JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	**Formato** Informe de actividades ejecutadas		

NÚMERO DE CONTRATO	JEP-979-2022	**DEPENDENCIA**	DIRECCIÓN DE TI
NOMBRE DEL ESPECIALISTA	MARRITZA FERNANDEZ / MONICA ROCIO VALENZUELA I		
LÍNEA DE SERVICIO	COORDINADOR MESA DE AYUDA		
NOMBRE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	PIEDAD CRISTINA MOGOLLON SANCHEZ		
PERIODO DEL INFORME	1 al 6 de septiembre de 2023 /7 al 30 de septiembre de 2023		

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

OBLIGACIÓN 1. Supervisar la operación de la mesa de ayuda durante la ejecución del contrato.
EVIDENCIA: Para el periodo comprendido entre 1 al 30 de septiembre de 2023 se realizó seguimiento al ciclo de vida de los casos respecto a la atención y solución de incidentes y requerimientos a través de la herramienta de gestión ITSM Cherwell. Se realiza seguimiento de plan de mejora. Ver soportes Evidencias 06. OBL_ESP_COORDINADOR MATI/OBL_01

OBLIGACIÓN 2. Velar y ejecutar los compromisos contractuales dando el cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
EVIDENCIA: Para el periodo comprendido entre 1 al 30 de septiembre de 2023 se da cumplimiento a esta obligación con la presentación de los informes que evidencian la atención de los servicios dentro del tiempo establecido cumpliendo con los ANS pactados. Ver soportes Evidencias 06. OBL_ESP_COORDINADOR MATI/OBL_02

OBLIGACIÓN 3. Realizar a través de los agentes de mesa de ayuda, las encuestas de satisfacción de la totalidad de los servicios para conocer la percepción de los usuarios en cuanto a la atención y solución de los tickets gestionados. El informe de satisfacción tendrá una periodicidad mensual y debe quedar documentado en el informe de actividades con sus respectivos soportes.
EVIDENCIA: Para el periodo comprendido entre 1 al 30 de septiembre de 2023 se recibió el resultado del diligenciamiento de dos encuestas por parte de los usuarios quienes calificaron el servicio de acuerdo con las preguntas establecidas en el formato que se encuentra parametrizado en la herramienta ITSM Cherwell y el cual se visualiza a través de un correo electrónico que se envía una vez se da cierre al caso generado para a la atención de la solicitud reportada por los usuarios. Ver soportes Evidencias 06. OBL_ESP_COORDINADOR MATI/OBL_03

OBLIGACIÓN 4. Presentar los informes de gestión que el supervisor de contrato considere entregar para la gestión del contrato de la mesa de ayuda incluyendo el soporte de los especialistas de segundo nivel de servicio.
EVIDENCIA: Para el periodo comprendido entre 1 al 30 de septiembre de 2023 se presentan el informe de actividades donde se evidencia la gestión realizada por los especialistas y el coordinador de Mesa de Ayuda. Ver soportes Evidencias 06. OBL_ESP_COORDINADOR MATI/OBL_04

OBLIGACIÓN 5. Asistir a las reuniones de seguimiento que se coordinen con la supervisión del contrato.
EVIDENCIA: Para el periodo comprendido entre 1 al 30 de septiembre de 2023 se relacionan las evidencias de asistencia a las reuniones coordinadas con la supervisión de forma virtual. Ver soportes Evidencias 06.OBL_ESP_COORDINADOR MATI/OBL_05

OBLIGACIÓN 6. Apoyar activamente a los recursos de soporte en sitio y agentes remotos en la operación de la mesa de ayuda.
EVIDENCIA: Para el periodo comprendido entre 1 al 30 de septiembre de 2023 se brinda apoyo en cuanto a la operación y gestión diaria de la Mesa de Ayuda cuando así se requiere a los agentes de soporte en sitio y remoto.

OBLIGACIÓN 7. Velar por el cumplimiento de los acuerdos contractuales, soportados mediante entregables.
EVIDENCIA: Para el periodo comprendido entre 1 al 30 de septiembre de 2023 se da cumplimiento a esta obligación con los soportes a cada una de las obligaciones contractuales y que se soportan con los entregables de cada una de ellas. Se está trabajando en el plan de mejora continua con el equipo de soportes en sitio y soporte remotos. Ver soportes Evidencias 06. OBL_ESP_COORDINADOR MATI/OBL_07

OBLIGACIÓN 8. Tramitar todo movimiento de activos tecnológicos de la JEP en apoyo de la Dirección de TI
EVIDENCIA: Para el periodo comprendido entre 1 al 30 de septiembre de 2023 no se tramitó ningún movimiento de activos tecnológicos en las instalaciones de la JEP.

OBLIGACIÓN 9. Deberá presentar como mínimo los informes de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1. Especificaciones Técnicas.
EVIDENCIA: Para el periodo comprendido entre 1 al 30 de septiembre de 2023 se presentan los informes relacionados en el anexo técnico. Evidencias 06. OBL_ESP_COORDINADOR MATI/OBL_09

ENTREGABLES O PRODUCTOS

09. Facturación 2023 septiembre
Evidencias 06. OBL_ESP_COORDINADOR MATI

FIRMAS



Firma del Especialista
CC: 53.905.125 de Bogotá
Nombre del especialista: MONICA ROCIO VALENZUELA INFANTE

V.º B.º Líder de Proceso.

DEBE REMITIRSE CON EL PRESENTE INFORME CON LA INFORMACIÓN Y EVIDENCIAS ENUNCIADAS.
CUALQUIER NOVEDAD O ANOMALÍA PRESENTADA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, DEBE SER COMUNICADA AL SUPERVISOR DEL CONTRATO.