"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.			15		
1.2. Período del informe		Del	1/08/2023		
		Al	31/08/2023		
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
28/06/2023	$ 6.335.413.729	$ 2.682.281.422,97	$ 14.443.509,57	$ 3.638.688.796,46
17/07/2023	$ 6.335.413.729	$ 2.696.724.932,54	$ 15.962.541,00	$ 3.622.726.255,46
18/07/2023	$ 6.335.413.729	$ 2.712.687.473,54	$ 533.894.641,91	$ 3.088.831.613,55
18/08/2023	$ 6.335.413.729	$ 3.246.582.115,45	$ 534.181.373,73	$ 2.554.650.239,82
29/09/2023	$ 6.335.413.729	$ 3.801.572.364,68	$ 53.081.150,71	$ 2.480.760.213,61
9/10/2023	$ 6.335.413.729	$ 3.854.653.515,39	$ 493.421.625,51	$ 1.987.338.588,10
Aquí puedes buscar la fecha.	Escriba acá valor	Escriba acá valor	Escriba acá valor	Escriba acá valor

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

(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	68,63 %

(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

(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): 19/09/2023

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

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	

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

Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.	x		Contratista realizan mantenimientos 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.	
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	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.

	contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el CONTRATISTA e incluidos en el precio de su oferta.	
	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.

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

	12) Informar cuando sea procedente, cambios en la composición del capital social de la persona jurídica; la existencia de pactos o acuerdos de accionistas; su pertenencia o no a un grupo empresarial, si se trata de una matriz, subordinada, o sucursal de sociedad extranjera, así como la información relevante de índole jurídica, comercial o financiera, de la persona jurídica o de sus representantes legales, socios o accionistas.	El contratista no ha reportado cambios en la composición del capital social de la persona jurídica; la existencia de pactos o acuerdos de accionistas; su pertenencia o no a un grupo empresarial, si se trata de una matriz, subordinada, o sucursal de sociedad extranjera, así como la información relevante de índole jurídica, comercial o financiera, de la persona jurídica o de sus representantes legales, socios o accionistas
	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	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

	extrema, el contratista deberá acreditar dicha situación a través de la afiliación en el SISBEN, en el Grupo A – pobreza extrema.	
	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.	

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

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

	sin autorización del supervisor dará lugar a la aplicación de los ANS correspondientes.	
	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.

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

	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.
	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,	El contratista está cumpliendo con la instalación y configuración en los equipos de cómputo que sean objeto de traslado, asignación o reasignación,

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

	adquisición, donación, entre otros, del software suministrado por la FGN.	adquisición, donación, entre otros, del software suministrado por la FGN
	24.Realizar el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos a los equipos de la FGN. garantizando que los equipos de propiedad de la FGN cuenten con el mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos durante la ejecución del contrato objeto del presente proceso.	El contratista está cumpliendo con el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos a los equipos de la FGN. garantizando que los equipos de propiedad de la FGN cuenten con el mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos durante la ejecución del contrato objeto del presente proceso.
	25.Radicar la factura electrónica en los primeros 15 días calendario cada mes del servicio de mesa y bolsa de repuestos mediante operador tecnológico autorizado y sus respectivos soportes.	El contratista radica la factura electrónica en los primeros 15 días calendario cada mes del servicio de mesa y bolsa de repuestos mediante operador tecnológico autorizado y sus respectivos soportes.
	MESA DE SERVICIOS.	
	26.Proveer y estructurar la Mesa de Servicios, donde se realizará la recepción, registro, categorización y administración de solicitudes de servicio, asignación de casos, resolviendo los que corresponden al primer nivel, seguimiento y escalamiento de solicitudes o casos, soporte técnico telefónico y control remoto. (Tickets o casos), conforme con lo estipulado en el Ficha Técnica No. 1. Esta debe estar ubicada en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá.	El contratista ha cumplido con proveer y estructurar la Mesa de Servicios, donde se realizará la recepción, registro, categorización y administración de solicitudes de servicio, asignación de casos, resolviendo los que corresponden al primer nivel, seguimiento y escalamiento de solicitudes o casos, soporte técnico telefónico y control remoto. (Tickets o casos), conforme con lo estipulado en el Ficha Técnica No. 1. Esta debe estar ubicada en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá.
	27. Asegurar que la calidad de los servicios esté soportada en el Software de Gestión DEXON, conforme a lo requerido en las fichas técnicas.	El contratista está cumpliendo en asegurar que la calidad de los servicios y esté soportada en el Software de Gestión DEXON, conforme a lo requerido en las fichas técnicas.
	28.Garantizar el uso adecuado del Software de Gestión DEXON, provisto por la FGN, por parte de los agentes, técnicos y personal que interactúa con la mesa de servicios.	El contratista esta garantizando el uso adecuado del Software de Gestión DEXON, provisto por la FGN, por parte de los agentes, técnicos y personal que interactúa con la mesa de servicios.
	29. Verificar que las solicitudes de servicio o casos que así lo requieran, contengan diligenciados los formatos del Sistema de Gestión Integral de la entidad.	El contratista cumple en la verificación de las solicitudes de servicio o casos que así lo requieran, contengan diligenciados los formatos del Sistema de Gestión Integral de la entidad.
	30.Disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal, establecido en el Ficha Técnica No. 1.	El contratista cumple en disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal, establecido en el Ficha Técnica No. 1.
	31.Prestar el servicio de soporte técnico a todos los equipos de la entidad.	El contratista cumple en la prestación del servicio de soporte técnico a todos los equipos de la entidad.

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

	32. Rendir los informes de operación de acuerdo con las condiciones establecidas en el del acta de inicio.	El contratista está cumpliendo con la rendición de los informes de operación de acuerdo con las condiciones establecidas en el del acta de inicio
	33.Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el anexo técnico No.3.	Se realizan descuentos al contratista por la calidad de servicio prestado aplicando los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el anexo técnico No.3.
	34.Garantizar que el personal técnico de soporte en sitio, preste sus servicios durante la ejecución del contrato, conforme con lo exigido en la ficha técnica No. 1.	El contratista cumple en garantizar que el personal técnico de soporte en sitio, preste sus servicios durante la ejecución del contrato, conforme con lo exigido en la ficha técnica No. 1.
	35. Asegurar que el personal que brinda el soporte técnico del contrato esté plenamente identificado, en cumplimiento de los lineamientos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el manual de identidad visual establecido por la Dirección de Comunicaciones de la FGN, en todo caso conforme a lo definido por la Supervisión del Contrato.	El Contratista cumple en asegurar que el personal que brinda el soporte técnico del contrato esté plenamente identificado, en cumplimiento de los lineamientos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el manual de identidad visual establecido por la Dirección de Comunicaciones de la FGN, en todo caso conforme a lo definido por la Supervisión del Contrato.
	36.Presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, mínimo los siguientes informes:	El contratista cumple en presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, los informes requeridos.
	a. Presentar los informes de gestión de casos o solicitudes de servicio recibidos, atendidos y solucionados, clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.	
	b. Presentar los informes con los indicadores de crecimiento y actualización de la Base de Conocimiento, registrado en el software de Gestión DEXON donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados.	
	c. Presentar los informes de Inventario de Hardware y Software de los equipos de la entidad.	
	d. Presentar la encuesta de satisfacción del servicio diligenciadas, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora identificadas.	
	e. Presentar bitácora de cambios (repuestos, partes y equipos) soportadas con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final.	

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

	f. Entregar el plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propuesto en las buenas prácticas de ITIL	
	g. Presentar los Informes con novedades del servicio y cambios en el catálogo de servicios.	
	h. Presentar la hoja de Vida actualizadas de los equipos de cómputo de la entidad.	
	37. Poner a disposición de la Entidad, las herramientas que permitan realizar monitoreo, seguimiento y parametrización con el fin de visualizar en tiempo real el estado de las llamadas gestionadas por la Mesa de Servicios así:	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. COMPONENTES DE MESA DE SERVICIOS

CARGO	CANTIDAD
Gerente de Proyecto	1
Coordinador Mesa de Servicio	1
Agentes Mesa de Servicio	20
Personal Técnico y Operación en Sitio	130
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 agosto de 2023:

Agentes de Mesa de Servicio - Personal Retirado

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1014227689	ACOSTA MUÑOZ RICARDO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	14/08/2023

(BRYAN HERNANDO REYES CONTRERAS Ingreso 22 de agosto 2023 y retiro 29 de agosto 2023).

Agentes de Mesa de Servicio - Personal Contratado

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1136886196	REYES CONTRERAS BRYAN HERNANDO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	24/08/2023

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

Técnicos de Soporte en Sitio - Personal Retirado

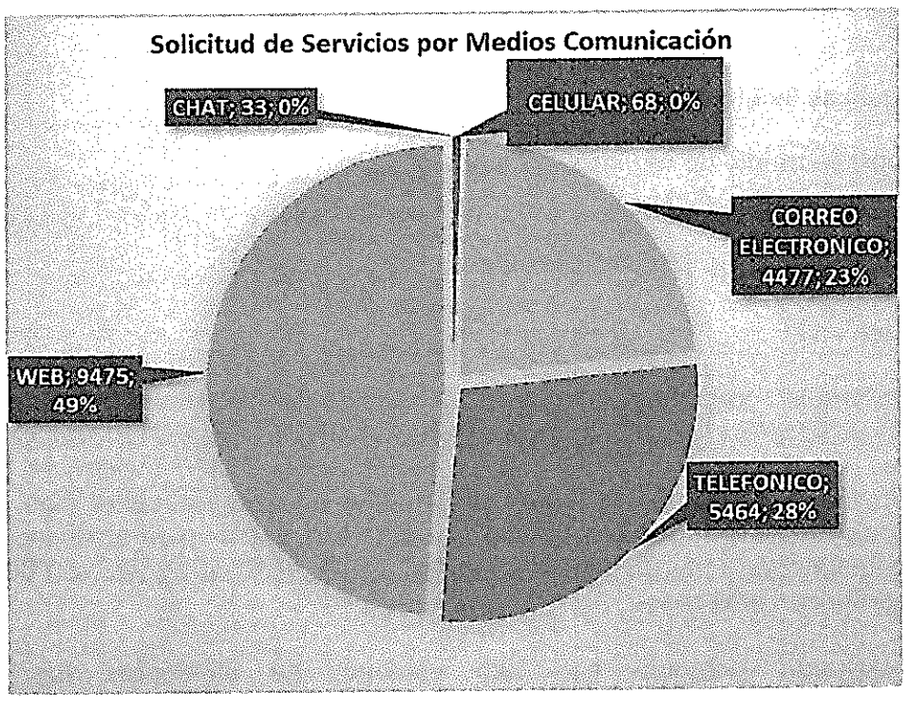
CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1024570452	GARZON ROZO EDDIMER SCHNEYDER	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	22/08/2023

Técnicos de Soporte en Sitio - Personal Contratado

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1023951563	PARRA ESPITIA RAFAEL ALBERTO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	09/08/2023
79287337	RUBIANO TORRES HENRY ANTONIO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	22/08/2023
1024510922	ARANGO ALDANA NELSON DANIEL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	26/08/2023

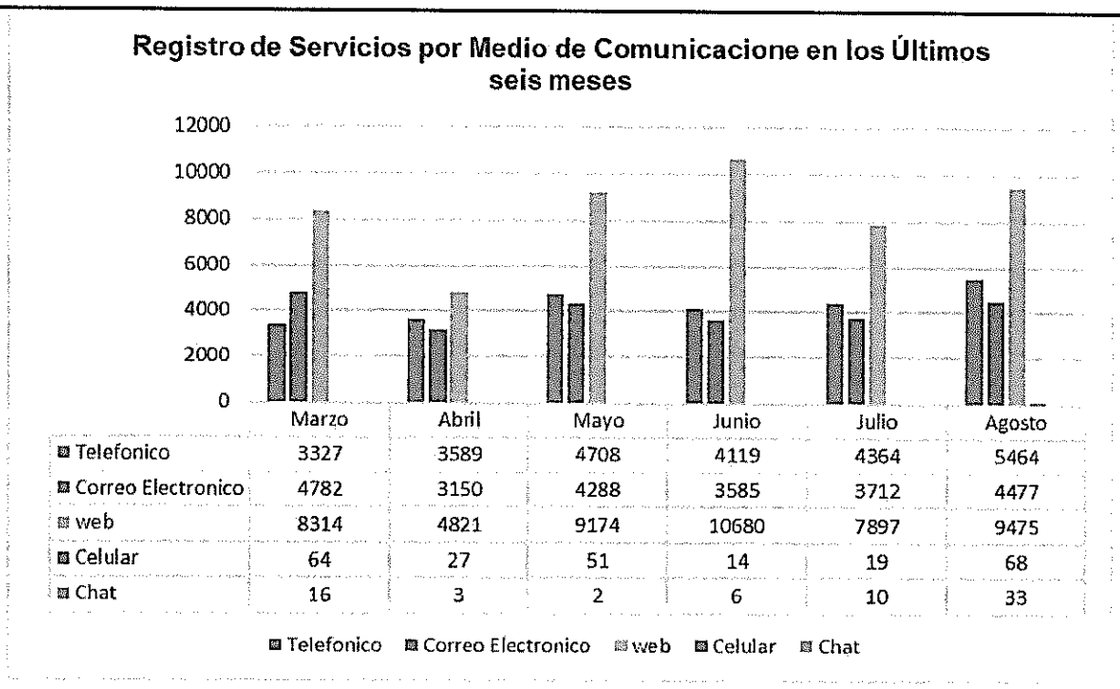
B. Gestión de Incidentes y Requerimientos

✓ 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



✓ **Análisis Incidentes.**

Por tipo de medio de registro se comportó así:

- TELEFONICO 2542
- WEB 3512
- CORREO ELECTRONICO 1959
- CELULAR 30
- CHAT 17

La jerarquía con mayor número de Incidentes gestionados fue: SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No me funciona el Correo Electrónico con 3344 casos, de los cuales 1320 incidentes a través del canal Telefónico, 1317 incidentes fueron gestionados a través del canal Web y 678 incidentes se gestionaron por el correo electrónico. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas por esta categoría fueron: 9 de agosto 444 casos, el 10 de agosto con 609 casos y el día 11 de agosto con 446 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 web el medio por el cual reportaron: 447 casos. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas para esta categoría fueron el 9 de agosto con 62 casos, 10 de agosto 71 casos y 11 de agosto 54 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 medio de registro se comportó así:

- WEB 4285
- CORREO ELECTRONICO 2518
- TELEFONICO 2922
- CELULAR 38
- CHAT 15

La jerarquía que encabeza el top diez es:

Encabeza el top diez es: SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/Solicitud licencia Office 365, la cual representó el 20.86% del total de los requerimientos gestionados durante el mes de agosto con una cifra de 9778 casos.

✓ **Traslados de equipos de computo.**

Relación de traslado de equipos mensual.

MES	AÑO	CANTIDAD DE TRASLADO
Febrero	2021	301
Marzo	2021	462
Abril	2021	364
Mayo	2021	291
Junio	2021	279
Julio	2021	374
Agosto	2021	395
Septiembre	2021	700
Octubre	2021	578
Noviembre	2021	462
Diciembre	2021	258
Enero	2022	392
Febrero	2022	641
Marzo	2022	584
Abril	2022	401
Mayo	2022	458
Junio	2022	420
Julio	2022	387
Agosto	2022	510
Septiembre	2022	442
Octubre	2022	509
Noviembre	2022	403
Diciembre (27-30)	2022	6

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

Enero	2023	494
Febrero	2023	632
Marzo	2023	478
Abril	2023	465
Mayo	2023	520
Junio	2023	408
Julio	2023	454
Agosto	2023	463
Total General		**13531**

✓ **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	SOLUCIONADO	ESCALAR A NIVEL 1	ESCALAR A NIVEL 2	ESCALAR A NIVEL 3	ESPERA POR CAMBIO	ESPERA POR PROVEEDOR	ESPERA POR USUARIO	Total General
ADMINISTRACION CONTRATO EQUIPOS DE COMPUTO	3			1		0		4
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DE RED	2484			750		0	1	3235
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS KACTUS - NOMINA	6			5		0		11
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS SIAF	9			1		0		10
ADMINISTRACIÓN SERVICIOS DE COLABORACIÓN	14			3		0		17
ADMINISTRACIÓN USUARIOS ARCGIS	2			2		0		4
ADMINISTRACIÓN USUARIOS DEL DOMINIO	3					0		3
ANALISTAS SECCIONALES	172			79		9	91	351
BOLSA DE REPUESTOS	2			1		0		3
BOLSA DE REPUESTOS CONTRATISTA	1			32		0		33
CONCENTRADOR DIRECCION DE ALTOS ESTUDIOS - AVE	10			12		0		22
CONTRATO TELEFONICA	4	2		59		0		65
FUNCIONAL AFIS	1					0		1
FUNCIONAL FUSIONDATA	0			5		0		5
FUNCIONAL INTRANET	0			1		0		1
FUNCIONAL ORFEO	36	2	1	10		0		49
FUNCIONAL SAITH - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	2					0		2
FUNCIONAL SIAF - ALMACEN	11					0		11
FUNCIONAL SIAF - CUENTAS	0			1		0		1
FUNCIONAL SIAF - INVENTARIOS	0			21		0		21
FUNCIONAL SIAF - TRANSPORTES	2			3		0		5
FUNCIONAL SICECON	1			4		0		5
FUNCIONAL SIDPA	3			1		0		4

FUNCIONAL SIG - CTI	6					0		6
FUNCIONAL SIG - SECCIONALES	2					0		2
FUNCIONAL SIIF II	1					0		1
FUNCIONAL SIJUF - DELEG. CONTRA LA CRIM. ORGANIZAD	1					0		1
FUNCIONAL SIJUF - DELEG. PARA LAS FINAN. CRIM.	0			1		0		1
FUNCIONAL SIJYP (DIR. DE JUSTICIA TRANSICIONAL)	3					0		3
FUNCIONAL SIMOGA	0			5		0		5
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - C.T.I.	2					0		2
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - SECCIONALES	0			1		0		1
FUNCIONAL SPOA - DELEG. CONTRA LA CRIM. ORGANIZADA	18					4		22
FUNCIONAL SPOA - DELEGADA PARA LAS FINAN. CRIMINALES	3					0		3
FUNCIONAL SPOA - DIRECCIÓN CTI	36			1		0		37
FUNCIONAL SPOA - DIRECCION ESP. CONTRA LA CORRUPCION	1					0		1
FUNCIONAL SPOA - UNIDAD ESP. DE INVESTIGACIÓN	6					0		6
FUNCIONAL SPOA-DELEG. PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	1051			217	1	1	16	1286
FUNCIONAL SPOA-DIR ESPECIALIZADA CONTRA LAVADO DE ACTIVOS	3					0		3
FUNCIONAL SUIP	8					0		8
FUNCIONAL TURNOS-WEB (ATENCIÓN A VICTIMAS)	31			2		0		33
GARANTÍAS	5	5		1		1		12
GARANTIAS- CONTRATO EQUIPOS CONTRATISTA	37			49		144	1	231
GRUPO DE SOPORTE TÉCNICO FGN	11	1		25		6		43
MANTENIMIENTO SEDES - REGIONAL APOYO CARIBE	0					1		1
MANTENIMIENTOS CONTRATISTA- NIVEL 2	1541			2		34	1	1578
MESA DE SERVICIOS TIC	1083	2		2		1	17	1105
REDES DE COMUNICACIONES-LAN	5			118		1	1	125
REDES DE COMUNICACIONES-WAN	0			10		0		10
SEGURIDAD INFORMÁTICA	32			12		2	3	49
SISTEMAS OPERATIVOS Y BASES DE DATOS	29			16		0	2	47
SOC (CENTRO DE OPERACIONES)	2			1		0		3
SOPORTE EN SITIO	9734		44			76	318	10172
SOPORTE TECNICO SISTEMAS DE INFORMACION	227			12	1	17	11	268
TÉCNICO KACTUS - NÓMINA	0			2		0		2
TÉCNICO PRODUCTOS ARCGIS	0			1		0		1
TÉCNICO SIAF - NÓMINA	0			1		0		1
TÉCNICO SIDPA	0			1		0		1
TÉCNICO SUMIMAS	255			37		0	9	301
TÉCNICO TELEFONIA EN LA NUBE	89				8	0	16	113
TÉCNICO TURNOS WEB	7			7	1	0	3	18
TÉCNICO WATSON	3			4		0		7
UT SEGURIDAD - CONTRATO 272	7			14		19		40
VERIFICACION DEXON	0					1		1
SIN GRUPO SOLUCIONADOR	103					1		104
Total General	**17108**	**12**	**45**	**1533**	**11**	**318**	**490**	**19517**

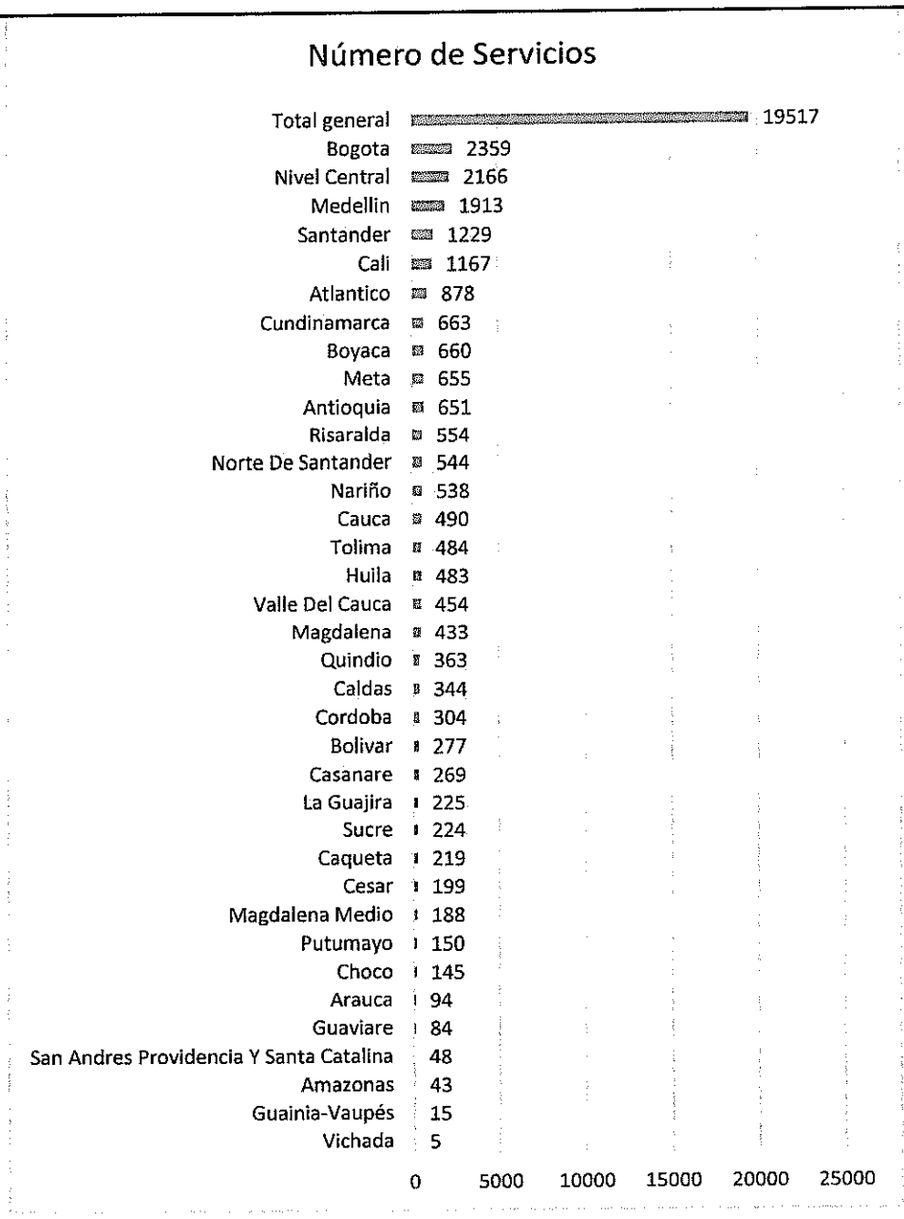
Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

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

GRUPO SOLUCIONADOR	SOLUCIONADO	ESCALAR A NIVEL 1	ESCALAR A NIVEL 2	ESCALAR A NIVEL 3	ESPERA POR CAMBIO	ESPERA POR PROVEEDOR	ESPERA POR USUARIO	Total General	%
SOPORTE EN SITIO PRIMER NIVEL	9734	0	44	0	0	76	318	10172	52,12
MESA DE SERVICIOS TIC SEGUNDO NIVEL	1083	2	0	2	0	1	17	1105	5,66
ESPECIALISTAS TERCER NIVEL	6291	10	1	1531	11	241	155	8240	42,22
Total General	**17108**	**12**	**45**	**1533**	**11**	**318**	**490**	**19517**	**100,00**

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

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



C. Plan de mejora continua.

- ✓ **Base de conocimiento.**

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

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

Se informa al grupo de seguridad para actualizar los esquemas de escalamiento para ese grupo.

D. Gestión de los Canales de Comunicación

El contratista Pear Solutions con el apoyo de la entidad han gestionado los canales de comunicación ubicada en la sede del contratista, garantizando a los funcionarios solicitar los servicios, mediante la linea fija, 018000, celular y web.

# llamadas ASA <= 30 seg., sin contar la bienvenida (20 Seg):	5273	# llamadas ASA > 30 seg.:	6241	6220
Porcentaje de Cumplimiento	99,82%	Porcentaje de Incumplimiento	54,20%	99,82%

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

A continuación, se lista las actividades ejecutadas durante el mes de agosto:

- Conexión RDP e ILO

Durante el mes de agosto no fue resuelto el problema de conexión remota reportado con anterioridad para algunas regionales, de igual manera, para todos los casos, no estuvo habilitada la conexión mediante el puerto de administración ILO, sin embargo, durante la sesión del martes 15 de agosto se dio resolución a los problemas de acceso tanto de RDP e ILO quedando habilitado para los 8 servidores.

- Cambio de horario de instalación de actualizaciones

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

En respuesta a lo solicitado al área de seguridad, de pasar la hora instalación de actualizaciones en los clientes de las 2 a.m. a las 6 p.m. No se autorizó el cambio, en consecuencia, se indicó por el área de seguridad enviar boletines informativos a los usuarios de acuerdo con la programación de instalación de actualizaciones para que no apaguen los equipos.

- Aprobación de actualizaciones

Las actualizaciones correspondientes a los meses de abril y mayo han sido aprobadas para implementarse en toda la organización. No obstante, las actualizaciones correspondientes a los meses de junio y julio aún se encuentran en

proceso de pruebas. Esto se debe a los problemas reportados relacionados con la apertura de los puertos necesarios para el servicio de WSUS en todas las regionales.

- Sistema de monitoreo Nagios

Con el apoyo del ingeniero administrador del sistema de monitoreo Nagios, se generaron los informes correspondiente a cada regional con el tiempo de actividad de cada servidor, es importante aclarar que durante el periodo de tiempo que contempla los informes, hubo pérdida de conexión del agente de Nagios debido a la migración de proveedor que llevó a cabo Fiscalía, por lo que no refleja periodos precisos de inactividad, sin embargo, a partir del mes de agosto ya con el servicio estable, será posible generar informes más precisos

- Apoyo telefónico técnicos en sitio

Se brindó apoyo telefónico a los técnicos en sitio de las diferentes regionales que presentan inconvenientes con la actualización a Windows 11 con cualquiera de las dos opciones disponibles, se observa que, para algunos casos con Windows 11 los perfiles de usuario generan errores, obligando a instalar Windows 10 nuevamente e iniciar el proceso de actualización otra vez.

F. Gestión de Garantias

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

N°	CASO DEXON	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
1	515489	DESKTOP	PC1KAHQ1	RISARALDA	DVD	04/07/2023	COLSOF
2	510511	DESKTOP	PC1K9FNB	BOGOTÁ	MOUSE	04/07/2023	COLSOF
3	512791	DESKTOP	PC1K9ESD	PALMIRA	TECLADO	04/07/2023	COLSOF
4	514608	DESKTOP	PC1K7P96	POPAYÁN	TECLADO	04/07/2023	COLSOF
5	514636	DESKTOP	PC1KAJ5T	BOGOTÁ	TECLADO	04/07/2023	COLSOF
6	515265	DESKTOP	PC1KAR8D	BOGOTÁ	FUENTE	05/07/2023	COLSOF

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

7	466419	DESKTOP	PC1KAGTT	MEDELLÍN	TECLADO	05/07/2023	COLSOF
8	476963	DESKTOP	PC1K7PA5	BUGA	TECLADO	05/07/2023	COLSOF
9	485490	DESKTOP	PC1K2F8Z	BUGA	TECLADO	05/07/2023	COLSOF
10	465041	DESKTOP	PC1KAR66	SINCELEJO	MONITOR	06/07/2023	COLSOF
11	512513	DESKTOP	PC1KADGA	MEDELLÍN	TECLADO	06/07/2023	COLSOF
12	505337	DESKTOP	PC1K7NY6	BOGOTÁ	TECLADO	07/07/2023	COLSOF
13	515733	DESKTOP	PC1K2EMM	BOGOTÁ	DVD	07/07/2023	COLSOF
14	516164	DESKTOP	PC1K9HYC	ZARZAL	TECLADO	07/07/2023	COLSOF
15	516798	DESKTOP	PC1KADGR	MEDELLÍN	TECLADO	07/07/2023	COLSOF
16	515552	DESKTOP	PC1K29F8K	SEVILLA	TECLADO	07/07/2023	COLSOF
17	515605	DESKTOP	PC1KAD7K	BOGOTÁ	TECLADO	10/07/2023	COLSOF
18	515662	DESKTOP	PC1K2ET0	BOGOTÁ	TECLADO	10/07/2023	COLSOF
19	515722	DESKTOP	PC1KALB5	GRANADA M	TECLADO	10/07/2023	COLSOF
20	516523	DESKTOP	PC1K7RLD	BOGOTÁ	DVD	10/07/2023	COLSOF
21	516604	DESKTOP	PC1KADEJ	BOGOTÁ	TECLADO	10/07/2023	COLSOF
22	460027	DESKTOP	PC1K25K0	TUNJA	TECLADO	11/07/2023	COLSOF
23	468399	DESKTOP	PC1K7SYW	CÓMBITA	TECLADO	11/07/2023	COLSOF
24	453728	DESKTOP	PC1K2FCL	MEDELLÍN	TECLADO	11/07/2023	COLSOF
25	460565	DESKTOP	PC1KAGKY	BOGOTÁ	TECLADO	11/07/2023	COLSOF
26	458160	DESKTOP	PC1KAK84	BOGOTÁ	TECLADO	11/07/2023	COLSOF
27	517023	DESKTOP	PC1K2EX5	MEDELLÍN	RAM	12/07/2023	COLSOF
28	517312	DESKTOP	PC1K7TJF	BOGOTÁ	TECLADO	12/07/2023	COLSOF
29	516034	DESKTOP	PC1KAS6G	FLORIDABLANCA	TECLADO	12/07/2023	COLSOF
30	517692	DESKTOP	PC1KAH5E	POPAYÁN	BOARD	12/07/2023	COLSOF
31	519442	DESKTOP	PC1KAW1F	SAN ANDRÉS	BOARD	12/07/2023	COLSOF
32	519596	DESKTOP	PC1K7V45	CÚCUTA	TECLADO	12/07/2023	COLSOF
33	519867	DESKTOP	PC1KAKDF	YUMBO	DVD	12/07/2023	COLSOF
34	466286	DESKTOP	PC1K75R8	CARTAGENA	DVD	12/07/2023	COLSOF
35	517823	DESKTOP	PC1K7NEA	IBAGUÉ	TECLADO	13/07/2023	COLSOF
36	518759	DESKTOP	PC1KAGB8	BOGOTÁ	TECLADO	13/07/2023	COLSOF
37	518835	DESKTOP	PC1KAE58	BOGOTÁ	TECLADO	17/07/2023	COLSOF
38	518893	DESKTOP	PC1KAH01	IBAGUÉ	TECLADO	17/07/2023	COLSOF
39	519121	DESKTOP	PC1KAQ92	MONTERÍA	BOARD	17/07/2023	COLSOF
40	519336	DESKTOP	PC1KAPCY	CARTAGO	MOUSE	10/08/2023	COLSOF
41	516662	DESKTOP	PC1KAVG2	MANIZALES	TECLADO	19/07/2023	COLSOF
42	518972	DESKTOP	PC1KAHP1	IBAGUÉ	DVD	19/07/2023	COLSOF
43	520335	DESKTOP	PC1KAFNY	PITALITO	DVD	19/07/2023	COLSOF
44	520712	DESKTOP	PC1KASDJ	MEDELLÍN	TECLADO	19/07/2023	COLSOF

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

45	520787	DESKTOP	PC1K9GB3	BARRANQUILLA	TECLADO	19/07/2023	COLSOF
46	520957	DESKTOP	PC1K9FHZ	BOGOTÁ	TECLADO	19/07/2023	COLSOF
47	521003	DESKTOP	PC1KADE4	MEDELLÍN	DVD	19/07/2023	COLSOF
48	523180	DESKTOP	PC1KAGLA	CARTAGENA	TECLADO	19/07/2023	COLSOF
49	513277	DESKTOP	PC1K9H0C	IBAGUÉ	TECLADO	19/07/2023	COLSOF
50	515819	DESKTOP	PC1KAREP	QUIBDÓ	RAM	19/07/2023	COLSOF
51	520077	DESKTOP	PC1KADNM	ENVIGADO	TECLADO	19/07/2023	COLSOF
52	524001	DESKTOP	PC1KAEJ3	BOGOTÁ	DVD	21/07/2023	COLSOF
53	520889	DESKTOP	PC1K7PQ5	IBAGUÉ	MOUSE	21/07/2023	COLSOF
54	520916	DESKTOP	PC1KAV88	SAN VICENTE DEL CAGUÁN	DVD	21/07/2023	COLSOF
55	520946	DESKTOP	PC1KAENM	MEDELLÍN	DVD	21/07/2023	COLSOF
56	520947	DESKTOP	PC1KAE3P	FLORIDABLANCA	MOUSE	21/07/2023	COLSOF
57	521272	DESKTOP	PC1K7R2M	IBAGUÉ	TECLADO	21/07/2023	COLSOF
58	521767	DESKTOP	PC1KASWD	CÚCUTA	TECLADO	21/07/2023	COLSOF
59	522019	DESKTOP	PC1KAVE6	FLORENCIA	DVD	21/07/2023	COLSOF
60	523867	DESKTOP	PC1K7W90	AMALFI	TECLADO	22/07/2023	COLSOF
61	523642	DESKTOP	PC1KARPV	YOPAL	TECLADO	22/07/2023	COLSOF
62	523307	DESKTOP	PC1K7PK0	TUNJA	TECLADO	22/07/2023	COLSOF
63	469511	DESKTOP		BUENAVENTURA	TECLADO	22/07/2023	COLSOF
64	468709	DESKTOP	PC1KAWTN	FLORENCIA	DVD	22/07/2023	COLSOF
65	468605	DESKTOP		BUENAVENTURA	TECLADO	22/07/2023	COLSOF
66	467676	PORTÁTIL	PF2DBKXG	BOGOTÁ	AUDIO	22/07/2023	COLSOF
67	466218	DESKTOP	PC1KARNK	VALLEDUPAR	TECLADO	22/07/2023	COLSOF
68	464559	DESKTOP	PC1K9G6R	LA CEJA	TECLADO	22/07/2023	COLSOF
69	463539	DESKTOP	PC1K7P95	CHIQUINQUIRÁ	TECLADO	22/07/2023	COLSOF
70	413353	DESKTOP	PC1KAWRS	BARRANCABERMEJA	MOUSE	24/07/2023	COLSOF
71	413385	DESKTOP	SPC1KAHWA	VILLAVICENCIO	TECLADO	24/07/2023	COLSOF
72	413451	DESKTOP	PC1KAGB6	BOGOTÁ	DVD	24/07/2023	COLSOF
73	523228	DESKTOP	PC1K7TPV	BOGOTÁ	TECLADO	24/07/2023	COLSOF
74	523344	DESKTOP	PC1KAD8P	BOGOTÁ	TECLADO	24/07/2023	COLSOF
75	516924	DESKTOP	PC1K264K	BARRANQUILLA	TECLADO	25/07/2023	COLSOF
76	517263	DESKTOP	PC1KAMBJ	MONTERÍA	TECLADO	25/07/2023	COLSOF
77	507453	DESKTOP	PC1KAHH4	BOGOTÁ	TECLADO	25/07/2023	COLSOF
78	523585	DESKTOP	PC1KAE85	CALI	TECLADO	25/07/2023	COLSOF
79	494434	DESKTOP	PC1K7STR	BOGOTÁ	TECLADO	30/08/2023	COLSOF
80	517110	DESKTOP	PC1K7PCY	IBAGUÉ	DVD	25/07/2023	COLSOF

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

81	518320	DESKTOP	PC1K9H9Y	BOGOTÁ	DVD	25/07/2023	COLSOF
82	460587	DESKTOP	PC1KAGTW	BOGOTÁ	TECLADO	25/07/2023	COLSOF
83	520785	DESKTOP	PC1K7VT4	BOGOTÁ	DVD	25/07/2023	COLSOF
84	460335	DESKTOP	PC1KAGKT	CARTAGENA	TECLADO	25/07/2023	COLSOF
85	459041	DESKTOP	PC1KAPHL	BOGOTÁ	RAM	25/07/2023	COLSOF
86	458100	DESKTOP	PC1KALA7	ARMERO	TECLADO	01/04/2023	COLSOF
87	457180	DESKTOP	PC1KAE78	BOGOTÁ	TECLADO	01/04/2023	COLSOF
88	456694	DESKTOP	PC1K7RVW	BOGOTÁ	TECLADO	01/04/2023	COLSOF
89	526116	DESKTOP	PC1K9E6T	MELGAR	TECLADO	27/07/2023	COLSOF
90	526216	DESKTOP	PC1KAE6T	PACHO	DVD	24/08/2023	COLSOF
91	526406	DESKTOP	PC1KADD7	BUGA	TECLADO	27/07/2023	COLSOF
92	526836	DESKTOP	PC1K7RWK	IBAGUÉ	TECLADO	27/07/2023	COLSOF
93	527008	DESKTOP	PC1KAN0F	BOGOTÁ	TECLADO	27/07/2023	COLSOF
94	527139	DESKTOP	PC1K7NLA	BOGOTÁ	TECLADO	27/07/2023	COLSOF
95	504484	DESKTOP	PC1KAMB6	SAN LUIS DE SINCÉ	MONITOR	30/06/2023	COLSOF
96	528303	DESKTOP	PC1K9E0R	BOGOTÁ	DVD	31/07/2023	COLSOF
97	450242	DESKTOP	PC1K7TKJ	BOGOTÁ	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
98	446898	DESKTOP	PC1K90W4	BOGOTÁ	DVD	29/07/2023	COLSOF
99	521379	DESKTOP	PC1K7N81	IBAGUÉ	TECLADO	31/07/2023	COLSOF
100	528372	DESKTOP	PC1KAT33	PEREIRA	TECLADO	31/07/2023	COLSOF
101	452773	DESKTOP	PC1K7NKY	CARTAGO	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
102	452998	DESKTOP	PC1K2DXN	MEDELLÍN	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
103	453150	DESKTOP	PC1KAR87	MANIZALES	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
104	454760	DESKTOP	PC1KASXS	BOGOTÁ	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
105	528695	DESKTOP	PC1KARWZ	VALLEDUPAR	MONITOR	31/07/2023	COLSOF
106	524573	DESKTOP	PC1K7RN8	MEDELLÍN	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
107	524504	DESKTOP	PC1K7PNH	BARRANQUILLA	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
108	531650	DESKTOP	PC1KAT2M	BOGOTÁ	DVD	31/07/2023	COLSOF
109	524661	DESKTOP	PC1K9XLJ	CÚCUTA	DVD	29/07/2023	COLSOF
110	525144	DESKTOP	PC1K9EJ9	MEDELLÍN	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
111	525277	DESKTOP	PC1K9F0A	BOGOTÁ	DVD	29/07/2023	COLSOF
112	525355	DESKTOP	PC1KAGLN	MEDELLÍN	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
113	525556	DESKTOP	PC1KAHNS	BOYACÁ		29/07/2023	COLSOF
114	528323	DESKTOP	PC1K9EJ9	MEDELLÍN	HDMI	31/07/2023	COLSOF
115	528755	DESKTOP	PC1KAVMD	LEBRIJA	TECLADO	31/07/2023	COLSOF
116	526136	DESKTOP	PC1KADRR	BUGA	DISCO DURO	29/07/2023	COLSOF
117	526237	DESKTOP	PC1K275Z	BOGOTÁ	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
118	527007	DESKTOP	PC1KAGW7	BOGOTÁ	TECLADO	29/07/2023	COLSOF

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

119	528027	DESKTOP	PC1KAV3V	FLORENCIA	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
120	528175	DESKTOP	PC1KAT0H	PEREIRA	TECLADO	29/07/2023	COLSOF
121	528194	DESKTOP	PC1K7PM1	CÚCUTA	DisplayPort	29/07/2023	COLSOF
122	524844	DESKTOP	PC1KAQ2Y	BARRANQUILLA	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
123	526119	DESKTOP	PC1KAM0S	VALLEDUPAR	MONITOR	01/08/2023	COLSOF
124	526509	DESKTOP	PC1K2DW0	SOACHA	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
125	526795	DESKTOP	PC1KAP5G	SINCELEJO	MOUSE	01/08/2023	COLSOF
126	526923	DESKTOP	PC1K9FZE	SAN GIL	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
127	527095	DESKTOP	PC1KAQ5P	MOCOA	DVD	01/08/2023	COLSOF
128	527428	DESKTOP	PC1K9G8K	ANDES	MONITOR	01/08/2023	COLSOF
129	527479	DESKTOP	PC1KARWZ	MEDELLÍN	MONITOR	01/08/2023	COLSOF
130	527829	DESKTOP	PC1KARJH	SINCELEJO	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
131	528059	DESKTOP	PC1K2E9Z	BOGOTÁ	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
132	528339	DESKTOP	PC1K9GEC	SAN ANDRÉS	FUENTE DE PODER	01/08/2023	LENOVO
133	528431	DESKTOP	PC1KASZ9	FUNZA	DVD	01/08/2023	COLSOF
134	528596	DESKTOP	PC1KAGP8	GUATAPÉ	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
135	528696	DESKTOP	PC1K7NX4	BOGOTÁ	RAM	02/08/2023	COLSOF
136	524768	DESKTOP	PC1K7VQS	SOGAMOSO	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
137	528738	DESKTOP	PC1K9EL2	SANTA ROSA DE OSOS	TECLADO	02/08/2023	COLSOF
138	528940	DESKTOP	PC1KAHBJ	CÚCUTA	TECLADO	03/08/2023	COLSOF
139	528954	DESKTOP	PC1KADXC	BOGOTÁ	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
140	529083	DESKTOP	PC1KAEFA	BUCARAMANGA	DVD	03/08/2023	COLSOF
141	529094	DESKTOP	PC1KAJNT	FLORENCIA	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
142	529924	DESKTOP	PC1KANP6	CÚCUTA	ADAPTADOR DISPLAYPORT	03/08/2023	COLSOF
143	530030	DESKTOP	PC1K7QQT	BOGOTÁ	MOUSE	03/08/2023	COLSOF
144	529494	DESKTOP	PC1K2EW4	VILLETA	Teclado	03/08/2023	COLSOF
145	532467	DESKTOP	PC1KAS7D	PASTO	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
146	532444	DESKTOP	PC1K7VSS	CHIQUINQUIRÁ	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
147	532414	DESKTOP	PC1KALWA	CALI	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
148	532382	DESKTOP	PC1K7QS8	BUGA	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
149	532056	DESKTOP	PC1KAG9F	BOGOTÁ	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
150	531944	DESKTOP	PC1KAJKV	CERETÉ	TECLADO	03/08/2023	COLSOF
151	531918	DESKTOP	PC1K7TQ0	BOGOTÁ	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
152	531878	DESKTOP	PC1KAHL1	PEREIRA	MOUSE	01/08/2023	COLSOF
153	531657	DESKTOP	PC1K7P9P	FACATATIVÁ	cable Display Port	01/08/2023	COLSOF
154	531469	DESKTOP	PC1KAN4G	MONTERÍA	TECLADO	01/08/2023	COLSOF

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

155	531321	DESKTOP	PC1K7RMA	BOGOTÁ	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
156	530864	DESKTOP	PC1K7PJB	VILLAVICENCIO	DVD	01/08/2023	COLSOF
157	530853	DESKTOP	PC1K263X	CALI	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
158	530851	DESKTOP	PC1KAPFT	CALI	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
159	530079	DESKTOP	PC1KAS56	MEDELLÍN	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
160	529920	DESKTOP	PC1K2DL6	PEREIRA	MOUSE	01/08/2023	COLSOF
161	529512	DESKTOP	PC1K9EE7	BARRANQUILLA	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
162	529222	DESKTOP	PC1KAEF0	VILLAVICENCIO	TECLADO	01/08/2023	COLSOF
163	530157	DESKTOP	PC1K7NNS	BOGOTÁ	DVD	03/08/2023	COLSOF
164	535557	DESKTOP	PC1KAEAE	BOGOTÁ	Disco	04/08/2023	LENOVO
165	440286	DESKTOP	PC1K7PWH	IBAGUÉ	TECLADO	04/08/2023	LENOVO
166	440287	DESKTOP	PC1K7S5Q	IBAGUÉ	TECLADO	04/08/2023	LENOVO
167	431993	DESKTOP	PC1K7SDS	IBAGUÉ	TECLADO	04/08/2023	LENOVO
168	531323	DESKTOP	PC1K2FBB	BOGOTÁ	RAM	04/08/2023	LENOVO
169	505337	DESKTOP	PC1K7NY6	BOGOTÁ	TECLADO	08/08/2023	LENOVO
170	533621	DESKTOP	PC1K7V0D	CÚCUTA	TECLADO	08/08/2023	LENOVO
171	534470	DESKTOP	PC1K7S3G	SOGAMOSO	TECLADO	09/08/2023	LENOVO
172	531434	DESKTOP	PC1KAK01	YOPAL	TECLADO	09/08/2023	LENOVO
173	534668	DESKTOP	PC1KAS4C	CALI	FUENTE	09/08/2023	LENOVO
174	536597	DESKTOP	PC1KAP9W	QUIBDÓ	BOARD	11/08/2023	LENOVO
175	536988	DESKTOP	PC1K7PHE	PEREIRA	TECLADO	11/08/2023	LENOVO
176	537092	DESKTOP	PC1KAHPM	CALI	TECLADO	11/08/2023	LENOVO
177	530814	DESKTOP	PC1KAQ4Y	VALLEDUPAR	TECLADO	11/08/2023	LENOVO
178	451418	DESKTOP	PC1K7NPC	CURUMANÍ	mouse / teclado	11/08/2023	LENOVO
179	532925	DESKTOP	PC1K7V75	MEDELLÍN	TECLADO	16/08/2023	LENOVO
180	537491	DESKTOP	PC1K7V0E	CÚCUTA	TECLADO	16/08/2023	LENOVO
181	538126	DESKTOP	PC1KARRV	VILLAVICENCIO	TECLADO	16/08/2023	LENOVO
182	538473	DESKTOP	PC1K7SA4	PEREIRA	TECLADO	16/08/2023	LENOVO
183	538571	DESKTOP	PC1KAR5B	SINCELEJO	MOUSE	16/08/2023	LENOVO
184	533803	DESKTOP	PC1K7P7W	IBAGUÉ	TECLADO	16/08/2023	LENOVO
185	538741	DESKTOP	PC1KAK5T	SINCELEJO	MOUSE	17/08/2023	LENOVO
186	538897	DESKTOP	VY076365	QUIBDÓ	MONITOR	17/08/2023	LENOVO
187	539185	DESKTOP	PC1K25HQ	PEREIRA	TECLADO	17/08/2023	LENOVO
188	539211	DESKTOP	PC1KALDS	SANTA MARTA	MOUSE	17/08/2023	LENOVO
189	534546	DESKTOP	PC1K9EER	CHARALÁ	TECLADO	18/08/2023	LENOVO
190	539418	DESKTOP	PC1K26YZ	BOGOTÁ	TECLADO	18/08/2023	LENOVO
191	540120	DESKTOP	PC1K2EGH	MEDELLÍN	TECLADO	18/08/2023	LENOVO
192	535109	DESKTOP	PC1KALOD	BOGOTÁ	TECLADO	18/08/2023	LENOVO

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

193	540691	DESKTOP	PC1KAFMY	BOGOTÁ	BOARD	18/08/2023	LENOVO
194	542358	DESKTOP	PC1K2E1Q	BOGOTÁ	TECLADO	18/08/2023	LENOVO
195	542473	DESKTOP	PC1K9H9Q	MEDELLÍN	TECLADO	18/08/2023	LENOVO
196	512653	DESKTOP	PC1KAHM6	DUITAMA	TECLADO	22/08/2023	LENOVO
197	543163	DESKTOP	PC1K25TR	BOGOTÁ	TECLADO	22/08/2023	LENOVO
198	543949	DESKTOP	PC1K7PX5	UBATÉ	TECLADO	22/08/2023	COLSOFT
199	519512	DESKTOP	PC1KAPDE	UBATÉ	TECLADO	23/08/2023	LENOVO
200	537915	DESKTOP	PC1KAQ4R	BUCARAMANGA	TECLADO	23/08/2023	LENOVO
201	538984	DESKTOP	PC1K9DY1	SAN GIL	TECLADO	23/08/2023	LENOVO
202	539419	DESKTOP	PC1K9FBJ	SAN GIL	TECLADO	23/08/2023	LENOVO
203	546436	DESKTOP	PC1KAHJZ	PEREIRA	TECLADO	23/08/2023	LENOVO
204	541236	DESKTOP	PC1K7RLC	PEREIRA	No enciende	23/08/2023	LENOVO
205	547299	DESKTOP	PC1KATWR	MANIZALES	TECLADO	25/08/2023	LENOVO
206	547231	DESKTOP	VY059496	VALLEDUPAR	MONITOR	25/08/2023	COLSOFT
207	549125	DESKTOP	PC1KAHDS	BOGOTÁ	TECLADO	29/08/2023	LENOVO
208	550197	DESKTOP	PC1K9HXV	BOGOTÁ	MOUSE	30/08/2023	LENOVO
209	469501	DESKTOP	PC1KARN0	CALI	DVD	26/04/2023	COLSOF
210	473104	DESKTOP	PC1K7PCN	BOGOTÁ	monitor	26/04/2023	COLSOF
211	473150	DESKTOP	PC1KAHSC	BARRANQUILLA	hdmi	02/05/2023	COLSOF
212	475083	DESKTOP	PC1KAWEG	SAN ANDRÉS	board	03/05/2023	LENOVO
213	482920	DESKTOP	PC1KANFM	VALLEDUPAR	MONITOR	15/04/2023	COLSOF
214	477449	DESKTOP	PC1K7PNB	BARRANQUILLA	TECLADO	17/05/2023	COLSOF
215	473281	DESKTOP	SPC1K7SZ2	BARRANQUILLA	TECLADO	17/05/2023	COLSOF
216	459562	DESKTOP	PC1K9GX6	BARRANQUILLA	TECLADO	17/05/2023	COLSOF
217	415473	DESKTOP	PC1K2DW6	BOGOTÁ	TECLADO	20/05/2023	COLSOF
218	472551	DESKTOP	PC1KALZE	GRANADA	TECLADO	24/05/2023	COLSOF
219	483419	DESKTOP	PC1KAFRE	BOGOTÁ	TECLADO	05/07/2023	COLSOF
220	474652	DESKTOP	PC1KANB2	BOGOTÁ	BOARD	25/05/2023	LENOVO
221	428917	DESKTOP	PC1K7RNY	BARRANQUILLA	DVD	23/06/2023	COLSOF
222	489440	DESKTOP	PC1KAQQZ	BUCARAMANGA	TECLADO	05/07/2023	COLSOF
223	482277	DESKTOP	PC1KASZ9	FUNZA	TECLADO	05/07/2023	COLSOF
224	452073	DESKTOP	PC1KADNY	BOGOTÁ	TECLADO	18/07/2023	COLSOF
225	484695	DESKTOP	PC1KAE3X	VILLAVICENCIO	TECLADO	02/06/2023	COLSOF
226	495757	DESKTOP	PC1KAR0Q	VALLEDUPAR	TECLADO	02/06/2023	COLSOF
227	472486	DESKTOP	PC1K2EX5	MEDELLÍN	TECLADO	05/06/2023	COLSOF
228	462603	DESKTOP	PC1K7PW2	IBAGUÉ	MOUSE	05/06/2023	COLSOF
229	483937	DESKTOP	PC1KADQZ	BOGOTÁ	DVD	08/06/2023	COLSOF
230	480212	DESKTOP	PC1K9FC7	BOGOTÁ	RAM	08/06/2023	COLSOF

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

231	501928	DESKTOP	PC1K7PLQ	BOGOTÁ	MOUSE	09/06/2023	COLSOF
232	501072	DESKTOP	PC1K7SJ0	BUGA	HDMI	09/06/2023	COLSOF
233	473454	DESKTOP	PC1K7RQ3	IBAGUÉ	Teclado	09/06/2023	COLSOF
234	504702	DESKTOP	PC1KATM5	SINCELEJO	Monitor	14/06/2023	COLSOF
235	504908	DESKTOP	PC1K7V4W	BOGOTÁ	Teclado	24/08/2023	COLSOF
236	501785	DESKTOP	PC1K2FB8	BOGOTÁ	Fuente	16/06/2023	Lenovo
237	462393	DESKTOP	PC1K7NPC	CURUMANÍ	MOUSE	16/06/2023	COLSOF
238	458625	DESKTOP	PC1KAWS6	LA UNIÓN Ñ	TECLADO	22/06/2023	COLSOF
239	467720	DESKTOP	PC1KAPH4	SAMANIEGO	teclado y mouse	22/06/2023	COLSOF
240	511271	DESKTOP	PC1KAP1C	CALI	TECLADO	26/06/2023	COLSOF
241	510425	DESKTOP	PC1K7SN0	MEDELLÍN	TECLADO	26/06/2023	COLSOF
242	511712	DESKTOP	PC1K2ES6	BOGOTÁ	TECLADO	25/08/2023	COLSOF
243	507598	DESKTOP	PC1KAN7C	IBAGUÉ	TECLADO	27/06/2023	COLSOF
244	507990	DESKTOP	PC1KANV1	IBAGUÉ	TECLADO	27/06/2023	COLSOF
245	508047	DESKTOP	PC1KAM5Y	VITERBO	TECLADO	27/06/2023	COLSOF
246	508760	DESKTOP	PC1K2EV2	BOGOTÁ	TECLADO	27/06/2023	COLSOF
247	507393	DESKTOP	PC1KALF8	SANTA MARTA	MOUSE	27/06/2023	COLSOF
248	510086	DESKTOP	PC1KATN7	TÚQUERRES	TECLADO	27/06/2023	COLSOF
249	512683	DESKTOP	PC1KATZY	BOGOTÁ	TECLADO	28/06/2023	COLSOF
250	509817	DESKTOP	PC1KATT7	BOGOTÁ	VENTILADOR	28/06/2023	COLSOF
251	512252	DESKTOP	PC1K9EWR	BUGA	TECLADO	30/06/2023	COLSOF
252	514592	DESKTOP	PC1K2EM1	BOGOTÁ	TECLADO	30/06/2023	COLSOF
253	511144	DESKTOP	PC1K25L7	BOGOTÁ	TECLADO	30/06/2023	COLSOF
254	423731	DESKTOP	PC1KAKBG	MEDELLÍN	BOARD	07/06/2023	COLSOF
255	436739	DESKTOP	PC1KALXT	SANTA MARTA	teclado	25/05/2023	COLSOF

2. COMPONENTE BOLSA DE REPUESTOS

Relación de repuestos gestionados en el periodo:

REPUESTO	CANTIDAD
ARAUCA	
UNIDAD FUSORA	1
BARRANCABERMEJA	
DISPLAY PANEL	1
BOGOTA	
KIT DE MANTENIMIENTO	1

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

TECLADO THINKPAD T470 ESPAÑOL	2
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	3
SSD 1 TB	4
CAJA DE MANTENIMIENTO DERECHA	1
RAM 8GB	2
KIT TECLADO Y MOUSE	5
TECLADO	4
KIT DE RODILLOS	1
DISPLAY PORT	2
CABLE USB PARA IMPRESORA	2
CABLE HDMI 5 METROS	1
UNIDAD DVD	1
LG WP50NB40 BLU-RAY WRITER - BLACK - BD-R/RE SUPPORT	1
BUCARAMANGA	
2ND BTR ROLL ASSEMBLY	1
DELL 42WH STANDARD-RECHARGEABLE, LI-ION BATTERY	1
BUGA	
PAPER FEED ROLLER ASSEMBLY ADF	1
CALI	
DVD 6X/8X BD-WRITER NONLS BE JB ECO	1
PAPER FEED UNIT	1
FRICTION PAD ADF	1
SSD 1 TB	1
CUCUTA	
DISPLAY PORT	1
FLORENCIA	
STANDARD RECHARGABLE LI-ION BATTERY DT9XG	1
711 DESIGNJET PRINTHEAD REPLACEMENT KIT	1
DISPLAY PORT	1
FUNZA	
KIT DE RODILLOS	1
FRICTION PAD ADF	1
PALMIRA	
KIT DE RODILLOS DEL ADF	1
PEREIRA	
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
SSD 1 TB	1
POPAYAN	

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

FUENTE DE PODER	1
MEMORIA RAM DE 8GB	2
SSD 1 TB	1
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
SOACHA	
KIT DE RODILLOS ADF	1
TAURAMENA	
CABLE DISPLAY PORT	1
VALLEDUPAR	
SSD 1 TB	1
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
VILLAVICENCIO	
SSD 1 TB	1

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

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
Valor Repuestos junio	$ 15.962.541,00
Valor Repuestos julio	$ 20.808.875,50
Valor Repuestos agosto	$ 53.081.150,71
Saldo Presupuesto Bolsa de repuestos presupuesto 2023	**$ 238.562.723,24**

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)	NO	$ 21.051.771,75
1.2 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS USUARIOS VIP	SI	$ -
1.3 ANS CASOS EN ESPERA	NO	$ 14.000.000,00

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

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	SI	$ -
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	NO	$ 4.377.547,64
2.7 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MENTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES DONDE NO SE CUENTA CON TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SI	$ -
3.1 ANS TRASLADO DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD	NO	$ 1.426.006,10
3.2 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS	SI	$ -
TOTAL		**$40.855.325,49**

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

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

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			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		**Cédula**	
Luis Fernando Lozano Mier		79.625.298	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	9/10/2023

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		**Cédula**	
Oswaldo José Bejarano Bejarano		79.557.274	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	9/10/2023

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		**Cédula**	
Samuel Paez Pisco		79.472.385	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	9/10/2023

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	EDGAR ARNULFO GARZON GUILLERMO		09/10/2023
Revisó	DAGOBERTO ENRIQUE GIRALDO TORRES		09/10/2023

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

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

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

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

No. 273 **VIGENCIA** 2022

EN CUMPLIMIENTO AL NUMERAL 1° DEL ARTÍCULO 26 DE LA LEY 80 DE 1993, CERTIFICO QUE RECIBÍ A SATISFACCIÓN Y DENTRO DEL TÉRMINO 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 AGOSTO -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 AGOSTO de 2023**
Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:	**CAS 10217**
VALOR A PAGAR:	**$ 493.421.625,51**

			DD/MM/AA		
APROBACIÓN PÓLIZA	**No** 21-44-101402857	Fecha:	27/12/2022		
AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	**No** 5323	Fecha:	01/01/2023	Vr. $	493.421.625,51
REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	**No.** 5323	Fecha:	01/01/2023	Vr. $	6.264.177.785,00

NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO:	**Luis Fernando Lozano Mier**
No. CÉDULA DEL SUPERVISOR:	79.625.298
CARGO DEL SUPERVISOR:	Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
DEPENDENCIA:	Subdirección Nacional de Tecnologías **TEL. Ext.:** 5702000 Ext. 11030
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR	luis.lozanom@fiscalia.gov.co
FIRMA DEL SUPERVISOR	**FECHA:** **9-oct-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:** **9-oct-2023**
OBSERVACIONES:	

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: 900.148.177-6
CARRERA 12 No. 96 - 81 Piso 4
BOGOTA - COLOMBIA
TELEFONO: 6015082339

factura.electronica@pearsolutions.com.co
Responsables de IVA - No somos auto retenedores
Actividad Económica 9511 tarifa 9,66
RÉGIMEN COMÚN - NO PRACTICAR RETENCIÓN DE ICA SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTA MEDIANTE LA RESOLUCIÓN DDI-042065 DEL 13 DE OCTUBRE DE 2017

FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Dirección Factura: AC 24 52 01 P1

Dirección Destino:

FECHA FACTURA	FECHA VENCIMIENTO	FACT. DE VENTA
29/09/2023	29/10/2023	CAS 10217

VENDEDOR	CLIENTE	TEL. CLIENTE
	800152783-2	5702000

ORDEN DEL CLIENTE	CONDICION DE PAGO
MESA AGOSTO 2023	CREDITO 30 DIAS

REFERENCIA	DESCRIPCION	% DTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
401001	SERVICIO MESA DE AYUDA	0.00	1.00	414,640,021.44	414,640,021.44

Correspondiente a Agosto de 2023
#$29-01-01-000;FGN-NC-0273-2022;oswaldo.bejarano@fiscalia.gov.co#$
CONTRATAR EL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA
LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL. Basado en Pedidos de cliente

Subtotal:	414,640,021.44
Descuento:	0.00
Total IVA:	78,781,604.07
Rete fuente:	
Rete IVA:	
Rete ICA:	
Valor Total:	**493,421,625.51**

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

FIRMA CLIENTE

FIRMA Y SELLO CARTERA

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

ORIGINAL

CUFE: c5ea6e20de3de087a39217d7cfaf7268d43f67b8d0e3be345db59f66af2202a0c223bcb5be559c34e5a084dc6df46d2c

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 agosto de 2023 y los aportes de los sistemas de salud correspondientes al mes de septiembre 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 diecinueve (19) días del mes de septiembre 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. 19 de septiembre de 2023
CER-6297-23
Consultores, Auditores, Asesores
Kreston Colombia
Miembro de Kreston International Ltd.

CC Archivo

Informe de Gestión

Mes 8 Ejecución

AGOS/01/2023 a AGOS/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. 13
D. Casos revisados o gestionados por personal de Soporte técnico en Sitio. 14
E. Plan de mejora continua. 25
F. Gestión de Llamadas. 26
G. Plataforma de Servidores 29
5) BOLSA DE REPUESTOS PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIEDAD DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN 31
6) GESTIÓN DE GARANTÍA 38
7) RESUMEN DE APLICACIÓN DE ANS 48

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cambios en equipo de trabajo 5
Tabla 2 Personal retirado Agentes de Mesa de Servicio 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. 11
Tabla 7 Total casos gestionados por grupos. 12
Tabla 8 Cantidad de casos solucionados por agente. 13
Tabla 9 Cantidad de casos por técnico de soporte en sitio. 14
Tabla 10 Casos atendidos por seccional. 23
Tabla 11 Consolidado de llamadas del mes de agosto plataforma Issabel. 27
Tabla 12 Consolidado de llamadas exitosas en el mes de agosto. 28
Tabla 13 Componentes 31
Tabla 14 Repuestos entregados en agosto 2023 33
Tabla 15 Tabla de repuestos instalados por ciudad agosto 2023 33
Tabla 16 Detalles repuestos instalados en agosto 2023 36
Tabla 17 Garantías por seccional mes de agosto 38
Tabla 18 Garantías solucionadas 40
Tabla 19 Garantías solucionadas en el mes de julio 40
Tabla 20 Resumen ANS 48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Tipo de comunicación. 7
Figura 2 Estadísticas tipo de comunicación. 8
Figura 3 Estadísticas por tipo de caso.....9
Figura 4 Top 10 de Incidentes.....9
Figura 5 Top 10 Requerimientos. 10
Figura 6 Top 10 de casos por seccional. 25
Figura 7 Volumen de repuestos agosto 2023.....31
Figura 8 Repuestos entregados en agosto 2023.....33
Figura 9 Detalle facturación agosto.....35
Figura 10 Garantías solucionadas.....40

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 agosto 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 agosto de 2023:

Tabla 1 Cambios en equipo de trabajo

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 Agentes de Mesa de Servicio

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1014227689	ACOSTA MUÑOZ RICARDO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	14/08/2023

Fuente: Elaboración propia

(BRYAN HERNANDO REYES CONTRERAS Ingreso 22 de agosto 2023 y retiro 29 de agosto 2023).

Tabla 3 Personal contratado Agentes de Mesa de Servicio

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1136886196	REYES CONTRERAS BRYAN HERNANDO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTA	24/08/2023

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 Personal retirado Técnicos de Soporte en Sitio

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1024570452	GARZON ROZO EDDIMER SCHNEYDER	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	22/08/2023

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Personal contratado Técnicos de Soporte en Sitio

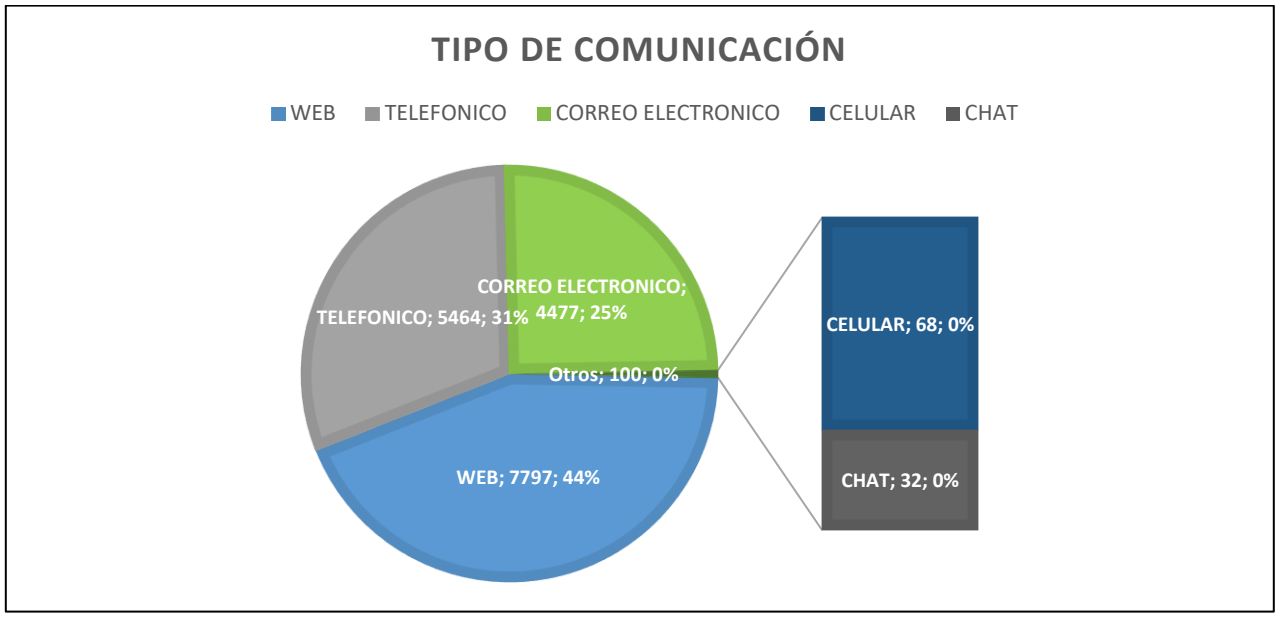
CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1023951563	PARRA ESPITIA RAFAEL ALBERTO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	09/08/2023
79287337	RUBIANO TORRES HENRY ANTONIO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	22/08/2023
1024510922	ARANGO ALDANA NELSON DANIEL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	26/08/2023

Fuente: Elaboración propia

4) PARTICIPACIÓN POR TIPO DE MEDIO DE COMUNICACIÓN

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

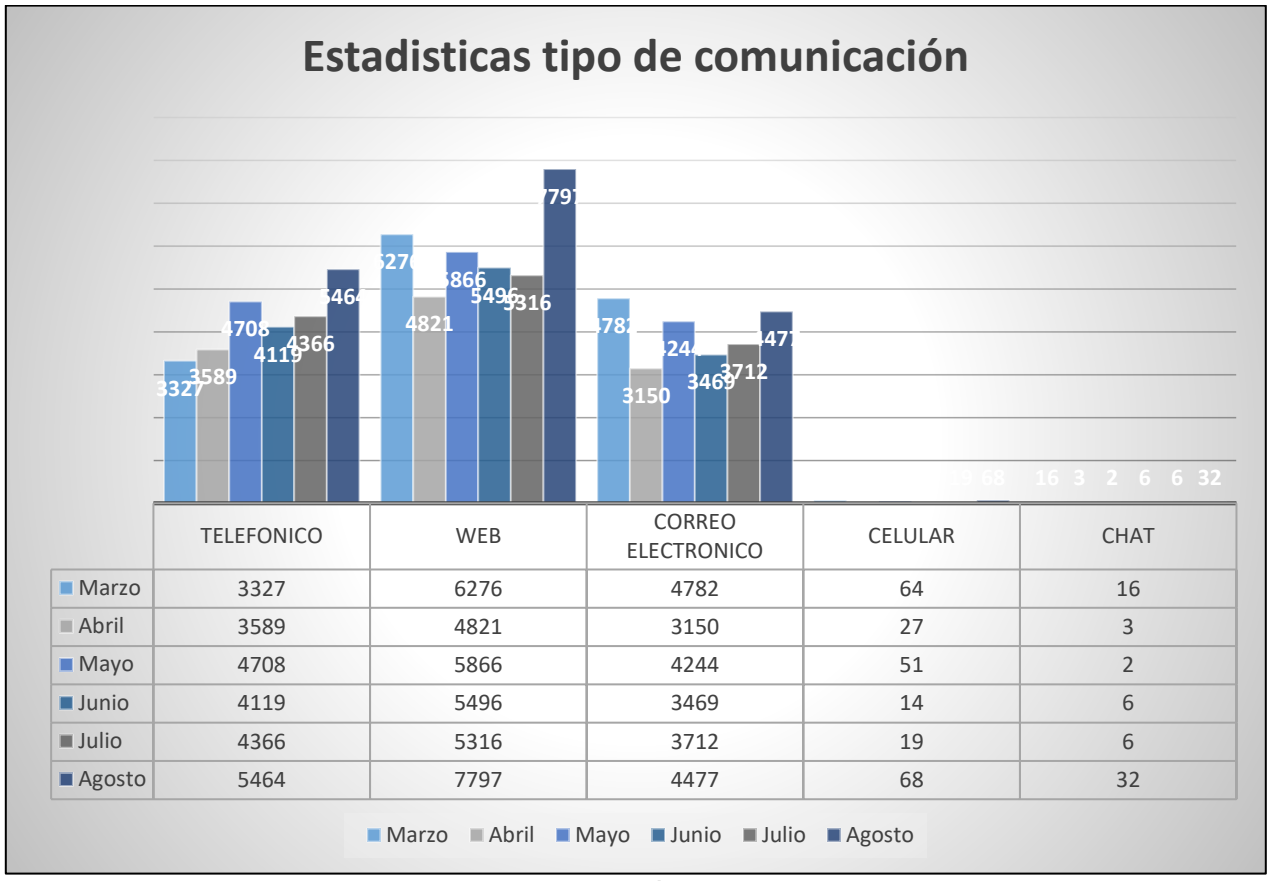
Figura 1 Tipo de comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

De manera histórica para el contrato 0273-2022 (marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto) 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.



	TELEFONICO	WEB	CORREO ELECTRONICO	CELULAR	CHAT
Marzo	3327	6276	4782	64	16
Abril	3589	4821	3150	27	3
Mayo	4708	5866	4244	51	2
Junio	4119	5496	3469	14	6
Julio	4366	5316	3712	19	6
Agosto	5464	7797	4477	68	32

Fuente: Elaboración propia.

A. Estadísticas por tipo de caso.

Histórico Incidentes – Requerimientos contrato 0273-2022 (marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto)

Figura 3 Estadísticas por tipo de caso

(Requerimientos / Incidentes)

Tipo Registro	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
GESTIÓN DE INCIDENTES TI	**6268**	**4905**	**6478**	**5666**	**6480**	**8060**
TELEFONICO	1399	1476	2108	1743	2400	2542
CORREO ELECTRONICO	1963	1117	1621	1276	1462	1959
WEB	2876	2303	2730	2640	2605	3512
CELULAR	28	8	18	5	12	30
CHAT	2	1	1	2	1	17
GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS TI	**8197**	**6685**	**8393**	**7438**	**6939**	**9778**
WEB	3400	2518	3136	2856	2711	4285
CORREO ELECTRONICO	2819	2033	2623	2193	2250	2518
TELEFONICO	1928	2113	2600	2376	1966	2922
CELULAR	36	19	33	9	7	38
CHAT	14	2	1	4	5	15
TOTAL	**14465**	**11590**	**14871**	**13104**	**13419**	**17838**

Fuente: Elaboración propia.

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

i. Análisis Top 10 Incidentes.

Figura 4 Top 10 de Incidentes

Categoria	Cuenta de Número de Caso
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No me funciona el Correo Electrónico	3344
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No envia - No recibe	526
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/No imprime	362
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Lentitud en mi equipo	310
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/MICROSOFT OFFICE (WORD, EXCEL, POWERPOINT, ACCESS)/Estoy sin acceso a Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Access)	213
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/INTERNET/Estoy sin Acceso a Internet	213
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES MISIONALES/SPOA FISCALIAS/Encuentro datos inconsistentes en SPOA	194
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Estoy sin Acceso a Impresora de Red	177
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/No funciona monitor	154
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES MISIONALES/SUIP – SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN PENAL/Se presenta falla o error en SUIP	149
Total general	**5642**

Fuente: Elaboración propia.

Por tipo de registro se comportó así:

- TELEFONICO 2542
- WEB 3512
- CORREO ELECTRONICO 1959
- CELULAR 30
- CHAT 17

La jerarquía con mayor número de Incidentes gestionados fue: SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No me funciona el Correo Electrónico con 3344 casos, de los cuales 1320 incidentes a través del canal Telefónico, 1317 incidentes fueron gestionados a través del canal Web y 678 incidentes se gestionaron por el correo electrónico. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas por esta categoría fueron: 9 de agosto 444 casos, el 10 de agosto con 609 casos y el día 11 de agosto con 446 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 web el medio por el cual reportaron: 447 casos. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas para esta categoría fueron el 9 de agosto con 62 casos, 10 de agosto 71 casos y 11 de agosto 54 casos.

ii. Análisis Top 10 Requerimientos.

Figura 5 Top 10 Requerimientos.

Categoría	Total
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/Solicitud licencia Office 365	2040
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Instalar - Configurar	1329
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ACCESO A LA RED/Mi PC/Olvido, bloqueo o expiración de mi contraseña de red	693
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Configurar	550
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Cambio de tóner reemplazo	547
1. SERVICIOS DE TI/ACCESOS/ACCESO A LA RED/Correo Electronico/Crear Cuenta de Dominio y Configuracion de Correo	444
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Traslado de mi pc	435
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES MISIONALES/SPOA FISCALIAS/Olvido, bloqueo o expiración de mi contraseña de SPOA	428
1. SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/Instalar - Configurar	186
1. SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/Configurar carpetas personales (PST)	179
Total general	**6831**

Fuente: Elaboración propia.

Por tipo de registro se comportó así:

- WEB 4285
- CORREO ELECTRONICO 2518
- TELEFONICO 2922
- CELULAR 38
- CHAT 15

La jerarquía que encabeza el top diez es:

La jerarquía que encabeza el top diez es: SERVICIOS DE TI/APLICACIONES/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/Solicitud licencia Office 365, la cual representó el 20.86% del total de los requerimientos gestionados durante el mes de agosto con una cifra de 9778 casos.

En el mes de agosto se gestionaron 463 requerimientos por traslados de equipos.

Tabla 6 Casos atendidos por Seccional.

MES	AÑO	CANTIDAD DE TRASLADO
Febrero	2021	301
Marzo	2021	462
Abril	2021	364
Mayo	2021	291
Junio	2021	279
Julio	2021	374
Agosto	2021	395
Septiembre	2021	700
Octubre	2021	578
Noviembre	2021	462
Diciembre	2021	258
Enero	2022	392
Febrero	2022	641
Marzo	2022	584
Abril	2022	401
Mayo	2022	458
Junio	2022	420
Julio	2022	387
Agosto	2022	510
Septiembre	2022	442
Octubre	2022	509
Noviembre	2022	403
Diciembre (27-30)	2022	6
Enero	2023	494
Febrero	2023	632
Marzo	2023	478

MES	AÑO	CANTIDAD DE TRASLADO
Abril	2023	465
Mayo	2023	520
Junio	2023	408
Julio	2023	454
Agosto	2023	463
Total General		**13531**

Fuente: Elaboración propia.

Para el mes de agosto 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	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	890	2		2		1	17	193	1105
SOPORTE EN SITIO	7999		44			76	318	1735	10172
GARANTIAS- CONTRATO EQUIPOS CONTRATISTA	21			49		144	1	16	231
BOLSA DE REPUESTOS CONTRATISTA	1			32					33
FGN	2186	10	2	1449	11	60	154	2425	6297
TOTAL GENERAL	**11097**	**12**	**46**	**1532**	**11**	**281**	**490**	**4369**	**17838**

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 agosto de 2023.

Tabla 8 Cantidad de casos solucionados por agente.

AGENTE	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Adriana Milena Ariza Puentes	136
Yuly Lladibis Herrera Linares	117
Juan David Moreno Arévalo	109
Gina Paola Oviedo Rivera	105
ANGELA MARIA RIVERA RAMIREZ	85
Anderson Duque Yuco	77
Edgar Hernán Mayorga Martínez	61
Carlos Andrés Bolívar Rodríguez	55
Yonatan Javier Vergara Gándara	52
Juan Carlos Vega Velandia	49
Elkin Yesid Mendoza	46
Ronal Ruiz Peralta	43
Edwin Antonio Joya Campos	38
Oscar Fernando Tovar Prieto	28
Rosa María Fontalvo Osoino	23
Eduardo Andrés Santamaria Africano	21
Oscar Javier Castro Forero	19
Ingrid Carolina García Cárdenas	19
Jair Alejandro Suarez Suarez	10
Ricardo Acosta Muñoz	2
TOTAL GENERAL	**1095**

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.

- Jair Alejandro Suarez Suarez:
  Agente rol web
- Ricardo Acosta Muñoz: agente retirado

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 agosto de 2023.

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

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	TOTAL
Guillermo Antonio Gaviria González	**326**
Seccional Medellín	325
Seccional Antioquia	1
Johanna Mayerlin Blanco Sierra	**224**
Seccional Risaralda	220
Seccional Caldas	4
Daymar Esteban Ortega Sánchez	**207**
Seccional Medellín	201
Seccional Antioquia	5
Seccional Bogotá	1
Jesús David Hamburger Fontalvo	**181**
Seccional Atlántico	181
José Miguel Causil Vergara	**166**
Seccional Bogotá	84
Seccional Nivel Central	81
Seccional Cundinamarca	1
Jorman José Manrique	**159**
Seccional Magdalena	159
Fredy Alexander Holguín Marín	**159**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	TOTAL
Seccional Cali	159
Luis Fernando Castillo Herrera	**156**
Seccional Nivel Central	141
Seccional Bogotá	15
Carlos Andrés Navarro Ruiz	**151**
Seccional Cali	151
Jorge Alberto Murillo Buitrago	**151**
Seccional Boyacá	150
Seccional Cundinamarca	1
José Fernando García Bedoya	**148**
Seccional Meta	145
Seccional Guainía-Vaupés	2
Seccional Arauca	1
Diego Armando Franco Silva	**147**
Seccional Santander	147
Yoemir Andrés De Oro Mengual	**143**
Seccional Magdalena	142
Seccional Magdalena Medio	1
Bryan Steven Granados Tirado	**141**
Seccional Nivel Central	83
Seccional Bogotá	58
Robinson Urrego Cano	**138**
Seccional Medellín	134
Seccional Antioquia	4
Nayroby Saurith Ebrath Rodri	**138**
Seccional Medellín	136
Seccional Antioquia	2
Miguel Ángel Pérez Álvarez	**133**
Seccional Bogotá	128
Seccional Nivel Central	5
David Andrés Romero Gómez	**132**
Seccional Atlántico	132
Jonathan Andrés Gómez Mesa	**128**
Seccional Nivel Central	119
Seccional Bogotá	9
Jairo Esteban Hernández Obando	**128**
Seccional Medellín	125

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	TOTAL
Seccional Antioquia	3
Fausto Giovany Molina Vargas	**127**
Seccional Boyacá	126
Seccional Nivel Central	1
Jonathan Stephen Massey Diaz	**125**
Seccional Santander	124
Seccional Nivel Central	1
Juan Sebastián Valles Valles	**125**
Seccional Nivel Central	120
Seccional Bogotá	4
Seccional Cundinamarca	1
Juan Manuel Becerra Campo	**121**
Seccional Cauca	120
Seccional Nivel Central	1
Luis Alejandro Narváez Dorado	**120**
Seccional Nariño	120
Dilan Camilo Plazas Olivos	**113**
Seccional Nivel Central	102
Seccional Bogotá	11
Roger Welkediz Pérez Herrera	**105**
Seccional Bogotá	86
Seccional Nivel Central	17
Seccional Cundinamarca	2
JORGE LUIS VIECCO PEÑATE	**104**
Seccional La Guajira	104
Jonathan Daza Torres	**102**
Seccional Bogotá	102
Dausset Manuel Mora Acosta	**100**
Seccional La Guajira	100
Andrés Francisco Ledezma	**100**
Seccional Cauca	100
Yoni Orlando Ninco Sánchez	**97**
Seccional Huila	97
Jerson Arturo Morales Gallo	**96**
Seccional Bogotá	92
Seccional Nivel Central	3
Seccional Cundinamarca	1

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	TOTAL
Luz Mari Pinilla Cortes	**93**
Seccional Boyacá	92
Seccional Cundinamarca	1
Rafael Ricardo Ruiz Vergara	**93**
Seccional Bogotá	93
Estreya Azul Altahona Hernández	**92**
Seccional Bogotá	92
Michael Snehider Bonilla Beltrán	**92**
Seccional Meta	85
Seccional Guainía-Vaupés	5
Seccional Vichada	2
Wilmar Santiago Bastidas Forero	**92**
Seccional Nivel Central	86
Seccional Bogotá	6
Alejandro Vargas Suares	**91**
Seccional Nivel Central	85
Seccional Bogotá	6
Juan Carlos Marín Gómez	**91**
Seccional Meta	91
Erik Leonardo Ovalle Méndez	**91**
Seccional Nivel Central	62
Seccional Bogotá	28
Seccional Cundinamarca	1
Steven Agudelo Raigosa	**90**
Seccional Medellín	88
Seccional Tolima	2
Jhon Alexander González Dimate	**89**
Seccional Bogotá	89
Gloria Socorro Parra Morales	**86**
Seccional Santander	85
Seccional Nivel Central	1
María Bibiana Montes Gutiérrez	**86**
Seccional Caldas	86
Karen Julieth Hernández Izquierdo	**85**
Seccional Antioquia	60
Seccional Medellín	25
Adrián Torres Alvira	**85**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	TOTAL
Seccional Huila	84
Seccional Putumayo	1
Carlos Alberto Picón Quintero	**83**
Seccional Norte De Santander	82
Seccional Meta	1
José David Lagos Salcedo	**83**
Seccional Santander	83
Jonathan Andrés Navarro Uribe	**82**
Seccional Córdoba	82
Wilfer Bermeo Vázquez	**82**
Seccional Cauca	82
Gibson Javier Martínez Fajardo	**81**
Seccional Nivel Central	63
Seccional Bogotá	17
Seccional Cundinamarca	1
Libardo López Galvis	**81**
Seccional Santander	81
Jorge Eliecer Prieto Valencia	**78**
Seccional Risaralda	77
Seccional Caldas	1
Luis Herrera Oliveros	**78**
Seccional Meta	78
Daniel Romero Gómez	**78**
Seccional Atlántico	78
Álvaro Heli Gutiérrez Gómez	**75**
Seccional Norte De Santander	75
Richard David Mendoza Monterroza	**73**
Seccional Quindío	73
Christiam David Arciniegas Carrillo	**72**
Seccional Norte De Santander	72
Wilmer Alonso Camacho Celemín	**71**
Seccional Quindío	71
Oscar David Acosta Villera	**69**
Seccional Córdoba	67
Seccional Medellín	2
Erika Tatiana Riaño Lemus	**69**
Seccional Boyacá	69

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	TOTAL
Milar Mauricio Pantoja García	**68**
Seccional Cundinamarca	68
Diver Rentería Mosquera	**67**
Seccional Guaviare	67
Selvy Zuley Torres Montenegro	**67**
Seccional Valle Del Cauca	67
Cristhian Oswaldo Abella León	**65**
Seccional Cundinamarca	65
Luis Francisco Ramos Montañez	**65**
Seccional Bogotá	65
Víctor Manuel Ramos Carreño	**65**
Seccional Bogotá	64
Seccional Nivel Central	1
Juan Sebastián Prieto Penagos	**63**
Seccional Cundinamarca	62
Seccional Bogotá	1
Evinson Arroyo Pautt	**63**
Seccional Bolívar	62
Seccional Nivel Central	1
Carlos Eduardo Soto Villalobos	**62**
Seccional Cali	62
Jeison Chala	**62**
Seccional Tolima	62
Wilmer Alexis Eraso Acosta	**62**
Seccional Nariño	62
Angela Patricia Gómez Mero	**62**
Seccional Nariño	62
Julián Darío Ceballos Monsalve	**61**
Seccional Antioquia	58
Seccional Medellín	3
Marlon Giovanny Leusson Granados	**61**
Seccional Cali	60
Seccional Nariño	1
Alexandra Gutiérrez Manjarrez	**61**
Seccional Huila	61
Wilson Robayo Echeverry	**61**
Seccional Bogotá	49

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	TOTAL
Seccional Nivel Central	12
John Anderson Sanabria Beltrán	**60**
Seccional Nivel Central	57
Seccional Bogotá	3
Cristian Camilo Calderón Beleño	**59**
Seccional Boyacá	59
Milton Imbajoa López	**58**
Seccional Nariño	58
Luis Felipe Calderón Bonilla	**58**
Seccional Cesar	58
Rafael Alberto Parra Espitia	**57**
Seccional Nivel Central	54
Seccional Bogotá	3
Rigoberto Hernández Castillo	**57**
Seccional Arauca	57
Jeferson Steven Guzmán Romero	**56**
Seccional Bogotá	47
Seccional Nivel Central	9
Hernando Moreno Guerrero	**56**
Seccional Cali	56
Alexi Miguel Bertel Calderín	**55**
Seccional Sucre	55
Eddimer Schneyder Garzón Rozo	**55**
Seccional Nivel Central	30
Seccional Bogotá	25
Andrés Julián Contreras Forero	**55**
Seccional Nivel Central	37
Seccional Bogotá	18
Carlos Alfonso Rocha Losada	**54**
Seccional Huila	54
Ricardo Pastrana Martínez	**54**
Seccional Tolima	54
Ruth Catherin Rincón Guerrero	**51**
Seccional Putumayo	51
Edward Francisco Moreno Serrato	**50**
Seccional Meta	50
Jesús Alberto Ramos Saavedra	**50**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	TOTAL
Seccional Antioquia	48
Seccional Medellín	2
Jhonatan López Pérez	**49**
Seccional Bolívar	49
Andrés Javier Acero Murcia	**48**
Seccional Cundinamarca	39
Seccional Bogotá	9
Carolina Arroyave Cardona	**48**
Seccional Valle Del Cauca	47
Seccional Cali	1
Giuseppe Saavedra Franco	**47**
Seccional Valle Del Cauca	47
Julio Daniel Martínez Guevara	**46**
Seccional Magdalena Medio	43
Seccional Magdalena	1
Seccional Bolívar	1
Seccional Cesar	1
William Alonso Paternina Macías	**44**
Seccional Magdalena Medio	43
Seccional Bogotá	1
John James Castrillón Galindo	**42**
Seccional Cali	42
Alfonsín Newball Ríos	**41**
Seccional San Andrés Providencia Y Santa Catalina	41
Karla Steffany Fonca Martínez	**41**
Seccional Bogotá	39
Seccional Nivel Central	1
Seccional Cundinamarca	1
Mauricio Suarez Riveros	**40**
Seccional Antioquia	35
Seccional Medellín	5
Juan Esteban Peñuela Tique	**38**
Seccional Tolima	38
Ashley Reyes Arroyo	**37**
Seccional Choco	37
Blaiver Anderson Orozco Villegas	**37**
Seccional Caquetá	37

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	TOTAL
Yuber Andrés Realpe Macias	**37**
Seccional Putumayo	37
Duvian Darío Peñata Giraldo	**36**
Seccional Sucre	36
Juan Nepomuceno Suarez Bernal	**36**
Seccional Casanare	36
Edwin Torres Posada	**35**
Seccional Bolívar	35
Oscar Alejandro Patiño Mejía	**35**
Seccional Bogotá	35
Didier Libardo Villa Barreto	**34**
Seccional Nivel Central	27
Seccional Bogotá	7
Víctor Valdés Garizado	**33**
Seccional Cesar	33
Eblys Girón Rivas	**33**
Seccional Choco	33
Kristian Ferney Cruz Vaca	**32**
Seccional Cundinamarca	31
Seccional Bogotá	1
Roberto Pavel Hernández Santiago	**32**
Seccional Valle Del Cauca	31
Seccional Cali	1
Víctor Osnaider López Blanco	**29**
Seccional Antioquia	29
Juan Camilo Hernández González	**28**
Seccional Cundinamarca	28
Mikon Alejandro Quimbayo Guillen	**28**
Seccional Casanare	28
Denis Cristian Ahue Macedo	**27**
Seccional Amazonas	27
Luis Javier Ortiz Ardila	**27**
Seccional Meta	27
Juan Pablo Merchán Barrera	**23**
Seccional Nivel Central	14
Seccional Bogotá	9
Diego Andrés Ospina	**21**

SOPORTE EN SITIO POR SECCIONAL	TOTAL
Seccional Caquetá	21
Randy Rafael Sánchez Pastor	**21**
Seccional Bogotá	21
Oscar Adrian Escobar Duque	**19**
Seccional Tolima	17
Seccional Cundinamarca	1
Seccional Nariño	1
Jeison Gabriel Contreras Amaya	**13**
Seccional Meta	12
Seccional Vichada	1
Jorge Andrés Buriticá Henao	**13**
Seccional Caldas	13
Cesar Andrés Orozco Chisaba	**7**
Seccional Nivel Central	6
Seccional Santander	1
Jerfin Eliecer Melo Vargas	**7**
Seccional Nivel Central	7
Andrés Camilo Garaviño Jaramillo	**5**
Seccional Cundinamarca	4
Seccional Bogotá	1
Juan Sebastián Valles Valles	**1**
Seccional Nivel Central	1
TOTAL GENERAL	**10172**

Fuente: Elaboración propia.

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

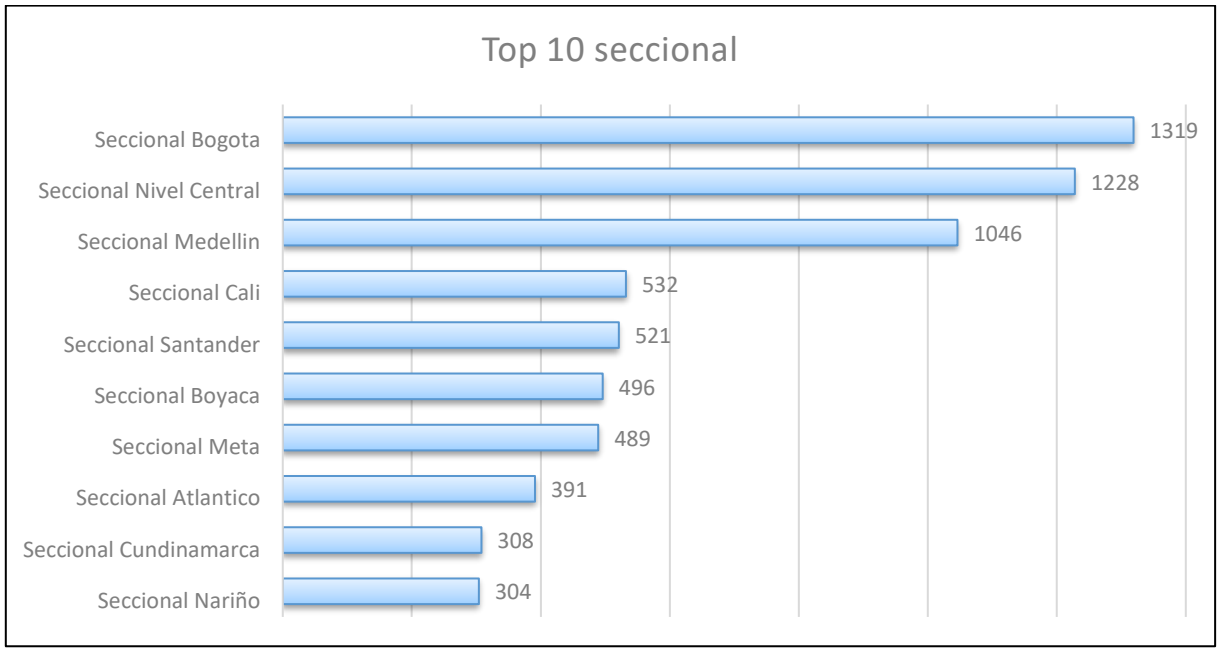
Tabla 10 Casos atendidos por seccional.

SOPORTE EN SITIO VS SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Bogotá	1319
Seccional Nivel Central	1228
Seccional Medellín	1046
Seccional Cali	532
Seccional Santander	521
Seccional Boyacá	496

SOPORTE EN SITIO VS SECCIONAL	CUENTA DE NÚMERO DE CASO
Seccional Meta	489
Seccional Atlántico	391
Seccional Cundinamarca	308
Seccional Nariño	304
Seccional Magdalena	302
Seccional Cauca	302
Seccional Risaralda	297
Seccional Huila	296
Seccional Antioquia	245
Seccional Norte De Santander	229
Seccional La Guajira	204
Seccional Valle Del Cauca	192
Seccional Tolima	173
Seccional Córdoba	149
Seccional Bolívar	147
Seccional Quindío	144
Seccional Caldas	104
Seccional Cesar	92
Seccional Sucre	91
Seccional Putumayo	89
Seccional Magdalena Medio	87
Seccional Choco	70
Seccional Guaviare	67
Seccional Casanare	64
Seccional Arauca	58
Seccional Caquetá	58
Seccional San Andrés Providencia Y Santa Catalina	41
Seccional Amazonas	27
Seccional Guainía-Vaupés	7
Seccional Vichada	3
TOTAL GENERAL	**10172**

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6 Top 10 de casos por seccional.



Fuente: Elaboración propia.

En el mes de agosto de la gestión realizada por el personal de Soporte se evidencia que el 12.96% de los servicios atendidos a nivel nacional corresponden a seccional Bogotá, el 12.07% a seccional Nivel Central, y el 10.28% a la seccional Medellín.

E. Plan de mejora continua.

✓ Mejores prácticas

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

- Mantener un catálogo de servicios actualizado
- Comprometer a la Subtic para obtener la gestión diaria de los casos y un backlog menor a tres días, enviando un correo semanal solicitando la gestión de los casos en espera

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

F. Gestión de Llamadas.

Durante el mes de agosto no se presentaron fallas en la herramienta de telefonía Issabel, el funcionamiento de la herramienta se vio afectado por los cambios que se realizaron debido a la migración del canal realizado por la Fiscalía General de la Nación.

Tabla 11 Consolidado de llamadas del mes de agosto 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
01/08/2023	2090	455	9	14	14	22	10	190	53	483	714	(200 Excepción). Intermitencia de Dexon
02/08/2023	2090	187	0	0	0	0	0	6	15	1108	193	Caída del Isabel
03/08/2023	2090	343	2	3	0	7	0	1	5	82	356	(1 Excepción) Intermitencia de Dexon
04/08/2023	2090	321	4	4	2	1	0	8	7	156	340	(8 Excepción) Falla de correo electrónico. Intermitencia de Dexon
05/08/2023	2090	27	0	0	0	0	0	0	4	5	27	
06/08/2023	2090	12	0	0	1	0	0	0	6	32	13	
07/08/2023	2090	25	0	0	0	0	0	0	4	4	25	
08/08/2023	2090	121	6	22	9	18	8	678	366	1519	862	(686 Excepción). Falla de correo electrónico. Intermitencia de Dexon
09/08/2023	2090	119	5	8	9	14	8	551	285	860	714	(559 Excepción). Falla de correo electrónico. Intermitencia de Dexon
10/08/2023	2090	129	10	9	8	10	6	529	356	975	701	(535 Excepción) Falla de correo electrónico. Intermitencia de Dexon
11/08/2023	2090	222	1	6	5	8	4	333	261	889	579	(337 Excepción) Falla de correo electrónico
12/08/2023	2090	27	0	0	0	0	0	0	4	4	27	
13/08/2023	2090	12	0	0	0	0	0	0	4	4	12	
14/08/2023	2090	108	6	16	2	16	7	583	371	967	738	(590 Excepción). Falla de correo electrónico. Migración de correo a E1 y a E3. Bloqueos en la contraseña de Red (Correo e ingreso a equipo). Lentitud de Dexon
15/08/2023	2090	170	7	9	4	14	4	517	211	757	725	(521 Excepción). Falla de correo electrónico. Migración de correo a E1 y a E3
16/08/2023	2090	202	8	13	3	11	4	354	237	901	595	(358 Excepción). Falla de correo electrónico. Migración de correo a E1 y a E3
17/08/2023	2090	188	9	12	1	13	3	340	227	904	566	(343 Excepción). Falla de correo electrónico. Migración de correo a E1 y a E3. Temblor (salida de la sede)
18/08/2023	2090	139	10	3	2	7	2	342	441	1285	505	(344 Excepción). Falla de correo electrónico e internet a nivel nacional. Intermitencia de Dexon
19/08/2023	2090	20	0	0	0	0	0	11	156	689	31	
20/08/2023	2090	15	0	0	0	0	0	0	4	4	15	
21/08/2023	2090	22	0	0	0	0	0	4	52	686	26	(4 Excepción). Falla de correo electrónico. Migración de correo a E1 y a E3
22/08/2023	2090	52	3	4	3	4	1	480	1,132	2609	547	(481 Excepción). Falla de correo electrónico. Migración de correo a E1 y a E3. Caída del servicio de red e internet (4:40 pm)
23/08/2023	2090	49	0	1	1	1	3	401	693	1882	456	(404 Excepción). Falla de correo electrónico. Migración de correo a E1 y a E3. Caída del servicio de red e internet (4:40 pm). Intermitencia de Dexon
24/08/2023	2090	206	5	12	5	18	3	330	218	1139	579	(333 Excepción). Intermitencia de Dexon

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
25/08/2023	2090	263	7	16	9	12	3	129	57	602	439	(132 Excepción). Intermitencia de Dexon
26/08/2023	2090	12	0	1	0	0	0	3	123	834	16	
27/08/2023	2090	6	0	0	0	0	0	1	25	153	7	
28/08/2023	2090	239	1	8	9	8	5	241	109	592	511	(246 Excepción). Intermitencia de Dexon
29/08/2023	2090	362	4	13	7	13	5	79	37	510	483	(84 Excepción). Intermitencia de Dexon
30/08/2023	2090	328	2	0	0	0	1	13	8	207	344	(14 Excepción). Intermitencia de Dexon
31/08/2023	2090	316	4	3	1	4	1	39	19	283	368	(40 Excepción). Intermitencia de Dexon
Total		**4697**	**103**	**177**	**95**	**201**	**78**	**6163**	**4359,132**	**21125**	**11514**	**Llamadas Excepción**
# llamadas ASA <= 30 seg., sin contar la bienvenida (20 Seg):						**5273**	**# llamadas ASA > 30 seg.:**			**6241**		**6220**
Porcentaje de Cumplimiento						**99,82 %**	**Porcentaje de Incumplimiento**			**54,20%**		**99,82%**

Fuente: Elaboración propia

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

FECHA	COLA	EXITOSAS	ABANDONADAS	TIEMPO DE ESPERA	LLAMADAS TOTALES	% ATENCIÓN TELEFÓNICA	% ABANDONO TELEFÓNICO	OBSERVACIONES
01/08/2023	2090	714	102	13:03:04	816	87,5%	12,5%	Sin observaciones
02/08/2023	2090	193	15	2:10:50	208	92,8%	7,2%	
03/08/2023	2090	356	30	1:21:32	386	92,2%	7,8%	
04/08/2023	2090	340	13	0:46:50	353	96,3%	3,7%	
05/08/2023	2090	27	0	0:01:49	27	100,0%	0,0%	
06/08/2023	2090	13	2	0:08:47	15	86,7%	13,3%	
07/08/2023	2090	25	1	0:01:44	26	96,2%	3,8%	
08/08/2023	2090	862	1299	10:04:07	2161	39,9%	60,1%	
09/08/2023	2090	714	877	19:05:54	1591	44,9%	55,1%	
10/08/2023	2090	701	952	23:18:14	1653	42,4%	57,6%	
11/08/2023	2090	579	468	15:25:50	1047	55,3%	44,7%	
12/08/2023	2090	28	0	0:01:52	28	100,0%	0,0%	
13/08/2023	2090	11	0	0:00:44	11	100,0%	0,0%	
14/08/2023	2090	738	818	23:39:16	1556	47,4%	52,6%	
15/08/2023	2090	725	424	11:36:56	1149	63,1%	36,9%	
16/08/2023	2090	595	413	11:18:23	1008	59,0%	41,0%	
17/08/2023	2090	566	427	6:18:34	993	57,0%	43,0%	
18/08/2023	2090	505	734	18:45:14	1239	40,8%	59,2%	
19/08/2023	2090	31	21	3:23:50	52	59,6%	40,4%	

FECHA	COLA	EXITOSAS	ABANDONADAS	TIEMPO DE ESPERA	LLAMADAS TOTALES	% ATENCIÓN TELEFÓNICA	% ABANDONO TELEFÓNICO	OBSERVACIONES
20/08/2023	2090	15	1	0:04:51	16	93,8%	6,3%	
21/08/2023	2090	26	0	0:22:32	26	100,0%	0,0%	
22/08/2023	2090	547	1927	22:32:33	2474	22,1%	77,9%	
23/08/2023	2090	456	939	19:44:39	1395	32,7%	67,3%	
24/08/2023	2090	579	327	2:31:23	906	63,9%	36,1%	
25/08/2023	2090	439	44	8:09:31	483	90,9%	9,1%	
26/08/2023	2090	16	8	0:54:16	24	66,7%	33,3%	
27/08/2023	2090	7	1	0:06:54	8	87,5%	12,5%	
28/08/2023	2090	511	157	19:41:56	668	76,5%	23,5%	
29/08/2023	2090	483	29	5:46:58	512	94,3%	5,7%	
30/08/2023	2090	344	6	0:51:41	350	98,3%	1,7%	
31/08/2023	2090	368	8	2:02:49	376	97,9%	2,1%	
Total	**5100**	**11514**	**10043**	**1491:23:33**	**21557**	**53,4%**	**46,6%**	

Fuente: elaboración propia

G. Plataforma de Servidores.

A continuación, se lista las actividades ejecutadas durante el mes de agosto:

- Conexión RDP e ILO

Durante el mes de agosto no fue resuelto el problema de conexión remota reportado con anterioridad para algunas regionales, de igual manera, para todos los casos, no estuvo habilitada la conexión mediante el puerto de administración ILO, sin embargo, durante la sesión del martes 15 de agosto se dio resolución a los problemas de acceso tanto de RDP e ILO quedando habilitado para los 8 servidores.

- Cambio de horario de instalación de actualizaciones

En respuesta a lo solicitado al área de seguridad, de pasar la hora instalación de actualizaciones en los clientes de las 2 a.m. a las 6 p.m. No se autorizó el cambio, en consecuencia, se indicó por el área de seguridad enviar boletines informativos a los usuarios de acuerdo con la programación de instalación de actualizaciones para que no apaguen los equipos.

- Aprobación de actualizaciones

Las actualizaciones correspondientes a los meses de abril y mayo han sido aprobadas para implementarse en toda la organización. No obstante, las actualizaciones correspondientes a los meses de junio y julio aún se encuentran en

proceso de pruebas. Esto se debe a los problemas reportados relacionados con la apertura de los puertos necesarios para el servicio de WSUS en todas las regionales.

· Sistema de monitoreo Nagios

Con el apoyo del ingeniero administrador del sistema de monitoreo Nagios, se generaron los informes correspondiente a cada regional con el tiempo de actividad de cada servidor, es importante aclarar que durante el periodo de tiempo que contempla los informes, hubo pérdida de conexión del agente de Nagios debido a la migración de proveedor que llevó a cabo Fiscalía, por lo que no refleja periodos precisos de inactividad, sin embargo, a partir del mes de agosto ya con el servicio estable, será posible generar informes más precisos

· Apoyo telefónico técnicos en sitio

Se brindó apoyo telefónico a los técnicos en sitio de las diferentes regionales que presentan inconvenientes con la actualización a Windows 11 con cualquiera de las dos opciones disponibles, se observa que, para algunos casos con Windows 11 los perfiles de usuario generan errores, obligando a instalar Windows 10 nuevamente e iniciar el proceso de actualización otra vez.

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 agosto de 2023.

Figura 7 Volumen de repuestos agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

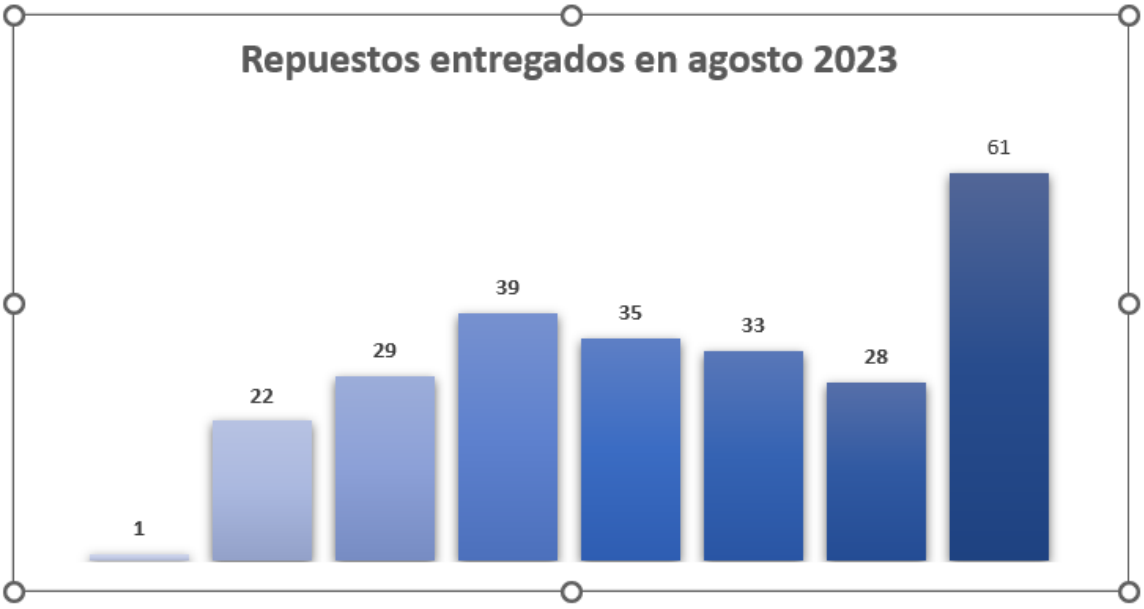
Tabla 13 Componentes

COMPONENTE	CANTIDAD
2ND BTR ROLL ASSEMBLY	1
711 DESIGNJET PRINTHEAD REPLACEMENT KIT	1
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	6
CABLE DISPLAY PORT	1
CABLE HDMI 5 METROS	1
CABLE USB PARA IMPRESORA	2

COMPONENTE	CANTIDAD
CAJA DE MANTENIMIENTO DERECHA	1
DELL 42WH STANDARD-RECHARGEABLE, LI-ION BATTERY	1
DISPLAY PANEL	1
DISPLAY PORT	8
DVD 6X/8X BD-WRITER NONLS BE JB ECO	1
FRICCIÓN PAD ADF	2
FUENTE DE PODER	1
KIT DE MANTENIMIENTO	1
KIT DE RODILLOS	4
KIT TECLADO Y MOUSE	5
LG WP50NB40 BLU-RAY WRITER - BLACK - BD-R/RE SUPPORT	1
MEMORIA RAM DE 8GB	4
PAPER FEED ROLLER ASSEMBLY ADF	1
PAPER FEED UNIT	1
SSD 1 TB	9
STANDARD RECHARGABLE LI-ION BATTERY DT9XG	1
TECLADO	4
TECLADO THINKPAD T470 ESPAÑOL	1
UNIDAD DVD	1
UNIDAD FUSORA	1

Fuente: Elaboración propia

Figura 8 Repuestos entregados en agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Tabla 14 Repuestos entregados en agosto 2023

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1	22	29	39	35	33	28	61

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15 Tabla de repuestos instalados por ciudad agosto 2023

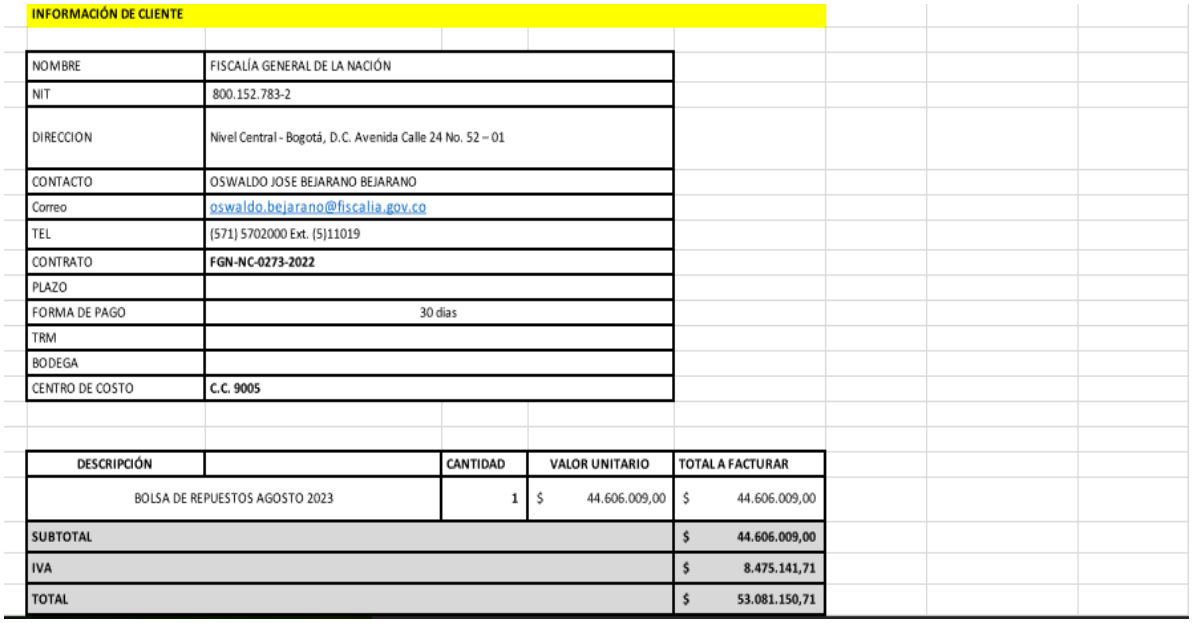
REPUESTO	CANTIDAD
ARAUCA	
UNIDAD FUSORA	1
BARRANCABERMEJA	
DISPLAY PANEL	1
BOGOTA	
KIT DE MANTENIMIENTO	1
TECLADO THINKPAD T470 ESPAÑOL	2
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	3
SSD 1 TB	4

CAJA DE MANTENIMIENTO DERECHA	1
RAM 8GB	2
KIT TECLADO Y MOUSE	5
TECLADO	4
KIT DE RODILLOS	1
DISPLAY PORT	2
CABLE USB PARA IMPRESORA	2
CABLE HDMI 5 METROS	1
UNIDAD DVD	1
LG WP50NB40 BLU-RAY WRITER - BLACK - BD-R/RE SUPPORT	1
BUCARAMANGA	
2ND BTR ROLL ASSEMBLY	1
DELL 42WH STANDARD-RECHARGEABLE, LI-ION BATTERY	1
BUGA	
PAPER FEED ROLLER ASSEMBLY ADF	1
CALI	
DVD 6X/8X BD-WRITER NONLS BE JB ECO	1
PAPER FEED UNIT	1
FRICTION PAD ADF	1
SSD 1 TB	1
CUCUTA	
DISPLAY PORT	1
FLORENCIA	
STANDARD RECHARGABLE LI-ION BATTERY DT9XG	1
711 DESIGNJET PRINTHEAD REPLACEMENT KIT	1
DISPLAY PORT	1
FUNZA	
KIT DE RODILLOS	1
FRICTION PAD ADF	1
PALMIRA	
KIT DE RODILLOS DEL ADF	1
PEREIRA	
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
SSD 1 TB	1
POPAYAN	

FUENTE DE PODER	1
MEMORIA RAM DE 8GB	2
SSD 1 TB	1
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
SOACHA	
KIT DE RODILLOS ADF	1
TAURAMENA	
CABLE DISPLAY PORT	1
VALLEDUPAR	
SSD 1 TB	1
ADAPTADOR 2.5 A 3.5	1
VILLAVICENCIO	
SSD 1 TB	1

Fuente: Elaboración propia

Figura 9 Detalle facturación agosto



INFORMACIÓN DE CLIENTE

NOMBRE	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN
NIT	800.152.783-2
DIRECCION	Nivel Central - Bogotá, D.C. Avenida Calle 24 No. 52 – 01
CONTACTO	OSWALDO JOSE BEJARANO BEJARANO
Correo	oswaldo.bejarano@fiscalia.gov.co
TEL	(571) 5702000 Ext. (5)11019
CONTRATO	**FGN-NC-0273-2022**
PLAZO	
FORMA DE PAGO	30 dias
TRM	
BODEGA	
CENTRO DE COSTO	**C.C. 9005**

DESCRIPCIÓN		CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL A FACTURAR
BOLSA DE REPUESTOS AGOSTO 2023		1	$ 44.606.009,00	$ 44.606.009,00
SUBTOTAL				**$ 44.606.009,00**
IVA				**$ 8.475.141,71**
TOTAL				**$ 53.081.150,71**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16 Detalles repuestos instalados en agosto 2023

No	CASO DEXON	FECHA APERTURA	CIUDAD	TIPO	MARCA	MODELO	REPUESTO	FECHA SOLUCIÓN
1	239521-20220204	02/04/2022	NIVEL CENTRAL	ALL IN ONE	MSI	MS-AE67	UNIDAD DVD	28/08/2023
2	417387-20230113	1/13/2023	PALMIRA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	KIT DE RODILLOS DEL ADF	08/08/2023
3	239521-20220204	02/04/2022	NIVEL CENTRAL	ALL IN ONE	MSI	MS-AE67	LG WP50NB40 BLU-RAY WRITER - BLACK - BD-R/RE SUPPORT	28/08/2023
4	431893-20230208	02/08/2023	CALI	WORKSTATION	HP	Z420	DVD 6X/8X BD-WRITER NONLS BE JB ECO	25/08/2023
5	427054-20230131	1/31/2023	BUCARAMANGA	IMPRESORA	XEROX	VERSALINK C600	2ND BTR ROLL ASSEMBLY	16/08/2023
6	448243-20230309	03/09/2023	BOGOTA	MULTIFUNCIONAL	HP	LASERJET M4555	KIT DE MANTENIMIENTO	23/08/2023
7	449073-20230310	03/10/2023	BUCARAMANGA	PORTATIL	DELL	LATITUDE 3480	DELL 42WH STANDARD-RECHARGEABLE, LI-ION BATTERY	11/08/2023
8	444408-20230302	03/02/2023	POPAYAN	WORKSTATION	HP	Z420	FUENTE DE PODER	25/08/2023
9	444408-20230302	03/02/2023	POPAYAN	WORKSTATION	HP	Z420	MEMORIA RAM DE 8GB	25/08/2023
10	444408-20230302	03/02/2023	POPAYAN	WORKSTATION	HP	Z420	MEMORIA RAM DE 8GB	25/08/2023
11	444408-20230302	03/02/2023	POPAYAN	WORKSTATION	HP	Z420	SSD 1 TB	25/08/2023
12	444408-20230302	03/02/2023	POPAYAN	WORKSTATION	HP	Z420	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	25/08/2023
13	470634-20230421	4/21/2023	BOGOTA	PORTATIL	LENOVO	THINKPAD T470	TECLADO THINKPAD T470 ESPAÑOL	18/08/2023
14	392635-20221108	08/11/2023	FLORENCIA	PORTATIL	DELL	Alienware Area-51m	STANDARD RECHARGABLE LI-ION BATTERY DT9XG	24/08/2023
15	494662-20230531	5/31/2023	BUGA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	PAPER FEED ROLLER ASSEMBLY ADF	22/08/2023
16	374815-20221006	10/06/2022	FUNZA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	KIT DE RODILLOS	22/08/2023
17	374815-20221006	10/06/2022	FUNZA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	FRICTION PAD ADF	22/08/2023
18	453312-20230317	3/17/2023	CALI	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	PAPER FEED UNIT	17/08/2023
19	453312-20230317	3/17/2023	CALI	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	FRICTION PAD ADF	17/08/2023
20	486841-20230518	5/18/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	23/08/2023
21	486841-20230518	5/18/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD 1 TB	23/08/2023
22	485342-20230517	5/17/2023	BOGOTA	PLOTTER	EPSON	SURECOLOR T5270	CAJA DE MANTENIMIENTO DERECHA	16/08/2023
23	520080-20230711	07/11/2023	TAURAMENA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	CABLE DISPLAY PORT	04/08/2023
24	479407-20230508	05/08/2023	BOGOTA	WORKSTATION	HP	Z400	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	18/08/2023
25	479407-20230508	05/08/2023	BOGOTA	WORKSTATION	HP	Z400	SSD 1 TB	18/08/2023
26	485167-20230516	5/16/2023	FLORENCIA	PLOTTER	HP	T120	711 DESIGNJET PRINTHEAD REPLACEMENT KIT	25/08/2023
27	525764-20230719	7/19/2023	CUCUTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	DISPLAY PORT	09/08/2023

No	CASO DEXON	FECHA APERTURA	CIUDAD	TIPO	MARCA	MODELO	REPUESTO	FECHA SOLUCIÓN
28	525577-20230719	7/19/2023	CUCUTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	DISPLAY PORT	09/08/2023
29	524136-20230717	7/17/2023	CUCUTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	DISPLAY PORT	09/08/2023
30	468105-20230418	4/18/2023	CUCUTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	DISPLAY PORT	09/08/2023
31	463654-20230411	04/11/2023	CUCUTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	DISPLAY PORT	09/08/2023
32	530261-20230727	7/27/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD 1 TB	18/08/2023
33	530261-20230727	7/27/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	18/08/2023
34	527175-20230724	7/24/2023	BOGOTA	PORTATIL	HP	PROBOOK 450 G3	SSD 1 TB	29/08/2023
35	453229-20230317	3/17/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	RAM 8GB	17/08/2023
36	453229-20230317	3/17/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	RAM 8GB	17/08/2023
37	452885-20230317	3/17/2023	Valledupar	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD 1 TB	28/08/2023
38	452885-20230317	3/17/2023	Valledupar	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	28/08/2023
39	542243-20230814	8/14/2023	BOGOTA	PORTATIL	DELL	PRECISION MOBILE 7710	KIT TECLADO Y MOUSE	23/08/2023
40	542251-20230814	8/14/2023	BOGOTA	PORTATIL	HP	ZBOOK 15G4	KIT TECLADO Y MOUSE	23/08/2023
41	542255-20230814	8/14/2023	BOGOTA	PORTATIL	HP	ZBOOK 15G4	KIT TECLADO Y MOUSE	17/08/2023
42	542257-20230814	8/14/2023	BOGOTA	PORTATIL	HP	ZBOOK 15G4	KIT TECLADO Y MOUSE	23/08/2023
43	542276-20230814	8/14/2023	BOGOTA	PORTATIL	HP	ZBOOK 15G4	KIT TECLADO Y MOUSE	23/08/2023
44	542267-20230814	8/14/2023	BOGOTA	PORTATIL	LENOVO	THINKPAD E14	TECLADO	17/08/2023
45	542282-20230814	8/14/2023	BOGOTA	PORTATIL	HP	ZBOOK 15G4	TECLADO	23/08/2023
46	542291-20230814	8/14/2023	BOGOTA	PORTATIL	LENOVO	THINKPAD E14	TECLADO	23/08/2023
47	509682-20230622	6/22/2023	ARAUCA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	UNIDAD FUSORA	28/08/2023
48	542296-20230814	8/14/2023	BOGOTA	PORTATIL	LENOVO	THINKPAD E14	TECLADO	23/08/2023
49	484857-20230516	5/16/2023	BOGOTA	ESCANER	EPSON	DS 860	KIT DE RODILLOS	18/08/2023
50	527452-20230724	7/24/2023	PEREIRA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	ADAPTADOR 2.5 A 3.5	22/08/2023
51	527452-20230724	7/24/2023	PEREIRA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	SSD 1 TB	22/08/2023
52	440618-20230223	2/23/2023	BARRANCABERMEJA	PORTATIL	ASUS	N551-JK	DISPLAY PANEL	30/08/2023
53	535725-20230804	08/04/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	DISPLAY PORT	04/08/2023
54	531272-20230728	7/28/2023	BOGOTA	IMPRESORA	OKI	MPS5501B	CABLE USB PARA IMPRESORA	01/08/2023
55	423620-20230124	1/21/2023	CALI	PORTATIL	ASUS	N551-JK	SSD 1 TB	28/08/2023
56	432578-20230209	02/09/2023	SOACHA	MULTIFUNCIONAL	RICOH	IM 430F	KIT DE RODILLOS ADF	08/08/2023
57	524941-20230718	7/18/2023	FLORENCIA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	DISPLAY PORT	02/08/2023
58	537795-20230809	08/09/2023	VILLAVICENCIO	PORTATIL	LENOVO	THINKPAD E480	SSD 1 TB	25/08/2023
59	526616-20230721	7/21/2023	BOGOTA	IMPRESORA	ZEBRA	GX420	CABLE USB PARA IMPRESORA	03/08/2023

No	CASO DEXON	FECHA APERTURA	CIUDAD	TIPO	MARCA	MODELO	REPUESTO	FECHA SOLUCIÓN
60	552771-20230830	8/30/2023	BOGOTA	PORTATIL	LENOVO	THINKPAD E14	CABLE HDMI 5 METROS	8/28/2023
61	533908-20230802	08/02/2023	BOGOTA	ESCRITORIO	LENOVO	THINKCENTER M75S	DISPLAY PORT	08/02/2023

Fuente: Elaboración propia

6) GESTIÓN DE GARANTÍA

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

Tabla 17 Garantías por seccional mes de agosto

SUBDIRECCIÓN REGIONAL DEL CARIBE	
BARRANQUILLA	10
VALLEDUPAR	7
CARTAGENA	3
SAN ANDRÉS	3
SANTA MARTA	3
SUBDIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL	
BOGOTÁ	72
IBAGUÉ	17
VILLAVICENCIO	5
CHIQUINQUIRÁ	2
FUNZA	2
GRANADA	2
UBATÉ	2
CÓMBITA	1
DUITAMA	1
GUATAPÉ	1
MELGAR	1
PACHO	1
PITALITO	1
SOACHA	1
SOGAMOSO	1
TUNJA	1
VILLETA	1
SUBDIRECCIÓN REGIONAL DEL PACIFICO	
CALI	8

BUGA	7
BUENAVENTURA	2
CARTAGO	2
POPAYÁN	2
QUIBDÓ	2
PALMIRA	1
YUMBO	1
SUBDIRECCIÓN EJE CAFETERO	
PEREIRA	10
MANIZALES	3
SUBDIRECCIÓN NOROCCIDENTAL	
MEDELLÍN	21
ENVIGADO	1
SUBDIRECCIÓN NORORIENTAL	
CÚCUTA	8
BUCARAMANGA	3
MONTERÍA	3
BARRANCABERMEJA	1

Fuente: Elaboración propia

Figura 10 Garantías solucionadas

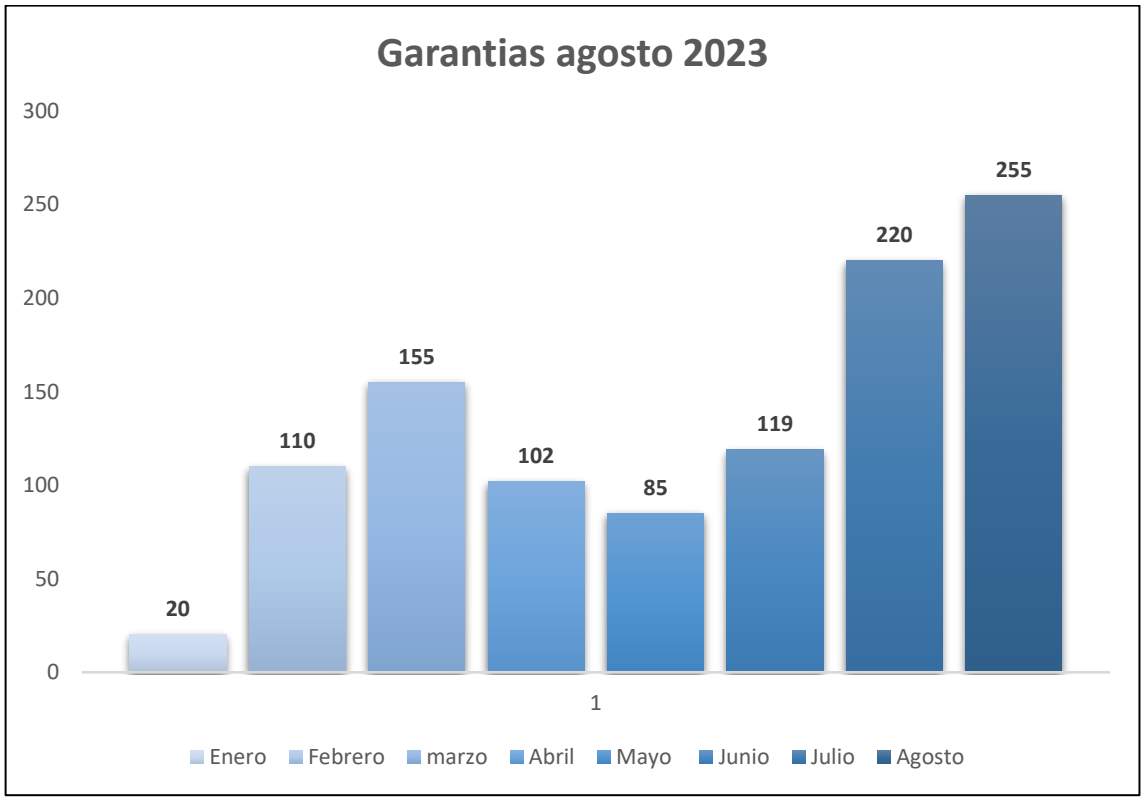


Tabla 18 Garantías solucionadas

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
20	110	155	102	85	119	220	255

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19 Garantías solucionadas en el mes de julio

N°	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
1	515489	04/07/2023	DESKTOP	PC1KAHQ1	RISARALDA	DVD	04/07/2023	17/08/2023	COLSOF
2	510511	23/06/2023	DESKTOP	PC1K9FNB	BOGOTÁ	MOUSE	04/07/2023	01/08/2023	COLSOF
3	512791	27/06/2023	DESKTOP	PC1K9ESD	PALMIRA	TECLADO	04/07/2023	01/08/2023	COLSOF
4	514608	30/06/2023	DESKTOP	PC1K7P96	POPAYÁN	TECLADO	04/07/2023	01/08/2023	COLSOF
5	514636	30/06/2023	DESKTOP	PC1KAJ5T	BOGOTÁ	TECLADO	04/07/2023	22/08/2023	COLSOF
6	515265	30/06/2023	DESKTOP	PC1KAR8D	BOGOTÁ	FUENTE	05/07/2023	24/08/2023	COLSOF

N°	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
7	466419	14/04/2023	DESKTOP	PC1KAGTT	MEDELLÍN	TECLADO	05/07/2023	03/08/2023	COLSOF
8	476963	03/05/2023	DESKTOP	PC1K7PA5	BUGA	TECLADO	05/07/2023	03/08/2023	COLSOF
9	485490	17/05/2023	DESKTOP	PC1K2F8Z	BUGA	TECLADO	05/07/2023	03/08/2023	COLSOF
10	465041	13/04/2023	DESKTOP	PC1KAR66	SINCELEJO	MONITOR	06/07/2023	30/08/2023	COLSOF
11	512513	27/06/2023	DESKTOP	PC1KADGA	MEDELLÍN	TECLADO	06/07/2023	02/08/2023	COLSOF
12	505337	14/06/2023	DESKTOP	PC1K7NY6	BOGOTÁ	TECLADO	07/07/2023	08/08/2023	COLSOF
13	515733	04/07/2023	DESKTOP	PC1K2EMM	BOGOTÁ	DVD	07/07/2023	22/08/2023	COLSOF
14	516164	04/07/2023	DESKTOP	PC1K9HYC	ZARZAL	TECLADO	07/07/2023	08/08/2023	COLSOF
15	516798	06/07/2023	DESKTOP	PC1KADGR	MEDELLÍN	TECLADO	07/07/2023	11/08/2023	COLSOF
16	515552	04/07/2023	DESKTOP	PC1K29F8K	SEVILLA	TECLADO	07/07/2023	22/08/2023	COLSOF
17	515605	04/07/2023	DESKTOP	PC1KAD7K	BOGOTÁ	TECLADO	10/07/2023	08/08/2023	COLSOF
18	515662	04/07/2023	DESKTOP	PC1K2ET0	BOGOTÁ	TECLADO	10/07/2023	08/08/2023	COLSOF
19	515722	04/07/2023	DESKTOP	PC1KALBS	GRANADA M	TECLADO	10/07/2023	22/08/2023	COLSOF
20	516523	05/07/2023	DESKTOP	PC1K7RLD	BOGOTÁ	DVD	10/07/2023	22/08/2023	COLSOF
21	516604	05/04/2023	DESKTOP	PC1KADEJ	BOGOTÁ	TECLADO	10/07/2023	22/08/2023	COLSOF
22	460027	30/03/2023	DESKTOP	PC1K25K0	TUNJA	TECLADO	11/07/2023	22/08/2023	COLSOF
23	468399	18/04/2023	DESKTOP	PC1K7SYW	CÓMBITA	TECLADO	11/07/2023	22/08/2023	COLSOF
24	453728	21/03/2023	DESKTOP	PC1K2FCL	MEDELLÍN	TECLADO	11/07/2023	08/08/2023	COLSOF
25	460565	31/03/2023	DESKTOP	PC1KAGKY	BOGOTÁ	TECLADO	11/07/2023	22/08/2023	COLSOF
26	458160	28/03/2023	DESKTOP	PC1KAK84	BOGOTÁ	TECLADO	11/07/2023	22/08/2023	COLSOF
27	517023	05/07/2023	DESKTOP	PC1K2EX5	MEDELLÍN	RAM	12/07/2023	10/08/2023	COLSOF
28	517312	06/07/2023	DESKTOP	PC1K7TJF	BOGOTÁ	TECLADO	12/07/2023	22/08/2023	COLSOF
29	516034	04/07/2023	DESKTOP	PC1KAS6G	FLORIDABLANCA	TECLADO	12/07/2023	09/08/2023	COLSOF
30	517692	06/07/2023	DESKTOP	PC1KAHSE	POPAYÁN	BOARD	12/07/2023	08/08/2023	COLSOF
31	519442	10/07/2023	DESKTOP	PC1KAW1F	SAN ANDRÉS	BOARD	12/07/2023	08/08/2023	COLSOF
32	519596	10/07/2023	DESKTOP	PC1K7V45	CÚCUTA	TECLADO	12/07/2023	22/08/2023	COLSOF
33	519867	11/07/2023	DESKTOP	PC1KAKDF	YUMBO	DVD	12/07/2023	22/08/2023	COLSOF
34	466286	14/04/2023	DESKTOP	PC1K7SR8	CARTAGENA	DVD	12/07/2023	18/08/2023	COLSOF
35	517823	06/07/2023	DESKTOP	PC1K7NEA	IBAGUÉ	TECLADO	13/07/2023	23/08/2023	COLSOF
36	518759	10/07/2023	DESKTOP	PC1KAGB8	BOGOTÁ	TECLADO	13/07/2023	22/08/2023	COLSOF
37	518835	10/07/2023	DESKTOP	PC1KAE58	BOGOTÁ	TECLADO	17/07/2023	22/08/2023	COLSOF
38	518893	10/07/2023	DESKTOP	PC1KAH01	IBAGUÉ	TECLADO	17/07/2023	22/08/2023	COLSOF
39	519121	10/07/2023	DESKTOP	PC1KAQ92	MONTERÍA	BOARD	17/07/2023	11/08/2023	COLSOF
40	519336	10/07/2023	DESKTOP	PC1KAPCY	CARTAGO	MOUSE	10/08/2023	16/08/2023	COLSOF

N°	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
41	516662	05/07/2023	DESKTOP	PC1KAVG2	MANIZALES	TECLADO	19/07/2023	10/08/2023	COLSOF
42	518972	10/07/2023	DESKTOP	PC1KAHP1	IBAGUÉ	DVD	19/07/2023	22/08/2023	COLSOF
43	520335	11/07/2023	DESKTOP	PC1KAFNY	PITALITO	DVD	19/07/2023	16/08/2023	COLSOF
44	520712	12/07/2023	DESKTOP	PC1KASDJ	MEDELLÍN	TECLADO	19/07/2023	11/08/2023	COLSOF
45	520787	12/07/2023	DESKTOP	PC1K9GB3	BARRANQUILLA	TECLADO	19/07/2023	22/08/2023	COLSOF
46	520957	12/07/2023	DESKTOP	PC1K9FHZ	BOGOTÁ	TECLADO	19/07/2023	22/08/2023	COLSOF
47	521003	12/07/2023	DESKTOP	PC1KADE4	MEDELLÍN	DVD	19/07/2023	03/08/2023	COLSOF
48	523180	17/07/2023	DESKTOP	PC1KAGLA	CARTAGENA	TECLADO	19/07/2023	17/08/2023	COLSOF
49	513277	28/06/2023	DESKTOP	PC1K9H0C	IBAGUÉ	TECLADO	19/07/2023	29/08/2023	COLSOF
50	515819	04/07/2023	DESKTOP	PC1KAREP	QUIBDÓ	RAM	19/07/2023	17/08/2023	COLSOF
51	520077	11/07/2023	DESKTOP	PC1KADNM	ENVIGADO	TECLADO	19/07/2023	31/08/2023	COLSOF
52	524001	17/07/2023	DESKTOP	PC1KAEJ3	BOGOTÁ	DVD	21/07/2023	16/08/2023	COLSOF
53	520889	12/07/2023	DESKTOP	PC1K7PQ5	IBAGUÉ	MOUSE	21/07/2023	22/08/2023	COLSOF
54	520916	12/07/2023	DESKTOP	PC1KAV88	SAN VICENTE DEL CAGUÁN	DVD	21/07/2023	16/08/2023	COLSOF
55	520946	12/07/2023	DESKTOP	PC1KAENM	MEDELLÍN	DVD	21/07/2023	03/08/2023	COLSOF
56	520947	12/07/2023	DESKTOP	PC1KAE3P	FLORIDABLANCA	MOUSE	21/07/2023	01/08/2023	COLSOF
57	521272	12/07/2023	DESKTOP	PC1K7R2M	IBAGUÉ	TECLADO	21/07/2023	22/08/2023	COLSOF
58	521767	13/07/2023	DESKTOP	PC1KASWD	CÚCUTA	TECLADO	21/07/2023	03/08/2023	COLSOF
59	522019	13/07/2023	DESKTOP	PC1KAVE6	FLORENCIA	DVD	21/07/2023	28/08/2023	COLSOF
60	523867	17/07/2023	DESKTOP	PC1K7W90	AMALFI	TECLADO	22/07/2023	06/08/2023	COLSOF
61	523642	17/07/2023	DESKTOP	PC1KARPV	YOPAL	TECLADO	22/07/2023	16/08/2023	COLSOF
62	523307	17/07/2023	DESKTOP	PC1K7PK0	TUNJA	TECLADO	22/07/2023	03/08/2023	COLSOF
63	469511	19/04/2023	DESKTOP		BUENAVENTURA	TECLADO	22/07/2023	02/08/2023	COLSOF
64	468709	19/04/2023	DESKTOP	PC1KAWTN	FLORENCIA	DVD	22/07/2023	28/08/2023	COLSOF
65	468605	18/04/2023	DESKTOP		BUENAVENTURA	TECLADO	22/07/2023	01/08/2023	COLSOF
66	467676	18/04/2023	PORTÁTIL	PF2DBKXG	BOGOTÁ	AUDIO	22/07/2023	10/08/2023	COLSOF
67	466218	14/04/2023	DESKTOP	PC1KARNK	VALLEDUPAR	TECLADO	22/07/2023	02/08/2023	COLSOF
68	464559	12/04/2023	DESKTOP	PC1K9G6R	LA CEJA	TECLADO	22/07/2023	28/08/2023	COLSOF
69	463539	11/04/2023	DESKTOP	PC1K7P95	CHIQUINQUIRÁ	TECLADO	22/07/2023	28/08/2023	COLSOF
70	413353	29/12/2022	DESKTOP	PC1KAWRS	BARRANCABERMEJA	MOUSE	24/07/2023	24/08/2023	COLSOF
71	413385	30/12/2023	DESKTOP	SPC1KAHWA	VILLAVICENCIO	TECLADO	24/07/2023	28/08/2023	COLSOF
72	413451	30/12/2023	DESKTOP	PC1KAGB6	BOGOTÁ	DVD	24/07/2023	28/08/2023	COLSOF

N°	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
73	523228	17/07/2023	DESKTOP	PC1K7TPV	BOGOTÁ	TECLADO	24/07/2023	28/08/2023	COLSOF
74	523344	17/07/2023	DESKTOP	PC1KAD8P	BOGOTÁ	TECLADO	24/07/2023	28/08/2023	COLSOF
75	516924	05/07/2023	DESKTOP	PC1K264K	BARRANQUILLA	TECLADO	25/07/2023	28/08/2023	COLSOF
76	517263	06/07/2023	DESKTOP	PC1KAMBJ	MONTERÍA	TECLADO	25/07/2023	28/08/2023	COLSOF
77	507453	20/06/2023	DESKTOP	PC1KAHH4	BOGOTÁ	TECLADO	25/07/2023	16/08/2023	COLSOF
78	523585	17/07/2023	DESKTOP	PC1KAE85	CALI	TECLADO	25/07/2023	28/08/2023	COLSOF
79	494434	31/05/2023	DESKTOP	PC1K7STR	BOGOTÁ	TECLADO	30/08/2023	31/08/2023	COLSOF
80	517110	05/07/2023	DESKTOP	PC1K7PCY	IBAGUÉ	DVD	25/07/2023	16/08/2023	COLSOF
81	518320	07/07/2023	DESKTOP	PC1K9H9Y	BOGOTÁ	DVD	25/07/2023	17/08/2023	COLSOF
82	460587	31/03/2023	DESKTOP	PC1KAGTW	BOGOTÁ	TECLADO	25/07/2023	28/08/2023	COLSOF
83	520785	12/07/2023	DESKTOP	PC1K7VT4	BOGOTÁ	DVD	25/07/2023	17/08/2023	COLSOF
84	460335	30/03/2023	DESKTOP	PC1KAGKT	CARTAGENA	TECLADO	25/07/2023	28/08/2023	COLSOF
85	459041	29/03/2023	DESKTOP	PC1KAPHL	BOGOTÁ	RAM	25/07/2023	16/08/2023	COLSOF
86	458100	28/03/2023	DESKTOP	PC1KALA7	ARMERO	TECLADO	01/04/2023	28/08/2023	COLSOF
87	457180	27/03/2023	DESKTOP	PC1KAE78	BOGOTÁ	TECLADO	01/04/2023	17/08/2023	COLSOF
88	456694	24/03/2023	DESKTOP	PC1K7RVW	BOGOTÁ	TECLADO	01/04/2023	28/08/2023	COLSOF
89	526116	21/07/2023	DESKTOP	PC1K9E6T	MELGAR	TECLADO	27/07/2023	17/08/2023	COLSOF
90	526216	21/07/2023	DESKTOP	PC1KAE6T	PACHO	DVD	24/08/2023	28/08/2023	COLSOF
91	526406	21/07/2023	DESKTOP	PC1KADD7	BUGA	TECLADO	27/07/2023	17/08/2023	COLSOF
92	526836	21/07/2023	DESKTOP	PC1K7RWK	IBAGUÉ	TECLADO	27/07/2023	17/08/2023	COLSOF
93	527008	24/07/2023	DESKTOP	PC1KAN0F	BOGOTÁ	TECLADO	27/07/2023	03/08/2023	COLSOF
94	527139	24/07/2023	DESKTOP	PC1K7NLA	BOGOTÁ	TECLADO	27/07/2023	17/08/2023	COLSOF
95	504484	14/06/2023	DESKTOP	PC1KAMB6	SAN LUIS DE SINCÉ	MONITOR	30/06/2023	28/08/2023	COLSOF
96	528303	25/07/2023	DESKTOP	PC1K9E0R	BOGOTÁ	DVD	31/07/2023	17/08/2023	COLSOF
97	450242	14/03/2023	DESKTOP	PC1K7TKJ	BOGOTÁ	TECLADO	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
98	446898	07/03/2023	DESKTOP	PC1K90W4	BOGOTÁ	DVD	29/07/2023	22/08/2023	COLSOF
99	521379	13/07/2023	DESKTOP	PC1K7N81	IBAGUÉ	TECLADO	31/07/2023	24/08/2023	COLSOF
100	528372	25/07/2023	DESKTOP	PC1KAT33	PEREIRA	TECLADO	31/07/2023	08/08/2023	COLSOF
101	452773	16/03/2023	DESKTOP	PC1K7NKY	CARTAGO	TECLADO	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
102	452998	17/03/2023	DESKTOP	PC1K2DXN	MEDELLÍN	TECLADO	29/07/2023	10/08/2023	COLSOF
103	453150	17/03/2023	DESKTOP	PC1KARB7	MANIZALES	TECLADO	29/07/2023	08/08/2023	COLSOF
104	454760	22/03/2023	DESKTOP	PC1KASXS	BOGOTÁ	TECLADO	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
105	528695	25/07/2023	DESKTOP	PC1KARWZ	VALLEDUPAR	MONITOR	31/07/2023	01/08/2023	COLSOF
106	524573	18/07/2023	DESKTOP	PC1K7RN8	MEDELLÍN	TECLADO	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF

N°	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
107	524504	18/07/2023	DESKTOP	PC1K7PNH	BARRANQUILLA	TECLADO	29/07/2023	02/08/2023	COLSOF
108	531650	18/07/2023	DESKTOP	PC1KAT2M	BOGOTÁ	DVD	31/07/2023	17/08/2023	COLSOF
109	524661	18/07/2023	DESKTOP	PC1K9XLJ	CÚCUTA	DVD	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
110	525144	19/07/2023	DESKTOP	PC1K9EJ9	MEDELLÍN	TECLADO	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
111	525277	19/07/2023	DESKTOP	PC1K9F0A	BOGOTÁ	DVD	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
112	525355	19/07/2023	DESKTOP	PC1KAGLN	MEDELLÍN	TECLADO	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
113	525556	19/07/2023	DESKTOP	PC1KAHNS	BOYACÁ		29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
114	528323	25/07/2023	DESKTOP	PC1K9EJ9	MEDELLÍN	HDMI	31/07/2023	17/08/2023	COLSOF
115	528755	25/07/2023	DESKTOP	PC1KAVMD	LEBRIJA	TECLADO	31/07/2023	18/08/2023	COLSOF
116	526136	21/07/2023	DESKTOP	PC1KADRR	BUGA	DISCO DURO	29/07/2023	03/08/2023	COLSOF
117	526237	21/07/2023	DESKTOP	PC1K275Z	BOGOTÁ	TECLADO	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
118	527007	24/07/2023	DESKTOP	PC1KAGW7	BOGOTÁ	TECLADO	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
119	528027	25/07/2023	DESKTOP	PC1KAV3V	FLORENCIA	TECLADO	29/07/2023	08/08/2023	COLSOF
120	528175	25/07/2023	DESKTOP	PC1KAT0H	PEREIRA	TECLADO	29/07/2023	08/08/2023	COLSOF
121	528194	25/07/2023	DESKTOP	PC1K7PM1	CÚCUTA	DisplayPort	29/07/2023	17/08/2023	COLSOF
122	524844	18/07/2023	DESKTOP	PC1KAQ2Y	BARRANQUILLA	TECLADO	01/08/2023	17/08/2023	COLSOF
123	526119	21/07/2023	DESKTOP	PC1KAM0S	VALLEDUPAR	MONITOR	01/08/2023	16/08/2023	COLSOF
124	526509	21/07/2023	DESKTOP	PC1K2DW0	SOACHA	TECLADO	01/08/2023	17/08/2023	COLSOF
125	526795	21/07/2023	DESKTOP	PC1KAP5G	SINCELEJO	MOUSE	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
126	526923	24/07/2023	DESKTOP	PC1K9FZE	SAN GIL	TECLADO	01/08/2023	03/08/2023	COLSOF
127	527095	24/07/2023	DESKTOP	PC1KAQ5P	MOCOA	DVD	01/08/2023	17/08/2023	COLSOF
128	527428	24/07/2023	DESKTOP	PC1K9GBK	ANDES	MONITOR	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
129	527479	24/07/2023	DESKTOP	PC1KARWZ	MEDELLÍN	MONITOR	01/08/2023	31/08/2023	COLSOF
130	527829	24/07/2023	DESKTOP	PC1KARJH	SINCELEJO	TECLADO	01/08/2023	11/08/2023	COLSOF
131	528059	25/07/2023	DESKTOP	PC1K2E3Z	BOGOTÁ	TECLADO	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
132	528339	25/07/2023	DESKTOP	PC1K9GEC	SAN ANDRÉS	FUENTE DE PODER	01/08/2023	10/08/2023	LENOVO
133	528431	25/07/2023	DESKTOP	PC1KASZ9	FUNZA	DVD	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
134	528596	25/07/2023	DESKTOP	PC1KAGP8	GUATAPÉ	TECLADO	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
135	528696	25/07/2023	DESKTOP	PC1K7NX4	BOGOTÁ	RAM	02/08/2023	09/08/2023	COLSOF
136	524768	18/07/2023	DESKTOP	PC1K7VQS	SOGAMOSO	TECLADO	01/08/2023	08/08/2023	COLSOF
137	528738	25/07/2023	DESKTOP	PC1K9EL2	SANTA ROSA DE OSOS	TECLADO	02/08/2023	22/08/2023	COLSOF
138	528940	25/07/2023	DESKTOP	PC1KAHBJ	CÚCUTA	TECLADO	03/08/2023	22/08/2023	COLSOF
139	528954	26/07/2023	DESKTOP	PC1KADXC	BOGOTÁ	TECLADO	01/08/2023	17/08/2023	COLSOF

N°	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
140	529083	26/07/2023	DESKTOP	PC1KAEFA	BUCARAMANGA	DVD	03/08/2023	22/08/2023	COLSOF
141	529094	26/07/2023	DESKTOP	PC1KAJNT	FLORENCIA	TECLADO	01/08/2023	03/08/2023	COLSOF
142	529924	26/07/2023	DESKTOP	PC1KANP6	CÚCUTA	ADAPTADOR DISPLAYPORT	03/08/2023	23/08/2023	COLSOF
143	530030	27/07/2023	DESKTOP	PC1K7QQT	BOGOTÁ	MOUSE	03/08/2023	22/08/2023	COLSOF
144	529494	26/07/2023	DESKTOP	PC1K2EW4	VILLETA	Teclado	03/08/2023	03/08/2023	COLSOF
145	532467	31/07/2023	DESKTOP	PC1KAS7D	PASTO	TECLADO	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
146	532444	31/07/2023	DESKTOP	PC1K7VSS	CHIQUINQUIRÁ	TECLADO	01/08/2023	10/08/2023	COLSOF
147	532414	31/07/2023	DESKTOP	PC1KALWA	CALI	TECLADO	01/08/2023	08/08/2023	COLSOF
148	532382	31/07/2023	DESKTOP	PC1K7QS8	BUGA	TECLADO	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
149	532056	31/07/2023	DESKTOP	PC1KAG9F	BOGOTÁ	TECLADO	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
150	531944	31/07/2023	DESKTOP	PC1KAJKV	CERETÉ	TECLADO	03/08/2023	22/08/2023	COLSOF
151	531918	31/07/2023	DESKTOP	PC1K7TQ0	BOGOTÁ	TECLADO	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
152	531878	31/07/2023	DESKTOP	PC1KAHL1	PEREIRA	MOUSE	01/08/2023	02/08/2023	COLSOF
153	531657	28/07/2023	DESKTOP	PC1K7P9P	FACATATIVÁ	cable Display Port	01/08/2023	02/08/2023	COLSOF
154	531469	28/07/2023	DESKTOP	PC1KAN4G	MONTERÍA	TECLADO	01/08/2023	03/08/2023	COLSOF
155	531321	28/07/2023	DESKTOP	PC1K7RMA	BOGOTÁ	TECLADO	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
156	530864	27/07/2023	DESKTOP	PC1K7PJB	VILLAVICENCIO	DVD	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
157	530853	27/07/2023	DESKTOP	PC1K263X	CALI	TECLADO	01/08/2023	03/08/2023	COLSOF
158	530851	27/07/2023	DESKTOP	PC1KAPFT	CALI	TECLADO	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
159	530079	27/07/2023	DESKTOP	PC1KAS56	MEDELLÍN	TECLADO	01/08/2023	03/08/2023	COLSOF
160	529920	26/07/2023	DESKTOP	PC1K2DL6	PEREIRA	MOUSE	01/08/2023	17/08/2023	COLSOF
161	529512	26/07/2023	DESKTOP	PC1K9EE7	BARRANQUILLA	TECLADO	01/08/2023	17/08/2023	COLSOF
162	529222	26/07/2023	DESKTOP	PC1KAEF0	VILLAVICENCIO	TECLADO	01/08/2023	22/08/2023	COLSOF
163	530157	27/07/2023	DESKTOP	PC1K7NNS	BOGOTÁ	DVD	03/08/2023	22/08/2023	COLSOF
164	535557	04/08/2023	DESKTOP	PC1KAEAE	BOGOTÁ	Disco	04/08/2023	10/08/2023	LENOVO
165	440286	23/02/2023	DESKTOP	PC1K7PWH	IBAGUÉ	TECLADO	04/08/2023	10/08/2023	LENOVO
166	440287	23/02/2023	DESKTOP	PC1K7S5Q	IBAGUÉ	TECLADO	04/08/2023	10/08/2023	LENOVO
167	431993	09/02/2023	DESKTOP	PC1K7SDS	IBAGUÉ	TECLADO	04/08/2023	10/08/2023	LENOVO
168	531323	28/07/2023	DESKTOP	PC1K2FB8	BOGOTÁ	RAM	04/08/2023	22/08/2023	LENOVO
169	505337	14/06/2023	DESKTOP	PC1K7NY6	BOGOTÁ	TECLADO	08/08/2023	22/08/2023	LENOVO
170	533621	01/08/2023	DESKTOP	PC1K7V0D	CÚCUTA	TECLADO	08/08/2023	10/08/2023	LENOVO
171	534470	02/08/2023	DESKTOP	PC1K7S3G	SOGAMOSO	TECLADO	09/08/2023	31/08/2023	LENOVO
172	531434	28/07/2023	DESKTOP	PC1KAK01	YOPAL	TECLADO	09/08/2023	14/08/2023	LENOVO

N°	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
173	534668	03/08/2023	DESKTOP	PC1KAS4C	CALI	FUENTE	09/08/2023	24/08/2023	LENOVO
174	536597	08/08/2023	DESKTOP	PC1KAP9W	QUIBDÓ	BOARD	11/08/2023	18/08/2023	LENOVO
175	536988	08/08/2023	DESKTOP	PC1K7PHE	PEREIRA	TECLADO	11/08/2023	15/08/2023	LENOVO
176	537092	08/08/2023	DESKTOP	PC1KAHPM	CALI	TECLADO	11/08/2023	16/08/2023	LENOVO
177	530814	27/07/2023	DESKTOP	PC1KAQ4Y	VALLEDUPAR	TECLADO	11/08/2023	15/08/2023	LENOVO
178	451418	15/03/2023	DESKTOP	PC1K7NPC	CURUMANÍ	mouse / teclado	11/08/2023	23/08/2023	LENOVO
179	532925	01/08/2023	DESKTOP	PC1K7V75	MEDELLÍN	TECLADO	16/08/2023	28/08/2023	LENOVO
180	537491	09/08/2023	DESKTOP	PC1K7V0E	CÚCUTA	TECLADO	16/08/2023	18/08/2023	LENOVO
181	538126	09/08/2023	DESKTOP	PC1KARRV	VILLAVICENCIO	TECLADO	16/08/2023	23/08/2023	LENOVO
182	538473	09/08/2023	DESKTOP	PC1K7SA4	PEREIRA	TECLADO	16/08/2023	22/08/2023	LENOVO
183	538571	09/08/2023	DESKTOP	PC1KAR5B	SINCELEJO	MOUSE	16/08/2023	23/08/2023	LENOVO
184	533803	01/08/2023	DESKTOP	PC1K7P7W	IBAGUÉ	TECLADO	16/08/2023	18/08/2023	LENOVO
185	538741	10/08/2023	DESKTOP	PC1KAK5T	SINCELEJO	MOUSE	17/08/2023	23/08/2023	LENOVO
186	538897	10/08/2023	DESKTOP	VY076365	QUIBDÓ	MONITOR	17/08/2023	28/08/2023	LENOVO
187	539185	10/08/2023	DESKTOP	PC1K25HQ	PEREIRA	TECLADO	17/08/2023	22/08/2023	LENOVO
188	539211	10/08/2023	DESKTOP	PC1KALDS	SANTA MARTA	MOUSE	17/08/2023	24/08/2023	LENOVO
189	534546	02/08/2023	DESKTOP	PC1K9EER	CHARALÁ	TECLADO	18/08/2023	31/08/2023	LENOVO
190	539418	10/08/2023	DESKTOP	PC1K26YZ	BOGOTÁ	TECLADO	18/08/2023	22/08/2023	LENOVO
191	540120	11/08/2023	DESKTOP	PC1K2EGH	MEDELLÍN	TECLADO	18/08/2023	28/08/2023	LENOVO
192	535109	03/08/2023	DESKTOP	PC1KAL0D	BOGOTÁ	TECLADO	18/08/2023	22/08/2023	LENOVO
193	540691	11/08/2023	DESKTOP	PC1KAFMY	BOGOTÁ	BOARD	18/08/2023	31/08/2023	LENOVO
194	542358	14/08/2023	DESKTOP	PC1K2E1Q	BOGOTÁ	TECLADO	18/08/2023	18/08/2023	LENOVO
195	542473	14/08/2023	DESKTOP	PC1K9H9Q	MEDELLÍN	TECLADO	18/08/2023	28/08/2023	LENOVO
196	512653	27/06/2023	DESKTOP	PC1KAHM6	DUITAMA	TECLADO	22/08/2023	31/08/2023	LENOVO
197	543163	15/08/2023	DESKTOP	PC1K25TR	BOGOTÁ	TECLADO	22/08/2023	24/08/2023	LENOVO
198	543949	15/08/2023	DESKTOP	PC1K7PX5	UBATÉ	TECLADO	22/08/2023	31/08/2023	COLSOFT
199	519512	10/07/2023	DESKTOP	PC1KAPDE	UBATÉ	TECLADO	23/08/2023	31/08/2023	LENOVO
200	537915	09/08/2023	DESKTOP	PC1KAQ4R	BUCARAMANGA	TECLADO	23/08/2023	24/08/2023	LENOVO
201	538984	10/08/2023	DESKTOP	PC1K9DY1	SAN GIL	TECLADO	23/08/2023	29/08/2023	LENOVO
202	539419	10/08/2023	DESKTOP	PC1K9FBJ	SAN GIL	TECLADO	23/08/2023	28/08/2023	LENOVO
203	546436	18/08/2023	DESKTOP	PC1KAHJZ	PEREIRA	TECLADO	23/08/2023	28/08/2023	LENOVO
204	541236	11/08/2023	DESKTOP	PC1K7RLC	PEREIRA	No enciende	23/08/2023	28/08/2023	LENOVO
205	547299	22/08/2023	DESKTOP	PC1KATWR	MANIZALES	TECLADO	25/08/2023	30/08/2023	LENOVO
206	547231	22/08/2023	DESKTOP	VY059496	VALLEDUPAR	MONITOR	25/08/2023	31/08/2023	COLSOFT

N°	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
207	549125	24/08/2023	DESKTOP	PC1KAHDS	BOGOTÁ	TECLADO	29/08/2023	31/08/2023	LENOVO
208	550197	25/08/2023	DESKTOP	PC1K9HXV	BOGOTÁ	MOUSE	30/08/2023	31/08/2023	LENOVO
209	469501	19/04/2023	DESKTOP	PC1KARN0	CALI	DVD	26/04/2023	01/08/2023	COLSOF
210	473104	25/04/2023	DESKTOP	PC1K7PCN	BOGOTÁ	monitor	26/04/2023	23/08/2023	COLSOF
211	473150	25/04/2023	DESKTOP	PC1KAHSC	BARRANQUILLA	hdmi	02/05/2023	02/08/2023	COLSOF
212	475083	28/04/2023	DESKTOP	PC1KAWEG	SAN ANDRÉS	board	03/05/2023	10/08/2023	LENOVO
213	482920	12/05/2023	DESKTOP	PC1KANFM	VALLEDUPAR	MONITOR	15/04/2023	08/08/2023	COLSOF
214	477449	04/05/2023	DESKTOP	PC1K7PNB	BARRANQUILLA	TECLADO	17/05/2023	02/08/2023	COLSOF
215	473281	25/04/2023	DESKTOP	SPC1K7SZ2	BARRANQUILLA	TECLADO	17/05/2023	02/08/2023	COLSOF
216	459562	29/03/2023	DESKTOP	PC1K9GX6	BARRANQUILLA	TECLADO	17/05/2023	10/08/2023	COLSOF
217	415473	11/01/2023	DESKTOP	PC1K2DW6	BOGOTÁ	TECLADO	20/05/2023	17/08/2023	COLSOF
218	472551	25/04/2023	DESKTOP	PC1KALZE	GRANADA	TECLADO	24/05/2023	03/08/2023	COLSOF
219	483419	15/05/2023	DESKTOP	PC1KAFRE	BOGOTÁ	TECLADO	05/07/2023	03/08/2023	COLSOF
220	474652	27/04/2023	DESKTOP	PC1KAN82	BOGOTÁ	BOARD	25/05/2023	16/08/2023	LENOVO
221	428917	02/02/2023	DESKTOP	PC1K7RNY	BARRANQUILLA	DVD	23/06/2023	22/08/2023	COLSOF
222	489440	24/05/2023	DESKTOP	PC1KAQQZ	BUCARAMANGA	TECLADO	05/07/2023	03/08/2023	COLSOF
223	482277	11/05/2023	DESKTOP	PC1KASZ9	FUNZA	TECLADO	05/07/2023	03/08/2023	COLSOF
224	452073	16/03/2023	DESKTOP	PC1KADNY	BOGOTÁ	TECLADO	18/07/2023	10/08/2023	COLSOF
225	484695	16/05/2023	DESKTOP	PC1KAE3X	VILLAVICENCIO	TECLADO	02/06/2023	22/08/2023	COLSOF
226	495757	01/06/2023	DESKTOP	PC1KAR0Q	VALLEDUPAR	TECLADO	02/06/2023	23/08/2023	COLSOF
227	472486	25/04/2023	DESKTOP	PC1K2EXS	MEDELLÍN	TECLADO	05/06/2023	10/08/2023	COLSOF
228	462603	10/04/2023	DESKTOP	PC1K7PW2	IBAGUÉ	MOUSE	05/06/2023	28/08/2023	COLSOF
229	483937	15/05/2023	DESKTOP	PC1KADQZ	BOGOTÁ	DVD	08/06/2023	03/08/2023	COLSOF
230	480212	09/05/2023	DESKTOP	PC1K9FC7	BOGOTÁ	RAM	08/06/2023	08/08/2023	COLSOF
231	501328	08/06/2023	DESKTOP	PC1K7PLQ	BOGOTÁ	MOUSE	09/06/2023	02/08/2023	COLSOF
232	501072	08/06/2023	DESKTOP	PC1K7SJ0	BUGA	HDMI	09/06/2023	28/08/2023	COLSOF
233	473454	24/06/2023	DESKTOP	PC1K7RQ3	IBAGUÉ	Teclado	09/06/2023	02/08/2023	COLSOF
234	504702	14/06/2023	DESKTOP	PC1KATM5	SINCELEJO	Monitor	14/06/2023	23/08/2023	COLSOF
235	504908	14/06/2023	DESKTOP	PC1K7V4W	BOGOTÁ	Teclado	24/08/2023	31/08/2023	COLSOF
236	501785	08/06/2023	DESKTOP	PC1K2FB8	BOGOTÁ	Fuente	16/06/2023	10/08/2023	Lenovo
237	462393	10/04/2023	DESKTOP	PC1K7NPC	CURUMANÍ	MOUSE	16/06/2023	23/08/2023	COLSOF
238	458625	28/03/2023	DESKTOP	PC1KAW56	LA UNIÓN Ñ	TECLADO	22/06/2023	22/08/2023	COLSOF
239	467720	18/04/2023	DESKTOP	PC1KAPH4	SAMANIEGO	teclado y mouse	22/06/2023	22/08/2023	COLSOF
240	511271	23/06/2023	DESKTOP	PC1KAP1C	CALI	TECLADO	26/06/2023	22/08/2023	COLSOF

N°	CASO DEXON	RE-ASIGNACION	TIPO DE EQUIPO	SERIAL	MUNICIPIO	COMPONENTE AFECTADO	FECHA SOLICITUD	FECHA ACTUAL	RESPONSABLE DE LA GARANTIA
241	510425	22/06/2023	DESKTOP	PC1K7SN0	MEDELLÍN	TECLADO	26/06/2023	10/08/2023	COLSOF
242	511712	26/06/2023	DESKTOP	PC1K2ES6	BOGOTÁ	TECLADO	25/08/2023	31/08/2023	COLSOF
243	507598	20/06/2023	DESKTOP	PC1KAN7C	IBAGUÉ	TECLADO	27/06/2023	18/08/2023	COLSOF
244	507990	20/06/2023	DESKTOP	PC1KANV1	IBAGUÉ	TECLADO	27/06/2023	28/08/2023	COLSOF
245	508047	20/06/2023	DESKTOP	PC1KAM5Y	VITERBO	TECLADO	27/06/2023	17/08/2023	COLSOF
246	508760	21/06/2023	DESKTOP	PC1K2EV2	BOGOTÁ	TECLADO	27/06/2023	03/08/2023	COLSOF
247	507393	16/06/2023	DESKTOP	PC1KALF8	SANTA MARTA	MOUSE	27/06/2023	11/08/2023	COLSOF
248	510086	22/06/2023	DESKTOP	PC1KATN7	TÚQUERRES	TECLADO	27/06/2023	17/08/2023	COLSOF
249	512683	27/06/2023	DESKTOP	PC1KATZY	BOGOTÁ	TECLADO	28/06/2023	28/08/2023	COLSOF
250	509817	22/06/2023	DESKTOP	PC1KATT7	BOGOTÁ	VENTILADOR	28/06/2023	16/08/2023	COLSOF
251	512252	26/06/2023	DESKTOP	PC1K9EWR	BUGA	TECLADO	30/06/2023	22/08/2023	COLSOF
252	514592	30/06/2023	DESKTOP	PC1K2EM1	BOGOTÁ	TECLADO	30/06/2023	01/08/2023	COLSOF
253	511144	23/06/2023	DESKTOP	PC1K25L7	BOGOTÁ	TECLADO	30/06/2023	16/08/2023	COLSOF
254	423731	21/01/2023	DESKTOP	PC1KAKBG	MEDELLÍN	BOARD	07/06/2023	10/08/2023	COLSOF
255	436739	17/02/2023	DESKTOP	PC1KALXT	SANTA MARTA	teclado	25/05/2023	01/08/2023	COLSOF

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 20 Resumen ANS

DESCRIPCIÓN ANS	CUMPLE	DESCUENTO APLICADO
1.1 ANS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIO (WSUS)	NO	$ 21.051.771,75
1.2 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS USUARIOS VIP	SI	$ -
1.3 ANS CASOS EN ESPERA	NO	$ 14.000.000,00
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	$ -

DESCRIPCIÓN ANS	CUMPLE	DESCUENTO APLICADO
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	SI	$ -
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	NO	$ 4.377.547,64
2.7 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MENTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES DONDE NO SE CUENTA CON TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SI	$ -
3.1 ANS TRASLADO DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD	NO	$ 1.426.006,10
3.2 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS	SI	$ -
TOTAL		**$40.855.325,49**

Fuente: Elaboración propia