Informe de Mesa de Ayuda (M.A.) y Ejecución Asistencia Técnica
Sistema de Información para la Gestión Recursos Humanos
Contrato 6358607 DE 2024
Periodo del 01 al 30 de septiembre de 2024

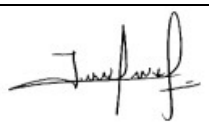
NOMBRE DEL DOCUMENTO	Informe de Mesa de Ayuda y Ejecución Asistencia Técnica Sistema de Información para la Gestión Recursos Humanos HUMANO®
VERSIÓN	1.0
FECHA	Septiembre de 2024
ELABORADO POR SOPORTE LÓGICO SAS.	Soporte Lógico

CONTROL DE DOCUMENTO

ÍNDICE DE MODIFICACIONES

Índice de Revisión	Sección Modificada	Fecha de Modificación	Observaciones
Versión 1.0			Informe inicial

ELABORACIÓN

Responsable de la elaboración	
Nombre	Johan Esneider Miranda Leiva
Firma	

REVISIÓN y VoBo

Responsable de la revisión	
Nombre	Yehiman Alberto Bernal Hernandez
Firma	

APROBACIÓN

Responsable de la aprobación	
Nombre	Lesney Jesus Castañeda Valencia-Supervisor de contrato
Firma	

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 5

2 OBJETIVO DEL INFORME 5

3 DETALLADO DE ASISTENCIA TÉCNICA 5

3.1 PROGRAMACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA PRESENCIAL- VIRTUAL 6
3.2 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO FUNCIONAL A USUARIOS 6
3.3 ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN HUMANO® 9

4 INDICADOR NIVEL DE SERVICIO DE SOPORTE – ASISTENCIA TÉCNICA Y MESA DE AYUDA 19

5 INDICADORES DE GESTIÓN 20

5.1 INDICADOR DE EFICIENCIA 20
5.1.1 INDICADOR DE EFICIENCIA MODULO PRESTACIONES ECONÓMICAS 21
5.1.2 INDICADOR DE EFICIENCIA MÓDULOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS 21
5.2 INDICADOR EFECTIVIDAD 21
5.2.1 INDICADOR EFECTIVIDAD MODULO PRESTACIONES ECONÓMICAS 21
5.2.2 INDICADOR EFECTIVIDAD MÓDULOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS 23

6 INDICADOR DE EFECTIVIDAD POR MÓDULOS 23

7 CLASIFICACIÓN OFICINA CON MAYOR # DE INCIDENCIAS RADICADAS 24

8 CLASIFICACIÓN DE USUARIOS CON MAYOR INCIDENTES REPORTADOS 25

9 CLASIFICACIÓN EJE TEMÁTICO 25

10 INCIDENTES ATENDIDOS POR CONSULTOR DE MESA DE AYUDA 26

11 INDICADOR DE PRIORIDAD DEL SERVICIO 26

12 INDICADOR DE ESTADO DE INCIDENCIAS 27

13 INDICADORES CONSOLIDADOS 27

13.1 INDICADOR DE EFICIENCIA 27
13.2 INDICADOR EFECTIVIDAD 27
13.3 INDICADOR DE EFECTIVIDAD POR MÓDULOS 28
13.4 CLASIFICACIÓN OFICINA CON MAYOR # DE INCIDENCIAS RADICADAS 28
13.5 CLASIFICACIÓN DE USUARIOS CON MAYOR INCIDENTES REPORTADOS 29
13.6 CLASIFICACIÓN EJE TEMÁTICO 29
13.7 INCIDENTES ATENDIDOS POR CONSULTOR DE MESA DE AYUDA Y ASISTENCIA TÉCNICA 30
13.8 INDICADOR DE PRIORIDAD DEL SERVICIO 30

14 INDICADOR BACKLOG 30

15 CONCLUSIONES 32

Informe Componente 1 - Asistencia Técnica y Mesa de Ayuda
Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024

1 Introducción

La prestación del servicio de Asistencia Técnica y Mesa de Ayuda, definido mediante el Contrato 6358607 de 2024 tiene las siguientes características generales:

Para la actividad de Asistencia Técnica, la SED definió el siguiente alcance:

- Asistencia técnica y apoyo integral dedicado ante eventualidades de operación del sistema por parte de usuarios de la SED.
- Transferencia de Conocimiento Funcional a Usuarios.
- Administración de configuración del Sistema de Información Humano®.
- Realizar actividades orientadas a la validación funcional en ambientes de pruebas, sobre las diferentes versiones de actualización del sistema.

Para el servicio de Mesa de Ayuda, la SED definió el siguiente alcance:

- La Gestión de las incidencias y problemas, se debe realizar a través de la herramienta que se designe junto con la SED.
- Documentar detalladamente la atención de las solicitudes en la herramienta de gestión que se definida con la SED.

2 Objetivo del Informe

Consolidar y presentar las actividades realizadas por soporte Lógico SAS., para la prestación del servicio de Asistencia Técnica y Mesa de Ayuda a la Secretaría de Educación del Distrito y los objetivos alcanzados como resultado de dichas actividades.

3 Detallado de Asistencia Técnica

Soporte Lógico SAS, dando cumplimiento a lo estipulado en el Contrato 6358607 de 2024, concertó y ejecuto el Cronograma de actividades dedicadas para la Secretaría de Educación Distrital, dicho plan propone actividades de transferencia de conocimiento para los procesos de impacto como gestión de prestaciones económicas y cesantías FOMAG, incremento salarial, procesos de liquidación de nómina y actividades de apoyo a las oficinas de la Dirección de Talento Humano

.

3.1 Programación de Asistencia Técnica Presencial- Virtual

Con el objetivo de brindar a los usuarios encargados de los procesos de Gestión de Talento Humano de la entidad, el conocimiento y apropiación en el uso del Sistema de Gestión de Recursos Humanos - Humano®, a través de transferencia de conocimiento y acompañamiento en el correcto uso del software para los módulos implementados en la primera fase como son: Administración Humano®, Planta y Personal, Compensación y Laborales, Estructura Organizacional, Escalafón docente, Humano en Línea, Salud y Seguridad (Ausentismos y posteriormente el módulo de Prestaciones económicas cesantías (FOMAG), se concertó la agenda de trabajo que se desarrolló en el periodo del 01 al 30 de Septiembre del 2024 de manera Presencial y virtual, los temas acordados fueron los siguientes:

Tabla – Hoja de Ruta VAT

Actividad	Detalle	Duración	Comienzo	Fin
Mesa de trabajo Oficina de Nómina.	1. Mesa de Trabajo con los líderes funcionales del área de nomina	2 horas	4/09/2024	4/09/2024
Mesa de trabajo Oficina de Nómina.	1. Mesa de Trabajo con los líderes funcionales del área de nomina	2 horas	11/09/2024	11/09/2024
Mesa de trabajo Oficina de Nómina.	1. Mesa de Trabajo con los líderes funcionales del área de nomina	2 horas	18/09/2024	18/09/2024
Mesa de trabajo Oficina de Nómina.	1. Mesa de Trabajo con los Usuario Funcional FONCEP	2 horas	20/09/2024	20/09/2024
Mesa de trabajo Oficina de Nómina.	1. Mesa de Trabajo con los líderes funcionales del área de nomina	2 horas	25/09/2024	25/09/2024
Mesa de trabajo Escalafon	1. Mesa de Trabajo acompañamiento para explicar cargue masivo Solicitudes Escalafón	1 horas	30/09/2024	30/09/2024

3.2 Transferencia de Conocimiento Funcional a Usuarios

Durante el periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024, se programaron 3 capacitaciones.

Módulo / Tema	Modalidad	Fecha inicial	Fecha Final	Estado	Cumplimiento
Humano General /Liquidador Nomina	VIRTUAL	17/09/2024	17/09/2024	Terminada	100%
Humano General /Lider Funcional	VIRTUAL	25/09/2024	25/09/2024	Terminada	100%
Planta Y Personal -Administrativos	VIRTUAL	26/09/2024	26/09/2024	Terminada	100%

Adicionalmente, la meta para este periodo del indicador de cumplimiento de acuerdo con la última programación pactada es la siguiente:

Tabla Consolidada de los funcionarios Convocados y Asistentes Talleres Capacitaciones Programadas al Corte – Indicador de Cobertura

Tema	Convocados	Asistentes	Cobertura
Humano General /Liquidador Nomina	1	1	100%
Humano General /Lider Funcional	1	1	100%
Planta Y Personal -Administrativos	2	2	100%

Por otra parte, nos permitimos relacionar de manera resumida los participantes a las capacitaciones, con sus respectivas calificaciones, mediante la siguiente tabla;

Consolidado de Participantes					
TEMA	25	50	75	100	Total, general
Humano General /Liquidador Nomina	0	0	0	1	1
Humano General /Lider Funcional	0	0	0	1	1
Planta Y Personal -Administrativos	0	0	0	2	2
Total, general	**0**	**0**	**0**	**4**	**4**

Por otra parte, se relaciona la lista de participantes y las calificaciones de las evaluaciones generadas en la sesión, a continuación:

#	Funcionarios Asistentes	Celular	Tema	Calificación	Fecha
1	WILSON SÁNCHEZ CORTÉS	3103247952	Humano General /Liquidador Nomina	100	17/09/2024
2	SIMON RUIZ MARTIN	3212222342	Humano General /Lider Funcional	100	25/09/2024
3	BLAS MARÍN BELTRÁN	3103462402	Planta Y Personal -Administrativos	100	26/09/2024
4	ANDRES MAURICIO PEÑA MORENO	3004189366	Planta Y Personal -Administrativos	100	26/09/2024

Adicionalmente, se relaciona mediante la siguiente tabla la ponderación y observaciones realizadas por los usuarios a los consultores de Asistencia Técnica:

Tema	Criterios	Regular	Bueno	Muy Bueno	Obs
Humano General /Liquidador Nomina	1. El capacitador presentó los objetivos de la capacitación.	0	0	1	por la cantidad de información, sugiero que sea de más tiempo.
	2. Los temas corresponden al Objetivo	0	0	1	
	3. Dominio del Tema	0	0	1	
	4. Aclaración de Dudas	0	0	1	
	5. forma de expresar Clara	0	0	1	
	6. Validacion de temas comprendidos	0	0	1	
	7,Ambiente colaborativo y participativo	0	0	1	
Humano General /Lider Funcional	1. El capacitador presentó los objetivos de la capacitación.	0	0	1	Muy buena capacitación
	2. Los temas corresponden al Objetivo	0	0	1	
	3. Dominio del Tema	0	0	1	
	4. Aclaración de Dudas	0	0	1	
	5. forma de expresar Clara	0	0	1	
	6. Validacion de temas comprendidos	0	0	1	

	7,Ambiente colaborativo y participativo	0	0	1	
Planta Y Personal - Administrativos	1. El capacitador presentó los objetivos de la capacitación.	0	1	1	
	2. Los temas corresponden al Objetivo	0	1	1	
	3. Dominio del Tema	0	1	1	
	4. Aclaración de Dudas	0	2	0	
	5. forma de expresar Clara	0	1	1	
	6. Validacion de temas comprendidos	0	1	1	
	7,Ambiente colaborativo y participativo	0	1	1	

Actualmente la programación de capacitaciones se realiza de manera conjunta con las oficinas funcionales de la SED para la concertación de temas y personal a capacitar acorde a las necesidades de la SED y su operación.

3.3 Administración de configuración del Sistema de Información Humano®

En el periodo del 01 al 30 de septiembre de 2024 se realizaron las siguientes actividades, administración de configuración del Sistema de Información Humano®

Ticket	Módulo	Eje temático	Consultor
1166948-20240205	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT2
1336885-20240827	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT2
1336893-20240827	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT2
1336900-20240827	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT1
1336905-20240827	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT1
1337066-20240827	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT1
1338002-20240828	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT2

1338168-20240828	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT1
1338332-20240828	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT1
1341139-20240830	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT2
1343105-20240903	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT1
1343629-20240903	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT2
1347508-20240909	ADMIN Y SEGURIDAD	SEGURIDAD	CONSULTOR AT1
1348988-20240910	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT1
1349113-20240910	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT1
1351481-20240912	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT1
1355476-20240918	ADMIN Y SEGURIDAD	SEGURIDAD	CONSULTOR AT1
1355506-20240918	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT2
1362414-20240926	COMPENSACIÓN Y LABORALES	COMPENSACIÓN Y LABORALES	CONSULTOR AT2
1314446-20240729	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1319962-20240802	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1303159-20240716	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1334058-20240822	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1337454-20240827	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1338691-20240828	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 1
1341158-20240830	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1341243-20240830	PRESTACIONES ECONOMICAS	DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1341366-20240831	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1341603-20240902	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1341718-20240902	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1342369-20240902	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1344002-20240904	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1344033-20240904	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1344060-20240904	PRESTACIONES ECONOMICAS	DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1344103-20240904	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1345555-	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2

20240906			
1346034-20240906	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1346502-20240906	PRESTACIONES ECONOMICAS	DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1348091-20240910	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1348470-20240910	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1350062-20240911	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1350813-20240912	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1350893-20240912	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1351133-20240912	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1351655-20240913	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1352147-20240913	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1352182-20240913	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1352523-20240915	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1352980-20240916	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1353080-20240916	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1354168-20240917	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1354226-20240917	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1354974-20240918	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1355143-20240918	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1355315-20240918	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1356345-20240919	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357817-20240920	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357948-20240920	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1359562-20240923	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1306255-20240718	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1328504-20240815	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1329419-20240816	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1333785-20240822	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1336175-20240826	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2

1336454-20240826	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1336532-20240826	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1336962-20240827	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1337877-20240828	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1339025-20240828	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1326691-20240813	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1340303-20240830	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1336095-20240826	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1340425-20240830	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1336369-20240826	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1336703-20240826	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1341267-20240830	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1336882-20240827	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1341568-20240902	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1341610-20240902	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1337567-20240827	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1341733-20240902	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1337781-20240827	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1338150-20240828	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1338191-20240828	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1342229-20240902	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1339964-20240829	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1340690-20240830	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1340920-20240830	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1343372-20240903	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1343587-20240903	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1343849-20240904	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1343076-20240903	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1344012-	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2

20240904			
1343951-20240904	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1330846-20240820	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1344096-20240904	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1344859-20240905	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1346949-20240909	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1345367-20240906	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1347269-20240909	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1345423-20240906	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1350188-20240911	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351456-20240912	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1346052-20240906	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351473-20240912	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351798-20240913	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351928-20240913	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1352166-20240913	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1352371-20240913	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1354045-20240917	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1346492-20240906	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1335810-20240826	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1336094-20240826	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1347757-20240909	PRESTACIONES ECONOMICAS	DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1355697-20240918	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1348361-20240910	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1337128-20240827	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1348595-20240910	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1338592-20240828	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1356494-20240919	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1348974-20240910	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4

1338726-20240828	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1349595-20240911	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1339826-20240829	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357020-20240919	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1350717-20240912	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1339912-20240829	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1324698-20240812	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357131-20240919	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1350995-20240912	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1351096-20240912	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1341260-20240830	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1358510-20240923	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1341657-20240902	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1329088-20240815	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351262-20240912	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1341799-20240902	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1360044-20240924	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1351480-20240912	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1342145-20240902	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351720-20240913	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1342374-20240902	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351867-20240913	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1343029-20240903	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1352210-20240913	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1352402-20240913	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1343401-20240903	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1354738-20240917	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1343463-20240903	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1354937-	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2

20240917			
1343738-20240904	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1354953-20240917	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1343812-20240904	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1343923-20240904	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1355554-20240918	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1336047-20240826	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1344031-20240904	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1356033-20240918	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1336715-20240826	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1339413-20240829	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1340065-20240829	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1344037-20240904	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1344802-20240905	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1340183-20240829	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1341285-20240830	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1341581-20240902	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1341972-20240902	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1357105-20240919	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1345338-20240905	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1345850-20240906	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1357221-20240920	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1346302-20240906	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1347063-20240909	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1357313-20240920	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357584-20240920	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1358274-20240921	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1358329-20240922	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1347267-20240909	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4

1342392-20240902	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1347765-20240909	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1342919-20240903	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1347769-20240909	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1344377-20240904	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1348033-20240910	PRESTACIONES ECONOMICAS	INFORMACION DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1344945-20240905	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1359795-20240924	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1348910-20240910	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1349008-20240910	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1350249-20240911	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351465-20240912	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351601-20240913	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1344995-20240905	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1351774-20240913	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1332822-20240821	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1333264-20240822	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1336213-20240826	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1337070-20240827	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1337277-20240827	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1337556-20240827	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1337577-20240827	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1337600-20240827	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1346258-20240906	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1346650-20240908	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1346880-20240909	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1347211-20240909	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1347401-20240909	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1349612-	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4

20240911			
1338365-20240828	PRESTACIONES ECONOMICAS	DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1338739-20240828	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1349914-20240911	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1352798-20240916	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1339281-20240829	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1350277-20240911	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1354553-20240917	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1350674-20240912	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1354583-20240917	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1341595-20240902	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1356482-20240919	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1356574-20240919	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1341651-20240902	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1357068-20240919	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1341923-20240902	PRESTACIONES ECONOMICAS	DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1357093-20240919	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1350949-20240912	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357168-20240920	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357197-20240920	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357888-20240920	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1342009-20240902	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1358732-20240923	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1342821-20240903	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351221-20240912	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1342989-20240903	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351389-20240912	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1358888-20240923	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351475-20240912	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4

1351499-20240913	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1343374-20240903	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1351516-20240913	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1351535-20240913	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1359095-20240923	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1351876-20240913	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1344092-20240904	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1352340-20240913	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1353159-20240916	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1353237-20240916	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1344376-20240904	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1354528-20240917	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1344676-20240905	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1355028-20240918	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1344809-20240905	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1356116-20240918	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1356560-20240919	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1356653-20240919	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1356743-20240919	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1344989-20240905	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357635-20240920	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1357682-20240920	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1359245-20240923	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1359568-20240924	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1359837-20240924	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1345501-20240906	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1345602-20240906	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1346432-20240906	PRESTACIONES ECONOMICAS	DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1346490-	PRESTACIONES ECONOMICAS	DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2

20240906			
1347434-20240909	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1348081-20240910	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1349762-20240911	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1350219-20240911	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351150-20240912	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1351462-20240912	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1351492-20240913	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1352814-20240916	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1353373-20240916	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1353531-20240916	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2
1354197-20240917	PRESTACIONES ECONOMICAS	DOCENTES	CONSULTOR FOMAG 2
1354587-20240917	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1354986-20240918	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1355942-20240918	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357299-20240920	TRAMITES FOMAG	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	CONSULTOR FOMAG 4
1357900-20240920	PRESTACIONES ECONOMICAS	NOVEDADES FOMAG	CONSULTOR FOMAG 2

4 Indicador Nivel de Servicio de Soporte – Asistencia Técnica y Mesa de Ayuda

En esta sección se visualiza el detalle de los incidentes gestionados por Niveles de Atención de acuerdo con la metodología.

Nivel de Servicio		Casos Radicados en el Periodo	% x Nivel	Casos Abiertos a la Fecha de Corte	% Recibidas	Casos Solucionados a la Fecha de Corte	% Atendidas
Nivel 2	Asistencia Tecnica & Mesa de Ayuda	261	100.00%	0	0.00%	261	100.00%
Total General		**261**	**100.0%**	**0**	**0.00%**	**261**	**100.00%**

AT-FOMAG: Asistencia técnica FOMAG

Nivel de Servicio		Casos Radicados en el Periodo	% x Nivel	Casos Abiertos a la Fecha de Corte	% Recibidas	Casos Solucionados a la Fecha de Corte	% Atendidas
Nivel 2	SL - MA	28	59.57%	0	0.00%	28	59.57%
	SL - AT	19	40.43%	0	0.00%	19	40.43%
Total General		**47**	**100.0%**	**0**	**0.00%**	**47**	**100.00%**

SL –MA: Mesa de ayuda
SL-IS: Asistencia técnica

En la Tabla 1. Se indica el balance de referencia donde de las 261 incidencias radicadas, 261 fueron trabajadas por los consultores de asistencia técnica enfocada a módulos de prestaciones económicas;

En la Tabla 2. Se indica el balance de referencia donde de las 47 incidencias radicadas, 28 fueron trabajadas por los consultores de mesa de ayuda y corresponden al 59,57% y el 40,43% hace referencia a 19 incidencias trabajadas por los consultores de asistencia técnica para módulos cualitativos y cuantitativos.

De acuerdo a lo anterior se solventan necesidades tales como (Análisis y propuesta para ajustes de formulación, validación y gestión de Cesantías, gestión de prestaciones económicas, actualizaciones masivas, opciones de mejora, viabilizar nuevos desarrollos), las cuales se escalan a la Asistencia Técnica para dar trámite a la solicitud.

5 Indicadores de Gestión

Los siguientes indicadores hacen referencia a la gestión de la Asistencia Técnica y Mesa de Ayuda, conforme a los resultados de Eficiencia y Efectividad.

5.1 Indicador de eficiencia

El indicador de Eficiencia evalúa el nivel de ejecución del proceso, se concentra en el *cómo* se realizan los procedimientos y mide el rendimiento en la atención de las incidencias.

5.1.1 Indicador de eficiencia Modulo Prestaciones Económicas

INDICE DE NIVELES DE EFICIENCIA

Nivel de Eficiencia	Total Incidentes	%
Requerimientos Atendidos Por AT-FOMAG	261	100.00%
Total General	**261**	**100.0%**

AT-FOMAG: Asistencia técnica FOMAG

5.1.2 Indicador de eficiencia Módulos Cuantitativos y Cualitativos

INDICE DE NIVELES DE EFICIENCIA

Nivel de Eficiencia	Total Incidentes	%
Requerimientos Atendidos Por MA	28	59.57%
Requerimientos Atendidos Por AT	19	40.43%
Total General	**47**	**100.0%**

SL –MA: Mesa de ayuda
SL-IS: Asistencia técnica

5.2 Indicador Efectividad

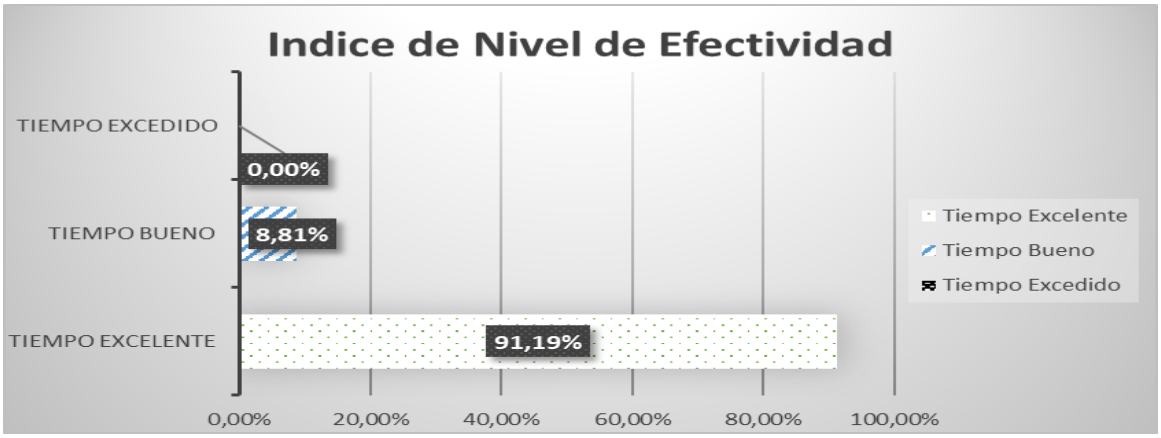
El indicador de Efectividad evalúa el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio en la gestión de Mesa de Ayuda y Asistencia Técnica.

5.2.1 Indicador Efectividad Modulo Prestaciones Económicas

INDICE DE NIVELES DE EFECTIVIDAD

NIVEL DE EFECTIVIDAD		Q - Incidencias	% EFECT
Tiempo Excelente (menos al 50% del tiempo establecido)	Tiempo Excelente	238	91.19%
Tiempo Bueno (mayor al 50% del tiempo máximo establecido)	Tiempo Bueno	23	8.81%
Tiempo Excedido (Superior al tiempo máximo establecido)	Tiempo Excedido	0	0.00%
Total		**261**	**100%**
PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD		**100.00%**	

Se trabajaron 261 incidentes de los cuales; 238 se atendieron en tiempo excelente lo que representa un 91,19%; 23 incidentes se atendieron en tiempo bueno y representan un 8,81%; 0 incidentes se atendieron en tiempo excedido lo que representan un 0,00%; para un total de 100,00% de efectividad.

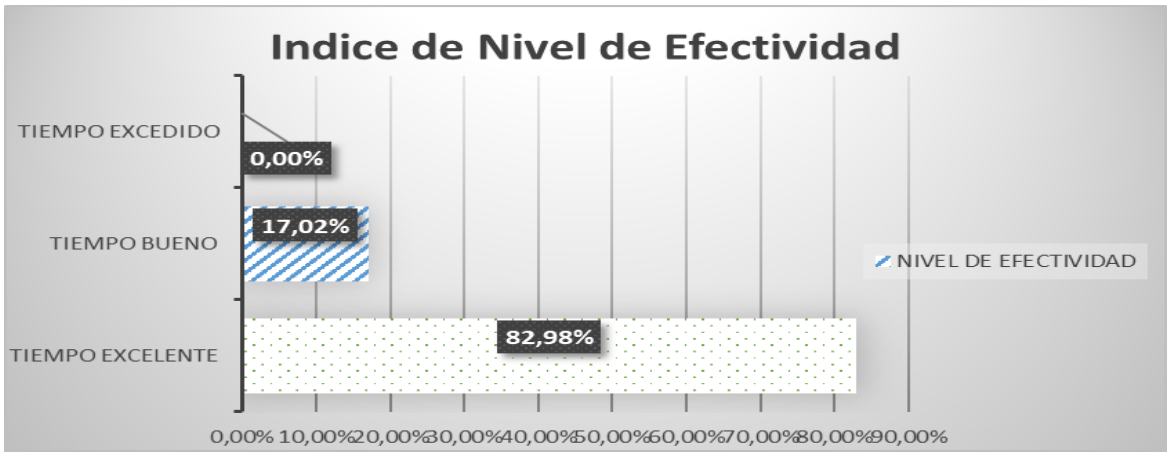


5.2.2 Indicador Efectividad Módulos Cuantitativos y Cualitativos

INDICE DE NIVELES DE EFECTIVIDAD

NIVEL DE EFECTIVIDAD		Q - Incidencias	% EFECT
Tiempo Excelente (menos al 50% del tiempo establecido)	Tiempo Excelente	39	82.98%
Tiempo Bueno (mayor al 50% del tiempo máximo establecido)	Tiempo Bueno	8	17.02%
Tiempo Excedido (Superior al tiempo máximo establecido)	Tiempo Excedido	0	0.00%
Total		**47**	**100%**
PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD		**100.00%**	

Se trabajaron 47 incidentes de los cuales; 39 se atendieron en tiempo excelente lo que representa un 82,98%, 8 incidentes se atendieron en tiempo bueno y representan un 17,02% y 0 en tiempo excedido lo que representa un 0.00% ; para un total de 100.00% de efectividad.



6 Indicador de Efectividad Por Módulos

Indica el número de incidencias que se trabajaron en el tiempo establecido y el cumplimiento del tiempo máximo de solución por módulo.

ANS - Indice por Módulos					
Módulo	**Cumple ANS**	**%**	**No Cumple ANS**	**%**	**Total General**
Compensación y Laborales	37	12.0	0	0.0	37
Salud y Seguridad	3	1.0	0	0.0	3
Planta y Personal	1	0.3	0	0.0	1
Humano En_Línea	0	0.0	0	0.0	0
Administración y Seguridad	5	1.6	0	0.0	5
Humano General	0	0.0	0	0.0	0
Estructura_Organizacional	1	0.3	0	0.0	1
Tramites Fomag	121	39.3	0	0.0	121
Prestaciones Economicas	140	45.5	0	0.0	140
Escalafón_Docente	0	0.0	0	0.0	0
Total General	**308**	**100.00**	**0**	**0.0**	**308**

7 Clasificación Oficina con mayor # de incidencias radicadas

Se relaciona la clasificación de las oficinas que radicaron un alto volumen de incidencias en el periodo reportado.

#	Oficinas	Total Casos reportados	Porcentaje Total por SE
1	Nómina	40	13.0%
2	Personal	5	1.6%
3	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -OTIC	1	0.3%
4	Talento_Humano	3	1.0%
5	Escalafón_Docente	2	0.6%
6	Contratos	17	5.5%
7	Prestaciones	122	39.6%
8	Certificaciones	118	38.3%
Total general	**Total general**	**308**	**100%**

8 Clasificación de Usuarios con mayor Incidentes Reportados

Corresponde a los usuarios de la Secretaría de Educación que más radican incidentes para la Asistencia Técnica de segundo Nivel.

Usuarios	Àrea	Total casos	%
CINDY ALEJANDRA SANCHEZ CARDONA	Certificaciones	50	16.23%
JOHN EDWIN GALEANO GALLEGO	Certificaciones	36	11.69%
JOSE GABRIEL PARRA PIRAZAN	Prestaciones	19	6.17%
LAURA VALENTINA GOMEZ GOMEZ	Prestaciones	18	5.84%
ELIANA CONSTANZA MARTINEZ MORENO	Contratos	17	5.52%
OMAIRA BERNARDA CHINDOY NAZUER	Certificaciones	16	5.19%

9 Clasificación Eje temático

Corresponde a los ejes temáticos que más radican incidentes para la Asistencia Técnica de segundo Nivel.

Eje Temático	Total	%
COMPENSACIÓN Y LABORALES	37	12.0%
SEGURIDAD	3	1.0%
GESTIÓN DE REPORTES Y CONSULTAS	2	0.6%
OCURRENCIAS	1	0.3%
SALUD Y SEGURIDAD	3	1.0%
NOVEDADES	1	0.3%
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	121	39.3%
NOVEDADES FOMAG	118	38.3%
INFORMACION DOCENTES	13	4.2%
DOCENTES	9	2.9%
Total general	**308**	**100.0%**

10 Incidentes Atendidos por Consultor de Mesa de Ayuda

Para el periodo en mención, se relaciona el total de incidencias atendidas por cada consultor de Asistencia Técnica:

Consultor	Consultor	Cuenta de Consultor	%
Alejandra Gomez	CONSULTOR FOMAG 2	139	45.13%
Marta Quintero	CONSULTOR FOMAG 4	121	39.29%
Carlos Cufiño	CONSULTOR MA3	28	9.09%
Jenny Gonzalez	CONSULTOR AT1	11	3.57%
Stella Hernandez	CONSULTOR AT2	8	2.60%
Elizabeth Rodriguez	CONSULTOR FOMAG 1	1	0.32%
Total general		**308**	

11 Indicador de Prioridad del Servicio

Indica específicamente el comportamiento de la efectividad en las incidencias con Acuerdos de Niveles de Servicio y las Prioridades y el factor de calidad en cuanto al rendimiento de la Asistencia Técnica.

Prioridad	Total Incidentes	%
Crítica	0	0%
Alta	4	0%
Media	267	93%
Baja	23	7%
Retroactivos	14	0%
Total	**308**	**100%**

12 Indicador de Estado de Incidencias

Este indicador muestra el estado de los casos radicados desde el inicio del contrato hasta el periodo en mención con el fin de identificar la cantidad de incidentes que cuentan con un escalamiento a otro nivel

ESTADO	CANTIDAD DE CASOS	%
CERRADO	1435	94%
ESCALADO TECNICO	1	0%
ESCALADO TECNICO FOMAG	23	2%
ESPERA CLIENTE FOMAG	13	1%
REPORTADO FOMAG	56	4%
Total general	**1528**	**100%**

13 Indicadores Consolidados

13.1 Indicador de eficiencia

INDICE DE NIVELES DE EFICIENCIA

Nivel de Eficiencia	Total Incidentes	%
Requerimientos Atendidos Por AT-FOMAG	1537	100.00%
Total General	**1537**	**100.0%**

13.2 Indicador Efectividad

INDICE DE NIVELES DE EFECTIVIDAD

NIVEL DE EFECTIVIDAD		Q - Incidencias	% EFECT
Tiempo Excelente (menos al 50% del tiempo establecido)	Tiempo Excelente	1156	75.21%
Tiempo Bueno (mayor al 50% del tiempo máximo establecido)	Tiempo Bueno	377	24.53%
Tiempo Excedido (Superior al tiempo máximo establecido)	Tiempo Excedido	4	0.26%
Total		**1537**	**100%**
PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD		**99.74%**	

13.3 Indicador de Efectividad Por Módulos

ANS - Indice por Módulos					
Módulo	**Cumple ANS**	**%**	**No Cumple ANS**	**%**	**Total General**
Compensación y Laborales	180	11.7	1	0.1	181
Salud y Seguridad	10	0.7	0	0.0	10
Planta y Personal	4	0.3	0	0.0	4
Humano En_Línea	1	0.1	0	0.0	1
Administración y Seguridad	27	1.8	0	0.0	27
Estructura_Organizacional	2	0.1	0	0.0	2
Tramites FOMAG	357	23.2	1	0.1	358
Prestaciones Economicas	952	61.9	2	0.1	954
Escalafón_Docente	0	0.0	0	0.0	0
Total General	**1533**	**99.74**	**4**	**0.3**	**1537**

13.4 Clasificación Oficina con mayor # de incidencias radicadas

#	Oficinas	Total Casos reportados	Porcentaje Total por SE
1	Certificaciones	329	21.4%
2	Contratos	66	4.3%
3	Escalafón_Docente	10	0.7%
4	Nómina	196	12.8%
5	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -OTIC	7	0.5%
6	Personal	15	1.0%
7	Prestaciones	809	52.6%
8	Talento_Humano	105	6.8%
Total general	**Total general**	**1537**	**100%**

13.5 Clasificación de Usuarios con mayor Incidentes Reportados

Usuarios	Àrea	Total casos	%
CINDY ALEJANDRA SANCHEZ CARDONA	Certificaciones	145	9.43%
JOHN EDWIN GALEANO GALLEGO	Certificaciones	116	7.55%
ANGIE NATALIE ORTEGA VASQUEZ	Prestaciones	106	6.90%
NATHALY ARENALES JAIMES	Prestaciones	98	6.38%
MARTHA PATRICIA RAMIREZ LEAL	Prestaciones	92	5.99%
SANTIAGO PEREZ MARTINEZ	Prestaciones	87	5.66%

13.6 Clasificación Eje temático

Eje Temático	Total	%
NOVEDADES FOMAG	791	51.5%
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	358	23.3%
COMPENSACIÓN Y LABORALES	181	11.8%
INFORMACION DOCENTES	84	5.5%
DOCENTES	77	5.0%
SEGURIDAD	18	1.2%
GESTIÓN DE REPORTES Y CONSULTAS	9	0.6%
AUSENCIAS (INCAPACIDADES-PERMISOS-HUELGAS-OTROS)	5	0.3%
SALUD Y SEGURIDAD	4	0.3%
VINCULACION	2	0.1%
EMBARGOS FOMAG	2	0.1%
OCURRENCIAS	2	0.1%
NOVEDADES	1	0.1%
CONSULTAS HUMANO EN LÍNEA	1	0.1%
REPORTES	1	0.1%
REPORTES SALUD Y SEGURIDAD	1	0.1%
Total general	**1537**	

13.7 Incidentes Atendidos por Consultor de Mesa de Ayuda y Asistencia Técnica

Consultor	Consultor	Cuenta de Consultor	%
Alejandra Gomez	CONSULTOR FOMAG 2	826	8%
Marta Quintero	CONSULTOR FOMAG 4	358	54%
Elizabeth Rodirguez	CONSULTOR FOMAG 1	129	2%
Carlos Cufiño	CONSULTOR MA3	102	7%
Omaira Espinosa/Carlos Castillo	CONSULTOR MA1	60	4%
Jenny Gonzalez	CONSULTOR AT1	38	2%
Stella Hernandez	CONSULTOR AT2	24	23%
	Total general	**1537**	100%

13.8 Indicador de Prioridad del Servicio

Prioridad		
Prioridad	**Total Incidentes**	**%**
Crítica	0	0%
Alta	17	1%
Media	1452	94%
Baja	34	2%
Retroactivos	34	2%
Total	**1537**	**100%**

14 Indicador BACKLOG

Al momento de la presentación del siguiente informe se valida la situación actual de incidentes que cuenten con un tiempo mayor a 60 dias y que no cuenten con una solución definitiva brindada para la SED

Hasta la fecha de corte del periodo en mención no se cuenta con incidentes que superen el tiempo indicado. Sin embargo, es importante precisar que los casos que se relacionan a continuación tienen el estado de "ESCALADO TECNICO FOMAG" ya que para el momento en que se gestionaron tales incidentes dentro de las opciones de estado no se tenía referenciado el " REPORTADO FOMAG" el cual hace alusión a un estado en el que estamos a la espera de un tercero para poder continuar con la gestión del caso , en este

caso particular todos los casos corresponden a una validación de revisión externa de las ETC para aprobación de historia laboral y salarial de algunos funcionarios.

ESTADO	TICKET	USUARIO	CATEGORÍA COMPLETA	DIAS
ESCALADO TECNICO FOMAG	1294933-20240704	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	87
ESCALADO TECNICO FOMAG	1294915-20240704	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	87
ESCALADO TECNICO FOMAG	1295786-20240705	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	86
ESCALADO TECNICO FOMAG	1296475-20240708	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	83
ESCALADO TECNICO FOMAG	1298160-20240709	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	82
ESCALADO TECNICO FOMAG	1299353-20240710	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	81
ESCALADO TECNICO FOMAG	1300106-20240711	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	80
ESCALADO TECNICO FOMAG	1300326-20240711	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	80
ESCALADO TECNICO FOMAG	1300363-20240711	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	80
ESCALADO TECNICO FOMAG	1302737-20240716	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	75
ESCALADO TECNICO FOMAG	1303229-20240716	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	75
ESCALADO TECNICO FOMAG	1305176-20240717	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	74
ESCALADO TECNICO FOMAG	1306247-20240718	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	73
ESCALADO TECNICO FOMAG	1305271-20240718	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	73
ESCALADO TECNICO FOMAG	1305270-20240718	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	73
ESCALADO TECNICO FOMAG	1309642-20240723	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	68
ESCALADO TECNICO FOMAG	1310363-20240724	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	67
ESCALADO	1311741-	consult	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE	

TECNICO FOMAG	20240725	or_fm4	CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	66
ESCALADO TECNICO FOMAG	1311804-20240725	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	66
ESCALADO TECNICO FOMAG	1318095-20240801	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	60
ESCALADO TECNICO FOMAG	1318942-20240801	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	60
ESCALADO TECNICO FOMAG	1318223-20240801	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	60
ESCALADO TECNICO FOMAG	1322354-20240808	consultor_fm4	INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/INCIDENTE EMPLEADO/REVISION EXTERNA	53
ESCALADO TECNICO	1360467-20240924	consultor_ma3	INCIDENTES/COMPENSACIÓN Y LABORALES/COMPENSACIÓN Y LABORALES/FORMULARIO INTEGRADO DE APORTES - FIA/ERROR REPORTE	7

15 Conclusiones

Para el periodo en mención de este informe no se presentaron situaciones atípicas con la prestación del servicio relacionado a Humano®.

Por otra parte, se establecieron espacios con los líderes funcionales del área para la optimización de los procesos y aprovechamiento de los recursos especialmente en nómina y prestaciones económicas, así como la generación de espacios de capacitación y transferencias de conocimiento particularmente para el área de planta y personal ya que actualmente cuenta con una planta de funcionarios nuevos en proceso de adaptación y capacitación a los procesos de la entidad

En constancia de lo anterior firma:

Johan Esneider Miranda Leiva Coordinador de Proyecto	