"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.			8		
1.2. Período del informe		Del	1/05/2023		
		Al	31/05/2023		
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
20/06/2023	$ 6.335.413.729	$ 2.152.238.083,97	$ 530.043.339,00	$ 3.653.132.306,03
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
(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	42.34%

(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): 14/06/2023

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 está 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,

	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

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

	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 31 de mayo de 2023:

- **Agentes de Mesa de Servicio - Personal Retirado**

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1018455277	QUINTERO SUAREZ CARLOS EDUARDO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	16/5/2023
1000512293	SANCHEZ RUIZ CRISTIAN CAMILO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	20/5/2023
1016024245	PRADA CUADROS LIZZETH ALEJANDRA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	23/5/2023
1012433430	TERREROS BRISNEDA RAFAEL JOSE	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	27/5/2023

- **Agentes de Mesa de Servicio - Personal Contratado**

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

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1000512293	SANCHEZ RUIZ CRISTIAN CAMILO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	19/05/2023
1102853893	OVIEDO RIVERA GINA PAOLA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	26/05/2023
1081153380	HERRERA LINARES YULY LLADIBIS	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	29/05/2023

- **Técnicos de Soporte en Sitio - Personal Retirado**

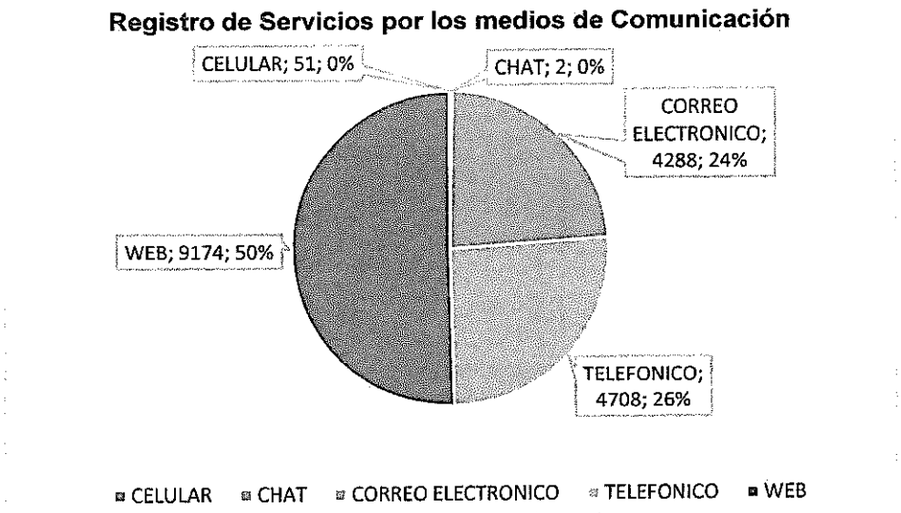
CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1023963866	CRUZ BERMUDEZ STIVEN ANDRES	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	4/5/2023
1033717445	ZARATE MOTAVITA YESICA LUCIA	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	NIVEL CENTRAL	11/5/2023

- **Técnicos de Soporte en Sitio - Personal Contratado**

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1068927387	MERCHAN BARRERA JUAN PABLO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	08/05/2023
1072749331	MELO VARGAS JERFIN ELIECER	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	15/05/2023
1115092612	SAAVEDRA FRANCO GIUSEPPE	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	TULUA	30/05/2023

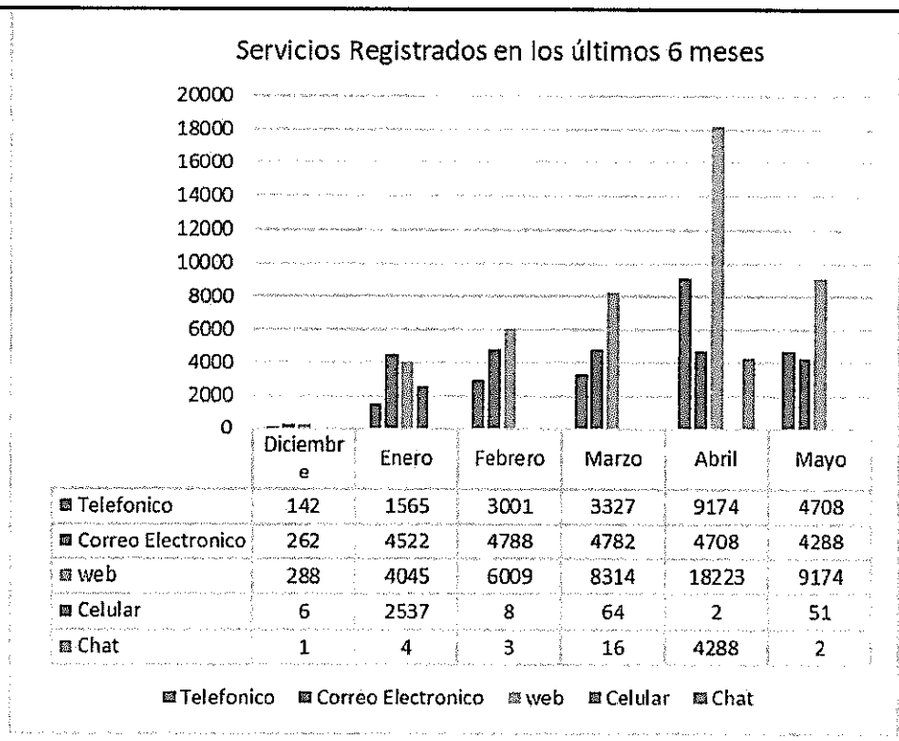
B. Gestión de Incidentes y Requerimientos

✓ 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



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

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



	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Telefonico	142	1565	3001	3327	9174	4708
Correo Electronico	262	4522	4788	4782	4708	4288
web	288	4045	6009	8314	18223	9174
Celular	6	2537	8	64	2	51
Chat	1	4	3	16	4288	2

✓ **Análisis Incidentes.**

Por tipo de registro se comportó así:

TELEFONICO	2108
WEB	2730
CORREO ELECTRONICO	1621
CELULAR	18
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 1346 casos, de los cuales 544 incidentes a través del canal telefónico, 523 incidentes fueron gestionados a través del canal Web y 273 incidentes se gestionaron por el correo electrónico. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas por esta categoría fueron: 24 de mayo 146 casos, el 25 de mayo con 265 casos y el día 26 de mayo con 102 casos.

La segunda jerarquía con alto volumen de incidentes fue: SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No envía - No recibe, siendo el canal telefónico el medio por el cual reportaron: 216 casos. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas para esta categoría fueron el 4 de mayo con 38 casos, 8 de mayo 39 casos y 9 de mayo 48 casos.

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

✓ **Análisis Requerimientos**

Por tipo de registro se comportó así:

- WEB 3136
- CORREO ELECTRONICO 2623
- TELEFONICO 2600
- CELULAR 33
- CHAT 1

La jerarquía que encabeza el top diez es:
La jerarquía que encabeza el top diez es: SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Instalar - Configurar, la cual representó el 14.11% del total de los requerimientos gestionados durante el mes de mayo con una cifra de 1185 casos.

✓ **Traslados de equipos de computo**

En el mes de marzo se gestionaron 520 requerimientos por traslados de equipos.

SECCIONAL	CASOS ATENDIDOS (TRASLADOS)
Seccional Bogotá	141
Seccional Nivel Central	127
Seccional Medellín	49
Seccional Santander	31
Seccional Nariño	18
Seccional Cundinamarca	17
Seccional Boyacá	13
Seccional Choco	12
Seccional Atlántico	11
Seccional Tolima	11
Seccional Norte De Santander	10
Seccional Córdoba	9
Seccional Magdalena Medio	9
Seccional Meta	8
Seccional Magdalena	7
Seccional Quindío	6
Seccional Huila	6
Seccional Cesar	5
Seccional Cali	5
Seccional Antioquia	4
Seccional Casanare	4
Seccional Putumayo	3
Seccional Bolívar	3
Seccional Arauca	3
Seccional Caldas	2
Seccional Sucre	2
Seccional Risaralda	2
Seccional Caquetá	1

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

Seccional Cauca	1
Total general	**520**

✓ **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.

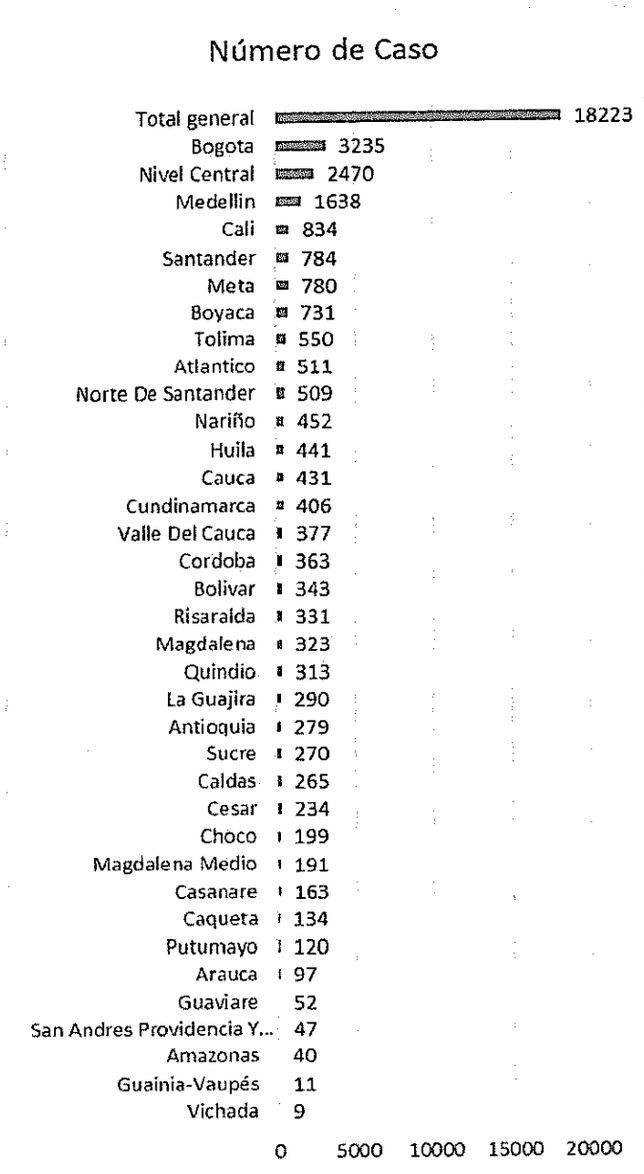
GRUPO SOLUCIONADOR	CERRADO	ESCALAR A NIVEL 1	ESCALAR A NIVEL 2	ESCALAR A NIVEL 3	ESPERA POR CAMBIO	ESPERA POR PROVEEDOR	ESPERA POR USUARIO	SOLUCIONADO	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACION CONTRATO EQUIPOS DE COMPUTO			0	3					3
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DE RED	79		0	202				3	284
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS KACTUS - NOMINA	2		0	2				5	9
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS SIAF	7		0	3				1	11
ADMINISTRACIÓN SERVICIOS DE COLABORACIÓN	62		0	267	3			2	334
ADMINISTRACIÓN USUARIOS ARCGIS	9		0	5					14
ADMINISTRACIÓN USUARIOS DEL DOMINIO			0	1					1
ANALISTAS SECCIONALES	175		0	115	1	23	8	28	350
BOLSA DE REPUESTOS	5		0	12				1	18
BOLSA DE REPUESTOS CONTRATISTA	1		2			10		1	14
CONCENTRADOR DIRECCION DE ALTOS ESTUDIOS - AVE	1		0	19					20
CONFIGURACIÓN DEXON	1		0						1
CONTRATO TELEFONICA	29		0	82				1	112
FUNCIONAL AFIS			0	1					1
FUNCIONAL FUSIONDATA	14		0	1					15
FUNCIONAL ORFEO	29		0	9					38
FUNCIONAL SAITH - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	1		0						1
FUNCIONAL SIAF - ALMACEN			0	7					7
FUNCIONAL SIAF - CONTABILIDAD			0	2					2
FUNCIONAL SIAF - INVENTARIOS			0	7					7
FUNCIONAL SIAF - TRANSPORTES			0	1					1
FUNCIONAL SIAF - VIATICOS			0	2					2
FUNCIONAL SIASEF			0	1					1
FUNCIONAL SIDPA			0	3					3
FUNCIONAL SIG - CTI	11		0					2	13
FUNCIONAL SIG - DELEG. PARA LAS FINAN. CRIM			0	2					2
FUNCIONAL SIG - SECCIONALES	3		0	1					4
FUNCIONAL SIF II	1		0						1
FUNCIONAL SUYP (DIR. DE JUSTICIA TRANSICIONAL)	1		0	1					2
FUNCIONAL SIMOGA			0	2					2
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - C.T.I.	4		0						4
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - SECCIONALES			0					1	1
FUNCIONAL SPOA - DELEG. CONTRA LA CRIM. ORGANIZADA	12		0					2	14
FUNCIONAL SPOA - DELEGADA PARA LAS FINAN. CRIMINALI	1		0	2					3
FUNCIONAL SPOA - DIRECCIÓN CTI	48	1	0	6				7	62
FUNCIONAL SPOA - UNIDAD ESP. DE INVESTIGACIÓN	2		0					1	3
FUNCIONAL SPOA DELEGADA ANTE LA CORTE SUP. JUSTIC	1		0						1
FUNCIONAL SPOA-DELEG. PARA LA SEGURIDAD TERRITORI	989		0	224	1	1	27	120	1362
FUNCIONAL SPOA-DIR ESPECIALIZADA CONTRA DELITOS FI	3		0						3
FUNCIONAL SPOA-DIR ESPECIALIZADA CONTRA LAVADO DI	5		0	1					6
FUNCIONAL SUIP	6		0	3					9
FUNCIONAL TURNOS-WEB (ATENCIÓN A VICTIMAS)	16		0	4			1	1	22
FUNCIONAL WATSON			0	6					6
GARANTÍAS	4	9	1			5			19
GARANTIAS- CONTRATO EQUIPOS CONTRATISTA	5	46	1	14		159	3	6	234
GRUPO DE SOPORTE TÉCNICO FGN	13	2	0	110		1		1	127
MANTENIMIENTOS CONTRATISTA- NIVEL 2	2417	2	131	1				737	3288
MESA DE SERVICIOS TIC	789	18	0			1	14	159	981
Otros	40		1					27	68
REDES DE COMUNICACIONES-LAN	9		0	14		2			25
REDES DE COMUNICACIONES-WAN			0	4					4
SEGURIDAD INFORMÁTICA	37		0	98		12	2	17	166
SERVICIOS NO CATALOGADOS			0	3					3
SISTEMAS OPERATIVOS Y BASES DE DATOS	31		0	32	1		2		66
SOC (CENTRO DE OPERACIONES)	4		0						4
SOPORTE EN SITIO	7746		59		1	52	285	1495	9638
SOPORTE TECNICO SISTEMAS DE INFORMACION	163		1	5	1	21	8	8	207
TÉCNICO KACTUS - NÓMINA	2		0	1					3
TÉCNICO PRODUCTOS ARCGIS			0	1					1
TÉCNICO SIASEF	1		0						1
TÉCNICO SIDPA			0	1					1
TÉCNICO SIMOGA			0	1		1			2
TÉCNICO SITIO WEB - INTRANET			0	1					1
TÉCNICO SUMIMAS	312		0	47			6	61	426
TÉCNICO TELEFONIA EN LA NUBE	108		0	1	6		27	20	162
TÉCNICO TURNOS WEB	3		0	11			2		16
TÉCNICO WATSON	1		0	9					10
VERIFICACION DEXON			1						1
Total general	13203	78	197	1351	14	288	385	2707	18223

En el siguiente cuadro se relaciona la gestión de los servicios por los grupos de primer, segundo y tercer nivel

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	SOLUCIONADO	TOTAL GENERAL	%
MESA DE SERVICIOS TIC	789	18	0			1	14	159	981	5,38
SOPORTE EN SITIO	7746		59		1	52	285	1495	9638	52,89
SERVICIO ESPECIAALISTAS FGN	4668	60	138	1351	13	235	86	1053	7604	41,73
	13203	78	197	1351	14	288	385	2707	18223	100,00

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



C. Plan de mejora continua.

✓ **Base de conocimiento.**

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.

✓ **Mejores prácticas**

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

- Mantener un catálogo de servicios actualizado.
- Comprometer a la Subtic para obtener la gestión diaria de los casos y un backlog menor a tres días, enviando un correo semanal solicitando la gestión de los casos en espera.
- Poseer una base de conocimiento, para disminución de errores y malos escalamientos.
- Se crea manual para el manejo de pst y se distribuye entre los soportes en sitio y mesa de servicios para mitigar los inconvenientes presentados por buzón lleno en los funcionarios de la fiscalía.
- Se crea manual para escalamientos por temas de impresoras.
- Se recibe manual de borrado de temporales para solucionar inconvenientes de SPOA. Se distribuye en los agentes de mesa de servicios.
- Se remite manual de Instructivo validación Navegación usuarios compartido por el especialista.
- Se remite manual para realizar la configuración respuestas automáticas en Outlook.
- Manuales soporte productos adobe con licencias autorizada.
- Instructivo de sincronización de usuarios en Dexon.
- Proceso para escalamiento de Sigturnos.
- Procedimiento para escalamiento en el aplicativo SUIP.
- Manual de configuración de la firma en el correo institucional.

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

- 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.

Como plan de acción para el cumplimiento del ANS de segundo nivel se han realizado las siguientes acciones de mejora:

- Retroalimentación al personal de mesa de ayuda para corregir algunos errores que se vienen presentando durante la gestión, esto incluye: correcta documentación de tickets, analizar los tickets antes de escalarlos, y asignar en cantidades iguales los tickets a soporte en sitio.
- Se realizan reuniones y capacitaciones que permitan trasmitir la ausencia de conocimiento con todo el personal de soporte en sitio.
- Generación de llamados de atención para los técnicos de soporte en sitio que más vencimientos presentan, para técnicos más fallas presentan en la documentación y por errores en la atención de los funcionarios de la FGN.
- Se reciben capacitaciones de parte de Sumimas, escalamientos y fallas recurrentes, quedan pendientes la capacitación de crear país y del grupo de garantías y repuestos.
- Debido a la retroalimentación realizada por la coordinación de sitio, se evidencian mejoras en la calificación de las encuestas realizadas al personal de FGN.
- Se realiza rotación de personal de soporte en sitio seccionales a nivel central y Bogotá.
- Visitas de parte de la coordinación a las diferentes sedes en la ciudad de Bogotá.

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

Se le informa al administrador de Dexon las constantes fallas presentadas en la herramienta, razón por la cual no se está realizando las actividades correctamente.

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, 018000xxx, celular y web.

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
Total		7391	172	202	102	255	106	1741	727	7563	9969	Llamadas Excepción
# llamadas ASA <= 30 seg., sin contar la bienvenida (20 Seg):						9878	# llamadas ASA > 30 seg.:			1847		
Porcentaje de Cumplimiento						99,09 %	Porcentaje de Incumplimiento			18,53%		99,09%

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

- Actualización grupo de servidores
  Junto la ingeniera Daniela Téllez, se han adelantado tareas para aumentar el número de servidores reportados a WSUS, sin embargo, durante el proceso se halló un issue de SID duplicados para la plataforma de servidores, el cual debe ser resuelto por el área encargada. Se ha participado en reuniones de seguimiento semanal y se está en espera de feedback para continuar con la actividad.
- Adición de consolas al sistema de monitoreo
  Se está adelantando procedimiento para la inclusión de las 8 consolas a Nagios, se instalaron los agentes según manual suministrado y se está en espera de la apertura de los puertos necesarios en el Firewall para visualizar el estado de las consolas en el sistema de monitoreo.
- Solicitud de perfil de navegación

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

Se solicito al área de seguridad habilitar perfil de navegación para el usuario administrador de las consolas de WSUS, con el fin de poder ingresar al catálogo de Windows, el cual es necesario para la creación del documento mensual de actualizaciones liberadas.

- Actualizaciones mes de mayo
  Se generó y se envió documento con el listado de actualizaciones liberadas por Microsoft de mayo para aprobación por parte del área de seguridad, aun está pendiente la aprobación del grupo de actualizaciones de abril
- Acompañamiento para la actualización de Windows 10 y 11
  Se está realizando apoyo telefónico a los diferentes técnicos en las diferentes sedes de fiscalía para la corrección de issues al momento de instalar los parches de upgrade aprobados.

F. Gestión de Garantias

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

SECCIONAL	CANTIDAD
SUBDIRECCIÓN REGIONAL DEL CARIBE	
BARRANQUILLA	10
CARTAGENA	1
MAGANGUÉ	1
RIOHACHA	1
SANTA MARTA	1
SOLEDAD	1
SAN ANDRÉS	4
SUBDIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL	
BOGOTA	88
CHIA	1
CHOCONTÁ	1
DUITAMA	2
FACATATIVÁ	1
FRESNO	1
FUNZA	1
IBAGUÉ	14
SOACHA	2
SOGAMOSO	1
TOCAIMA	1
TUNJA	4
VILLAVICENCIO	9
ZIPAQUIRÁ	2
NEIVA	1
SUBDIRECCIÓN REGIONAL DEL PACIFICO	
BUGA	1

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

CALI	11
PASTO	3
POPAYÁN	3
PUERTO TEJADA	1
SANTANDER DE QUILICHAO	2
TULUÁ	4
SUBDIRECCIÓN EJE CAFETERO	
CHINCHINÁ	2
LA DORADA	1
MANIZALES	4
PEREIRA	3
SUBDIRECCIÓN NOROCCIDENTAL	
BELLO	1
CONCORDIA	1
GUATAPÉ	1
ITAGÜÍ	1
MEDELLÍN	22
MONTERÍA	4
RIONEGRO	1
SUBDIRECCIÓN NORORIENTAL	
BARRANCABERMEJA	2
BUCARAMANGA	9
CÚCUTA	6
FLORIDABLANCA	1
OCAÑA	4
PIEDECUESTA	2
SAN GIL	2
SINCELEJO	3
SOCORRO	1
VALLEDUPAR	5
SUBDIRECCIÓN ORINOQUIA	
ACACIAS	1
ARAUCA	3
FLORENCIA	2
LETICIA	1
VILLAVICENCIO	9
YOPAL	4

2. COMPONENTE BOLSA DE REPUESTOS

Relación de pagos y saldo del presupuesto asignado a mayo 30 2023.

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

ESTADO DE PAGOS Y SALDO	
ESTADO FINANCIERO	VALOR (IVA Incluido)
Presupuesto Bolsa de repuestos presupuesto 2023	**$ 387.131.324,00**
Valor Repuestos -enero	0
Valor Repuestos febrero	$ 3.038.224,70
Valor Repuestos marzo	$ 10.271.896,34
Valor Repuestos abril	$ 30.962.402,94
Valor Repuestos Mayo	$ 14.443.509,57
Saldo Presupuesto Bolsa de repuestos presupuesto 2023	**$ 328.415.290,45**

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	SI	$ -
1,4 ANS CASOS RECATEGORIZADOS	SI	$ -
1.5 ANS CASOS SOLUCIONADOS SIN JUSTIFICACIÓN	SI	$ -
1.6 ANS PERSONAL MÍNIMO CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	SI	$ -
1.7 ANS POR AUSENCIA TEMPORAL DEL PERSONAL CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	SI	$ -
2.1 ANS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO	SI	$ -
2.2 ANS PARA ESCALAMIENTO DE CASOS	SI	$ -
2.3 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN PRIMER NIVEL	SI	$ -
2.4 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN SEGUNDO NIVEL - SOLUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS POR TÉCNICOS EN SITIO	NO	$ 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	$ -

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

3.1 ANS TRASLADO DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD	SI	$	-
3.2 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS	SI	$	-
TOTAL		**$ 4'233.612,50**	

6. RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES:

Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:

Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes

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

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

"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

h-C-1

Interventor (es) / Supervisor (es)

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

Nombre		Cédula	
Luis Fernando Lozano Mier		79.625.298	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	20/06/2023

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		**Cédula**	
Oswaldo José Bejarano Bejarano		79.557.274	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	20/06/2023

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		**Cédula**	
Samuel Paez Pisco		79.472.385	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	20/06/2023

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	EDGAR ARNULFO GARZON GUILLERMO		20/06/2023
Revisó	DAGOBERTO ENRIQUE GIRALDO TORRES		20/06/2023

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-APO6-F-16 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 [ ] SPG: 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 ESTIPULADO LOS BIENES Y/O SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL OBJETO.

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:	01 AL 31 MAYO -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 01 al 31 de mayo de 2023
Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:	CAS 10122
VALOR A PAGAR:	$ 530,043,339,00

APROBACIÓN PÓLIZA	No	21-44-101402657	Fecha: (DD/MM/AA)	27/12/2023		
AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	No	6323	Fecha:	01/01/2023	Vr. $	530,043,339,00
REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	No.	6323	Fecha:	01/01/2023	Vr. $	6.284.177.765,00

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: 20-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: 20-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 OBSERVACIONES:	FECHA: 20-jun-2023
RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN	No. De Folios 3
RADICADO:	

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

Pear Solutions

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

PEAR SOLUTIONS S.A.
NIT: 864.548.127-6
CARRERA 12 No. 98 - 81 Piso 6
BOGOTA - COLOMBIA
TELEFONO: 6015482339

facturaelectronica@pearsolutions.com.co
Responsables de IVA - No somos auto retenedores
Actividad Económica 6311 tarifa 8.66
RÉGIMEN COMÚN - NO PRACTICAN RETENCIÓN DE ICA SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTA MEDIANTE LA RESOLUCIÓN DDI-042085 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
16/06/2023	16/07/2023	CAS 10122
VENDEDOR	CLIENTE	TEL. CLIENTE
	800152783-2	
ORDEN DEL CLIENTE	CONDICION DE PAGO	
MESA MAYO 2023	CREDITO 30 DIAS	

REFERENCIA	DESCRIPCION	% DTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
401001	SERVICIO MESA DE AYUDA	0.00	1.00	445,414,570.59	445,414,570.59

Correspondiente a Mayo 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.

Subtotal:	445,414,570.59
Descuento:	0.00
Total IVA:	84,628,768.41
Rete fuente:	
Rete IVA:	
Rete ICA:	
Valor Total:	**530,043,339.00**

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

03

ORIGINAL

CUFE: f4700899ac1147a262c8fc3a8aa6e75665f0454a7ff8440718f3d7dcab4dded1359dd5e3177f6f821b3a20f9911d4e40

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 mayo de 2023 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de junio 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 catorce (14) días del mes de junio 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. 14 de junio de 2023
CER-5256-23
Consultores, Auditores, Asesores
Kreston Colombia
Miembro de Kreston International Ltd.

CC Archivo

Informe de Gestión

Mes 6 Ejecución

MAY/01/2023 a MAY/31/2023

Fiscalía General de la Nación

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN

CONTRATO FGN-NC-0273-2022

TABLA DE CONTENIDO

1) OBJETIVO 5
2) ESTADO GENERAL DEL PROYECTO 5
3) MESA DE SERVICIO 5
4) PARTICIPACIÓN POR TIPO DE MEDIO DE COMUNICACIÓN 6
A. Estadísticas por tipo de caso 8
B. Base de conocimiento. 12
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 22
F. Gestión de Llamadas. 24
G. Plataforma de Servidores. 27
5) BOLSA DE REPUESTOS PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIEDAD DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN 28
6) GESTIÓN DE GARANTÍA 32
7) RESUMEN DE APLICACIÓN DE ANS 37

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Mesa de Servicios 5
Tabla 2 Personal retirado Mesa de Servicios 6
Tabla 3 Personal Contratado Agentes de Mesa de Servicio 6
Tabla 4 Personal Retirado Técnicos de Soporte en Sitio 6
Tabla 5 Personal Contratado Técnicos de Soporte en Sitio 6
Tabla 6 Casos atendidos por Seccional. 10
Tabla 7 Total casos gestionados por grupos. 11
Tabla 8 Cantidad de casos solucionados por agente. 12
Tabla 9 Cantidad de casos por técnico de soporte en sitio. 13
Tabla 10 Casos atendidos por seccional. 21
Tabla 11 Consolidado de llamadas del mes de mayo plataforma Issabel. 25
Tabla 12 Consolidado de llamadas exitosas en el mes de mayo. 26
Tabla 13 Volumen de repuestos mayo 2023 28
Tabla 14 Repuestos 2023 29
Tabla 15 Repuestos instalados por ciudad mayo 2023 29
Tabla 16 Detalle repuestos instalados en mayo 2023 31
Tabla 17 Detalle facturación febrero 32
Tabla 18 Caso Dexon, ANS 32
Tabla 19 Garantías por seccional 33
Tabla 20 Garantías solucionadas 34
Tabla 21 Resumen ANS 37

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 mayo 2023 28
Figura 8 Repuestos 2023 29
Figura 9 Garantías 2023 37

1) OBJETIVO

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

2) ESTADO GENERAL DEL PROYECTO

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

3) MESA DE SERVICIO

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

Tabla 1 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**	

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 sus respectivas fechas de contratación y retiro:

Tabla 2 Personal retirado Mesa de Servicios

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1018455277	QUINTERO SUAREZ CARLOS EDUARDO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	16/5/2023
1000512293	SANCHEZ RUIZ CRISTIAN CAMILO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	20/5/2023
1016024245	PRADA CUADROS LIZZETH ALEJANDRA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	23/5/2023
1012433430	TERREROS BRISNEDA RAFAEL JOSE	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	27/5/2023

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3 Personal Contratado Agentes de Mesa de Servicio

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1000512293	SANCHEZ RUIZ CRISTIAN CAMILO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	19/05/2023
1102853893	OVIEDO RIVERA GINA PAOLA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	26/05/2023
1081153380	HERRERA LINARES YULY LLADIBIS	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	29/05/2023

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4 Personal Retirado Técnicos de Soporte en Sitio

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1023963866	CRUZ BERMUDEZ STIVEN ANDRES	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	4/5/2023
1033717445	ZARATE MOTAVITA YESICA LUCIA	TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO	NIVEL CENTRAL	11/5/2023

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5 Personal Contratado Técnicos de Soporte en Sitio

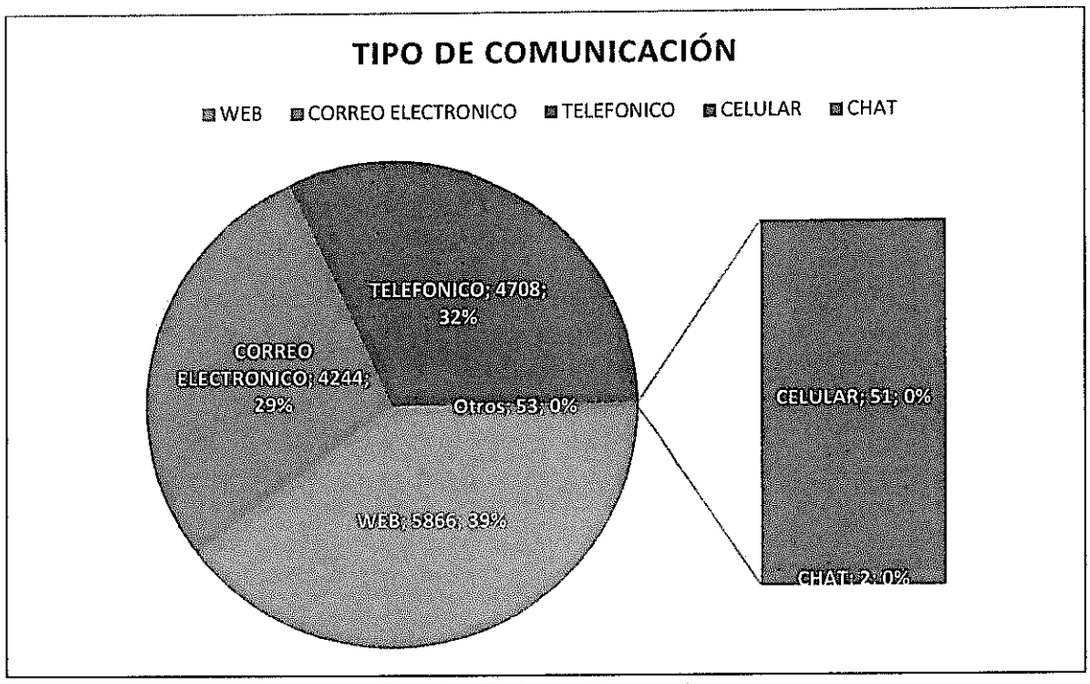
CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1068927387	MERCHAN BARRERA JUAN PABLO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	08/05/2023
1072749331	MELO VARGAS JERFIN ELIECER	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	15/05/2023
1115092612	SAAVEDRA FRANCO GIUSEPPE	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	TULUA	30/05/2023

Fuente: Elaboración propia.

4) PARTICIPACIÓN POR TIPO DE MEDIO DE COMUNICACIÓN

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

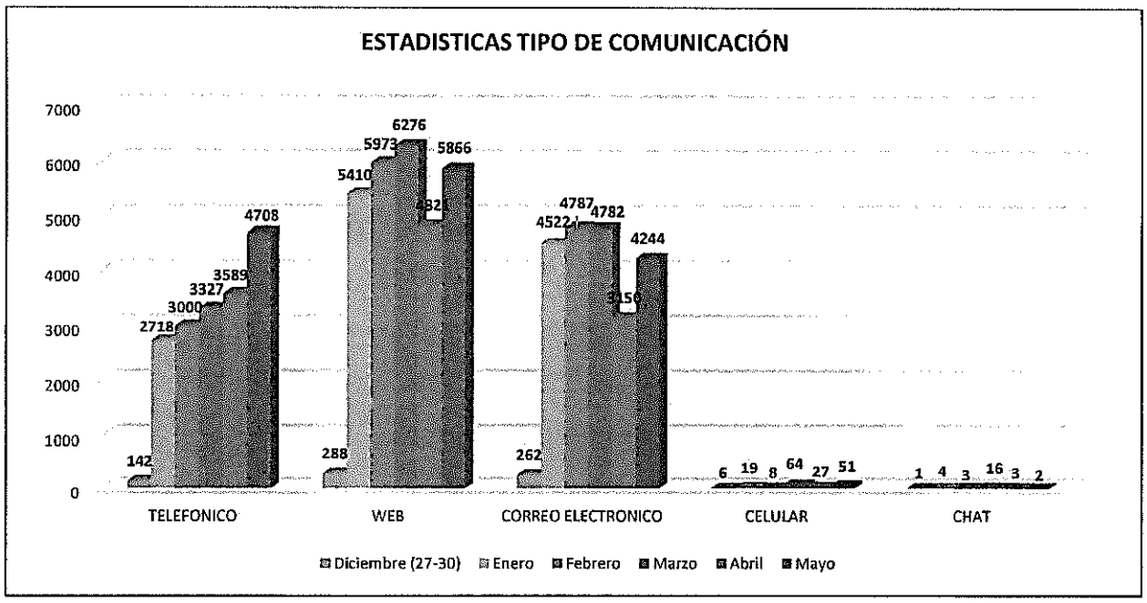
Figura 1 Tipo de comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

De manera histórica para el contrato 0273-2022 (diciembre (27 - 30), enero, febrero, marzo, abril y mayo) el canal de comunicación más usado por los funcionarios de la entidad a través de la Mesa de Servicios se visualiza en la siguiente gráfica:

Figura 2 Estadísticas tipo de comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

A. Estadísticas por tipo de caso.

Histórico Incidentes – Requerimientos contrato 0273-2022 (diciembre (27-30), enero, febrero, marzo, abril y mayo)

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

Tipo Registro	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
GESTIÓN DE INCIDENTES TI	**334**	**7186**	**5621**	**6268**	**4905**	**6478**
TELEFONICO	64	1552	1183	1399	1476	2108
CORREO ELECTRONICO	133	2745	1869	1963	1117	1621
WEB	132	2879	2563	2876	2303	2730
CELULAR	4	6	4	28	8	18
CHAT	1	4	2	2	1	1
GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS TI	**365**	**5487**	**8150**	**8197**	**6685**	**8393**
WEB	156	2531	3410	3400	2518	3136
CORREO ELECTRONICO	129	1777	2918	2819	2033	2623
TELEFONICO	78	1166	1817	1928	2113	2600
CELULAR	2	13	4	36	19	33
CHAT	0	0	1	14	2	1
TOTAL	**699**	**12673**	**13771**	**14465**	**11590**	**14871**

Fuente: Elaboración propia.

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	1346
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Instalar - Configurar	1186
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Configurar	762
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Cambio de tóner reemplazo	723
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ACCESO A LA RED/Mi PC/Olvido, bloqueo o expiración de mi contraseña de red	669
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/No imprime	561
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Lentitud en mi equipo	524
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Traslado de mi pc	500
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Instalar - Configurar	492
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No envia - No recibe	468
Total general	7231

Fuente: Elaboración propia.

Por tipo de registro se comportó así:

- TELEFONICO 2108
- WEB 2730
- CORREO ELECTRONICO 1621
- CELULAR 18
- 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 1346 casos, de los cuales 544 incidentes a través del canal telefónico, 523 incidentes fueron gestionados a través del canal Web y 273 incidentes se gestionaron por el correo electrónico. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas por esta categoría fueron: 24 de mayo 146 casos, el 25 de mayo con 265 casos y el día 26 de mayo con 102 casos.

La segunda jerarquía con alto volumen de incidentes fue: SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No envía - No recibe, siendo el canal telefónico el medio por el cual reportaron: 216 casos. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas para esta categoría fueron el 4 de mayo con 38 casos, 8 de mayo 39 casos y 9 de mayo 48 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	1185
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Configurar	762
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Cambio de tóner reemplazo	723
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ACCESO A LA RED/Mi PC/Olvido, bloqueo o expiración de mi contraseña de red	669
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Traslado de mi pc	500
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Instalar - Configurar	492
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES MISIONALES/SPOA FISCALIAS/Olvido, bloqueo o expiración de mi contraseña de SPOA	290
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/Ampliar Buzón	223
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ACCESO A LA RED/Correo Electronico/Crear Cuenta de Dominio y Configuracion de Correo	219
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Concepto Técnico devolución de equipo y borrado seguro	175
Total general	5238

Fuente: Elaboración propia.

Por tipo de registro se comportó así:

- WEB 3136
- CORREO ELECTRONICO 2623
- TELEFONICO 2600
- CELULAR 33
- CHAT 1

La jerarquía que encabeza el top diez es:

La jerarquía que encabeza el top diez es: SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Instalar - Configurar, la cual representó el 14.11% del total de los requerimientos gestionados durante el mes de mayo con una cifra de 1185 casos.

En el mes de mayo se gestionaron 520 requerimientos por traslados de equipos.

Tabla 6 Casos atendidos por Seccional.

SECCIONAL	CASOS ATENDIDOS (TRASLADOS)
Seccional Bogotá	141
Seccional Nivel Central	127
Seccional Medellín	49
Seccional Santander	31
Seccional Nariño	18
Seccional Cundinamarca	17
Seccional Boyacá	13

SECCIONAL	CASOS ATENDIDOS (TRASLADOS)
Seccional Choco	12
Seccional Atlántico	11
Seccional Tolima	11
Seccional Norte De Santander	10
Seccional Córdoba	9
Seccional Magdalena Medio	9
Seccional Meta	8
Seccional Magdalena	7
Seccional Quindío	6
Seccional Huila	6
Seccional Cesar	5
Seccional Cali	5
Seccional Antioquia	4
Seccional Casanare	4
Seccional Putumayo	3
Seccional Bolívar	3
Seccional Arauca	3
Seccional Caldas	2
Seccional Sucre	2
Seccional Risaralda	2
Seccional Caquetá	1
Seccional Cauca	1
Total general	**520**

Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla 7 Total casos gestionados por grupos.

GRUPO RESOLUTOR	ADJUNTAR COTIZACIÓN	CERRADO	ESCALAR A NIVEL 1	ESCALAR A NIVEL 2	ESCALAR A NIVEL 3	ESPERA POR CAMBIO	ESPERA POR PROVEEDOR	ESPERA POR USUARIO	PROGRAMADO	RETOMA DEL CASO	SOLUCIONADO	TOTAL GENERAL
MESA DE SERVICIOS TIC		789	18				1	14			159	981
SOPORTE EN SITIO		7746		58		1	52	285	1		1495	9638
FGN		2206	14	2	1337	13	66	83		1	282	4004
GARANTIAS-CONTRATO EQUIPOS CONTRATISTA		5	46	1	14		159	3			6	234
BOLSA DE REPUESTOS CONTRATISTA	2	1					10				1	14
Total general	**2**	**10747**	**78**	**61**	**1351**	**14**	**288**	**385**	**1**	**1**	**1943**	**14871**

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 31 del mes de mayo de 2023.

Tabla 8 Cantidad de casos solucionados por agente.

AGENTE	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
JUAN DAVID MORENO ARÉVALO	97
ANGELA MARIA RIVERA RAMIREZ	93
EDGAR HERNÁN MAYORGA MARTINEZ	73
CARLOS ANDRES BOLÍVAR RODRIGUEZ	65
YONATAN JAVIER VERGARA GANDARA	60
INGRID CAROLINA GARCIA CÁRDENAS	57
RONAL RUIZ PERALTA	56
JUAN CARLOS VEGA VELANDIA	52
OSCAR JAVIER CASTRO FORERO	46
JAIR ALEJANDRO SUAREZ SUAREZ	46
ELKIN YESID MENDOZA	42
ROSA MARIA FONTALVO OSOINO	41
ANDERSON DUQUE YUCO	38
CARLOS EDUARDO QUINTERO SUAREZ	37
OSCAR FERNANDO TOVAR PRIETO	36
LIZETH ALEJANDRA PRADA CUADROS	33
RAFAEL JOSE TERREROS	27
EDUARDO ANDRES SANTAMARIA AFRICANO	13
RICARDO ACOSTA MUÑOZ	10
TOTAL GENERAL	**922**

Fuente: Elaboración propia.

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

- Eduardo Andres Santamaria Africano: Agente rol correo
- Ricardo Acosta Muñoz: 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 mayo de 2023.

Tabla 9 Cantidad de casos por técnico de soporte en sitio.

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Daymar Esteban Ortega Sanchez	**269**
Seccional Medellín	266
Seccional Magdalena Medio	1
Seccional Antioquia	1
Seccional Caquetá	1
Guillermo Antonio Gaviria González	**228**
Seccional Medellín	226
Seccional Nivel Central	1
Seccional Antioquia	1
Jairo Esteban Hernández Obando	**176**
Seccional Medellín	174
Seccional Antioquia	2
Jose Miguel Causil Vergara	**169**
Seccional Nivel Central	123
Seccional Bogotá	45
Seccional Caquetá	1
Dilan Camilo Plazas Olivos	**157**
Seccional Nivel Central	131

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Bogotá	26
Jose Fernando Garcia Bedoya	**155**
Seccional Meta	153
Seccional Guainía-Vaupés	2
Luis Fernando Castillo Herrera	**154**
Seccional Bogotá	139
Seccional Nivel Central	13
Seccional Meta	1
Seccional Cundinamarca	1
Robinson Urrego Cano	**150**
Seccional Medellín	144
Seccional Antioquia	6
Jose David Lagos Salcedo	**141**
Seccional Santander	140
Seccional Medellín	1
Nayroby Saurith Ebrath Rodri	**140**
Seccional Medellín	137
Seccional Antioquia	3
Cesar Andres Orozco Chisaba	**135**
Seccional Nivel Central	123
Seccional Bogotá	12
Jerson Arturo Morales Gallo	**131**
Seccional Bogotá	124
Seccional Nivel Central	5
Seccional Cundinamarca	2
Jesús David Hamburger Fontalvo	**130**
Seccional Atlántico	130
Miguel Ángel Perez Álvarez	**130**
Seccional Bogotá	125
Seccional Nivel Central	4
Seccional Cundinamarca	1
Andres Julián Contreras Forero	**128**
Seccional Nivel Central	115
Seccional Bogotá	12
Seccional Putumayo	1
Jonathan Stephen Massey Diaz	**124**
Seccional Santander	124
Juan Sebastian Valles Valles	**122**
Seccional Nivel Central	110
Seccional Bogotá	12
Jorge Alberto Murillo Buitrago	**117**
Seccional Boyacá	117
Bryan Steven Granados Tirado	**112**
Seccional Nivel Central	92
Seccional Bogotá	20
Jonathan Andres Gomez Mesa	**111**
Seccional Nivel Central	104
Seccional Bogotá	7
Estreya Azul Altahona Hernández	**110**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Bogotá	110
Luis Alejandro Narváez Dorado	**108**
Seccional Nariño	107
Seccional Choco	1
Fausto Giovany Molina Vargas	**107**
Seccional Boyacá	106
Seccional Nivel Central	1
Jorman Jose Manrique	**105**
Seccional Magdalena	105
Carlos Andres Navarro Ruiz	**104**
Seccional Cali	103
Seccional Nivel Central	1
David Andres Romero Gomez	**103**
Seccional Atlántico	103
Steven Agudelo Raigosa	**101**
Seccional Medellín	99
Seccional Tolima	1
Seccional Antioquia	1
Alejandro Vargas Suarez	**100**
Seccional Nivel Central	84
Seccional Bogotá	16
Diego Armando Franco Silva	**97**
Seccional Santander	97
Fredy Alexander Holguin Marín	**96**
Seccional Cali	96
John Anderson Sanabria Beltrán	**96**
Seccional Nivel Central	86
Seccional Bogotá	10
Álvaro Heli Gutierrez Gomez	**95**
Seccional Norte De Santander	95
Johanna Mayerlin Blanco Sierra	**95**
Seccional Risaralda	94
Seccional Caldas	1
Jonathan Andres Navarro Uribe	**94**
Seccional Córdoba	91
Seccional Medellín	2
Seccional Caldas	1
Dausset Manuel Mora Acosta	**93**
Seccional La Guajira	93
Evinson Arroyo	**92**
Seccional Bolivar	91
Seccional Nivel Central	1
Marlon Giovanny Leusson Granados	**90**
Seccional Cali	90
Jorge Luis Viecco Peñate	**86**
Seccional La Guajira	86
Gibson Javier Martinez Fajardo	**85**
Seccional Nivel Central	78
Seccional Bogotá	7

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Víctor Manuel Ramos Carreño	**85**
Seccional Bogotá	81
Seccional Nivel Central	3
Seccional Cundinamarca	1
Wilmar Santiago Bastidas Forero	**84**
Seccional Nivel Central	75
Seccional Bogotá	8
Seccional Amazonas	1
Richard David Mendoza Monterroza	**82**
Seccional Quindío	81
Seccional Antioquia	1
Juan Manuel Becerra Campo	**81**
Seccional Cauca	81
Cristian Camilo Calderon Beleño	**80**
Seccional Boyacá	79
Seccional Antioquia	1
Erik Leonardo Ovalle Méndez	**80**
Seccional Nivel Central	53
Seccional Bogotá	27
Juan Carlos Marín Gomez	**79**
Seccional Meta	78
Seccional Cauca	1
Luis Herrera Oliveros	**78**
Seccional Meta	78
Gloria Socorro Parra Morales	**78**
Seccional Santander	77
Seccional Nivel Central	1
Jhon Alexander González Dimate	**78**
Seccional Bogotá	77
Seccional Nivel Central	1
Libardo Lopez Galvis	**77**
Seccional Santander	76
Seccional Arauca	1
Selvy Zuley Torres Montenegro	**77**
Seccional Valle Del Cauca	77
Alexi Miguel Bertel Calderín	**75**
Seccional Sucre	75
Erika Tatiana Riaño Lemus	**75**
Seccional Boyacá	75
Wilmer Alexis Eraso Acosta	**74**
Seccional Nariño	74
Jorge Eliecer Prieto Valencia	**73**
Seccional Risaralda	72
Seccional Caldas	1
Rafael Ricardo Ruiz Vergara	**72**
Seccional Bogotá	69
Seccional Cundinamarca	2
Seccional Nivel Central	1
Adrián Torres Alvira	**72**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Huila	72
Jefferson Steven Guzmán Romero	**71**
Seccional Bogotá	57
Seccional Nivel Central	14
Carlos Eduardo Soto Villalobos	**71**
Seccional Cali	70
Seccional Nivel Central	1
Jhonatan López Pérez	**71**
Seccional Bolívar	71
Daniel Romero Gómez	**70**
Seccional Atlántico	70
William Hernando Piso Sánchez	**70**
Seccional Cauca	70
John James Castrillón Galindo	**67**
Seccional Cali	67
Christiam David Arciniegas Carrillo	**66**
Seccional Norte De Santander	66
Wilson Robayo Echeverry	**66**
Seccional Nivel Central	38
Seccional Bogotá	25
Seccional Cundinamarca	3
Oscar David Acosta Villera	**65**
Seccional Córdoba	64
Seccional Nivel Central	1
Yoemir Andres De Oro Mengual	**64**
Seccional Magdalena	64
Milton Imbajoa López	**64**
Seccional Nariño	64
Andres Francisco Ledezma	**64**
Seccional Cauca	64
Karen Julieth Hernández Izquierdo	**63**
Seccional Antioquia	43
Seccional Medellín	20
Roger Welkediz Perez Herrera	**62**
Seccional Nivel Central	57
Seccional Bogotá	4
Seccional Cundinamarca	1
Michael Snehider Bonilla Beltrán	**61**
Seccional Meta	59
Seccional Guainía-Vaupés	2
Ricardo Pastrana Martínez	**61**
Seccional Tolima	60
Seccional Medellín	1
Blaiver Anderson Orozco Villegas	**60**
Seccional Caquetá	60
Yoni Orlando Ninco Sanchez	**60**
Seccional Huila	59
Seccional Nariño	1
Cristhian Oswaldo Abella León	**59**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Cundinamarca	58
Seccional Bogotá	1
Jeison Chala	**59**
Seccional Tolima	57
Seccional Medellín	2
Hernando Moreno Guerrero	**59**
Seccional Cali	59
Carolina Arroyave Cardona	**58**
Seccional Valle Del Cauca	51
Seccional Cali	7
Luis Felipe Calderon Bonilla	**58**
Seccional Cesar	58
Luis Francisco Ramos Montañez	**57**
Seccional Bogotá	55
Seccional Cundinamarca	2
Juan Esteban Peñuela Tique	**56**
Seccional Tolima	53
Seccional Medellín	3
Luz Mari Pinilla Cortes	**56**
Seccional Boyacá	56
Carlos Alberto Picón Quintero	**55**
Seccional Norte De Santander	55
Carlos Alfonso Rocha Losada	**54**
Seccional Huila	54
Maria Bibiana Montes Gutierrez	**54**
Seccional Caldas	53
Seccional Santander	1
Hugo Ferney Devia Romero	**53**
Seccional Meta	45
Seccional Vichada	7
Seccional Guainía-Vaupés	1
Karla Steffany Fonca Martinez	**51**
Seccional Bogotá	51
Eblys Girón Rivas	**51**
Seccional Choco	51
Andres Javier Acero Murcia	**50**
Seccional Cundinamarca	30
Seccional Bogotá	16
Seccional Nivel Central	3
Seccional Nariño	1
Julián Dario Ceballos Monsalve	**48**
Seccional Antioquia	44
Seccional Medellín	4
Didier Libardo Villa Barreto	**47**
Seccional Nivel Central	32
Seccional Bogotá	12
Seccional Cundinamarca	2
Seccional Antioquia	1
Oscar Adrián Escobar Duque	**47**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Tolima	46
Seccional Medellín	1
Víctor Valdés Garizado	**47**
Seccional Cesar	47
Duvian Darío Peñata Giraldo	**46**
Seccional Sucre	46
Angela Patricia Gomez Mero	**46**
Seccional Nariño	46
Wilmer Alonso Camacho Celemín	**45**
Seccional Quindío	45
Ruth Catherin Rincón Guerrero	**44**
Seccional Putumayo	44
Diver Rentería Mosquera	**44**
Seccional Guaviare	42
Seccional Nivel Central	1
Seccional Meta	1
Alexandra Gutiérrez Manjarrez	**44**
Seccional Huila	44
Ashley Reyes Arroyo	**44**
Seccional Choco	44
Rigoberto Hernández Castillo	**43**
Seccional Arauca	43
Yuber Andres Realpe Macias	**42**
Seccional Putumayo	42
Yesica Zarate Motavita	**42**
Seccional Nivel Central	38
Seccional Bogotá	4
Mauricio Suarez Riveros	**41**
Seccional Antioquia	38
Seccional Medellín	3
Jose Elcias Bejarano Cárdenas	**41**
Seccional Valle Del Cauca	41
Alfonsín Newball Ríos	**41**
Seccional San Andres Providencia Y Santa Catalina	41
Juan Nepomuceno Suarez Bernal	**38**
Seccional Casanare	38
Eddimer Schneyder Garzon Rozo	**37**
Seccional Bogotá	34
Seccional Cundinamarca	1
Seccional Nivel Central	1
Seccional Boyacá	1
Jesús Alberto Ramos Saavedra	**36**
Seccional Antioquia	34
Seccional Medellín	2
Milar Mauricio Pantoja Garcia	**36**
Seccional Cundinamarca	36
William Alonso Paternina Macias	**36**
Seccional Magdalena Medio	34
Seccional Caldas	1

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Magdalena	1
Mikon Alejandro Quimbayo Guillen	**35**
Seccional Casanare	35
Edwin Torres Posada	**34**
Seccional Bolívar	34
Luis Javier Ortiz Ardila	**31**
Seccional Meta	31
Juan Sebastian Prieto Penagos	**30**
Seccional Cundinamarca	19
Seccional Bogotá	11
Jonathan Daza Torres	**28**
Seccional Bogotá	28
Oscar Alejandro Patiño Mejia	**28**
Seccional Bogotá	28
Roberto Pavel Hernández Santiago	**26**
Seccional Valle Del Cauca	25
Seccional Boyacá	1
Julio Daniel Martinez Guevara	**26**
Seccional Magdalena Medio	23
Seccional Magdalena	1
Seccional Bogotá	1
Seccional Bolívar	1
Diego Andres Ospina	**25**
Seccional Caquetá	25
Jorge Andres Buriticá Henao	**24**
Seccional Caldas	24
Randy Rafael Sanchez Pastor	**24**
Seccional Bogotá	24
Edward Francisco Moreno Serrato	**22**
Seccional Meta	22
Kristian Ferney Cruz Vaca	**20**
Seccional Cundinamarca	19
Seccional Bogotá	1
Denis Cristian Ahue Macedo	**19**
Seccional Amazonas	19
Juan Camilo Hernández González	**17**
Seccional Cundinamarca	17
Víctor Osnaider Lopez Blanco	**16**
Seccional Antioquia	15
Seccional Medellín	1
Andres Camilo Garaviño Jaramillo	**15**
Seccional Cundinamarca	15
Stiven Andres Cruz Bermudez	**12**
Seccional Nivel Central	10
Seccional Bogotá	2
Jerfin Eliecer Melo Vargas	**11**
Seccional Nivel Central	9
Seccional Bogotá	2
Giuseppe Saavedra Franco	**9**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Valle Del Cauca	8
Seccional Cali	1
Juan Pablo Merchán Barrera	**3**
Seccional Nivel Central	2
Seccional Bogotá	1
TOTAL GENERAL	**9635**

Fuente: Elaboración propia.

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

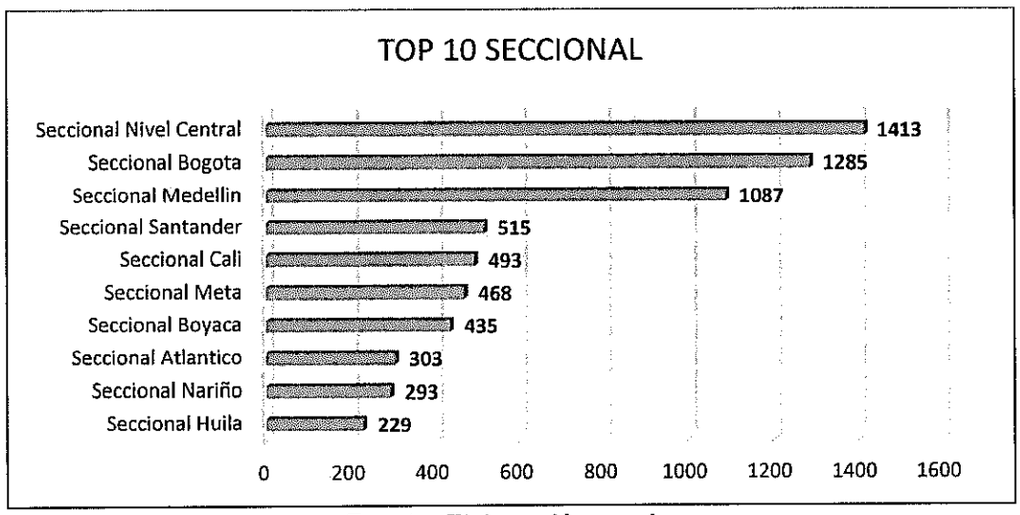
Tabla 10 Casos atendidos por seccional.

SOPORTE EN SITO VS SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Nivel Central	1413
Seccional Bogotá	1285
Seccional Medellín	1087
Seccional Santander	515
Seccional Cali	493
Seccional Meta	468
Seccional Boyacá	435
Seccional Atlántico	303
Seccional Nariño	293
Seccional Huila	229
Seccional Tolima	217
Seccional Cauca	216
Seccional Norte De Santander	216
Seccional Cundinamarca	212
Seccional Valle Del Cauca	203
Seccional Bolívar	197
Seccional Antioquia	191
Seccional La Guajira	179
Seccional Magdalena	172
Seccional Risaralda	166
Seccional Córdoba	155
Seccional Quindío	126
Seccional Sucre	121
Seccional Cesar	105
Seccional Choco	96
Seccional Putumayo	87
Seccional Caquetá	87
Seccional Caldas	81
Seccional Casanare	73
Seccional Magdalena Medio	58
Seccional Arauca	44
Seccional Guaviare	42

SOPORTE EN SITO VS SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional San Andres Providencia Y Santa Catalina	41
Seccional Amazonas	20
Seccional Vichada	7
Seccional Guainía-Vaupés	5
TOTAL GENERAL	9635

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6 Top 10 de casos por Seccional.



Fuente: Elaboración propia.

En el mes de mayo de la gestión realizada por el personal de Soporte se evidencia que el 14,66% de los servicios atendidos a nivel nacional corresponden a seccional Nivel Central, el 13,33% a seccional Bogotá, y el 11,27% a la seccional Medellín.

E. Plan de mejora continua.

✓ Mejores prácticas

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

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

Como plan de acción para el cumplimiento del ANS de segundo nivel se han realizado las siguientes acciones de mejora:

- Retroalimentación al personal de mesa de ayuda para corregir algunos errores que se vienen presentando durante la gestión, esto incluye: correcta documentación de tickets, analizar los tickets antes de escalarlos, y asignar en cantidades iguales los tickets a soporte en sitio.
- Se realizan reuniones y capacitaciones que permitan trasmitir la ausencia de conocimiento con todo el personal de soporte en sitio.
- Generación de llamados de atención para los técnicos de soporte en sitio que más vencimientos presentan, para técnicos más fallas presentan en la documentación y por errores en la atención de los funcionarios de la FGN.
- Se reciben capacitaciones de parte de Sumimas, escalamientos y fallas recurrentes, quedan pendientes la capacitación de crear país y del grupo de garantías y repuestos.
- Debido a la retroalimentación realizada por la coordinación de sitio, se evidencian mejoras en la calificación de las encuestas realizadas al personal de FGN.
- Se realiza rotación de personal de soporte en sitio seccionales a nivel central y Bogotá.
- Visitas de parte de la coordinación a las diferentes sedes en la ciudad de Bogotá.

Se le informa al administrador de Dexon las constantes fallas presentadas en la herramienta, razón por la cual no se está realizando las actividades correctamente.

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 mayo 2023.

Tabla 11 Consolidado de llamadas del mes de mayo 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
1/05/2023	2090	11	0	0	0	0	0	1	31	331	12	
2/05/2023	2090	340	29	15	8	17	9	146	42	492	564	(155 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
3/05/2023	2090	387	6	10	1	12	4	67	25	323	487	(71 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
4/05/2023	2090	392	5	3	2	3	3	27	12	229	435	(30 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon. Falla de migración de noticia criminal en Spoa. Falla correo no envía ni recibe cuentas externas
5/05/2023	2090	364	9	15	3	7	0	13	11	212	411	
6/05/2023	2090	47	2	2	0	0	0	6	30	456	57	(6 excepcionar). Mantenimiento eléctrico. Afectación de Dexon y aplicaciones misionales.
7/05/2023	2090	47	2	0	0	1	0	2	8	102	52	(2 excepcionar). Mantenimiento eléctrico. Afectación de Dexon y aplicaciones misionales.
8/05/2023	2090	330	14	12	12	32	9	151	57	543	560	(160 excepcionar). Mantenimiento eléctrico. Afectación de Dexon y aplicaciones misionales.
9/05/2023	2090	370	8	5	9	9	4	27	14	329	432	
10/05/2023	2090	303	3	2	0	3	1	1	5	63	313	
11/05/2023	2090	287	2	3	1	2	2	10	8	166	307	(12 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
12/05/2023	2090	328	4	6	0	7	2	21	14	292	368	(23 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
13/05/2023	2090	5	0	0	0	0	0	0	4	4	5	
14/05/2023	2090	5	0	0	0	0	0	0	4	4	5	
15/05/2023	2090	364	14	16	7	12	3	100	33	344	516	(103 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon. Falla de correo electrónico
16/05/2023	2090	392	4	3	3	2	3	19	10	205	426	(22 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
17/05/2023	2090	409	1	1	1	2	0	3	5	185	417	
18/05/2023	2090	375	0	1	4	1	0	4	6	189	385	(4 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
19/05/2023	2090	277	3	11	3	4	3	28	16	248	329	
20/05/2023	2090	11	0	0	0	0	0	0	4	4	11	
21/05/2023	2090	4	0	0	0	0	0	0	4	4	4	
22/05/2023	2090	4	0	0	0	0	0	0	4	4	4	
23/05/2023	2090	387	16	13	6	27	16	81	22	189	546	(97 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
24/05/2023	2090	405	3	8	11	13	4	144	42	352	588	(148 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
25/05/2023	2090	293	12	14	8	28	17	353	88	445	725	(370 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
26/05/2023	2090	244	5	21	5	19	6	160	63	404	460	(166 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
27/05/2023	2090	20	1	0	0	0	0	0	4	14	21	

28/05/2023	2090	9	0	0	0	0	0	0	4	4	9	
29/05/2023	2090	216	6	22	12	36	14	256	106	678	562	(270 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
30/05/2023	2090	400	16	11	2	7	2	77	30	420	515	(79 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
31/05/2023	2090	365	7	8	4	11	4	44	21	328	443	(48 excepcionar). Inconvenientes desconexión en la herramienta de gestión Dexon.
Total		**7391**	**172**	**202**	**102**	**255**	**106**	**1741**	**727**	**7563**	**9969**	**Llamadas Excepción**
# llamadas ASA <= 30 seg., sin contar la bienvenida (20 Seg):						**9878**	**# llamadas ASA > 30 seg.:**			**1847**		
Porcentaje de Cumplimiento						**99,09 %**	**Porcentaje de Incumplimiento**			**18,53%**		**99,09%**

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12 Consolidado de llamadas exitosas en el mes de mayo.

FECHA	COLA	EXITOSAS	ABANDONADAS	TIEMPO DE ESPERA	LLAMADAS TOTALES	% ATENCIÓN TELEFONICA	% ABANDONO TELEFONICO	OBSERVACIONES
1/05/2023	2090	12	0	0:06:15	12	100,0%	0,0%	Sin observaciones
2/05/2023	2090	564	110	8:37:55	674	83,7%	16,3%	
3/05/2023	2090	487	36	4:11:00	523	93,1%	6,9%	
4/05/2023	2090	435	21	1:48:40	456	95,4%	4,6%	
5/05/2023	2090	411	15	1:26:10	426	96,5%	3,5%	
6/05/2023	2090	57	5	0:34:37	62	91,9%	8,1%	
7/05/2023	2090	52	3	0:15:26	55	94,5%	5,5%	
8/05/2023	2090	560	93	10:58:01	653	85,8%	14,2%	
9/05/2023	2090	432	8	1:50:52	440	98,2%	1,8%	
10/05/2023	2090	313	4	0:29:57	317	98,7%	1,3%	
11/05/2023	2090	307	11	0:51:16	318	96,5%	3,5%	
12/05/2023	2090	368	7	1:34:38	375	98,1%	1,9%	
13/05/2023	2090	5	0	0:00:20	5	100,0%	0,0%	
14/05/2023	2090	5	0	0:00:20	5	100,0%	0,0%	
15/05/2023	2090	516	50	5:32:57	566	91,2%	8,8%	
16/05/2023	2090	426	7	1:14:24	433	98,4%	1,6%	
17/05/2023	2090	417	12	0:46:17	429	97,2%	2,8%	
18/05/2023	2090	385	3	0:37:07	388	99,2%	0,8%	
19/05/2023	2090	329	12	1:33:36	341	96,5%	3,5%	
20/05/2023	2090	11	0	0:00:44	11	100,0%	0,0%	
21/05/2023	2090	4	0	0:00:16	4	100,0%	0,0%	
22/05/2023	2090	4	0	0:00:16	4	100,0%	0,0%	
23/05/2023	2090	546	35	3:43:44	581	94,0%	6,0%	
24/05/2023	2090	588	82	8:20:01	670	87,8%	12,2%	
25/05/2023	2090	725	261	23:39:37	986	73,5%	26,5%	
26/05/2023	2090	460	98	10:09:27	558	82,4%	17,6%	
27/05/2023	2090	21	0	0:01:34	21	100,0%	0,0%	
28/05/2023	2090	9	1	0:02:06	10	90,0%	10,0%	
29/05/2023	2090	562	213	23:07:36	775	72,5%	27,5%	
30/05/2023	2090	515	48	5:15:00	563	91,5%	8,5%	
31/05/2023	2090	444	24	2:56:17	468	94,9%	5,1%	
TOTAL	**5100**	**9970**	**1159**	**119:46:26**	**11129**	**89,6%**	**10,4%**	

Fuente: Elaboración propia.

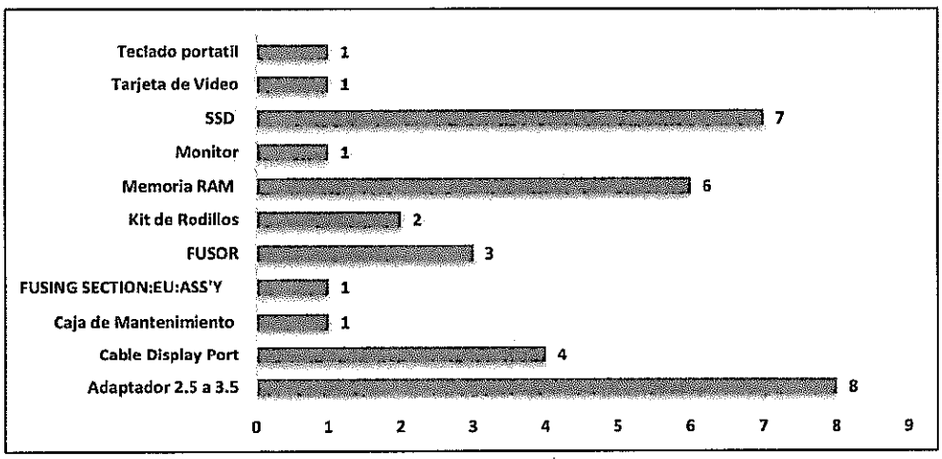
G. Plataforma de Servidores.

- **Actualización grupo de servidores**
  Junto la ingeniera Daniela Téllez, se han adelantado tareas para aumentar el número de servidores reportados a WSUS, sin embargo, durante el proceso se halló un issue de SID duplicados para la plataforma de servidores, el cual debe ser resuelto por el área encargada. Se ha participado en reuniones de seguimiento semanal y se está en espera de feedback para continuar con la actividad.
- **Adición de consolas al sistema de monitoreo**
  Se está adelantando procedimiento para la inclusión de las 8 consolas a Nagios, se instalaron los agentes según manual suministrado y se está en espera de la apertura de los puertos necesarios en el Firewall para visualizar el estado de las consolas en el sistema de monitoreo.
- **Solicitud de perfil de navegación**
  Se solicito al área de seguridad habilitar perfil de navegación para el usuario administrador de las consolas de WSUS, con el fin de poder ingresar al catálogo de Windows, el cual es necesario para la creación del documento mensual de actualizaciones liberadas.
- **Actualizaciones mes de mayo**
  Se generó y se envió documento con el listado de actualizaciones liberadas por Microsoft de mayo para aprobación por parte del área de seguridad, aun está pendiente la aprobación del grupo de actualizaciones de abril
- **Acompañamiento para la actualización de Windows 10 y 11**
  Se está realizando apoyo telefónico a los diferentes técnicos en las diferentes sedes de fiscalía para la corrección de issues al momento de instalar los parches de upgrade aprobados.

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 Mayo de 2023.

Figura 7 Volumen de repuestos mayo 2023



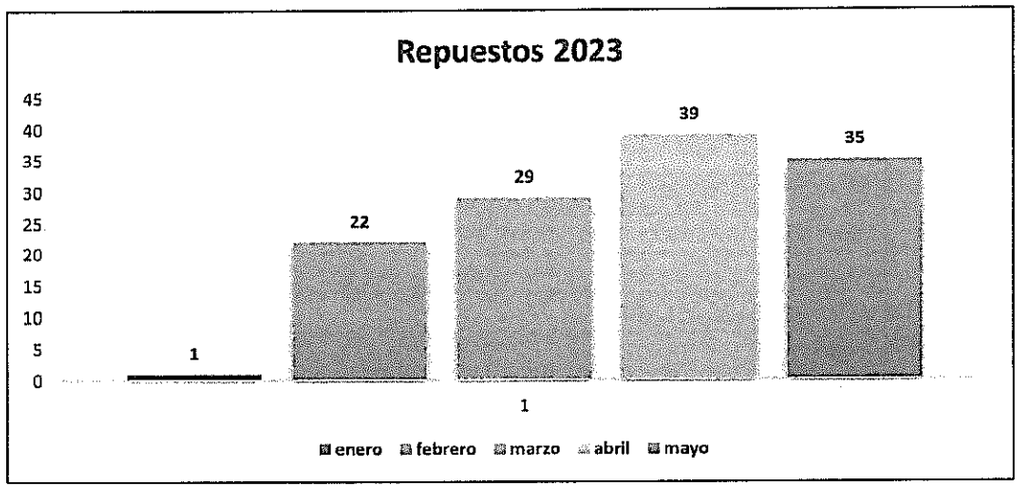
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13 Volumen de repuestos mayo 2023

COMPONENTE	CANTIDAD
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	8
CABLE DISPLAY PORT	4
CAJA DE MANTENIMIENTO	1
FUSING SECTION:EU:ASS'Y	1
FUSOR	3
KIT DE RODILLOS	2
MEMORIA RAM	6
MONITOR	1
SSD	7
TARJETA DE VIDEO	1
TECLADO PORTÁTIL	1

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8 Repuestos 2023



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14 Repuestos 2023

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1	22	29	39	35

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15 Repuestos instalados por ciudad mayo 2023

REPUESTO	CANTIDAD
BOGOTA	
FUSING SECTION:EU:ASS'Y	1
PCDU:SERVICE:ASSY D0A42021	1
MEMORIA RAM DE 8GB DDR4 ESCRITORIO	1
CAJA DE MANTENIMIENTO	1
TARJETA DE VIDEO AMD FIREPRO W7100	1
MEMORIA RAM 8 GB DDR4 PC ESCRITORIO	1
MEMORIA RAM 8 GB DDR4 PC ESCRITORIO	1
MEMORIA RAM 8 GB DDR4 PC ESCRITORIO	1
SSD DE 1TB	1
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1

SSD DE 1TB	1
MEMORIA RAM DE 8GB PORTATIL (8GB, 1600MHZ, PC3L-12800 DDR3L DUAL IN-LINE MEMORY)	1
SSD DE 1TB	1
ADAPTADOR AC	1
TECLADO	1
CABLE DISPLAY PORT	1
CABLE DISPLAY PORT	1
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
SSD DE 1TB	1
BUENAVENTURA	
MEMORIA RAM 8 GB DDR4 PC ESCRITORIO	1
BUGA	
KIT DE RODILLOS DEL ADF	1
CALI	
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
SSD DE 1TB	1
FUSOR	1
FUSOR	1
CARTAGENA	
MONITOR (G6LMTF072860)	1
CIMITARRA	
CABLE DISPLAY PORT	1
CABLE DISPLAY PORT	1
MEDELLIN	
ADAPTADOR AC 19,5 V A 10,3 A 200 W	1
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
SSD 1TB	1
PASTO	
KIT DE RODILLOS	1
FUSOR	1
SINCELEJO	
SSD DE 1TB	1
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16 Detalle repuestos instalados en mayo 2023

No.	CASO DEXON	FECHA APERTURA	CIUDAD	TIPO	MARCA	MODELO	REPUESTO	FECHA SOLUCIÓN
1	336566-20220725	7/25/2022	BOGOTA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	FUSING SECTION:EU:ASS'Y	5/25/2023
2	336566-20220725	7/25/2022	BOGOTA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	PCDU:SERVICE:ASSY D0A42021	5/25/2023
3	476964-20230503	3/05/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	MEMORIA RAM DE 8GB DDR4 ESCRITORIO	5/30/2023
4	393729-20221110	10/11/2022	BOGOTA	PLOTTER	EPSON	SC-T5200	CAJA DE MANTENIMIENTO	5/12/2023
5	399343-20221122	11/22/2022	CARTAGENA	WORKSTATION	SUPERMICRO	SUPERMICRO CS743	MONITOR (G6LMTF072860)	5/05/2023
6	402002-20221128	11/28/2022	PASTO	ESCANER	EPSON	DS-1630	KIT DE RODILLOS	5/10/2023
7	398075-20221121	11/21/2022	BOGOTA	WORKSTATION	DELL	PRECISION T7910	TARJETA DE VIDEO AMD FIREPRO W7100	5/09/2023
8	459891-20230330	3/30/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	MEMORIA RAM 8 GB DDR4 PC ESCRITORIO	5/08/2023
9	459885-20230330	3/30/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	MEMORIA RAM 8 GB DDR4 PC ESCRITORIO	5/08/2023
10	459881-20230330	3/30/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	MEMORIA RAM 8 GB DDR4 PC ESCRITORIO	5/15/2023
11	463394-20230411	4/11/2023	BUENAVENTURA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	MEMORIA RAM 8 GB DDR4 PC ESCRITORIO	15/05/2023
12	476757-20230503	3/05/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD DE 1TB	5/08/2023
13	476757-20230503	3/05/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	5/08/2023
14	477951-20230504	4/05/2023	SINCELEJO	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD DE 1TB	5/16/2023
15	477951-20230504	4/05/2023	SINCELEJO	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	5/16/2023
16	485482-20230517	5/17/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	5/17/2023
17	485482-20230517	5/17/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD DE 1TB	5/17/2023
18	451292-20230315	3/15/2023	BOGOTA	PORTATIL	HP	PROBOOK 440 G3	MEMORIA RAM DE 8GB PORTATIL (8GB, 1600MHZ, PC3L-12800 DDR3L DUAL IN-LINE MEMORY)	5/29/2023
19	451292-20230315	3/15/2023	BOGOTA	PORTATIL	HP	PROBOOK 440 G3	SSD DE 1TB	5/29/2023
20	414823-20230106	1/06/2023	BOGOTA	WORKSTATION PORTATIL	TOSHIBA	X70-A	ADAPTADOR AC	5/24/2023
21	296666-20220502	2/05/2022	MEDELLIN	WORKSTATION PORTATIL	HP	Z17	ADAPTADOR AC 19,5 V A 10,3 A 200 W	5/29/2023
22	314056-20220602	6/02/2022	BOGOTA	PORTATIL	HP	PROBOOK 348	TECLADO	5/25/2023
23	471495-20230424	4/24/2023	MEDELLIN	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	5/30/2023
24	471495-20230424	4/24/2023	MEDELLIN	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD 1TB	5/30/2023
25	466515-20230414	4/14/2023	PASTO	IMPRESORA	KYOCERA	M3560IDN	FUSOR	5/30/2023
26	484710-20230516	5/16/2023	CALI	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	5/29/2023
27	484710-20230516	5/16/2023	CALI	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD DE 1TB	5/29/2023
28	485144-20230516	5/16/2023	CALI	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	FUSOR	5/18/2023
29	479111-20230508	5/08/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	CABLE DISPLAY PORT	5/29/2023
30	479111-20230508	5/08/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	CABLE DISPLAY PORT	5/29/2023
31	491981-20230526	26/5/023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	5/31/2023
32	491981-20230526	26/5/023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD DE 1TB	5/31/2023
33	485161-20230516	5/16/2023	CALI	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	FUSOR	5/25/2023
34	418199-20230115	1/15/2023	CIMITARRA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	CABLE DISPLAY PORT	5/25/2023
35	418199-20230115	1/15/2023	CIMITARRA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	CABLE DISPLAY PORT	5/25/2023
36	425780-20230127	1/27/2023	BUGA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	KIT DE RODILLOS DEL ADF	5/31/2023

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17 Detalle facturación febrero

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 días			
TRM				
BODEGA				
CENTRO DE COSTO	**C.C. 9005**			
DESCRIPCIÓN		**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO**	**TOTAL A FACTURAR**
BOLSA DE REPUESTOS MAYO 2023		**1**	$ 12.137.403,00	$ 12.137.403,00
SUBTOTAL				**$ 12.137.403,00**
IVA				**$ 2.306.106,57**
TOTAL				**$ 14.443.509,57**

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18 Caso Dexon, ANS

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

Fuente: Elaboración propia.

6) GESTIÓN DE GARANTÍA

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

Tabla 19 Garantías por seccional

SECCIONAL	CANTIDAD
SUBDIRECCIÓN REGIONAL DEL CARIBE	
BARRANQUILLA	10
CARTAGENA	1
MAGANGUÉ	1
RIOHACHA	1
SANTA MARTA	1
SOLEDAD	1
SAN ANDRÉS	4
SUBDIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL	
BOGOTA	88
CHIA	1
CHOCONTÁ	1
DUITAMA	2
FACATATIVÁ	1
FRESNO	1
FUNZA	1
IBAGUÉ	14
SOACHA	2
SOGAMOSO	1
TOCAIMA	1
TUNJA	4
VILLAVICENCIO	9
ZIPAQUIRÁ	2
NEIVA	1
SUBDIRECCIÓN REGIONAL DEL PACIFICO	
BUGA	1
CALI	11
PASTO	3
POPAYÁN	3
PUERTO TEJADA	1
SANTANDER DE QUILICHAO	2
TULUÁ	4
SUBDIRECCIÓN EJE CAFETERO	
CHINCHINÁ	2
LA DORADA	1
MANIZALES	4

SECCIONAL	CANTIDAD
PEREIRA	3
SUBDIRECCIÓN NOROCCIDENTAL	
BELLO	1
CONCORDIA	1
GUATAPÉ	1
ITAGÜÍ	1
MEDELLÍN	22
MONTERÍA	4
RIONEGRO	1
SUBDIRECCIÓN NORORIENTAL	
BARRANCABERMEJA	2
BUCARAMANGA	9
CÚCUTA	6
FLORIDABLANCA	1
OCAÑA	4
PIEDECUESTA	2
SAN GIL	2
SINCELEJO	3
SOCORRO	1
VALLEDUPAR	5
SUBDIRECCIÓN ORINOQUIA	
ACACIAS	1
ARAUCA	3
FLORENCIA	2
LETICIA	1
VILLAVICENCIO	9
YOPAL	4

Fuente: Elaboración propia.

En el mes de mayo se solucionaron 85 garantías.

Tabla 20 Garantías solucionadas

No.	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
1	**459905**	30/03/2023	DESKTOP	PC1K25RH	BARRANQUILLA	BOARD	4/04/2023	12/05/2023	LENOVO
2	455025	22/03/2023	DESKTOP	PC1K7K7L	BOGOTÁ	DVD	4/04/2023	10/05/2023	COLSOF
3	461244	3/04/2023	DESKTOP	PC1K2EKG	BOGOTÁ	FUENTE DE PODER	5/04/2023	12/05/2023	LENOVO
4	450618	10/04/2023	DESKTOP	PC1KAD90	BOGOTÁ	FUENTE	10/04/2023	4/05/2023	LENOVO





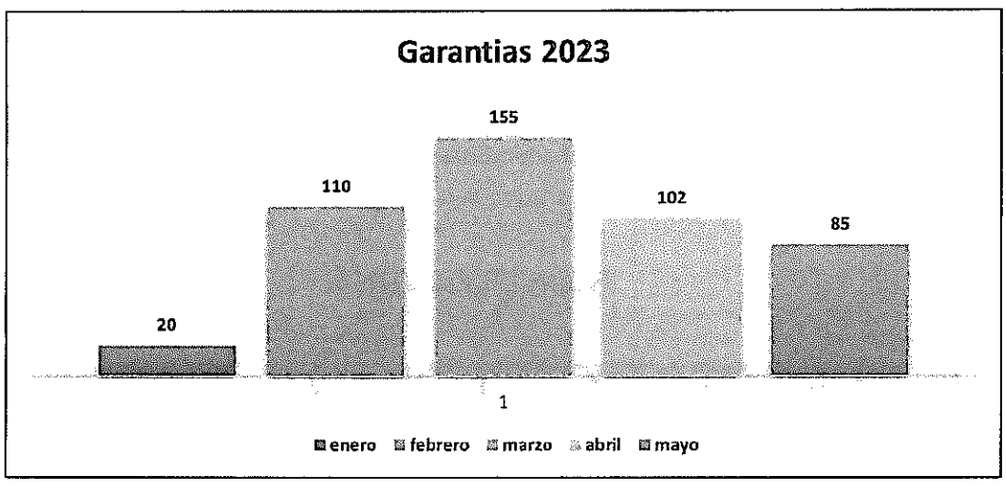
No.	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
5	**427850**	1/02/2023	DESKTOP	PC1K7TLG	NEIVA	BOARD	10/04/2023	12/05/2023	LENOVO
6	**459194**	29/03/2023	DESKTOP	PC1KAKRJ	NEIVA	TECLADO	10/04/2023	12/05/2023	COLSOF
7	465147	13/04/2023	DESKTOP	PC1K7W69	BOGOTÁ	TECLADO	13/04/2023	12/05/2023	COLSOF
8	465749	13/04/2023	DESKTOP	PC1KAQ6X	VALLEDUPAR	MOUSE	14/04/2023	11/05/2023	COLSOF
9	**465447**	13/04/2023	DESKTOP	PC1KANGL	COROZAL	MOUSE	14/04/2023	25/05/2023	COLSOF
10	463962	11/04/2023	DESKTOP	PC1K7QNF	BOGOTÁ	TECLADO	14/04/2023	25/05/2023	COLSOF
11	465458	13/04/2023	DESKTOP	PC1KAFTJ	BOGOTÁ	TECLADO	14/04/2023	25/05/2023	COLSOF
12	453827	21/03/2023	DESKTOP	PC1K7RV8	MEDELLÍN	TECLADO	14/04/2023	25/05/2023	COLSOF
13	**462272**	10/04/2023	DESKTOP	PC1KAN34	ARMENIA	TECLADO	21/04/2023	12/05/2023	COLSOF
14	463379	11/04/2023	DESKTOP	PC1K7VLP	BOGOTÁ	DVD	17/04/2023	11/05/2023	COLSOF
15	**462939**	10/04/2023	DESKTOP	PC1KANQE	BOGOTÁ	TECLADO	17/04/2023	12/05/2023	COLSOF
16	451905	15/03/2023	DESKTOP	PC1KAK94	BOGOTÁ	TECLADO	18/05/2023	25/05/2023	COLSOF
17	**409161**	15/12/2022	DESKTOP	PC1K7VS5	BOGOTÁ	TECLADO	17/04/2023	12/05/2023	COLSOF
18	**465943**	14/04/2023	DESKTOP	PC1K7RN8	MEDELLÍN	TECLADO	17/04/2023	11/05/2023	COLSOF
19	**463551**	11/04/2023	DESKTOP	PC1K7W62	VILLA DE LEYVA	TECLADO	17/04/2023	25/05/2023	COLSOF
20	463862	11/04/2023	DESKTOP	PC1KARX9	TÚQUERRES	TECLADO	17/04/2023	25/05/2023	COLSOF
21	**457376**	27/03/2023	DESKTOP	PC1KAKPH	MOCOA	TECLADO	19/04/2023	11/05/2023	COLSOF
22	431288	8/02/2023	DESKTOP	PC1K7PF2	NEIVA	TECLADO	24/04/2023	11/05/2023	COLSOF
23	**468674**	19/04/2023	DESKTOP	PC1K26ZR	BOGOTÁ	TECLADO	24/04/2023	2/05/2023	COLSOF
24	**470706**	21/04/2023	DESKTOP	PC1K2ECY	MEDELLÍN	TECLADO	25/04/2023	11/05/2023	COLSOF
25	471101	21/04/2023	DESKTOP	PC1K7SWR	POPAYÁN	TECLADO	25/04/2023	18/05/2023	COLSOF
26	462684	10/04/2023	DESKTOP	PC1KANTX	BARRANQUILLA	TECLADO	25/04/2023	25/05/2023	COLSOF
27	470660	21/04/2023	DESKTOP	PC1KAT2C	BOGOTÁ	TECLADO	25/04/2023	25/05/2023	COLSOF
28	**466949**	17/04/2023	DESKTOP	PC1KAL3H	BOGOTÁ	TECLADO	18/05/2023	24/05/2023	COLSOF
29	467418	17/04/2023	DESKTOP	PC1K7T0B	IBAGUÉ	TECLADO	27/04/2023	18/05/2023	COLSOF
30	**471136**	21/04/2023	DESKTOP	PC1K9E9C	BOGOTÁ	MONITOR	28/04/2023	30/05/2023	COLSOF
31	**474160**	27/04/2023	DESKTOP	PC1K7V6A	BOGOTÁ	DVD	28/04/2023	11/05/2023	COLSOF
32	472506	25/04/2023	DESKTOP	PC1K7S6B	BOGOTÁ	TECLADO	28/04/2023	18/05/2023	COLSOF
33	**442208**	28/02/2023	DESKTOP	PC1KANVF	BOGOTÁ	MONITOR	2/05/2023	11/05/2023	COLSOF
34	**451329**	15/03/2023	DESKTOP	PC1KADZF	DUITAMA	MONITOR	3/05/2023	25/05/2023	COLSOF
35	421662	20/01/2023	DESKTOP	PC1K9EC2	CÚCUTA	TECLADO	4/05/2023	18/05/2023	COLSOF
36	**452037**	16/03/2023	DESKTOP	PC1KAQM5	BUCARAMANGA	TECLADO	9/05/2023	25/05/2023	COLSOF
37	**422118**	20/01/2023	DESKTOP	PC1kAVNM	VILLAVICENCIO	BOARD	10/05/2023	16/05/2023	Lenovo
38	469499	19/04/2023	DESKTOP	PC1KAGWX	MEDELLÍN	DVD	11/05/2023	26/05/2023	COLSOF
39	469245	19/04/2023	DESKTOP	PC1KALOG	MEDELLÍN	MONITOR	11/05/2023	30/05/2023	COLSOF
40	481111	10/05/2023	DESKTOP	PC1K7PFW	MEDELLÍN	TECLADO	11/05/2023	27/05/2023	COLSOF
41	**465901**	14/04/2023	DESKTOP	PC1K7RRC	BOGOTÁ	TECLADO	14/04/2023	9/05/2023	COLSOF
42	482793	12/05/2023	DESKTOP	PC1K9FGR	MEDELLÍN	DVD	15/04/2023	30/05/2023	COLSOF
43	**409069**	15/12/2022	DESKTOP	PC1K7SLB	CARTAGENA	FUENTE	16/04/2023	30/05/2023	LENOVO

No.	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
44	**477744**	4/05/2023	DESKTOP	PC1KARZ3	ARMENIA	TECLADO	17/05/2023	25/05/2023	COLSOF
45	478840	5/05/2023	DESKTOP	PC1K7RJS	MEDELLÍN	TECLADO	19/05/2023	30/05/2023	COLSOF
46	488252	23/05/2023	DESKTOP	PC1KAGWC	MEDELLÍN	TECLADO	23/05/2023	30/05/2023	COLSOF
47	**485609**	17/05/2023	DESKTOP	PC1K7NSR	VILLAVICENCIO	DVD	24/05/2023	31/05/2023	COLSOF
48	**462321**	10/04/2023	DESKTOP	PC1KAGND	BOGOTÁ	TECLADO	18/04/2023	25/05/2023	COLSOF
49	**434966**	14/02/2023	DESKTOP	PC1K7QAN	TULUÁ	TECLADO	20/05/2023	29/05/2023	COLSOF
50	**427713**	1/02/2023	DESKTOP	PC1KADWC	BOGOTÁ	HDMI	20/05/2023	26/05/2023	COLSOF
51	415782	12/01/2023	DESKTOP	PC1KAKQD	SAN ANDRÉS	TECLADO	17/01/2023	11/05/2023	LENOVO
52	416906	12/01/2023	DESKTOP	PC1K7QMY	COYAIMA	TECLADO	17/01/2023	11/05/2023	LENOVO
53	428387	2/02/2023	DESKTOP	PC1K7PA6	IBAGUÉ	TECLADO	2/02/2023	20/05/2023	COLSOF
54	427541	1/02/2023	IMPRESORA	3200X224602	FLORIDABLANCA	IMPRESORA	7/02/2023	16/05/2023	CREAR
55	**414092**	4/01/2023	DESKTOP	PC1K2E4M	SEVILLA	TECLADO	4/02/2023	11/05/2023	COLSOF
56	**414106**	4/01/2023	DESKTOP	PC1KAR7B	BOGOTÁ	TECLADO	17/02/2023	11/05/2023	COLSOF
57	**414125**	4/01/2023	DESKTOP	PC1K2E5E	BOGOTÁ	TECLADO	17/02/2023	11/05/2023	COLSOF
58	**426198**	30/01/2023	DESKTOP	PC1K2EQE	BOGOTÁ	TECLADO	20/02/2023	16/05/2023	COLSOF
59	**437576**	20/02/2023	DESKTOP	PC1KAHV2	IBAGUÉ	TECLADO	17/05/2023	24/05/2023	COLSOF
60	**417918**	13/01/2023	IMPRESORA	3200X833789	PUERTO LÓPEZ	IMPRESORA	3/03/2023	16/05/2023	CREAR
61	**439671**	22/02/2023	IMPRESORA	3350PC02971	CALI	IMPRESORA	3/03/2023	16/05/2023	CREAR
62	**440787**	24/02/2023	DESKTOP	PC1KAD81	BOGOTÁ	TECLADO	6/03/2023	16/05/2023	COLSOF
63	**428501**	2/02/2023	DESKTOP	PC1K7P26	BOGOTÁ	TECLADO	6/03/2023	16/05/2023	COLSOF
64	**424146**	25/01/2023	DESKTOP	PC1KARL0	BOGOTÁ	TECLADO	10/03/2023	16/05/2023	COLSOF
65	424089	25/01/2023	DESKTOP	PC1K7NX4	BOGOTÁ	TECLADO	10/03/2023	17/05/2023	COLSOF
66	**441311**	27/02/2023	DESKTOP	PC1K7SHA	BOGOTÁ	MONITOR	9/03/2023	16/05/2023	COLSOF
67	**448927**	10/03/2023	DESKTOP	PC1K25R6	YOPAL	HHD	14/03/2023	12/05/2023	LENOVO
68	445421	6/03/2023	DESKTOP	PC1KADEL	BOGOTÁ	TECLADO	16/03/2023	25/05/2023	COLSOF
69	**447709**	9/03/2023	DESKTOP	PC1KAPF7	ARMENIA	TECLADO	21/04/2023	12/05/2023	COLSOF
70	426425	30/01/2023	DESKTOP	PC1K2EEV	SOACHA	HDMI	4/05/2023	16/05/2023	COLSOF
71	417348	13/01/2023	PORTATIL	PF2DAJQR	BOGOTÁ	UNIDAD DVD	16/05/2023	26/05/2023	LENOVO
72	423143	24/01/2023	DESKTOP	PC1K7PEZ	IBAGUÉ	TECLADO	28/03/2023	11/05/2023	COLSOF
73	424068	25/01/2023	DESKTOP	PC1K7R50	RIONEGRO	TECLADO	28/03/2023	25/05/2023	COLSOF
74	**424633**	25/01/2023	DESKTOP	SPC1KAPH5	YOPAL	TECLADO	28/03/2023	17/05/2023	COLSOF
75	423066	23/01/2023	DESKTOP	SPC1K7W6B	BOGOTÁ	UNIDAD DVD	28/03/2023	25/05/2023	COLSOF
76	425754	27/01/2023	PORTÁTIL	PF2DBJ6P	BOGOTÁ	UNIDAD DVD	**28/03/2023**	25/05/2023	COLSOF
77	432019	9/02/2023	DESKTOP	PC1K7SDS	IBAGUÉ	DVD	5/04/2023	11/05/2023	COLSOF
78	434550	14/02/2023	DESKTOP	PC1KAJC1	IBAGUÉ	DVD	5/04/2023	20/05/2023	COLSOF
79	434041	13/02/2023	DESKTOP	PC1KATZD	VALLEDUPAR	TECLADO	13/04/2023	20/05/2023	COLSOF
80	435056	15/02/2023	DESKTOP	PC1K7NX4	BOGOTÁ	TECLADO	10/03/2023	17/05/2023	COLSOF
81	**442589**	28/02/2023	DESKTOP	PC1K9H94	BUCARAMANGA	TECLADO	5/05/2023	25/05/2023	COLSOF
82	454739	22/03/2023	DESKTOP	pc1k7srz	CÚCUTA	HDMI	27/03/2023	11/05/2023	COLSOF

No.	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
83	457083	27/03/2023	DESKTOP	PC1KAV2M	MONTERÍA	TECLADO	8/05/2023	25/05/2023	COLSOF
84	457858	27/03/2023	DESKTOP	PC1K7NBN	BOGOTÁ	DVD	29/03/2023	11/05/2023	COLSOF
85	456456	24/03/2023	IMPRESORA	LSM7X46564	GRANADA	TONER	19/04/2023	10/05/2023	CREAR

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9 Garantías 2023



Fuente: Elaboración propia.

7) RESUMEN DE APLICACIÓN DE ANS

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

Tabla 21 Resumen ANS

DESCRIPCIÓN ANS	CUMPLE	DESCUENTO APLICADO
1.1 ANS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIO (WSUS)	SI	$ -
1.2 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS USUARIOS VIP	SI	$ -
1.3 ANS CASOS EN ESPERA	SI	$ -
1,4 ANS CASOS RECATEGORIZADOS	SI	$ -
1.5 ANS CASOS SOLUCIONADOS SIN JUSTIFICACIÓN	SI	$ -

DESCRIPCIÓN ANS	CUMPLE	DESCUENTO APLICADO
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	SI	$ -
2.2 ANS PARA ESCALAMIENTO DE CASOS	SI	$ -
2.3 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN PRIMER NIVEL	SI	$ -
2.4 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN SEGUNDO NIVEL - SOLUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS POR TÉCNICOS EN SITIO	NO	$ 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	SI	$ -
3.2 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS	SI	$ -
TOTAL		**$ 4.233.612,50**

Fuente: Elaboración propia

HOJA DE CONTROL

TÍTULO	INFORME DE GESTION MAYO 1 AL 31 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**	
REVISADO/ VALIDADO POR:	Edgar Arnulfo Garzón Guillermo Supervisión Contrato 0273-2022	**Fecha Revisión / Validación**	
REVISADO/ VALIDADO POR:	Dagoberto Enrique Giraldo Torres Supervisión Contrato 0273-2022	**Fecha Revisión / Validación**	

TÍTULO	INFORME DE GESTION MAYO 1 AL 31 DE 2023		
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