

Datos Generales	Contrato	X	Convenio	No.	970/2024
	Tipo	PRESTACION DE SERVICIOS			
Contratista	SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.				
Identificación	830.065.682-3				
Supervisor del Contrato	Nombre	LINA MARIA CRUZ SILVA			
	Cargo	DIRECTORA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES			
Objeto del contrato	PRESTAR EL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LOS SERVICIOS TIC, INCLUYENDO SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO E INFRAESTRUCTURA DE PUESTOS DE TRABAJO, PROPIEDAD DE LA SDP, CON REPOSICIÓN DE ELEMENTOS.				

Periodo Certificado		
Fecha Inicial	Fecha Final	Días
01/02/2025	28/02/2025	30

Obligación 1. Dar cumplimiento a todas las actividades, requerimientos y especificaciones técnicas descritas en el Anexo Técnico.

En cumplimiento de la Obligación 1, se ha llevado a cabo la ejecución de las actividades, requerimientos y especificaciones técnicas definidas en el Anexo Técnico del contrato, garantizando la correcta prestación de los servicios estipulados. En esta obligación se presenta de manera general las acciones realizadas en los tres ítems principales: **ITEM 1 - Mesa de Ayuda y Soporte Técnico**, **ITEM 2 - Bolsa de Repuestos** y **ITEM 3 - Transporte de Puntos de Atención**. Para cada uno de estos ítems, se incluyen evidencias documentadas que respaldan la labor ejecutada, tales como reportes generados desde las herramientas de gestión, registros de incidencias atendidas, repuestos suministrados y actividades de transporte realizadas. A continuación, se describe el cumplimiento general de cada ítem, especificando las evidencias asociadas a cada actividad.

ITEM 1 - MESA DE AYUDA Y SOPORTE TÉCNICO

Durante el mes de febrero de 2025, la Mesa de Ayuda gestionó un total de 964 incidencias, de las cuales 552 fueron resueltas en el Nivel 1 y 412 fueron escaladas al Nivel 2 (Ver anexo 1). Este volumen de casos refleja la alta demanda de soporte técnico dentro de la Secretaría Distrital de Planeación y la importancia de optimizar los procesos de atención para mejorar la eficiencia en la resolución de incidentes. Esta distribución se presenta a continuación:

DESCRIPCIÓN	INCIDENCIAS ATENDIDAS	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
NIVEL 1	552	57,26%
NIVEL 2	412	42,74%
TOTAL	964	100%



Gráfico 1: Casos atendidos por nivel 1 y nivel 2 – febrero 2025

ITEM 2 –BOLSA DE REPUESTOS

Los repuestos suministrados durante el periodo de febrero de 2025 en atención al procedimiento establecido en el Anexo Técnico – ítem 2 – Bolsa de Repuestos, previa aprobación del supervisor del contrato fueron los siguientes:

INCICIENCIA No.	DESCRIPCION DEL REPUESTOS
86477	Disco duro 1TB SATA 3.5" para PC

ITEM 3 – TRANSPORTE PUNTOS DE ATENCIÓN

Durante el periodo de febrero de 2025, no se prestó ningún servicio de transporte correspondiente al ítem 3 – Bolsa de Transporte por parte de la Secretaria Distrital de Planeación.

Obligación 2. Cumplir con los niveles de servicio (ANS) detallados en el procedimiento de SOPORTE Y ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA publicado en el Sistema de Calidad de la Entidad. En caso de incumplimiento, deberá proporcionar un informe mensual con las razones y acciones correctivas. Además, se aplicarán descuentos sobre la facturación correspondiente a los servicios prestados bajo el ITEM 1 - MESA DE AYUDA Y SOPORTE TÉCNICO, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.

En cumplimiento de la Obligación 2, se ha garantizado el seguimiento y cumplimiento de los Niveles de Servicio (ANS) establecidos en el procedimiento de Soporte y Atención de la Mesa de Ayuda, conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico del contrato. Este informe presenta un análisis estadístico al corte del 28 de febrero de 2025, donde se identifican los servicios que se atendieron fuera del nivel de servicio, proporcionando justificaciones técnicas documentadas en GLPI.

DESCRIPCIÓN	INCIDENTIAS ATENDIDAS	INCIDENTIAS VENCIDAS POR NIVEL
NIVEL 1	552	27
NIVEL 2	412	26
TOTAL	964	53

Durante el periodo de febrero de 2025, la Mesa de Ayuda gestionó un total de **964 incidencias**, de las cuales **552** fueron resueltas en el **Nivel 1** y **412** fueron escaladas al **Nivel 2** (Ver anexo 1). A continuación, se detalla el análisis de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con base en las incidencias vencidas por nivel.

En **Nivel 1**, de las **552 incidencias atendidas**, **27 casos** no cumplieron con el tiempo establecido en el ANS, lo que representa un **4,89% de incidencias no atendidas oportunamente**. Este porcentaje indica que la Mesa de Ayuda en este nivel alcanzó un **cumplimiento del 95,11%**, lo que se encuentra dentro del rango más alto del indicador de cumplimiento de atención de incidencias de primer nivel ($\geq 95\%$), lo que implica **cero penalizaciones** según los criterios contractuales.

CASOS VENCIDOS FEBRERO 2025						
ID	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Observaciones	ANS (días)	Fecha de cierre	Horas vencido
86 762	20/02/2025 12:05	26/02/2025 14:33	Revisión de equipo: Se contactó a la usuaria, no se encontró en dos intentos. Finalmente, se solucionó el problema y se cerró la incidencia.	4	27/02/2025	0:19
86 689	19/02/2025 7:53	26/02/2025 7:53	Actualización de usuario: Se asignaron permisos y credenciales. Se confirmó el acceso y se cerró la incidencia.	5	27/02/2025	2:29
86 560	14/02/2025 8:38	23/02/2025 0:00	Creación de contratistas: Se crearon varios usuarios con acceso a sistemas y correos. Se entregaron credenciales y se cerraron los casos.	5	26/02/2025	15:03
86 667	18/02/2025 13:40	25/02/2025 16:30	Eliminación de usuario: Se eliminó un usuario por terminación de contrato, se respaldó la información y se cerró la incidencia.	5	26/02/2025	22:23
86 703	19/02/2025 10:03	25/02/2025 14:15	Problema de acceso: Se corrigió un fallo con contraseñas y acceso a sistemas. Se validó con el usuario y se cerró el caso.	4	25/02/2025	1:53
86 417	11/02/2025 9:02	19/02/2025 10:01	Respaldo y formateo de equipos: Se realizaron copias de seguridad, formateos e instalaciones de software. Se entregaron los equipos y se cerraron los casos.	6	24/02/2025	5:20
86 747	20/02/2025 8:56	24/02/2025 8:56	Configuración de perfiles y accesos: Se configuraron cuentas de usuario y se verificaron accesos. Se solucionaron errores y se cerraron las incidencias.	1	24/02/2025	2:57
86 467	11/02/2025 18:08	17/02/2025 16:30	Soporte técnico: Se instalaron impresoras y software, se eliminaron perfiles antiguos y se optimizaron equipos. Se cerraron las incidencias.	4	24/02/2025	18:31
86 276	6/02/2025 10:22	17/02/2025 16:30	Validación de documentos: Se enviaron y firmaron formatos de asignación y retiro de equipos. Se almacenaron en SharePoint y se cerraron los casos.	5	23/02/2025	5:15
86 381	10/02/2025 12:54	18/02/2025 16:30	Instalación de aplicaciones: Se instalaron Office, navegadores y herramientas adicionales. Se validó con los usuarios y se cerraron los casos.	5	20/02/2025	2:28
86 267	5/02/2025 17:52	20/02/2025 16:30	Solución de problemas con GLPI: Se actualizaron registros y se subieron documentos de soporte. Se validó con el usuario y se cerró la incidencia.	5	20/02/2025	2:28
86 489	12/02/2025 9:27	20/02/2025 9:22	Revisión de buzones de correo: Se ajustaron configuraciones y se verificó el acceso. Se validó con los usuarios y se cerraron los casos.	5	20/02/2025	9:26
86 129	3/02/2025 14:03	11/02/2025 15:20	Creación de usuarios en Oracle y SISCO: Se configuraron accesos y se enviaron credenciales. Se validaron los accesos y se cerraron las incidencias.	5	20/02/2025	3:14
86 172	4/02/2025 9:10	12/02/2025 16:30	Configuración de red y acceso a VPN: Se configuraron credenciales para nuevos usuarios. Se validaron accesos y se cerraron los casos.	5	20/02/2025	2:02
86 260	5/02/2025 17:42	17/02/2025 16:30	Asignación de equipos: Se reasignaron equipos, se instalaron sistemas y se actualizaron datos. Se verificó con los usuarios y se cerraron las incidencias.	5	20/02/2025	1:47
86 266	5/02/2025 17:51	14/02/2025 16:30	Formateo y reinstalación de Windows: Se formatearon equipos, se instalaron sistemas y software. Se entregaron los equipos y se cerraron los casos.	5	20/02/2025	1:19
86 249	5/02/2025 14:55	20/02/2025 14:55	Verificación de equipos defectuosos: Se diagnosticaron fallas en hardware y se reemplazaron periféricos. Se solucionaron los problemas y se cerraron las incidencias.	11	20/02/2025	0:01
86 336	7/02/2025 13:13	13/02/2025 13:20	Configuración de GLPI y documentación: Se subieron formatos y se actualizaron registros en la plataforma. Se cerraron las incidencias.	4	18/02/2025	3:57
86 380	10/02/2025 12:50	17/02/2025 16:30	Validación de usuarios en bases de datos: Se corrigieron permisos y accesos. Se validaron con los usuarios y se cerraron los casos.	5	18/02/2025	22:44
86 152	3/02/2025 16:20	10/02/2025 16:20	Configuración de servidores y servicios: Se ajustaron permisos y accesos en sistemas internos. Se confirmaron los accesos y se cerraron los casos.	5	13/02/2025	0:04
86 366	10/02/2025 8:15	16/02/2025 0:00	Revisión de acceso a correo institucional: Se asignaron credenciales y se verificó el acceso. Se solucionaron problemas y se cerraron las incidencias.	4	17/02/2025	8:31

ID	Fecha de creación	Fecha de vencimiento		ANS (días)	Fecha de cierre	Horas vencido
86 153	3/02/2025 16:21	11/02/2025 0:36	Eliminación de cuentas inactivas: Se depuraron usuarios inactivos en el sistema. Se actualizaron registros y se cerraron los casos.	5	15/02/2025	23:33
86 316	7/02/2025 9:10	13/02/2025 14:38	Instalación y configuración de antivirus: Se instalaron herramientas de seguridad en equipos. Se verificó el funcionamiento y se cerraron las incidencias.	4	13/02/2025	7:36
86 128	3/02/2025 13:50	11/02/2025 16:30	Revisión de equipos en bodega: Se reasignaron equipos, se realizaron pruebas y se documentaron cambios. Se cerraron los casos.	5	11/02/2025	6:05
86 217	4/02/2025 16:58	11/02/2025 16:30	Verificación de acceso a carpetas compartidas: Se configuraron accesos y se corrigieron errores. Se validó con los usuarios y se cerraron las incidencias.	5	11/02/2025	5:46
86 145	3/02/2025 15:30	10/02/2025 16:30	Restauración de equipos: Se realizaron reparaciones en sistemas y reinstalación de software. Se validaron los cambios y se cerraron los casos.	5	10/02/2025	1:30
86 143	3/02/2025 15:20	10/02/2025 16:30	Creación y eliminación de usuarios en SIPA: Se asignaron y retiraron usuarios según contratos. Se enviaron credenciales y se cerraron las incidencias.	5	10/02/2025	1:05

Así mismo, con el objetivo de fortalecer la gestión y mejorar los tiempos de respuesta de solución de incidencias, se llevará a cabo una mesa de trabajo interna con los técnicos de Nivel 1. Durante esta sesión, se revisarán los casos reportados como vencidos, se analizarán sus causas y se definirán acciones correctivas.

Como parte de este compromiso, en el informe se incluirá el acta de dicha mesa de trabajo, en la que se consignarán las estrategias acordadas para optimizar el cumplimiento de los indicadores y garantizar la calidad en la atención de incidencias **(Ver Anexo 2)**.

En el **Nivel 2**, se reportaron **26 incidencias vencidas de un total de 412 escaladas**, lo que resalta la importancia de optimizar la gestión y reducir los tiempos de respuesta en este nivel. Fortalecer estos aspectos permitirá minimizar el número de casos vencidos y mejorar la eficiencia en la atención.

A continuación, se presenta la tabla de penalidades establecida por la Secretaria Distrital de Planeación en el Anexo Técnico para el servicio de Mesa de Ayuda Nivel 1:

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DE PRIMER NIVEL	% DE PENALIZACIÓN SOBRE EL VALOR DEL ÍTEM 1
Entre el 95% y 100%	0%
Entre el 85% y 94,9%	2%
Entre el 75% y 84,9%	7%
Inferior al 75%	10%

A continuación, se presentan los ANS establecidos en el procedimiento GTI-PD-002 / SOPORTE Y ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA:

TIPO DE SERVICIO	ANS – TIEMPO MAXIMO DE ATENCION
01-Revisión equipo de cómputo/parte/periférico	4 días
02-Asignación equipo de cómputo/parte/periférico	5 días
03-Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	4 días
04-Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico	2 días
05-Préstamo equipos/videobeam	2 días
06-Gestión de garantías (hardware)	2 días
07-Gestión de mantenimientos (hardware)	4 días
08-Instalación/desinstalación de software	5 días
09-Soluciones de software administradas por DTIC	11 días
10-Gestión de usuarios	5 días
11-Generación copias de seguridad y recuperación	6 días
12-Gestión de conectividad	2 días

13-Seguridad y privacidad de la información	25 días
14-Acceso VPN	5 días
15-Gestión de impresión	1 día
16-Gestión de cambio informático	29 días
17-SIPA – módulo correspondencia	3 días

- Estadística con solicitudes de primer y segundo nivel Vs Estado de las incidencias.**

El siguiente cuadro presenta la totalidad de incidentes atendidos durante el mes de febrero de 2025 en los niveles 1 y 2

N1 - N2 - ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	842	87,34%
En curso (asignada)	105	10,89%
En curso (planificada)	5	0,52%
En espera	9	0,93%
Resuelto	3	0,31%
TOTAL GENERAL	964	100%

- Incidencias de primer nivel atendidas por el contrato de mesa de ayuda.**

La siguiente tabla presenta la totalidad de incidentes atendidos durante el mes de febrero de 2025 en el nivel 1 y su estado.

N1 - TECNICO - ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	518	93,84%
En curso (asignada)	27	4,89%
En curso (planificada)	2	0,36%
En espera	2	0,36%
Resuelto	3	0,54%
TOTAL GENERAL	552	100%

- Incidencias de segundo nivel atendidas por los ingenieros de la Dirección TIC.**

La siguiente tabla presenta la totalidad de incidentes atendidos durante el mes de febrero de 2025 en el nivel 2 y su estado.

CASOS N2	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	324	78,64%
En curso (asignada)	78	18,93%
En curso (planificada)	3	0,73%
En espera	7	1,70%
TOTAL GENERAL	412	100%

- **Estadística con solicitudes de primer nivel (Mesa de Ayuda) con respecto a Técnico Vs Estado de las incidencias.**

La siguiente tabla presenta la totalidad de incidentes atendidos por ingeniero vs estado durante el mes de febrero de 2025.

N1-TECNICO-ESTADO	TOTAL
ESTADO DE INCIDENCIAS	NUMERO DE CASOS
Nivel 1	552
Chala Granados Alejandro Munoz Semanate Angelo David	1
Cerrado	1
Chala Granados Alejandro Ruiz Suarez Sandra Leonor	1
Cerrado	1
Cotes Solano Rosmery Gonzalez Jimenez William Ricardo	1
En curso (asignada)	1
Cotes Solano Rosmery Montes Lopez Diego Fernando Munoz Semanate Angelo David	1
En curso (asignada)	1
Cotes Solano Rosmery Munoz Semanate Angelo David	1
Cerrado	1
Cruz Beayne Adriana Lucia	124
Cerrado	113
En curso (asignada)	9
En curso (planificada)	1
Resuelto	1
Galvis Rangel Julian Enrique Munoz Semanate Angelo David	1
Cerrado	1
Gonzalez Bejarano Maria Teresa Gonzalez Jimenez William Ricardo	1
Cerrado	1
Gonzalez Bejarano Maria Teresa Munoz Semanate Angelo David	2
Cerrado	2
N1-TECNICO-ESTADO	TOTAL
ESTADO DE INCIDENCIAS	NUMERO DE CASOS
Gonzalez Jimenez William Ricardo	116
Cerrado	110
En curso (asignada)	4
En curso (planificada)	1
En espera	1
Guevara Silva Martha Yolanda Gonzalez Jimenez William Ricardo	1
Cerrado	1
Montes Lopez Diego Fernando Cruz Beayne Adriana Lucia	1
Cerrado	1

Montes Lopez Diego Fernando Gonzalez Jimenez William Ricardo	3
Cerrado	3
Montes Lopez Diego Fernando Munoz Semanate Angelo David	1
Cerrado	1
Montes Lopez Diego Fernando Rincon Benavides Adrian Felipe	1
Cerrado	1
Munoz Semanate Angelo David	83
Cerrado	78
En curso (asignada)	5
Palacios Jimenez Sandra Patricia Rico Tovar Jorge Alberto Munoz Semanate Angelo David	1
Cerrado	1
Pinzon Galindo Blanca Yolanda Cruz Beayne Adriana Lucia	1
Cerrado	1
Pinzon Galindo Blanca Yolanda Munoz Semanate Angelo David	1
Cerrado	1
Pinzon Galindo Blanca Yolanda Rincon Benavides Adrian Felipe	1
Cerrado	1
Pinzon Galindo Blanca Yolanda Ruiz Suarez Sandra Leonor	2
Cerrado	2
Ramirez Acero Jose Reyes Gonzalez Jimenez William Ricardo	2
Cerrado	2
Ramirez Acero Jose Reyes Ruiz Suarez Sandra Leonor	1
Cerrado	1
Rincon Benavides Adrian Felipe	115
Cerrado	111
En curso (asignada)	2
Resuelto	2
Rincon Benavides Adrian Felipe Munoz Semanate Angelo David	1
Cerrado	1
N1-TECNICO-ESTADO	TOTAL
ESTADO DE INCIDENCIAS	NUMERO DE CASOS
Ruiz Suarez Sandra Leonor	85
Cerrado	79
En curso (asignada)	5
En espera	1
Vanegas Rodriguez Ramiro Munoz Semanate Angelo David	1
Cerrado	1
Vanegas Rodriguez Ramiro Ruiz Suarez Sandra Leonor	2
Cerrado	2
TOTAL	552

Los casos compartidos requieren la intervención tanto del Ingeniero Nivel 1 como del Ingeniero Nivel 2, de acuerdo con las competencias específicas definidas por la secretaría y los procesos internos establecidos.

- **Estadística de incidencias por categoría.**

De acuerdo con las categorías registradas en GLPI durante el presente periodo, se presentaron las siguientes estadísticas de incidencias por categoría.

CATEGORIA	TOTAL INCIDENCIAS	PORCENTAJE
10-Gestión de usuarios	342	35,48%
09-Soluciones de Software administradas por DTIC.	269	27,90%
01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	127	13,17%
05-Préstamo equipos/videobeam	50	5,19%
17-SIPA Modulo correspondencia	49	5,08%
12-Gestión de conectividad	33	3,42%
11-Generación copias de seguridad y recuperación	31	3,22%
08-Instalación/desinstalación de software	18	1,87%
02-Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	16	1,66%
03-Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	9	0,93%
16-Gestión de Cambio Informático	7	0,73%
15-Gestión de Impresión	6	0,62%
14-Acceso VPN	5	0,52%
13-Seguridad y Privacidad de la información	1	0,10%
	1	0,10%
Total general	964	100,00%

Obligación 3. Organizar, alimentar y mantener actualizada una base de conocimiento de casos de la mesa de ayuda de la SDP; esta base deberá ser llevada en la herramienta que disponga la Entidad para tal fin.

En cumplimiento de la Obligación 3, se ha llevado a cabo la organización, actualización y mantenimiento de la base de conocimiento correspondiente a los casos gestionados en la Mesa de Ayuda de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), utilizando la herramienta designada por la Entidad para tal fin. Este informe incluye el índice en formato Excel de la base de datos de conocimiento, el cual se encuentra debidamente actualizado y organizado, conforme a los lineamientos establecidos.

Para este periodo se elaboró un manual correspondiente a la instalación de Token GSE, el cual fue documentado en la base de conocimiento (**Ver anexo 3**). Esta acción garantiza la continuidad operativa del servicio y facilita la transferencia de conocimiento dentro del equipo técnico.

Para acceder a la base de conocimiento, se puede consultar el siguiente enlace:

<\\sdpatlas09\Interes\3 BaseConocimiento>

Obligación 4. Informar al supervisor designado por la SDP, con mínimo tres días de anticipación, cualquier cambio de personal que presta los servicios en la mesa de ayuda, presentando la hoja de vida y respectivos soportes que

permitan evaluar el cumplimiento del perfil requerido en las condiciones del Anexo General de Condiciones que integra el contrato. Esta documentación será evaluada y aprobada por la supervisión del contrato.

En cumplimiento de la **Obligación 4** del contrato, informamos que durante el período correspondiente se presentó la hoja de vida de la Ingeniera Electrónica Jennifer Alejandra Avellaneda Orjuela con los documentos soporte para su evaluación y aprobación en el rol de Técnico 2 de la Mesa de Ayuda por parte del supervisor del contrato, la cual fue aceptada por la supervisión del contrato de la Secretaria Distrital de Planeación mediante correo electrónico del 19 de febrero de 2025.

Obligación 5. Modificar el personal asignado a la mesa de ayuda, a solicitud de la supervisión del contrato, en un plazo máximo de diez días hábiles posteriores a la solicitud. Esta modificación implica presentar la hoja de vida y los respectivos soportes para evaluar el cumplimiento del perfil requerido según lo establecido en el pliego de condiciones del contrato. La documentación será evaluada y aprobada por la supervisión del contrato.

En cumplimiento de la **Obligación 5**, y atendiendo lo establecido en el **Anexo Técnico** y los plazos estipulados en el **Contrato No. 970 de 2024**, se llevó a cabo la modificación del personal asignado a la Mesa de Ayuda, conforme a la solicitud de la supervisión del contrato. Para tal fin, se remitió la hoja de vida de la ingeniera Jennifer Alejandra Avellaneda Orjuela como reemplazo propuesto, cuyo perfil fue aprobado por la supervisión el 19 de febrero de 2025.

Ante esta situación, es importante anotar que **SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.** aseguró la continuidad del servicio designando, de manera temporal, a la profesional **Ángela Segura Rojas**, quien prestó sus servicios hasta el 28 de febrero de 2025, dando capacitación a la nueva ingeniera.

Obligación 6. Solucionar de forma inmediata cualquier situación relacionada con la violación de las políticas internas de la SDP definidas en el Sistema de Gestión, las cuales serán reportadas al contratista.

En este periodo, febrero de 2025, no se presentó ninguna situación relacionada con la violación de las políticas internas de la SDP.

Obligación 7. Reportar de forma inmediata por escrito al Supervisor del Contrato, cualquier novedad o anomalía en la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento preventivo o correctivos.

En este periodo, febrero de 2025, no se presentó ninguna novedad o anomalía relacionada con la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento preventivo o correctivo.

Obligación 8. Atender la totalidad de los servicios solicitados dentro de la ejecución del contrato, para garantizar que no quede ningún servicio sin atender, ni equipo alguno sin reparar o sustituir. Todas las partes reemplazadas deberán quedar debidamente instaladas y funcionando.

En cumplimiento de la Obligación 8, durante el periodo de febrero de 2025, se garantizó la atención integral de todos los servicios solicitados dentro de la ejecución del contrato, asegurando que no quedara ningún servicio sin atender ni equipo sin reparar o sustituir. Conforme a lo estipulado en el contrato, todas las partes reemplazadas fueron debidamente instaladas y quedaron operativas, según las especificaciones técnicas y los lineamientos establecidos.

En este periodo, se suministró e instaló un repuesto correspondiente al incidente identificado con números 86477. Este procedimiento fue autorizado y supervisado por la supervisión del contrato, garantizando que los equipos quedaron funcionando correctamente tras la instalación del repuesto.

INCIENCIA No.	DESCRIPCION DEL REPUESTOS
86477	Disco Duro 1TB SATA para PC

Obligación 9. Entregar al finalizar el contrato el inventario caracterizado en la herramienta dispuesta por la entidad de la infraestructura de puestos de trabajo (equipos de cómputo y periféricos) objeto de contrato.

En relación con la Obligación 9, y considerando lo estipulado en el **ITEM 1 - Título A, literal s del Anexo Técnico**, se informa que esta actividad está programada para ser realizada al finalizar el contrato, según lo establecido en los términos contractuales. Hasta la fecha, el contrato sigue en ejecución, por lo que el levantamiento y entrega del inventario caracterizado de la infraestructura de puestos de trabajo (equipos de cómputo y periféricos) se llevará a cabo en el mes de finalización del contrato.

No obstante, durante la vigencia del contrato, se han realizado actualizaciones permanentes en la herramienta de mesa de ayuda dispuesta por la Entidad, lo que permitirá contar con un inventario actualizado y completo al momento de su entrega final. Una vez finalizado el contrato, se procederá con esta actividad conforme a los lineamientos establecidos.

Obligación 10. Formalizar, dentro del segundo mes de ejecución del contrato, el compromiso de inclusión de una (1) persona que pertenezca al grupo de población vulnerable en cumplimiento del Decreto Distrital No. 380 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C., y mantenerla dentro del equipo de trabajo dispuesto durante toda la ejecución del contrato.

En cumplimiento de esta obligación, desde el inicio del contrato, el 7 de octubre de 2024, la Secretaría Distrital de Planeación contó con la vinculación de una persona perteneciente a un grupo de población vulnerable. Esta situación fue formalizada mediante la expedición del comunicado correspondiente por parte de la **Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**, lo que certifica el cumplimiento de este requisito **(Ver anexo 4)**.

Obligación 11. Mantener, durante toda la ejecución del contrato, al menos dos (2) mujeres que cumplan con el perfil requerido, dentro del equipo de trabajo dispuesto, en cumplimiento del Decreto Distrital No. 332 de 2020.

Soluciones de Productividad S.A.S. desde el inicio del contrato se encuentra cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto Distrital No. 332 de 2020, para lo cual se adjunta la relación del recurso humano que se encuentra ejecutando las labores de mesa de ayuda en la SDP.

SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S. RECURSO HUMANO CONTRATO 970 DE 2024	
NOMBRES Y APELLIDOS	ROL
SANDRA LEONOR RUIZ SUAREZ	Ingeniera ITIL
ADRIAN FELIPE RINCON	Ingeniero Mesa de Ayuda
WILLIAM RICARDO GONZALEZ	Técnico de Soporte 1
ANGELA JULIETH SEGURA ROJAS	Técnico de Soporte 2 (En reemplazo temporal)
JENNIFER ALEJANDRA AVELLANEDA ORJUELA	Técnico de Soporte2 (quien reemplaza a la señora Angela Julieth Segura Rojas a partir de febrero 21 de 2025)
ANGELO DAVID MUÑOZ	Técnico de Soporte 3 Población Vulnerable

Obligación 12. Presentar, para todos los miembros del equipo de trabajo y como requisito para la suscripción del acta de inicio, las certificaciones de afiliación al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo expedida por la ARL a la que se encuentren afiliados.

En cumplimiento de la Obligación 12, y como requisito para la suscripción del acta de inicio del contrato, se presentó la documentación correspondiente que certifica la afiliación de todos los miembros del equipo de trabajo al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), expedida por la ARL a la que se encuentran afiliados. **(Ver Anexo 5).**

Obligación 13. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual, que puedan surgir dentro del desarrollo del contrato y que sean solicitadas por el Supervisor del contrato.

En cumplimiento de la Obligación 13, se informa que se ha venido atendiendo de manera oportuna y eficiente todos los requerimientos realizados por la supervisión del contrato, tal como lo establece el pliego de condiciones y el Anexo Técnico del contrato. Las actividades desarrolladas han estado alineadas con los compromisos establecidos en los siguientes ítems:

ITEM 1 - Mesa de Ayuda y Soporte Técnico: Atención y resolución de incidentes y solicitudes de soporte técnico conforme a los niveles de servicio definidos.

ITEM 2 - Bolsa de Repuestos: Suministro e instalación de los repuestos necesarios para garantizar la operatividad de los equipos contratados.

ITEM 3 - Transporte de Puntos de Atención: Ejecución de los traslados requeridos para asegurar la continuidad del servicio en las distintas dependencias.

Es importante resaltar que las evidencias correspondientes al cumplimiento de estas actividades se han presentado a lo largo del informe de labores. Esto asegura la trazabilidad de las acciones realizadas y la alineación con los objetivos contractuales establecidos.



WILSON QUINTERO GARCIA
SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD SAS
MESA DE AYUDA SDP