SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

“SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN EN VÍA DE LA AUTORIDAD DE TRÁNSITO”

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2021-1602

Informe gestión de proyecto

22 de octubre al 21 de noviembre de 2021

www.skgtecnologia.com

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1 INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO 4

1.1 Datos del contrato 4

1.2 Garantías del Contrato 4

2 BALANCE ECONÓMICO 5

3 ETAPA DE OPERACIÓN 6

3.1 Consultas al RUNT 6

3.2 Mesa De Servicio 6

3.2.1 Operación de la Mesa de Ayuda 6

3.2.2 Estadísticas del servicio Casos 6

3.2.3 Estadísticas del servicio Planta telefónica 8

4 INDICADORES - CÁLCULO DE ANS PARA EL PERIODO 10

4.1 INDICADOR SOPORTE (SOPORTE DE PLANTA TELEFÓNICA) 10

4.2 INDICADOR SOPORTE TÉCNICO (INCIDENTES REPORTADOS) 10

4.3 INDICADOR DEL SISTEMA CENTRAL 11

4.4 INDICADOR DE CONECTIVIDAD 12

4.5 INDICADOR DE CALIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA 12

4.6 INDICADOR DISPONIBILIDAD DE STOCK DISPOSITIVOS 13

5 ESTADO DE LA BOLSA DE HORAS DE CAPACITACIÓN. 14

6 ANEXOS 15

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

TABLA DE ILUSTRACIONES

Tabla 1. Datos generales del contrato 4
Tabla 2 Estado actual de los amparos 4
Tabla 3 Requerimiento Pólizas Todo Riesgo 5
Tabla 4 Valores Ejecutados durante el mes 5
Tabla 5. Estado presupuestal 6
Tabla 6 Casos en estado anulado 8
Tabla 7 Estadísticas del servicio Planta telefónica 9

TABLA DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Tipo de casos registrados durante el mes 7
Ilustración 2 Cantidad de casos por Estados 7
Ilustración 3 Tipos de casos solución temporal 8
Ilustración 4 Cantidad de llamadas registradas 9
Ilustración 5 Bolsa de horas de capacitación) 14

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

1 INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

El presente documento contiene la información relevante de la fase de operación del contrato de prestación de servicios No. 2021-1602, del periodo comprendido entre el 22 de octubre al 21 de noviembre del 2021.

1.1 Datos del contrato

FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO	9 de abril de 2021		
OBJETO	SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN EN VÍA DE LA AUTORIDAD DE TRÁNSITO		
NO. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL – FECHA – VALOR	535	14/01/2021	$4.756.434.000
	4	14/01/2021	$11.691.358.000
	4	14/01/2021	$15.142.970.000
	TOTAL		**$31.590.762.000**
NO. REGISTRO PRESUPUESTAL FECHA – VALOR	1429	14/04/2021	$4.756.434.000
	Nota: para las vigencias posteriores se gestionará la expedición del respectivo CRP		
PLAZO INICIAL	33 meses		
FECHA DE INICIO	22 de abril de 2022		
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	21 de enero de 2024		
VALOR INICIAL	$ 27.441.270.541		

Tabla 1. Datos generales del contrato

1.2 Garantías del Contrato

De acuerdo con lo estipulado en el contrato SKG TECNOLOGIA SAS, constituyó la póliza de cumplimiento No. 128352 y de Responsabilidad Civil Extracontractual No. 8327, a favor de BOGOTÁ – SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD, expedidas por la compañía de seguros SEGUREXPO y las cuales cubren el Contrato No. 2021-1602 con fecha de expedición del 12 de abril y el 15 de abril de 2021, respectivamente.

El estado actual de los amparos es el siguiente:

AMPAROS	**FECHA DE VIGENCIA**		**VALOR AMPARADO**
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento de contrato	09/04/2021	08/07/2024	$ 5,488,254,108.20
Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	09/04/2021	08/01/2027	$ 1,372,063,527.05
Calidad del bien o servicio	09/01/2024	08/07/2024	$ 2,744,127,054.10
Responsabilidad Civil Extracontractual	09/01/2021	08/01/2024	$ 1,372,063,527.05

Tabla 2 Estado actual de los amparos

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

Las pólizas de todo riesgo de los dispositivos están siendo verificadas para su envió a la supervisión del contrato y cumplir con el requerimiento:

AMPARO	PORCENTAJE SOBRE EL VALOR DEL CONTRATO	VIGENCIA
PÓLIZA TODO RIESGO DAÑO MATERIAL (que ampare los daños y pérdidas ocasionados a los equipos que disponga el contratista para la ejecución del contrato, y que permanecerán en las sedes de la SDM):	Su cuantía deberá ser como mínimo del cien por ciento (100%) del valor de reposición de los dispositivos asignados a la ejecución del contrato.	Esta póliza deberá mantenerse vigente durante la etapa de operación del contrato y deberá renovarse anualmente de acuerdo con el valor de reposición de los dispositivos en servicio.

Tabla 3 Requerimiento Pólizas Todo Riesgo

2 BALANCE ECONÓMICO

A continuación, se presenta el balance económico del contrato:

Actividades a facturar por el periodo del presente informe:

ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Dispositivos	600	$ 230.749	$ 138.449.400
Plataforma de servicio	1	$ 287.916.356	$ 287.916.356
Servicio de comunicación móvil	600	$ 54.471	$ 32.682.600
Servicio de soporte 7*24	1	$ 26.808.315	$ 26.808.315
Equipo de trabajo Operación	1	$ 47.009.897	$ 47.009.897
Consultas al RUNT	48338	$ 719	$ 34.755.022
Transferencia de conocimiento	8	$ 258.593	$ 2.068.744
TOTAL, A FACTURAR EN EL PERIODO			**$ 569.690.334**

Tabla 4 Valores Ejecutados durante el mes

De conformidad con la ejecución presupuestal del contrato el Balance Financiero de

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

la ejecución es el siguiente:

VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$ 27.441.270.541
VALOR TOTAL EJECUTADO	$ 2.712.614.310
VALOR TOTAL PAGOS EFECTUADOS	$ 2.142.923.976
SALDO	$ 25.298.346.565

Tabla 5. Estado presupuestal

3 ETAPA DE OPERACIÓN

3.1 Consultas al RUNT

Durante el periodo del 22 de octubre al 21 de noviembre se realizaron **48.338** consultas al RUNT.
Anexo 1. Consultas al RUNT.

3.2 Mesa De Servicio

3.2.1 Operación de la Mesa de Ayuda

La Mesa de Ayuda será el Punto Único de Contacto (PUC), de atención centralizada para todas las solicitudes, que prestará los servicios asociados al proyecto. La mesa de Ayuda de SKG Tecnología cuenta con los siguientes canales de comunicación para la prestación de nuestros servicios:

- Solicitudes vía correo electrónico a la cuenta helpdesk@skgtecnología.com
- Vía telefónica, marcando al Punto único de atención de la mesa de ayuda tel. 018000183886 en Bogotá.
- Personalmente, a través del personal del proyecto.

3.2.2 Estadísticas del servicio Casos

A continuación, las estadísticas entre el 22 de octubre de 2021 y el 21 de noviembre de 2021. Durante este mes para el proyecto solución tecnológica para la gestión en vía de la autoridad de tránsito, se registraron 767 casos. En el gráfico a continuación

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

se puede visualizar que el 50.5% (387) de los casos registrados durante el mes corresponden a requerimientos, los cuales hacen referencia a solicitudes, no son fallas de la solución y un 48% (373) de los casos corresponden a incidentes.



Ilustración 1 Tipo de casos registrados durante el mes

En el Gráfico 2, se observa la cantidad de casos registrados durante el periodo acordado donde el 31.9% (248 casos) se encuentran en estado Cerrado, lo cual significa que fueron solucionados, el 68% (529 casos) se encuentran en estado solucionado y el 0.1% (1 caso) se encuentra en estado Mitigado.

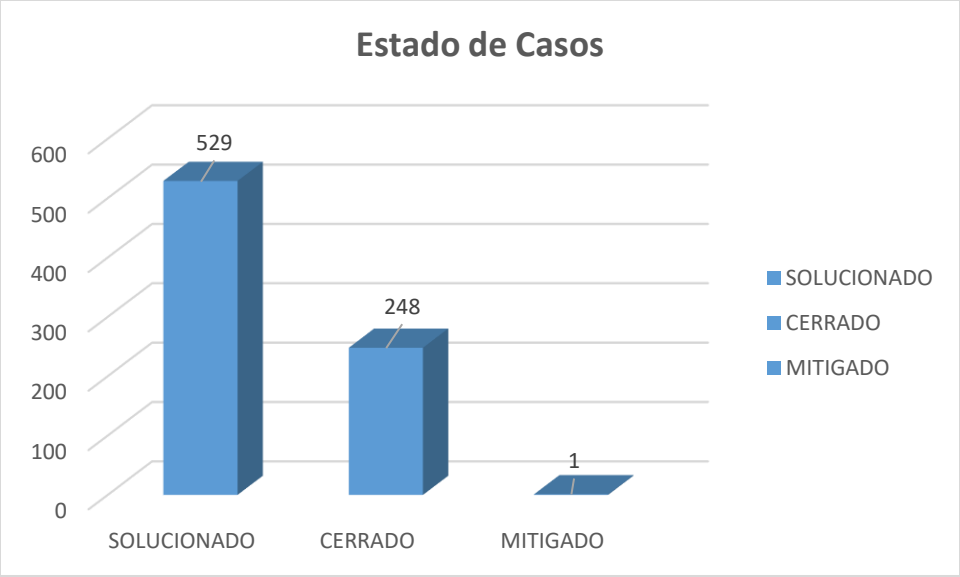


Ilustración 2 Cantidad de casos por Estados

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

De los 778 casos atendidos no se venció ningún caso.

A continuación, se detalla la razón de los casos en estado Anulado, la cual se encuentra justificada:

Tipo de Incidencia	Clave	Comentario	Creada
N/A		No se reportaron casos	
N/A			

Tabla 6 Casos en estado anulado

A continuación, se detalla la razón de los casos en estado Vencido, la cual se encuentra justificada:

Tipo de Incidencia	N° Caso	Comentario	Creada
N/A		No se reportaron casos	

Ilustración 3 Tipos de casos solución temporal

Anexo 2 Sabana de casos

3.2.3 Estadísticas del servicio Planta telefónica

A continuación, se relaciona la cantidad de llamadas que ha se han recibido a la línea de atención 018000 opción 1, que está dispuesta para atención del Proyecto solución tecnológica para la gestión en vía de la autoridad de tránsito Bogotá

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

Fecha	Llamadas Contestadas Satisfactoriamente	Abandonadas	Total General
22/10/2021	4		4
24/10/2021	2		2
25/10/2021	5		5
26/10/2021	1		1
27/10/2021	4		4
29/10/2021	1		1
30/10/2021	1		1
31/10/2021	4	5	9
2/11/2021	5		5
3/11/2021	1		1
4/11/2021	1		1
6/11/2021	3		3
7/11/2021	1		1
8/11/2021	1	2	3
9/11/2021	3		3
10/11/2021	4	6	10
11/11/2021	2	1	3
12/11/2021	1	1	2
13/11/2021	6	1	7
15/11/2021	7	3	10
16/11/2021	1		1
17/11/2021	6		6
18/11/2021	3		3
19/11/2021	7		7
Total general	**74**	**19**	**93**

Tabla 7 Estadísticas del servicio Planta telefónica

En el archivo adjunto se puede detallar que ninguna de las llamadas recibidas de forma satisfactoria superó el tiempo de 3 minutos, en la columna “Tiempo de Espera”. Archivo: Estadísticas de llamadas 22 de octubre - 21 de noviembre.

Adicionalmente, en el Gráfico 3, se observa la cantidad de llamadas registradas durante el periodo acordado donde el 80% (74 llamadas) fueron contestadas satisfactoriamente y 20% (19 llamadas) fueron abandonadas por los agentes de tránsito.

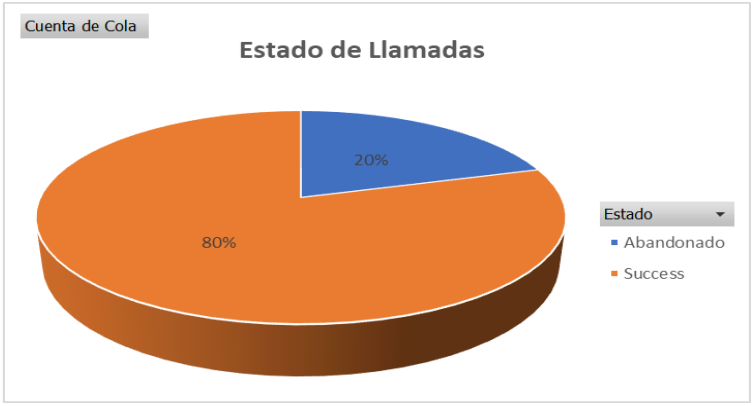


Ilustración 4 Cantidad de llamadas registradas

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

Anexo 3 Estadísticas de llamadas

4 INDICADORES - CÁLCULO DE ANS PARA EL PERIODO

A continuación, se presentan los “Niveles de Servicio Mínimos Establecidos” que serán sujeto de validación.

4.1 INDICADOR SOPORTE (SOPORTE DE PLANTA TELEFÓNICA)

INDICADOR: Oportunidad – Respuesta A Solicitudes

NIVELES DE META: Atención en máximo 3 minutos a cualquier solicitud recibida

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Soporte de planta telefónica en el que se indique el tiempo de atención de la llamada o correo electrónico con la respuesta a la solicitud enviada.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO SOPORTE TÉCNICO (SOPORTE DE PLANTA TELEFÓNICA)		
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**0 * 0,1 % del valor total mensual por servicio de soporte.**	**RESULTADO**
		APROBADO
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: CUMPLIDO		

(Anexo 3.)

4.2 INDICADOR SOPORTE TÉCNICO (INCIDENTES REPORTADOS)

INDICADOR: Oportunidad – Respuesta A Solicitudes

NIVELES DE META: Solución parcial o definitiva a incidentes en máximo 1 hora después de ser reportado por cualquier medio (telefónico o correo electrónico)

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Evidencia de cierre de incidente. El contratista debe entregar un listado de los incidentes atendidos incluyendo fecha y hora de reporte,

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

motivo del reporte, datos de quien reporta, fecha y hora de cierre y descripción de la solución.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO SOPORTE (INCIDENTES REPORTADOS)		
		RESULTADO
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**0 * 0,1 % del valor total mensual por servicio de soporte.**	**APROBADO**
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: CUMPLIDO		

(Anexo 2)

4.3 INDICADOR DEL SISTEMA CENTRAL

INDICADOR: Disponibilidad

NIVELES DE META: El sistema debe tener una operación continua, sin inconvenientes o interrupciones mínimo el 99.9% del tiempo al mes.

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Incidentes generados por caídas del servicio. El contratista debe entregar un listado de los incidentes atendidos incluyendo fecha y hora de reporte, motivo del reporte, datos de quien reporta, fecha y hora de cierre y descripción de la solución.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

Resultado del Indicador: Si el resultado de la ecuación anterior es igual o superior a 0.1, se aplicará el descuento.

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO SISTEMA CENTRAL				
		Descuento	**Formula**	**RESULTADO**
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**>99.9%**	Descuento del 2% del pago mensual por el sistema.	$\frac{0 * 100}{720}$	**APROBADO**
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O				

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia



(Anexo 4)

4.4 INDICADOR DE CONECTIVIDAD

INDICADOR: Disponibilidad

NIVELES DE META: El servicio de conectividad debe tener una operación continua, sin inconvenientes o interrupciones mínimo el 99.6% del tiempo al mes.

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Tickets generados por dispositivos electrónicos que sean solucionados a través del operador de conectividad.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

Resultado del Indicador: Si el resultado de la ecuación anterior es igual o superior a 0.4, se aplicará el descuento.

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO CONECTIVIDAD				
		Descuento	**Formula**	**RESULTADO**
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**>99.6%**	1% del pago mensual por conectividad	$\frac{0 * 100}{720}$	**APROBADO**
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O				

(Anexo 5)

4.5 INDICADOR DE CALIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

INDICADOR: Calidad

NIVELES DE META: 99.9% de la información transmitida sin errores.

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Formularios enviados entre el dispositivo electrónico y el sistema central o entre el sistema central y Sistema Contravencional transmitidos sin errores.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO CALIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA				
		Descuento	**Formula**	**RESULTADO**
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**>99.9%**	Descuento de 0,01% del pago mensual, máximo a descontar es 5% del valor mensual del sistema central.	**No. Documentos con fallas * 0,01 % del valor total mensual por servicio de soporte.**	**APROBADO**
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O				

4.6 INDICADOR DISPONIBILIDAD DE STOCK DISPOSITIVOS

INDICADOR: Disponibilidad

NIVELES DE META: El contratista debe tener disponible un stock de dispositivos, lápices y estuches del 5% del total de equipos en servicio.

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Inventario de dispositivos disponibles. El supervisor hará revisiones periódicas del Inventario.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

Resultado del Indicador: Si el Stock de dispositivos no cumple con lo requerido, se aplicará un descuento de 0,5% del pago mensual por cada dispositivo faltante en el Stock.

www.skgtecnologia.com
Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO STOCK DISPOSITIVOS				
		Descuento	**Formula**	**RESULTADO**
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**>100%**	descuento de 0,5% del pago mensual por cada dispositivo faltante en el Stock.	**0 * 0,5 % del total de equipos en servicio.**	**APROBADO**
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O				

(Anexo 6)

5 ESTADO DE LA BOLSA DE HORAS DE CAPACITACIÓN.

Se realizaron 4 capacitaciones durante el mes y periodo comprendido entre el 22 de octubre al 21 de noviembre 2021. Cada capacitación dura un poco más de 2 horas por sesión, lo que equivale a un total de 8 horas utilizadas desde el inicio del contrato.

Actas de asistencias de capacitación (Compartidas en el siguiente link:
Control asistencia capacitaciones y entregas de PDA'S

https://drive.google.com/file/d/1OUNq8bMyMZnzxN5daqZHFYAgcyoWx2sO/view?usp=sharing

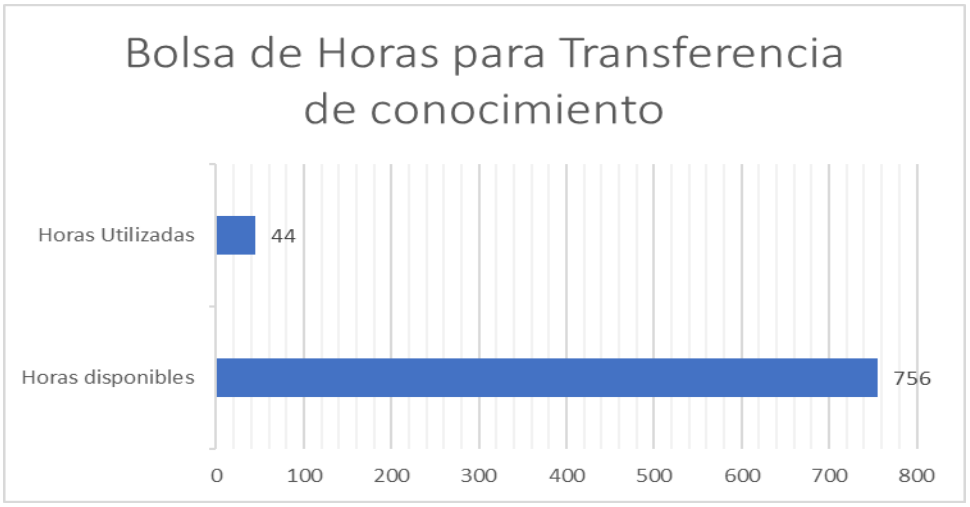


Ilustración 5 Bolsa de horas de capacitación)

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia

Durante el periodo del 22 de octubre al 21 de noviembre se realizaron 4 capacitaciones.

Anexo 11, 12, 13 y 14 asistencia de capacitaciones

6 ANEXOS

- Anexo 1 consultas al RUNT
- Anexo 2 Informe de Ticket (sabana de casos)
- Anexo 3 Informe planta telefónica
- Anexo 4 Informe Disponibilidad Plataforma
- Anexo 5 Informe Disponibilidad Conectividad
- Anexo 6 Listado Imei equipos de stock
- Anexo 7 acta No. 40 de comité de seguimiento
- Anexo 8 acta No. 41 de comité de seguimiento
- Anexo 9 acta No. 42 de comité de seguimiento
- Anexo 10 acta No. 43 de comité de seguimiento
- Anexo 11, 12, 13 y 14 asistencia de capacitaciones

www.skgtecnologia.com

Carrera 11B # 97 - 56 oficina: 603
Info@skgtecnologia.com
Tel.: (57-1) 744 3886
Bogotá - Colombia