



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6223458 (18/04/2024).

NOMBRE DEL CONTRATISTA: Leidy Johanna Mendoza Ramirez.

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cédula de ciudadanía - 1092361305

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios personales de apoyo a la gestión, para el desempeño asistencial de actividades técnicas, implementación y configuración de soluciones tecnológicas para los usuarios de la infraestructura tecnológica de la entidad.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1. Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.
2. Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.
3. Registrar, priorizar y gestionar incidencias reportadas por los usuarios, así como atender solicitudes de servicio relacionadas con componentes de servicio ofimáticos y demás infraestructura tecnológica.
4. Actualizar la documentación técnica de sistemas, equipos y redes en las sedes regionales y centros de formación, incluyendo registros de configuración, procedimientos de mantenimiento y resolución de problemas.
5. Ejecutar actividades programadas de mantenimiento para asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos, además de intervenir rápidamente en caso de fallos o averías.
6. Ofrecer orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

tecnológicos, así como proporcionar recomendaciones para mejorar la eficiencia y seguridad en el uso de la tecnología.

7. Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.

8. Interactuar con los proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.

9. Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes. Priorizar las necesidades y requerimientos de los usuarios finales al proporcionar soporte técnico en el sitio, asegurando una experiencia positiva para el cliente en cada interacción y buscando activamente soluciones que satisfagan sus necesidades y expectativas.

10. Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos en las sedes regionales y centros de formación, asegurando la disponibilidad de recursos y facilitando la planificación de mantenimiento y actualizaciones.

11. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor y que correspondan a la naturaleza del contrato.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Departamento de Norte de Santander.

PLAZO DE EJECUCIÓN: Sin exceder el 31 de diciembre del 2024.

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO:	18 DE ABRIL DE 2024		
	(Día)	(Mes)	(Año)
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:	31 DE DICIEMBRE DE 2024		
	(Día)	(Mes)	(Año)

VIGENCIA DEL CONTRATO: 253 Días

(Indicar plazo incluidos los meses que tiene para liquidar según cláusula del contrato)



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

VALOR DEL CONTRATO: VEINTICINCO MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL QUINIENTOS PESOS (\$25.117.500).

(Discriminar su valor inicial, incluidas las adiciones una a una)

SUPERVISOR: LUIS ALEJANDRO HEREDIA PEÑA

(Escriba el nombre e identificación del supervisor del contrato)

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: Cédula de ciudadanía - 13.461.452

(tipo de identificación: indicar si es cedula de ciudadanía, de extranjería o el que le corresponda, más el número de identificación)

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI ☐ NO ☒

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	\$25.019.500
Valor Ejecutado	\$25.019.500
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	\$0
Saldo a liberar	\$0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS (Indicar de forma concisa y clara que trabajos ejecuto, ej: realizo 200 liquidaciones con éxito, o realizo 50 contratos, editor la página web de la entidad, etc.)

Instalación de sistema operativos y aplicativos de trabajo a equipos portátiles y escritorio.
Conexión a internet a equipos de funcionarios y trabajadores del SENA.
Ejecución a la gestión de casos integrados por el Dinamizador.
Apoyo en el registro de inventario de equipo de telefónica.



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

alistamiento y asignación equipos SENA según la prioridad.

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

El contratista ha mostrado un desempeño eficaz en la recepción y resolución de incidencias reportadas por los usuarios gestionando de manera eficiente, priorizando aquellas de mayor impacto sobre la operativa de la entidad.

Brindando soporte tanto de manera remota como presencial, según la naturaleza de la incidencia, resolviendo problemas relacionados con el hardware, software y conectividad. Se destaca por su actitud proactiva al identificar y corregir posibles fallos antes de que afecten el rendimiento de los usuarios. Se ha encargado de realizar mantenimiento preventivo a equipos informáticos, asegurando el buen funcionamiento y prolongando la vida útil de los sistemas. Esto incluye la actualización de software y la instalación de parches de seguridad.

Gestiona adecuadamente el sistema de tickets, registrando todas las incidencias y su resolución, manteniendo una comunicación clara con los usuarios para asegurarse de que están satisfechos con las soluciones ofrecidas y asesorando a los usuarios en el uso adecuado de las herramientas informáticas, contribuyendo a reducir la cantidad de incidencias relacionadas con el mal uso de los sistemas.

SANCIONES: SI__ NO X

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI X NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE X BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,

FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO