(1) Contrato No.	**INS-CPS-037-2023**
(2) Nombre del Contratista	Adriana Velasquez Osorio
(3) Cargo del supervisor:	Jefe Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones
(4) Interventoría si ☐ no ■ Nombre:	N.A.
(5) Correo del supervisor y/o del Interventor (si aplica)	alopezs@ins.gov.co
(6) Objeto del contrato:	Prestar servicios profesionales para el fortalecimiento, seguimiento de las actividades y servicios prestados por el grupo de mesa de ayuda del Instituto Nacional de Salud.
(7) Fecha de inicio: 17/03/2023	**(8) Fecha terminación:** 30/11/2023

(9) INFORME FINAL DE EJECUCIÓN

1. INFORME DE EJECUCIÓN TÉCNICA: (9)

1.1. Supervisor designado, cambios en la designación y períodos. Ing. Alexandra María López Sevillano – Jefe Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC.

1.2. Ejecución del contrato: Desde el 17/03/2023 hasta el 30/11/2023 la contratista realizo las siguientes actividades:

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA
Obligación 1: Presentar cronograma de actividades para aprobación por el supervisor del contrato y en el formato establecido en el SIG.	Organizó el cronograma para la realización de las tareas de acuerdo con las obligaciones contractuales para su correspondiente aprobación y se da formato al archivo XLS establecido en el SIG.
Obligación 2: Planificar, organizar y controlar las actividades requeridas para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica del INS.	Realizó el levantamiento de información actual con el fin de estimar tiempos para la realización de los mantenimientos. Realizó elaboración del cronograma de mantenimientos preventivos del bloque B. Realizó elaboración del cronograma de mantenimientos preventivos del bloque A.
Obligación 3: Verificar que todas las solicitudes reportadas en la herramienta de Service Manager sean asignadas a los recursos técnicos.	Realizo seguimiento permanente de las solicitudes mediante la Consola de Service Manager y se informo semanalmente y envío informe.
Obligación 4: Priorizar los servicios según la gravedad y tipo con la finalidad de disminuir los tiempos de inoperatividad de los usuarios por falla de recursos tecnológicos.	Reviso los casos abiertos mediante la Consola de Service Manager y verificó en primera instancia los Incidentes reportados, analizo la prioridad y asignó el técnico respectivo.
Obligación 5: Definir y evaluar los procesos de la gestión de los incidentes de la mesa de ayuda.	Realizo reunión con el grupo de mesa de ayuda el día 12 de abril de 2023, con el fin de definir estrategias para cumplir con los niveles de servicio y dar cumplimiento a los tiempos establecidos. Evaluó casos de mesa de ayuda y los gestionó. Realizo verificación de los incidentes del mes de junio de la mesa de ayuda. Realizó permanente verificación y seguimiento de casos de la mesa de ayuda de incidentes con prioridad alta, media y baja.
Obligación 6: Brindar seguimiento y cumplimiento a los niveles de servicio de la mesa de ayuda.	Realizo el seguimiento al cumplimiento de los casos del primer trimestre del 2023 de la Consola de Service Manager y envío correo al personal

	técnico con el fin de que informe el motivo por el cual se encuentran casos abiertos y vencidos de acuerdo con tiempos de respuesta. Realizo seguimiento al cumplimiento de los niveles de servicios. Realizo monitoreo permanente de los casos de mesa de ayuda para el cumplimiento de los tiempos estipulados de servicio.
Obligación 7: Participar en las reuniones que se convoquen en la Dirección e interinstitucionales, prestando la asistencia técnica requerida sobre los temas relacionados con el objeto del contrato.	Participó en las reuniones programadas por OTIC de seguimiento de actividades y programadas en la mesa de ayuda.
Obligación 8: Ejercer las demás actividades que se le asignen afines con la naturaleza del objeto contractual.	Hizo entrega de indicadores de mesa de ayuda, apoyo a verificación de especificaciones técnicas de los equipos entregados a almacén de los diferentes contratos de INS, seguimiento al proceso de repuestos de cómputo. Hizo entrega estudio previo de repuestos de cómputo, evaluación de tres ofertas del proceso INS-SMC-019-2023, apoyó verificación equipos de cómputo que ingresan por contratos, Inventario estado actual equipos de cómputo INS. Realizó informe detallado del estado de los equipos de cómputo de INS de acuerdo con instrucciones de la jefe de OTIC. Realizó informe de la visita técnica para revisión de la pantalla de la sala del COE de acuerdo con instrucciones de la jefe de OTIC. Realizó la propuesta del protocolo – procedimiento de mesa de ayuda de acuerdo con requerimiento de la jefe de OTIC. El 18 de septiembre de 2023 se presentó la propuesta del plan de necesidades de repuesto de cómputo para el 2023. El 20 de septiembre se asistió a la reunión de inicio del contrato de repuestos de cómputo. El 21 de septiembre se atendió correo de la jefe OTIC y se hizo revisión de impresoras en la web de acuerdo con lo solicitado.

A continuación, se describen los productos recibidos:

Producto 1: Cronograma de actividades aprobado por el Supervisor y en el formato establecido en el SIG en el primer mes de haber iniciado el contrato.

Producto 2: Documentación mensual generada, por demanda, durante el proceso de desarrollo de las actividades cumpliendo con los lineamientos del sistema integrado gestión.

Producto 3: Reporte mensual de seguimiento a solicitudes de soporte y mantenimiento para el grupo de mesa de ayuda.

Producto 4: Reporte mensual de las solicitudes de soporte atendidas.

Producto 5: Soporte mensual de las actividades realizadas incluidas en el Plan de Acción de la Oficina TIC.

Los productos anteriormente mencionados se encuentran en la siguiente dirección del repositorio:

https://inssalud.sharepoint.com/sites/CuentasdeCobroContratistasTIC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FCuentasdeCobroContratistasTIC%2FDocumentos%20compartidos%2FAdriana%20Velasquez%20Osorio&p=true&fromShare=true&ga=1.

En este repositorio se encuentra toda la documentación relacionada con cada una de las obligaciones específicas de los reportes de seguimiento de la mesa de ayuda como solicitudes de soporte recibidas en Service Manager, mantenimientos realizados a los activos informáticos del INS.

1.3. Informe sobre modificaciones (cuando aplique). El contrato INS-CPS-037-2023 fue adicionado en la suma de DIEZ MILLONES NOVECIENTOS DOS MIL SEISCIENTOS TRES PESOS M/CTE ($ 10.902.603), para un valor total del contrato de TREINTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($ 37.422.447), incluidos los impuestos y contribuciones de ley; de igual forma, se prorrogó el término de ejecución del contrato hasta el 30 de noviembre de 2023.

2. INFORME DE EJECUCIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA (9)

La siguiente información debe corresponder con los datos contenidos en la relación de pagos.

Valor inicial contratado	$ 26.519.844
Valor adiciones	$ 10.902.603
VALOR TOTAL (INCLUIDAS LAS ADICIONES)	$ 37.422.447
Valor total ejecutado	$ 37.422.447
Valor pagado o desembolsado al contratista.	$ 37.422.447
Saldo a favor del contratista	$ 0
VALOR A LIBERAR	$ 0
VALOR LIBERADO (Cuando aplique)	$ 0
Se adjunta la Relación de pagos expedida por Gestión Financiera	**18/01/2024**

3. INFORME DE EJECUCIÓN ASPECTOS LEGALES (9)

3.1 GARANTÍAS EXIGIDAS.

Información sobre la vigencia extensión de la vigencia, para los casos de liquidación del contrato. (Se debe adjuntar la garantía, extendida)	N.A.

3.2 Cumplimiento de las normas y requerimientos de seguridad y salud en el trabajo

Cumplió con lo establecido en el POE-A01.2014-001 “Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo”, especialmente lo dispuesto en el Anexo 1 sobre Normas y Requerimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo para Contratistas:

- Se Afilió a la ARL
- Se practicó los exámenes médicos ocupacionales de ingreso.
- Participó en las actividades de promoción y prevención que realice Talento Humano - Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Garantizó la gestión adecuada de residuos peligrosos y no peligrosos, que se generen a partir del desarrollo del objeto contractual, apoyándose del Instructivo de Gestión Integral de Residuos (INT A05.0000-002) del INS.

3.3 Cumplimiento de criterios de sostenibilidad ambiental

Se cumplieron con las disposiciones relacionadas con Gestión Ambiental, de conformidad con la normatividad vigente, comprometiéndose al uso racional de los recursos relacionados que el Instituto Nacional de Salud para el desarrollo de sus actividades contractuales en procura de sus productos:

• Digitalizó y distribuyó documentos en formato electrónico.
• Evitó la impresión de mensajes de correo electrónico y borradores.
• Imprimió estrictamente lo necesario y solamente los soportes que la Entidad le solicito en medio físico.
• Los documentos que se requirieron presentar físicamente se imprimieron a doble cara, para asegurar el ahorro de papel.
• Los documentos que no requirieron mayor formalidad y que no fueron entregas definitivas, fueron impresos en hojas borrador.
• Se imprimieron preferiblemente en modo borrador, para utilizar menos tinta y reducir el número de cartuchos a reciclar.

3.4 Monitoreo del tratamiento a los riesgos de contratación registrados en el FOR-A02.0000-026 Anexo No 1 a los estudios previos Matriz de riesgos de contratación

No	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (que puede pasar y, como puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión		
										¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?	Descripción del monitoreo realizado
1	General	Externo	Ejecución	Riesgos Operacionales	Retraso en la entrega de productos por circunstancias ajenas a la voluntad del contratista	Demora en la ejecución del objeto contractual	Supervisor	Inicio de ejecución	Fin de ejecución + 4 meses más	Informe de supervisión mensual	Mensual	Actividad de supervisión, controles periódicos, informes mensuales
2	General	Externo	Ejecución	Riesgos Operacionales	Defectos en los resultados del producto	No ejecución de los proyectos	Supervisor	Inicio de ejecución	Fin de ejecución + 4 meses más	Informe de supervisión mensual	Mensual	Actividad de supervisión, controles periódicos, informes mensuales
3	General	Externo	Ejecución	Riesgos Regulatorios	Cambios regulatorios en materia administrativa, tributaria y/o normativa, relacionados con el objeto contractual	Retraso en el cumplimiento de las obligaciones y/o en el plazo establecido para la ejecución del contrato	Supervisor	Inmediato, una vez se presente el evento	Una vez se realicen los ajustes requeridos para hacer posible la ejecución del contrato	Seguimiento a las nuevas actividades establecidas para el contrato	Mensual	En el mes de septiembre se identifico la necesidad de realizar prórroga y adición, realizando el tratamiento establecido para el riesgo se suscribió la adición y prórroga No. El 15 de

												septiembre de 2023.

4. DOCUMENTOS ADJUNTOS (9)

Relación de pagos de SIIF.

NOTA: Cuando se adjunte el Informe final en medio magnético, cerciorarse que contenga los ítems descritos anteriormente y en el mismo orden.

5. OBSERVACIONES (10)

En este ítem se debe incluir, entre otros aspectos, los siguientes:

- **Informe 1 de 9 (marzo 2023):** En el FOR-A02.0000-037 esta errada la fecha objeto de periodo del informe (marzo) lo correcto es (desde 17/03/2023 hasta 31/03/2023).

De conformidad con lo anterior, EL SUPERVISOR (ES) CERTIFICA QUE: (11)

1. La Contratista Adriana Velasquez Osorio durante el periodo de ejecución del contrato, desarrolló y cumplió con el cien (100%) por ciento del objeto contractual y las actividades, presentó y entregó los informes, productos y demás obligaciones pactadas en el Contrato en mención.

2. Verificó, durante el término de ejecución del contrato, el pago a los aportes al sistema de seguridad social integral en salud y pensiones y/o aportes parafiscales, de conformidad con lo establecido en las disposiciones legales vigentes.

3. Aprueba los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por el/la Contratista durante todo el periodo de ejecución del Contrato en mención.

4. Recibió de manera definitiva y a satisfacción los servicios y/o bienes prestados por El/La Contratista durante todo el periodo de ejecución del Contrato en mención.

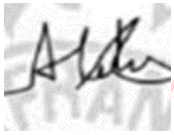
5. **Durante el término de ejecución el/la Contratista cumplió con lo dispuesto en el POE-A01.2014-001 "Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo", especialmente lo establecido en el Anexo 1 sobre Normas y Requerimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo para Contratistas y los criterios de sostenibilidad ambiental, de acuerdo al tipo de actividad que desarrolló.**

6. **Durante el término de ejecución del contrato se hizo seguimiento a los riesgos estimados en la matriz correspondiente (de acuerdo con la periodicidad establecida) y a la fecha no se materializó ninguno.**

7. Que según el desarrollo del contrato, el contratista se evalúa así: MALO: El proveedor/contratista incumplió las obligaciones (Requiere acto administrativo en firme). REGULAR: El proveedor/contratista cumple en forma general lo indicado en el contrato, hubo reparos en la ejecución, fue necesario tomar medidas correctivas y conciliatorias (Adjuntar soportes que evidencien las medidas tomadas). BUENO: El proveedor/contratista cumple con sus obligaciones con oportunidad, calidad y atención requerida.

Bueno	***Regular***	***Malo***
X		

En constancia, firmo: (12)



Firmado digitalmente por LOPEZ SEVILLANO ALEXANDRA MARIA
Fecha: 2024.08.20 17:56:19 -05'00'

ALEXANDRA MARÍA LÓPEZ SEVILLANO Johnny A. Uribe Ba
Supervisor (es)/Interventor (es)

(13) Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 18 de julio de 2024

Reporte Relación de Pagos

Usuario Solicitante: MHjpdiaz JENNY PATRICIA DIAZ GONZALEZ

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 19-03-00 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD (INS)

Fecha y Hora Sistema: 2024-01-18-5:51 p. m.

RELACION DE PAGOS

Unidad / Sub-Unidad:	19-03-00 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD (INS)	**Número de Compromiso:**	49023	**Valor Total:**	37.422.447,00	**Saldo por pagar:**	0,00
Tipo Doc. Identidad:	CEDULA_DE_CIUDADANIA	**Número Doc. Identidad:**	39274064	**Tercero:**		ADRIANA VELASQUEZ OSORIO	

DOCUMENTO SOPORTE

Tipo:	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	**Número:**	CTO INS-CPS-037-2023.	**Fecha:**	17/03/2023 0:00:00

OBJETO

Objeto:	CTO INS-CPS-037-2023. OBJ: Prestar servicios profesionales para el fortalecimiento, seguimiento de las actividades y servicios prestados por el grupo de mesa de ayuda del Instituto Nacional de Salud.

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL AREA DE TESORERIA CERTIFICA QUE AL CONTRATISTA ANTERIORMENTE MENCIONADO SE LE REALIZARON LOS SIGUIENTES PAGOS:

CUENTA POR PAGAR				NUM OBLIGACION	ANTICIPOS	ORDEN DE PAGO					MEDIO DE PAGO		REINTEGRO		DOCUMENTO SOPORTE		ENTIDAD PAGADORA	CONCEPTO DE PAGO
FECHA	NUMERO	VALOR	IVA		CONCEDIDO/ AMORTIZADO	NUMERO	FECHA DE PAGO	VALOR BRUTO	VALOR DEDUCCIONES	VALOR NETO	CTA/CHEQUE	BANCO	NUMERO	VALOR	TIPO	NUMERO	CODIGO	
2023-05-25	251723	2.062.655,00	0,00	236023		174780523	2023-06-09	2.062.655,00	13.268,00	2.049.387,00	142270693	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA			CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	CONT 037-2023 INF 1-7	13-01-01-DT	CONT 037-2023 INF 1-7
2023-05-25	251823	4.419.974,00	0,00	236423		174781023	2023-06-09	4.419.974,00	29.997,00	4.389.977,00	142270693	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA			CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	cont 037-2023 INF 2-7	13-01-01-DT	cont 037-2023 INF 2-7
2023-06-07	284423	4.419.974,00	0,00	263223		182770523	2023-06-16	4.419.974,00	29.997,00	4.389.977,00	142270693	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA			CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	CPSP 037-2023 INF 3/7	13-01-01-DT	CPSP 037-2023 INF 3/7
2023-07-14	360723	4.419.974,00	0,00	332123		228344123	2023-07-19	4.419.974,00	29.997,00	4.389.977,00	142270693	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA			CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	CPSP 037-2023 INF 4-7	13-01-01-DT	CPSP 037-2023 INF 4-7
2023-08-08	401923	4.419.974,00	0,00	369323		256817323	2023-08-10	4.419.974,00	29.997,00	4.389.977,00	142270693	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA			CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	CPSP 037-2023 ING 5/7	13-01-01-DT	CPSP 037-2023 ING 5/7

2023-09-05	447423	4.419.974,00	0,00	413223		2990147 23	2023-09-08	4.419.974,00	29.997,00	4.389.977,00	142270693	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA			CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	CPSP 037-2023 INF 6/7	13-01-01-DT	CPSP 037-2023 INF 6/7
2023-10-10	529423	4.419.974,00	0,00	488623		3523379 23	2023-10-13	4.419.974,00	29.997,00	4.389.977,00	142270693	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA			CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	CPSP 037-2023 INF 7/9	13-01-01-DT	CPSP 037-2023 INF 7/9
2023-11-02	572923	4.419.974,00	0,00	527323		3846709 23	2023-11-08	4.419.974,00	29.997,00	4.389.977,00	142270693	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA			CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	CPSP 037-2023 INF. 8/9	13-01-01-DT	CPSP 037-2023 INF. 8/9
2023-12-07	650123	4.419.974,00	0,00	598723		4396192 23	2023-12-12	4.419.974,00	29.997,00	4.389.977,00	142270693	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA			CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS - PROFESIONALES	CPSP 037-2023 INF 9/9	13-01-01-DT	CPSP 037-2023 INF 9/9

CONCEDIDO: Ordenes de pago en estado pagadas, con atributo linea de pago, o atributo contable diferente a NINGUNO.

AMORTIZADO: Con valor negativo, los valores de legalizaciones con cargo a la ODP pagadas con los atributos anteriormente menciondas