Bogotá, D.C., Junio 6 de 2024.

INFORME No. 13
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE MAYO 01 DE 2024 A MAYO 31 DE 2024

CONTRATO No.	**589 DE 2023**
OBJETO DEL CONTRATO	**"PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIEDAD DE LA SDP, CON REPOSICIÓN DE ELEMENTOS".**
CONTRATISTA	**SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS**
NIT	**900.148.467-7**
LUGAR DE EJECUCION	Bogotá D.C.
FECHA INICIO	**23/05/2023**
FECHA TERMINACION	**28/06/2024**
SUPERVISOR	Ingeniero Nicolás Sánchez Barrera Apoyo a la Supervisión: Ingeniera Sandra Patricia Palacios Jiménez

A continuación, me permito presentar el informe de Mesa de Ayuda en el periodo comprendido entre mayo 01 al 31 de mayo de 2024, teniendo en cuenta la cláusula segunda "**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA**", en el cual se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el anexo técnico "ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO".
Se cumplió con los compromisos relacionados en el anexo técnico "Alcance de los Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo".

ITEM I Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software

1.1 **Mantenimiento preventivo**: No aplica para este periodo.

En este periodo no se requirió servicios de mantenimiento preventivo a los equipos relacionados en el "Alcance de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo".

1.2 **Mantenimiento correctivo**: En este periodo se prestaron los servicios de mantenimiento correctivo, cumpliendo los procedimientos establecidos.

1.3 **Reposición e instalación de partes**: se prestaron los servicios de Reposición e instalación de partes relacionados a continuación:

INCIDENCIA	PARTE	PLACA	CANTIDAD
78123	Board CPU HP Z240 SFF Workstation	22111	1
78189	Track Pad HP EliteBook 820 G3	21847	1
79124	Disco Duro 1 TB SATA Interno para PC	21629	1

Tabla 1: Instalación de partes

2. Atender todas las solicitudes realizadas por los usuarios, en el aplicativo de mesa de ayuda de la SDP, en los tiempos establecidos en el acuerdo de servicio

Durante este periodo se han atendido las incidencias realizadas a través del GLPI en la mesa de ayuda, a continuación, se relacionan las incidencias atendidas por niveles.

INCIDENCIAS DE NIVEL 1 Y 2 ATENDIDAS EN MESA DE AYUDA

Se discriminan las solicitudes de nivel 1 y nivel 2 que se atendieron de acuerdo con las incidencias reportadas, con un Total de 753 de 834 para un **90,29%** de atención.

N1 Y N2 ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	753	90,29%
En curso (asignada)	67	8,03%
En curso (planificada)	1	0,12%
En espera	13	1,56%
Total general	**834**	**100,00%**

Tabla 2 Total, Incidentes Niveles 1 y 2

INCIDENCIAS DE PRIMER NIVEL ATENDIDAS EN MESA DE AYUDA

Solicitudes de primer nivel que se atendieron de acuerdo con las incidencias reportadas, con un Total del **95,90%** de Atención.

N1-ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	538	95,90%
En curso (asignada)	18	3,21%
En espera	5	0,89%
Total general	**561**	**100,00%**

3. Realizar seguimiento y documentación de las incidencias y requerimientos del aplicativo de mesa de ayuda, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos de la SDP.

Las incidencias atendidas fueron debidamente documentadas en la herramienta GLPI de acuerdo con las actividades desarrolladas para dar solución a cada una de ellas.

Solicitudes de primer nivel (Mesa de Ayuda), con un Total del **67,27%** de Atención con respecto al total de incidencias y las solicitudes de segundo nivel (Mesa de Ayuda), con un Total del **32,73%** de Atención con respecto al total de incidencias.

CASOS N1 Y N2	TOTAL	PORCENTAJE
Nivel 1	**561**	**67,27%**
Cerrado	538	64,51%
En curso (asignada)	18	2,16%
En espera	5	0,60%
Nivel 2	**273**	**32,73%**
Cerrado	215	25,78%
En curso (asignada)	49	5,88%
En curso (planificada)	1	0,12%
En espera	8	0,96%
Total general	**834**	**100,00%**

Tabla 3 Incidencias Por Niveles

Solicitudes de primer nivel (Mesa de Ayuda) con respecto a Técnico Vs Estado de las incidencias.

N1-TECNICO-ESTADO	TOTAL
Alfonso Rodriguez Ardila	**109**
Cerrado	103
En curso (asignada)	5
En espera	1
Alfonso Rodriguez Ardila Camilo Andres Villamizar Martinez	**1**
Cerrado	1
Alfonso Rodriguez Ardila Carlos Manuel Acosta Romero	**2**
Cerrado	2
Alfonso Rodriguez Ardila Diego Fernando Montes Lopez	**1**
Cerrado	1
Ana Maria Gonzalez Montano	**105**
Cerrado	97
En curso (asignada)	7
En espera	1
Camilo Andres Villamizar Martinez	**113**
Cerrado	110

En espera	3
Carlos Manuel Acosta Romero	**96**
Cerrado	91
En curso (asignada)	5
Jose Manuel Arevalo Triana	**131**
Cerrado	130
En curso (asignada)	1
Jose Manuel Arevalo Triana Carlos Manuel Acosta Romero	**2**
Cerrado	2
Jose Manuel Arevalo Triana Diego Fernando Montes Lopez	**1**
Cerrado	1
Total general	**561**

Tabla 4. Técnico Nivel 1 Vs Estado

4. Diagnosticar y determinar si se requiere reparación o reemplazo de la parte afectada en los equipos de cómputo y periféricos objeto del contrato, relacionados en el Anexo Técnico.

Aplica para este periodo.

Se realizaron actividades de diagnóstico con reparación y cambio de partes, se relacionaron estos en el **Ítem 1.3** del presente informe.

5. Realizar la instalación física y puesta en marcha de cada uno de los repuestos solicitados por el supervisor del contrato.

Aplica para este periodo.

Se realizó instalación y puesta en funcionamiento de los elementos y partes relacionadas en el **Ítem 1.3** del presente informe.

6. Respaldar la información del usuario tal como los datos contenidos en el disco duro o cualquier otro medio de almacenamiento cuando se requiera el reemplazo o reparación de partes que pongan en peligro dicha información.

De acuerdo con las categorías registradas en GLPI: “Generación copias de seguridad” durante el período del presente informe, se requirió realizar copias de seguridad por demanda y/o paso de información de un equipo a otro o al Drive de la SDP, se registraron las siguientes incidencias:

ID	Categoría (Clase)
79 440	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 381	11-Generación copias de seguridad y recuperación

79 341	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 597	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 342	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 530	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 265	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 534	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 292	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 464	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 387	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 483	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 481	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 365	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 215	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 367	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 378	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 266	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 220	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 353	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 202	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 227	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 303	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 295	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 225	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 179	11-Generación copias de seguridad y recuperación
78 963	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 222	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 163	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 086	11-Generación copias de seguridad y recuperación
79 065	11-Generación copias de seguridad y recuperación
78 994	11-Generación copias de seguridad y recuperación
78 988	11-Generación copias de seguridad y recuperación

79 018	11-Generación copias de seguridad y recuperación
78 918	11-Generación copias de seguridad y recuperación
78 950	11-Generación copias de seguridad y recuperación
78 966	11-Generación copias de seguridad y recuperación
78 882	11-Generación copias de seguridad y recuperación
78 863	11-Generación copias de seguridad y recuperación
78 804	11-Generación copias de seguridad y recuperación

Tabla 5. Backups

7. Efectuar el seguimiento y control de las fallas presentadas en los equipos objeto de mantenimiento, desde la solicitud hasta la solución, mediante la utilización del aplicativo suministrado por la SDP (GLPI).

A través del aplicativo GLPI, se ha adelantado el seguimiento de los servicios técnicos solicitados y registrados como mantenimiento de equipos de cómputo, del periodo comprendido entre mayo 01 al 31 de mayo de 2024, se relacionan a continuación:

N1-REVISION	TOTAL
Alfonso Rodriguez Ardila	**32**
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	32
Alfonso Rodriguez Ardila Camilo Andres Villamizar Martinez	**1**
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	1
Alfonso Rodriguez Ardila Carlos Manuel Acosta Romero	**1**
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	1
Ana Maria Gonzalez Montano	**15**
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	15
Camilo Andres Villamizar Martinez	**15**
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	15
Carlos Manuel Acosta Romero	**14**
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	14
Jose Manuel Arevalo Triana	**19**
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	19
Jose Manuel Arevalo Triana Carlos Manuel Acosta Romero	**1**
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	1
Jose Manuel Arevalo Triana Diego Fernando Montes Lopez	**1**
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	1

Total general	**99**

Tabla 6. Total, revisión equipo computo/parte /periférico de Primer Nivel

El total de servicios prestados en este periodo, registrados en el GLPI de Nivel 1 vs categoría, se relacionan en el siguiente cuadro.

N1-CATEGORIA	TOTAL
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	**99**
Alfonso Rodriguez Ardila	32
Alfonso Rodriguez Ardila Camilo Andres Villamizar Martinez	1
Alfonso Rodriguez Ardila Carlos Manuel Acosta Romero	1
Ana Maria Gonzalez Montano	15
Camilo Andres Villamizar Martinez	15
Carlos Manuel Acosta Romero	14
Jose Manuel Arevalo Triana	19
Jose Manuel Arevalo Triana Carlos Manuel Acosta Romero	1
Jose Manuel Arevalo Triana Diego Fernando Montes Lopez	1
02-Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	**14**
Alfonso Rodriguez Ardila	2
Ana Maria Gonzalez Montano	3
Camilo Andres Villamizar Martinez	5
Carlos Manuel Acosta Romero	1
Jose Manuel Arevalo Triana	3
03-Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	**2**
Alfonso Rodriguez Ardila	1
Camilo Andres Villamizar Martinez	1
05-Préstamo equipos/videobeam	**54**
Ana Maria Gonzalez Montano	15
Camilo Andres Villamizar Martinez	12
Carlos Manuel Acosta Romero	11
Jose Manuel Arevalo Triana	16
08-Instalación/desinstalación de software	**2**
Jose Manuel Arevalo Triana	2
09-Soluciones de Software administradas por DTIC.	**178**
Alfonso Rodriguez Ardila	29
Ana Maria Gonzalez Montano	34
Camilo Andres Villamizar Martinez	35

Carlos Manuel Acosta Romero	28
Jose Manuel Arevalo Triana	51
Jose Manuel Arevalo Triana Carlos Manuel Acosta Romero	1
10-Gestión de usuarios	**136**
Alfonso Rodriguez Ardila	38
Alfonso Rodriguez Ardila Carlos Manuel Acosta Romero	1
Alfonso Rodriguez Ardila Diego Fernando Montes Lopez	1
Ana Maria Gonzalez Montano	22
Camilo Andres Villamizar Martinez	29
Carlos Manuel Acosta Romero	26
Jose Manuel Arevalo Triana	19
11-Generación copias de seguridad y recuperación	**19**
Alfonso Rodriguez Ardila	4
Ana Maria Gonzalez Montano	5
Camilo Andres Villamizar Martinez	2
Carlos Manuel Acosta Romero	2
Jose Manuel Arevalo Triana	6
12-Gestión de conectividad	**22**
Alfonso Rodriguez Ardila	3
Ana Maria Gonzalez Montano	3
Camilo Andres Villamizar Martinez	4
Carlos Manuel Acosta Romero	7
Jose Manuel Arevalo Triana	5
14-Acceso VPN	**22**
Ana Maria Gonzalez Montano	7
Camilo Andres Villamizar Martinez	6
Carlos Manuel Acosta Romero	3
Jose Manuel Arevalo Triana	6
15-Gestión de Impresión	**13**
Ana Maria Gonzalez Montano	1
Camilo Andres Villamizar Martinez	4
Carlos Manuel Acosta Romero	4
Jose Manuel Arevalo Triana	4
Total general	**561**

Tabla 7 Servicios Atendidos por Nivel1 vs Categoría

8. Alimentar y mantener actualizada la base de conocimiento de la mesa de ayuda:

Para cada servicio se ha descrito la solución realizada en el Software GLPI de la SDP de acuerdo el Tipo de Servicio ANS.

Para los casos donde se ve la necesidad de realizar manual y/o descripción del proceso realizado para la solución de las incidencias, la información se encuentra contenida en la carpeta compartida del área de soporte:

\\1065SDP105\SOPORTE_3\BASEDELCONOCIMIENTO\BASECONOCIMIENTO

Adicionalmente se ha contribuido con la permanente Observación y Verificación de los aplicativos de la SDP: Sisben, Perno, Limay, SISCO, SIPA y SINUPOT.

De acuerdo con las incidencias clasificadas en el GLPI como: "Instalación/desinstalación de software" y "Revisiones de equipos y/o traslados de equipos", se actualizan los equipos según formato "Check List" o Lista de Chequeo para software básico que debe contener cada equipo.

Paralelamente se está realizando el proceso de actualización de la herramienta GLPI de acuerdo con las incidencias clasificadas como: "Traslado de Equipos" y "Asignación de Equipos", llevando carpeta de formatos A-FO-329 digitalmente, anexando el formato al sistema de Equipos de Procesamiento" en GLPI.

9. Informar con mínimo tres (3) días de anticipación al supervisor designado por la SDP durante la ejecución del contrato, los cambios de personal que presta los servicios en la mesa de ayuda. Se debe presentar la hoja de vida, con los respectivos documentos establecidos en el contrato y en el pliego de condiciones a consideración del supervisor del contrato para su respectiva aprobación. El reemplazo deberá tener el nivel de formación académica (estudios, pregrado y postgrado) establecido en los estudios previos y la experiencia igual o superior a la acreditada por el integrante a reemplazar.

No aplica para este periodo.

10. Realizar el cambio de personal en caso de que el supervisor del contrato por parte de la Secretaria Distrital de Planeación encuentre falencias en el desempeño o comportamiento del personal del servicio del contratista, dicho cambio se deberá hacer efectivo a más tardar en los siguientes cinco (5) días hábiles de haberse realizado la solicitud. El reemplazo deberá tener el nivel de formación académica (estudios, pregrado y postgrado) establecido en los estudios previos y la experiencia igual o superior a la acreditada por el integrante a reemplazar y debe ser aprobado por el supervisor del contrato.

No se solicitó por parte del supervisor del contrato por parte de la Secretaría Distrital de Planeación cambio de personal en el periodo comprendido entre mayo 01 al 31 de mayo de 2024.

11. Las situaciones relacionadas con la violación de las normas internas de la SDP, serán reportadas al coordinador de la mesa de ayuda por parte del contratista, quien deberá solucionarlas en forma inmediata.

No se reportaron situaciones relacionadas con la violación de las normas internas de la SDP, al coordinador de la mesa de ayuda por parte del coordinador en el periodo comprendido entre mayo 01 al 31 de mayo de 2024.

12. Prestar soporte técnico y de funcionamiento al usuario final en el manejo de los aplicativos que se encuentran en producción en la SDP, como SinuPot, SEGPLAN, SISBEN, SIPA, Perno, entre otros. La Secretaría Distrital de Planeación realizará la inducción sobre la operación de estos aplicativos, la cual estará dirigida al total de los integrantes del equipo de trabajo dispuesto por el contratista para la ejecución del contrato y que ejercerán los roles descritos en el presente pliego de Condiciones.

N1-APLICATIVOS	TOTAL
Alfonso Rodriguez Ardila	**29**
09-Soluciones de Software administradas por DTIC.	29
Ana Maria Gonzalez Montano	**34**
09-Soluciones de Software administradas por DTIC.	34
Camilo Andres Villamizar Martinez	**35**
09-Soluciones de Software administradas por DTIC.	35
Carlos Manuel Acosta Romero	**28**
09-Soluciones de Software administradas por DTIC.	28
Jose Manuel Arevalo Triana	**51**
09-Soluciones de Software administradas por DTIC.	51
Jose Manuel Arevalo Triana **Carlos Manuel Acosta Romero**	**1**
09-Soluciones de Software administradas por DTIC.	1
Total general	**178**

Tabla 8. Totales por aplicativos SDP

Se presta oportunamente el soporte técnico de nivel 1 sobre los aplicativos en el ambiente de producción manejados en la SDP, cuando se presentan inconvenientes en el funcionamiento. El diagnóstico y solución ofrecida para cada una está registrada en el GLPI para permitir el análisis por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

13. Instalar y configurar "software cliente" a los usuarios de la SDP.

De acuerdo con las incidencias categorizadas en GLPI como: “Revisión Equipo de Cómputo/parte/periférico” y/o “Instalación/Desinstalación de Software” en donde se ve la Necesidad de configurar equipos y/o software base propios de la SDP, los cuales se han atendido y realizado dicha configuración de software que ha presentado inconveniente.

Además, se maneja formato de software base con el cual se preparan los equipos.

System Digital Computer SAS y el equipo de trabajo garantizan que se ha abstenido de facilitar, instalar o reproducir CD's de Juegos, música o software NO autorizado por el Supervisor del contrato y/o adquiridos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá

Se observan las siguientes reglas:

* No instalar software sin la autorización previa y escrita de la SECRETARIA DISTITAL DE PLANEACION – SDP- a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad.
* No sacar copias del software de la entidad.
* Limitar el uso del software a las actividades propias del contrato.
* No utilizar el software desarrollado con motivo del contrato para fines ajenos a la entidad, salvo autorización previa y expresa por escrito de la SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION –SDP- a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad.
* No introducir modificación alguna al software instalado de la SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION – SDP, sin la autorización previa y escrita de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
La transgresión de estas reglas constituye incumplimiento de las obligaciones.

14. Dejar operando el equipo de manera adecuada y mínimo en las condiciones encontradas antes de realizar el respectivo mantenimiento o la atención del servicio.

Cuando se han atendido los servicios y/o incidentes registrados en GLPI, los equipos han quedado operando de manera correcta.

15. Reportar de forma inmediata por escrito al Supervisor del Contrato en caso de cualquier novedad o anomalía en la prestación del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo.

No aplica para este periodo.

16. Entregar mensualmente y/o cuando el supervisor del contrato lo solicite una bitácora electrónica donde se detallen los problemas técnicos, causas, solución y tiempo en que se solucionó el inconveniente. Esta información se debe poder extractar del aplicativo suministrado por la SDP

Para el presente informe se entrega la bitácora contenida en un Archivo Excel, donde se encuentran relacionados los tipos de errores y su solución. Se localizan en la compartida: \\1065SDP105\SOPORTE_3\BASEDELCONOCIMIENTO\BASECONOCIMIENTO

17. Atender todos los servicios solicitados dentro de la ejecución del contrato, sin quedar al finalizar el contrato algún servicio sin atender, equipo alguno sin reparar o sustituir y que las partes reemplazadas queden debidamente legalizadas y funcionando.

System Digital Computer SAS, a través del equipo de trabajo, gestionó en el nivel 1 el 100% de los incidentes ingresados al GLPI asignando un técnico/ingeniero para cada incidente.

18. En caso de que uno de los elementos de cómputo que este cubierto en el contrato sea cambiado o repuesto por uno nuevo, el elemento nuevo quedará cubierto por el servicio de soporte para equipos en garantía.

Se reemplazaron los elementos y se relacionaron en el Ítem 1.3 del presente informe. Los elementos fueron por repuestos nuevos, originales y no remanufacturados.

19. Entregar al finalizar el contrato, el inventario actualizado de los equipos de cómputo, impresoras, y demás elementos establecidos en el contrato.

Contrato vigente.

20. Realizar las demás obligaciones que puedan surgir dentro del desarrollo del objeto contractual y que sean solicitadas por el Supervisor del contrato.

- Se realiza la rotación de los integrantes de Mesa de Ayuda por mes y así poder brindar acompañamiento de un técnico durante la jornada requerida.

Semana	Lunes a Viernes			Sábado
	7 a.m. a 5 pm.	7 a.m. a 5 pm.	8 am. a 6 p.m.	
29 abril al 04 mayo	Carlos Acosta Ana Maria Gonzalez	Alfonso Rodriguez	Camilo Villamizar Jose Manuel Arevalo	Camilo Villamizar
6 mayo al 11 mayo	Camilo Villamizar Ana Maria Gonzalez	Alfonso Rodriguez	Jose Manuel Arevalo Carlos Acosta	Jose Manuel Arevalo
13 mayo al 18 mayo	Jose Manuel Arevalo Camilo Villamizar	Alfonso Rodriguez	Carlos Acosta Ana Maria Gonzalez	Carlos Acosta
20 mayo al 25 mayo	Carlos Acosta Jose Manuel Arevalo	Alfonso Rodriguez	Ana Maria Gonzalez Camilo Villamizar	Ana Maria Gonzalez
27 mayo al 1 junio	Carlos Acosta Ana Maria Gonzalez	Alfonso Rodriguez	Camilo Villamizar Jose Manuel Arevalo	Camilo Villamizar

Tabla 9. Rotación de integrantes mesa de ayuda.

21. Dar a la entidad el tiempo de soporte adicional presentado en la propuesta, sin costo para la SDP.

Se tiene previsto dentro del contrato.

22. Cumplir con la persona adicional presentada en la propuesta para la atención de servicios de soporte técnico en la mesa de ayuda, sin costo adicional alguno para la SDP, durante todo el plazo de ejecución incluido el tiempo adicional, indicado por el proponente.

System Digital Computer asignó a la señora ANA MARIA GONZALEZ MONTAÑO adicional al personal mínimo requerido presentado en la propuesta para la atención de servicios de soporte técnico en la mesa de ayuda, sin costo adicional alguno para la SDP, durante todo el plazo de ejecución incluido el tiempo adicional

23. Contratar dentro del personal de soporte técnico para la mesa de ayuda para la ejecución del contrato con la SDP, una (1) persona que pertenezca al grupo de población vulnerable y que cumpla con el perfil requerido de acuerdo con los registros y procedimientos que sobre el particular tiene establecida la secretaria de Desarrollo Económico para dar cumplimiento al Decreto No 380 de 2015, emanada por la Secretaria de General de la Alcaldía de Bogotá D.C., que deberá presentarse dentro del segundo mes de ejecución del contrato.

PERSONAL CONTRATO No. 529 de 2022 SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS	
NOMBRES Y APELLIDOS	**ROL**
ALFONSO RODRIGUEZ ARDILA	Coordinador
ANA MARIA GONZALEZ MONTAÑO	Técnico de Soporte 1
CAMILO ANDRES VILLAMIZAR MARTINEZ	Técnico de Soporte 2
MANUEL AREVALO TRIANA	Técnico de Soporte 3
CARLOS MANUEL ACOSTA ROMERO	Técnico de Soporte Población Vulnerable

Tabla 10. Personal mesa de ayuda SDP

24. Presentar, previo a la suscripción del acta de inicio, la certificación de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Expedida por la ARL a la que se encuentra afiliado y diligenciar el formulario de cumplimiento de los requisitos.

Se hace entrega impresa del certificado de pago efectuado por SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS en concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, pago de los aportes parafiscales de todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, Paz y Salvo de obligaciones laborales del personal del equipo de trabajo y a su vez se entregan impresas las respectivas planillas de pago de cada uno de los integrantes del equipo.

25. Atender las visitas de verificación que se realizaran por parte de la SDP para verificar la información allegada en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo.

La empresa contratada, SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS se encuentra disponible para recibir la visita por parte de la SDP, en el momento que esta lo solicite, dando así cumplimiento al parágrafo 23 de las obligaciones establecidas en el contrato 589 DE 2023

CAUSAS DE LOS INCONVENIENTES Y SOLUCIONES APLICADAS

En el mes de mayo se vencieron 57 incidencias en nivel 1, las principales causas son las siguientes:

· Las incidencias 78851 fueron escaladas directamente al grupo de ingenieros de mesa de ayuda, sin gestionarse en el segundo nivel para la creación de las cuentas de office 365; lo anterior tomo un tiempo adicional que permitiera la pronta gestión de la incidencia.

· En las incidencias 78812 79175 78902 78946 79415 78912 79226 79235 79448 79183 79382 79234 79037 78821 78854 79180 79228 los ingenieros de la mesa de ayuda atendieron y cambiaron el estado a RESUELTO en los tiempos establecidos por los ANS; sin embargo, al seguir el procedimiento de revisión y cierre de las incidencias, en el cual se debe colocar en CURSO la incidencia para documentar, las incidencias se vencieron. Lo anterior debido a que el proceso de CIERRE se está haciendo después de la fecha del vencimiento.

En estos casos se recomienda solo cambiar a estado cerrado, después de verificar que la incidencia fue atendida satisfactoriamente, de lo contrario la incidencia será devuelta a primer nivel con el seguimiento respectivo por parte del coordinador de mesa de ayuda. De igual forma, se aclara que los casos en estado RESUELTO serán revisados diariamente por el coordinador de mesa de ayuda.

· En las incidencias 79299 78906 se evidencia que las incidencias se vencieron durante la gestión en segundo nivel, es decir que fueron pasadas a gestión de nivel 1 vencidas. Observado el seguimiento vs el histórico de las incidencias, se sugiere que los ingenieros de nivel 2 documenten cualquier movimiento de la incidencia con el fin de contar con la traza de la misma y las razones de dichos movimientos.

· En las incidencias 79441 78805 78817 78816 79072 79432 se evidencia que las incidencias se vencieron entre la gestión del Nivel 2 y la entrega formal al usuario por falta de respuesta de este. Se recomienda revisar los tiempos ANS definidos en el APD-089 y los definidos para entrega del usuario en el APD-104, por cuanto los dos están calculados en 5 días y si la gestión de Nivel 2 se toma todo el tiempo de ANS, Nivel 1 no tendría tiempo adicional para gestionar la entrega sin que se venza.

· Incidencia 78905 79152 79265 79168 79178 79134 78874 78885 78825 79457 79070 78963 79059 79040 78970 79341 el usuario se demoró en responder, Se recomienda enviar correo de cierre de incidencia por vencimientos de términos antes de la fecha de vencimiento.

· Incidencia 78895 demora en la asignación de transporte.

· Incidencia 78881 78915 78931 79005 79113 el funcionario solicito ampliar el tiempo del préstamo de los portátiles. Se recomienda cerrar la incidencia y crear una nueva informando la fecha hasta cuando los requieren.

· Incidencias 78855 78934 79233 79109 79301 79292 79088 78847 79269 El ingeniero de nivel 1 no documento en los tiempos establecidos en los ANS. Se recomienda verificar las incidencias todos los días antes de terminar la jornada laboral.

ANEXOS

N1-SEMANAS	TOTAL
Semana 01/05/2024 al 05/05/2024	74
Semana 06/05/2024 al 12/05/2024	138
Semana 13/05/2024 al 19/05/2024	76
Semana 20/05/2024 al 26/05/2024	101

Semana 27/05/2024 al 31/05/2024	172
TOTAL	**561**

Tabla 11. Incidencias Semanales N1

N1-TECNICO	TOTAL
Alfonso Rodriguez Ardila	109
Alfonso Rodriguez Ardila Camilo Andres Villamizar Martinez	1
Alfonso Rodriguez Ardila Carlos Manuel Acosta Romero	2
Alfonso Rodriguez Ardila Diego Fernando Montes Lopez	1
Ana Maria Gonzalez Montano	105
Camilo Andres Villamizar Martinez	113
Carlos Manuel Acosta Romero	96
Jose Manuel Arevalo Triana	131
Jose Manuel Arevalo Triana Carlos Manuel Acosta Romero	2
Jose Manuel Arevalo Triana Diego Fernando Montes Lopez	1
Total general	**561**

Tabla 12 Incidencias Por Técnico

N2 VS CATEGORIA	TOTAL
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	**13**
Angel Maria Perez Roa	1
Henry Ericson Cepeda Cuello	2
John Edgar Rativa Martin	1
John Edgar Rativa Martin Alfonso Rodriguez Ardila Camilo Andres Villamizar Martinez	1
John Edgar Rativa Martin Juan David Macias Mejia	1
Jorge Alberto Rico Tovar	3
Jorge Alberto Rico Tovar Camilo Andres Villamizar Martinez	2
Laureano Ruiz Vargas	2
08-Instalación/desinstalación de software	**3**
Jose Reyes Ramirez Acero	2

Jose Reyes Ramirez Acero Diego Fernando Montes Lopez	1
09-Soluciones de Software administradas por DTIC.	**108**
Alejandro Montero Leguizamon	7
Alejandro Montero Leguizamon Alfonso Rodriguez Ardila	1
Angel Maria Perez Roa	1
Angel Maria Perez Roa Henry Ericson Cepeda Cuello	1
Diego Fernando Montes Lopez	10
Eva Maria Barros Acosta	9
Henry Ericson Cepeda Cuello	5
John Edgar Rativa Martin	9
John Edgar Rativa Martin Henry Ericson Cepeda Cuello	2
Jorge Alberto Rico Tovar Alfonso Rodriguez Ardila	1
Jose Omar Vargas Aponte	13
Jose Omar Vargas Aponte Eva Maria Barros Acosta	1
Jose Reyes Ramirez Acero	11
Jose Reyes Ramirez Acero Alejandro Montero Leguizamon Diego Fernando Montes Lopez	1
Jose Reyes Ramirez Acero Carlos Manuel Acosta Romero	3
Jose Reyes Ramirez Acero Diego Fernando Montes Lopez Henry Ericson Cepeda Cuello	1
Jose Reyes Ramirez Acero Rosmery Cotes Solano	1
Juan David Macias Mejia	4
Julian Enrique Galvis Rangel	3
Julian Enrique Galvis Rangel Laureano Ruiz Vargas	2
Laureano Ruiz Vargas	10
Laureano Ruiz Vargas Jose Manuel Arevalo Triana	1
Maria Teresa Gonzalez Bejarano	1
Martha Yolanda Guevara Silva	4
Rosmery Cotes Solano	3

Rosmery Cotes Solano Alvaro Perez Puentes	1
William Valentino Gonzalez Valderrama	2
10-Gestión de usuarios	**119**
Alejandro Chala Granados	2
Alejandro Chala Granados Jose Manuel Arevalo Triana	1
Alejandro Montero Leguizamon	1
Alejandro Montero Leguizamon Julian Enrique Galvis Rangel	1
Alejandro Montero Leguizamon Laureano Ruiz Vargas	1
Angel Maria Perez Roa Julian Enrique Galvis Rangel	1
Blanca Yolanda Pinzon Galindo	18
Blanca Yolanda Pinzon Galindo Alfonso Rodriguez Ardila	1
Blanca Yolanda Pinzon Galindo Carlos Manuel Acosta Romero	2
Blanca Yolanda Pinzon Galindo Jose Manuel Arevalo Triana	1
Diego Fernando Montes Lopez Carlos Manuel Acosta Romero	1
Diego Fernando Montes Lopez Henry Ericson Cepeda Cuello	1
Eva Maria Barros Acosta	1
Henry Ericson Cepeda Cuello	1
John Edgar Rativa Martin	9
John Edgar Rativa Martin Alfonso Rodriguez Ardila	1
John Edgar Rativa Martin Alvaro Perez Puentes	5
John Edgar Rativa Martin Alvaro Perez Puentes Ana Maria Gonzalez Montano	1
John Edgar Rativa Martin Ana Maria Gonzalez Montano	6
John Edgar Rativa Martin Blanca Yolanda Pinzon Galindo	3
John Edgar Rativa Martin Blanca Yolanda Pinzon Galindo Camilo Andres Villamizar Martinez	1

John Edgar Rativa Martin Camilo Andres Villamizar Martinez	2
John Edgar Rativa Martin Carlos Manuel Acosta Romero	1
John Edgar Rativa Martin Jose Manuel Arevalo Triana	1
Jose Reyes Ramirez Acero	16
Jose Reyes Ramirez Acero Alfonso Rodriguez Ardila	1
Juan David Macias Mejia	1
Julene Perdomo Parra	4
Julene Perdomo Parra Camilo Andres Villamizar Martinez	1
Julian Enrique Galvis Rangel	4
Laureano Ruiz Vargas	5
Maria Teresa Gonzalez Bejarano	2
Rosmery Cotes Solano	17
Rosmery Cotes Solano Camilo Andres Villamizar Martinez	1
Rosmery Cotes Solano Carlos Manuel Acosta Romero	1
Rosmery Cotes Solano Maria Teresa Gonzalez Bejarano	2
William Valentino Gonzalez Valderrama	1
11-Generación copias de seguridad y recuperación	**21**
Alejandro Chala Granados	18
Eva Maria Barros Acosta	1
Eva Maria Barros Acosta Julian Enrique Galvis Rangel	1
John Edgar Rativa Martin	1
12-Gestión de conectividad	**5**
Alejandro Chala Granados	3
John Edgar Rativa Martin Jose Manuel Arevalo Triana	1
Jorge Alberto Rico Tovar Alfonso Rodriguez Ardila	1
13-Seguridad y Privacidad de la información	**3**
Angel Maria Perez Roa Henry Ericson Cepeda Cuello	1
Gabriel Andres Solorza Sanabria	1
John Edgar Rativa Martin	1
16-Gestión de Cambio InformÃ¡tico	**1**

Juan David Macias Mejia	1
Total general	**273**

Tabla 13. Técnico Nivel 2 vs Categoría

NIVEL VS URGENCIA	TOTAL
Nivel 1	**561**
Alta	105
Mediana	250
Muy alta	205
Muy baja	1
Nivel 2	**273**
Alta	68
Mediana	102
Muy alta	102
Muy baja	1
Total general	**834**

Tabla 14. Niveles VS urgencia

N2-VENCIDOS	TOTAL
Alejandro Chala Granados	**1**
Alejandro Montero Leguizamon	**3**
Angel Maria Perez Roa	**1**
Diego Fernando Montes Lopez Carlos Manuel Acosta Romero	**1**
Diego Fernando Montes Lopez Henry Ericson Cepeda Cuello	**1**
Henry Ericson Cepeda Cuello	**2**
John Edgar Rativa Martin	**1**
John Edgar Rativa Martin Alvaro Perez Puentes Ana Maria Gonzalez Montano	**1**
John Edgar Rativa Martin Henry Ericson Cepeda Cuello	**1**
John Edgar Rativa Martin Jose Manuel Arevalo Triana	**1**
John Edgar Rativa Martin Juan David Macias Mejia	**1**
Jorge Alberto Rico Tovar	**1**
Julene Perdomo Parra	**3**
Julian Enrique Galvis Rangel	**1**
Laureano Ruiz Vargas	**5**

Maria Teresa Gonzalez Bejarano	**1**
Rosmery Cotes Solano	**2**
Rosmery Cotes Solano **Camilo Andres Villamizar Martinez**	**1**
Rosmery Cotes Solano **Maria Teresa Gonzalez Bejarano**	**1**
Total general	**29**

Tabla 15. Vencidos Nivel 2

N1-VENCIDOS	TOTAL
Ana Maria Gonzalez Montano	**15**
Camilo Andres Villamizar Martinez	**15**
Carlos Manuel Acosta Romero	**18**
Jose Manuel Arevalo Triana	**9**
Total general	**57**

Tabla 16. Vencidos nivel 1

N1-SATISFACCION	TOTAL
Alfonso Rodriguez Ardila	**109**
Bueno	18
Sin calificar	91
Alfonso Rodriguez Ardila **Camilo Andres Villamizar Martinez**	**1**
Bueno	1
Alfonso Rodriguez Ardila **Carlos Manuel Acosta Romero**	**2**
Bueno	1
Sin calificar	1
Alfonso Rodriguez Ardila **Diego Fernando Montes Lopez**	**1**
Sin calificar	1
Ana Maria Gonzalez Montano	**105**
Bueno	19
Regular	1
Sin calificar	85
Camilo Andres Villamizar Martinez	**113**
Bueno	18
Malo	1

Sin calificar	94
Carlos Manuel Acosta Romero	**96**
Bueno	18
Malo	1
Sin calificar	77
Jose Manuel Arevalo Triana	**131**
Bueno	24
Sin calificar	107
Jose Manuel Arevalo Triana Carlos Manuel Acosta Romero	**2**
Sin calificar	2
Jose Manuel Arevalo Triana Diego Fernando Montes Lopez	**1**
Sin calificar	1
Total general	**561**

Tabla 17. Casos por satisfacción Nivel 1

Alfonso Rodriguez

SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS
ALFONSO RODRIGUEZ ARDILA
COORDINADOR MESA DE AYUDA SDP

Revisado por:

JORGE ALBERTO RICO TOVAR
Profesional Dirección de Tecnologías de la Información
Y Comunicaciones

Aprobado por:

SANDRA PATRICIA PALACIOS JIMENEZ

Profesional Dirección de Tecnologías de la Información
Y Comunicaciones