ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C. Secretaría Distrital de PLANEACIÓN

A-FO-072 CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA PAGO
Versión 15 acta de mejoramiento 234 del 28 de marzo de 2016 Proceso A-CA-001
DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA

Bases para aplicar retenciones

RECURSOS	DISTRITO	X	REGALIAS	

1. IDENTIFICACIÓN

PROCESO	311		VIGENCIA	2018
CONTRATO	391			
OBJETO	PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIEDAD DE LA SDP, CON REPOSICIÓN DE ELEMENTOS.			
CONTRATISTA	Soporte Técnico de Colombia S.A.S			
CÉDULA O NIT	NIT 900128501-4			
DATOS CUENTA BANCARIA ÚNICA	No.	462300066521		
	Clase	CUENTA DE AHORROS		
	Entidad Bancaria	Davivienda		
SUPERVISOR O INTERVENTOR	ESPERANZA ROMAN GONZALEZ			
SUPERVISOR O INTERVENTOR	JORGE RINCON MARTINEZ			
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	246.000.000			
VALOR TOTAL A PAGAR	31.397.949			

Rubro:	Nombre:	Saldo	Valor a pagar	Nuevo saldo
3-1-6-02-03-00-0000-00	Gastos de Computador	214.602.051	31.397.949	183.204.102
	Total:	214.602.051	31.397.949	183.204.102

FACTURA	0000055	
PERIODO CERTIFICADO	Desde: 1/12/2018 Hasta: 31/12/2018	
PAGO A EFECTUARSE	2	

2. SEGUIMIENTO

OBLIGACIONES ESPECIFICAS	SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO
1.Cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el anexo técnico - "ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO" 2.Atender todas las solicitudes realizadas por los usuarios, en el aplicativo de mesa de ayuda de la SDP, en los tiempos establecidos en el acuerdo de servicio. 3.Realizar el seguimiento y la documentación de todas las incidencias registradas en el aplicativo de mesa de ayuda de la SDP, de acuerdo los lineamientos y procedimientos de la SDP. 4.Diagnosticar y determinar si se requiere reparación o reemplazo de la parte afectada en los equipos de cómputo y periféricos objeto del contrato, relacionados en el ANEXO TECNICO (Tablas 1– EQUIPOS DE COMPUTO, Tabla 2-IMPRESORAS y Tabla 3 -OTROS ELEMENTOS DE COMPUTO). 5.Realizar la instalación física y puesta en marcha de cada uno de los repuestos solicitados por el Supervisor del contrato, en los equipos que lo requieran de la SDP. 6.Respaldar la información del usuario tal como los datos contenidos en el disco duro o cualquier otro medio de almacenamiento cuando se requiera el reemplazo o reparación de partes que pongan en peligro dicha información. 7.Efectuar el seguimiento y control de las fallas presentadas en los equipos objeto de mantenimiento, desde la solicitud hasta la solución, mediante la utilización del aplicativo suministrado por la SDP (GLPI). 8.Alimentar y mantener actualizada la base de conocimiento de la mesa de ayuda de la SDP. 9.Informar con mínimo tres (3) días de anticipación al supervisor designado por la SDP durante la ejecución del contrato, los cambios de personal que presta los servicios en la mesa de ayuda. Se debe presentar la hoja de vida, con los respectivos documentos establecidos en el contrato y en el pliego de condiciones y enviarlo a la Secretaría Distrital de Planeación quien evaluará y acreditará los requisitos indicando si cumplen con los mismos, en los siguientes tres (3) días hábiles de realizar la solicitud. El cumplimiento de los requisitos establecidos debe ser igual o superior al de la persona que está ocupando el rol reemplazar. 10. Realizar el cambio de personal en caso de que el supervisor del	Durante este periodo el contratista ha cumplido con lo establecido en el contrato de acuerdo a lo siguiente: 1)Cumplió: Durante este periodo de ejecución del contrato, el contratista ha cumplido con los compromisos relacionados en el anexo técnico "Alcance de los Servicios de Mantenimiento preventivo y correctivo. Ver numeral 1 del segundo informe servicio presentado por el contratista. 2)Cumplió: Los servicios solicitados por el personal de la SDP en cuanto inconvenientes de hardware y software, se han atendido siguiendo el procedimiento establecido, utilizando el aplicativo de mesa de ayuda GLPI. Ver numeral 2 del segundo informe del servicio presentado por el contratista. 3)Cumplió: Se ha realizado el seguimiento de los servicios de mesa de ayuda, aplicando el procedimiento establecido. Ver numeral 3 del segundo informe del servicio. 4)Cumplió: Se ha desarrollado la revisión y diagnóstico de elementos de cómputo, solucionando los inconvenientes, no se ha requerido reemplazo de partes. Ver numeral 4 del segundo informe del servicio. 5)Durante este periodo no se ha presentado la necesidad de cambio de los elementos de cómputo. Ver numeral 5 del segundo informe del servicio. 6)Cumplió: Los servicios requeridos durante este periodo han sido atendidos. Ver numeral 6 del segundo informe del servicio. 7)Cumplió: A través del aplicativo de GLPI de la mesa de ayuda, se ha adelantado el seguimiento de los servicios técnicos solicitados desde su inicio hasta el final. Ver numeral 7 del segundo informe del

contrato por parte de la Secretaria Distrital de Planeación encuentre falencias en el desempeño o comportamiento del personal del servicio del contratista, se deberá hacer efectivo a más tardar en los siguientes cinco (5) días hábiles de realizar la solicitud. El cumplimiento de los requisitos establecidos debe ser igual o superior al de la persona que está ocupando el rol reemplazar. 11. Las situaciones relacionadas con la violación de las normas internas de la SDP, serán reportadas al coordinador de la mesa de ayuda por parte del contratista, quien deberá solucionarlas en forma inmediata. 12.Prestar soporte técnico y de funcionamiento al usuario final en manejo de herramientas utilizadas en la SDP como Sinu Pot, SEGPLAN, SISBEN, SIPA, Perno, entre otros. 13.Instalar y configurar "software cliente" a los usuarios de la SDP. 14.Dejar operando el equipo de manera adecuada y mínimo en las condiciones encontradas antes de realizar el respectivo mantenimiento o la atención del servicio. 15.Reportar de forma inmediata por escrito al Supervisor del Contrato en caso de cualquier novedad o anomalía en la prestación del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo. 16.Entregar mensualmente y/o cuando el supervisor del contrato lo solicite una bitácora electrónica donde se detallen los problemas técnicos, causas, solución y tiempo en que se soluciono el inconveniente. Esta información se debe poder extractar del aplicativo suministrado por la SDP. 17.Atender todos los servicios solicitados dentro de la ejecución del contrato, sin quedar al finalizar el contrato algún servicio sin atender, equipo alguno sin reparar o sustituir y que las partes reemplazadas queden debidamente legalizadas y funcionando. 18. En caso que uno de los elementos de cómputo que este cubierto en el contrato sea cambiado o repuesto por uno nuevo, el elemento nuevo quedará cubierto por el servicio de soporte para equipos en garantía. 19.Entregar al finalizar el contrato como mínimo el esquema final de la infraestructura computacional actualizada en la mesa de ayuda que contenga mínimo el inventario de los equipos que conforma la infraestructura computacional (Equipos de cómputo, impresoras, y demás elementos establecidos en el contrato). 20.Realizar las demás obligaciones que puedan surgir dentro del desarrollo del objeto contractual y que sean solicitadas por el Supervisor del contrato. 21.Dar a la entidad el tiempo de soporte adicional presentado en la propuesta, sin costo para la SDP. 22.Cumplir con técnico o tecnólogo en sistemas o electrónica adicional al personal mínimo requerido presentado en la propuesta, para la atención de servicios de soporte técnico, sin costo adicional alguno para la SDP, durante todo el plazo de ejecución incluido el tiempo adicional.	servicio. 8)Cumplió: Para cada servicio se ha cumplido con este requerimiento y para los casos donde se ve la necesidad de realizar manual y/o descripción del proceso realizado para la solución de las incidencias, la información se encuentra contenida en la compartida del área de soporte: \\1065sdp65\SOPORTE_3\BASEDELCONOCIMIENTO\SOPORTCOL Ver numeral 8 del segundo informe del servicio descrito la falla y solución realizada. 9)Durante este periodo no se presentó cambio de personal en el equipo que atiende los servicios de la mesa de ayuda. Ver numeral 9 del informe del servicio. 10)No se ha requerido cambio de personal solicitado por parte de la SDP, durante este periodo. Ver numeral 10 del segundo informe del servicio. 11)Durante este periodo no se han presentado violación de las normas internas de la SDP, por parte del personal de la mesa de trabajo. Ver numeral 11 del segundo informe de servicios. 12) Cumplió: Durante este periodo se ha prestado el servicio de soporte, cuando se ha presentado inconvenientes en los aplicativos en producción en la SDP. Ver numeral 12 del segundo informe del servicio. 13) Cumplió: Durante este periodo se han atendido los servicios de instalación de software cliente. Ver numeral 12 del segundo informe del servicio. 14)Cumplió: Cuando se han atendido servicios, los equipos han quedado funcionado correctamente. Ver numeral 14 del segundo informe del servicio. 15)Durante este periodo, el contratista no ha requerido presentar o reportar alguna anomalía durante el desarrollo de actividades de la prestación del servicio. Ver numeral 15 del segundo informe del servicio. 16) Cumplió: El contratista entrega la bitácora de servicios atendidos y la solución. El archivo de la bitácora de servicios del segundo mes se adjunta y se guarda en la Dirección de Sistemas, 1065sdp65\SOPORTE_3\Informes\SOPORTCOL\informe 2 SDP final. Ver numeral 15 del segundo informe del servicio. 17)Esta obligación se aplica al finalizar el contrato. 18)Durante este periodo no se ha presentado cambio o reemplazo de equipo de cómputo. 19)Esta obligación se aplica al finalizar el contrato. Se ha adelantado un inventario inicial de hardware y software. Ver numeral 19 del segundo informe de servicios. 20)Durante este periodo se ha cumplido con los lineamientos establecidos en el documento Alcance de los Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo y no se ha requerido ninguna obligación adicional solicitada por parte de la SDP. 21)En el acta de inicio del contrato se incluyó el tiempo adicional de cuarenta y cinco días calendario ofrecido por el contratista en la propuesta presentada. 22)Cumplió: La empresa contratista Soportcol SAS, presenta un técnico adicional que cumple con los requisitos establecidos en el contrato y se compromete a mantenerlo durante la vigencia del contrato.

3. APORTE AL CUMPLIMIENTO DE METAS

3.1. META PROYECTO	APORTES

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de PLANEACIÓN

A-FO-072 CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA PAGO
Versión 15 acta de mejoramiento 234 del 28 de marzo de 2016 Proceso A-CA-001
DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA

3-1-2-01 Adquisición de Bienes	N/A

3.2. RELACIÓN CON EL PMR (PRODUCTOS, METAS, RESULTADOS)	APORTES
	N/A

4. DOCUMENTOS ANEXADOS PARA EL PAGO
INFORMACIÓN RADICADA EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA

Orig	Copia	DOCUMENTO	OBSERVACIONES					
X		Factura	Número	0000055		Fecha	31/12/2018	
		Soportes de la factura						
		Entrada al Almacén	Número			Fecha		
		Certificación para descuentos Tributarios						
		Pago de Pensiones	No. Planilla		Mes		Valor Neto	$0
		Pago de Salud					Valor Neto	$0
		Fondo de Solidaridad					Valor Neto	$0
		Administradora de Riesgos Laborales - ARL					Valor Neto	$0
X		Certificación Representante Legal o revisor fiscal	Periodo Certificado		Certificado pago obligaciones laborales y parafiscales, firmado por la representante legal Ivon Astrid Rojas Moncada, CC No 52024902 de Bogotá			
		Otro						
X		Informe magnetico	X	Fisico	CTO-391-2018-2.pdf			
		Producto magnetico		Fisico				

5. VERIFICACIÓN DE APORTES AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL

El interventor o supervisor del contrato, certifica que verificó el cumplimiento por parte del contratista del pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social (salud y pensión), Fondo de Solidaridad, Riesgos Profesionales y de los aportes parafiscales, de conformidad con la normativa vigente, correspondientes al periodo certificado y de acuerdo a la certificación allegada por el Representante Legal ó Revisor Fiscal.

Lo anterior en cumplimiento de la Ley 789 de 2002, del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, y de las demás normas concordantes.

6. OBSERVACIONES AL PAGO

El pago corresponde a: ÍTEM1 - $ 31.397.949; ÍTEM 2 No hay pago

7. CONSTANCIA

La presente certificación de cumplimiento para pago, suscrita por el supervisor o interventor, se elabora de conformidad con las obligaciones de la supervisión o interventoría establecidas en el Manual de Contratación de la SDP.

El (Los) supervisor(es) o interventor(es) del contrato descrito en este documento certifica(n) que el contratista ha cumplido el objeto del contrato a satisfacción. Por tanto se considera que procede se efectúe el pago respectivo.

Dada en Bogotá D.C. a los 31 días del mes de Diciembre de 2018

FIRMA DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR	
NOMBRE DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR	ESPERANZA ROMAN GONZALEZ
CARGO	Directora de Sistemas
FIRMA DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR	
NOMBRE DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR	JORGE RINCON MARTINEZ
CARGO	Profesional Especializado

Fecha de Recibido	Firma de quien recibe	Número de Radicación en la DGF
31-DIC-2018	Erica	116

SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA SAS

Sistemas y Tecnología
NIT. 900.128.501-4
Carrera 30 No. 41 - 63 Piso 2 PBX 7038234 Bogotá D.C.
E-mail soportcol@gmail.com

Resolución DIAN 320001365117
FECHA 2017/02/16
NUMERACIÓN HABILITADA 0001 AL 1000

FACTURA DE VENTA No. AC- 0000055

Ciudad y Fecha	Bogotá, D.C., 31 de Diciembre de 2018	Nit:	899,999,061-9
Cliente:	**SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION**	Teléfono:	3358000
Contacto:	**ING. JORGE RINCON**		

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
1	**OBJETO:** "Prestar el servicio de Mantenimietno Preventivo, correctivo de los equipos de computo de propiedad de la SDP con reposicion de elementos".		
	ITEM 1 Mantenimiento preventivo y correctivo, de acuerdo con lo estipulado en la clausula 10 del contrato No. 391 de 2018, correspondiente al primer pago.	26.384.831,00	26.384.831,00
	SUB-TOTAL		26.384.831,00
	I.V.A. 19%		5.013.118,00
	TOTAL		**31.397.949,00**

SON: VEINTINUEVE MILLONES TRESCIENTOS CUATRO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS MONEDA CORRIENTE.

SOMOS RESPONSABLES DEL IMPUESTO A LAS VENTAS RÉGIMEN COMÚN
NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES - NO SOMOS AUTORETENEDORES
ACTIVIDAD ECONÓMICA I.C.A. 7552

FIRMA DEL CLIENTE

ESTA FACTURA CAMBIARIA SE ASIMILA A UNA LETRA DE CAMBIO SEGÚN ART. 772 - 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO
Impreso Por Soportcol Sas.

SOPORTCOL S.A.S.

Nit.: 900.128.501-4

CERTIFICADO DE APORTES PARAFISCALES

Bogotá, D.C., 31 de diciembre de 2018

Señores
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION
Ciudad

Yo, IVON ASTRID ROJAS MONCADA, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.024.902 de Bogotá en mi calidad de Gerente General de SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA SAS. – SOPORTCOL SAS., con NIT 900.128.501-4 certifico el pago efectuado por esta Compañía por concepto de aportes de sus empleados al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales y con el pago de los aportes parafiscales de todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, a las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Profesionales -ARP-, Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA, certifico que SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA SAS. – SOPORTCOL SAS., ha cumplido, hasta la fecha, con el pago de tales aportes.

IVON ASTRID ROJAS MONCADA
C.C. No.: 52.024.902 de Bogotá
Gerente General
SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA SAS – SOPORTCOL SAS.

SOPORTCOL S.A.S.

Nit.: 900.128.501-4

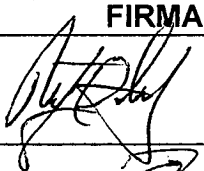
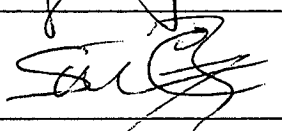
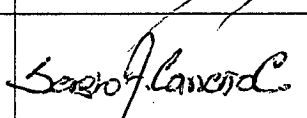
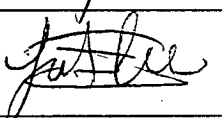
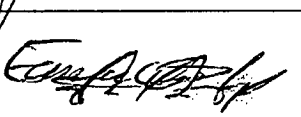
Bogotá, D.C., 31 de diciembre de 2018

Ingeniero
JORGE RINCON
DIRECCION DE SISTEMAS
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION
Ciudad

REFERENCIA: Paz y Salvo de Obligaciones Laborales del Personal del Equipo de Trabajo Ofrecido para el Contrato 391 de 2018, cuyo objeto es Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo de propiedad de la SDP con reposición de partes

Respetados Señores:

Con la presente hacemos constar que la firma SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA S.A.S. – SOPORTCOL S.A.S., se encuentra al día en el pago de las obligaciones laborales relacionadas con salarios y aportes parafiscales del mes de diciembre de 2018.

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	FIRMA
ROBERTO QUINTERO RIVERA	79.059.320 de Bogotá	
DIDIER SNEIDER CUERVO	1.070.956.438 de Facatativá	
SERGIO ADOLFO CARREÑO	1.100.950.750 de San Gil	
JOHN ALEXANDER CABALLERO	1.023.880.953 de Bogotá	
EDNA YANETH QUINTERO	65.630.345 de Ibagué	

Cordialmente,



IVON ASTRID ROJAS MONCADA
Representante Legal

Carrera 30 No. 41 - 63 Oficina 202 PBX 4633693
E-mail soportcol@gmail.com

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900128501	4	SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA SAS	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	PRINCIPAL	cra 30 No 41-63	BOGOTA-BOGOTA D.E.	7452315	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2018-11	2018-12	85834272	8485834272	E	2018/12/02	2018/12/05	BANCO AV VILLAS	3	$663,000

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
1	CC	1100950750	CARREÑO SERGIO	25-14	30	$781,242	$125,000	EPS017	30	$781,242	$31,300	CCF24	30	$781,242	$31,300	14-28	30	$781,242	$4,100	30	$0	$0
2	CC	1070956438	CUERVO DIDIER	25-14	30	$781,242	$125,000	EPS017	30	$781,242	$31,300	CCF24	30	$781,242	$31,300	14-28	30	$781,242	$4,100	30	$0	$0
3	CC	65630345	QUINTERO EDNA	25-14	30	$781,242	$125,000	EPS017	30	$781,242	$31,300	CCF24	30	$781,242	$31,300	14-28	30	$781,242	$4,100	30	$0	$0
4	CC	1023880953	CABALLERO JOHN	25-14	30	$781,242	$125,000	EPS005	30	$781,242	$31,300	CCF24	30	$781,242	$31,300	14-28	30	$781,242	$4,100	30	$0	$0
5	CC	79059320	QUINTERO ROBERTO	25-14	30	$781,242	$125,000	EPS005	30	$781,242	$31,300	CCF24	30	$781,242	$31,300	14-28	30	$781,242	$4,100	30	$0	$0
Total	**Afiliados(5)**					$3,906,210	$625,000			$3,906,210	$156,500			$3,906,210	$156,500			$3,906,210	$20,500		$0	$0

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				5	$625,000	$2,100	$0	$252,100
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	5	$625,000	$2,100	$0	$252,100
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				5	$20,500	$200	$0	$16,600
ARP SURA (ANTES SURATEP)	14-28	800,256,161	9	5	$20,500	$200	$0	$16,600
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				5	$156,500	$1,100	$0	$126,300
COMPENSAR	CCF24	860,066,942	7	5	$156,500	$1,100	$0	$126,300
EPS (ADMINISTRADORAS: 2)				5	$156,500	$1,100	$0	$126,300
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	3	$93,900	$800	$0	$94,700
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	2	$62,600	$300	$0	$31,600
TOTAL				5	$658,500	$4,500	$0	$663,000

SOPORTCOL S.A.S.

Nit: 900.128.501-4

Bogotá, D.C., 31 de Diciembre de 2018

INFORME No. 2, PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE DICIEMBRE DE 2018 Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 – SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION

CONTRATO No.	391 DE 2018
OBJETO DEL CONTRATO	**"PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIEDAD DE LA SDP, CON REPOSICIÓN DE ELEMENTOS."**
CONTRATISTA	SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA S.A.S. - SOPORTCOL S.A.S.
NIT	NIT. 900.128.501-4
LUGAR DE EJECUCION	El lugar de ejecución del contrato resultante de este proceso será la ciudad de Bogotá D.C.
FECHA INICIO	31 de Octubre de 2018
FECHA TERMINACION	30 Julio de 2019
SUPERVISOR	Ingeniera Esperanza Román González/Ingeniero Jorge Rincón Martínez

Atentamente me permito presentar el informe de Mesa de Ayuda en el periodo comprendido del 1 de diciembre al 31 de diciembre de 2018, teniendo en cuenta la cláusula segunda "OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA", en el cual se desarrollaron las siguientes actividades:

1. **Cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el anexo técnico "ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO".**

Se cumplió con los compromisos relacionados en el anexo técnico "Alcance de los Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo".

1.1 **Mantenimiento preventivo**: No aplica para este periodo.

En este periodo no se requirió servicios de mantenimiento preventivo a los equipos relacionados en el "Alcance de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo".

1.2 **Mantenimiento correctivo**: En este periodo se prestaron los servicios de mantenimiento correctivo, cumpliendo los procedimientos establecidos.

Se continúa dejando disponible el kit básico de elementos relacionados en el informe 1.

1.3 **Reposición e instalación de partes**: En este periodo no se prestaron los servicios de Reposición e instalación de partes a los equipos referidos en el anexo técnico.

2. **Atender todas las solicitudes realizadas por los usuarios, en el aplicativo de mesa de ayuda de la SDP, en los tiempos establecidos en el acuerdo de servicio**

Durante este periodo se han atendido las incidencias realizadas a través del GLPI en la mesa de ayuda, a continuación, se relacionan las incidencias atendidas por niveles.

Solicitudes de primer nivel y segundo nivel que se realizan de acuerdo a la incidencia, con un Total del 81.56 % de Atención.

TOTAL CASOS	PORCENTAJE	TOTAL
Cerrado	81,56%	261
En curso (asignada)	10,00%	32
En espera	8,44%	27
Total general	**100,00%**	**320**

Tabla 1. Total Incidentes 1 y 2 Nivel

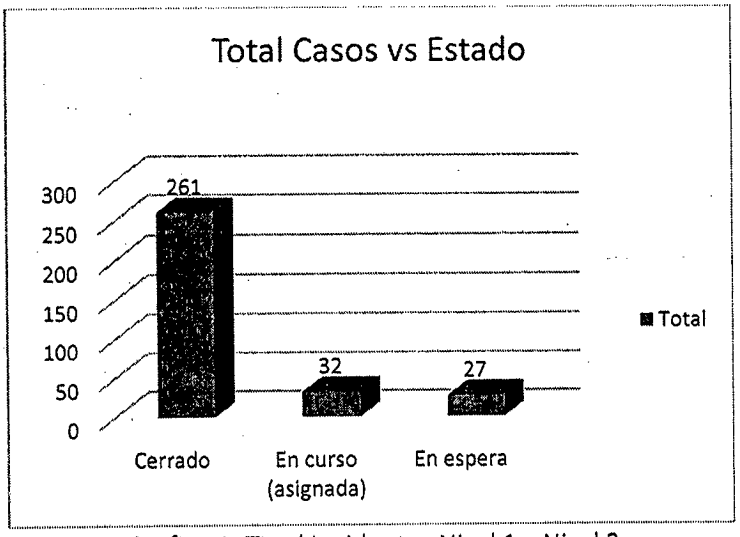


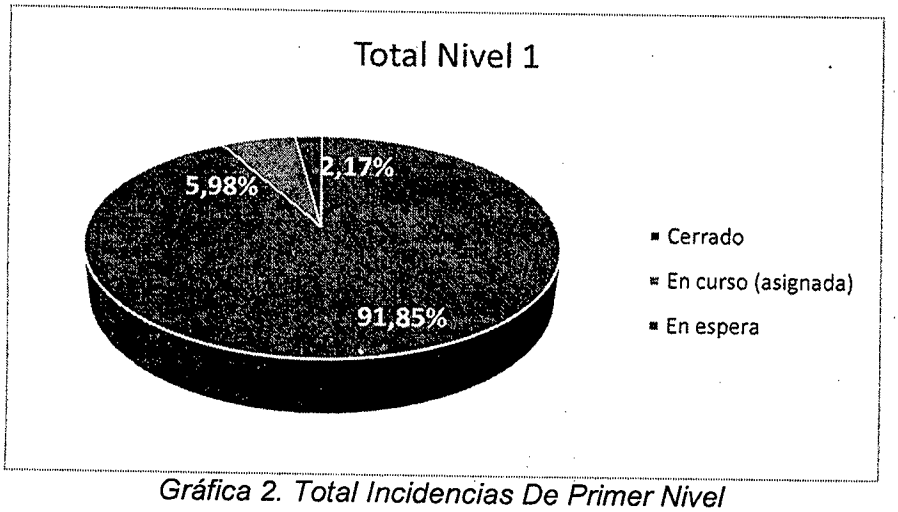
Grafico 1. Total Incidentes Nivel 1 y Nivel 2

INCIDENCIAS DE PRIMER NIVEL ATENDIDAS EN MESA DE AYUDA

Solicitudes de primer nivel que se realizan de acuerdo a la incidencias, con un Total del 91.85 % de Atención

Casos Nivel 1 vs Estado	PORCENTAJE	TOTAL
Cerrado	91,85%	169
En curso (asignada)	5,98%	11
En espera	2,17%	4
Total general	**100,00%**	**184**

Tabla 2. Total Incidencias De Primer Nivel



Gráfica 2. Total Incidencias De Primer Nivel

3. **Realizar seguimiento y documentación de las incidencias y requerimientos del aplicativo de mesa de ayuda, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos de la SDP.**

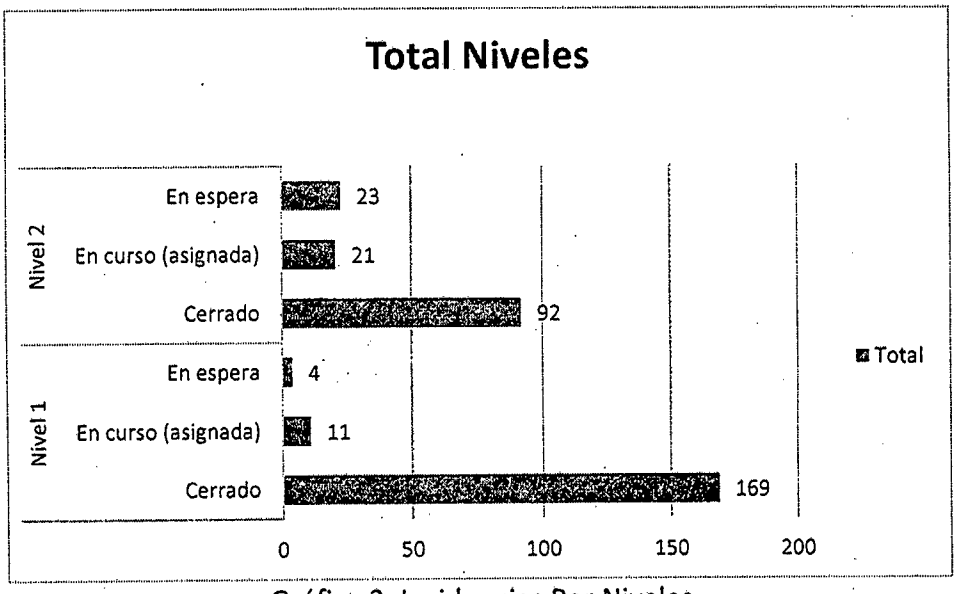
Las incidencias atendidas se han documentado en el aplicativo de GLPI de acuerdo a los procesos desarrollados.

Solicitudes de primer nivel (Mesa de Ayuda), con un Total del 57.50 % de Atención con respecto al total de incidencias

NIVELES - ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Nivel 1	**184**	**57,50%**
Cerrado	169	52,81%
En curso (asignada)	11	3,44%

En espera	4	1,25%
Nivel 2	136	42,50%
Cerrado	92	28,75%
En curso (asignada)	21	6,56%
En espera	23	7,19%
Total general	320	100,00%

Tabla 3. Incidencias Por Niveles



Gráfica 3. Incidencias Por Niveles

Solicitudes de primer nivel (Mesa de Ayuda) con respecto a Técnico Vs Estado de las incidencias.

Técnico Nivel 1 VS Estado	TOTAL
Caballero Moreno John Alexander	31
Cerrado	29
En curso (asignada)	2
Carreño Castillo Sergio Adolfo	45
Cerrado	39
En curso (asignada)	5
En espera	1
Cuervo Gomez Didier Sneider	29
Cerrado	24

En curso (asignada)	2
En espera	3
Quintero Rivera Roberto	**44**
Cerrado	44
Quintero Trujillo Edna Yaneth	**35**
Cerrado	33
En curso (asignada)	2
Total general	**184**

Tabla 4. Técnico Nivel 1 Vs Estado

4. **Diagnosticar y determinar si se requiere reparación o reemplazo de la parte afectada en los equipos de cómputo y periféricos objeto del contrato, relacionados en el Anexo Técnico.**

   - Durante el período del presente informe no fue necesario el reemplazo de partes.

5. **Realizar la instalación física y puesta en marcha de cada uno de los repuestos solicitados por el supervisor del contrato.**

   - En este periodo no se requirió de este servicio.

6. **Respaldar la información del usuario tal como los datos contenidos en el disco duro o cualquier otro medio de almacenamiento cuando se requiera el reemplazo o reparación de partes que pongan en peligro dicha información.**

De acuerdo con las categorías registradas en GLPI: "Generación copias de seguridad" y "Gestión de Usuarios" (Sólo para eliminación de usuarios); durante el período del presente informe, en donde se requirió realizar los backups y/o paso de información de un equipo a otro o al Drive de la SDP, se registraron las siguientes incidencias:

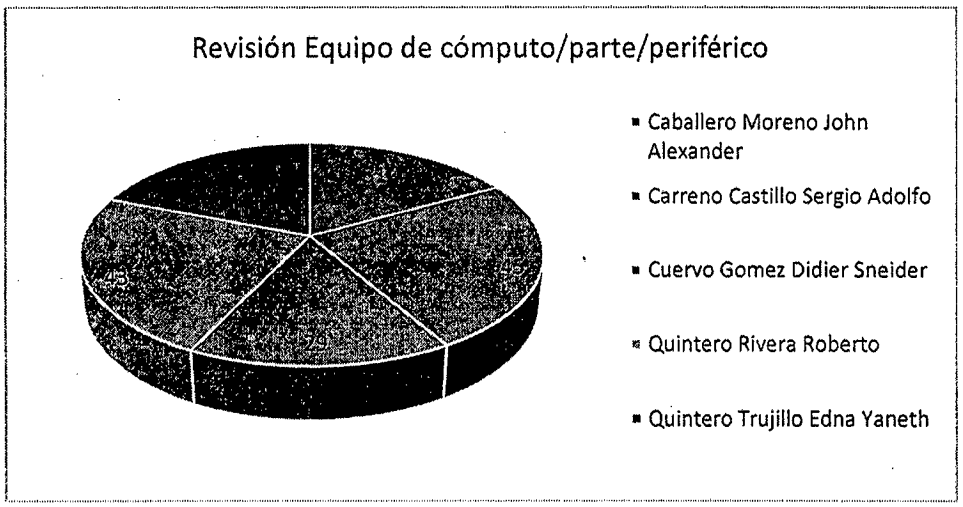
INCIDENCIAS DE BACKUP	
categorías copias de seguridad y gestión usuarios	**incidencia**
Solicitud Backup	39 290
BACKUP DE CORREO	39 295
Solicitud para deshabilitar cuenta institucional	39 367
Eliminación de usuario y backup	39 373
Solicitud Copia de Seguridad	39 445
Backup	39 506
solicitud de copia de respaldo	39 541

Tabla 5. Incidencias De Backup

7. **Efectuar el seguimiento y control de las fallas presentadas en los equipos objeto de mantenimiento, desde la solicitud hasta la solución, mediante la utilización del aplicativo suministrado por la SDP (GLPI).**

A través del aplicativo de GLPI, se ha adelantado el seguimiento de los servicios técnicos solicitados, y en el presente periodo los servicios registrados a mantenimiento de equipos de cómputo son los siguientes, en corte del presente informe.

Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	**30**



Gráfica 4. Total revisión equipo computo/parte /periférico de Primer Nivel

El total de servicios prestados en este periodo, registrados en el GLPI de Nivel 1, se relacionan en los siguientes cuadros.

SERVICIOS ATENDIDOS POR TECNICO N1 Y CATEGORÍA	TOTAL
Caballero Moreno John Alexander	**31**
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	1
Gestión de conectividad	2
Gestión de mantenimientos (hardware)	1
Gestión de usuarios	5
Préstamo equipos/videobeam	3
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	6
Seguridad de la información	2
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	9
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	2

- No se presentaron requerimientos por parte del supervisor del contrato en este periodo.

11. **Las situaciones relacionadas con la violación de las normas internas de la SDP, serán reportadas al coordinador de la mesa de ayuda por parte del contratista, quien deberá solucionadas en forma inmediata.**

    - No se presentaron novedades o anomalías en este periodo.

12. **Prestar soporte técnico y de funcionamiento al usuario final en manejo de herramientas utilizadas en la SDP como SinuPot, SEGPLAN, SISBEN, SIPA, Perno, entre otros. La Secretaría Distrital de Planeación realizará la inducción sobre la operación de estos aplicativos, la cual estará dirigida al total de los integrantes del equipo de trabajo dispuesto por el contratista para la ejecución del contrato y que ejercerán los roles descritos en el presente pliego de Condiciones**

    - Sobre el siguiente cuadro se detalla en cantidad TOTAL para cada uno de los aplicativos de la SDP.

Total incidencias por aplicativos Nivel 1	
APLICATIVO SDP	**TOTAL**
SINUPOT	4
SEGPLAN	2
SISBEN	1
SIPA	27
PERNO	1

Tabla 7. Totales por aplicativos SDP

Se presta oportunamente el soporte técnico sobre los aplicativos en el ambiente de producción manejados en la SDP, cuando se presentan inconvenientes en el funcionamiento. El diagnóstico y solución ofrecida para cada una está registrada en el GLPI para permitir el análisis por parte de la dirección de sistemas.

13. **Instalar y configurar "software cliente" a los usuarios de la SDP.**

    - De acuerdo con las incidencias categorizadas en GLPI como: "Revisión Equipo de Cómputo/parte/periférico" y/o "Instalación/Desinstalación de Software" en donde se ve la

      Necesidad de configurar equipos y/o software base propios de la SDP, los cuales se han atendido y realizado dicha configuración de software que ha presentado inconveniente.

      Adicionalmente se maneja formato de software base con el cual se preparan los equipos.

Soporte Técnico de Colombia garantiza que se ha abstenido de facilitar, instalar o reproducir CD's de juegos, música o software NO autorizado por el Supervisor del contrato y/o adquiridos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá

Se observar las siguientes reglas:
* No instalar software sin la autorización previa y escrita de la SECRETARIA DISTITAL DE PLANEACION –SDP- a través de la Dirección de Sistemas de la entidad.
* No sacar copias del software de la entidad.
* Limitar el uso del software a las actividades propias del contrato.
* No utilizar el software desarrollado con motivo del contrato para fines ajenos a la entidad, salvo autorización previa y expresa por escrito de la SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION –SDP- a través de la Dirección de Sistemas de la entidad.
* No introducir modificación alguna al software instalado de la SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION –SDP-, sin la autorización previa y escrita de la Dirección de Sistemas. La transgresión de estas reglas constituye incumplimiento de las obligaciones.

14. **Dejar operando el equipo de manera adecuada y mínimo en las condiciones encontradas antes de realizar el respectivo mantenimiento o la atención del servicio.**

    - Cuando se han atendido los servicios y/o incidentes registrados en GLPI, los equipos han quedado operando de manera correcta.

15. **Reportar de forma inmediata por escrito al Supervisor del Contrato en caso de cualquier novedad o anomalía en la prestación del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo.**

    - No se presentaron novedades o anomalías en este periodo.

16. **Entregar mensualmente y/o cuando el supervisor del contrato lo solicite una bitácora electrónica donde se detallen los problemas técnicos, causas, solución y tiempo en que se solucionó el inconveniente. Esta información se debe poder extractar del aplicativo suministrado por la SDP**

    - Para el presente informe se entrega la bitácora contenida en un Archivo Excel, donde se encuentran relacionados los tipos de errores y su solución. Se localizan en la compartida: *\\1065sdp65\SOPORTE_3\BASEDELCONOCIMIENTO\SOPORTCOL*

17. **Atender todos los servicios solicitados dentro de la ejecución del contrato, sin quedar al finalizar el contrato algún servicio sin atender, equipo alguno sin reparar o sustituir y que las partes reemplazadas queden debidamente legalizadas y funcionando.**

- No aplica, el contrato aún está vigente.

Soporte Técnico de Colombia recepcionó en el nivel 0 el 100% de los incidentes ingresados al GLPI asignando un técnico/ingeniero para cada incidente.

También no se tendrán en cuenta los casos donde los ANS se vencieron por caídas en el GLPI debido a que no era posible realizar autenticación con el directorio activo y por lo tanto no se podía acceder a la plataforma:

18. **En caso que uno de los elementos de cómputo que este cubierto en el contrato sea cambiado o repuesto por uno nuevo, el elemento nuevo quedará cubierto por el servicio de soporte para equipos en garantía.**

    - No se presentaron novedades o anomalías en este periodo.

19. **Entregar al finalizar el contrato como mínimo el esquema final de la infraestructura computacional actualizada en la mesa de ayuda que contenga el mínimo el inventario del hardware y software que conforma la infraestructura computacional (Equipos de cómputo, impresoras, y demás elementos establecidos en el contrato).**

    - No aplica, el contrato aún está vigente. Pero Se anexa archivo de Excel del informe previo del Inventario de hardware (Equipos de cómputo, impresoras, y demás elementos establecidos en el contrato) así como el inventario de software en carpeta llamada Inventario_software_sdp, adicionalmente se deja está en la compartida del área de soporte: \\1065sdp65\SOPORTE_3\Inventario_software_sdp\

20. **Realizar las demás obligaciones que puedan surgir dentro del desarrollo del objeto contractual y que sean solicitadas por el Supervisor del contrato.**

    - Se realiza la rotación de los integrantes de Mesa de Ayuda por semanas y cada sábado enviando correo para el respectivo permiso de entrada y así poder brindar acompañamiento de un técnico durante la jornada requerida.

Soporte Técnico de Colombia determino que los técnicos de soporte tendrán la siguiente distribución para el mes de diciembre así:

Semana	Lunes a Viernes			Sabado
	7 a.m. a 5 p.m.	8 a.m. a 6 p.m.	9 a.m. a 7 p.m.	
3 dic al 8 dic.	Sergio Carreño Didier Cuervo	Roberto Quintero John Caballero	Edna Y. Quintero	Festivo
10 dic al 15 dic.	Sergio Carreño John Caballero	Roberto Quintero Edna Y. Quintero	Didier Cuervo	Didier cuervo
17 dic al 22 dic.	John Caballero Didier Cuervo	Roberto Quintero Edna Y. Quintero	Sergio Carreño	Edna Y. Quintero
24 dic al 29 dic.	Sergio Carreño Didier Cuervo	Roberto Quintero Edna Y. Quintero	John Caballero	John Caballero
31 dic al 5 ene/19	Sergio Carreño Didier Cuervo	Roberto Quintero John Caballero	Edna Y. Quintero	Sergio Carreño

Tabla 8. Rotación Personal Mesa ayuda SDP

Durante este periodo el personal de la mesa de ayuda ha realizado el acompañamiento a actividades de atención a la ciudadanía y/o ferias cuando se ha requerido.

ASISTENCIA EN ACTIVIDADES DE ATENCION EN FERIAS		
ID	Técnico	Fecha
39293	Sergio Adolfo Carreño	6/12/2018

Tabla 9. Asistencia a Ferias

21. **Dar a la entidad el tiempo de soporte adicional presentado en la propuesta, sin costo para la SDP.**

    - Se tiene previsto dentro del contrato.

Soporte técnico de Colombia ofreció a la entidad mayor tiempo (cuarenta y cinco días) de soporte, adicional a los siete y medio (7 1/2) meses, sin costo adicional alguno para la SDP, por lo anterior EL PLAZO TOTAL del contrato resultado del presente proceso de contratación será de NUEVE (09) MESES, incluida en el acta de inicio del contrato.

22. **Cumplir con técnico o tecnólogo en sistemas o electrónica adicional al personal mínimo requerido presentado en la propuesta, para la atención de servicios de soporte técnico, sin Costo adicional alguno para la SDP, durante todo el plazo de ejecución incluido el tiempo adicional.**

    - El ingeniero de sistemas adicional al personal mínimo requerido presentado en la propuesta, es la señorita EDNA YANETH QUINTERO TRUJILLO.

SOPORTCOL S.A.S.

Nit: 900.128.501-4

PLANTILLA DE PERSONAL

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION		
DIRECCION DE SISTEMAS		
PERSONAL CONTRATO No. 391 DE 2018 – SOPORTCOL S.A.S.		
CARGO	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**TITULO**
Coordinador	ROBERTO QUINTERO RIVERA	Ingeniero de Sistemas
Técnico de Soporte	SERGIO ADOLFO CARREÑO CASTILLO	Ingeniero de Sistemas
Técnico de Soporte	DIDIER SNEIDER CUERVO GOMEZ	Ingeniero de Sistemas
Técnico de Soporte	EDNA YANETH QUINTERO TRUJILLO	Ingeniera de Sistemas
Técnico de Soporte	JOHN ALEXANDER CABALLERO MORENO	Tecnólogo de Sistemas

Tabla 10. Personal Mesa de ayuda Soportcol

Todo el personal de Mesa de Ayuda es profesional.

Se observa que las incidencias atendidas por parte de los integrantes de la Mesa de Ayuda son realizadas de acuerdo con la complejidad y tiempo de resolución de acuerdo con el ANS estipulado en el Software GLPI de SDP.

De igual manera los integrantes de Mesa de Ayuda atienden incidencias fuera de las instalaciones de la SDP (Ferias, Servicio al Ciudadano, Cades y Super Cades y/o desplazamientos a entidades que prestan servicio a la SDP) donde los lapsos de tiempos relacionados con el desplazamiento al sitio se ven afectados por la disponibilidad de transporte por parte de la entidad SDP.

Se agradece por el Apoyo que se ha brindado a la Mesa de Ayuda y el fortalecimiento entre la comunicación de los integrantes de la Dirección de Sistemas, líderes de Software, Infraestructura y colaboradores para realizar un mejor desempeño en las labores diarias.

- Informe Diciembre 1 – Diciembre 31 de 2018.
- Informe de servicios solicitados y atendidos en este periodo.

SOPORTCOL S.A.S.

Nit: 900.128.501-4

RECOMENDACIONES Y PLAN DE MEJORA

Solicitudes sin información completa en los casos: Muchos de los incidentes que llegan al GLPI en la Secretaria de Planeación no especifican la ubicación ni un numero de extensión del usuario; motivo por el cual el técnico debe desplazarse de un lugar a otro preguntando por la ubicación del usuario afectado; Soportcol propone culturizar al usuario para que coloquen la información de ubicación y contacto dentro de su solicitud. En este aspecto se informa a Nivel 0 que se debe dejar el caso en espera mientras se realiza comunicación telefónica con el usuario para confirmar su ubicación real.

Apoyo continuo a los Técnicos de Soporte: Una de las acciones tomadas ipso facto fue la creación de 1 grupo en WhatsApp denominado "Soporte Planeación" el cual nos permite tener comunicación en tiempo real con los técnicos; la comunicación en tiempo real mediante el uso de WhatsApp nos permite enviar fotos, videos, mensajes de voz, video llamadas y demás elementos multimedia que nos ha permitido asistir remotamente a los demás técnicos de soporte.

Para este último informe y cierre formal del proyecto, solo haremos mención y agradecimiento a la Secretaría Distrital de Planeación en cabeza de la Directora de Sistemas Esperanza Román y supervisor designado Jorge Rincón, que mediante contrato de prestación de servicios No. 391 del 16 de Octubre de 2018 cuyo objeto es: "PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE PROPIEDAD DE LA SDP, CON REPOSICION DE ELEMENTOS"; el cual se entregan todos los productos de conformidad requeridos para tal fin.

Cordialmente,

ROBERTO QUINTERO RIVERA
Coordinador Mesa de Ayuda SDP

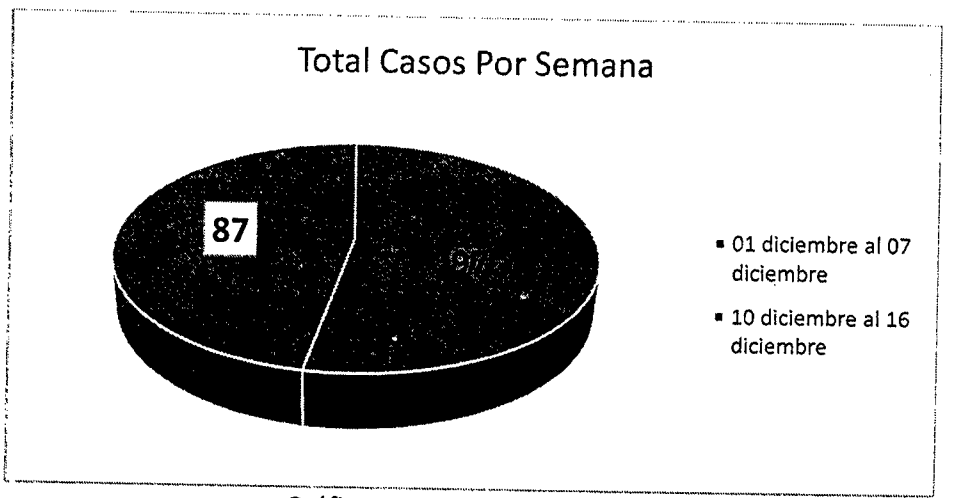
Recibí: _____

ANEXOS

Tipos de Servicios ANS GLPI 1 Diciembre – 31 Diciembre.

SEMANAS	TOTAL
01 diciembre al 07 diciembre	97
10 diciembre al 16 diciembre	87
Total general	**184**

Tabla 11. Incidencias Semanales



Gráfica 5. Incidencias Semanales

CASOS POR TECNICO N1	TOTAL
Caballero Moreno John Alexander	31
Carreño Castillo Sergio Adolfo	45
Cuervo Gómez Didier Sneider	29
Quintero Rivera Roberto	44
Quintero Trujillo Edna Yaneth	35
Total general	**184**

Tabla 12. Incidencias Por Técnico

SOPORTCOL S.A.S.

Nit: 900.128.501-4

Nivel 2 vs CATEGORIA	TOTAL
Contreras Arenas Helga Jimena	13
Gestión de usuarios	3
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	10
Contreras Arenas Helga Jimena Carreno Castillo Sergio Adolfo	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Cotes Solano Rosmery	6
Generación copias de seguridad y recuperación	1
Gestión de usuarios	3
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	2
Cotes Solano Rosmery Carreno Castillo Sergio Adolfo	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Gonzalez Bejarano Maria Teresa	2
GestiÃ³n de usuarios	2
Gonzalez Valderrama William Valentino	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Laverde Manjarrez Alberto Javier	5
Gestión de conectividad	1
Gestión de usuarios	3
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Laverde Manjarrez Alberto Javier Cuervo Gomez Didier Sneider	1
Gestión de usuarios	1
Laverde Manjarrez Alberto Javier Quintero Trujillo Edna Yaneth	1
Gestión de usuarios	1
Montero Leguizamón Alejandro	6
Gestión de conectividad	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	5
Palacios Jimenez Sandra Patricia	74
Generación copias de seguridad y recuperación	1
Gestión de usuarios	71
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	2
Palacios Jimenez Sandra Patricia Caballero Moreno John Alexander	1
Gestión de usuarios	1
Palacios Jimenez Sandra Patricia Quintero Rivera Roberto	1
Gestión de usuarios	1

Pérez Roa Ángel María	4
Gestión de conectividad	4
Pérez Roa Ángel María Palacios Jiménez Sandra Patricia	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Ramírez Acero Jose Reyes Laverde Manjarrez Alberto Javier Cuervo Gómez Didier Sneider	1
Gestión de conectividad	1
Rativa Martin John Edgar	12
Generación copias de seguridad y recuperación	3
Gestión de usuarios	4
Planta telefónica	3
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	2
Rativa Martin John Edgar Caballero Moreno John Alexander	1
Generación copias de seguridad y recuperación	1
Rativa Martin John Edgar Palacios Jiménez Sandra Patricia	1
Gestión de usuarios	1
Rativa Martin John Edgar Palacios Jiménez Sandra Patricia Quintero Trujillo Edna Yaneth	1
Gestión de usuarios	1
Rico Tovar Jorge Alberto	2
Instalación/desinstalación de software	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Total general	136

Tabla 13. Técnico Nivel 2 vs Categoría

CATEGORIAS NIVEL 1	TOTAL
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	3
Generación copias de seguridad y recuperación	3
Gestión de conectividad	28
Gestión de mantenimientos (hardware)	18
Gestión de usuarios	30
Instalación/desinstalación de software	4
Planta telefónica	2
Préstamo equipos/videobeam	10
Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico	1
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	30

Seguridad de la información	3
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	46
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	6
Total general	**184**

Tabla 14. Categorías Nivel 1

	SOFTWARE BÁSICO – CHECK-LIST
1	Windows (XP, 8, 8.1, 10)
2	Microsoft Net Framework 3.5
3	Instalación Software de Conexión Remota (VNC o TightVnc)
4	Acrobat Reader X, XI, DC.
5	Impresora PDF (Windows XP)
6	Microsoft Office
	Versión 2003
	Versión 2007
	Versión 2010
	Versión 2013
	Versión 2016
	Complemento Web OWC11
	Access Run Time
7	Máquina Virtual de Java
	Java 6 Update – 45 (Windows XP)
	Java 7 Update - 45
	Java 8 Update - 111
8	Agente Antivirus
	Consola Virus Enterprise
9	Plugins Adobe Flash Player
10	Desactivar Firewall Windows
11	Activar Acceso Remoto
12	Compresor 7 Zip (32 / 64bits)
13	VLC Media Player
14	Google Chrome
15	Mozilla Firefox
16	Internet Explorer (7, 8, 10, 11)
17	OCS Inventory

Tabla15. Software Básico

Nivel 1 vs Urgencia	TOTAL
Alta	32
Mediana	86
Muy alta	66
Total general	184

Tabla 16. Nivel 1 vs Urgencia

NIVEL 2 VS ESTADO	TOTAL
Contreras Arenas Helga Jimena	13
Cerrado	7
En curso (asignada)	5
En espera	1
Contreras Arenas Helga Jimena Carreño Castillo Sergio Adolfo	1
Cerrado	1
Cotes Solano Rosmery	6
Cerrado	6
Cotes Solano Rosmery Carreño Castillo Sergio Adolfo	1
Cerrado	1
Gonzalez Bejarano Maria Teresa	2
En curso (asignada)	2
Gonzalez Valderrama William Valentino	1
Cerrado	1
Laverde Manjarrez Alberto Javier	5
Cerrado	5
Laverde Manjarrez Alberto Javier Cuervo Gomez Didier Sneider	1
En espera	1
Laverde Manjarrez Alberto Javier Quintero Trujillo Edna Yaneth	1
Cerrado	1
Montero Leguizamon Alejandro	6
Cerrado	1
En curso (asignada)	5
Palacios Jimenez Sandra Patricia	74

Cerrado	52
En curso (asignada)	5
En espera	17
Palacios Jiménez Sandra Patricia	
Caballero Moreno John Alexander	1
En espera	1
Palacios Jiménez Sandra Patricia	
Quintero Rivera Roberto	1
Cerrado	1
Pérez Roa Ángel María	4
Cerrado	3
En curso (asignada)	1
Pérez Roa Ángel María	
Palacios Jiménez Sandra Patricia	1
En curso (asignada)	1
Ramírez Acero José Reyes	
Laverde Manjarrez Alberto Javier	
Cuervo Gómez Didier Sneider	1
En espera	1
Rativa Martin John Edgar	12
Cerrado	10
En curso (asignada)	2
Rativa Martin John Edgar	
Caballero Moreno John Alexander	1
Cerrado	1
Rativa Martin John Edgar	
Palacios Jiménez Sandra Patricia	1
En espera	1
Rativa Martin John Edgar	
Palacios Jiménez Sandra Patricia	
Quintero Trujillo Edna Yaneth	1
En espera	1
Rico Tovar Jorge Alberto	2
Cerrado	2
Total general	**136**

Tabla 17. Nivel 2 VS Estado

NIVELES VS URGENCIA	TOTAL
Nivel 1	**184**
Alta	32
Mediana	86
Muy alta	66
Nivel 2	**136**
Alta	19
Mediana	84
Muy alta	32
Muy baja	1
Total general	**320**

Tabla 18. Niveles vs Urgencia

Nivel 2 vs Vencidos	TOTAL
Contreras Arenas Helga Jimena	**1**
González Bejarano María Teresa	**1**
Montero Leguizamón Alejandro	**1**
Palacios Jiménez Sandra Patricia	**8**
Ramírez Acero José Reyes **Laverde Manjarrez Alberto Javier**	**1**
Rativa Martin John Edgar **Palacios Jiménez Sandra Patricia**	**1**
Total general	**13**

Tabla 19. Nivel 2 vs Vencidos