SAITH - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	3							3
FUNCIONAL SIAF - ALMACEN	0			10				10
FUNCIONAL SIAF - CONTABILIDAD	0			3				3
FUNCIONAL SIAF - INVENTARIOS	0			12				12
FUNCIONAL SIAF - VIATICOS	0			6				6
FUNCIONAL SIASEF	0			5				5
FUNCIONAL SIDPA	0			1				1
FUNCIONAL SIG - CTI	17			2				19
FUNCIONAL SIG - SECCIONALES	8			5			1	14
FUNCIONAL SIIF II	1							1
FUNCIONAL SIJUF - DELEG. PARA LAS FINAN. CRIM.	1			2				3
FUNCIONAL SIMOGA	0			1				1
FUNCIONAL SIPRAIN	0			1				1
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - C.T.I.	4							4
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - DELEG. PARA LAS FINAN. CRIM.	1							1
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - SECCIONALES	1							1
FUNCIONAL SISPOA	0			1				1
FUNCIONAL SPOA - DELEG. CONTRA LA CRIM. ORGANIZADA	23			1				24
FUNCIONAL SPOA - DELEGADA PARA LAS FINAN. CRIMINALES	5							5
FUNCIONAL SPOA - DIRECCIÓN CTI	75			3				78
FUNCIONAL SPOA - UNIDAD ESP. DE INVESTIGACIÓN	9							9
FUNCIONAL SPOA DELEGADA ANTE LA CORTE SUP. JUSTICIA	1							1
FUNCIONAL SPOA-DELEG. PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	1255			222	1	1	20	1499
FUNCIONAL SPOA-DIR ESPECIALIZADA CONTRA DELITOS FISCALES	4							4
FUNCIONAL SPOA-DIR ESPECIALIZADA CONTRA LAVADO DE ACTIVOS	5							5
FUNCIONAL SUIP	12							12
FUNCIONAL TURNOS-WEB (ATENCIÓN A VICTIMAS)	18							18
FUNCIONAL WATSON	0			1				1
GARANTÍAS	0					3		3
GARANTIAS- CONTRATO EQUIPOS CONTRATISTA	0	83	6	34		34	6	163
GRUPO DE SOPORTE TÉCNICO FGN	14	6	2	31		7	1	61

MESA DE SERVICIOS TIC	630			1			135	766
REDES DE COMUNICACIONES-LAN	5			1				6
REDES DE COMUNICACIONES-WAN	0			1				1
SEGURIDAD INFORMÁTICA	3			226			2	231
SERVICIOS NO CATALOGADOS	0			2				2
SISTEMAS OPERATIVOS Y BASES DE DATOS	12			11			2	25
SOC (CENTRO DE OPERACIONES)	5							5
SOPORTE EN SITIO	7460	1	294		5	71	390	8221
SOPORTE TECNICO SISTEMAS DE INFORMACION	204			2	2	33	19	260
TÉCNICO KACTUS - NÓMINA	0			1				1
TÉCNICO PRODUCTOS ARCGIS	1			1				2
TÉCNICO SIAF - CARTERA	1							1
TÉCNICO SIAF - NÓMINA	1							1
TÉCNICO SIMOGA	8							8
TÉCNICO SITIO WEB - INTRANET	1			1				2
TÉCNICO SUMIMAS	365			81				446
TÉCNICO TELEFONIA EN LA NUBE	90			1	8		13	112
TÉCNICO TURNOS WEB	5			5				10
TÉCNICO WATSON	0			1				1
TELEFONIA CELULAR	1							1
TELEFONÍA FIJA	0			1				1
Total general	10585	93	302	907	20	162	604	12673

✓ **Base de conocimiento.**

El contratista apoya la creación de la carpeta instructivos y manuales mesa de servicios incluidos en Dexon.

✓ **Casos atendidos y gestionados por Agentes de Mesa de Servicio.**

A continuación, se relacionan los casos solucionados en Mesa de Servicio del total general de casos registrados:

Agente	Cuenta de Número de Caso
Angela Maria Rivera Ramirez	72
Ingrid Carolina Garcia Cárdenas	70
Andres Fernando Samacá Acosta	58
Carlos Andres Segura Ruiz	57
Juan Carlos Vega Velandia	36

Gabriel Ignacio Chipo Vargas	28
Gina Paola Barrera Rubio	23
Lizeth Alejandra Prada Cuadros	21
Edgar Hernán Mayorga Martínez	16
Yesid Gutiérrez Morales	16
Carlos Andres Bolívar Rodriguez	15
Diana Pilar Millán Torres	7
Raúl Stevan Parra Rivas	6
Eduardo Andres Santamaria Africano	2
Oscar Javier Castro Forero	1
Ronal Ruiz Peralta	1
Mauricio Alfonso Pinzón Rangel	1
Total, general	430

La gestión de los casos atendidos varía de acuerdo con el rol que tenga asignado cada agente de Mesa de Servicios durante el mes y los cuales son: Gestión de correo, gestión de telefonía, gestión de casos web y Backlog.

- Ronal Ruiz: Gestión de Correo
- Mauricio Alfonso Pinzón Rangel: Agente WEB

Con el propósito de validar y dar una solución efectiva en el primer contacto con el funcionario, estableció instructivos de instalación, configuración y procedimientos de escalamientos. Los cuales se comparten a través de correo con los agentes de mesa.

✓ **Casos atendidos y gestionados por Técnicos de Soporte en Sitio.**

Los casos revisados o gestionados por personal de Soporte técnico en Sitio, se relacionan en la siguiente tabla de casos que han sido revisados, documentados o atendidos por el personal técnico de Soporte en sitio:

Soporte en sitio por seccional	Cuenta de Número de Caso
Daymar Esteban Ortega Sánchez	247
Seccional Medellín	236
Seccional Antioquia	10

Seccional Santander	1
Nayrobey Saurith Ebrath Rodri	223
Seccional Medellín	221
Seccional Antioquia	1
Seccional Bogotá	1
Wilmar Santiago Bastidas Forero	190
Seccional Nivel Central	137
Seccional Bogotá	52
Seccional Cundinamarca	1
Maria Fernanda Garcia Dulcey	176
Seccional Nivel Central	132
Seccional Bogotá	42
Seccional Amazonas	1
Seccional Cundinamarca	1
Viviana Achury Suarez	169
Seccional Cundinamarca	169
Jairo Esteban Hernández Obando	168
Seccional Medellín	165
Seccional Bogotá	2
Seccional Huila	1
Guillermo Antonio Gaviria González	164
Seccional Medellín	161
Seccional Antioquia	2
Seccional Nivel Central	1
Fausto Giovany Molina Vargas	115
Seccional Boyacá	115
Marlon Giovanny Leusson Granados	113
Seccional Cali	112

Seccional Valle Del Cauca	1
Miguel Ángel Pérez Álvarez	110
Seccional Bogotá	108
Seccional Nivel Central	2
Steven Agudelo Raigosa	107
Seccional Medellín	106
Seccional Antioquia	1
Cristian Camilo Calderon Beleño	101
Seccional Boyacá	101
Fredy Alexander Holguín Marín	100
Seccional Cali	100
Jorman José Manrique	100
Seccional Magdalena	99
Seccional Bogotá	1
Luis Eduardo Casallas Cortes	99
Seccional Nivel Central	79
Seccional Bogotá	20
Hernando Moreno Guerrero	98
Seccional Cali	97
Seccional Valle Del Cauca	1
Luis Alejandro Narváez Dorado	94
Seccional Nariño	93
Seccional Caquetá	1
Jonathan Stephen Massey Diaz	92
Seccional Santander	92
Álvaro Heli Gutierrez Gomez	92
Seccional Norte De Santander	91
Seccional Cauca	1

Diego Armando Franco Silva	91
Seccional Santander	91
Dausset Manuel Mora Acosta	91
Seccional La Guajira	91
Víctor Manuel Ramos Carreño	89
Seccional Bogotá	84
Seccional Nivel Central	5
Jesús David Hamburger Fontalvo	88
Seccional Atlántico	88
Leder Stiven Muñoz Vásquez	85
Seccional Medellín	85
Yoni Orlando Ninco Sánchez	85
Seccional Huila	85
Gloria Socorro Parra Morales	84
Seccional Santander	84
Carlos Alfonso Rocha Losada	84
Seccional Huila	84
Luis Hugo Peña Medina	84
Seccional Norte De Santander	84
Jhonatan López Pérez	84
Seccional Bolívar	84
Cesar Andres Orozco Chisaba	84
Seccional Nivel Central	65
Seccional Bogotá	19
Jorge Alberto Murillo Buitrago	81
Seccional Boyacá	81
Christiam David Arciniegas Carrillo	75
Seccional Norte De Santander	75

John James Castrillón Galindo	74
Seccional Cali	74
Michael Snehider Bonilla Beltrán	74
Seccional Meta	74
José Elcias Bejarano Cárdenas	74
Seccional Valle Del Cauca	73
Seccional Cali	1
Richard David Mendoza Monterroza	73
Seccional Quindío	72
Seccional Risaralda	1
Jeison Chala	71
Seccional Tolima	71
Evinson Arroyo Pautt	68
Seccional Bolívar	68
JORGE LUIS VIECCO PEÑATE	67
Seccional La Guajira	67
Rigoberto Hernández Castillo	67
Seccional Arauca	67
Alvaro Daniel Galvis Delgado	67
Seccional Bogotá	37
Seccional Nivel Central	30
Kevin Mendoza Montes	66
Seccional Cali	62
Seccional Bogotá	2
Seccional Nariño	1
Seccional Medellín	1
Carlos Eduardo Soto Villalobos	65
Seccional Cali	64

Seccional Bogotá	1
Oscar David Acosta Villera	64
Seccional Córdoba	64
Karla Steffany Fonca Martínez	63
Seccional Bogotá	62
Seccional Cundinamarca	1
Estreya Azul Altahona Hernández	62
Seccional Bogotá	61
Seccional Nivel Central	1
Wilson Robayo Echeverry	58
Seccional Nivel Central	29
Seccional Bogotá	29
Yesica Zarate Motavita	58
Seccional Nivel Central	45
Seccional Bogotá	13
Eblys Girón Rivas	58
Seccional Choco	58
Nelson Eduardo Cendales	57
Seccional Meta	57
Erik Leonardo Ovalle Méndez	57
Seccional Bogotá	36
Seccional Nivel Central	21
Ashley Reyes Arroyo	56
Seccional Choco	56
Angela Patricia Gomez Mero	56
Seccional Nariño	56
Luis Felipe Calderon Bonilla	54
Seccional Cesar	54

Jhon Alexander González Dimate	54
Seccional Bogotá	54
Juan Esteban Peñuela Tique	52
Seccional Tolima	50
Seccional Bogotá	2
Johanna Mayerlin Blanco Sierra	52
Seccional Risaralda	49
Seccional Caldas	3
Juan Nepomuceno Suarez Bernal	52
Seccional Casanare	52
Daniel romero Gómez	51
Seccional Atlántico	51
Blaiver Anderson Orozco Villegas	50
Seccional Caquetá	50
Alexandra Gutiérrez Manjarrez	50
Seccional Huila	50
Juan Carlos Marin Gomez	50
Seccional Meta	44
Seccional Vichada	5
Seccional Bogotá	1
Ricardo Pastrana Martienz	50
Seccional Tolima	50
Jonathan Andres Gomez Mesa	49
Seccional Bogotá	29
Seccional Nivel Central	20
Maria Bibiana Montes Gutierrez	48
Seccional Caldas	48
William Hernando Piso Sánchez	48

	Seccional Cauca	48	
	Wilmer Alonso Camacho Celemin	48	
	Seccional Quindío	47	
	Seccional Caldas	1	
	Luz Mari Pinilla Cortes	47	
	Seccional Boyacá	47	
	Jonathan Andres Navarro Uribe	47	
	Seccional Córdoba	47	
	Mikon Alejandro Quimbayo Guillen	47	
	Seccional Casanare	47	
	Carolina Arroyave Cardona	44	
	Seccional Valle Del Cauca	39	
	Seccional Cali	5	
	Julio Daniel Martinez Guevara	43	
	Seccional Magdalena Medio	38	
	Seccional Bolívar	4	
	Seccional Caldas	1	
	Juan Manuel Becerra Campo	43	
	Seccional Cauca	43	
	Duvian Darío Peñata Giraldo	42	
	Seccional Sucre	42	
	Erika Tatiana Riaño Lemus	42	
	Seccional Boyacá	42	
	Juan Sebastian Prieto Penagos	41	
	Seccional Cundinamarca	40	
	Seccional Bogotá	1	
	Víctor Valdés Garizado	40	
	Seccional Cesar	40	

Wilmer Alexis Eraso Acosta	40
Seccional Nariño	40
Rafael Armando Barón Rodríguez	40
Seccional Cundinamarca	38
Seccional Bogotá	2
Libardo López Galvis	38
Seccional Santander	38
Jorge Andres Buriticá Henao	38
Seccional Caldas	37
Seccional Risaralda	1
Adrián Torres Alvira	38
Seccional Huila	38
Roberto Pavel Hernández Santiago	37
Seccional Valle Del Cauca	35
Seccional Antioquia	1
Seccional Cali	1
Andres Francisco Ledezma	37
Seccional Cauca	37
Diego Andres Ospina	36
Seccional Caquetá	36
Alexi Miguel Bertel Calderín	36
Seccional Sucre	36
Karen Julieth Hernández Izquierdo	36
Seccional Medellín	24
Seccional Antioquia	12
Víctor Osnaider López Blanco	31
Seccional Antioquia	29
Seccional Medellín	2

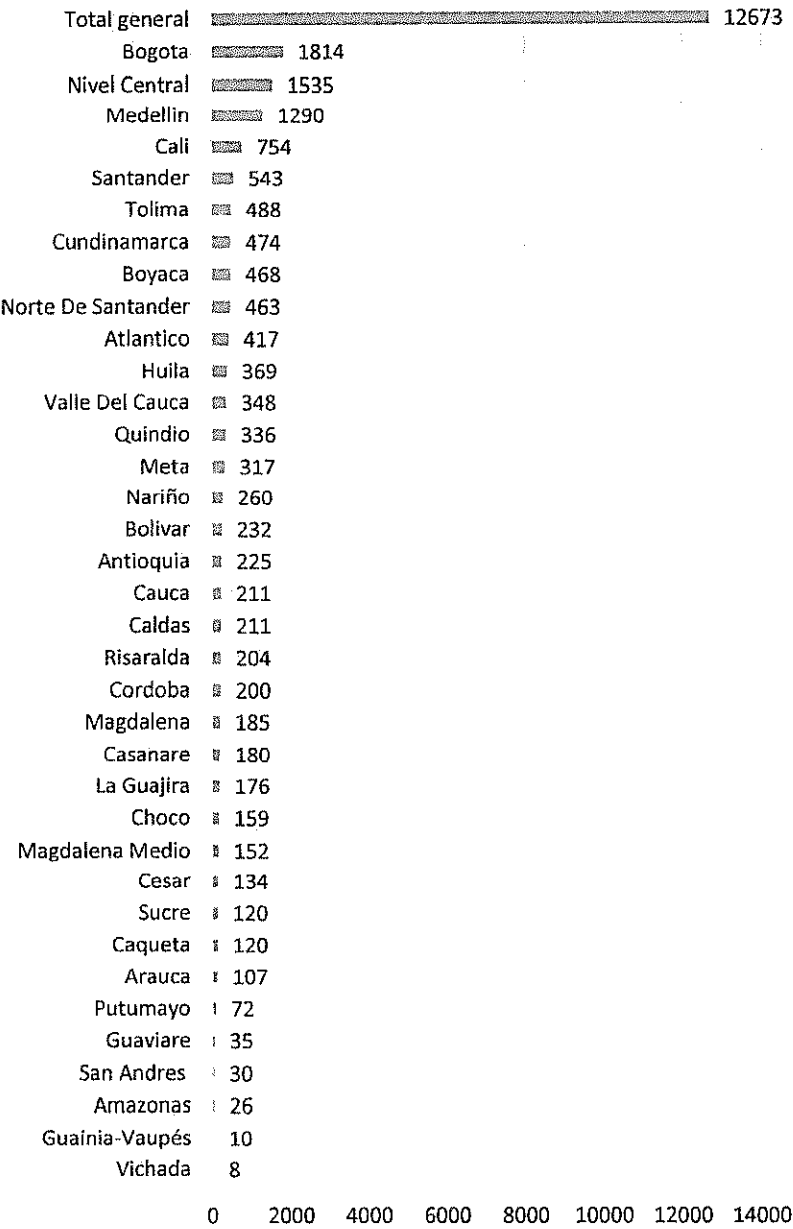
William Alonso Paternina Macías	31	
Seccional Magdalena Medio	30	
Seccional Bolívar	1	
Mauricio Suarez Riveros	31	
Seccional Antioquia	26	
Seccional Medellín	5	
Hugo Ferney Devia Romero	30	
Seccional Meta	24	
Seccional Guainía-Vaupés	3	
Seccional Vichada	3	
Oscar Adrián Escobar Duque	30	
Seccional Tolima	30	
Jesús Alberto Ramos Saavedra	29	
Seccional Antioquia	28	
Seccional Medellín	1	
Yuber Andres Realpe Macias	28	
Seccional Putumayo	28	
Alfonsin Newball Ríos	27	
Seccional San Andres Providencia Y Santa Catalina	26	
Seccional Guainía-Vaupés	1	
Luis Javier Ortiz Ardila	27	
Seccional Meta	27	
Diver Rentería Mosquera	26	
Seccional Guaviare	26	
Milton Imbajoa López	26	
Seccional Nariño	25	
Seccional Antioquia	1	

Ruth Catherine Rincón Guerrero	25
Seccional Putumayo	25
Andres Javier Acero Murcia	24
Seccional Cundinamarca	24
Laura Camila Hernández Izquierdo	24
Seccional Antioquia	22
Seccional Medellín	2
Kristian Ferney Cruz Vaca	24
Seccional Cundinamarca	23
Seccional Bogotá	1
Edwin Torres Posada	17
Seccional Bolívar	17
Juan Camilo Hernández González	16
Seccional Cundinamarca	14
Seccional Bogotá	2
Selvy Zuley Torres Montealegre	15
Seccional Valle Del Cauca	15
Oscar Alejandro Patiño Mejía	13
Seccional Bogotá	13
Andres Camilo Garaviño Jaramillo	11
Seccional Cundinamarca	10
Seccional Tolima	1
Andres Yamid Camargo De Águila	9
Seccional Amazonas	8
Seccional Cundinamarca	1
Edward Francisco Moreno Serrato	9
Seccional Meta	9
Luis Francisco Ramos Montañez	6

Seccional Bogotá	6
José Leónidas Nieto Díaz Granados	5
Seccional Magdalena	5
Julio Aníbal Blanco Rodriguez	2
Seccional Bogotá	2
Total, general	7054

En la siguiente grafica se evidencia la cantidad de casos solicitados por los usuarios y atendidos por personal de soporte técnico por seccional.

Número de Servicios solicitados por Seccional



Plan de mejora continua.

✓ Mejores prácticas

A continuación, se relacionan las mejores prácticas que se están ejecutando para asegurar la calidad en el servicio por el contratista:

- Mantener un catálogo de servicios actualizado
- Comprometer a la Subtic para obtener la gestión diaria de los casos y un backlog menor a tres días, enviando un correo semanal solicitando la gestión de los casos en espera
- Poseer una base de conocimiento, para disminución de errores y malos escalamientos
- Se crea manual para el manejo de pst y se distribuye entre los soportes en sitio y mesa de servicios para mitigar los inconvenientes presentados por buzón lleno en los funcionarios de la fiscalía.
- Se crea manual para escalamientos por temas de impresoras
- Se recibe manual de borrado de temporales para solucionar inconvenientes de SPOA. Se distribuye en los agentes de mesa de servicios.
- Se remite manual de Instructivo validación Navegación usuarios compartido por el especialista
- Se remite manual para realizar la configuración respuestas automáticas en Outlook
- Manuales soporte productos adobe con licencias autorizada
- Instructivo de sincronización de usuarios en Dexon
- Proceso para escalamiento de Sigturnos
- Procedimiento para escalamiento en el aplicativo SUIP
- Manual de configuración de la firma en el correo institucional
- Manual acceso remoto Dexon
- Procedimiento policía nacional o Sijin VS policía judicial o CTI
- Procedimiento CTI – Nivel Centra (SPOA- SIG- SISAC WEBSAC)
- Instructivo para casos de VPN internas y externas.
- Solicitud de Permisos de acceso remoto mediante ACL reglas de firewall.
- Revisión de proceso Sistemas operativos y Bases de Datos
- Fallas comunes sistemas de información SPOA - SUIP

C. Gestión de los Canales de Comunicación

Al inició del contrato de la Mesa de Servicio de la Fiscalía, el contratista Pear Solutions con el apoyo de la entidad han gestionado los canales de comunicación ubicada en la sede del contratista, garantizando a los funcionarios solicitar los servicios, mediante la línea fija, 018000, celular y web.

D. Gestion Plataforma Servidores del WSUS

El contratista se encuentra en la implementación de la Plataforma de Servidores WSUS, en trámites de compra y luego realizando instalación y configuración del WSUS, para entregar operando los ocho servidores a nivel nacional. Se espera tener los equipos configurados y operando al finalizar el mes de febrero de 2023.

Regional	Seccional
Ubicación de Infraestructura	Cobertura
Caribe (Barranquilla)	Atlántico, Bolívar, San Andrés, Cesar, La Guajira, Magdalena
Central (Bogotá)	Amazonas, Bogotá, Cundinamarca, Boyacá
Centro Sur (Ibagué)	Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo
Eje Cafetero (Pereira)	Caldas, Risaralda, Quindío
Noroccidental (Medellín)	Antioquia, Córdoba, Chocó, Sucre
Nororiental (Bucaramanga)	Arauca, Santander, Norte de Santander, Magdalena Medio
Orinoquía (Villavicencio)	Meta, Casanare, Guaviare, Vichada, Vaupés
Pacífico (Cali)	Valle del Cauca, Nariño, Cauca

E. Gestión de Garantías

Se relacionan los casos registrados por garantía en el presente periodo.

No.	CASO DEXON	POBLACION	COMPONENTE AFECTADO	RESPONSABLE DE LA GARANTIA	ESTADO	OBSERVACIONES AVANCE
1	415266	SOACHA	MONITOR	LENOVO	EN PROCESO	Se realiza visita en la cual no es atendida por técnico
2	415782	SAN ANDRES	TECLADO	LENOVO	pte ACTA SATISFACCION	Ya se entregó falta documentar se escala a técnico para que diligencie acta de satisfacción
3	416425	MEDELLIN	MEMORIA	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
4	404793	TUNJA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	caso duplicado
5	415168	VALLE	dvd	LENOVO	EN PROCESO	Pendiente acta de satisfacción
6	416906	TOLIMA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	Ya se entregó falta documentar se escala a técnico para que diligencie acta de satisfacción
7	419561	PALMIRA	ADF	CREAR	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
8	417740	CALI	BOARD	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
9	415763	ANTIOQUIA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
10	419722	NEIVA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
11	419816	PIEDECUESTA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
12	418611	MEDELLIN	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA

13	420688	VILLAVICENCIO	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
14	420234	Espinal - Tolima	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
15	418107	Sogamoso - Boyacá	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	Ya se entregó falta documentar
16	414691	SANTA MARTA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	Ya se entregó falta documentar
17	416632	TUNJA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	Ya se entregó falta documentar
18	418141	SANTANDER	MOUSE	LENOVO	SOLUCIONADO	SOLICITUD ENVIADA
19	420450	Ibagué Tolima.	MOUSE	LENOVO	SOLUCIONADO	EQUIPO QUEDA FUNCIONAL
20	424779	Puerto Asís - Putumayo	PANTALLA	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
21	421330	CORDOBA-MONTERIA	RAM	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
22	415473	Bogotá bunker	teclado	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
23	411639	ARMENIA-QUINDIO	monitor	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
24	415854	ARMENIA-QUINDIO	teclado	LENOVO	SOLUCIONADO	ENTREGADO
25	421338	ARMENIA-QUINDIO	SSD	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
26	421188	Yopal – Casanare	monitor	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
27	421282	PEREIRA	teclado	LENOVO	EN PROCESO	serial errado
28	423418	PEREIRA	teclado	LENOVO	EN PROCESO	serial errado
29	410498	cauca	impresora	CREAR	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
30	409257	Villavicencio	monitor	LENOVO	SOLUCIONADO	ENTREGADO
31	412040	Villavicencio	FUENTE	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
32	416312	Ibagué - Tolima	LENOVO	LENOVO	SOLUCIONADO	ENTREGADO
33	424842	Ibagué - Tolima	LENOVO	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
34	418048	Ibagué - Tolima	LENOVO	LENOVO	SOLUCIONADO	ENTREGADO
35	427469	Bogotá Cundinamarca	UNIDAD DE DVD	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
36	427465	SOCORRO - SANTANDER	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
37	425767	PALMIRA-VALLE	monitor	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
38	424776	Bogotá Cundinamarca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
39	421956	Bogotá Cundinamarca	UNIDAD DE DVD	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
40	421730	Bogotá Cundinamarca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA

41	420707	Bogotá Cundinamarca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
42	420270	Bogotá Cundinamarca	UNIDAD DE DVD	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
43	418884	Bogotá Cundinamarca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	PARTE ENTREGADA
44	418407	Bogotá Cundinamarca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	PARTE ENTREGADA
45	416242	Popayán - Cauca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
46	415864	BUGA VALLE DEL CAUCA	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
47	414900	Popayán Cauca	MONITOR	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
48	415495	Bogotá Cundinamarca	impresora	CREAR	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
49	419583	FACATATIVA	impresora	CREAR	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
50	423543	BOGOTA	impresora	CREAR	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
51	422141	Ibagué - Tolima	impresora	CREAR	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
52	426017	Medellín	teclado	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
53	426514	CARTAGENA	teclado	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
54	425539	BOGOTA	disco	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
55	426118	CALI	impresora	CREAR	SUSPENDIDO	solicitud ENVIADA
56	427042	OCAÑA SANTANDER	MONITOR	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
57	418878	MEDELLIN ANTIOQUIA	Teclado	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
58	418603	BELLO ANTIOQUIA	PROCESADOR	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
59	422218	BOGOTA	teclado	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
60	414092	SEVILLA VALLE	teclado	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA

2. COMPONENTE BOLSA DE REPUESTOS

Se relacionan los casos gestionados por el servicio de bolsa de repuestos.

CASO DEXON	TIPO EQUIPO	MARCA	MODELO	POBLACION	REPUESTO	FECHA AUTORIZACION	APLICA ANS
349922	PORTATIL	DELL	VOSTRO 5470	MEDELLIN	BATERIA	13/09/21	NO APLICA
342672	PORTATIL	ASUS	X541-U	IBAGUÉ	BOARD	12/10/21	NO APLICA
347086	PORTATIL	HP	Probook 440G5	BARRANQUILLA	BOARD	17/01/22	APLICA ANS

3. COMPONENTE ANS Y DESCUENTOS.

En el siguiente cuadro se relacionan los descuentos al contratista por incumplimiento en la calidad del servicio prestado, mediante los ANS establecidos.

DESCRIPCIÓN ANS	CUMPLE	DESCUENTO APLICADO
1.1 ANS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIO (WSUS)	SI	\$ -
1.2 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS USUARIOS VIP	SI	\$ -
1.3 ANS CASOS EN ESPERA	SI	\$ -
1.4 ANS CASOS RECATEGORIZADOS	SI	\$ -
1.5 ANS CASOS SOLUCIONADOS SIN JUSTIFICACIÓN	SI	\$ -
1.6 ANS PERSONAL MÍNIMO CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	SI	\$ -
1.7 ANS POR AUSENCIA TEMPORAL DEL PERSONAL CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	NO	\$ 2.070.084,00 -
2.1 ANS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO	SI	\$ -
2.2 ANS PARA ESCALAMIENTO DE CASOS	SI	\$ -
2.3 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN PRIMER NIVEL	SI	\$ -
2.4 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN SEGUNDO NIVEL - SOLUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS POR TÉCNICOS EN SITIO	NO	\$ 8.467.225,00
2.5 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE RESPUESTOS)	SI	\$ -
2.6 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES DONDE SE CUENTA CON TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	NO	\$ 8.755.095,28 -
2.7 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES DONDE NO SE CUENTA CON TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SI	\$ -
3.1 ANS TRASLADO DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD	NO	\$ 6.888.476,81 -
3.2 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS	SI	\$ -
TOTAL		\$ 26'180.880,69

6. RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES:
Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato/Aceptación de Oferta No. _____ y que a continuación se describen:

Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA
	NA	NA	NA	NA

(*Agregar las casillas que sean requeridas Si no aplica coloca N/A)
(si el número de bienes recibido es muy amplia, debe venir como documento adjunto)

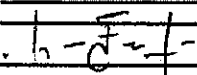
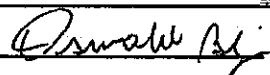
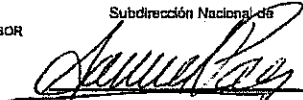
7. RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS
Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el Contrato o Aceptación de Oferta No. _____ de _____ (dd/mm/aaaa)
Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".

8. REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: (Solo debe ser diligenciado para el informe final)
MALO ☐ REGULAR ☐ BUENO ☐
JUSTIFIQUE LA CALIFICACIÓN: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

OBSERVACIONES:

FIRMA RESPONSABLES

<div> Interventor (es) / Supervisor (es)</div>					
NOMBRE Oswaldo José Bejarano Bejarano			CÉDULA 79.557.274		
CIUDAD Y FECHA Bogota, __22/01/2023__ (dd/mm/aaaa)					
Proyectó: 	Nombre:	Edgar Garzon	Cargo:	Profesional Especializado II	Correo electrónico: Edgar.garzon@fiscalia.gov.co
Revisó:	Nombre:	Dagoberto Giraldo	Cargo:	Profesional Especializado II	Correo electrónico: dgiraldo@fiscalia.gov.co

	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA		Código:
		FORMATO RECIBO A SATISFACCIÓN		FGN-AP06-F-18
Versión: 02				
SEÑALE CON UNA X LA CLASE, NÚMERO Y VIGENCIA DEL CONTRATO A CERTIFICAR, SUSCRITO CON LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN				
<div><div>☒ CN: Contrato ☐ CNA: Contrato Adicional</div><div>☐ RS: Resolución ☐ SPC: Servicios Públicos</div><div>☐ CM: Caja Menor</div></div>				
No. <u>273</u> VIGENCIA <u>2022</u>				
EN CUMPLIMIENTO AL NUMERAL 1° DEL ARTÍCULO 26 DE LA LEY 80 DE 1993, CERTIFICO QUE RECIBÍ A SATISFACCIÓN Y DENTRO DEL TÉRMINO ESTIPULADO LOS BIENES Y/O SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL OBJETO.				
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	PEAR SOLUTIONS SAS			
CÉDULA O NT	900.148.177-6			
CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO	alfonso.rodriguez@pearsolutions.com.co			
PERIODO DEL SERVICIO:	1-31 ENERO -2023			
OBJETO:	CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE RESPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL			
PLAZO DE EJECUCIÓN	Desde el 27 de diciembre de 2022 al 30 de noviembre de 2023			
CONCEPTO DE PAGO: (Según cláusula forma de pago)	Mesa de Servicios correspondiente al periodo del 1 al 31 de ENERO de 2023			
Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:	CAS 10037			
VALOR A PAGAR:	\$ 508.096.069,99			
APROBACIÓN PÓLIZA	No. 21-44-101402857	Fecha:	DDMM/AA 27/12/2022	
AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	No. 5323	Fecha:	01/01/2023	Vr \$ 508.096.069,99
REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	No. 5323	Fecha:	01/01/2023	Vr \$ 6.264.177.786,00
NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO:	Luis Fernando Lozano Mier			
No. CÉDULA DEL SUPERVISOR:	79.675.293			
CARGO DEL SUPERVISOR:	Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			
DEPENDENCIA:	Subdirección Nacional de			
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR	TEL. Ext.: 5702000 Ext. 11030 luis.lozanom@fiscalia.gov.co			
FIRMA DEL SUPERVISOR				
NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO:	Oswaldo José Bejarano Bejarano			
No. CÉDULA DEL SUPERVISOR:	79.557.274			
CARGO DEL SUPERVISOR:	Jefe de Departamento de Infraestructura y Redes			
DEPENDENCIA:	Subdirección Nacional de			
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR	TEL. Ext.: 5702000 Ext. 11019 oswaldo.bejarano@fiscalia.gov.co			
FIRMA DEL SUPERVISOR				
NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO:	Samuel Paez Pisco			
No. CÉDULA DEL SUPERVISOR:	79.472.385			
CARGO DEL SUPERVISOR:	Profesional Especializado II			
DEPENDENCIA:	Subdirección Nacional de			
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR	TEL. Ext.: 5702000 Ext. 11021 samuel.paez@fiscalia.gov.co			
FIRMA DEL SUPERVISOR				
OBSERVACIONES:	FECHA: 23-feb-2023			
RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN	No. De Folios <u>2</u>			
RADICADO:				



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

PEAR SOLUTIONS S.A.
NIT: 896.141.177-9
CARRETA 22 No. 98 - 81 Piso 4
BOGOTÁ - COLOMBIA
TELÉFONO: 6018412314

Resolución 1753 de 2015 (Bogotá, D.C.)
Responsables de IVA - No pones este retenciones
Actividad Económica 8111 (otros B.N)
RÉGIMEN COMÚN - NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA BOMBO GRANDES
CONTRIBUYENTES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ MEDIANTE LA
RESOLUCIÓN 0014295 DEL 13 DE OCTUBRE DE 2017

FISCALIA GENERAL DE LA NACION Dirección Factura: AC 24 52 01 P1	FECHA FACTURA 22/02/2023	FECHA 22/03/2023	FACT. DE VENTA CAS 10037
	VENDEDOR	CLIENTE 800152783-2	TEL. CLIENTE
	ORDEN DEL CLIENTE Contrato 0273	CONDICION DE PAGO CREDITO 30 DIAS	

REFERENCIA	DESCRIPCION	% DTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
401001	SERVICIO MESA DE AYUDA	0.00	1.00	426,971,487.39	426,971,487.39

Correspondiente a Enero de 2023

#\$29-01-01-000;FGN-NC-0273-2022;oswaldo.bejarano@fiscalia.gov.co#\$

CONTRATAR EL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA LA FISCALIA GENERAL DE LA NACION A NIVEL NACIONAL.

Recargo del Interés legal vigente por pago posterior al vencimiento y 10% por cheques devueltos.
NO SE ACEPTAN DEVOLUCION DE FACTURAS DESPUES DE 10 DIAS DE SU RADICACION
Esta Factura es un título valor según Ley 1231 de 2008

FIRMA CLIENTE	FIRMA Y SELLO CARTERA

RESOLUCION DIAN 18764042359550 DE 2023/01/02 CAS 10001 HASTA CAS 20000
AUTORIZA FACTURA ELECTRONICA

Subtotal:	426,971,487.39
Descuento:	0.00
Total IVA:	81,124,582.60
Rete fuente:	
Rete IVA:	
Rete ICA:	
Valor Total:	508,096,069.99

hft
ORIGINAL

CUFE: 78a58c077c820976ffac4dfc505fb20dac5f1ca2babbec4afdf15f68efc25b03222fb7c98bd9ed2cca418d06a4698806



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

PEAR SOLUTIONS S.A.S

NIT: 900148177 -6

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.
2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el nuevo marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
3. Para los efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos aconsejados por las Normas de Aseguramiento Generalmente Aceptadas en Colombia.
4. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICA QUE:

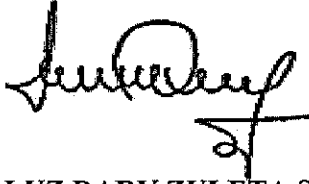
1. De acuerdo con el resultado de las pruebas selectivas realizadas sobre los soportes de pago, de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento de la Información, certifico que **Pear Solutions S.A.S.**, ha cumplido en forma adecuada y oportuna con el pago de los aportes de sus trabajadores a los sistemas de Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondientes al mes de enero de 2023 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de febrero de 2023; dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, modificado por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, la ley 1562 y su decreto reglamentario No. 723 de 15 de abril de 2013.



Caracas, Venezuela: 0212 95411111 / 0212 95411122 / 0212 95411133 / 0212 95411144 / 0212 95411155 / 0212 95411166 / 0212 95411177 / 0212 95411188 / 0212 95411199 / 0212 95411200 / 0212 95411211 / 0212 95411222 / 0212 95411233 / 0212 95411244 / 0212 95411255 / 0212 95411266 / 0212 95411277 / 0212 95411288 / 0212 95411299 / 0212 95411300 / 0212 95411311 / 0212 95411322 / 0212 95411333 / 0212 95411344 / 0212 95411355 / 0212 95411366 / 0212 95411377 / 0212 95411388 / 0212 95411399 / 0212 95411400 / 0212 95411411 / 0212 95411422 / 0212 95411433 / 0212 95411444 / 0212 95411455 / 0212 95411466 / 0212 95411477 / 0212 95411488 / 0212 95411499 / 0212 95411500 / 0212 95411511 / 0212 95411522 / 0212 95411533 / 0212 95411544 / 0212 95411555 / 0212 95411566 / 0212 95411577 / 0212 95411588 / 0212 95411599 / 0212 95411600 / 0212 95411611 / 0212 95411622 / 0212 95411633 / 0212 95411644 / 0212 95411655 / 0212 95411666 / 0212 95411677 / 0212 95411688 / 0212 95411699 / 0212 95411700 / 0212 95411711 / 0212 95411722 / 0212 95411733 / 0212 95411744 / 0212 95411755 / 0212 95411766 / 0212 95411777 / 0212 95411788 / 0212 95411799 / 0212 95411800 / 0212 95411811 / 0212 95411822 / 0212 95411833 / 0212 95411844 / 0212 95411855 / 0212 95411866 / 0212 95411877 / 0212 95411888 / 0212 95411899 / 0212 95411900 / 0212 95411911 / 0212 95411922 / 0212 95411933 / 0212 95411944 / 0212 95411955 / 0212 95411966 / 0212 95411977 / 0212 95411988 / 0212 95411999 / 0212 95412000 / 0212 95412011 / 0212 95412022 / 0212 95412033 / 0212 95412044 / 0212 95412055 / 0212 95412066 / 0212 95412077 / 0212 95412088 / 0212 95412099 / 0212 95412100 / 0212 95412111 / 0212 95412122 / 0212 95412133 / 0212 95412144 / 0212 95412155 / 0212 95412166 / 0212 95412177 / 0212 95412188 / 0212 95412199 / 0212 95412200 / 0212 95412211 / 0212 95412222 / 0212 95412233 / 0212 95412244 / 0212 95412255 / 0212 95412266 / 0212 95412277 / 0212 95412288 / 0212 95412299 / 0212 95412300 / 0212 95412311 / 0212 95412322 / 0212 95412333 / 0212 95412344 / 0212 95412355 / 0212 95412366 / 0212 95412377 / 0212 95412388 / 0212 95412399 / 0212 95412400 / 0212 95412411 / 0212 95412422 / 0212 95412433 / 0212 95412444 / 0212 95412455 / 0212 95412466 / 0212 95412477 / 0212 95412488 / 0212 95412499 / 0212 95412500 / 0212 95412511 / 0212 95412522 / 0212 95412533 / 0212 95412544 / 0212 95412555 / 0212 95412566 / 0212 95412577 / 0212 95412588 / 0212 95412599 / 0212 95412600 / 0212 95412611 / 0212 95412622 / 0212 95412633 / 0212 95412644 / 0212 95412655 / 0212 95412666 / 0212 95412677 / 0212 95412688 / 0212 95412699 / 0212 95412700 / 0212 95412711 / 0212 95412722 / 0212 95412733 / 0212 95412744 / 0212 95412755 / 0212 95412766 / 0212 95412777 / 0212 95412788 / 0212 95412799 / 0212 95412800 / 0212 95412811 / 0212 95412822 / 0212 95412833 / 0212 95412844 / 0212 95412855 / 0212 95412866 / 0212 95412877 / 0212 95412888 / 0212 95412899 / 0212 95412900 / 0212 95412911 / 0212 95412922 / 0212 95412933 / 0212 95412944 / 0212 95412955 / 0212 95412966 / 0212 95412977 / 0212 95412988 / 0212 95412999 / 0212 95413000 / 0212 95413011 / 0212 95413022 / 0212 95413033 / 0212 95413044 / 0212 95413055 / 0212 95413066 / 0212 95413077 / 0212 95413088 / 0212 95413099 / 0212 95413100 / 0212 95413111 / 0212 95413122 / 0212 95413133 / 0212 95413144 / 0212 95413155 / 0212 95413166 / 0212 95413177 / 0212 95413188 / 0212 95413199 / 0212 95413200 / 0212 95413211 / 0212 95413222 / 0212 95413233 / 0212 95413244 / 0212 95413255 / 0212 95413266 / 0212 95413277 / 0212 95413288 / 0212 95413299 / 0212 95413300 / 0212 95413311 / 0212 95413322 / 0212 95413333 / 0212 95413344 / 0212 95413355 / 0212 95413366 / 0212 95413377 / 0212 95413388 / 0212 95413399 / 0212 95413400 / 0212 95413411 / 0212 95413422 / 0212 95413433 / 0212 95413444 / 0212 95413455 / 0212 95413466 / 0212 95413477 / 0212 95413488 / 0212 95413499 / 0212 95413500 / 0212 95413511 / 0212 95413522 / 0212 95413533 / 0212 95413544 / 0212 95413555 / 0212 95413566 / 0212 95413577 / 0212 95413588 / 0212 95413599 / 0212 95413600 / 0212 95413611 / 0212 95413622 / 0212 95413633 / 0212 95413644 / 0212 95413655 / 0212 95413666 / 0212 95413677 / 0212 95413688 / 0212 95413699 / 0212 95413700 / 0212 95413711 / 0212 95413722 / 0212 95413733 / 0212 95413744 / 0212 95413755 / 0212 95413766 / 0212 95413777 / 0212 95413788 / 0212 95413799 / 0212 95413800 / 0212 95413811 / 0212 95413822 / 0212 95413833 / 0212 95413844 / 0212 95413855 / 0212 95413866 / 0212 95413877 / 0212 95413888 / 0212 95413899 / 0212 95413900 / 0212 95413911 / 0212 95413922 / 0212 95413933 / 0212 95413944 / 0212 95413955 / 0212 95413966 / 0212 95413977 / 0212 95413988 / 0212 95413999 / 0212 95414000 / 0212 95414011 / 0212 95414022 / 0212 95414033 / 0212 95414044 / 0212 95414055 / 0212 95414066 / 0212 95414077 / 0212 95414088 / 0212 95414099 / 0212 95414100 / 0212 95414111 / 0212 95414122 / 0212 95414133 / 0212 95414144 / 0212 95414155 / 0212 95414166 / 0212 95414177 / 0212 95414188 / 0212 95414199 / 0212 95414200 / 0212 95414211 / 0212 95414222 / 0212 95414233 / 0212 95414244 / 0212 95414255 / 0212 95414266 / 0212 95414277 / 0212 95414288 / 0212 95414299 / 0212 95414300 / 0212 95414311 / 0212 95414322 / 0212 95414333 / 0212 95414344 / 0212 95414355 / 0212 95414366 / 0212 95414377 / 0212 95414388 / 0212 95414399 / 0212 95414400 / 0212 95414411 / 0212 95414422 / 0212 95414433 / 0212 95414444 / 0212 95414455 / 0212 95414466 / 0212 95414477 / 0212 95414488 / 0212 95414499 / 0212 95414500 / 0212 95414511 / 0212 95414522 / 0212 95414533 / 0212 95414544 / 0212 95414555 / 0212 95414566 / 0212 95414577 / 0212 95414588 / 0212 95414599 / 0212 95414600 / 0212 95414611 / 0212 95414622 / 0212 95414633 / 0212 95414644 / 0212 95414655 / 0212 95414666 / 0212 95414677 / 0212 95414688 / 0212 95414699 / 0212 95414700 / 0212 95414711 / 0212 95414722 / 0212 95414733 / 0212 95414744 / 0212 95414755 / 0212 95414766 / 0212 95414777 / 0212 95414788 / 0212 95414799 / 0212 95414800 / 0212 95414811 / 0212 95414822 / 0212 95414833 / 0212 95414844 / 0212 95414855 / 0212 95414866 / 0212 95414877 / 0212 95414888 / 0212 95414899 / 0212 95414900 / 0212 95414911 / 0212 95414922 / 0212 95414933 / 0212 95414944 / 0212 95414955 / 0212 95414966 / 0212 95414977 / 0212 95414988 / 0212 95414999 / 0212 95415000 / 0212 95415011 / 0212 95415022 / 0212 95415033 / 0212 95415044 / 0212 95415055 / 0212 95415066 / 0212 95415077 / 0212 95415088 / 0212 95415099 / 0212 95415100 / 0212 95415111 / 0212 95415122 / 0212 95415133 / 0212 95415144 / 0212 95415155 / 0212 95415166 / 0212 95415177 / 0212 95415188 / 0212 95415199 / 0212 95415200 / 0212 95415211 / 0212 95415222 / 0212 95415233 / 0212 95415244 / 0212 95415255 / 0212 95415266 / 0212 95415277 / 0212 95415288 / 0212 95415299 / 0212 95415300 / 0212 95415311 / 0212 95415322 / 0212 95415333 / 0212 95415344 / 0212 95415355 / 0212 95415366 / 0212 95415377 / 0212 95415388 / 0212 95415399 / 0212 95415400 / 0212 95415411 / 0212 95415422 / 0212 95415433 / 0212 95415444 / 0212 95415455 / 0212 95415466 / 0212 95415477 / 0212 95415488 / 0212 95415499 / 0212 95415500 / 0212 95415511 / 0212 95415522 / 0212 95415533 / 0212 95415544 / 0212 95415555 / 0212 95415566 / 0212 95415577 / 0212 95415588 / 0212 95415599 / 0212 95415600 / 0212 95415611 / 0212 95415622 / 0212 95415633 / 0212 95415644 / 0212 95415655 / 0212 95415666 / 0212 95415677 / 0212 95415688 / 0212 95415699 / 0212 95415700 / 0212 95415711 / 0212 95415722 / 0212 95415733 / 0212 95415744 / 0212 95415755 / 0212 95415766 / 0212 95415777 / 0212 95415788 / 0212 95415799 / 0212 95415800 / 0212 95415811 / 0212 95415822 / 0212 95415833 / 0212 95415844 / 0212 95415855 / 0212 95415866 / 0212 95415877 / 0212 95415888 / 0212 95415899 / 0212 95415900 / 0212 95415911 / 0212 95415922 / 0212 95415933 / 0212 95415944 / 0212 95415955 / 0212 95415966 / 0212 95415977 / 0212 95415988 / 0212 95415999 / 0212 95416000 / 0212 95416011 / 0212 95416022 / 0212 95416033 / 0212 95416044 / 0212 95416055 / 0212 95416066 / 0212 95416077 / 0212 95416088 / 0212 95416099 / 0212 95416100 / 0212 95416111 / 0212 95416122 / 0212 95416133 / 0212 95416144 / 0212 95416155 / 0212 95416166 / 0212 95416177 / 0212 95416188 / 0212 95416199 / 0212 95416200 / 0212 95416211 / 0212 95416222 / 0212 95416233 / 0212 95416244 / 0212 95416255 / 0212 95416266 / 0212 95416277 / 0212 95416288 / 0212 95416299 / 0212 95416300 / 0212 95416311 / 0212 95416322 / 0212 95416333 / 0212 95416344 / 0212 95416355 / 0212 95416366 / 0212 95416377 / 0212 95416388 / 0212 95416399 / 0212 95416400 / 0212 95416411 / 0212 95416422 / 0212 95416433 / 0212 95416444 / 0212 95416455 / 0212 95416466 / 0212 95416477 / 0212 95416488 / 0212 95416499 / 0212 95416500 / 0212 95416511 / 0212 95416522 / 0212 95416533 / 0212 95416544 / 0212 95416555 / 0212 95416566 / 0212 95416577 / 0212 95416588 / 0212 95416599 / 0212 95416600 / 0212 95416611 / 0212 95416622 / 0212 95416633 / 0212 95416644 / 0212 95416655 / 0212 95416666 / 0212 95416677 / 0212 95416688 / 0212 95416699 / 0212 95416700 / 0212 95416711 / 0212 95416722 / 0212 95416733 / 0212 95416744 / 0212 95416755 / 0212 95416766 / 0212 95416777 / 0212 95416788 / 0212 95416799 / 0212 95416800 / 0212 95416811 / 0212 95416822 / 0212 95416833 / 0212 95416844 / 0212 95416855 / 0212 95416866 / 0212 95416877 / 0212 95416888 / 0212 95416899 / 0212 95416900 / 0212 95416911 / 0212 95416922 / 0212 95416933 / 0212 95416944 / 0212 95416955 / 0212 95416966 / 0212 95416977 / 0212 95416988 / 0212 95416999 / 0212 95417000 / 0212 95417011 / 0212 95417022 / 0212 95417033 / 0212 95417044 / 0212 95417055 / 0212 95417066 / 0212 95417077 / 0212 95417088 / 0212 95417099 / 0212 95417100 / 0212 95417111 / 0212 95417122 / 0212 95417133 / 0212 95417144 / 0212 95417155 / 0212 95417166 / 0212 95417177 / 0212 95417188 / 0212 95417199 / 0212 95417200 / 0212 95417211 / 0212 95417222 / 0212 95417233 / 0212 95417244 / 0212 95417255 / 0212 95417266 / 0212 95417277 / 0212 95417288 / 0212 95417299 / 0212 95417300 / 0212 95417311 / 0212 95417322 / 0212 95417333 / 0212 95417344 / 0212 95417355 / 0212 95417366 / 0212 95417377 / 0212 95417388 / 0212 95417399 / 0212 95417400 / 0212 95417411 / 0212 95417422 / 0212 95417433 / 0212 95417444 / 0212 95417455 / 0212 95417466 / 0212 95417477 / 0212 95417488 / 0212 95417499 / 0212 95417500 / 0212 95417511 / 0212 95417522 / 0212 95417533 / 0212 95417544 / 0212 95417555 / 0212 95417566 / 0212 95417577 / 0212 95417588 / 0212 95417599 / 0212 95417600 / 0212 95417611 / 0212 95417622 / 0212 95417633 / 0212 95417644 / 0212 95417655 / 0212 95417666 / 0212 95417677 / 0212 95417688 / 0212 95417699 / 0212 95417700 / 0212 95417711 / 0212 95417722 / 0212 95417733 / 0212 95417744 / 0212 95417755 / 0212 95417766 / 0212 95417777 / 0212 95417788 / 0212 95417799 / 0212 95417800 / 0212 95417811 / 0212 95417822 / 0212 95417833 / 0212 95417844 / 0212 95417855 / 0212 95417866 / 0212 95417877 / 0212 95417888 / 0212 95417899 / 0212 95417900 / 0212 95417911 / 0212 95417922 / 0212 95417933 / 0212 95417944 / 0212 95417955 / 0212 95417966 / 0212 95417977 / 0212 95417988 / 0212 95417999 / 0212 95418000 / 0212 95418011 / 0212 95418022 / 0212 95418033 / 0212 95418044 / 0212 95418055 / 0212 95418066 / 0212 95418077 / 0212 95418088 / 0212 95418099 / 0212 95418100 / 0212 95418111 / 0212 95418122 / 0212 95418133 / 0212 95418144 / 0212 95418155 / 0212 95418166 / 0212 95418177 / 0212 95418188 / 0212 95418199 / 0212 95418200 / 0212 95418211 / 0212 95418222 / 0212 95418233 / 0212 95418244 / 0212 95418255 / 0212 95418266 / 0212 95418277 / 0212 95418288 / 0212 95418299 / 0212 95418300 / 0212 95418311 / 0212 95418322 / 0212 95418333 / 0212 95418344 / 0212 95418355 / 0212 95418366 / 0212 95418377 / 0212 95418388 / 0212 95418399 / 0212 95418400 / 0212 95418411 / 0212 95418422 / 0212 95418433 / 0212 95418444 / 0212 95418455 / 0212 95418466 / 0212 95418477 / 0212 95418488 / 0212 95418499 / 0212 95418500 / 0212 95418511 / 0212 95418522 / 0212 95418533 / 0212 95418544 / 0212 95418555 / 0212 95418566 / 0212 95418577 / 0212 95418588 / 0212 95418599 / 0212 95418600 / 0212 95418611 / 0212 95418622 / 0212 95418633 / 0212 95418644 / 0212 95418655 / 0212 95418666 / 0212 95418677 / 0212 95418688 / 0212 95418699 / 0212 95418700 /

2. La auditoría de los estados financieros de **Pear Solutions S.A.S.**, para la vigencia fiscal 2022, se encuentra actualmente en proceso de auditoría.

La presente certificación se expide en Bogotá, D.C., a los quince (15) días del mes de febrero del año 2023 a quien interese.



LUZ DARY ZULETA SUÁREZ

Revisor Fiscal

TP 146.144 – T

Por delegación de **Kreston R.M. S.A.**

Bogotá D.C. 15 de febrero de 2023

CER-0811-23

Consultores, Auditores, Asesores

Kreston Colombia

Miembro de Kreston International Ltd.

CC Archivo



Informe de Gestión

Mes 2 Ejecución

ENE/01/2023 a ENE/31/2023

Fiscalía General de la Nación

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN

CONTRATO FGN-NC-0273-2022

TABLA DE CONTENIDO

1) OBJETIVO.....	5
2) ESTADO GENERAL DEL PROYECTO	5
3) MESA DE SERVICIO	5
4) PARTICIPACIÓN POR TIPO DE MEDIO DE COMUNICACIÓN	7
A. Estadísticas por tipo de caso.	9
B. Base de conocimiento.	13
C. Casos atendidos y gestionados por Agentes de Mesa de Servicio.	13
D. Casos revisados o gestionados por personal de Soporte técnico en Sitio.	14
E. Plan de mejora continua.	24
F. Gestión de Llamadas.	26
G. Plataforma de Servidores.....	26
5) BOLSA DE REPUESTOS PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIEDAD DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN.....	27
6) GESTIÓN DE GARANTÍA.....	27
7) RESUMEN DE APLICACIÓN DE ANS.....	30

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Casos atendidos por Seccional.	11
Tabla 2 Total casos gestionados por grupos.	12
Tabla 3 Cantidad de casos solucionados por agente.	13
Tabla 4 Cantidad de casos por técnico de soporte en sitio.	14
Tabla 5 Casos atendidos por seccional.	22
Tabla 6 Servidores por Regional	26
Tabla 7 Resumen ANS.	30

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Tipo de comunicación.	7
Figura 2 Estadísticas tipo de comunicación.	8
Figura 3 Estadísticas por tipo de caso (Requerimientos / Incidentes)	9
Figura 4 Top 10 de Incidentes	9
Figura 5 Top 10 Requerimientos.	10
Figura 6 Top 10 de casos por Seccional.	24

1) OBJETIVO

Adquisición, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de equipos de cómputo de usuario final con mesa de servicios y mantenimiento correctivo para equipos de cómputo propios con bolsa de repuestos, para la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional.

2) ESTADO GENERAL DEL PROYECTO

El presente informe tiene como objetivo consolidar de manera ejecutiva las labores desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 1 y 31 de enero de 2023.

3) MESA DE SERVICIO

A continuación, se relaciona el equipo de trabajo y los cambios que se produjeron durante los días del 1 a 31 de enero de 2023:

CARGO	CANTIDAD	NOVEDADES
Gerente de Proyecto	1	Sin novedad
Coordinador Mesa de Servicio	1	Sin novedad
Agentes Mesa de Servicio	20	Retiros y nueva contratación
Personal Técnico y Operación en Sitio	130	Retiros y nuevas contrataciones
Total	152	

En la operación de la Mesa de Servicios se cuenta con el siguiente personal adicional al solicitado contractualmente:

- 2 coordinadoras en sitio.
- 1 asistente Administrativa
- 1 especialista de Servidores WSUS

A continuación, se detalla el listado del personal sus respectivas fechas de contratación y retiro:

Personal Retirado Agentes de Mesa de Servicio

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1000224504	CORREDOR BARRERO ELKIN MAURICIO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	2/1/2023
1047217219	SALCEDO PÉREZ JOHN JAIRO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	14/1/2023
1078366047	AZA DIAZ CRISTHIAN STIVEN	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	18/1/2023

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1075670646	CASTRO PAEZ OSCAR JAVIER	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	25/1/2023
1030646803	NOVOA MANRIQUE JOSE ELVER	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	28/1/2023
1022422854	PARRA RIVAS RAUL STEVAN	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	30/1/2023

Personal Contratado Agentes de Mesa de Servicio

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
80814242	MORENO AREVALO JUAN DAVID	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	06/01/2023
1016024245	PRADA CUADROS LIZZETH ALEJANDRA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	14/01/2023
1042356915	FONTALVO OSPINO ROSA MARIA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	21/01/2023
1096958951	SUAREZ SUAREZ JAIR ALEJANDRO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	25/01/2023
1030646803	NOVOA MANRIQUE JOSE ELVER	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	28/01/2023

Personal Retirado Técnicos de Soporte en Sitio

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1076666918	CONTRERAS VELASQUEZ MARÍA CARMELA	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	NIVEL CENTRAL	1/1/2023
72263497	NIETO DIAZ GRANADOS JOSE LEONIDAS	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SANTA MARTA	4/1/2023
86065726	MORALES MACHADO JULIAN DAVID	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	VILLAVICENCIO	4/1/2023
79501750	BLANCO RODRIGUEZ JULIO ANIBAL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	NIVEL CENTRAL	4/1/2023
11448411	CORREDOR GARCIA WILMAR ANDERSON	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	6/1/2023
1022990196	FONSECA LOPEZ JAVIER IVAN	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	6/1/2023
1012403983	MORENO PAMPLONA JUAN CARLOS	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	20/1/2023
1075277567	MEDINA GUZMÁN AUGUSTO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	20/1/2023
1121215887	CAMARGO DEL AGUILA ANDRES YAMID	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	AMAZONAS	24/1/2023
1036650870	MUÑOZ VASQUEZ LEDER STIVEN	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	MEDELLIN	25/1/2023
1121203518	PARENTE MURAYARI ANDRES	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	LETICIA	26/1/2023

Personal Contratado Técnicos de Soporte en Sitio

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
84452771	ARREGOCES BERMUDEZ JOSE RAFAEL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SANTA MARTA	05/01/2023
1122653054	MORENO SERRATO EDWARD FRANCISCO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	VILLAVICENCIO	05/01/2023
1023036130	GUZMAN ROMERO JEFERSON STEVEN	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	06/01/2023
1108766329	CAUSIL VERGARA JOSE MIGUEL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	06/01/2023

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1012403983	MORENO PAMPLONA JUAN CARLOS	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	07/01/2023
1016009381	RUIZ VEGA RAFAEL RICARDO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	11/01/2023
80793417	MANCERA TORRES GILBERT ALEXANDER	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	11/01/2023
1121203518	PARENTE MURAYARI ANDRES	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	LETICIA	17/01/2023
80734376	CASTILLO HERRERA LUIS FERNANDO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	25/01/2023
1152219092	GAVIRIA GUTIERREZ JUAN MANUEL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	MEDELLIN	25/01/2023
1000729218	MORALES GALLO JERSSON ARTURO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	25/01/2023
1121201956	AHUE MACEDO DENIS CRISTIAN	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	LETICIA	27/01/2023

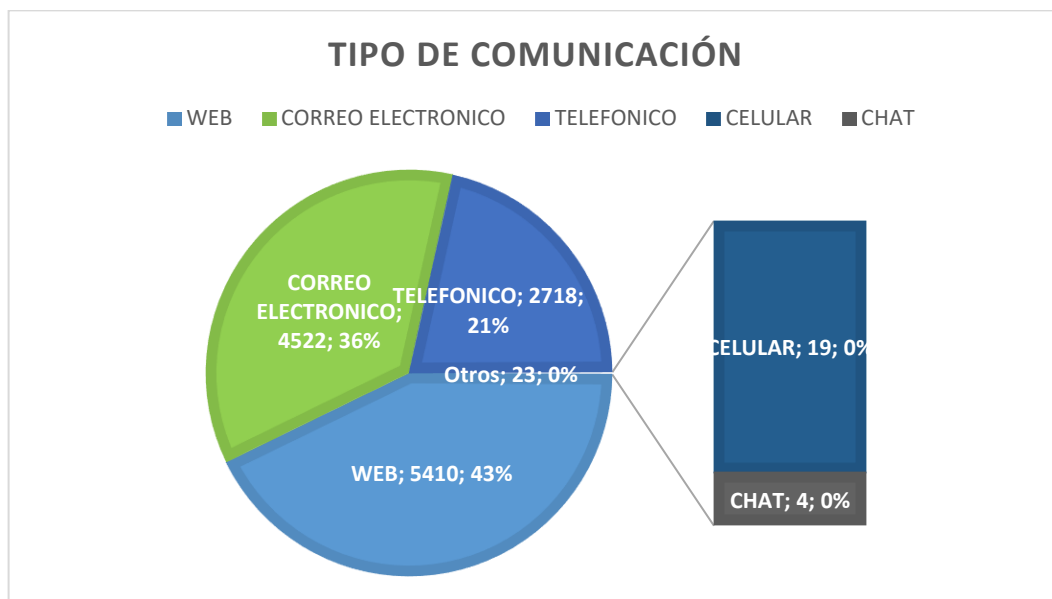
Personal especialista WSUS

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1033694535	ESPINOSA DIAZ SERGIO JHONEIDER	ESPECIALISTA WSUS	BOGOTA	26/01/2023

4) PARTICIPACIÓN POR TIPO DE MEDIO DE COMUNICACIÓN

Para el mes de enero el comportamiento por tipo de comunicación por parte del funcionario a través de la Mesa de Servicio fue el siguiente:

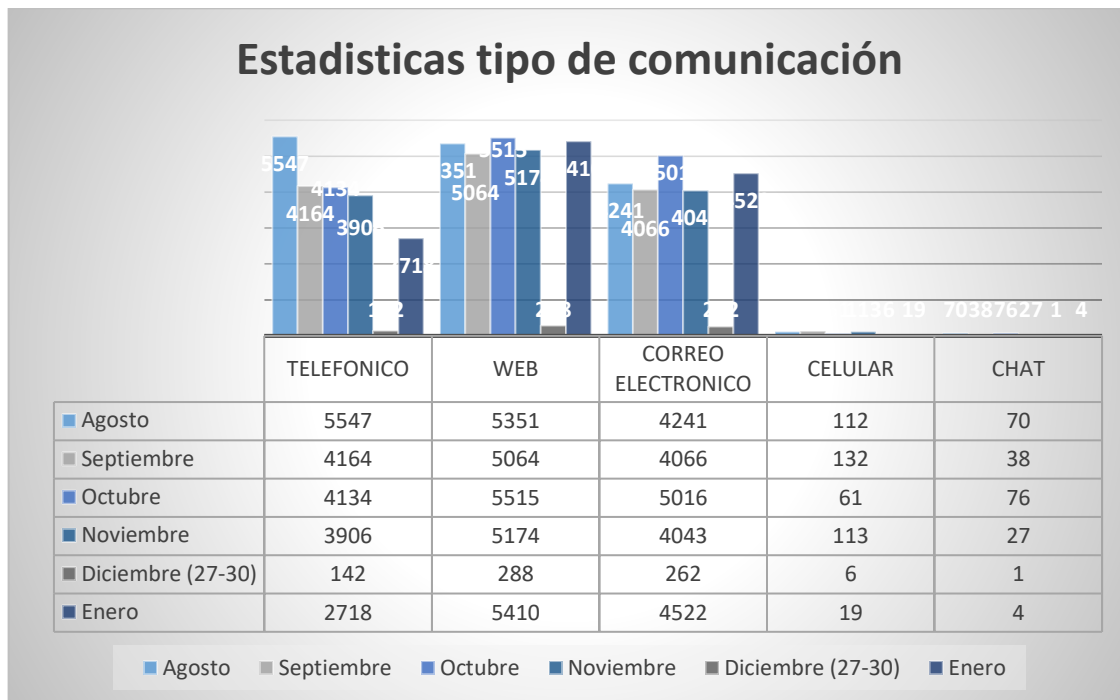
Figura 1 Tipo de comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

De manera histórica para el contrato 0273-2022 (agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre (27 - 30) y enero) el Canal de comunicación más usado por los funcionarios de la entidad a través de la Mesa de Servicios se visualiza en la siguiente grafica

Figura 2 Estadísticas tipo de comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

A. Estadísticas por tipo de caso.

Histórico Incidentes – Requerimientos contrato 0273-2022 (agosto, septiembre, octubre, noviembre diciembre (27-30) y enero)

Figura 3 Estadísticas por tipo de caso (Requerimientos / Incidentes)

Tipo Registro	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
GESTIÓN DE INCIDENTES TI	7296	6573	7115	5871	334	7186
TELEFONICO	2632	2064	2113	1924	64	1552
CORREO ELECTRONICO	2083	1895	2201	1657	133	2745
WEB	2481	2518	2731	2214	132	2879
CELULAR	57	74	34	57	4	6
CHAT	43	22	36	19	1	4
GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS TI	8025	6891	7687	7392	365	5487
WEB	2870	2546	2784	2960	156	2531
CORREO ELECTRONICO	2158	2171	2815	2386	129	1777
TELEFONICO	2915	2100	2021	1982	78	1166
CELULAR	55	58	27	56	2	13
CHAT	27	16	40	8	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Histórico Incidentes – Requerimientos contrato 0273-2022 (diciembre 27 al 30 de 2022).

i. Análisis Top 10 Incidentes.

Figura 4 Top 10 de Incidentes

Categoría	Cuenta de Número de Caso
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No me funciona el Correo Electrónico	659
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/No imprime	555
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Lentitud en mi equipo	505
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No envía - No recibe	377
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Estoy sin Acceso a Impresora de Red	323
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES MISIONALES/SPOA FISCALIAS/Encuentro datos inconsistentes en SPOA	201
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/No funciona monitor	196
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/No enciende	180
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Atasco de papel	146
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/SCANER/No escanea	134
Total general	3276

Fuente: Elaboración propia.

Por tipo de registro se comportó así:

- TELEFONICO 1552
- WEB 2879

Informe Mensual de Gestión ENE/01/2023 a ENE/31/2023	No. De Contrato: - FGN-NC-0273-2022	Información Confidencial Página 9
---	-------------------------------------	--------------------------------------

- CORREO ELECTRONICO 2745
- CELULAR 6
- CHAT 4

La jerarquía con mayor número de Incidentes gestionados fue: SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No me funciona el Correo Electrónico con 659 casos, de los cuales 321 incidentes a través del canal WEB, 177 incidentes fueron gestionados a través del canal telefónico y 158 incidentes se gestionaron por el correo electrónico. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas por esta categoría fueron: 11 de enero 55 casos, el 23 de enero con 51 casos y el día 25 de enero con 47 casos.

La segunda jerarquía con alto volumen de incidentes fue: SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/No imprime, siendo el correo electrónico el medio por el cual reportaron: 256 casos. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas para esta categoría fueron el 29 de enero con 79 casos, 16 de enero 42 casos y 17 de enero 35 casos.

ii. Análisis Top 10 Requerimientos.

Figura 5 Top 10 Requerimientos.

Categoría	Total
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Instalar - Configurar	903
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Configurar	671
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES MISIONALES/SPOA FISCALIAS/Olvido, bloqueo o expiración de mi contraseña de SPOA	554
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Cambio de tóner reemplazo	539
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ACCESO A LA RED/Mi PC/Olvido, bloqueo o expiración de mi contraseña de red	516
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Traslado de mi pc	476
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Instalar - Configurar	218
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES MISIONALES/SPOA C.T.I./Olvido, bloqueo o expiración de mi contraseña de SPOA	184
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ACCESO A LA RED/VPN/Solicitar Acceso a una VPN	175
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ACCESO A LA RED/Correo Electronico/Crear Cuenta de Dominio y Configuración de Correo	154
Total general	4390

Fuente: Elaboración propia.

Por tipo de registro se comportó así:

- WEB 2531
- CORREO ELECTRONICO 1777
- TELEFONICO 1166
- CELULAR 13

La jerarquía que encabeza el top diez es:

SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Instalar - Configurar, la cual representó el 12.56% del total de los requerimientos gestionados durante el mes de enero con una cifra de 903 casos.

En el mes de enero se gestionaron 494 requerimientos por traslados de equipos.

Tabla 1 Casos atendidos por Seccional.

Seccional	Casos atendidos (Traslados)
Seccional Bogotá	133
Seccional Nivel Central	86
Seccional Santander	53
Seccional Medellín	46
Seccional Choco	35
Seccional Boyacá	18
Seccional Cundinamarca	13
Seccional Tolima	12
Seccional Magdalena Medio	12
Seccional Quindío	10
Seccional Magdalena	10
Seccional Cali	8
Seccional Córdoba	7
Seccional Cesar	7
Seccional Huila	7
Seccional Norte De Santander	5
Seccional Caquetá	5
Seccional Amazonas	3
Seccional Risaralda	3
Seccional Arauca	3
Seccional Bolívar	2
Seccional Nariño	2
Seccional Atlántico	2
Seccional Sucre	2
Seccional Valle Del Cauca	2
Seccional Cauca	2
Seccional Antioquia	2
Seccional Guaviare	1

Seccional	Casos atendidos (Traslados)
Seccional Casanare	1
Seccional Putumayo	1
Seccional Caldas	1
Total, general	494

Fuente: Elaboración propia.

Para el mes de enero de 2023 se anexa cuadro en donde se evidencia el total de casos gestionados por los grupos de primer, segundo y tercer nivel de FGN. Allí se relacionan la cantidad de casos generados para cada grupo y el estado:

Tabla 2 Total casos gestionados por grupos.

Grupo Resolutor	CERRADO	ESCALAR A NIVEL 1	ESCALAR A NIVEL 2	ESCALAR A NIVEL 3	ESPERA POR CAMBIO	ESPERA POR PROVEEDOR	ESPERA POR USUARIO	SOLICITAR ORDEN DE COMPRA	SOLUCIONADO	VALIDAR GARANTIA	Total general
MESA DE SERVICIOS TIC	577			1			135		53		766
SOPORTE EN SITIO	6631	1	294		5	70	390		829	1	8221
FGN	2205	8	2	872	15	52	72		291		3517
GARANTIAS- CONTRATO EQUIPOS CONTRATISTA		83	6	34		28	6	3		3	163
BOLSA DE REPUESTOS CONTRATISTA		1				4		1			6
Total, general	9413	93	302	907	20	154	603	4	1173	4	12673

Fuente: Elaboración propia.

B. Base de conocimiento.

1. Se realiza la creación de la carpeta INSTRUCTIVOS Y MANUALES MESA DE SERVICIOS incluidos en Dexon.

C. Casos atendidos y gestionados por Agentes de Mesa de Servicio.

En la siguiente tabla se puede observar el porcentaje de casos solucionados en Mesa de Servicio del total general de casos registrados del 1 al 31 del mes de enero de 2023.

Tabla 3 Cantidad de casos solucionados por agente.

Agente	Cuenta de Número de Caso
Angela Maria Rivera Ramirez	72
Ingrid Carolina Garcia Cárdenas	70
Andres Fernando Samacá Acosta	58
Carlos Andres Segura Ruiz	57
Juan Carlos Vega Velandia	36
Gabriel Ignacio Chipo Vargas	28
Gina Paola Barrera Rubio	23
Lizeth Alejandra Prada Cuadros	21
Edgar Hernán Mayorga Martínez	16
Yesid Gutiérrez Morales	16
Carlos Andres Bolívar Rodriguez	15
Diana Pilar Millán Torres	7
Raúl Stevan Parra Rivas	6
Eduardo Andres Santamaria Africano	2
Oscar Javier Castro Forero	1
Ronal Ruiz Peralta	1
Mauricio Alfonso Pinzón Rangel	1
Total, general	430

Fuente: Elaboración propia.

Es importante aclarar que la volumetría de casos atendidos varía de acuerdo con el rol que tenga asignado cada agente de Mesa de Servicios durante el mes y los cuales son: Gestión de correo, gestión de telefonía, gestión de casos web y Backlog.

- Ronal Ruiz: Gestión de Correo
- Mauricio Alfonso Pinzón Rangel: Agente WEB

Con el propósito de validar y dar una solución efectiva en el primer contacto con el funcionario. Se establecen instructivos de instalación, configuración y procedimientos de escalamientos. Los cuales se comparten a través de correo con los agentes de mesa.

D. Casos revisados o gestionados por personal de Soporte técnico en Sitio.

En la siguiente tabla se puede evidenciar el total de casos que han sido revisados, documentados o atendidos por el personal técnico de Soporte en sitio para el mes de enero de 2023.

Tabla 4 Cantidad de casos por técnico de soporte en sitio.

Soporte en sitio por seccional	Cuenta de Número de Caso
Daymar Esteban Ortega Sánchez	247
Seccional Medellín	236
Seccional Antioquia	10
Seccional Santander	1
Nayrobey Saurith Ebrath Rodri	223
Seccional Medellín	221
Seccional Antioquia	1
Seccional Bogotá	1
Wilmar Santiago Bastidas Forero	190
Seccional Nivel Central	137
Seccional Bogotá	52
Seccional Cundinamarca	1

Soporte en sitio por seccional	Cuenta de Número de Caso
Maria Fernanda Garcia Dulcey	176
Seccional Nivel Central	132
Seccional Bogotá	42
Seccional Amazonas	1
Seccional Cundinamarca	1
Viviana Achury Suarez	169
Seccional Cundinamarca	169
Jairo Esteban Hernández Obando	168
Seccional Medellín	165
Seccional Bogotá	2
Seccional Huila	1
Guillermo Antonio Gaviria González	164
Seccional Medellín	161
Seccional Antioquia	2
Seccional Nivel Central	1
Fausto Giovany Molina Vargas	115
Seccional Boyacá	115
Marlon Giovanny Leusson Granados	113
Seccional Cali	112
Seccional Valle Del Cauca	1
Miguel Ángel Pérez Álvarez	110
Seccional Bogotá	108
Seccional Nivel Central	2
Steven Agudelo Raigosa	107
Seccional Medellín	106
Seccional Antioquia	1
Cristian Camilo Calderon Beleño	101
Seccional Boyacá	101
Fredy Alexander Holguín Marín	100
Seccional Cali	100
Jorman José Manrique	100
Seccional Magdalena	99
Seccional Bogotá	1
Luis Eduardo Casallas Cortes	99
Seccional Nivel Central	79
Seccional Bogotá	20
Hernando Moreno Guerrero	98

Soporte en sitio por seccional	Cuenta de Número de Caso
Seccional Cali	97
Seccional Valle Del Cauca	1
Luis Alejandro Narváez Dorado	94
Seccional Nariño	93
Seccional Caquetá	1
Jonathan Stephen Massey Diaz	92
Seccional Santander	92
Álvaro Heli Gutierrez Gomez	92
Seccional Norte De Santander	91
Seccional Cauca	1
Diego Armando Franco Silva	91
Seccional Santander	91
Dausset Manuel Mora Acosta	91
Seccional La Guajira	91
Víctor Manuel Ramos Carreño	89
Seccional Bogotá	84
Seccional Nivel Central	5
Jesús David Hamburger Fontalvo	88
Seccional Atlántico	88
Leder Stiven Muñoz Vásquez	85
Seccional Medellín	85
Yoni Orlando Ningo Sánchez	85
Seccional Huila	85
Gloria Socorro Parra Morales	84
Seccional Santander	84
Carlos Alfonso Rocha Losada	84
Seccional Huila	84
Luis Hugo Peña Medina	84
Seccional Norte De Santander	84
Jhonatan López Pérez	84
Seccional Bolívar	84
Cesar Andres Orozco Chisaba	84
Seccional Nivel Central	65
Seccional Bogotá	19
Jorge Alberto Murillo Buitrago	81
Seccional Boyacá	81
Christiam David Arciniegas Carrillo	75

Soporte en sitio por seccional	Cuenta de Número de Caso
Seccional Norte De Santander	75
John James Castrillón Galindo	74
Seccional Cali	74
Michael Snehider Bonilla Beltrán	74
Seccional Meta	74
José Elcias Bejarano Cárdenas	74
Seccional Valle Del Cauca	73
Seccional Cali	1
Richard David Mendoza Monterroza	73
Seccional Quindío	72
Seccional Risaralda	1
Jeison Chala	71
Seccional Tolima	71
Evinson Arroyo Pautt	68
Seccional Bolívar	68
JORGE LUIS VIECCO PEÑATE	67
Seccional La Guajira	67
Rigoberto Hernández Castillo	67
Seccional Arauca	67
Álvaro Daniel Galvis Delgado	67
Seccional Bogotá	37
Seccional Nivel Central	30
Kevin Mendoza Montes	66
Seccional Cali	62
Seccional Bogotá	2
Seccional Nariño	1
Seccional Medellín	1
Carlos Eduardo Soto Villalobos	65
Seccional Cali	64
Seccional Bogotá	1
Oscar David Acosta Villera	64
Seccional Córdoba	64
Karla Steffany Fonca Martínez	63
Seccional Bogotá	62
Seccional Cundinamarca	1
Estreya Azul Altahona Hernández	62
Seccional Bogotá	61

Soporte en sitio por seccional	Cuenta de Número de Caso
Seccional Nivel Central	1
Wilson Robayo Echeverry	58
Seccional Nivel Central	29
Seccional Bogotá	29
Yesica Zarate Motavita	58
Seccional Nivel Central	45
Seccional Bogotá	13
Ebllys Girón Rivas	58
Seccional Choco	58
Nelson Eduardo Cendales	57
Seccional Meta	57
Erik Leonardo Ovalle Méndez	57
Seccional Bogotá	36
Seccional Nivel Central	21
Ashley Reyes Arroyo	56
Seccional Choco	56
Angela Patricia Gomez Mero	56
Seccional Nariño	56
Luis Felipe Calderon Bonilla	54
Seccional Cesar	54
Jhon Alexander González Dimate	54
Seccional Bogotá	54
Juan Esteban Peñuela Tique	52
Seccional Tolima	50
Seccional Bogotá	2
Johanna Mayerlin Blanco Sierra	52
Seccional Risaralda	49
Seccional Caldas	3
Juan Nepomuceno Suarez Bernal	52
Seccional Casanare	52
Daniel romero Gómez	51
Seccional Atlántico	51
Blaiver Anderson Orozco Villegas	50
Seccional Caquetá	50
Alexandra Gutiérrez Manjarrez	50
Seccional Huila	50
Juan Carlos Marín Gomez	50

Soporte en sitio por seccional	Cuenta de Número de Caso
Seccional Meta	44
Seccional Vichada	5
Seccional Bogotá	1
Ricardo Pastrana Martienz	50
Seccional Tolima	50
Jonathan Andres Gomez Mesa	49
Seccional Bogotá	29
Seccional Nivel Central	20
Maria Bibiana Montes Gutierrez	48
Seccional Caldas	48
William Hernando Piso Sánchez	48
Seccional Cauca	48
Wilmer Alonso Camacho Celemin	48
Seccional Quindío	47
Seccional Caldas	1
Luz Mari Pinilla Cortes	47
Seccional Boyacá	47
Jonathan Andres Navarro Uribe	47
Seccional Córdoba	47
Mikon Alejandro Quimbayo Guillen	47
Seccional Casanare	47
Carolina Arroyave Cardona	44
Seccional Valle Del Cauca	39
Seccional Cali	5
Julio Daniel Martinez Guevara	43
Seccional Magdalena Medio	38
Seccional Bolívar	4
Seccional Caldas	1
Juan Manuel Becerra Campo	43
Seccional Cauca	43
Duvian Darío Peñata Giraldo	42
Seccional Sucre	42
Erika Tatiana Riaño Lemus	42
Seccional Boyacá	42
Juan Sebastian Prieto Penagos	41
Seccional Cundinamarca	40
Seccional Bogotá	1

Soporte en sitio por seccional	Cuenta de Número de Caso
Víctor Valdés Garizado	40
Seccional Cesar	40
Wilmer Alexis Eraso Acosta	40
Seccional Nariño	40
Rafael Armando Barón Rodríguez	40
Seccional Cundinamarca	38
Seccional Bogotá	2
Libardo López Galvis	38
Seccional Santander	38
Jorge Andres Buriticá Henao	38
Seccional Caldas	37
Seccional Risaralda	1
Adrián Torres Alvira	38
Seccional Huila	38
Roberto Pavel Hernández Santiago	37
Seccional Valle Del Cauca	35
Seccional Antioquia	1
Seccional Cali	1
Andres Francisco Ledezma	37
Seccional Cauca	37
Diego Andres Ospina	36
Seccional Caquetá	36
Alexi Miguel Bertel Calderín	36
Seccional Sucre	36
Karen Julieth Hernández Izquierdo	36
Seccional Medellín	24
Seccional Antioquia	12
Víctor Osnaider López Blanco	31
Seccional Antioquia	29
Seccional Medellín	2
William Alonso Paternina Macías	31
Seccional Magdalena Medio	30
Seccional Bolívar	1
Mauricio Suarez Riveros	31
Seccional Antioquia	26
Seccional Medellín	5
Hugo Ferney Devia Romero	30

Soporte en sitio por seccional	Cuenta de Número de Caso
Seccional Meta	24
Seccional Guainía-Vaupés	3
Seccional Vichada	3
Oscar Adrián Escobar Duque	30
Seccional Tolima	30
Jesús Alberto Ramos Saavedra	29
Seccional Antioquia	28
Seccional Medellín	1
Yuber Andres Realpe Macias	28
Seccional Putumayo	28
Alfonsin Newball Ríos	27
Seccional San Andres Providencia Y Santa Catalina	26
Seccional Guainía-Vaupés	1
Luis Javier Ortiz Ardila	27
Seccional Meta	27
Diver Rentería Mosquera	26
Seccional Guaviare	26
Milton Imbajoa López	26
Seccional Nariño	25
Seccional Antioquia	1
Ruth Catherine Rincón Guerrero	25
Seccional Putumayo	25
Andres Javier Acero Murcia	24
Seccional Cundinamarca	24
Laura Camila Hernández Izquierdo	24
Seccional Antioquia	22
Seccional Medellín	2
Kristian Ferney Cruz Vaca	24
Seccional Cundinamarca	23
Seccional Bogotá	1
Edwin Torres Posada	17
Seccional Bolívar	17
Juan Camilo Hernández González	16
Seccional Cundinamarca	14
Seccional Bogotá	2
Selvy Zuley Torres Montealegre	15
Seccional Valle Del Cauca	15

Soporte en sitio por seccional	Cuenta de Número de Caso
Oscar Alejandro Patiño Mejía	13
Seccional Bogotá	13
Andres Camilo Garaviño Jaramillo	11
Seccional Cundinamarca	10
Seccional Tolima	1
Andres Yamid Camargo De Águila	9
Seccional Amazonas	8
Seccional Cundinamarca	1
Edward Francisco Moreno Serrato	9
Seccional Meta	9
Luis Francisco Ramos Montañez	6
Seccional Bogotá	6
José Leónidas Nieto Díaz Granados	5
Seccional Magdalena	5
Julio Aníbal Blanco Rodriguez	2
Seccional Bogotá	2
Total, general	7054

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente grafica se evidencia la cantidad de casos por seccional atendidos por personal de soporte técnico encontrando en el top 10 las seccionales de:

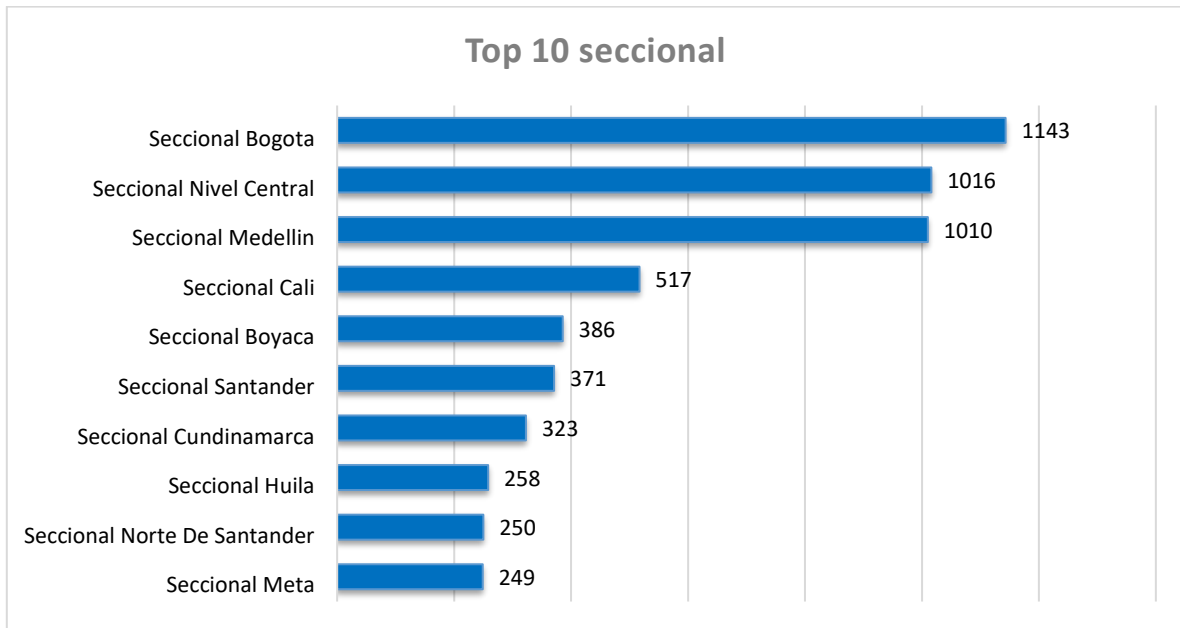
Tabla 5 Casos atendidos por seccional.

TOP SECCIONAL	CASOS ATENDIDOS
Seccional Bogotá	1143
Seccional Nivel Central	1016
Seccional Medellín	1010
Seccional Cali	517
Seccional Boyacá	386
Seccional Santander	371
Seccional Cundinamarca	323
Seccional Huila	258
Seccional Norte De Santander	250
Seccional Meta	249
Seccional Nariño	215

TOP SECCIONAL	CASOS ATENDIDOS
Seccional Valle Del Cauca	204
Seccional Tolima	203
Seccional Atlántico	177
Seccional Bolívar	174
Seccional La Guajira	158
Seccional Magdalena	147
Seccional Antioquia	133
Seccional Cauca	129
Seccional Quindío	119
Seccional Choco	116
Seccional Córdoba	111
Seccional Casanare	100
Seccional Risaralda	98
Seccional Cesar	95
Seccional Caldas	90
Seccional Caquetá	89
Seccional Sucre	78
Seccional Magdalena Medio	68
Seccional Arauca	67
Seccional Putumayo	53
Seccional San Andres Providencia Y Santa Catalina	26
Seccional Guaviare	26
Seccional Amazonas	9
Seccional Vichada	8
Seccional Guainía-Vaupés	5
Total, general	8221

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6 Top 10 de casos por Seccional.



Fuente: Elaboración propia.

En el mes de enero de la gestión realizada por el personal de Soporte, se evidencia que el 13.90% de los servicios atendidos a nivel nacional corresponden a seccional Bogotá, el 12.35% a seccional Nivel Central, y el 12.28% a la seccional Medellín.

E. Plan de mejora continua.

✓ Mejores prácticas

A continuación, se mencionan las mejores prácticas que se están ejecutando para asegurar la calidad en el servicio:

- Mantener un catálogo de servicios actualizado
- Comprometer a la Subtic para obtener la gestión diaria de los casos y un backlog menor a tres días, enviando un correo semanal solicitando la gestión de los casos en espera
- Poseer una base de conocimiento, para disminución de errores y malos escalamientos
- Se crea manual para el manejo de pst y se distribuye entre los soportes en sitio y mesa de servicios para mitigar los inconvenientes presentados por buzón lleno en los funcionarios de la fiscalía.
- Se crea manual para escalamientos por temas de impresoras
- Se recibe manual de borrado de temporales para solucionar inconvenientes de SPOA. Se distribuye en los agentes de mesa de servicios.
- Se remite manual de Instructivo validación Navegación usuarios compartido por el especialista
- Se remite manual para realizar la configuración respuestas automáticas en Outlook
- Manuales soporte productos adobe con licencias autorizada
- Instructivo de sincronización de usuarios en Dexon
- Proceso para escalamiento de Sigturnos
- Procedimiento para escalamiento en el aplicativo SUIP
- Manual de configuración de la firma en el correo institucional
- Manual acceso remoto Dexon
- Procedimiento policía nacional o Sijin VS policía judicial o CTI
- Procedimiento CTI – Nivel Centra (SPOA- SIG- SISAC WEBSAC)
- Instructivo para casos de VPN internas y externas.
- Solicitud de Permisos de acceso remoto mediante ACL reglas de firewall.
- Revisión de proceso Sistemas operativos y Bases de Datos

- Fallas comunes sistemas de información SPOA - SUIP

F. Gestión de Llamadas.

Para los días en que se inició el contrato con Pear Solutions, la Plataforma de Telefonía se encuentra en gestión de contratación. Esta situación fue expuesta desde el inicio del contrato a la Supervisión del contrato. Se espera tener la configuración de la Planta telefónica para mediados del mes de enero 2023.

G. Plataforma de Servidores.

Para los días en que se inició el contrato de Mesa de Servicio de la Fiscalía con Pear Solutions, la Plataforma de Servidores WSUS se encontraba en trámites de compra cumpliendo con los 45 días estipulados contractualmente para entregar operando los ocho servidores a nivel nacional.

Tabla 6 Servidores por Regional

Regional	Seccional
Ubicación de Infraestructura	Cobertura
Caribe (Barranquilla)	Atlántico, Bolívar, San Andrés, Cesar, La Guajira, Magdalena
Central (Bogotá)	Amazonas, Bogotá, Cundinamarca, Boyacá
Centro Sur (Ibagué)	Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo
Eje Cafetero (Pereira)	Caldas, Risaralda, Quindío
Noroccidental (Medellín)	Antioquia, Córdoba, Chocó, Sucre
Nororiental (Bucaramanga)	Arauca, Santander, Norte de Santander, Magdalena Medio
Orinoquía (Villavicencio)	Meta, Casanare, Guaviare, Vichada, Vaupés
Pacífico (Cali)	Valle del Cauca, Nariño, Cauca

Fuente: Elaboración propia

Pear Solutions notificó que se encuentra en la gestión de compra y adquisición de la infraestructura de Servidores. Esta situación fue expuesta desde el inicio del contrato a la Supervisión del contrato. Se espera tener los equipos configurados y operando al finalizar el mes de febrero de 2023.

5) BOLSA DE REPUESTOS PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIEDAD DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN

A continuación, se presenta la gestión de Repuestos para el mes de enero de 2023.

CASO DEXON	TIPO EQUIPO	MARCA	MODELO	POBLACION	REPUESTO	FECHA AUTORIZACION	APLICA ANS
349922	PORTATIL	DELL	VOSTRO 5470	MEDELLÍN	BATERÍA	13/09/21	NO APLICA
342672	PORTATIL	ASUS	X541-U	IBAGUÉ	BOARD	12/10/21	NO APLICA
347086	PORTATIL	HP	Probook 440G5	BARRANQUILLA	BOARD	17/01/22	APLICA ANS

6) GESTIÓN DE GARANTÍA

A continuación, se presenta la gestión de Garantías para el mes de enero 2023.

No.	CASO DEXON	POBLACION	COMPONENTE AFECTADO	RESPONSABLE DE LA GARANTIA	ESTADO	OBSERVACIONES AVANCE
1	415266	SOACHA	MONITOR	LENOVO	EN PROCESO	Se realiza visita en la cual no es atendida por técnico
2	415782	SAN ANDRES	TECLADO	LENOVO	pte ACTA SATISFACCION	Ya se entregó falta documentar se escala a técnico para que diligencie acta de satisfacción
3	416425	MEDELLIN	MEMORIA	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
4	404793	TUNJA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	caso duplicado
5	415168	VALLE	dvd	LENOVO	EN PROCESO	Pendiente acta de satisfacción
6	416906	TOLIMA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	Ya se entregó falta documentar se escala a técnico para que diligencie acta de satisfacción
7	419561	PALMIRA	ADF	CREAR	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
8	417740	CALI	BOARD	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
9	415763	ANTIOQUIA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
10	419722	NEIVA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
11	419816	PIEDRECUESTA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
12	418611	MEDELLIN	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA

No.	CASO DEXON	POBLACION	COMPONENTE AFECTADO	RESPONSABLE DE LA GARANTIA	ESTADO	OBSERVACIONES AVANCE
13	420688	VILLAVICENCIO	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
14	420234	Espinal - Tolima	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
15	418107	Sogamoso - Boyacá	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	Ya se entregó falta documentar
16	414691	SANTA MARTA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	Ya se entregó falta documentar
17	416632	TUNJA	TECLADO	LENOVO	EN PROCESO	Ya se entregó falta documentar
18	418141	SANTANDER	MOUSE	LENOVO	SOLUCIONADO	SOLICITUD ENVIADA
19	420450	Ibagué Tolima.	MOUSE	LENOVO	SOLUCIONADO	EQUIPO QUEDA FUNCIONAL
20	424779	Puerto Asís - Putumayo	PANTALLA	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
21	421330	CORDOBA-MONTERIA	RAM	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
22	415473	Bogotá bunker	teclado	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
23	411639	ARMENIA-QUINDIO	monitor	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
24	415854	ARMENIA-QUINDIO	teclado	LENOVO	SOLUCIONADO	ENTREGADO
25	421338	ARMENIA-QUINDIO	SSD	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
26	421188	Yopal – Casanare	monitor	LENOVO	EN PROCESO	SOLICITUD ENVIADA
27	421282	PEREIRA	teclado	LENOVO	EN PROCESO	serial errado
28	423418	PEREIRA	teclado	LENOVO	EN PROCESO	serial errado
29	410498	cauca	impresora	CREAR	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
30	409257	Villavicencio	monitor	LENOVO	SOLUCIONADO	ENTREGADO
31	412040	Villavicencio	FUENTE	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
32	416312	Ibagué - Tolima	LENOVO	LENOVO	SOLUCIONADO	ENTREGADO
33	424842	Ibagué - Tolima	LENOVO	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
34	418048	Ibagué - Tolima	LENOVO	LENOVO	SOLUCIONADO	ENTREGADO

No.	CASO DEXON	POBLACION	COMPONENTE AFECTADO	RESPONSABLE DE LA GARANTIA	ESTADO	OBSERVACIONES AVANCE
35	427469	Bogotá Cundinamarca	UNIDAD DE DVD	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
36	427465	SOCORRO - SANTANDER	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
37	425767	PALMIRA- VALLE	monitor	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
38	424776	Bogotá Cundinamarca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
39	421956	Bogotá Cundinamarca	UNIDAD DE DVD	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
40	421730	Bogotá Cundinamarca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
41	420707	Bogotá Cundinamarca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
42	420270	Bogotá Cundinamarca	UNIDAD DE DVD	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
43	418884	Bogotá Cundinamarca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	PARTE ENTREGADA
44	418407	Bogotá Cundinamarca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	PARTE ENTREGADA
45	416242	Popayán - Cauca	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
46	415864	BUGA VALLE DEL CAUCA	TECLADO	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
47	414900	Popayán Cauca	MONITOR	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
48	415495	Bogotá Cundinamarca	impresora	CREAR	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
49	419583	FACATATIVA	impresora	CREAR	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
50	423543	BOGOTA	impresora	CREAR	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
51	422141	Ibagué - Tolima	impresora	CREAR	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
52	426017	Medellín	teclado	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA

No.	CASO DEXON	POBLACION	COMPONENTE AFECTADO	RESPONSABLE DE LA GARANTIA	ESTADO	OBSERVACIONES AVANCE
53	426514	CARTAGENA	teclado	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
54	425539	BOGOTA	disco	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
55	426118	CALI	impresora	CREAR	SUSPENDIDO	solicitud ENVIADA
56	427042	OCAÑA SANTANDER	MONITOR	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
57	418878	MEDELLIN ANTIOQUIA	Teclado	COLSOF	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
58	418603	BELLO ANTIOQUIA	PROCESADOR	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
59	422218	BOGOTA	teclado	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA
60	414092	SEVILLA VALLE	teclado	LENOVO	EN PROCESO	solicitud ENVIADA

7) RESUMEN DE APLICACIÓN DE ANS

A continuación, se presentan los ANS que fueron revisados y conciliados con el equipo de trabajo de la Supervisión del contrato.

Tabla 7 Resumen ANS

DESCRIPCIÓN ANS	CUMPLE	DESCUENTO APLICADO
1.1 ANS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIO (WSUS)	SI	\$ -
1.2 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS USUARIOS VIP	SI	\$ -
1.3 ANS CASOS EN ESPERA	SI	\$ -
1.4 ANS CASOS RECATEGORIZADOS	SI	\$ -
1.5 ANS CASOS SOLUCIONADOS SIN JUSTIFICACIÓN	SI	\$ -
1.6 ANS PERSONAL MÍNIMO CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	SI	\$ -
1.7 ANS POR AUSENCIA TEMPORAL DEL PERSONAL CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	NO	\$ 2.070.084.00 -
2.1 ANS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO	SI	\$ -
2.2 ANS PARA ESCALAMIENTO DE CASOS	SI	\$ -
2.3 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN PRIMER NIVEL	SI	\$ -

Informe Mensual de Gestión ENE/01/2023 a ENE/31/2023	No. De Contrato: - FGN-NC-0273-2022	Información Confidencial Página 30
---	-------------------------------------	---------------------------------------

DESCRIPCIÓN ANS	CUMPLE	DESCUENTO APLICADO
2.4 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN SEGUNDO NIVEL - SOLUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS POR TÉCNICOS EN SITIO	NO	\$ 8.467.225.00
2.5 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE RESPUESTOS)	SI	\$ -
2.6 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES DONDE SE CUENTA CON TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	NO	\$ 8.755.095.28 -
2.7 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES DONDE NO SE CUENTA CON TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SI	\$ -
3.1 ANS TRASLADO DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD	NO	\$ 6.888.476.81 -
3.2 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS	SI	\$ -
TOTAL		\$ 26'180.880,69

Fuente: Elaboración propia