INFORME No. 02

Informe de la Gestión del Soporte Técnico

Colombia Compra Eficiente – CCE
Contrato No. CCE-090-2025
Contacto: Manuel Guardiola

Periodo: 01 al 28 de febrero 2025

CONTENIDO

1. Resumen de Gestión 3
2. Solicitudes Soporte SGDEA 4
3. Capacitaciones Realizadas 5
Reuniones de Seguimiento 5
4. Conclusiones 6
5. Firmas 7

1. Resumen de Gestión

En el mes de **febrero de 2025** el equipo de soporte ha trabajado para garantizar la continuidad operativa del sistema, resolviendo incidencias y gestionando solicitudes de los usuarios. El servicio de soporte ha enfocado esfuerzos en la resolución rápida de problemas críticos, la mejora de la experiencia del usuario y la prevención de futuros inconvenientes a través de la identificación y solución de problemas recurrentes.

2.Soporte SGDEA

No. Ticket	Descripción	Fecha		Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió con el ANS?	Observaciones	Responsable
		Creación	Solución						
MA-1402	Radicados Respondidos en estado en tramite	10-02-2025 11:59	10-02-2025 16:17	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error aplicativo**, Se actualiza estado	IOIP
MA-1409	Lentitud Plataforma.	12-02-2025 15:21	12-02-2025 16:10	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error de red usuario o entidad** Este caso fue atendido de inmediato, pero no fue un error de IOIP. Se solicitó el reinicio de App Services, pero Hernán no lo autorizó al confirmarse la normalidad del servicio. Para más detalles, pueden revisar la trazabilidad en Jira.	CCE
MA-1397	PQRSD en estado en Tramite con respuesta definitiva.	03-02-2025 09:18	17-02-2025 08:29	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error aplicativo** La respuesta se proporcionó el 3 de febrero y el caso se mantuvo abierto hasta el 17 del mismo mes, en espera de una respuesta por parte de CCE, la cual no fue recibida. Para fines de trazabilidad, la información puede verificarse en JIRA.	IOIP y CCE
MA-1399	Errores en la reportería de la aplicación	07-02-2025 16:15	18-02-2025 08:11	PRIORITARIO	12-16 Horas	CERRADO	SI	**Error por falta de Licencia por parte de CCE:** El caso fue recibido el viernes **7 de febrero a las 4:15 p.m.,** momento en el que se informó que se procedería con la revisión. **El 11 de febrero se solicitó información a través de JIRA** y, el 12, Hernán respondió indicando que revisaría. Ese mismo día se confirmó que quedábamos atentos. Finalmente, el caso se cerró el 18 de febrero por inactividad y afectación de nuestros ANS. Posteriormente, el viernes 28, CCE reportó el caso MA-1423, el cual	CCE

								actualmente está en revisión.	
MA-1421	Reportes PQRSD desactualizado	27-02-2025 08:51		PRIORITARIO	12-16 Horas	ABIERTO		**Error de Power Bi, se está reconfigurando la actualización automática**: Ticket aún bajo revisión	
MA-1423	Continuidad caso MA-1399	28-02-2025 11:21		PRIORITARIO	12-16 Horas	ABIERTO		**Error por falta de Licencia por parte de CCE:** Ticket aún bajo revisión	
Incidentes de la sede electrónica									
Requerimientos									

Se atendieron **6** solicitudes, discriminadas de la siguiente manera:

Descripción	Cantidad
Error de la aplicación SGDEA	2: MA-1402, MA-1397
Mal manejo del usuario / Falla del equipo	4
Incidentes Sede Electrónica	
Requerimientos:	
Total	**6**

3. Capacitaciones realizadas

Para el mes de febrero de 2025 no se programaron capacitaciones.

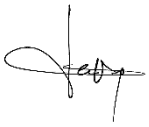
4. Conclusión

El equipo de soporte ha cumplido con los principales objetivos de febrero de 2025, manteniendo la calidad del servicio en tiempos de respuesta, satisfacción del usuario y resolución de incidencias. Las solicitudes han sido mínimas y se han gestionado de manera ágil, sin problemas críticos.

Se comenzará a trabajar en la mejora continua y en una gestión proactiva para garantizar el buen funcionamiento del sistema.

Además, se recomienda que CCE realice las revisiones necesarias o brinde respuestas adecuadas, ya que IOIP responde los casos el mismo día de su recepción, pero el cliente tarda varios días en confirmar si la solución funciona. Para evitar impactos en nuestros ANS, los casos se cerrarán 24 horas después de nuestra respuesta si no hay confirmación del cliente.

5. Firmas

Yeraldin Gutierrez Elaborado por: **Nombre**: Yeraldin Gutierrez **Cargo:** Analista de Soporte - IOIP SAS	 Aprobado por: **Nombre:** Jefry Osman **Cargo:** Líder en Soporte - IOIP SAS	 Revisado y Aprobado por: **Nombre:** Danitza Gutiérrez L **Cargo:** Gerente de Operaciones - IOIP SAS