# 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 parcial gestión de proyecto

1 al 30 de Abril de 2023

# 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 FACTURACIÓN DEL PERIODO DEL PRESENTE INFORME ..... 14**

**6 ESTADO DE LA BOLSA DE HORAS DE CAPACITACIÓN. ..... 14**

**7 ANEXOS ..... 16**

## 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 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 4 Cantidad de llamadas registradas ..... 9
Ilustración 5 Bolsa de horas de capacitación) ..... 15

# 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 1 al 30 de abril del 2023.

## 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 |
| | 11 | 04/01/2022 | $11.342.418.270 |
| | 4 | 14/01/2021 | $15.142.970.000 |
| | TOTAL | | $ 31.241.822.270 |
| **NO. REGISTRO PRESUPUESTAL FECHA – VALOR** | 1429 | 14/04/2021 | $4.756.434.000 |
| | 21 | 10/01/2022 | $11.342.418.270 |
| | **Nota**: para las vigencias posteriores se gestionará la expedición del respectivo CRP | | |
| **PLAZO INICIAL** | 33 meses | | |
| **FECHA DE INICIO** | 22 de abril de 2021 | | |
| **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

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 ochenta y cinco por ciento (85%) 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 | 900 | $ 230,749 | $ 207,674,100 |
| Plataforma de servicio | 1 | $ 287,916,356 | $ 287,916,356 |
| Servicio comunicación móvil | 900 | $ 54,471 | $ 49,023,900 |
| 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 | 41631 | $ 719 | $ 29,932,689 |
| Horas Transferencia de conocimiento | 12 | $ 258,593 | $ 3,103,116 |
| **TOTAL SERVICIO DEL MES** | | | **$ 651,468,373** |

*Tabla 4 Valores Ejecutados durante el mes*

De conformidad con la ejecución presupuestal del contrato el Balance Financiero a corte al 30 de abril 2023, la ejecución es el siguiente:

| | | |
|---|---|---|
| VALOR TOTAL DEL CONTRATO | $ | 27,441,270,541 |
| VALOR TOTAL EJECUTADO | $ | 17,328,468,000 |
| VALOR TOTAL PAGOS EFECTUADOS | $ | 16,553,254,898 |
| SALDO | $ | 10,888,015,643 |

Tabla 5. Estado presupuestal

# 3 ETAPA DE OPERACIÓN

## 3.1 Consultas al RUNT

Durante el periodo del 1 al 30 de abril se realizaron 41.631 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 1 al 30 de abril de 2023. Durante este mes para el proyecto solución tecnológica para la gestión en vía de la autoridad de

tránsito, se registraron 1018 casos. En el gráfico a continuación se puede visualizar que el 58% (590) de los casos registrados durante el mes corresponden a requerimientos, los cuales hacen referencia a solicitudes, no son fallas de la solución; un 41.4% (421) de los casos corresponden a incidentes y un 0.6% (7) de los casos corresponden a requerimientos administrativos.

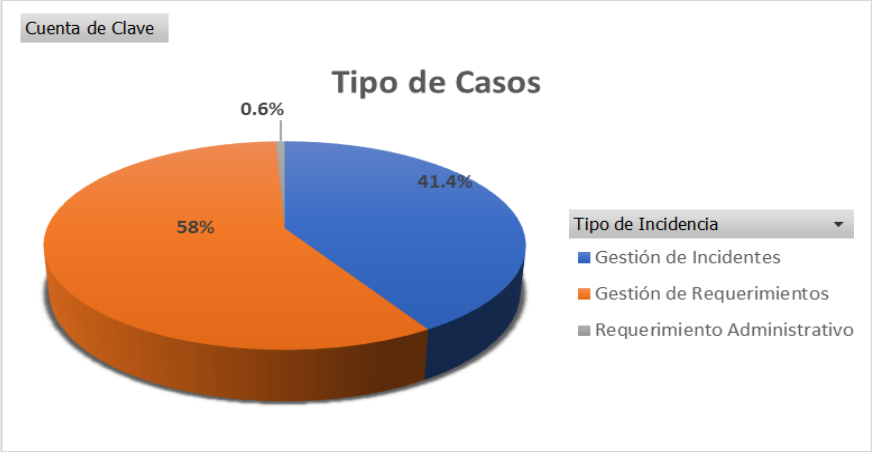



*Ilustración 1 Tipo de casos registrados durante el mes*

En el Gráfico 2, se observa la cantidad de casos registrados durante el periodo acordado en donde el 98% (997 casos) se encuentran en estado “Cerrado”, el 2% (18 casos) se encuentra en estado “Solucionado”, el 0.3% (3 casos) se encuentran en estado “Suspendido”, los cuales están a la espera de confirmación por parte del cliente, para continuar con la gestión.

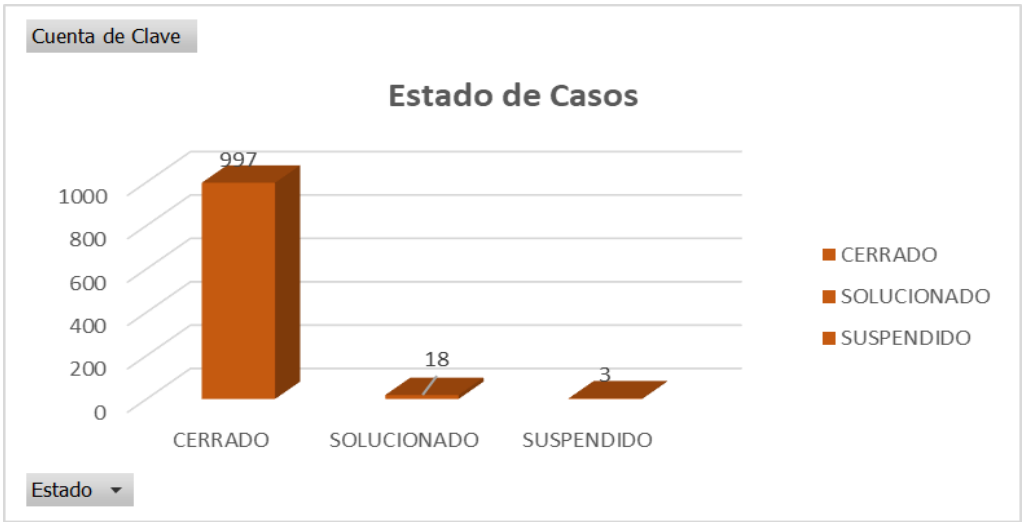



*Ilustración 2 Cantidad de casos por Estados*

De los 1018 casos atendidos y ninguno vencido.

**Definición de los diferentes estados:**

| ESTADO | DEFINICIÓN |
|---|---|
| **REGISTRADO** | Primer estado del ticket, mediante el cual se registra la solicitud y se genera el número identificador, mediante el cual se identifica en la herramienta de gestión. |
| **EN PROCESO** | Estado en el cual el ticket se encuentra en gestión por parte del grupo resolutor encargado. |
| **SUSPENDIDO** | Estado en el cual el ticket se encuentra en espera de información o disponibilidad del usuario, para dar continuidad a la gestión del ticket. |
| **MITIGADO** | Estado en el cual se da al ticket una solución temporal, mas no definitiva. |
| **SOLUCIONADO** | Estado en el cual se deja el ticket cuando ya se ha dado una solución definitiva y tiene 3 días de garantía, en los cuales el cliente puede solicitar reapertura. |
| **CERRADO** | Estado en el cual el ticket ya se encuentra solucionado y no hay opción de reapertura. |

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

| Fecha | Llamadas Contestadas Satisfactoriamente | Abandonadas | Total General |
|---|---|---|---|
| 01/04/2023 | 9 | 4 | 13 |
| 02/04/2023 | 3 | 4 | 7 |
| 03/04/2023 | 8 | 2 | 10 |
| 04/04/2023 | 7 | 1 | 8 |
| 05/04/2023 | 12 | 13 | 25 |
| 06/04/2023 | 7 | 10 | 17 |
| 07/04/2023 | 6 | 10 | 16 |
| 08/04/2023 | 9 | 3 | 12 |
| 09/04/2023 | 14 | 8 | 22 |
| 10/04/2023 | 28 | 2 | 30 |
| 11/04/2023 | 14 | 3 | 17 |
| 12/04/2023 | 23 | 1 | 24 |
| 13/04/2023 | 12 | 3 | 15 |
| 14/04/2023 | 23 | 2 | 25 |
| 15/04/2023 | 16 | 7 | 23 |
| 16/04/2023 | 6 | 12 | 18 |
| 17/04/2023 | 12 | 7 | 19 |
| 18/04/2023 | 27 | 1 | 28 |
| 19/04/2023 | 30 | 2 | 32 |
| 20/04/2023 | 24 | 3 | 27 |
| 21/04/2023 | 21 | 2 | 23 |
| 22/04/2023 | 7 | 2 | 9 |
| 23/04/2023 | 4 | 2 | 6 |
| 24/04/2023 | 31 | 2 | 33 |
| 25/04/2023 | 25 | 1 | 26 |
| 26/04/2023 | 24 | 4 | 28 |
| 27/04/2023 | 25 | 2 | 27 |
| 28/04/2023 | 16 | 3 | 19 |
| 29/04/2023 | 13 | 4 | 17 |
| 30/04/2023 | 6 | 4 | 10 |
| **Total General** | **462** | **124** | **586** |

*Tabla 6 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 1 al 30 de abril 2023.

Adicionalmente, en el Gráfico 3, se observa la cantidad de llamadas registradas durante el periodo acordado en donde el 79% (462 llamadas) fueron contestadas satisfactoriamente y 21% (124 llamadas) fueron abandonadas por los agentes de tránsito




*Ilustración 3 Cantidad de llamadas registradas*

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)** | | |
|---|---|---|
| | | **RESULTADO** |
| **DISPONIBILIDAD PROGRAMADO** | **0 * 0,1 % del valor total mensual por servicio de soporte.** | **N/A** |
| **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, 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.** | **0 CASOS FUERA DE SERVICIO** |
| **RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: CUMPLIDO** | | |

| SOPORTE (INCIDENTES REPORTADOS) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **No. casos no atendidos** | Valor del ITEM | valor ANS | pago ANS por caso | **PAGO DEL ANS** |
| **0** | $ 26.808.315 | 0,1% | $ 26.808 | |

(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. | $\frac{0 * 100}{720}$ | **N/A** |

| RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O |
|---|

(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 | $\frac{0 * 100}{720}$ | **N/A** |
| **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

**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<br>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.** | **1 Casos Reportados** |
| **RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O** | | | | |

| INDICADORES CALIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA<br>CONECTIVIDAD | | | | |
|---|---|---|---|---|
| No. Documento con fallas | Valor del ITEM | valor ANS | pago ANS por caso | **PAGO DEL ANS** |
| **1** | $ 287.916.356 | 0,01% | $ 28.792 | **$ 28,792** |

## 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.

| INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO<br>STOCK DISPOSITIVOS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **>100%** | **Descuento** | **Formula** | **RESULTADO** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **DISPONIBILIDAD PROGRAMADO** | | descuento de 0,5% del pago mensual por cada dispositivo faltante en el Stock. | **0 * 0,5 % del total de equipos en servicio.** | **N/A** |
| **RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O** | | | | |

(Anexo 6)

## 5 FACTURACIÓN DEL PERIODO DEL PRESENTE INFORME

| ACTIVIDAD | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|---|---|---|---|
| Dispositivos | 900 | $ 230,749 | $ 207,674,100 |
| Plataforma de servicio | 1 | $ 287,916,356 | $ 287,916,356 |
| Servicio comunicación móvil | 900 | $ 54,471 | $ 49,023,900 |
| 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 | 41631 | $ 719 | $ 29,932,689 |
| Horas Transferencia de conocimiento | 12 | $ 258,593 | $ 3,103,116 |
| **TOTAL SERVICIO DEL MES** | | | **$ 651,468,373** |
| **DESCUENTO ANS** | | | $ 28,792 |
| **TOTAL A FACTURAR EN EL PERIODO** | | | **$ 651,439,581** |

## 6 ESTADO DE LA BOLSA DE HORAS DE CAPACITACIÓN.

Se realizó cuatro sesiones de 3 horas a los agentes civiles y policía durante el mes. Cada capacitación dura un poco más de 3 horas por sesión. (solo de manera individual que no afecta el item).

Los enlaces con los accesos a las carpetas que contienen las actas de asignación de los dispositivos y planillas de asistencia a capacitación.

los enlaces con los accesos a las carpetas que contienen las actas de asignación de los dispositivos y planillas de asistencia a capacitación.

**Agentes civiles**

Actas de asignación: https://drive.google.com/drive/folders/1Uc20cnuq5rpz80-HT4H2k8aL_NM5xt9D?usp=sharing

Planillas de asistencia a capacitación: https://drive.google.com/drive/folders/1LxzBURIXu2qI4b9cQP7x0s2GGicMxVy9?usp=sharing

**Policía**

Actas de asignación: https://drive.google.com/drive/folders/1H8Cbvad_cF91awd3_5ICmrI8oskhP6ns?usp=sharing
Planillas de asistencia a capacitación: https://drive.google.com/drive/folders/1IIZ8ctOC7ipDuPenZLvsHC31utO1fHof?usp=sharing

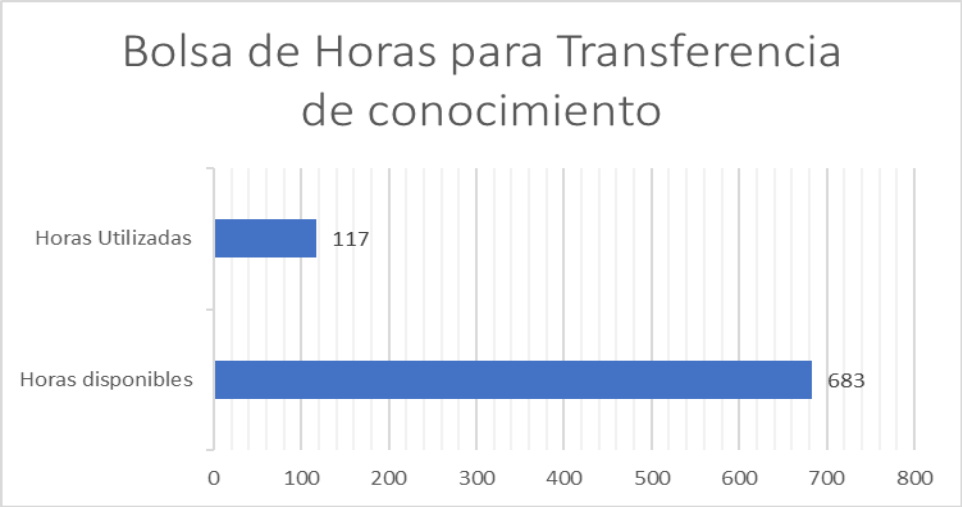



*Ilustración 4 Bolsa de horas de capacitación)*

## 7 ACTIVIDADES DEL PERIODO EN GESTIÓN.

Durante el periodo comprendido entre 1 al 30 de abril se realizaron las siguientes actividades:

- Se continua con las capacitaciones a los agentes nuevos que llegan a la estación de policía y refuerzo para los agentes que presentan mas novedades en vía.
- Se envía la APK de incidentes para validación por parte de la SDM de acuerdo a unos ajustes solicitados.
- Se tiene una nueva APK en pruebas pendiente para paso en producción, con las siguientes mejoras:
    - Corrección bug generación comparendo Placa con Nit.

## 8 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. 111 de comité de seguimiento
- Anexo 8 acta No. 112 de comité de seguimiento
- Anexo 9 acta No. 113 de comité de seguimiento
- Anexo 10 acta No. 114 de comité de seguimiento
- Anexo 11 Planilla De Asistencia Capacitación