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

TIPO DE INFORME	INFORME PARCIAL

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO					
1.1. Informe No.			7		
1.2. Período del informe	Del	1/04/2023			
	Al	30/04/2023			
1.3. Contrato #	FGN-NC-0273	Fecha	23/12/2022	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
1.4. 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."					
1.5. Nombre del contratista					
PEAR SOLUTIONS SAS					
1.6. Cédula o NIT			1.7. Correo electrónico		
900.148.177-6			alexander.diaz@pearsolutions.com.co		
1.8. Dirección			1.9. Teléfono		
CARRERA 12 96-81 PISO 4			6015082339		
1.10. Fecha de Inicio			27/12/2022		
1.11. Requisitos de ejecución del contrato *(múltiple respuesta si aplica)*					
☑ Acta de Inicio			☑ Registro Presupuestal		
☑ Aprobación de la Garantía			☑ Suscripción del Contrato		
1.12. Fecha terminación *(Aplica solo para el informe final)*			NO APLICA		Pulse para escoger la fecha.

2. DATOS DEL SUPERVISOR(ES) *(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)*
2.1. Nombre(s) del supervisor (es) o interventor (es)
• Luis Fernando Lozano Mier • Oswaldo José Bejarano Bejarano • Samuel Paez Pisco

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

2.2. Dependencia	2.3. N° Extensión o teléfono
Subdirección Nacional de Tecnologias, Subdirector de Tecnologias de la Información y las Comunicaciones	5702000 Ext. 11030 5702000 Ext. 11019 5702000 Ext. 11021
2.4. Correo electrónico	• luis.lozanom@fiscalia.gov.co • oswaldo.bejarano@fiscalia.gov.co • samuel.paez@fiscalia.gov.co
2.5. Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s) *(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)*	
NA	
2.6. Dependencia	**2.7. N° Extensión o teléfono**
Escribir acá la (s) dependencia (s)	Escribir acá el (los) teléfono (s).
2.8. Correo electrónico	Escribir acá el (los) correo (s) electrónico (s)

3. RESUMEN FINANCIERO		
3.1. Valor inicial del contrato		
Es hasta por la suma de	SEIS MIL TRECIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL SETECIENTOS VEINTINUEVE PESOS **$ 6.335.413.729**	Pesos M/CTE
3.2. Vigencias futuras	◉ SI	○ NO

Cuadro 1 - Vigencias Futuras

AÑO	NUMERO	VALOR
2022	1219422	71.235.944
2023	5622	$6.264.177.785
TOTAL		$6.264.177.785

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.3. Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal

No. De CDP	Fecha de expedición de CDP
42922	2022-08-04
5323	2023-01-01

(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
5323	2023-01-01

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.5. Cesión	○ SI	◉ NO	Fecha	Si es un SI busca acá la fecha

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 ÚLTIMO CORTE (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO (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	$ 0,00	$ 71.235.944,00	$ 6.264.177.785,00
23/02/2023	$ 6.335.413.729	$ 71.235.944,00	$ 508.096.069,99	$ 5.756.081.715,01
21/03/2023	$ 6.335.413.729	$ 579.332.013,99	$ 512.442.581,00	$ 5.243.639.134,01
14/04/2023	$ 6.335.413.729	$ 1.091.774.594,99	$ 13.310.121,04	$ 5.230.329.012,97
20/04/2023	$ 6.335.413.729	$ 1.105.084.716,03	$ 516.581.687,00	$ 4.713.747.325,97
14/06/2023	$ 6.335.413.729	$ 1.621.666.403,03	$ 30.962.402,94	$ 4.682.784.923,03
14/06/2023	$ 6.335.413.729	$ 1.652.628.805,97	$ 499.609.278,00	$ 4.183.175.645,03
Aquí puedes buscar la fecha.	Escriba acá valor	Escriba acá valor	Escriba acá valor	Escriba acá valor

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.7. Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificatorio	Adición	Prórroga	Suspensión	Reanudación	Descripción
Aquí puedes buscar la fecha.	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Acá puedes escribe la descripción

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

(Adicionar todas las filas que sean necesarias)

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 ésta aplica).

4.2. Estado de avance presupuestal a la fecha	33,97 %

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

4.3. Estado de avance físico a la fecha (%)	% Acá el porcentaje

(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
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	NA

(Si no aplica colocar N/A)

4.5. Persona jurídica

Fecha de Certificación /mm/aaaa): 18/05/2023

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.

LUZ DARY ZULETA SUÁREZ Revisor Fiscal TP 146.144 – T Por delegación de Kreston R.M. S.A.

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.

Cuadro 6 – Concepto del Supervisor

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

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.	X		Contratista realiza transferencia de conocimientos requerida en el contrato	
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.	x		Se realiza mantenimiento correctivos por la bolsa de repuestos.	
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	x		La prestación del servicio se ha prestado en los tiempos requeridos.	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		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)

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

- Informe de gestión del Contratista

Informes anexos	◉ SI	○ NO	○ N/A
Tipo y detalle del informe:			
5.1. El contratista "CUMPLIÓ"	◉ **Si cumplió**	○ **No cumplió**	

Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

Acontinuación se describe el cumplimiento a las obligaciones del contrato:

	A) OBLIGACIONES GENERALES	
No.	**Descripción**	**Cumplimiento**
	1) Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, y financieras del contrato.	El contratista cumple con las condiciones jurídicas, técnicas, y financieras del contrato.
	2) Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el CONTRATISTA e incluidos en el precio de su oferta.	El contratista cumple el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	3) Mantener reserva de la información o documentos que conozca con ocasión de la ejecución del contrato.	El contratista ha mantenido la reserva de la información o documentos que conozca con ocasión de la ejecución del contrato
	4) Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae, de acuerdo con los artículos 4° y 5° de la Ley 80 de 1993.	El contratista esta suministrando a la supervisión toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae, de acuerdo con los artículos 4° y 5° de la Ley 80 de 1993.
	5) Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato.	El contratista ha acatado y aplicado de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato
	6) Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA o cualquier aspecto técnico referente al mismo.	El contratista ha asistido a las reuniones que se han convocado por el supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA o cualquier aspecto técnico referente al mismo.
	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	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,

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	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.	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
	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.	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.
	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.	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.
	15) Cumplir la reglamentación legal vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SGSST.	El contratista ha cumplido con la reglamentación legal vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SGSST.
	16) El contratista deberá dar cumplimiento a lo establecido Art 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 "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", 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.	El contratista no se haya en incumplimiento de a lo establecido Art 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 "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", de acuerdo con lo informado en su oferta.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	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.	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	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 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.	El contratista ha cumplido con la presente obligación.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	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.	El contratista ha cumplido con la presente obligación.
	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.	El contratista ha cumplido con la presente obligación, informando oportunamente las novedades de cambios en el equipo de trabajo contratado.
	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.	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.
	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).	El contratista presenta 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).
	13.Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) exigidos por la FGN y que se encuentran descritos en el anexo N° 3.	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
	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, de acuerdo con lo registrado en la mesa de servicios.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	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 (CMDB) 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 (CMDB) 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

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	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	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	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:	El contratista está cumpliendo con la herramienta ISABELLA para garantizar la información requerida de las llamadas:
	a. Llamadas en espera	
	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	
	g. Parametrizar los indicadores por los diferentes canales de atención a monitorear en línea;	
	h. Visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de los servicios.	
	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.	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.
	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.	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.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	BOLSA DE REPUESTOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE PROPIEDAD DE LA FGN ADQUIRIDOS CON ANTERIORIDAD A LA VIGENCIA 2022.	
	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.	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.
	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.	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.
	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 con 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 de las partes y/o repuestos originales u homologados por el fabricante, los cuales deben ser nuevos, no remanufacturados.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	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 descontinuado 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 descontinuado 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.
	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 cumplido y los informes escritos del contratista y del Supervisor del contrato.	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 cumplido y los informes escritos del contratista y del Supervisor del contrato.
	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.	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.
	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.	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.
	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	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

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	encuentren instalados los equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos.	equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos, sin costo adicional para FGN.
	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 de cómputo de la Fiscalía General de la Nación.	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 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.

GESTION AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO.

1. COMPONENTE DE MESA DE SERVICIOS

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**	

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 30 de abril de 2023:

Agentes de Mesa de Servicio - Personal Retirado

No hubo novedades de retiros

Agentes de Mesa de Servicio - Personal Contratado

No hubo novedades de personal contratado

Técnicos de Soporte en Sitio - Personal Retirado

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1031162431	CRISTANCHO SARMIENTO FABIAN EDUARDO	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	3/4/2023
1023965543	VALLES VALLES JUAN SEBASTIAN	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	3/4/2023
1004921422	BARBOSA CACERES ANGEL DAVID	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	CUCUTA	3/4/2023
1069472664	CONTRERAS ROMERO CARLOS ANDRES	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	NIVEL CENTRAL	4/4/2023
1144173551	MENDOZA MONTES KEVIN	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	CALI	10/4/2023
79138824	CENDALES TAFUR NELSON EDUARDO	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	VILLAVICENCIO	12/4/2023
79803791	BELTRAN RAMIREZ LUIS EDISSON	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	17/4/2023

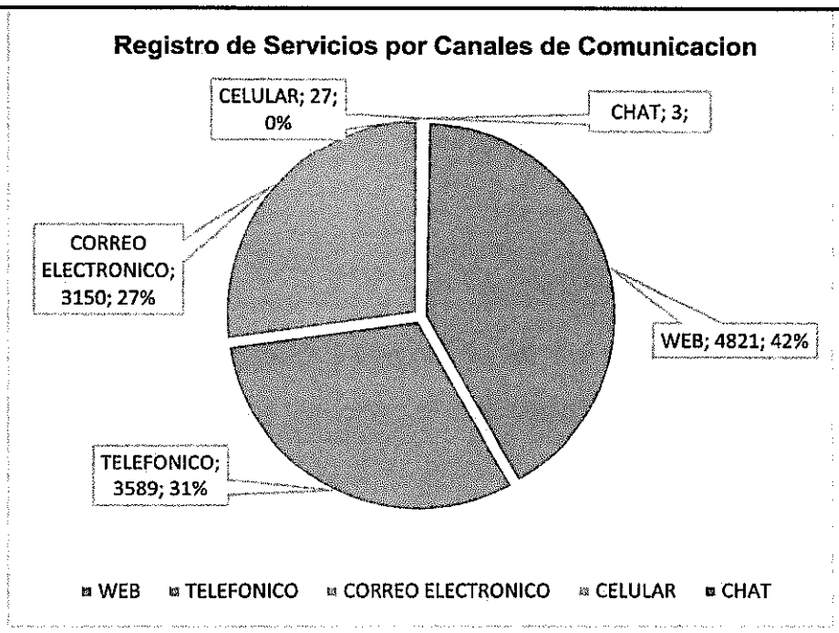
Técnicos de Soporte en Sitio - Personal Contratado

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1023963866	CRUZ BERMUDEZ STIVEN ANDRES	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	01/04/2023
18903851	PICON QUINTERO CARLOS ALBERTO	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	CUCUTA	01/04/2023
1012375138	VARGAS SUAREZ ALEJANDRO	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	01/04/2023
1000571944	MARTINEZ FAJARDO GIBSON JAVIER	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	04/04/2023
1007979887	DE ORO MENGUAL YOEMIR ANDRES	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	SANTA MARTA	05/04/2023
1106892203	PANTOJA GARCIA MILAR MAURICIO	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	FUSAGASUGA	10/04/2023
1024570452	GARZON ROZO EDDIMER SCHNEYDER	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	10/04/2023
1143936897	NAVARRO RUIZ CARLOS ANDRES	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	CALI	11/04/2023
79803791	BELTRAN RAMIREZ LUIS EDISSON	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	13/04/2023
1023965543	VALLES VALLES JUAN SEBASTIAN	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	20/04/2023

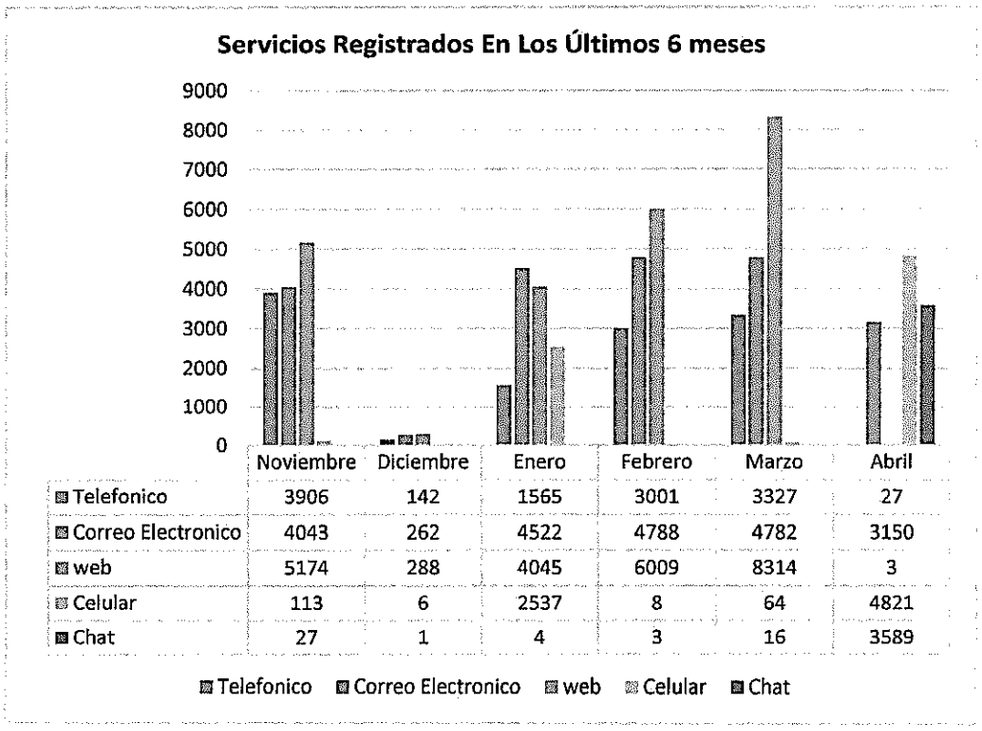
B. Gestión de Incidentes y Requerimientos

En la siguiente grafica se muestra el registro mensual de servicios solicitados por los funcionarios en los diferentes medios de comunicación de la mesa de servicios

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada



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



	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Telefonico	3906	142	1565	3001	3327	27
Correo Electronico	4043	262	4522	4788	4782	3150
web	5174	288	4045	6009	8314	3
Celular	113	6	2537	8	64	4821
Chat	27	1	4	3	16	3589

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

✓ **Análisis Incidentes.**

- **TELEFONICO 1476**
- **WEB 2303**
- **CORREO ELECTRONICO 1117**
- **CELULAR 8**
- **CHAT 1**

La jerarquía con mayor número de Incidentes gestionados fue: SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No me funciona el Correo Electrónico con 826 casos, de los cuales 350 incidentes se recibieron a través del canal WEB, 295 incidentes fueron gestionados a través del canal telefónico y 179 incidentes se gestionaron por el correo electrónico. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas por esta categoría fueron: 18 de abril con 61 casos, el 20 de abril con 106 casos y el 24 de abril con 70 casos.

La segunda jerarquía con alto volumen de incidentes fue: SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No envía - No recibe, siendo la web el medio por el cual reportaron: 261 casos. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas para esta categoría fueron el 24 de abril con 36 casos, 25 de abril 49 casos y 27 de abril 41 casos.

La segunda jerarquía con alto volumen de incidentes fue: SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No envía - No recibe, siendo la web el medio por el cual reportaron: 261 casos. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas para esta categoría fueron el 24 de abril con 36 casos, 25 de abril 49 casos y 27 de abril 41 casos.

✓ **Análisis Requerimientos**

- WEB 2518
- CORREO ELECTRONICO 2033
- TELEFONICO 2113
- CELULAR 19
- CHAT 2

La jerarquía que encabeza el top diez es: SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Instalar - Configurar, la cual representó el 15,16% del total de los requerimientos gestionados durante el mes de abril con una cifra de 1.014 casos.
En el mes de abril se gestionaron 465 requerimientos por traslado de equipos.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

✓ **Traslados de equipos de computo**

En el mes de marzo se gestionaron 465 requerimientos por traslados de equipos.

SECCIONAL	CASOS ATENDIDOS (TRASLADOS)
Seccional Bogotá	104
Seccional Santander	102
Seccional Nivel Central	63
Seccional Medellín	55
Seccional Choco	18
Seccional Córdoba	15
Seccional Tolima	14
Seccional Cundinamarca	13
Seccional Atlántico	9
Seccional Boyacá	8
Seccional Nariño	7
Seccional Bolívar	7
Seccional Cali	7
Seccional Norte De Santander	6
Seccional Cauca	6
Seccional Antioquia	5
Seccional Quindío	4
Seccional Meta	4
Seccional Caldas	4
Seccional Caquetá	3
Seccional Putumayo	3
Seccional Risaralda	3
Seccional Arauca	2
Seccional Cesar	1
Seccional Valle Del Cauca	1
Seccional Magdalena Medio	1
TOTAL GENERAL	**465**

✓ **Estado de los servicios por grupo solucionador.**

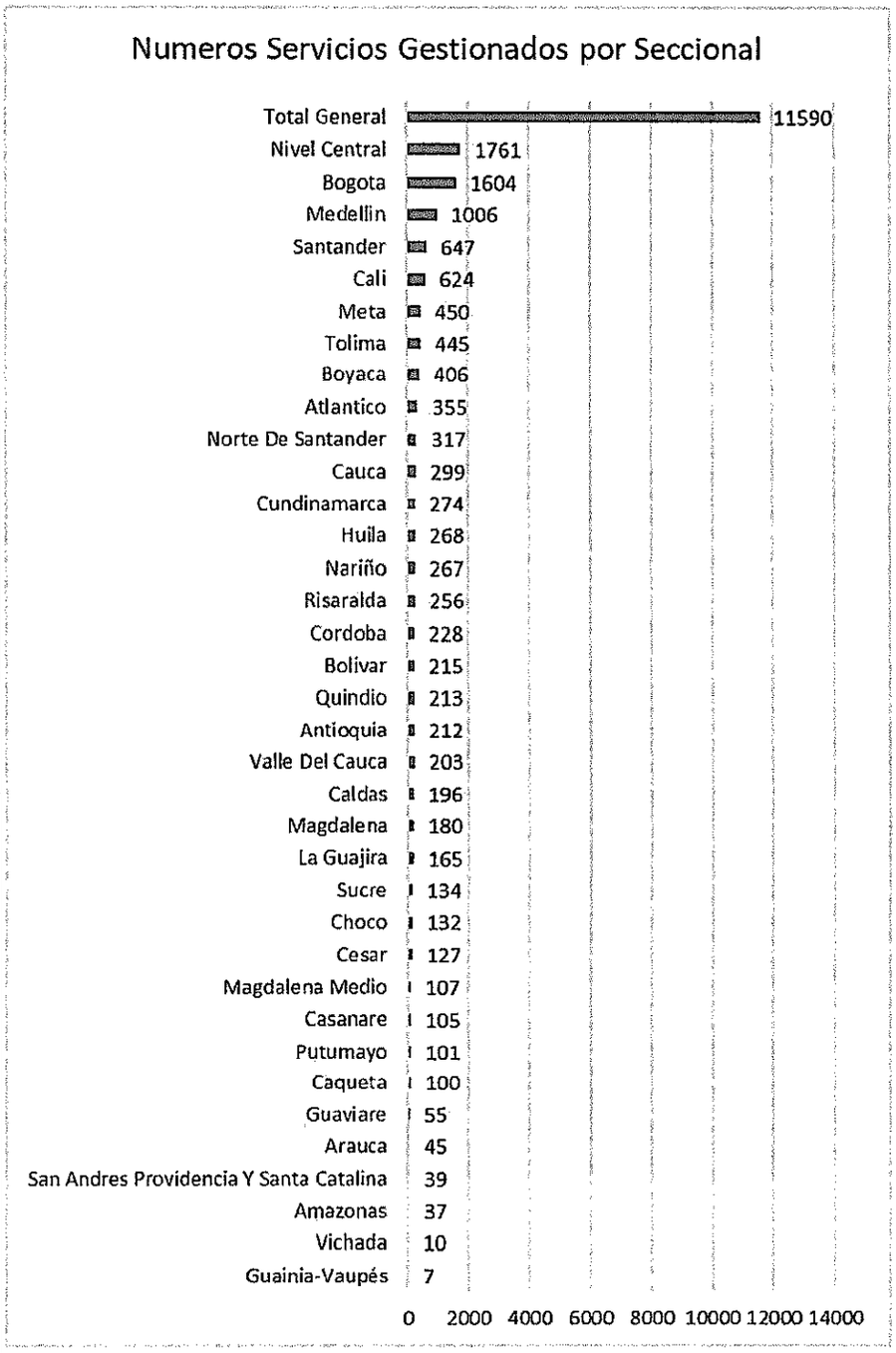
En el siguiente cuadro se relaciona el estado de los servicios gestionados por los diferentes grupos resolutores evidenciando el total de casos gestionados por los grupos de primer, segundo y tercer nivel de FGN.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

GRUPO SOLUCIONADOR	CERRADO	ESCALAR A NIVEL 1	ESCALAR A NIVEL 2	ESCALAR A NIVEL 3	ESPERA POR CAMBIO	ESPERA POR PROVEEDOR	ESPERA POR USUARIO	Total General
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DE RED	125			12		0		137
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS KACTUS - NOI	18			1		0		19
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS SIAF	3					0		3
ADMINISTRACIÓN SERVICIOS DE COLABORAC	13			1		0		14
ADMINISTRACIÓN USUARIOS DEL DOMINIO	2					0		2
ANALISTAS SECCIONALES	159			38	1	26	5	229
BOLSA DE REPUESTOS	4			9		0		13
BOLSA DE REPUESTOS CONTRATISTA	0					12		12
CONCENTRADOR DIRECCION DE ALTOS ESTU	2			24		0		26
CONCEPTO TÉCNICO EQUIPOS DE CÓMPUTO	0			8		1		9
CONFIGURACIÓN DEXON	0			1		0		1
CONTRATO TELEFONICA	10			78		0		88
FUNCIONAL FUSIONDATA	2			3		0		5
FUNCIONAL GEODELITOS	4					0		4
FUNCIONAL ORFEO	24			9		0		33
FUNCIONAL SIAF - ALMACEN	0			16		0		16
FUNCIONAL SIAF - INVENTARIOS	0			17		0		17
FUNCIONAL SIASEF	0			2		0		2
FUNCIONAL SIG - CTI	3					0		3
FUNCIONAL SIG - SECCIONALES	1			3		0		4
FUNCIONAL SIIF II	1					0		1
FUNCIONAL SIMOGA	0			2		0		2
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - C.T.I.	1					0		1
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - DELEG. ANTE LA	0			1		0		1
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - SECCIONALES	0			1		0		1
FUNCIONAL SPOA - DELEG. CONTRA LA CRIM.	14			1		0	1	16
FUNCIONAL SPOA - DELEGADA PARA LAS FIN	1					0		1
FUNCIONAL SPOA - DIRECCIÓN CTI	40			7		0		47
FUNCIONAL SPOA - UNIDAD ESP. DE INVESTIG.	2	2				0		4
FUNCIONAL SPOA DELEGADA ANTE LA CORTE	1					0		1
FUNCIONAL SPOA-DELEG. PARA LA SEGURIDA	745	1		169	1	2	20	938
FUNCIONAL SPOA-DIR ESPECIALIZADA CONTR	2					0		2
FUNCIONAL SPOA-DIR ESPECIALIZADA CONTR	3					0		3
FUNCIONAL SUIP	4					0		4
FUNCIONAL TURNOS-WEB (ATENCIÓN A VICTI	31			2		0		33
FUNCIONAL WATSON	0			7		0		7
GARANTÍAS	0					3		3
GARANTIAS- CONTRATO EQUIPOS CONTRATI	0		1	1		176		178
GRUPO DE SOPORTE TÉCNICO FGN	28	2		89	1	16	1	137
MANTENIMIENTOS CONTRATISTA- NIVEL 2	1					0		1
MESA DE SERVICIOS TIC	693	1				0	99	793
REDES DE COMUNICACIONES-LAN	3			6		0		9
REDES DE COMUNICACIONES-WAN	0			2		0		2
SEGURIDAD INFORMÁTICA	28			48		3	3	82
SERVICIOS NO CATALOGADOS	0			4		0		4
SISTEMAS OPERATIVOS Y BASES DE DATOS	6			17		0		23
SOC (CENTRO DE OPERACIONES)	4					0		4
SOPORTE EN SITIO	7684		88	1	1	46	265	8085
SOPORTE TECNICO SISTEMAS DE INFORMACI	91			5	2	21	2	121
TÉCNICO SIAF - CARTERA	1					0		1
TÉCNICO SIASEF	1			1		0		2
TÉCNICO SIMOGA	2					0		2
TÉCNICO SITIO WEB - INTRANET	0			1		0		1
TÉCNICO SUMIMAS	297			27		0	13	337
TÉCNICO TELEFONIA EN LA NUBE	78				7	0	10	95
TÉCNICO TURNOS WEB	2			7		0		9
TÉCNICO WATSON	1			1		0		2
Total General	**10135**	**6**	**89**	**622**	**13**	**306**	**419**	**11590**

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

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



Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

C. 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 y 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 de 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.

D. Gestión de los Canales de Comunicación

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 linea fija, 018000, celular y web.

Total	5947	81	79	36	80	49	845	522	5036	7117
# llamadas ASA <= 30 seg., sin contar la bienvenida (20 Seg):					6456	# llamadas ASA > 30 seg.:			894	
Porcentaje de Cumplimiento					90,71%	Porcentaje de Incumplimiento			12,56%	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

E. Gestion Plataforma Servidores del WSUS

A continuación se detalla la gestión realizada por el especialista WSUS para el proyecto Mesa de Servicio de Fiscalía General de la Nación.

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

- **Upgrade Windows 10**

En el proceso de actualización a Windows 11 para los equipos clientes de Fiscalía, se ha solicitado liberar los paquetes de actualizaciones de Windows 10 en todas las regionales, con el objetivo de obtener avances antes de proceder con Windows 11, considerando el tiempo y los pasos involucrados.

Durante el proceso, se identificaron retrasos en la descarga debido a la saturación de canales en las regiones de Caribe, Pacifico y Eje Cafetero. Para abordar este problema, se modificó temporalmente la configuración de las consolas para realizar la descarga directamente desde internet. Sin embargo, debido a otros factores, es necesario trasladar de sede al WSUS en Eje Cafetero para evitar la indisponibilidad de recursos debido a la saturación de red.

Asimismo, se adelantó la descarga de los paquetes de Windows 11 en 7 de las consolas para asegurar su disponibilidad al momento del despliegue.

- **Aprobación de actualizaciones**

Posterior a la autorización correspondiente, se procedió con la liberación de los parches para los equipos clientes de los meses de diciembre a marzo.

- Solicitud de aprobación de actualizaciones

Se envió el listado de actualizaciones disponibles para el mes de abril, se está pendiente por aprobación.

- **Actualizaciones grupo de servidores**

Se adelantaron tareas junto con el ingeniero William Morales de Sonda para avanzar con la liberación de actualizaciones y aumentar el número de servidores reportado a WSUS.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

F. Gestión de Garantias

Se relacionan los casos gestionados por garantia en el presente periodo.

SECCIONAL	CANTIDAD
SUBDIRECCIÓN REGIONAL DEL CARIBE	
SANTA MARTA	2
CARTAGENA	2
MOMPOX	1
BARRANQUILLA ATLÁNTICO	3
SUBDIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL	
BOGOTA	24
TUNJA	2
IBAGUÉ TOLIMA.	5
SOGAMOSO	2
SUBDIRECCIÓN REGIONAL DEL PACIFICO	
CALI	4
QUIBDÓ CHOCO	1
POPAYÁN	1
SUBDIRECCIÓN EJE CAFETERO	
ARMENIA-QUINDIO	1
MANIZALES	1
PEREIRA	2
SUBDIRECCIÓN NOROCCIDENTAL	
MEDELLÍN	8
CAUCASIA	1
MONTERÍA	2
SUBDIRECCIÓN NORORIENTAL	
B/MANGA	1
CÚCUTA	3
SAN GIL SANTANDER	2
OCAÑA	1
FLORIDABLANCA	1
GIRÓN	1
SUBDIRECCIÓN ORINOQUIA	
VILLAVICENCIO	2
YOPAL – CASANARE	3
PTO LÓPEZ ETA	1
ARAUCA	1

2. COMPONENTE BOLSA DE REPUESTOS

ESTADO FINANCIERO	VALOR (IVA Incluido)
Presupuesto Bolsa de repuestos presupuesto 2023	**$ 387.131.324,00**
Valor Repuestos -enero	0

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Valor Repuestos febrero	$ 3.038.224,70
Valor Repuestos marzo	$ 10.271.896,34
Valor Repuestos abril	$ 30.962.402,94
Saldo Presupuesto Bolsa de repuestos presupuesto 2023	**$ 342.858.800,02**

3. COMPONENTE ANS Y DESCUENTOS POR CALIDAD DEL SERVICIO

En el siguiente cuadro se relacionan los descuentos al contratista por incumpliento 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	NO	$ 29.619.227,40
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	SI	$ -
2.1 ANS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO	NO	$ 532.644,48
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	$ 4.233.612,50
2.5 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE RESPUESTOS)	SI	$ -
2.6 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MENTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES DONDE SE CUENTA CON TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SI	$ -
2.7 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MENTENIMIENTO 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	$ 282.188,53
3.2 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS	SI	$ -
TOTAL		**$ 34.667.672,91**

6. RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

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 que a continuación se describen:

Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA
	NA			

(*Agregar las casillas que sean requeridas Si no aplica coloca N/A)
(si el número de bienes recibido es muy amplio, 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

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: (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A.)

○ MALO ○ REGULAR ○ BUENO ◉ N/A

Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

NA

OBSERVACIONES *(Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)*

Mediante Radicado No. 20236130000723 Oficio No. SGC-30300-06/02/2023.

En atención la suscripción del contrato de prestación de servicios FGN-NC-0273-2022, cuyo objeto responde a "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" el cual cuenta con acta de inicio del 27 de diciembre del 2022 y con un plazo de ejecución hasta 30 de noviembre de 2023 y en el marco de lo establecido en el parágrafo 2 de la cláusula OCTAVA-SUPERVISIÓN el cual señala:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

"Las modificaciones de Ja supervisión se realizarán mediante comunicación oficial suscrita por el Ordenador del Gasto, Ja cual será remitida tanto al nuevo designado como a la Subdirección de Gestión Contractual para que repose en el expediente contractual."

Me permito informar que se ha dispuesto por esta Dirección, ampliar la supervisión del contrato de prestación de servicios FGN-NC-0273-2022, en el sentido de vincular al Subdirector Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por lo tanto, la supervisión quedará así:

"*CLAUSULA OCTAVA-SUPERVISIÓN. La responsabilidad del control y seguimiento de la ejecución del presente contrato estará a cargo de los Supervisores, función que será desempeñada por el Subdirector Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Jefe Departamento de Gestión de Infraestructura y Redes y el Coordinador del Grupo de Seguridad de la Información de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en lo referente a componente de seguridad, quienes cumplirán con lo consagrado en el Estatuto General de Contratación Pública y en las demás normas vigentes dispuestas para ello. El Supervisor tramitará todas las cuestiones relativas al desarrollo del contrato y será quien certifique sobre su ejecución. Además de las que le asigne la ley y el Manual de Contratación adoptado por la FISCALÍA, el Supervisor tendrá la obligación de informar a la Subdirección de Gestión Contractual sobre el cumplimiento de las obligaciones en las fechas previstas, y en el evento en que se requiera. Adicionalmente deberá: a) Hacer cumplir a cabalidad las condiciones pactadas en el presente contrato, las cuales solamente podrán ser modificadas previo cumplimiento del trámite dispuesto para tal fin por la Subdirección de Gestión Contractual, según el procedimiento establecido y una vez se alleguen los documentos pertinentes. b) Elaborar los informes requeridos para soportar los pagos que deba efectuar la Fiscalía General de la Nación. c) Exigir al CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del contrato. d) Elaborar oportunamente y remitir a la Subdirección de Gestión Contractual las actuaciones resultantes de la ejecución contractual para que reposen en la carpeta del contrato, especialmente: i) informe de ejecución del contrato. e) Vigilar que se mantenga vigente la garantía única que ampara el contrato. Responder por los hechos y omisiones que le fueren imputables en los términos previstos en el artículo 53 del Estatuto de Contratación Administrativa y los artículos 83 a 86 de la Ley 1474 de 2011." ...*

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		**Cédula**	
Luis Fernando Lozano Mier		79.625.298	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	14/06/2023

FIRMA RESPONSABLES

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		**Cédula**	
Oswaldo José Bejarano Bejarano		79.557.274	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	14/06/2023

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		**Cédula**	
Samuel Paez Pisco		79.472.385	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	14/06/2023

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	EDGAR ARNULFO GARZON GUILLERMO		14/06/2023
Revisó	DAGOBERTO ENRIQUE GIRALDO TORRES		14/06/2023

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA FORMATO RECIBO A SATISFACCIÓN	Código: FGN-AP06-F-18 Versión: 02 Página: 1 de 1

SEÑALE CON UNA X LA CLASE, NÚMERO Y VIGENCIA DEL CONTRATO A CERTIFICAR, SUSCRITO CON LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

[X] **CN:** Contrato [ ] **CNA:** Contrato Adicional [ ] **RS:** Resolución [ ] **SPC:** Servicios Públicos [ ] **CM:** Caja Menor

No. 273 **VIGENCIA** 2022

EN CUMPLIMIENTO AL NUMERAL 1° DEL ARTÍCULO 26 DE LA LEY 80 DE 1993, CERTIFICO QUE RECIBÍ A SATISFACCIÓN Y DENTRO DEL TÉRMINO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	PEAR SOLUTIONS SAS
CÉDULA O NIT	900.148.177-6
CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO	alfonso.rodriguez@pearsolutions.com.co
PERIODO DEL SERVICIO:	1-30 ABRIL -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 clausula forma de pago)	Mesa de Servicios correspondiente al periodo del 1 al 30 de ABRIL de 2023
Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:	**CAS 10112**
VALOR A PAGAR:	$ **499,609,278.00**

				DD/MM/AA		
APROBACIÓN PÓLIZA	**No**	21-44-101402857	Fecha:	27/12/2022		
AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	**No**	5323	Fecha:	01/01/2023	Vr. $	499,609,278.00
REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	**No.**	5323	Fecha:	01/01/2023	Vr. $	6.264.177.785,00

NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO:	**Luis Fernando Lozano Mier**		
No. CÉDULA DEL SUPERVISOR:	79.625.298		
CARGO DEL SUPERVISOR:	Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		
DEPENDENCIA:	Subdirección Nacional de Tecnologías	**TEL. Ext.:**	5702000 Ext. 11030
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR	luis.lozanom@fiscalia.gov.co		
FIRMA DEL SUPERVISOR		**FECHA:**	**14-jun-2023**

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 Tecnologías	**TEL. Ext.:**	5702000 Ext. 11019
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR	oswaldo.bejarano@fiscalia.gov.co		
FIRMA DEL SUPERVISOR		**FECHA:**	**14-jun-2023**

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 Tecnologías	**TEL. Ext.:**	5702000 Ext. 11021
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR	samuel.paez@fiscalia.gov.co		
FIRMA DEL SUPERVISOR		**FECHA:**	**14-jun-2023**

OBSERVACIONES:

RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN **No. De Folios** 4

RADICADO:

Este documento es copia del original que reposa en la intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No controlada

Recibido
14-06-23
4:37 pm

Pear Solutions

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

PEAR SOLUTIONS S.A.
NIT: 900.148.177-6
CARRERA 12 No. 98 - 81 Piso 4
BOGOTA - COLOMBIA
TELEFONO: 6915082339

factura.electronica@pearsolutions.com.co
Responsables de IVA - No somos auto retenedores
Actividad Económica 9511 tarifa 8.66
RÉGIMEN COMÚN - NO PRACTICAR RETENCIÓN DE ICA SOMOS GRANDES
CONTRIBUYENTES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTA MEDIANTE LA
RESOLUCIÓN DDI-042065 DEL 13 DE OCTUBRE DE 2017

FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Dirección Factura: AC 24 52 01 P1

Dirección Destino:

FECHA FACTURA	FECHA	FACT. DE VENTA
29/05/2023	29/06/2023	CAS 10112
VENDEDOR	CLIENTE	TEL. CLIENTE
	800152783-2	
ORDEN DEL CLIENTE	CONDICION DE PAGO	
ABRIL	CREDITO 30 DIAS	

REFERENCIA	DESCRIPCION	% DTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
401001	SERVICIO MESA DE AYUDA	0.00	1.00	419,839,729.41	419,839,729.41

Correspondiente a Abril 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 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL. Basado en Pedidos de client

Subtotal:	419,839,729.41
Descuento:	0.00
Total IVA:	79,769,548.59
Rete fuente:	
Rete IVA:	
Rete ICA:	
Valor Total:	**499,609,278.00**

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

ORIGINAL

CUFE: 5fc6dbb2e13d450299b5e60b61f5e7d7f2b6393ce133362236c572e1b45695c108ac5d5036babf2b7ac44275675a3553

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

PEAR SOLUTIONS S.A.

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 Auditoria y Aseguramiento de la Información, certifico que **Pear Solutions S.A.,** 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 abril de 2023 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de mayo 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.

La presente certificación se expide en Bogotá, D.C., a los dieciocho (18) días del mes de mayo 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. 18 de mayo de 2023
CER-5046-23
Consultores, Auditores, Asesores
Kreston Colombia
Miembro de Kreston International Ltd.

CC Archivo

Informe de Gestión

Mes 5 Ejecución

ABR/01/2023 a ABR/30/2023

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 6

A. Estadísticas por tipo de caso. 8

B. Base de conocimiento. 11

C. Casos atendidos y gestionados por Agentes de Mesa de Servicio. 12

D. Casos revisados o gestionados por personal de Soporte técnico en Sitio. 13

E. Plan de mejora continua. 23

F. Gestión de Llamadas 24

G. Plataforma de Servidores. 26

5) BOLSA DE REPUESTOS PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIEDAD DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN 28

6) GESTIÓN DE GARANTÍA 32

7) INVENTARIO HARDWARE Y SOFTWARE 37

8) RESUMEN DE APLICACIÓN DE ANS 38

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Mesa de servicio 5
Tabla 2 Personal Retirado Técnicos de Soporte en Sitio 6
Tabla 3 Personal Contratado Técnicos de Soporte en Sitio 6
Tabla 4 Casos atendidos por Seccional. 10
Tabla 5 Total casos gestionados por grupos. 11
Tabla 6 Cantidad de casos solucionados por agente. 12
Tabla 7 Cantidad de casos por técnico de soporte en sitio. 13
Tabla 8 Casos atendidos por seccional. 21
Tabla 9 Consolidado de llamadas del mes de abril plataforma Issabel. 24
Tabla 10 Consolidado de llamadas exitosas en el mes de abril. 25
Tabla 11 Servidores por Regional 26
Tabla 12 Volumen de repuestos en abril 2023 28
Tabla 13 Tabla de repuestos instalados por ciudad en abril 2023 29
Tabla 14 Detalle de repuestos instalados en abril 2023 30
Tabla 15 Garantías por seccional 32
Tabla 16 Garantías solucionadas en abril 33
Tabla 17 Resumen ANS 39

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) 8
Figura 4 Top 10 de Incidentes..... 9
Figura 5 Top 10 Requerimientos. 10
Figura 6 Top 10 de casos por Seccional. 22
Figura 7 Volumen de repuestos en abril 2023 28
Figura 8 Repuestos 2023 29
Figura 9 Detalle facturación abril..... 32
Figura 10 Garantías 2023 36
Figura 11 Eventos de RAM 37
Figura 12 Eventos Disco Duro 38

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 30 de abril de 2023.

3) MESA DE SERVICIO

A continuación, se relaciona el equipo de trabajo y los cambios que se produjeron durante el mes de abril de 2023:

Tabla 1 Mesa de servicio

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**	

Fuente: Elaboración propia.

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 con sus respectivas fechas de contratación y retiro:

Para el mes de abril no se retiró ni se contrató personal de mesa de servicio.

Tabla 2 Personal Retirado Técnicos de Soporte en Sitio

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1031162431	CRISTANCHO SARMIENTO FABIAN EDUARDO	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	3/4/2023
1023965543	VALLES VALLES JUAN SEBASTIAN	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	3/4/2023
1004921422	BARBOSA CACERES ANGEL DAVID	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	CUCUTA	3/4/2023
1069472664	CONTRERAS ROMERO CARLOS ANDRES	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	NIVEL CENTRAL	4/4/2023
1144173551	MENDOZA MONTES KEVIN	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	CALI	10/4/2023
79138824	CENDALES TAFUR NELSON EDUARDO	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	VILLAVICENCIO	12/4/2023
79803791	BELTRAN RAMIREZ LUIS EDISSON	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	17/4/2023

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3 Personal Contratado Técnicos de Soporte en Sitio

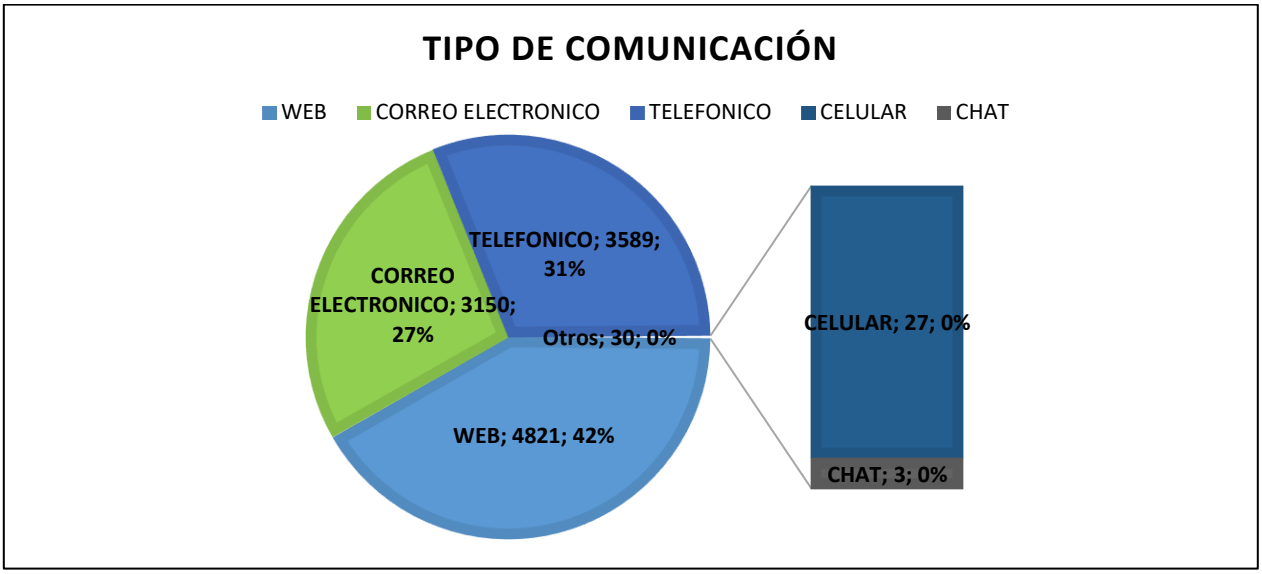
CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1023963866	CRUZ BERMUDEZ STIVEN ANDRES	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	01/04/2023
18903851	PICON QUINTERO CARLOS ALBERTO	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	CUCUTA	01/04/2023
1012375138	VARGAS SUAREZ ALEJANDRO	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	01/04/2023
1000571944	MARTINEZ FAJARDO GIBSON JAVIER	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	04/04/2023
1007979887	DE ORO MENGUAL YOEMIR ANDRES	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	SANTA MARTA	05/04/2023
1106892203	PANTOJA GARCIA MILAR MAURICIO	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	FUSAGASUGA	10/04/2023
1024570452	GARZON ROZO EDDIMER SCHNEYDER	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	10/04/2023
1143936897	NAVARRO RUIZ CARLOS ANDRES	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	CALI	11/04/2023
79803791	BELTRAN RAMIREZ LUIS EDISSON	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	13/04/2023
1023965543	VALLES VALLES JUAN SEBASTIAN	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	20/04/2023

Fuente: Elaboración propia.

4) PARTICIPACIÓN POR TIPO DE MEDIO DE COMUNICACIÓN

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

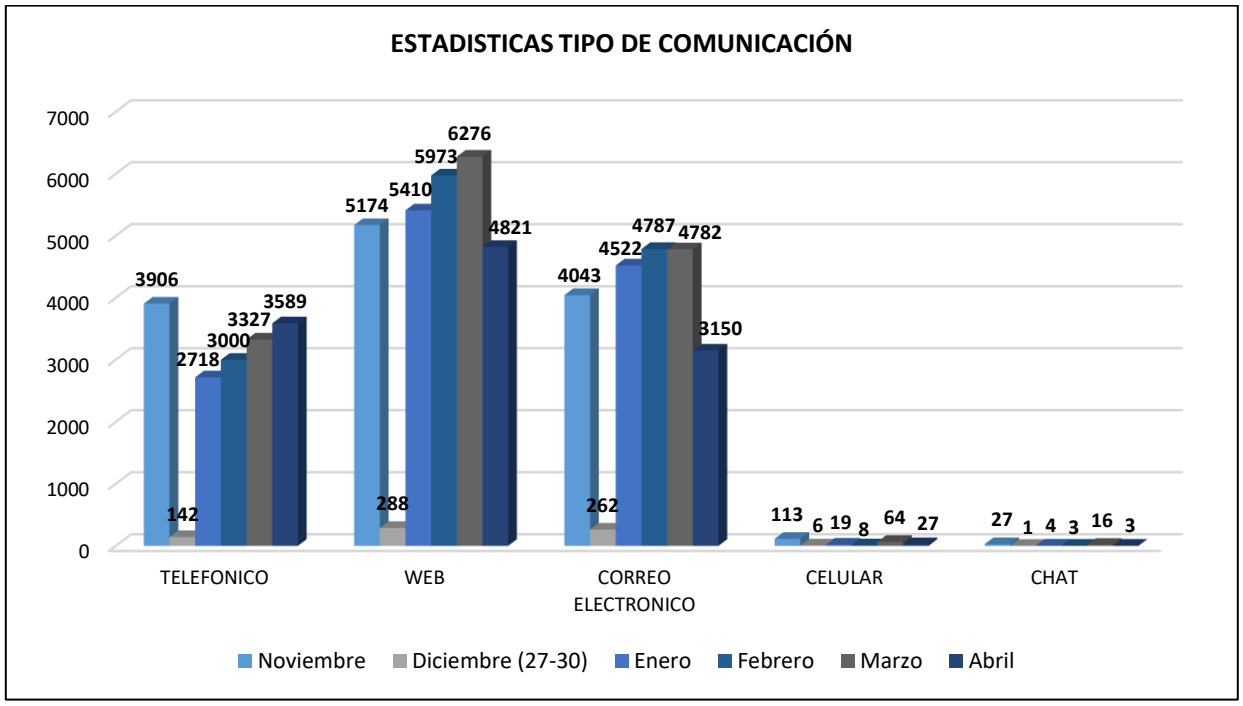
Figura 1 Tipo de comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

De manera histórica para el contrato 0273-2022 (noviembre, diciembre (27 - 30), enero, febrero, marzo y abril) 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 (noviembre diciembre (27-30), enero, febrero, marzo y abril).

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

Tipo Registro	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
GESTIÓN DE INCIDENTES TI	**5871**	**334**	**7186**	**5621**	**6268**	**4905**
TELEFONICO	1924	64	1552	1183	1399	1476
CORREO ELECTRONICO	1657	133	2745	1869	1963	1117
WEB	2214	132	2879	2563	2876	2303
CELULAR	57	4	6	4	28	8
CHAT	19	1	4	2	2	1
GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS TI	**7392**	**365**	**5487**	**8150**	**8197**	**6685**
WEB	2960	156	2531	3410	3400	2518
CORREO ELECTRONICO	2386	129	1777	2918	2819	2033
TELEFONICO	1982	78	1166	1817	1928	2113
CELULAR	56	2	13	4	36	19
CHAT	8	0	0	1	14	2
TOTAL	**13263**	**699**	**12673**	**13771**	**14465**	**11590**

Fuente: Elaboración propia.

Histórico Incidentes – Requerimientos contrato 0273-2022 (abril 01 al 30 de 2023).

i. Análisis Top 10 Incidentes.

Figura 4 Top 10 de Incidentes

Categoria	Cuenta de Número de Caso
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No me funciona el Correo Electrónico	826
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No envia - No recibe	447
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Lentitud en mi equipo	398
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/No imprime	396
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Estoy sin Acceso a Impresora de Red	236
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/MICROSOFT OFFICE (WORD, EXCEL, POWERPOINT, ACCESS)/Estoy sin acceso a Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Access)	195
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/No funciona monitor	184
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/No enciende	132
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/No funciona el teclado	125
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Atasco de papel	122
Total general	3061

Fuente: Elaboración propia.

Por tipo de registro se comportó así:

- TELEFONICO 1476
- WEB 2303
- CORREO ELECTRONICO 1117
- CELULAR 8
- CHAT 1

La jerarquía con mayor número de Incidentes gestionados fue: SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No me funciona el Correo Electrónico con 826 casos, de los cuales 350 incidentes se recibieron a través del canal WEB, 295 incidentes fueron gestionados a través del canal telefónico y 179 incidentes se gestionaron por el correo electrónico. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas por esta categoría fueron: 18 de abril con 61 casos, el 20 de abril con 106 casos y el 24 de abril con 70 casos.

La segunda jerarquía con alto volumen de incidentes fue: SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No envía - No recibe, siendo la web el medio por el cual reportaron: 261 casos. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas para esta categoría fueron el 24 de abril con 36 casos, 25 de abril 49 casos y 27 de abril 41 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	1014
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Configurar	761
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ACCESO A LA RED/Mi PC/Olvido, bloqueo o expiración de mi contraseña de red	568
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Cambio de tóner reemplazo	539
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Traslado de mi pc	437
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Instalar - Configurar	320
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES MISIONALES/SPOA FISCALIAS/Olvido, bloqueo o expiración de mi contraseña de SPOA	245
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/Ampliar Buzón	208
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Concepto Técnico para devolución	205
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ACCESO A LA RED/Correo Electronico/Crear Cuenta de Dominio y Configuracíon de Correo	126
Total general	**4423**

Fuente: Elaboración propia.

Por tipo de registro se comportó así:

- WEB 2518
- CORREO ELECTRONICO 2033
- TELEFONICO 2113
- CELULAR 19
- CHAT 2

La jerarquía que encabeza el top diez es: SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Instalar - Configurar, la cual representó el 15,16% del total de los requerimientos gestionados durante el mes de abril con una cifra de 1.014 casos.

En el mes de abril se gestionaron 465 requerimientos por traslado de equipos.

Tabla 4 Casos atendidos por Seccional.

SECCIONAL	CASOS ATENDIDOS (TRASLADOS)
Seccional Bogotá	104
Seccional Santander	102
Seccional Nivel Central	63
Seccional Medellín	55
Seccional Choco	18
Seccional Córdoba	15
Seccional Tolima	14
Seccional Cundinamarca	13
Seccional Atlántico	9
Seccional Boyacá	8
Seccional Nariño	7

SECCIONAL	CASOS ATENDIDOS (TRASLADOS)
Seccional Bolívar	7
Seccional Cali	7
Seccional Norte De Santander	6
Seccional Cauca	6
Seccional Antioquia	5
Seccional Quindío	4
Seccional Meta	4
Seccional Caldas	4
Seccional Caquetá	3
Seccional Putumayo	3
Seccional Risaralda	3
Seccional Arauca	2
Seccional Cesar	1
Seccional Valle Del Cauca	1
Seccional Magdalena Medio	1
TOTAL GENERAL	**465**

Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla 5 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	REGISTRADO	SOLUCIONADO	TOTAL GENERAL
MESA DE SERVICIOS TIC	532	1					99		161	793
SOPORTE EN SITIO	5771		88	1	1	46	265		1913	8085
FGN	1201	3		528	11	56	54		526	2379
GARANTIAS- CONTRATO EQUIPOS CONTRATISTA			177	1						178
BOLSA DE REPUESTOS CONTRATISTA			12							12
FUNCIONAL SPOA DELEGADA ANTE LA CORTE SUP. JUSTICIA									1	1
FUNCIONAL SIG - SECCIONALES										
FUNCIONAL SISAC - WEBSAC - C.T.I.	1									1
GRUPO DE SOPORTE TÉCNICO FGN	23	2		89		16	1	1	5	137
TOTAL GENERAL	**7529**	**6**	**277**	**622**	**12**	**118**	**419**	**1**	**2606**	**11590**

Fuente: Elaboración propia.

B. Base de conocimiento.

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

El ingeniero Pablo Saavedra remite correo al grupo de seguridad para actualizar los esquemas de escalamiento para ese grupo.

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 30 del mes de abril de 2023.

Tabla 6 Cantidad de casos solucionados por agente.

AGENTE	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
CARLOS ANDRES BOLÍVAR RODRIGUEZ	81
JUAN DAVID MORENO ARÉVALO	76
INGRID CAROLINA GARCIA CÁRDENAS	75
ANGELA MARIA RIVERA RAMIREZ	75
CARLOS EDUARDO QUINTERO SUAREZ	73
ELKIN YESID MENDOZA	52
LIZETH ALEJANDRA PRADA CUADROS	48
JAIR ALEJANDRO SUAREZ SUAREZ	38
EDGAR HERNÁN MAYORGA MARTINEZ	33
RICARDO ACOSTA MUÑOZ	27
RAFAEL JOSE TERREROS	24
JUAN CARLOS VEGA VELANDIA	14
ANDERSON DUQUE YUCO	12
YONATAN JAVIER VERGARA GÁNDARA	8
ROSA MARIA FONTALVO OSOINO	8
OSCAR FERNANDO TOVAR PRIETO	4
RONAL RUIZ PERALTA	3
YEISON AMÓRTEGUI CASCAVITA	2
TOTAL GENERAL	**653**

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 que puede ser: Gestión de correo, gestión de telefonía, gestión de casos web y Backlog.

- Ronal Ruiz Peralta: Agente rol correo
- Yeison Amórtegui Cascavita: Agente rol 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 abril de 2023.

Tabla 7 Cantidad de casos por técnico de soporte en sitio.

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Carlos Andres Contreras Romero	**302**
Seccional Nivel Central	229
Seccional Bogotá	73
Daymar Esteban Ortega Sanchez	**275**
Seccional Medellín	211
Seccional Antioquia	64
Andres Julián Contreras Forero	**272**
Seccional Nivel Central	225
Seccional Bogotá	47
Guillermo Antonio Gaviria González	**234**
Seccional Medellín	234
Viviana Achury Suarez	**220**
Seccional Cundinamarca	220
Jairo Esteban Hernández Obando	**192**
Seccional Medellín	119
Seccional Antioquia	72
Seccional Valle Del Cauca	1
Johanna Mayerlin Blanco Sierra	**167**
Seccional Risaralda	165
Seccional Caldas	2
Jose Fernando Garcia Bedoya	**147**
Seccional Meta	147
Jose David Lagos Salcedo	**144**
Seccional Santander	144

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Diego Armando Franco Silva	**143**
Seccional Santander	141
Seccional Bogotá	1
Seccional Nivel Central	1
Nayroby Saurith Ebrath Rodri	**137**
Seccional Medellín	135
Seccional Nivel Central	1
Seccional Córdoba	1
Jesús David Hamburger Fontalvo	**135**
Seccional Atlántico	135
Fredy Alexander Holguín Marín	**134**
Seccional Cali	133
Seccional Nivel Central	1
Miguel Angel Perez Álvarez	**132**
Seccional Bogotá	125
Seccional Nivel Central	7
Jonathan Stephen Massey Diaz	**126**
Seccional Santander	126
Juan Manuel Becerra Campo	**123**
Seccional Cauca	120
Seccional Nivel Central	3
Jose Miguel Causil Vergara	**120**
Seccional Nivel Central	78
Seccional Bogotá	42
Luis Fernando Castillo Herrera	**120**
Seccional Bogotá	102
Seccional Nivel Central	15
Seccional Cundinamarca	3
Michael Snehider Bonilla Beltrán	**118**
Seccional Meta	115
Seccional Guainía-Vaupés	3
Richard David Mendoza Monterroza	**118**
Seccional Quindío	118
Wilmar Santiago Bastidas Forero	**117**
Seccional Nivel Central	98
Seccional Bogotá	19
Álvaro Heli Gutierrez Gomez	**115**
Seccional Norte De Santander	115
William Hernando Piso Sánchez	**110**
Seccional Cauca	110
Yoni Orlando Ninco Sanchez	**107**
Seccional Huila	107
Andres Francisco Ledezma	**105**
Seccional Cauca	105
Marlon Giovanny Leusson Granados	**104**
Seccional Cali	96
Seccional Valle Del Cauca	7
Seccional Nivel Central	1
Luis Eduardo Casallas Cortes	**103**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Nivel Central	80
Seccional Bogotá	23
Luis Alejandro Narváez Dorado	**103**
Seccional Nariño	103
Oscar David Acosta Villera	**102**
Seccional Córdoba	100
Seccional Nivel Central	1
Seccional Medellín	1
Cristian Camilo Calderon Beleño	**99**
Seccional Boyacá	99
Fausto Giovany Molina Vargas	**98**
Seccional Boyacá	98
Jeison Chala	**98**
Seccional Tolima	98
Bryan Steven Granados Tirado	**98**
Seccional Nivel Central	69
Seccional Bogotá	29
Gloria Socorro Parra Morales	**97**
Seccional Santander	95
Seccional Nivel Central	2
Jorman Jose Manrique	**97**
Seccional Magdalena	95
Seccional Arauca	1
Seccional Atlántico	1
Kevin Mendoza Montes	**95**
Seccional Cali	92
Seccional Nivel Central	1
Seccional Valle Del Cauca	1
Seccional Cauca	1
Jorge Alberto Murillo Buitrago	**94**
Seccional Boyacá	93
Seccional Nivel Central	1
Karen Julieth Hernández Izquierdo	**93**
Seccional Medellín	78
Seccional Antioquia	14
Seccional Bogotá	1
Jorge Eliecer Prieto Valencia	**92**
Seccional Risaralda	88
Seccional Caldas	2
Seccional Nivel Central	2
David Andres Romero Gomez	**89**
Seccional Atlántico	87
Seccional Nivel Central	2
Christiam David Arciniegas Carrillo	**86**
Seccional Norte De Santander	86
Jerson Arturo Morales Gallo	**86**
Seccional Bogotá	81
Seccional Nivel Central	5
John James Castrillón Galindo	**85**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Cali	85
Víctor Manuel Ramos Carreño	**83**
Seccional Bogotá	82
Seccional Arauca	1
Roger Welkediz Perez Herrera	**81**
Seccional Nivel Central	70
Seccional Bogotá	11
JORGE LUIS VIECCO PEÑATE	**80**
Seccional La Guajira	80
Dausset Manuel Mora Acosta	**80**
Seccional La Guajira	80
Hernando Moreno Guerrero	**79**
Seccional Cali	78
Seccional Nivel Central	1
Jonathan Andres Gomez Mesa	**78**
Seccional Nivel Central	50
Seccional Bogotá	28
Alexandra Gutiérrez Manjarrez	**78**
Seccional Huila	77
Seccional Nivel Central	1
Oscar Adrián Escobar Duque	**77**
Seccional Tolima	75
Seccional Nivel Central	2
Steven Agudelo Raigosa	**77**
Seccional Medellín	74
Seccional Nivel Central	2
Seccional Antioquia	1
Carlos Alfonso Rocha Losada	**76**
Seccional Huila	74
Seccional Nivel Central	2
Jhon Alexander González Dimate	**76**
Seccional Bogotá	74
Seccional Nivel Central	2
Ruth Catherin Rincón Guerrero	**76**
Seccional Putumayo	75
Seccional Nivel Central	1
Selvy Zuley Torres Montenegro	**74**
Seccional Valle Del Cauca	73
Seccional Nivel Central	1
Jhonatan López Pérez	**74**
Seccional Bolívar	74
Ricardo Pastrana Martienz	**74**
Seccional Tolima	74
Erik Leonardo Ovalle Méndez	**71**
Seccional Nivel Central	46
Seccional Bogotá	25
Luis Francisco Ramos Montañez	**71**
Seccional Bogotá	71
Libardo Lopez Galvis	**69**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Santander	68
Seccional Nivel Central	1
Erika Tatiana Riaño Lemus	**68**
Seccional Boyacá	67
Seccional Nivel Central	1
José Rafael Arregoces Bermúdez	**68**
Seccional Magdalena	67
Seccional Nivel Central	1
John Anderson Sanabria Beltrán	**67**
Seccional Nivel Central	55
Seccional Bogotá	12
Daniel Romero Gómez	**66**
Seccional Atlántico	65
Seccional Nivel Central	1
Juan Esteban Peñuela Tique	**66**
Seccional Tolima	66
Estreya Azul Altahona Hernández	**65**
Seccional Bogotá	65
Luz Mari Pinilla Cortes	**65**
Seccional Boyacá	63
Seccional Nivel Central	1
Seccional Cundinamarca	1
Jonathan Andres Navarro Uribe	**65**
Seccional Córdoba	64
Seccional Medellín	1
Blaiver Anderson Orozco Villegas	**63**
Seccional Caquetá	63
Carlos Eduardo Soto Villalobos	**62**
Seccional Cali	61
Seccional Nivel Central	1
Luis Hugo Peña Medina	**61**
Seccional Norte De Santander	61
Angela Patricia Gomez Mero	**60**
Seccional Nariño	60
Wilmer Alonso Camacho Celemín	**60**
Seccional Quindío	60
Wilson Robayo Echeverry	**60**
Seccional Nivel Central	31
Seccional Bogotá	28
Seccional Nariño	1
Evinson Arroyo Pautt	**58**
Seccional Bolívar	57
Seccional Nivel Central	1
Juan Carlos Marín Gomez	**57**
Seccional Meta	56
Seccional Bogotá	1
Ashley Reyes Arroyo	**57**
Seccional Choco	57
Carolina Arroyave Cardona	**56**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Valle Del Cauca	51
Seccional Cali	4
Seccional Nivel Central	1
Rigoberto Hernández Castillo	**56**
Seccional Arauca	55
Seccional Nivel Central	1
Jeferson Steven Guzmán Romero	**55**
Seccional Bogotá	51
Seccional Nivel Central	2
Seccional Cundinamarca	2
Rafael Ricardo Ruiz Vegara	**54**
Seccional Bogotá	50
Seccional Nivel Central	4
William Alonso Paternina Macías	**53**
Seccional Magdalena Medio	50
Seccional Nivel Central	1
Seccional Bolívar	1
Seccional Magdalena	1
Eblys Girón Rivas	**51**
Seccional Choco	50
Seccional Nivel Central	1
Maria Bibiana Montes Gutierrez	**50**
Seccional Caldas	48
Seccional Nivel Central	2
Milton Imbajoa López	**50**
Seccional Nariño	47
Seccional Nivel Central	3
Karla Steffany Fonca Martinez	**50**
Seccional Bogotá	49
Seccional Cundinamarca	1
Diego Andres Ospina	**50**
Seccional Caquetá	50
Diver Rentería Mosquera	**50**
Seccional Guaviare	48
Seccional Meta	2
Alfonsín Newball Ríos	**50**
Seccional San Andres Providencia Y Santa Catalina	49
Seccional Nivel Central	1
Juan Nepomuceno Suarez Bernal	**49**
Seccional Casanare	48
Seccional Nivel Central	1
Wilmer Alexis Eraso Acosta	**49**
Seccional Nariño	46
Seccional Antioquia	2
Seccional Nivel Central	1
Mauricio Suarez Riveros	**48**
Seccional Antioquia	42
Seccional Medellín	5
Seccional Nivel Central	1

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Adrián Torres Alvira	**48**
Seccional Huila	48
Mikon Alejandro Quimbayo Guillen	**48**
Seccional Casanare	48
Randy Rafael Sanchez Pastor	**47**
Seccional Bogotá	45
Seccional Nivel Central	1
Seccional Cundinamarca	1
Alexi Miguel Bertel Calderín	**47**
Seccional Sucre	46
Seccional Cauca	1
Duvian Darío Peñata Giraldo	**46**
Seccional Sucre	46
Jose Elcias Bejarano Cárdenas	**46**
Seccional Valle Del Cauca	45
Seccional Cali	1
Robinson Urrego Cano	**46**
Seccional Medellín	45
Seccional Nivel Central	1
Luis Felipe Calderon Bonilla	**45**
Seccional Cesar	45
Yuber Andres Realpe Macias	**45**
Seccional Putumayo	45
Luis Javier Ortiz Ardila	**44**
Seccional Meta	44
Jonathan Daza Torres	**44**
Seccional Bogotá	43
Seccional Nivel Central	1
Hugo Ferney Devia Romero	**43**
Seccional Meta	39
Seccional Vichada	4
Víctor Valdés Garizado	**43**
Seccional Cesar	43
Jesús Alberto Ramos Saavedra	**42**
Seccional Antioquia	38
Seccional Nivel Central	2
Seccional Medellín	2
Jorge Andres Buriticá Henao	**41**
Seccional Caldas	41
Julio Daniel Martinez Guevara	**39**
Seccional Magdalena Medio	32
Seccional Bolívar	2
Seccional Nivel Central	1
Seccional Caldas	1
Seccional Tolima	1
Seccional Cesar	1
Seccional Magdalena	1
Juan Sebastian Prieto Penagos	**37**
Seccional Cundinamarca	34

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Nivel Central	2
Seccional Bogotá	1
Andres Javier Acero Murcia	**37**
Seccional Cundinamarca	29
Seccional Bogotá	7
Seccional Nivel Central	1
Roberto Pavel Hernández Santiago	**36**
Seccional Valle Del Cauca	35
Seccional Cali	1
Kristian Ferney Cruz Vaca	**35**
Seccional Cundinamarca	34
Seccional Nivel Central	1
Gilbert Alexander Mancera Torres	**35**
Seccional Nivel Central	30
Seccional Bogotá	4
Seccional Medellín	1
Edwin Torres Posada	**33**
Seccional Bolívar	33
Jarison Smith Hernández Franco	**32**
Seccional Nivel Central	22
Seccional Bogotá	10
Nelson Eduardo Cendales	**27**
Seccional Meta	26
Seccional Magdalena	1
Álvaro Daniel Galvis Delgado	**24**
Seccional Bogotá	23
Seccional Nivel Central	1
Víctor Osnaider Lopez Blanco	**22**
Seccional Antioquia	20
Seccional Medellín	2
Julián Dario Ceballos Monsalve	**22**
Seccional Antioquia	18
Seccional Medellín	4
Oscar Alejandro Patiño Mejía	**20**
Seccional Bogotá	19
Seccional Nivel Central	1
Juan Camilo Hernández González	**17**
Seccional Cundinamarca	15
Seccional Nivel Central	1
Seccional Bogotá	1
Andres Camilo Garaviño Jaramillo	**15**
Seccional Cundinamarca	15
Denis Cristian Ahue Macedo	**15**
Seccional Amazonas	13
Seccional Nivel Central	2
Edward Francisco Moreno Serrato	**10**
Seccional Meta	10
Yesica Zarate Motavita	**7**
Seccional Nivel Central	6

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Bogotá	1
Yerson Camilo Álvarez Diaz	**3**
Seccional Nivel Central	2
Seccional Bogotá	1
Cesar Andres Orozco Chisaba	**2**
Seccional Nivel Central	1
Seccional Bogotá	1
TOTAL GENERAL	**8085**

Fuente: Elaboración propia.

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

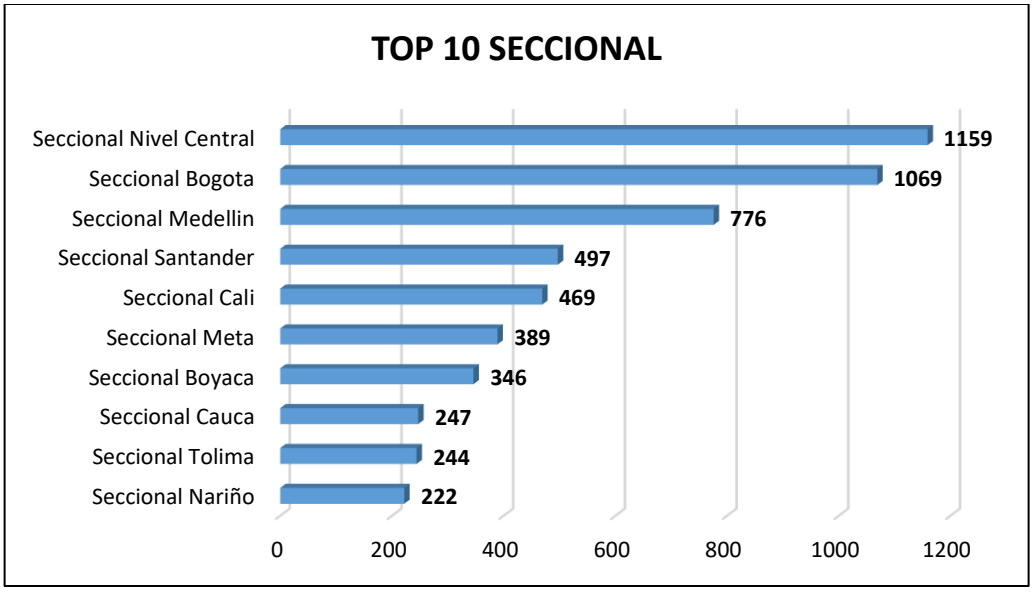
Tabla 8 Casos atendidos por seccional.

SOPORTE EN SITO VS SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Nivel Central	1159
Seccional Bogotá	1069
Seccional Medellín	776
Seccional Santander	497
Seccional Cali	469
Seccional Meta	389
Seccional Boyacá	346
Seccional Cauca	247
Seccional Tolima	244
Seccional Nariño	222
Seccional Atlántico	206
Seccional Huila	200
Seccional Norte De Santander	182
Seccional Risaralda	162
Seccional Cundinamarca	159
Seccional Antioquia	157
Seccional Bolívar	153
Seccional La Guajira	149
Seccional Córdoba	146
Seccional Magdalena	143
Seccional Quindío	134
Seccional Valle Del Cauca	128
Seccional Cesar	98

SOPORTE EN SITO VS SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Sucre	83
Seccional Caldas	81
Seccional Choco	79
Seccional Putumayo	73
Seccional Caquetá	63
Seccional Casanare	62
Seccional Guaviare	52
Seccional Magdalena Medio	51
Seccional Arauca	35
Seccional San Andres Providencia Y Santa Catalina	33
Seccional Amazonas	29
Seccional Vichada	6
Seccional Guainía-Vaupés	3
TOTAL GENERAL	**8085**

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6 Top 10 de casos por Seccional.



Fuente: Elaboración propia.

En el mes de abril de la gestión realizada por el personal de Soporte se evidencia que el 14,35% de los servicios atendidos a nivel nacional corresponden a la seccional Nivel Central, el 13,22% a la seccional Bogotá, y el 7,76% 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 la 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 Central (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 abril 2023.

Tabla 9 Consolidado de llamadas del mes de abril plataforma Issabel.

FECHA	Queue	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 >	Average Waiting Time (sec.)	Longest Wait (sec.)	LLAMADAS Totales	OBSERVACIONES
1/04/2023	2090	10	1	0	0	0	0	0	5	14	11	
2/04/2023	2090	6	0	0	0	0	0	0	4	4	6	
3/04/2023	2090	180	0	0	0	0	1	1	6	243	182	
4/04/2023	2090	137	0	0	0	0	0	1	5	82	138	
5/04/2023	2090	93	0	0	0	0	0	6	15	226	99	
6/04/2023	2090	2	0	0	0	0	0	0	4	4	2	
7/04/2023	2090	18	0	1	0	0	0	0	5	28	19	
8/04/2023	2090	16	0	0	0	0	0	0	4	4	16	
9/04/2023	2090	2	0	0	0	0	0	0	4	4	2	
10/04/2023	2090	183	12	10	1	7	5	327	215	813	545	Falla eléctrica en la sede (Castellana)
11/04/2023	2090	331	7	6	1	9	7	102	43	376	463	
12/04/2023	2090	366	4	6	1	3	2	11	9	282	393	
13/04/2023	2090	394	5	6	5	6	0	9	7	149	425	

FECHA	Queue	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 >	Average Waiting Time (sec.)	Longest Wait (sec.)	LLAMADAS Totales	OBSERVACIONES
14/04/2023	2090	345	2	2	1	2	2	15	9	167	369	
15/04/2023	2090	25	0	0	0	0	0	2	12	119	27	
16/04/2023	2090	8	0	0	0	0	0	0	4	4	8	
17/04/2023	2090	417	8	5	1	4	3	87	28	291	525	
18/04/2023	2090	455	15	9	3	10	8	61	20	296	561	
19/04/2023	2090	390	3	3	3	2	2	9	7	90	412	
20/04/2023	2090	332	8	11	4	15	8	71	29	340	449	(79 excepcionar). Inconvenientes con el WSUS ocasionó desconexión en la herramienta de gestión Dexon. Falla masiva cuentas de correo
21/04/2023	90	345	1	2	1	2	3	13	11	289	367	(16 excepcionar). Inconvenientes con el WSUS ocasionó desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
22/04/2023	2090	18	0	0	0	0	0	0	4	4	18	
23/04/2023	2090	9	1	0	0	0	0	0	5	14	10	Inconvenientes con el WSUS ocasionó desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
24/04/2023	2090	412	8	11	4	7	8	80	26	422	530	(88 excepcionar). Inconvenientes con el WSUS ocasionó desconexión en la herramienta de gestión Dexon. Falla masiva cuentas de correo
25/04/2023	2090	483	0	1	5	9	0	28	11	238	526	(28 excepcionar). Inconvenientes con el WSUS ocasionó desconexión en la herramienta de gestión Dexon. Falla masiva cuentas de correo. Dexon caído (11:00 am a 12:00 m)
26/04/2023	2090	366	4	5	4	2	0	10	8	265	391	(10 excepcionar). Inconvenientes con el WSUS ocasionó desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
27/04/2023	2090	272	1	0	2	0	0	10	9	178	285	(10 excepcionar). Inconvenientes con el WSUS ocasionó desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
28/04/2023	2090	296	1	1	0	2	0	2	5	82	302	(2 excepcionar). Inconvenientes con el WSUS ocasionó desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
29/04/2023	2090	17	0	0	0	0	0	0	4	4	17	
30/04/2023	2090	19	0	0	0	0	0	0	4	4	19	
Total		**5947**	**81**	**79**	**36**	**80**	**49**	**845**	**522**	**5036**	**7117**	**Llamadas Excepción**
# llamadas ASA <= 30 seg., sin contar la bienvenida (20 Seg):						**6456**	**# llamadas ASA > 30 seg.:**			**894**		
Porcentaje de Cumplimiento						**90,71 %**	**Porcentaje de Incumplimiento**			**12,56%**		**90,71%**

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10 Consolidado de llamadas exitosas en el mes de abril.

Fecha	Cola	Exitosas	Abandonadas	Tiempo de espera	Llamadas Totales	% Atención telefónica	% Abandono telefónico	Observaciones
1/04/2023	2090	11	1	0:03:17	12	91,7%	8,3%	Sin observaciones
2/04/2023	2090	6	0	0:00:24	6	100,0%	0,0%	
3/04/2023	2090	182	3	0:17:11	185	98,4%	1,6%	
4/04/2023	2090	138	8	0:11:29	146	94,5%	5,5%	
5/04/2023	2090	99	4	0:27:22	103	96,1%	3,9%	
6/04/2023	2090	2	0	0:00:08	2	100,0%	0,0%	
7/04/2023	2090	19	1	0:02:07	20	95,0%	5,0%	
8/04/2023	2090	16	0	0:01:04	16	100,0%	0,0%	
9/04/2023	2090	2	0	0:00:08	2	100,0%	0,0%	
10/04/2023	2090	545	623	16:38:45	1168	46,7%	53,3%	
11/04/2023	2090	463	61	7:05:11	524	88,4%	11,6%	

Fecha	Cola	Exitosas	Abandonadas	Tiempo de espera	Llamadas Totales	% Atención telefónica	% Abandono telefónico	Observaciones
12/04/2023	2090	393	9	1:11:26	402	97,8%	2,2%	
13/04/2023	2090	425	11	0:55:32	436	97,5%	2,5%	
14/04/2023	2090	369	7	1:03:27	376	98,1%	1,9%	
15/04/2023	2090	27	0	0:05:20	27	100,0%	0,0%	
16/04/2023	2090	8	0	0:00:32	8	100,0%	0,0%	
17/04/2023	2090	525	40	4:48:52	565	92,9%	7,1%	
18/04/2023	2090	561	37	3:43:52	598	93,8%	6,2%	
19/04/2023	2090	412	7	0:49:49	419	98,3%	1,7%	
20/04/2023	2090	449	44	4:29:03	493	91,1%	8,9%	
21/04/2023	2090	367	10	1:14:50	377	97,3%	2,7%	
22/04/2023	2090	18	0	0:01:12	18	100,0%	0,0%	
23/04/2023	2090	10	0	0:00:50	10	100,0%	0,0%	
24/04/2023	2090	530	36	4:23:16	566	93,6%	6,4%	
25/04/2023	2090	526	5	1:38:10	531	99,1%	0,9%	
26/04/2023	2090	391	17	1:06:07	408	95,8%	4,2%	
27/04/2023	2090	285	13	0:48:08	298	95,6%	4,4%	
28/04/2023	2090	302	3	0:25:09	305	99,0%	1,0%	
29/04/2023	2090	17	0	0:01:08	17	100,0%	0,0%	
30/04/2023	2090	19	0	0:01:16	19	100,0%	0,0%	
Total	**5100**	**7117**	**940**	**99:35:05**	**8057**	**88,3%**	**11,7%**	

Fuente: Elaboración propia

G. Plataforma de Servidores.

A continuación se detalla la gestión realizada por el especialista WSUS para el proyecto Mesa de Servicio de Fiscalía General de la Nación.

Tabla 11 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

- **Upgrade Windows 10**

En el proceso de actualización a Windows 11 para los equipos clientes de Fiscalía, se ha solicitado liberar los paquetes de actualizaciones de Windows 10 en todas las regionales, con el objetivo de obtener avances antes de proceder con Windows 11, considerando el tiempo y los pasos involucrados.

Durante el proceso, se identificaron retrasos en la descarga debido a la saturación de canales en las regiones de Caribe, Pacifico y Eje Cafetero. Para abordar este problema, se modificó temporalmente la configuración de las consolas para realizar la descarga directamente desde internet. Sin embargo, debido a otros factores, es necesario trasladar de sede al WSUS en Eje Cafetero para evitar la indisponibilidad de recursos debido a la saturación de red.

Asimismo, se adelantó la descarga de los paquetes de Windows 11 en 7 de las consolas para asegurar su disponibilidad al momento del despliegue.

- **Aprobación de actualizaciones**

  Posterior a la autorización correspondiente, se procedió con la liberación de los parches para los equipos clientes de los meses de diciembre a marzo.

- **Solicitud de aprobación de actualizaciones**

  Se envió el listado de actualizaciones disponibles para el mes de abril, se está pendiente por aprobación.

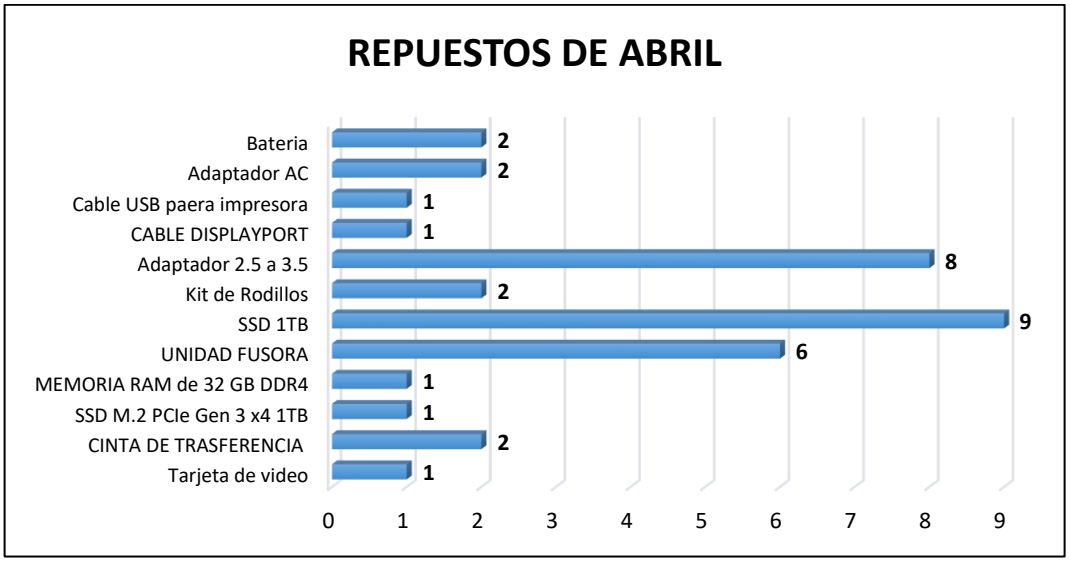
- **Actualizaciones grupo de servidores**

  Se adelantaron tareas junto con el ingeniero William Morales de Sonda para avanzar con la liberación de actualizaciones y aumentar el número de servidores reportado a WSUS.

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 Abril de 2023.

Figura 7 Volumen de repuestos en abril 2023



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12 Volumen de repuestos en abril 2023

REPUESTO	CANTIDAD
SSD 1TB	9
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	8
UNIDAD FUSORA	6
CINTA DE TRASFERENCIA	2
KIT DE RODILLOS	2
ADAPTADOR AC	2
BATERÍA	2
TARJETA DE VIDEO	1
SSD M.2 PCIE GEN 3 X4 1TB	1
MEMORIA RAM DE 32 GB DDR4	1
CABLE DISPLAYPORT	1
CABLE USB PARA IMPRESORA	1

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8 Repuestos 2023

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13 Tabla de repuestos instalados por ciudad en abril 2023

CIUDAD / REPUESTO	CANTIDAD
BOGOTÁ	**21**
BATERÍA	2
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	6
SSD	7
CABLE DISPLAYPORT	1
CABLE USB PARA IMPRESORA	1
UNIDAD FUSORA	1
MEMORIA RAM DE 8GB DDR4	1
CINTA DE TRASFERENCIA	2
BUCARAMANGA	**1**
MOUSE BLUETOOTH	1
CHOCÓ	**1**
TECLADO	1
GIRARDOT	**1**
KIT DE RODILLOS DEL ADF	1
IBAGUÉ	**3**
ADAPTADOR AC	2
SSD	1
LA VIRGINA	**1**
UNIDAD FUSORA	2
MEDELLÍN	**5**
UNIDAD FUSORA	2
KIT DE RODILLOS	1
SSD 1TB	1

CIUDAD / REPUESTO	CANTIDAD
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
LETICIA	**1**
SSD M.2 PCIE GEN 3 X4 1TB	1
MEMORIA RAM DE 32 GB DDR4	1
HP CABLE MINI DP TP DP	1
PEREIRA	**1**
UNIDAD FUSORA	1
POPAYAN	**1**
UNIDAD FUSORA	1
SINCELEJO	**1**
KIT DE TRANSFERENCIA CE516A	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14 Detalle de repuestos instalados en abril 2023

NO.	CASO DEXON	FECHA APERTURA	CIUDAD	TIPO	MARCA	MODELO	REPUESTO	FECHA SOLUCIÓN
1	407338-20221212	12/12/2022	BOGOTA	WORKSTATION	HP	Z420	TARJETA DE VIDEO	4/19/2023
2	379174-20221018	1810/2022	BOGOTA	MULTIFUNCIONAL	OKI	MC780	CINTA DE TRASFERENCIA	4/18/2023
3	433587-20230213	13/02/2023	LETICIA	WORKSTATION	HP	Z4 G4	SSD M.2 PCIE GEN 3 X4 1TB	4/04/2023
4	433587-20230213	13/02/2023	LETICIA	WORKSTATION	HP	Z4 G4	MEMORIA RAM DE 32 GB DDR4	4/04/2023
5	433587-20230213	13/02/2023	LETICIA	WORKSTATION	HP	Z4 G4	HP CABLE MINI DP TP DP	4/04/2023
6	382481-20221021	21/10/2022	LETICIA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM550	UNIDAD FUSORA	4/04/2023
7	441271-20230227	27/02/2023	MEDELLIN	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM550	UNIDAD FUSORA	4/04/2023
8	445527-20230306	6/03/2023	BOGOTA	PORTATIL	HP	PROBOOK 440 I7 6500U	BATERÍA	4/14/2023
9	385615-20221026	26/10/2022	POPAYAN	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 550F	UNIDAD FUSORA	4/04/2023
10	403677-20221201	1/12/2022	BUCARAMANGA	PORTATIL	LENOVO	THIKBOOK	MOUSE BLUETOOTH	4/19/2023
11	275670-20220324	03/24/22	IBAGUE	PORTATIL	HP	PROBOOK 440G3	SSD	24/04/02023
12	380958-20221020	20/10/2022	MEDELLIN	ESCANER	EPSON	DS 860	KIT DE RODILLOS	4/19/2023
13	438789-20230221	21/02/2023	LA VIRGINA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 550F	UNIDAD FUSORA	4/18/2023
14	446920-20230308	3/08/2023	BOGOTA	WORKSTATION	DELL	PRECISION 3620	SSD 1TB	4/19/2023
15	446920-20230308	3/08/2023	BOGOTA	WORKSTATION	DELL	PRECISION 3620	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	4/19/2023
16	461219-20230403	4/03/2023	BOGOTA	WORKSTATION	HP	Z440	SSD 1TB	13/04/2023
17	461219-20230403	4/03/2023	BOGOTA	WORKSTATION	HP	Z440	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	13/04/2023
18	460632-20230331	3/31/2023	PEREIRA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	UNIDAD FUSORA	4/18/2023

NO.	CASO DEXON	FECHA APERTURA	CIUDAD	TIPO	MARCA	MODELO	REPUESTO	FECHA SOLUCIÓN
19	464927-20230412	12/04/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	CABLE DISPLAYPORT	4/19/2023
20	446420-20230307	7/03/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD 1TB	18/04/2023
21	446420-20230307	7/03/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	18/04/2023
22	393578-20221109	9/11/2022	GIRARDOT	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	KIT DE RODILLOS DEL ADF	4/25/2023
23	396783-20221117	17/11/2022	SINCELEJO	IMPRESORA	HP	COLOR LASERJET M750	KIT DE TRANSFERENCIA CE516A	4/21/2023
24	396749-20221117	17/11/2022	IBAGUE	PORTATIL	ASUS	X205TA	ADAPTADOR AC	4/28/2023
25	396792-20221117	17/11/2022	IBAGUE	PORTATIL	ASUS	X205TA	ADAPTADOR AC	4/28/2023
26	385744-20221026	26/10/2022	BOGOTA	WORKSTATION PORTATIL	LENOVO	THINKPAD P50	SSD 1TB	4/05/2023
27	385744-20221026	26/10/2022	BOGOTA	WORKSTATION PORTATIL	LENOVO	THINKPAD P50	BATERÍA	4/05/2023
28	167043-20211006	6/10/2021	CHOCO	PORTATIL	HP	PROBOOK 348	TECLADO	5/02/2023
29	455261-20230322	3/22/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD 1TB	14/04/2023
30	455261-20230322	3/22/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	14/04/2023
31	463547-20230411	4/11/2023	MEDELLIN	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD 1TB	4/21/2023
32	463547-20230411	4/11/2023	MEDELLIN	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	4/21/2023
33	462616-20230410	4/10/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD 1TB	4/21/2023
34	462616-20230410	4/10/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	4/21/2023
35	468724-20230419	4/19/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD 1TB	4/21/2023
36	468724-20230419	4/19/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	4/21/2023
37	352558-20220824	8/24/2022	BOGOTA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	UNIDAD FUSORA	4/25/2023
38	472696-20230425	4/25/2023	BOGOTA	IMPRESORA	OKI	C711	CINTA DE TRASFERENCIA	4/25/2023
39	474556-20230427	4/25/2023	BOGOTA	IMPRESORA	OKI	B431	CABLE USB PARA IMPRESORA	4/25/2023

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9 Detalle facturación abril

INFORMACIÓN DE CLIENTE				
NOMBRE	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN			
NIT	800.152.783-2			
DIRECCION	Nivel Central - Bogotá, D.C. Avenida Calle 24 No. 52 – 01			
CONTACTO	OSWALDO JOSE BEJARANO BEJARANO			
Correo	oswaldo.bejarano@fiscalia.gov.co			
TEL	(571) 5702000 Ext. (5)11019			
CONTRATO	**FGN-NC-0273-2022**			
PLAZO				
FORMA DE PAGO	30 dias			
TRM				
BODEGA				
CENTRO DE COSTO	**C.C. 9005**			
DESCRIPCIÓN		**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO**	**TOTAL A FACTURAR**
BOLSA DE REPUESTOS ABRIL 2023		1	$ 26.018.826,00	$ 26.018.826,00
SUBTOTAL				**$ 26.018.826,00**
IVA				**$ 4.943.576,94**
TOTAL				**$ 30.962.402,94**

Fuente: Elaboración propia.

6) GESTIÓN DE GARANTÍA

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

Tabla 15 Garantías por seccional

SECCIONAL	CANTIDAD
SUBDIRECCIÓN REGIONAL DEL CARIBE	
SANTA MARTA	2
CARTAGENA	2
MOMPOX	1
BARRANQUILLA ATLÁNTICO	3
SUBDIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL	
BOGOTA	24
TUNJA	2

SECCIONAL	CANTIDAD
IBAGUÉ TOLIMA.	5
SOGAMOSO	2
SUBDIRECCIÓN REGIONAL DEL PACIFICO	
CALI	4
QUIBDÓ CHOCO	1
POPAYÁN	1
SUBDIRECCIÓN EJE CAFETERO	
ARMENIA-QUINDIO	1
MANIZALES	1
PEREIRA	2
SUBDIRECCIÓN NOROCCIDENTAL	
MEDELLÍN	8
CAUCASIA	1
MONTERÍA	2
SUBDIRECCIÓN NORORIENTAL	
B/MANGA	1
CÚCUTA	3
SAN GIL SANTANDER	2
OCAÑA	1
FLORIDABLANCA	1
GIRÓN	1
SUBDIRECCIÓN ORINOQUIA	
VILLAVICENCIO	2
YOPAL – CASANARE	3
PTO LÓPEZ ETA	1
ARAUCA	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16 Garantías solucionadas en abril

No.	CASO DEXON	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	POBLACION	COMPONENTE AFECTADO	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
1	461453	Desktop	PC1KAJP4	ITAGÜÍ - ANTIOQUIA	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
2	461670	Desktop	PC1KADNA	CÚCUTA	TECLADO	24/04/2023	COLSOF
3	457802	Desktop	PC1KAHJG	MONIQUIRA - BOYACA	MOUSE	20/04/2023	COLSOF
4	461959	Desktop	PC1K9FAN	SAN GIL - SANTANDER	TECLADO	25/04/2023	COLSOF
5	460172	Desktop	PC1K261H	CARTAGENA/BOLIVAR	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
6	459194	Desktop	PC1KAKRJ	NEIVA/HUILA	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
7	462283	Desktop	PC1K9GEJ	NEIVA/HUILA	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
8	458746	Desktop	PC1KAS3A	PUERTO LOPEZ META	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
9	457189	Desktop	PC1K7SGA	PEREIRA	MOUSE	27/04/2023	COLSOF
10	461660	Desktop		BARRANQUILLA	TECLADO	11/04/2023	COLSOF
11	452013	Desktop	PC1K9H1V	MEDELLÍN	DVD	14/04/2023	COLSOF

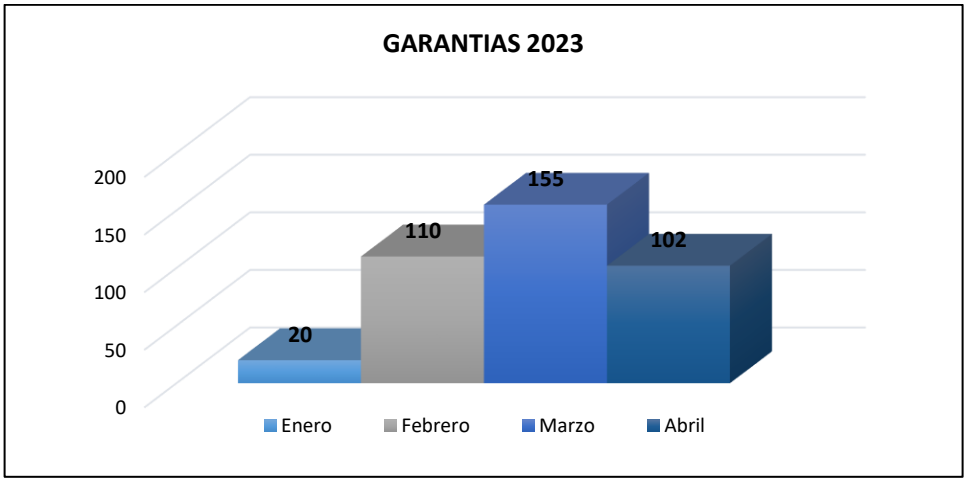
No.	CASO DEXON	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	POBLACION	COMPONENTE AFECTADO	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
12	457832	Desktop	PC1K7PVF	MEDELLÍN	DVD	14/04/2023	COLSOF
13	463967	Desktop	PC1K9ESR	CALI	MOUSE	19/04/2023	COLSOF
14	455962	Desktop	PC1K9E35	BOGOTÁ	RAM	14/04/2023	COLSOF
15	465895	Desktop	PC1KAT1D	PEREIRA	TECLADO	14/04/2023	COLSOF
16	451905	Desktop	PC1KAK94	BOGOTA.	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
17	409161	Desktop	PC1K7VS5	BOGOTA.	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
18	466601	Desktop	PC1K7PV5	BOGOTA.	DISPLAY PORT	24/04/2023	COLSOF
19	466588	Desktop	PC1K7NEW	BOGOTA.	DISPLAY PORT	24/04/2023	COLSOF
20	467675	Desktop	PC1KANYQ	ARMENIA	TECLADO	21/04/2023	COLSOF
21	471821	Desktop	PC1K2FJK	VILLAVICENCIO	MONITOR	26/04/2023	COLSOF
22	434962	Desktop	PC1KAKBJ	SANTA MARTA MAGDALENA	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
23	406229	Desktop	PC1K9EYR	BOGOTÁ	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
24	440134	Desktop	PC1K9GXA	CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER	HDMI	14/04/2023	COLSOF
25	431066	Desktop	PC1KARC8	MOCOA PUTUMAYO	BOTÓN	27/04/2023	COLSOF
26	433504	Desktop	PC1KAK5D	CUCUTA	HDMI	25/04/2023	COLSOF
27	435018	Desktop	PC1K7NXM	BOGOTÁ	TECLADO Y MOUSE	17/04/2023	COLSOF
28	442556	Desktop	PC1K9ESZ	MOMPÓS	TECLADO	3/04/2023	COLSOF
29	417889	Desktop	PC1KAEHH	CAUCASIA ANTIOQUIA	MONITOR	17/04/2023	COLSOF
30	441152	Desktop	PC1KARZE	BOGOTA	DVD	3/04/2023	COLSOF
31	439937	Desktop	PC1K9H9E	PURIFICACIÓN TOLIMA	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
32	444885	Desktop	PC1K9FG3	SAN GIL SANTANDER	DVD	26/04/2023	COLSOF
33	445329	Desktop	PC1K2DZY	MEDELLIN	TECLADO	19/04/2023	COLSOF
34	447132	Desktop	PC1KAK9Q	TUNJA BOYACÁ	DVD	26/04/2023	COLSOF
35	447159	Desktop	PC1K9GDA	BOGOTA	DVD	26/04/2023	COLSOF
36	447534	Desktop	PC1K9ECE	DUITAMA BOYACÁ	TECLADO	11/04/2023	COLSOF
37	449458	Desktop	PC1K2EH8	CHIQUINQUIRÁ BOYACÁ	TECLADO	14/04/2023	COLSOF
38	449963	Desktop	PC1K7NYA	MEDELLÍN ANTIOQUIA	TECLADO	19/04/2023	COLSOF
39	450014	Desktop	PC1KAR4R	SINCELEJO SUCRE	MOUSE	3/04/2023	COLSOF
40	450378	Desktop	PC1KAPDS	BARRANCABERMEJA MAGDALENA MEDIO	TECLADO	3/04/2023	COLSOF
41	413715	Desktop	PC1KAELK	BOGOTA	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
42	418491	Desktop	PC1K25JM	TUNJA BOYACÁ	MOUSE	14/04/2023	COLSOF
43	413502	Desktop	PC1K7SLB	CARTAGENA DE INDIAS	MONITOR	4/04/2023	COLSOF
44	414462	Desktop	PC1K7SLB	BARBOSA	HDMI DAÑADO	19/04/2023	COLSOF
45	415264	Desktop	PC1KAV8X	CALI	MONITOR	17/04/2023	COLSOF
46	421188	Desktop	PC1KATZ4	YOPAL CASANARE	MONITOR	14/04/2023	COLSOF
47	425338	Desktop	PC 1KAM1R	OCAÑA	MONITOR	26/04/2023	LENOVO

No.	CASO DEXON	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	POBLACION	COMPONENTE AFECTADO	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
48	415541	Desktop	PC1KAN0A	BUCARAMANGA SANTANDER	TECLADO	28/04/2023	COLSOF
49	415583	Desktop	PC1KAS09	SINCELEJO SUCRE	TECLADO	18/04/2023	COLSOF
50	415636	Desktop	PC1KAV3A	MANIZALES CALDAS	TECLADO	14/04/2023	COLSOF
51	416424	Desktop	PC1K2DRW	MEDELLIN	TECLADO	20/04/2023	COLSOF
52	416647	Desktop	PC1KALF2	PASTO	TECLADO	20/04/2023	COLSOF
53	416890	Desktop	SPC1KAKWS	POPAYAN	TECLADO	26/04/2023	COLSOF
54	417044	Desktop	PC1K9EB2	FLORIDABLANCA - SANTANDER	TECLADO	14/04/2023	COLSOF
55	417308	Desktop	PC1KAFLD	BOGOTA	TECLADO	20/04/2023	COLSOF
56	418532	Desktop	PC1K9GX6	BARRANQUILLA	TECLADO	25/04/2023	COLSOF
57	418906	Desktop	PC1KAEES	BOGOTA	TECLADO	20/04/2023	COLSOF
58	419002	Desktop	PC1K275W	CALI	TECLADO	20/04/2023	COLSOF
59	419987	Desktop	SPC1K9EWA	ARAUCA	TECLADO	20/04/2023	COLSOF
60	420706	Desktop	PC1KAQWW	BOGOTÁ - BUNKER	TECLADO	25/04/2023	COLSOF
61	421882	Desktop	PC1KAREP	QUIBDO	TECLADO	14/04/2023	COLSOF
62	422385	Desktop	PC1KAS13	BOGOTA	TECLADO	14/04/2023	COLSOF
63	423143	Desktop	PC1K7PEZ	IBAGUE	TECLADO	18/04/2023	COLSOF
64	424479	Desktop	PC1KANJC	VALLEDUPAR	TECLADO	10/04/2023	COLSOF
65	424633	Desktop	SPC1KAPH5	YOPAL	TECLADO	10/04/2023	COLSOF
66	425379	Desktop	SPC1K7PCB	SANTANDER DE QUILICHAO	TECLADO	27/04/2023	COLSOF
67	420447	Desktop	PC1KAH01	IBAGUE	UNIDAD DVD	20/04/2023	COLSOF
68	425995	Desktop	PC1KASWW	VILLAVICENCIO	UNIDAD DVD	17/04/2023	COLSOF
69	427812	Desktop	PC1KAHFR	MEDELLÍN	TECLADO	24/04/2023	COLSOF
70	428914	Desktop	PC1K7NBJ	IBAGUÉ	UNIDAD DVD	26/04/2023	COLSOF
71	430986	Desktop	PC1KAKBN	BOGOTÁ	DVD	25/04/2023	COLSOF
72	430592	Desktop	PC1KAQ7K	YOPAL	MOUSE	27/04/2023	COLSOF
73	433522	Desktop	PC1KAWRW	SINCELEJO SUCRE	MOUSE	10/04/2023	COLSOF
74	441017	Desktop	PC1KAMFC	CALI	MOUSE	18/04/2023	COLSOF
75	432423	Desktop	PC1KALCD	IBAGUÉ	DVD	10/04/2023	COLSOF
76	434550	Desktop	PC1KAJC1	IBAGUÉ	DVD	18/04/2023	COLSOF
77	436816	Desktop	PC1KAR1P		DVD	10/04/2023	COLSOF
78	438914	Desktop	PC1K9EG5	PITALITO - HUILA	DVD	26/04/2023	COLSOF
79	435947	Desktop	PC1KAP9P	MONTERIA	TECLADO	26/04/2023	COLSOF
80	440210	Desktop	PC1KAPM9	GIRON SANTANDER	TECLADO	24/04/2023	COLSOF
81	451425	Desktop	PC1K7S77	MEDELLÍN ANTIOQUIA	TECLADO	10/04/2023	COLSOF
82	449897	Desktop	PC1K7P7L	BOGOTÁ	TECLADO Y MOUSE	3/04/2023	COLSOF
83	448168	Desktop	PF2DDX2R	BOGOTA	BOARD	20/04/2023	LENOVO

No.	CASO DEXON	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	POBLACION	COMPONENTE AFECTADO	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
84	411851	Desktop	PC1K7RP8	ESPINAL TOLIMA	TECLADO	20/04/2023	COLSOF
85	452334	Desktop	PC1KAW28	SANTA MARTA MAGDALENA	TECLADO	26/04/2023	COLSOF
86	454670	Desktop	PC1KAPGH	BARBOSA	DVD	19/04/2023	COLSOF
87	455984	Desktop	PC1K7TZZ	BOGOTÁ	TECLADO	11/04/2023	COLSOF
88	455988	Desktop	PC1K2e0s	BOGOTÁ	TECLADO	11/04/2023	COLSOF
89	439957	Desktop	PC1KADTP	BOGOTÁ	DVD	27/04/2023	COLSOF
90	454451	Desktop	PC1KAE27	BOGOTÁ	HDMI	10/04/2023	COLSOF
91	456101	Desktop	PC1KAM9E	MONTERÍA	MOUSE	14/04/2023	COLSOF
92	451836	Desktop	PC1K7NEC	SOGAMOSO	TECLADO	3/04/2023	COLSOF
93	452361	Desktop	PC1K9E5G	SOGAMOSO	TECLADO	3/04/2023	COLSOF
94	452581	Desktop	PC1K7PKC	BOGOTÁ	TECLADO	12/04/2023	COLSOF
95	457728	Desktop	PC1KAJN3	TULUÁ	TECLADO	14/04/2023	COLSOF
96	456979	Desktop	PC1KAKA1	PASTO	TECLADO	20/04/2023	COLSOF
97	456452	Desktop	PC1K7QVN	NEIVA HUILA	MONITOR	26/04/2023	COLSOF
98	449172	Desktop	PC1KAHTY	BARRANQUILLA	HDMI	27/04/2023	COLSOF
99	457543	Desktop	PC1KAR16	BOGOTÁ	TECLADO	19/04/2023	COLSOF
100	454191	Desktop	PC1K7RTJ	NEIVA	TECLADO	20/04/2023	COLSOF
101	434728	Desktop	PC1K2E3R	NEIVA	TECLADO	19/04/2023	COLSOF
102	459397	Desktop	PC1KAFPV	BOGOTÁ	TECLADO	14/04/2023	COLSOF

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10 Garantías 2023



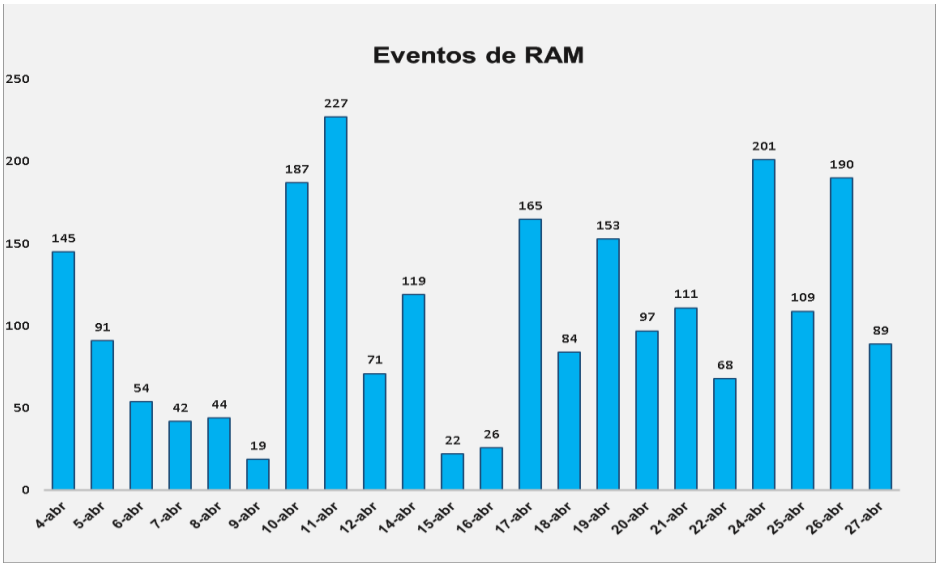
Fuente: Elaboración propia.

7) INVENTARIO HARDWARE Y SOFTWARE

Se relacionan a continuación los reportes de eventos de RAM y de discos duros correspondientes al mes de abril, el reporte de discos continua en validación por el proveedor Dexon:

Eventos de RAM presentados en el mes de Abril:

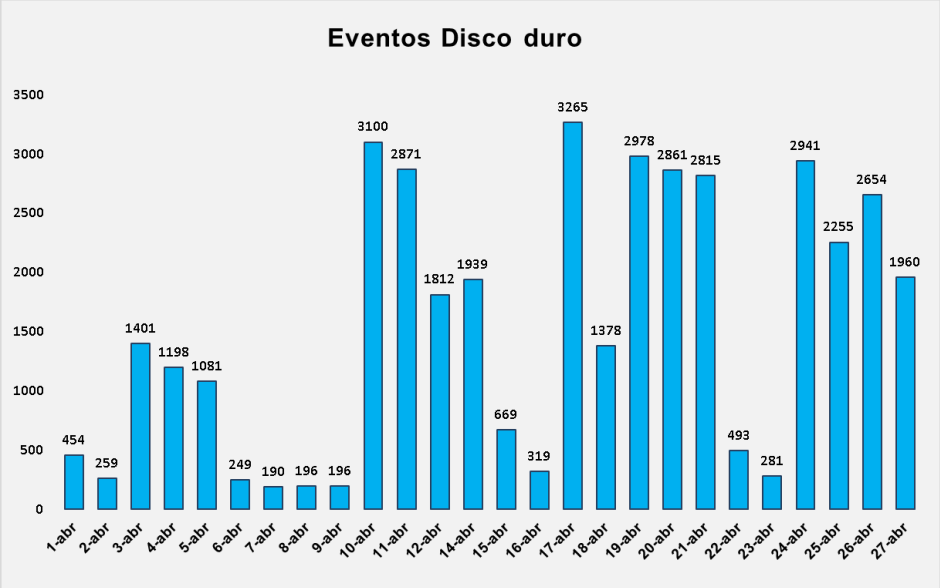
Figura 11 Eventos de RAM



Fuente: Elaboración propia.

Debido al alto número de eventos el reporte se encuentra en validación por parte del fabricante Dexon.

Figura 12 Eventos Disco Duro



Fuente: Elaboración propia.

Estas datas las pueden encontrar en la siguiente ruta:

https://pearsolutionscomco-my.sharepoint.com/personal/alexander_diaz_pearsolutions_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Falexander%5Fdiaz%5Fpearsolutions%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FINVENTARIO%20HARDWARE%20Y%20SOFTWARE%20FGN%2FABRIL

8) 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 17 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	NO	$ 29.619.227,40
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	SI	$ -
2.1 ANS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO	NO	$ 532.644,48
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	$ 4.233.612,50
2.5 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE RESPUESTOS)	SI	$ -
2.6 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MENTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES DONDE SE CUENTA CON TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SI	$ -
2.7 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MENTENIMIENTO 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	$ 282.188,53
3.2 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS	SI	$ -
TOTAL		**$ 34´667.672,91**

Fuente: Elaboración propia

HOJA DE CONTROL

TÍTULO	INFORME DE GESTION ABRIL 01 AL 30 DE 2023		
AUTOR	Pear Solutions		
VERSIÓN FORMATO	0.0	**Fecha Versión**	18/10/2021
ELABORADO / REVISADO POR:	Alexander Díaz Rodríguez Gerente Proyecto	**Fecha Revisión / Validación**	28/05/2023
REVISADO/ VALIDADO POR:	Edgar Arnulfo Garzón Guillermo Supervisión Contrato 0273-2022	**Fecha Revisión / Validación**	

TÍTULO	INFORME DE GESTION ABRIL 01 AL 30 DE 2023		
REVISADO/ VALIDADO POR:	Dagoberto Enrique Giraldo Torres Supervisión Contrato 0273-2022	**Fecha Revisión / Validación**	
APROBADO POR:	Oswaldo Bejarano Bejarano Líder Supervisión contrato 0273-2022	**Fecha Revisión / Validación**	

OSWALDO BEJARANO BEJARANO
Supervisor Contrato 0273-2022

Fiscalía General de la Nación

ALEXANDER DÍAZ RODRÍGUEZ
Gerente Proyecto
Pear Solutions
Contrato 0273-2022