INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

ASPECTOS GENERALES

CONTRATO N°:	240897
OBJETO:	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE
CONTRATISTA:	UT PENTATEK - SOPORTCOL
FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	18/10/2024
FECHA DE INICIO:	28/10/2024
PLAZO:	21 Mes(es)
PERIODO EJECUCION DEL CONTRATO CERTIFICADO:	De 01/04/2025 a 30/04/2025
CONSECUTIVO REF. PAGO:	5105631066/2025
SUPERVISOR:	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC

RESUMEN EJECUTIVO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

OBLIGACIONES GENERALES

1. Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el gobierno nacional y distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Entregar el bien o prestar el servicio objeto del presente contrato con las especificaciones técnicas exigidas en el Anexo No. 1 “Ficha Técnica”, al inicio de la ejecución del contrato, so pena de hacerse acreedor a las multas estipuladas en el contrato y entregar el certificado de conformidad de los mismos, cuando se requiera, acorde con lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

3. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, constituir las garantías pactadas en el mismo.

4. El contratista se obliga a mantener fijos los precios unitarios de la propuesta durante la ejecución y hasta la liquidación del contrato.

5. Dar estricto cumplimiento a las condiciones establecidas en el Anexo No. 1 “Ficha Técnica” mediante el cual se determinan los requerimientos del bien o servicio objeto del presente contrato.

6. Colaborar con la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. para que el objeto contratado se cumpla y garantizar que este sea de la mejor calidad.

7. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entrabamientos que pudieran presentarse.

8. Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. por conducto del supervisor o interventor, según el caso.

9. Informar a más tardar el tercer día hábil siguiente al momento en que se tenga conocimiento del inicio de investigaciones penales, se impongan medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero en contra de cualquiera de los directivos, representantes legales, accionistas o integrantes del Contratista.

10. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través del supervisor o interventor, según el caso, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.

11. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud y pensiones y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002, Ley 1122 de 2007, Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012, Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario 1833 de 2016 y demás que las adicionen, complementen o modifiquen.

12. Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta.

13. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor o interventor, según el caso, del contrato.

14. Guardar total reserva de la información que por razón del servicio que presta en desarrollo de sus actividades, ya que es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, salvo requerimiento de autoridad competente.

15. Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L.

16. Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes.

17. Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato (si es del caso)

18. En cumplimiento de la Directiva No. 003 de 2012 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral, ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecunaria, si es del caso.

19. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 de fecha 19 de enero de 2011, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.

20. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto Distrital 332 de 2020, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009.

21. Dar cumplimiento a las disposiciones ambientales que regulan el manejo y disposición de los insumos o repuestos utilizados en la ejecución del contrato.

22. El contratista debe contar con planes de contingencia y continuidad del negocio que contengan las actividades para recuperar el servicio, habilitar la operación en contingencia y retorno a la operación normal, en eventos tales como catástrofe natural, fallas en la infraestructura, restauración del servicio ante la materialización de ataques cibernéticos, entre otros, conforme con las normas vigentes sobre la materia, relacionado con el objeto, desarrollo y ejecución de este contrato, el cual le permite brindar una respuesta oportuna a la Secretaría Distrital de Hacienda en caso de una contingencia o de un evento de interrupción del servicio no planeado, garantizando la recuperación del mismo en el menor tiempo posible.

Este plan de continuidad y contingencia de negocio debe estar disponible en el momento en que el supervisor del contrato lo requiera. En todo caso, la Secretaría a través del supervisor, en cualquier tiempo dentro de la vigencia del contrato, tendrán la facultad de realizar observaciones sobre el mismo, en lo relacionado con el objeto y desarrollo de este contrato, las cuales deberán ser atendidas por el contratista en el plazo en que se acuerde entre las partes.

El contratista debe realizar mínimo una (1) vez al año una prueba de continuidad del negocio contratado, y tanto la ejecución como el resultado de las pruebas, deben ser entregadas al supervisor del contrato.

Cualquier modificación o mejora al plan de continuidad y contingencia del negocio debe ser notificado por escrito al supervisor del contrato, quien debe aprobar tal modificación.

23. Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados como resultado del presente proceso.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Generales

El proveedor cumplió con las Obligaciones Generales pactadas para el periodo certificado.

OBLIGACIONES ESPECIALES

1. Dar estricto cumplimiento a las condiciones y obligaciones establecidas en la "Ficha Técnica N°1 Especificaciones Técnicas de los Servicios" y “Detalle del Alcance del Objeto”, mediante los cuales se determinan los requerimientos para la ejecución del objeto contractual.

Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Especiales

El proveedor cumplió con las Obligaciones Especiales pactadas para el periodo certificado.

SERVICIOS Y PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN Y/O AVANCE DE OBRA

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios prestados. Informe de gestión por cada servicio, en donde se indiquen las actividades realizadas en Gestión de: Tickets registrados. Mantenimientos preventivos. Bolsa de repuestos.	El proveedor entregó el informe de gestión en donde se evidenció los Tickets atendidos y gestionados, la atención de los incidentes y solicitudes generados durante el periodo certificado, los cuales hacen parte de la Gestión Integral de los Servicios de Mesa de Ayuda, así como la administración del servicio, presentado niveles de incumplimiento en ANS e indicador de atención de llamadas. Factura Radicada con el Número: 2025ER120396O1 Fecha de Radicación: 14 de mayo de 2025

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA A LA FECHA

Se deja constancia que el (la) contratista ha recibido la suma de CUATROCIENTOS CATORCE MILLONES CUARENTA Y TRES MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO PESOS MONEDA CORRIENTE ($ 414.043.154) por concepto de la ejecución del contrato 240897.

Para informe final, el supervisor deberá anexar el reporte de pagos y descuentos de contratos.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

No Documento de Pago	Fecha	Valor
3001027391-2024	14/01/2025	184.800.000
3000116916-2025	25/02/2025	69.140.659
3000324198-2025	21/04/2025	81.225.097
3000232417-2025	23/04/2025	78.877.398
	TOTAL PAGADO	414.043.154

Balance Financiero de la ejecución del contrato			
Valor inicial del contrato	2.485.762.658	0	0
Valor adiciones	0	0	0
Valor total ejecutado	0	0	483.704.053
Valor total de pagos realizados	0	414.043.154	0
Valor no ejecutado del contrato	0	0	2.002.058.605
SUMAS IGUALES	2.485.762.658	414.043.154	2.485.762.658

RETRASOS EN EL CRONOGRAMA O PLAN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ACTUACIONES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR AL RESPECTO

Se realiza reunión de seguimiento donde se expone la situación al proveedor, informando las quejas de los usuarios por demora en la atención de sus requerimientos; se programa reunión de retroalimentación con los analistas de mesa con el fin de plantear estrategias (Plan de mejoramiento) que permitan una mejora representativa en los resultados de cumplimiento de los ANS e indicadores.

Por parte del proveedor al cierre de período se ha recibido la propuesta del Plan de Mejoramiento con las estrategias que se aplicarán en aras de mejorar el resultado de los indicadores de gestión del área.

NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO, Y ACTUACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR

Con el fin de propender al cumplimiento de ANS, se establecen compromisos por parte del operador en la reinducción de los protocolos de Servicio al Cliente y en la mejora de la atención (Plan de mejoramiento), calidad y tiempo de respuesta, además de realizar seguimiento continuo por parte del Operador y la Entidad en el desarrollo del proyecto, garantizando la satisfacción de los usuarios.

CERTIFICACIÓN PAGO APORTES

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Representante Legal para el trámite de pago durante el periodo certificado, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y

INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Servicio Nacional de Aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DEL CONTRATO

De acuerdo con la revisión de los riesgos asociados a la ejecución del contrato, estos no se materializaron para el periodo certificado.

Para constancia se firma a los diecinueve (19) días del mes de mayo del año dos mil veinticinco (2025).

SUPERVISOR:	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC	Firmado digitalmente por Ana Vilma Quevedo Bernal

Anexos: Se adjuntan los documentos entregados por el contratista como soporte del presente informe.

Elaboró: Oscar HRQ

Oscar Horacio Rodríguez Quintero

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
CONTRATO DE MESA DE SERVICIOS

OBJETO: PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS COMPONENTES QUE INTEGRAN LA MESA DE SERVICIOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL

ABRIL DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
1. OBJETIVO DEL CONTRATO 5
1.1 ALCANCE DEL CONTRATO 5
2. RECURSO HUMANO 5
2.1 MALLAS DE TURNO 6
3. INDICADORES DE GESTIÓN 8
3.1 GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN 8
3.2 Canal Telefónico 8
3.3 Canal Chat Team 9
3.4 Canal Web Portal 9
3.5. CORREO 10
4. INCIDENTES Y SOLICITUDES 10
4.1 Gestión por canales de ingreso o Medio de Registro 11
4.2 Gestión por tipo de servicio 12
4.3 Gestión por Categorías 12
4.4 Incidentes 13
4.5 Solicitudes o Requerimientos 14
5. ESTADO DE TICKETS Y BACKLOGS 15
6.0 TOP 10 DE USUARIOS 16
6.1 Incidentes 16
6.2 Requerimientos 17
6.3 Gestión por agente de soporte 18
7.0 APLICATIVO CA 18
8.0 ENCUESTAS EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO 19
9.0 ENCUESTAS RECIBIDAS 19
9.1 ¿La respuesta brindada fue rápida y oportuna? 19

9.2 ¿Nuestro analista solucionó el ticket? 20
9.3 ¿Se demostró destreza y conocimiento por parte del analista?..... 21
10. VISITAS SEDES 21
11. NOVEDADES E INCAPACIDADES 22
12. ASPECTOS RELEVANTES 22
13. REAPERTURAS .....**¡Error! Marcador no definido.**

1 INTRODUCCIÓN

Gestionar y prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los componentes que integran la mesa de servicios de la infraestructura tecnológica de la Secretaría de Hacienda Distrital, bajo estándares y buenas prácticas de ITIL, centralizando los servicios de instalación y soporte a usuarios internos a través de actividades de instalación de sistemas operativos, software de ofimática y solución de casos en la herramienta de mesa de servicios. La Secretaría de Hacienda por medio de subasta pública, otorgó el contrato No 240897 de mesa de servicios al consorcio Pentatek – Soportcol para brindar el soporte correspondiente a todos los usuarios de la entidad, en un rango aproximado de 1850 usuarios estándar y VIP´S.

Dicho soporte se realiza con personal idóneo y especializado para atender los Incidentes y requerimiento que solicitan los usuarios de la entidad por medio de los diferentes canales de atención que tiene la entidad para dicho propósito.

La operación comenzó el 28 de octubre 2024, y el contrato tiene una viabilidad de 22 meses. El proyecto inició con 1 Gerente de Proyectos, 1 coordinador de Mesa de Servicios y 15 técnicos e ingenieros de soporte.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a todos los componentes que integran la mesa de servicios y la infraestructura tecnológica de la Secretaría de Hacienda Distrital, Super Cades sucursales y demás oficinas relacionadas en el anexo técnico.

1.1 ALCANCE DEL CONTRATO

De acuerdo con el contrato y al anexo técnico el consorcio temporal Pentateck – Soportcol realizará la atención y solución de todos las peticiones o requerimientos e incidentes. El servicio de mesa de servicios y/o servicio para la atención, validación, registro, documentación, seguimiento y solución de requerimientos e incidentes realizados por los funcionarios que hacen uso de las TIC, bajo el esquema de ITIL. Mantenimiento preventivo y correctivo del parque computacional y dispositivos de tecnología propiedad de la entidad, Bolsa de repuestos.

2. RECURSO HUMANO

La Mesa de Servicios se encuentra conformada por un Gerente de Proyecto, un Coordinador de Mesa y 15 Agentes. Estás personas realizaran el soporte correspondiente de Mesa de Servicios y Soporte en Sitio, de todas aquellas incidencias y/o solicitudes que lleguen a través de los diferentes canales de comunicación con la mesa: línea telefónica, teams, correo electrónico y vía web, por medio de Service Desk CA.

En la siguiente tabla de enumeran los nombres del personal de mesa de servicios en sitio.

ANALISTAS EN SITIO

NOMBRE	CARGO
ELDER LORENZO MEJIA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO
ALEXANDER BONILLA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO
CARLOS MANUEL ACOSTA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO
RICARDO ANDRÉS LÓPEZ	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO
JAIME VARGAS	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO
MICHAEL FABIAN CABALLERO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO
CAMILO VILLAMIZAR	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO

Tabla 1.0

En la siguiente tabla de enumeran los nombres del personal de mesa de servicios Call Center, Gerente y Coordinador de Mesa.

SERVICE DESK

NOMBRE	CARGO
CARLOS HUMBERTO RAMIREZ BAQUERO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER
FABIO SANCHEZ GAMBA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER
HENRY MAURICIO SOSA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER
LEONARDO MARTINEZ	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER
ERIK FABIAN JIMENEZ LOPEZ	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER
JOEL VALDERRAMA CUBILLOS	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER
YEISON ANDRES GOMEZ MOREMO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER
JUAN CARLOS PRIETO ALFONSO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER
ANGELA SEGURA	GERENTE DE PROYECTO
CAROLINA REY NIÑO	COODINADORA MESA

Tabla 1.1

2.1 MALLAS DE TURNO

A continuación, se describen los turnos correspondientes desde el 1 al 30 de abril de 2025.

Semana del 1 al 5 de abril 2025

MARZO 31 - 4 ABRIL							
	ALMUERZO	BREAK AM	BREAK PM	TURNO	MARZO 31 - ABRIL 4	Sábado 5 ABRIL (6:50-12:00)	DISPONIBLE
Canales y Sitio	13:00 - 14:00	10:00 - 10:15	15:15 - 15:15	7 am - 17:00 Telefonia , apoyo Web en descansos de Web	DEIMER EDUARDO JULIO		ALEXANDER BONILLA
	12:00 - 13:00	10:15 -10:30	15:00 - 15:30	7 am - 17:00 Teams 1 -Telefono	FABIO SANCHEZ		
	12:00 - 13:00	9:45 10:00	15:30 - 15:45	7 am- 17:00 Telefonia - Web 1	LEONARDO MARTINEZ		
	13:00 - 14:00	10:30 - 10:45	15:45 - 16:00	8 am - 18:00 telefonia - apoyo cola teams ,almuerzo, descansos, 5 a 6,	CAROLINA DIAZ		
	12:00 - 13:00	10:15 - 10:30	15:30 - 16:00	7 am - 17:00 telefonia - otros	DEYRI LORENA PERALTA		
	13:00 - 14:00	10:30 10 45 am	16:15 - 16:15	7 - 17:00 telefonia - apoyo cola correos y/ o soporte correo	HENRY SOSA		
	12:00 - 13:00	9:45 10:00	16:00 - 16:30	7 am - 17:00 - otros en caso de necesidad operación , como cola de telefonia. Correo 1	JOEL VALDERRAMA	JOEL VALDERRAMA	
	13:00 - 14:00	10:00 - 10:15	16:30 - 16:45	9- 19:00 (telef) /Web/teams/correo despues de las 5 pm ,correo en almuerzo y descansos de correo 2	NUEVO		
Canales y Sitio	12:00 - 13:00	9:00 - 9:15	15:00 - 15:15	7 - 17:00 (canales y sitio)	JAIME VARGAS		
	13:00 - 14:00	9:15 -9:30	15:15 - 15:30	7 - 17:00 (canales y sitio)	RICARDO LÓPEZ		
	12:00 - 13:00	9:30 - 9:45	15:30 - 15:45	7 - 17:00 (canales y sitio)	ELDER MEJÍA		
	13:00 - 14:00	9:45 - 10:00	15:30 - 15:45	7 - 17:00 (canales y sitio)	CAMILO VILLAMIZAR		
	12:00 - 13:00	9:45 - 10:00	15:45 - 16:00	7 - 17:00 (canales y sitio)	ALEXANDER BONILLA		
	12:00 - 13:00	10:00 - 10:15	15:45 - 16:00	7 - 17:00 (canales y sitio)	MICHAEL CABALLERO	MICHAEL CABALLERO	
	13:00 - 14:00	10:15- 10:30	16:30 - 16:45	9 - 19:00 (canales y sitio)	CARLOS ACOSTA		

Tabla 1.2

Semana comprendida entre el 14 al 19 de abril 2025

ABRIL 14 - 19							
	ALMUERZO	BREAK AM	BREAK PM	TURNO	ABRIL 14-19	Sábado 19 ABRIL (6:50-12:00)	DISPONIBL
Canales y Sitio	13:00 - 14:00	9:00 - 9:15	15:00 - 15:15	7 am - 17:00 telefonia - otros	JUAN PRIETO		ERICK JIMENEZ
	12:00 - 13:00	9:15 - 9:30	15:00 - 15:15	7 am - 17:00 Teams 1 -Telefono	YEISON GOMEZ		
	12:00 - 13:00	9:30 - 9:45	15:15 - 15:30	7 am- 17:00 Telefonia - Web 1	CARLOS RAMIREZ		
	13:00 - 14:00	9:45- 10:00	15:15 - 15:30	8 am - 18:00 telefonia - apoyo cola teams ,almuerzo, descansos, 5 a 6,	HENRY SOSA		
	12:00 - 13:00	10:00 - 10:15	15:30 - 15:45	7 - 17:00 telefonia - apoyo cola correos y/ o soporte correo	ERICK JIMENEZ		
	13:00 - 14:00	10:15 - 10:30	15:30 - 15:45	7 am - 17:00 Telefonia , apoyo Web en descansos de Web	FABIO SANCHEZ		
	12:00 - 13:00	10:30 - 10:45	15:45- 16:00	7 am - 17:00 - otros en caso de necesidad operación , como cola de telefonia. Correo 1	JOEL VALDERRAMA		
	13:00 - 14:00	10:45 - 11:00	15:45- 16:00	9- 19:00 (telef) /Web/teams/correo despues de las 5 pm ,correo en almuerzo y descansos de correo 2	LEONARDO MARTINEZ	LEONARDO MARTINEZ	
Canales y Sitio	12:00 - 13:00	9:00 - 9:15	15:00 - 15:15	7 - 17:00 (canales y sitio)	MICHAEL CABALLERO		JAIME VARGAS
	13:00 - 14:00	9:15 - 9:30	15:00 - 15:15	7 - 17:00 (canales y sitio)	CARLOS ACOSTA		
	12:00 - 13:00	9:30 - 9:45	15:15 - 15:30	7 - 17:00 (canales y sitio)	JAIME VARGAS	RICARDO LÓPEZ	
	13:00 - 14:00	9:45- 10:00	15:15 - 15:30	7 - 17:00 (canales y sitio)	RICARDO LÓPEZ		
	12:00 - 13:00	10:00 - 10:15	15:30 - 15:45	7 - 17:00 (canales y sitio)	ELDER MEJÍA		
	12:00 - 13:00	10:15 - 10:30	15:30 - 15:45	7 - 17:00 (canales y sitio)	CAMILO VILLAMIZAR		
	13:00 - 14:00	10:30 - 10:45	15:45- 16:00	9 - 19:00 (canales y sitio)	ALEXANDER BONILLA		

Tabla 1.3

Semana comprendida entre 21 al 26 de abril 2025

ABRIL 21-26							
	ALMUERZO	BREAK AM	BREAK PM	TURNO	ABRIL 21-25	Sábado ABRIL 26 (6:50-12:00)	DISPONIBLE
Canales y Sitio	13:00 - 14:00	10:00 - 10:15	15:15 - 15:15	7 am - 17:00 Telefonia , apoyo Web en descansos de Web	LEONARDO MARTINEZ		JUAN CARLOS PRIETO
	12:00 - 13:00	10:15 -10:30	15:00 - 15:30	7 am - 17:00 Teams 1 -Telefono	FABIO SANCHEZ		
	12:00 - 13:00	9:45 10:00	15:30 - 15:45	7 am- 17:00 Telefonia - Web 1	CARLOS RAMIREZ		
	13:00 - 14:00	10:30 - 10:45	15:45 - 16:00	8 am - 18:00 telefonia - apoyo cola teams ,almuerzo, descansos, 5 a 6,	YEISON GOMEZ		
	12:00 - 13:00	10:15 - 10:30	15:30 - 16:00	7 am - 17:00 telefonia - otros	ERICK JIMENEZ	ERICK JIMENEZ	
	13:00 - 14:00	10:30 10 45 am	16:15 - 16:15	7 - 17:00 telefonia - apoyo cola correos y/ o soporte correo	JUAN C PRIETO		
	12:00 - 13:00	9:45 10:00	16:00 - 16:30	7 am - 17:00 - otros en caso de necesidad operación , como cola de telefonia. Correo 1	JOEL VALDERRAMA		
	13:00 - 14:00	10:00 - 10:15	16:30 - 16:45	9- 19:00 (telef) /Web/teams/correo despues de las 5 pm,correo en almuerzo y descansos de correo 2	HENRY SOSA		
Canales y Sitio	12:00 - 13:00	9:00 - 9:15	15:00 - 15:15	7 - 17:00 (canales y sitio)	ALEXANDER BONILLA		JAIME VARGAS
	13:00 - 14:00	9:15 -9:30	15:15 - 15:30	7 - 17:00 (canales y sitio)	CARLOS ACOSTA		
	12:00 - 13:00	9:30 - 9:45	15:30 - 15:45	7 - 17:00 (canales y sitio)	MICHAEL CABALLERO		
	13:00 - 14:00	9:45 - 10:00	15:30 - 15:45	7 - 17:00 (canales y sitio)	JAIME VARGAS		
	12:00 - 13:00	9:45 - 10:00	15:45 - 16:00	7 - 17:00 (canales y sitio)	ELDER MEJÍA		
	12:00 - 13:00	10:00 - 10:15	15:45 - 16:00	7 - 17:00 (canales y sitio)	CAMILO VILLAMIZAR	CAMILO VILLAMIZAR	
	13:00 - 14:00	10:15- 10:30	16:30 - 16:45	9 - 19:00 (canales y sitio)	RICARDO LÓPEZ		

Tabla 1.4

Semana comprendida entre 28 de abril al 3 de mayo 2025

ABRIL 28 - MAYO 4							
	ALMUERZO	BREAK AM	BREAK PM	TURNO	ABRIL 28- MAYO 4	Sábado MAYO 3 (6:50-12:00)	DISPONIBLE
Canales y Sitio	13:00 - 14:00	10:00 - 10:15	15:15 - 15:15	7 am - 17:00 Telefonia , apoyo Web en descansos de Web	HENRY SOSA		YEISON GOMEZ
	12:00 - 13:00	10:15 -10:30	15:00 - 15:30	7 am - 17:00 Teams 1 -Telefono	LEONARDO MARTINEZ		
	12:00 - 13:00	9:45 10:00	15:30 - 15:45	7 am- 17:00 Telefonia - Web 1	FABIO SANCHEZ		
	13:00 - 14:00	10:30 - 10:45	15:45 - 16:00	8 am - 18:00 telefonia - apoyo cola teams ,almuerzo, descansos, 5 a 6,	CARLOS RAMIREZ		
	12:00 - 13:00	10:15 - 10:30	15:30 - 16:00	7 am - 17:00 telefonia - otros	YEISON GOMEZ		
	13:00 - 14:00	10:30 10 45 am	16:15 - 16:15	7 - 17:00 telefonia - apoyo cola correos y/ o soporte correo	JUAN C PRIETO	JUAN C PRIETO	
	12:00 - 13:00	9:45 10:00	16:00 - 16:30	7 am - 17:00 - otros en caso de necesidad operación , como cola de telefonia. Correo 1	JOEL VALDERRAMA		
	13:00 - 14:00	10:00 - 10:15	16:30 - 16:45	9- 19:00 (telef) /Web/teams/correo despues de las 5 pm ,correo en almuerzo y descansos de correo 2	ERICK JIMENEZ		
Canales y Sitio	12:00 - 13:00	9:00 - 9:15	15:00 - 15:15	7 - 17:00 (canales y sitio)	RICARDO LÓPEZ		JAIME VARGAS
	13:00 - 14:00	9:15 -9:30	15:15 - 15:30	7 - 17:00 (canales y sitio)	ALEXANDER BONILLA		
	12:00 - 13:00	9:30 - 9:45	15:30 - 15:45	7 - 17:00 (canales y sitio)	CARLOS ACOSTA		
	13:00 - 14:00	9:45 - 10:00	15:30 - 15:45	7 - 17:00 (canales y sitio)	MICHAEL CABALLERO		
	12:00 - 13:00	9:45 - 10:00	15:45 - 16:00	7 - 17:00 (canales y sitio)	JAIME VARGAS		
	12:00 - 13:00	10:00 - 10:15	15:45 - 16:00	7 - 17:00 (canales y sitio)	ELDER MEJÍA	ELDER MEJÍA	
	13:00 - 14:00	10:15- 10:30	16:30 - 16:45	9 - 19:00 (canales y sitio)	CAMILO VILLAMIZAR		

Tabla 1.5

3. INDICADORES DE GESTIÓN

A continuación, se relacionan los indicadores de gestión obtenidos durante el Periodo comprendido entre el 1 al 30 de abril de 2025.

TELEFÓNICO		TICKETS	ENCUESTAS
Nivel de Atención	EFICIENCIA >= 30 SEG	Cumplimiento Tickets	Satisfacción en calidad del Servicio
TARGET 96%	97%	95%	95%
Abril 89%	94%	97.47%	91.21%

Tabla 1.6

3.1 GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN

La mesa de servicios de la entidad opera recibiendo solicitudes e incidentes mediante diferentes canales de comunicación definidos contractualmente: línea telefónica, web, correo y teams. A continuación, se describen los indicadores respectivos.

3.2 Canal Telefónico

La mesa de servicios recibe y gestiona los requerimientos e incidentes que reportan todos los usuarios de la entidad. En la siguiente tabla se especifican los datos relevantes durante el mes de abril**.**

MES	ATENDIDAS	ABANDONADAS	TOTAL, RECIBIDAS	%
ABRIL	1678	107	1785	94%

Tabla 1.7

Para el mes de Abril se recibieron 1785 llamadas, se atendieron 1678 y se abandonaron 107, para una eficacia de 94%. Importante tener en cuenta se presentaron eventos masivos en el transcurso del mes.

3.3 Canal Chat Team

La mesa de servicios recibe solicitudes e incidentes de parte de los usuarios de la Secretaría de Hacienda a través del chat de la herramienta Teams de la entidad. En el mes de abril se crearon un total de 84 casos, de los cuales 33 se generaron como requerimientos, lo cual corresponde al 39% y 51 como incidentes, lo cual corresponde al 61%.

El usuario asignado a la mesa de servicio es: teamssoporte@shd.gov.co

TEAMS

REQUERIMIENTOS	INCIDENTES	TOTAL
33	51	84

Tabla 1.8

3.4 Canal Web Portal

La mesa de servicio de la SHD brinda soporte nivel uno a los usuarios de la Secretaría Distrital de Hacienda por medio del servicio Web en la Intranet de la entidad.

Para el mes de abril se recibieron por este medio 614 casos de los cuales 393 corresponden a incidentes, lo cual corresponde al 64% y 221 a solicitudes, lo cual corresponde al 36%.

WEB	
INCIDENTES	393
SOLICITUDES	221
TOTAL	**614**

Tabla 1.9

3.5. CORREO

En mesa de servicio se reciben solicitudes por medio de correo electrónico soporte_tecnico@shd.gov.co y creacionusuarios@shd.gov.co las cuales son registradas en la herramienta de gestión CA.

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de abril del 2025, se crearon 219 tickets, 78 de ellos se crearon como requerimientos o solicitudes, lo cual corresponde al 36% y 141 corresponden a incidentes, lo cual obedece al 64% en el grupo de Soportcol,

CORREOS

SOLICITUDES	INCIDENTES	TOTAL
78	141	219

Tabla 1.10

4. INCIDENTES Y SOLICITUDES

A continuación, se presenta la cantidad de tickets relacionados por tipo de servicio y el cumplimiento del SLA: incidentes cumplidos, que corresponde al 97.63% del total de tickets registrados y requerimientos cumplidos que corresponde al 97.24, reportados por los usuarios de la entidad entre el mes evaluado. Teniendo en cuenta que la meta es del 97%, se concluye que se cumple el indicador con el 97.47%.

SLA

TIPO DE SERVICIO	CUMPLIDO	%	INCUMPLIDO	%	TOTAL
Incidente	**659**	**97.63**	**16**	**2.37**	**675**
Solicitud	**458**	**97.24**	**13**	**2.76**	**471**
TOTAL	**1117**	**97.47**	**29**	**2.53**	**1146**

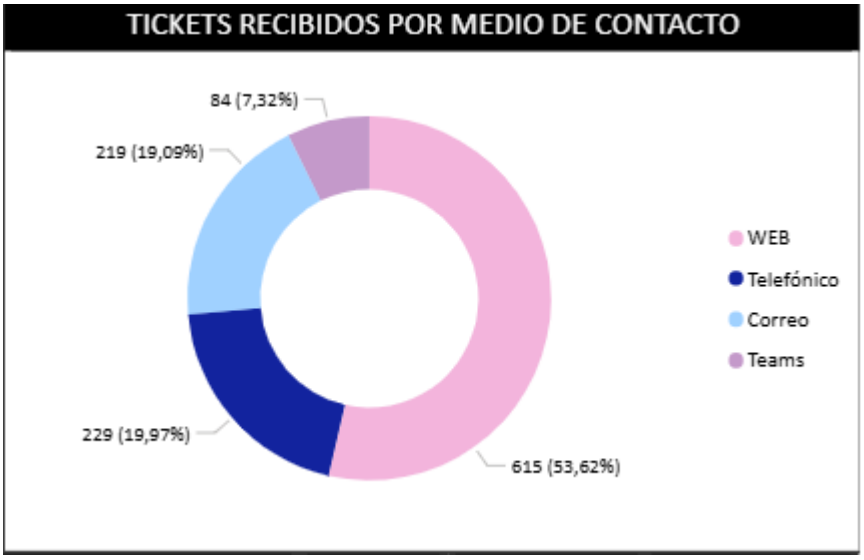
Tabla 1.11

4.1 Gestión por canales de ingreso o Medio de Registro

En el periodo evaluado se registró la siguiente cantidad de tickets por los diferentes canales de comunicación con la mesa. Telefónico 229 casos que corresponde al 19.98. Correo 219 casos que corresponde al 19.11%, Teams 84, 7.33% y Web 614 el 53.58%. Para un total 1146 casos.

MEDIOS DE INGRESO		
MEDIO DE INGRESO	**CANTIDAD**	**%**
Telefónico	229	19.98
Correo	219	19.11
Teams	84	7.33
Web	614	53.58
TOTAL	**1146**	**100%**

Tabla 1.12



4.2 Gestión por tipo de servicio

En el periodo evaluado, en total en todos los grupos de soporte, se registraron un total de 2191 casos, de los cuales 895 fueron incidentes que corresponden al 40.8 %, 1296 solicitudes con el 59.2% de participación sobre el total de los casos registrados.

Del total de casos registrados le fueron asignados a la Mesa de Servicios (Soportcol) 1146 casos de los cuales corresponden a incidentes 675 casos y a solicitudes 471 casos.

En este periodo la participación de la Mesa de Servicio (Soportcol) en incidentes fue del 58.9%.

Para los casos solucionados durante el periodo se tiene un total de 1117 con cumplimiento de SLA y un incumplimiento total de 29 casos, para un cumplimiento del 97.47%

La siguiente gráfica, muestra el SLA correspondiente a los casos gestionados durante el periodo.

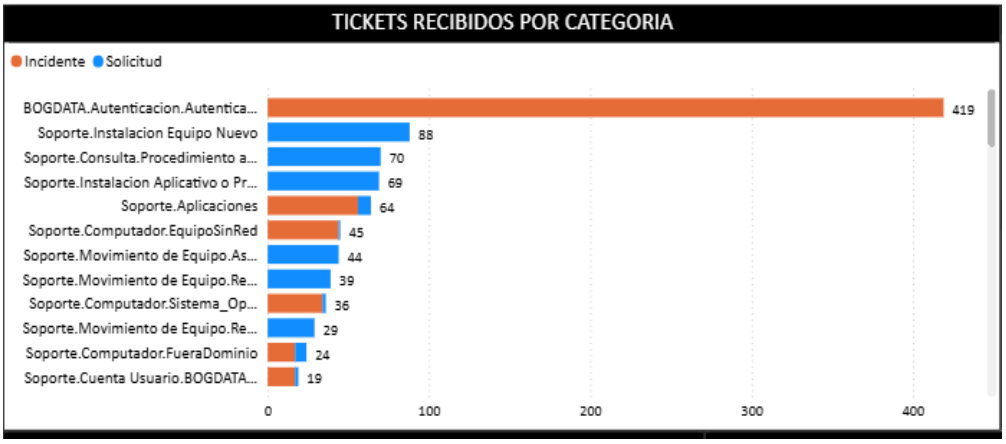
TIPO DE SERVICIO	CUMPLIDO	INCUMPLIDO	TOTAL
Incidente	659	16	675
Solicitud	458	13	471
TOTAL	**1117**	**29**	**1146**

Tabla 1.13

4.3 Gestión por Categorías

A continuación, se relacionan los incidentes y requerimiento por categorías.

Como se puede observar en la gráfica, en el top No 1 se encuentra la categoría “Bogdata Autenticación” con 419, casos que corresponde al 37%; en el top No 2 “Soporte Instalación de Equipo Nuevo” con 88 casos, que corresponde al 8% y en el top No 3 Soporte Consulta a Seguir con 70 casos, que corresponde al 6%.

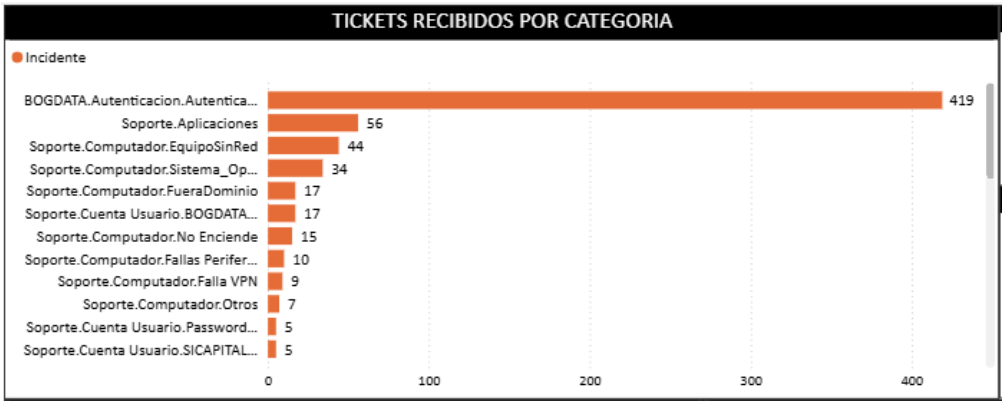


4.4 Incidentes

De los 675 incidentes registrados durante el periodo, en el top No 1 se encuentra la categoría “BOGDATA Autenticación” con 419, es decir el 62%; en el top No 2 se encuentra la categoría “Soporte. Aplicaciones” con 56 casos, es decir el 8% y finalmente en el top No 3 se encuentra la categoría “Soporte equipo sin red” con 44 casos, es decir el 7%.

CATEGORÍA	CANTIDAD
BOGDATA.Autenticacion.Autenticacion Funcionario	419
Soporte.Aplicaciones	56
Soporte.Computador.EquipoSinRed	44
Soporte.Computador.Sistema_Operativo	34
Soporte.Computador.FueraDominio	17
Soporte.Cuenta Usuario.BOGDATA_Password	17
Soporte.Computador.No Enciende	15
Soporte.Computador.Fallas Perifericos	10
Soporte.Computador.Falla VPN	9
Soporte.Computador.Otros	7
Soporte.Cuenta Usuario.Password_RED	5
Soporte.Cuenta Usuario.SICAPITAL_Password	5
Soporte.Ofimatica.Office365	5
Soporte.Dispositivos.Otros	4
Soporte.Impresora.Falla servicio	2

Tabla 1.14

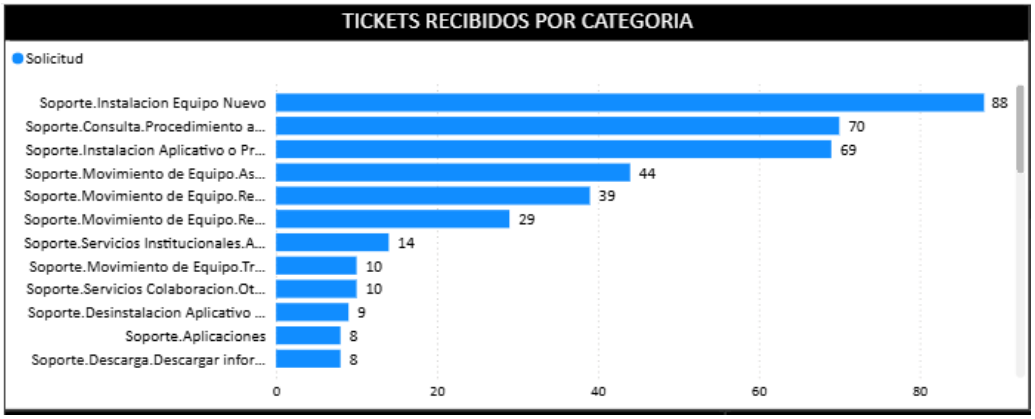


4.5 Solicitudes o Requerimientos

Durante el periodo evaluado se crearon 471 solicitudes, de las cuales en el top No 1 se encuentra la categoría “Soporte instalación de equipo nuevo” con 88 casos, lo cual corresponde al 19%; en el top No 2. “Soporte.Consulta.Procedimiento a seguir” con 70 casos, lo cual corresponde al 15% y finalmente, en el top No 3 se encuentra la categoría “Soporte.Instalacion Aplicativo o Programa” con 69 casos, lo cual corresponde al 15%.

CATEGORÍA	CANTIDAD
Soporte.Instalacion Equipo Nuevo	88
Soporte.Consulta.Procedimiento a seguir	70
Soporte.Instalacion Aplicativo o Programa	69
Soporte.Movimiento de Equipo.Asignacion desde bodega	44
Soporte.Movimiento de Equipo.Reasignacion / Traslado	39
Soporte.Movimiento de Equipo.Retiro a bodega	29
Soporte.Servicios Institucionales.Acompañamiento Salas	14
Soporte.Movimiento de Equipo.Traslado	10
Soporte.Servicios Colaboracion.Otros	10
Soporte.Desinstalacion Aplicativo o Programa	9
Soporte.Descarga.Descargar informacion de dispositivos externos	8
Soporte.Aplicaciones	8
Soporte.Servicios Institucionales.Prestamo Videobeam y Portatil	8
Soporte.Seguridad Informatica.Alertas Antivirus	7
Soporte.Computador.FueraDominio	7
Soporte.Correo.Otros	7

Tabla 1.15



5. ESTADO DE TICKETS Y BACKLOG

Durante el mes de abril de 2025, del total de casos registrados se encuentran 1027 cerrados y solucionados a satisfacción, lo cual corresponde al 89.6% y 119 casos en estado abierto, los cuales se encuentran gestionándose y corresponden al 10.4%.

ESTADO / TIPO	Incidente	Solicitud	Total
Cerrado	568	236	804
Solucionado	82	50	132
Cerrado y sin resolver	15	76	91
Pendiente por tarea en Administrativa		37	37
Esperando respuesta de usuario final	7	22	29
Abierto		21	21
En Desplazamiento	1	12	13
Escalado a Proveedor	2	6	8
Pendiente por tarea segundo nivel		6	6
En curso		5	5
Total	**675**	**471**	**1146**

Tabla 1.16

6.0 TOP 10 DE USUARIOS

A continuación, se enuncian los usuarios que más han registrado requerimientos e incidentes; en el top No 1 se encuentra el usuario Juan Manuel Gómez Macías, con un registro de 52 casos, lo cual corresponde al 5% y en donde se identifican solicitudes de nuevos equipos y movimientos; en el top No 2 se encuentra el usuario Lizeth Yessenia Díaz, con un registro de 28 casos, lo cual corresponde al 2% y en donde se identifican incidencias por equipos fuera del dominio.

USUARIO	CANTIDAD
Gomez Macias, Juan Manuel	52
Diaz Diaz, Lizeth Yessenia	28
Velasquez Cuervo, Javier Enrique	19
Abril Daza, John Jairo	14
Mendez Alfonso, Norbert Guillermo	12
Otavo Rios, Jose Huber	12
110-SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO, -	12
Fernandez Franco, Eduardo	12
Echavarria Neira, Letty Guisella	12
Amaya Mojica, Jimmy Alexander	12

Tabla 1.17

6.1 Incidentes

Dentro del top 3 de los usuarios más que reportaron incidentes se encuentran: en el top No 1 110-SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO con 12 casos, dentro de los cuales se reportan errores de autenticación, en el top No 2 Amaya Mojica, Jimmy Alexander con 11 casos, en los cuales reporta error de autenticación en TRM y CRM y en el top No 3 el usuario Méndez Alfonso, Norbert Guillermo, quien reporta error de autenticación en CRM.

USUARIO	CANTIDAD
110-SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	12
Amaya Mojica, Jimmy Alexander	11
Mendez Alfonso, Norbert Guillermo	10
Echavarria Neira, Letty Guisella	9
Abril Daza, John Jairo	7
112-SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO, -	7
208-CAJA DE VIVIENDA POPULAR, -	7
Garcia Acosta, Magda Constanza	6
125-DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL - DASCD, -	5
211-INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD, -	5

Tabla 1.18

6.2 Requerimientos

Dentro del top 3 de los usuarios más que reportaron solicitudes se encuentran: en el top No 1 Gómez Macias, Juan Manuel con 52 casos, dentro de los cuales solicita instalación de nuevos equipos, en el top No 2 Diaz Diaz, Lizeth Yessenia con 27 casos, en los cuales solicita instalación de aplicativos y en el top No 3 el usuario Velasquez Cuervo, Javier Enrique, con 19 casos en los cuales solicita asignación de nuevos equipos.

USUARIO	CANTIDAD
Gomez Macias, Juan Manuel	52
Diaz Diaz, Lizeth Yessenia	27
Velasquez Cuervo, Javier Enrique	19
Otavo Rios, Jose Huber	12
Fernandez Franco, Eduardo	12
Castro Bedoya, Sandra Maria	9
Abril Daza, John Jairo	7
Morales Buitrago, Briyith Eliana	5
Campillo Orozco, Jorge Mario	5
Olaya Gutierrez, Edna Yulet	4

Tabla 1.19

6.3 Gestión por agente de soporte

De acuerdo a la labor realizada por la mesa de servicios y soporte en sitio, se evidencia que mesa lleva a cabo la gestión de 643 casos, los cuales corresponden al 56% y por parte de soporte, se gestionan 503 casos, los cuales corresponden al 44%.

ANALISTA	INCIDENTE	SOLICITUD	TOTAL
Ramirez Baquero, Carlos Humberto	181	40	221
Sosa Gomez, Henry Mauricio	116	44	160
Valderrama Cubillos, Joel Santiago	118	3	121
Angel Bonilla, Alexander	26	67	93
Acosta Romero, Carlos Manuel	13	80	93
Sanchez Gamba, Fabio	59	30	89
Lopez Martin, Ricardo Andres	34	52	86
Villamizar Martinez, Camilo Andres	29	49	78
Vargas Sotelo, Jaime Enrique	33	33	66
Mejia Guerra, Elder Lorenzo	18	26	44
Caballero Montealegre, Michael Fabian	15	28	43
Martinez, Leonardo	19	9	28
Prieto Alfonso, Juan Carlos	14	7	21
Gomez Moreno, Yeison Andres	0	3	3
TOTAL	**675**	**471**	**1146**

Tabla 1.19

7.0 APLICATIVO CA

El Contrato de Pentatek_ Soportcol comenzó el 28 de octubre de 2024. La herramienta de CA Service Desk, ha estado estable durante el mes evaluado.

8.0 ENCUESTAS EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, se presentan los resultados por cada una de las preguntas relacionadas con las encuestas de Mesa de Servicios y Soporte en Sitio.

Para este periodo, se recibieron un total de 67 encuestas. A continuación, se describe los respectivos indicadores.

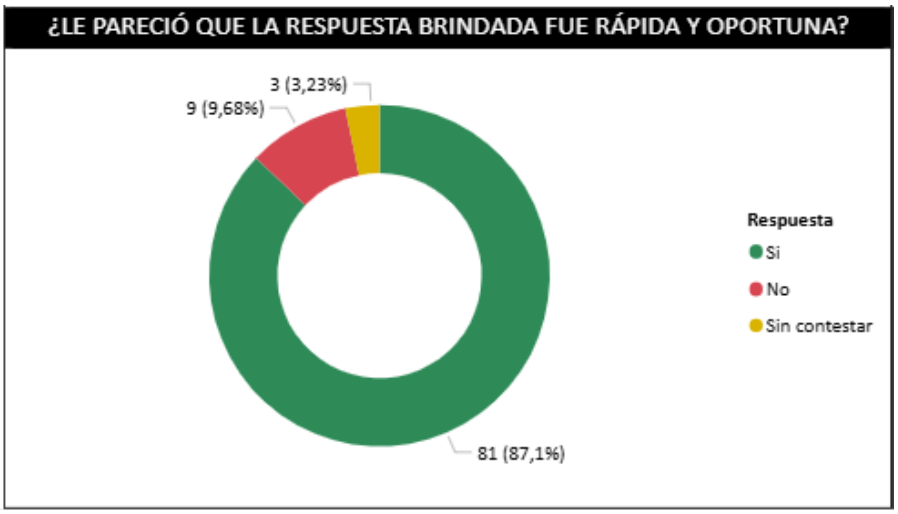
9.0 ENCUESTAS RECIBIDAS

En el gráfico siguiente se describe el resultado de las encuestas respondidas y calificadas por los usuarios, y los indicadores respectivos correspondientes al mes de abril. El porcentaje de satisfacción fue del 91.21%. Conocimiento 92.31% y efectividad 91.30%. Hubo una notable mejoría respecto al mes anterior.



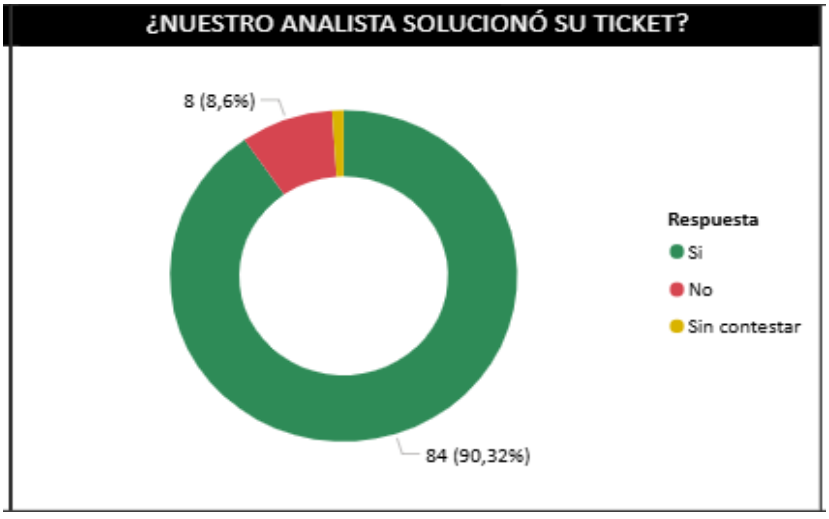
9.1 ¿La respuesta brindada fue rápida y oportuna?

De los 270 casos registrados, se identifica que 61 encuestas fueron positivas, 4 no fueron favorables y se presentaron 2 sin contestar. Se llevará a cabo el contacto correspondiente con los usuarios, para los cuales la respuesta brindada por el analista no fue rápida y oportuna.



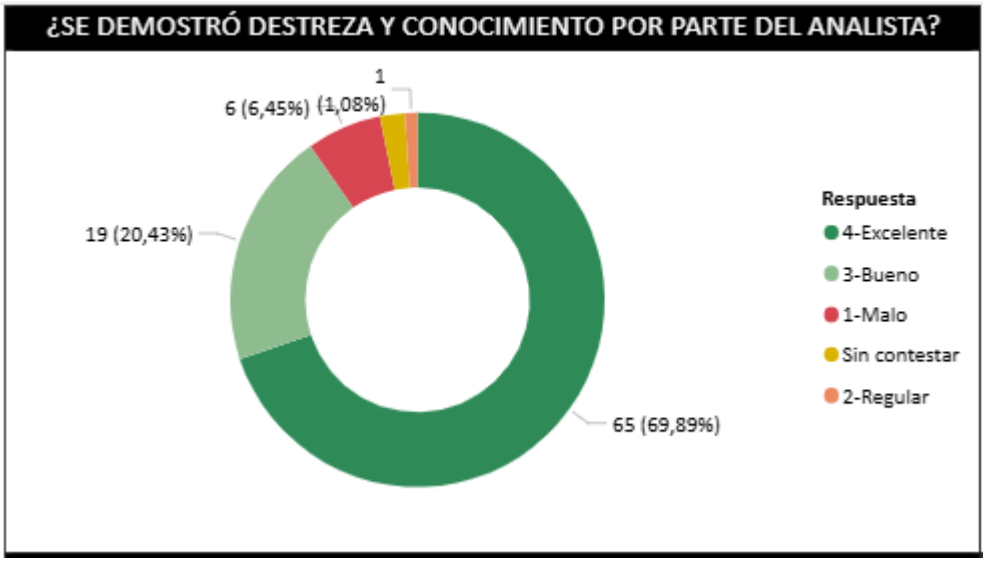
9.2 ¿Nuestro analista solucionó el ticket?

Con respecto a la pregunta evaluada, se identifican 62 encuestas fueron positivas, 4 no fueron favorables y se presentó 1 sin contestar. Se llevará a cabo el contacto correspondiente con el usuario, para quien el analista no solucionó su ticket.



9.3 ¿Se demostró destreza y conocimiento por parte del analista?

De acuerdo a la pregunta evaluada, se identifica que de las 67 encuestas aplicadas, 50 casos de las respuestas fueron excelentes, 11 buenas, 1 regular y 3 casos desfavorables. Se llevará a cabo el contacto correspondiente con el usuario, con el fin de revisar el motivo por el cual no estuvo de acuerdo.



10. VISITAS SEDES

Se realizaron las siguientes visitas a estas sedes y Super Cades durante el mes evaluado.

SEDES	FECHA	AGENTE
CARRERA 32	9/04/2025	Camilo Villamizar
FONCEP	11/04/2025	Carlos Acosta
PLAZA DE LAS AMÉRICAS	9/04/2025	Alexander Angel
PLAZA DE LAS AMÉRICAS	29/04/2025	Michell Caballero

Tabla 1.20

11. NOVEDADES E INCAPACIDADES

En la tabla siguiente se enumeran las incapacidades del personal de mesa del mes de abril 2025.

NOMBRE	FECHA	DETALLES
MICHEL CABALLERO	01-04 -2025	INCAPACIDAD ENVIADA

Tabla 1.21

- Retiro y remplazo por solicitud de la SDH, del coordinador Luis Eduardo Latorre, 22 de abril 2025.

Rotación del periodo

0%

12. ASPECTOS RELEVANTES

Durante el periodo cabe resaltar las siguientes actividades realizadas adicionales en la operación:

- Abril 16 Falla Masiva con CRM Web. Ticket Padre 511873.
- Abril 21 Falla Masiva con CRM Productivo: En transacción 44000 Ticket padre 512309.
- Abril 21 Falla masiva Backoffice: no carga la página. Ticket padre 512404.
- Abril 29 Falla masiva conectividad internet Carrera 32. Ticket padre 514761.

Carolina Andrea Rey NIño
Service Desk Coordinator

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso : Prestac_servicios **No. Compromiso** 240897 del 18.10.2024
Nombre o razón social contratista: UT PENTATEK - SOPORTCOL

NIT / C. C.: 901742845
Valor a cancelar: SESENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS SESENTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS ($ 69.660.899)

N° Factura o Cuenta de Cobro: COTS 69
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro: 13/05/2025
Número Verificación Factura Preliminar: 5105631066
Período certificado: Desde 01/04/2025 hasta 30/04/2025

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Vigencia	C. Gestor	CDP	CRP	PosPre	Concepto de Gasto	Vr. C. Gasto
VF202500	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		8	O21202020080787130-Servicios de mantenimiento y reparación de computad	1-100-F001-VA-Recursos distrito	1
VF202500	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		8	O21202020080383132-Servicios de soporte en tecnologías de la informaci	1-100-F001-VA-Recursos distrito	69.660.898

INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

Pos.	Material	UM	Valor Unitario	Cantidad	Subtotal
00002	81111811_6-Serv sop téc-mes a/Ot sv ap info no clas	vr	1	58.175.547	58.175.547
00001	43211612_-Kits de accesorios de computador	vr	1	363.023	363.023
00003	81111811_6-Serv sop téc-mes a/Ot sv ap info no clas	vr	1	1	1
				Subtotal	58.538.571
				IVA	11.122.328
				Total	69.660.899

INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

PosPre	Servicios	Compras / Repuestos
O21202020080787130	1	0
O21202020080383132	58.175.547	363.023
TOTALES	58.175.548	363.023

1. Servicio recibido:

El proveedor entregó el informe de gestión en donde se evidenció los Tickets atendidos y gestionados, la atención de los incidentes y solicitudes generados durante el periodo certificado, los cuales hacen parte de la Gestión Integral de los Servicios de Mesa de Ayuda, así como la administración del servicio, presentado niveles de incumplimiento en ANS e indicador de atención de llamadas.

Factura Radicada con el Número: 2025ER120396O1
Fecha de Radicación: 14 de mayo de 2025

2. Análisis Técnico y Financiero:

Pago #5. correspondiente a la Atención de los incidentes, solicitudes, Outsourcing Integral para los servicios de gestión de mesa de la Entidad, en el periodo comprendido entre el 01-04-2025 y el 30-04-2025.

3. Constancia:

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Representante Legal para el trámite

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	240897 del 18.10.2024
Nombre o razón social contratista:	UT PENTATEK - SOPORTCOL		
NIT / C. C.:	901742845		
Valor a cancelar:	SESENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS SESENTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS ($ 69.660.899)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	COTS 69		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	13/05/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105631066		
Período certificado:	Desde 01/04/2025 hasta 30/04/2025		

de pago durante el periodo certificado, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

4. Área Responsable:

SUBD. SERVICIOS TIC

En Bogotá, a los 19.05.2025

Oscar Horacio Rodríguez Quintero

Elaboró

Oscar Horacio Rodríguez Quintero

Firmado digitalmente por Ana Vilma Quevedo Bernal

Supervisor

ANA VILMA QUEVEDO BERNAL

PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC

PENTATEK SAS
NIT 901.049.072-0
Calle 23c # 70-50
Tel: (601) 6354902
Bogotá - Colombia
comercialpentatek@gmail.com

Factura electrÃ³nica de venta
No. COTS 69

Señores	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA		
NIT	899.999.061-9	**Teléfono**	(601) 3385941 - Ext. 000
Dirección	carrera 30 n.° 25-90	**Ciudad**	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	13/05/2025, 16:53
Expedición	13/05/2025, 23:35
Vencimiento	13/05/2025

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Total
1	Item 02 - Coordinador de Mesa - Abril 2025	1.00	12,514,467.21
2	Item 01 - 14 Agente de Mesa - Técnico - Abril 2025	1.00	56,714,431.79
3	Memorias DDR4 16 GB PC4 3200 VELOCIDAD, para portátil HP Probook455 G8, CRUCIAL	2.00	392,000.00
4	Cables USB a Tipo B para celular 1.5 mts.	2.00	40,000.00

Total items: 4

Total Bruto	58,538,570.59
IVA 19%	11,122,328.41
Total a Pagar	69,660,899.00

Valor en Letras:
Sesenta y nueve millones seiscientos sesenta mil ochocientos noventa y nueve pesos m/cte

Forma de pago:
Contado

Medio de pago:
Desembolso Crédito plus (CCD+) - Transferencia $ 69,660,899.00

Observaciones:

Fabricante Software y Proveedor tecnológico: Siigo SAS - Nit 830.048.145-8. Nombre Software: Siigo Nube. Firma electrónica: ver en el XML

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764072451960 aprobado en 20240605 prefijo COTS desde el número 50 al 100 Vigencia: 12 Meses**
- Actividad Económica 9511 Mantenimiento y reparación de computadores y de equipo periférico Tarifa 0.996
CUFE: 934f20ea5508d9eb7a908284c837e054c40bcbaab0ad627d566df38824256349dec6478fe2deb3aa8f9ecdda573565a1

CONTRATO No.	240897	BOGOTÁ

TIPO DE CONTRATO	Prestación de Servicios
N. PROCESO	SDH-SIE-0019-2024
DEP. DESTINO CONT	SUBD. SERVICIOS TIC
CONTRATISTA	UT PENTATEK - SOPORTCOL
IDENTIFICACIÓN	NIT 901742845
REPRESENTANTE LEGAL	DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ
DIRECCION	CL 23 C 70 50IN 2AP 103
TELEFONO	3132499215
SUPERVISOR	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC

DATOS CONSTITUCIÓN	Mediante el FORMATO COMPROMISO UNIÓN TEMPORAL firmado el 17 de septiembre de 2024 se celebra un compromiso de unión temporal que se denominará UT PENTATEK – SOPORTCOL. Este compromiso se celebra con el fin de integrar una unión temporal entre PENTATEK S.A.S. con nit 901049072 y SOPORTCOL S.A.S. con nit 90012850.

ESTIPULACIONES CONTRACTUALES	
1. OBJETO	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.
2. VALOR	DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE($2.485.762.658) Distribuidos de la siguiente manera: Vigencia 2024: DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES SETENTA Y UN MIL PESOS ($250.071.000,00) MONEDA CORRIENTE. Vigencia 2025: MIL CUATROCIENTOS DOCE MILLONES QUINCE MIL QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS ($1.412.015.534,00) MONEDA CORRIENTE. Vigencia 2026: OCHOCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS ($823.676.124,00) MONEDA CORRIENTE. Nota 1: Los CDP de las vigencias 2025 y 2026 se encontrarán a precios constantes de la vigencia 2024. No obstante, para enero de 2025 y enero 2026, los valores serán actualizados a precios corrientes de cada año de conformidad con el Memorando de Aprobación de Vigencias Futuras del CONFIS con número de Radicación: 2-2024-39063 de fecha 29 de junio de 2024.
3. FORMA DE PAGO	La Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. efectuará los pagos en pesos colombianos así: Se realizan pagos mes vencido correspondientes a los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción por el Supervisor durante el mes, previa presentación de la factura por parte del Contratista. Los pagos se efectuarán por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda dentro de los ocho

	(8) días hábiles siguientes a la radicación de la(s) factura(s) en la Subdirección Administrativa y Financiera acompañada de la certificación de cumplimiento a satisfacción del objeto y obligaciones, expedida por el supervisor o interventor (según el caso) del contrato, acompañada de los respectivos recibos de pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensión, ARL, aportes parafiscales: Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda. Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan de los documentos requeridos para el pago, el término para éste solamente empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. El valor del contrato se cancelará a través del sistema SAP en la cuenta de ahorros o corriente de la cual sea titular éste. Sin perjuicio de lo anterior queda entendido que la forma de pago supone la prestación real y efectiva de la contraprestación pactada.		
4. PLAZO DE EJECUCION	21 Mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de inicio previa expedición del registro presupuestal y aprobación de las garantías que amparan el contrato.		
5. VIGENCIA DEL CONTRATO	La vigencia será el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.		
6. CODIGO PRESUPUESTAL	O21202020080383132 O21202020080787130 O2120201004054529001	**No.CDP y fecha**	720 03/09/2024 2 03/09/2024 9 03/09/2024 15 03/09/2024 1 03/09/2024 8 03/09/2024 13 03/09/2024
7. LIQUIDACION	Tracto Sucesivo	**Procede la Liquidación**	SI

8. GARANTIAS

8.1. El Contratista se obliga a constituir a favor de BOGOTÁ, D.C. – SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA una garantía única, que ampare:

Amparo	Cobertura	Vigencia
Cumplimiento del Contrato	20% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Pago de Salarios, Prestaciones Sociales Legales e Indemnizaciones Laborales	10% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
Calidad del Servicios	30% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.

8.2. El Contratista se obliga a constituir a favor de BOGOTÁ, D.C. – SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA una póliza de seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual, por un monto equivalente a: 300 SMMLV

con vigencia igual al término de ejecución del contrato. La póliza debe contener los amparos establecidos en los numerales 5.9 y 5.10 del Complemento de Condiciones.

9. ESTIPULACIONES CONTRACTUALES ADICIONALES	Se aplican y hacen parte del presente contrato, las estipulaciones consignadas en el apartado denominado OTRAS ESTIPULACIONES de este documento, en consideración a su naturaleza y régimen legal.
10. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO	Hacen parte del presente contrato todos los documentos expedidos en las etapas precontractual, contractual y en la liquidación del mismo cuando haya lugar a ella.

El presente contrato es suscrito por las partes (Entidad Estatal y Proveedor) de manera electrónica a través de la plataforma SECOP II, de conformidad con las condiciones establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente en su calidad de administradora del Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP.

Ordenador de Gasto:	Adriana Samacá Talero - DIRECTOR TÉCNICO - DESPACHO DIR. INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA Adriana Samaca Talero Firmado digitalmente por Adriana Samaca Talero Fecha: 2024.10.17 10:27:59 -05'00'
Abogado Responsable:	PAOLA SABOGAL CARRILLO Paola Sabogal Carrillo Firmado digitalmente por Paola Sabogal Carrillo
Revisó:	Fatty Marcela Castro Macias - SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. ASUNTOS CONTRACTUALES FATTY MARCELA CASTRO MACIAS Firmado digitalmente por FATTY MARCELA CASTRO MACIAS

OTRAS ESTIPULACIONES

11) OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA: 1) Dar estricto cumplimiento a las condiciones y obligaciones establecidas en la "Ficha Técnica N°1 Especificaciones Técnicas de los Servicios" y “Detalle del Alcance del Objeto”, mediante los cuales se determinan los requerimientos para la ejecución del objeto contractual. 12) OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: 1) Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el gobierno nacional y distrital y demás disposiciones pertinentes. 2) Entregar el bien o prestar el servicio objeto del presente contrato con las especificaciones técnicas exigidas en el Anexo No. 1 “Ficha Técnica”, al inicio de la ejecución del contrato, so pena de hacerse acreedor a las multas estipuladas en el contrato y entregar el certificado de conformidad de los mismos, cuando se requiera, acorde con lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. 3) Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, constituir las garantías pactadas en el mismo. 4) Dar estricto cumplimiento a las condiciones establecidas en el Anexo No. 1 “Ficha Técnica” mediante el cual se determinan los requerimientos del bien o servicio objeto del presente contrato. 5) Colaborar con la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. para que el objeto contratado se cumpla y garantizar que este sea de la mejor calidad. 6) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entrabamientos que pudieran presentarse. 7) Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. por conducto del supervisor o interventor, según el caso. 8) Informar a más tardar el tercer día hábil siguiente al momento en que se tenga conocimiento del inicio de investigaciones penales, se impongan medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero en contra de cualquiera de los directivos, representantes legales, accionistas o integrantes del Contratista. 9) No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través del supervisor o interventor, según el caso, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. 10) Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud y pensiones y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002, Ley 1122 de 2007, Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012, Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario 1833 de 2016 y demás que las adicionen, complementen o modifiquen. 11) Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta. 12) Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor o interventor, según el caso, del contrato. 13) Guardar total reserva de la información que por razón del servicio que presta en desarrollo de sus actividades, ya que es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, salvo requerimiento de autoridad competente. 14) Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L. 15) Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes. 16) Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato (si es del caso) 17) En cumplimiento de la Directiva No. 003 de 2012 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral, ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecunaria, si es del caso. 18) Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 de fecha 19 de enero de 2011, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños. 19) Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto Distrital 332 de 2020, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009. 20) Dar cumplimiento a las disposiciones ambientales que regulan el manejo y disposición de los insumos o repuestos utilizados en la ejecución del contrato. 21) El contratista debe contar con planes de contingencia y continuidad del negocio que contengan las actividades para recuperar el servicio, habilitar la operación en contingencia y retorno a la operación normal, en eventos tales como

catástrofe natural, fallas en la infraestructura, restauración del servicio ante la materialización de ataques cibernéticos, entre otros, conforme con las normas vigentes sobre la materia, relacionado con el objeto, desarrollo y ejecución de este contrato, el cual le permite brindar una respuesta oportuna a la Secretaría Distrital de Hacienda en caso de una contingencia o de un evento de interrupción del servicio no planeado, garantizandola recuperación del mismo en el menor tiempo posible. Este plan de continuidad y contingencia de negocio debe estar disponible en el momento en que el supervisor del contrato lo requiera. En todo caso, la Secretaría a través del supervisor, en cualquier tiempo dentro de la vigencia del contrato, tendrán la facultad de realizar observaciones sobre el mismo, en lo relacionado con el objeto y desarrollo de este contrato, las cuales deberán ser atendidas por el contratista en el plazo en que se acuerde entrelas partes. El contratista debe realizar mínimo una (1) vez al año una prueba de continuidad del negocio contratado, y tanto la ejecución como el resultado de las pruebas, deben ser entregadas al supervisor del contrato. Cualquier modificación o mejora al plan de continuidad y contingencia del negocio debe ser notificado por escrito al supervisor del contrato, quien debe aprobar tal modificación. 22) Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados como resultadodel presente proceso. 13) OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA: 1) Pagar en la forma establecida en la Estipulación Contractual Forma de Pago las facturas presentadas por el Contratista. 2) Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte. 14) OBLIGACIONES DEL SUPERVISOR: 1) Cumplir las obligaciones establecidas en la Guía para el Ejercicio de las Funciones de Supervisión y Obligaciones de Interventoría del Sistema de Gestión de Calidad, Código 37-G-03, las cuales hacen parte integrante de este contrato. 2) Proyectar y suscribir el acta de inicio y de liquidación del contrato, cuando a ellas hubiere lugar. 3) Verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007, 1562 de 2012 y demás normas concordantes. 4) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el pliego de condiciones o en los estudios previos, según corresponda. 5) En general todas las que se desprendan del ejercicio de la supervisión. PARÁGRAFO: El supervisor designado en este contrato podrá ser sustituido temporalmente o de manera definitiva, mediante memorando suscrito por el Ordenador del Gasto, del cual se remitirá copia a la Subdirección de Asuntos Contractuales, con el fin de que repose como soporte en la carpeta del contrato. 15) EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: El presente contrato no genera relación laboral, en consecuencia el Contratista actúa de manera independiente y con total autonomía técnica y administrativa, sin ningún tipo de subordinación con la Secretaría, por lo tanto, no da lugar al reconocimiento y pago de prestaciones sociales y sólo tendrá derecho a los honorarios expresamente convenidos en el presente Contrato. 16) INDEMNIDAD DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA: El Contratista mantendrá indemne a la Secretaria Distrital de Hacienda contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que pueda causarse osurgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, ocasionados por el Contratista o su personal, durante la ejecución del objeto de este contrato, cuando haya lugar a ello. 17) MULTAS: Las partes acuerdan que en caso de retardo o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el contrato se causará a favor de la Secretaría Distrital de Hacienda una multa equivalente al uno por ciento (1%) del valor del contrato por cada día de atraso en el cumplimiento de sus obligaciones, sin que el valor total de ellas pueda llegar a exceder el diez por ciento (10%) del valor total del contrato. 18) PENAL PECUNIARIA: Si el Contratista no diere cumplimiento en forma total o parcial al objeto o a las obligaciones emanadas del contrato, pagará al DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA, el diez por ciento (10%) del valor total del mismo, como estimación anticipada de perjuicios, sin que lo anterior sea óbice para que se impongan las multas a que haya lugar y/o reclamación por los perjuicios ocasionados. 19) APLICACIÓN DE LAS MULTAS Y DE LA PENAL PECUNIARIA: El valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria se hará efectiva directamente por la Secretaría Distrital de Hacienda, descontando el valor de los pagos que ésta deba efectuar al Contratista, si ello fuere posible, o haciendo efectiva la garantía con cargo al amparo de cumplimiento, o acudiendo al cobro ejecutivo. Previa a la adopción de la decisión de imposición de la multa o de la cláusula penal pecuniaria se llevaráa cabo el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. 20) CLÁUSULAS EXCEPCIONALES: En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato se aplicarán las cláusulas excepcionales de modificación, terminación e interpretación unilaterales, así como la de caducidad en los términos previstos en la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes. 21) CADUCIDADES ESPECIALES: La SECRETARÍA igualmente, podrá declarar la caducidad del contrato en los eventos previstos en el artículo 25 de la Ley 40 de 1993 y demás normas concordantes. 22)INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El Contratista declara bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones o conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política, la Ley 80 de 1993 adicionada por la Ley 1150 de 2007, Ley 1296 de 2009, artículo 60 de la Ley 610 de 2000, en los artículos 1º, 2º, 3º. 4º, 5, 84 parágrafo 2º y 90 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes. 23) CERTIFICADO DE ANTECEDENTES FISCALES: En virtud del artículo 60 de la Ley 610 de 2000 el Contratista declara bajo la gravedad de juramento que no ha sido sancionado por la Contraloría con juicio de responsabilidad fiscal en su contra. 24) DERECHO DE AUTOR: La Secretaría para efectos de establecer los derechos patrimoniales de autor, dará aplicación a lo establecido en el artículo 183 de la Ley 23 de 1982, modificado por el artículo 30 de la Ley 1450 de 2011 y en la Decisión Andina 351 de 1993, en el sentido de que el Contratista es el titular originario de los derechos morales en desarrollo y ejecución del presente contrato, los cuales le serán plenamente reconocidos. En relación con los derechos patrimoniales sobre los productos del contrato éstos pertenecerán a la Secretaría. PARÁGRAFO: La difusión de los resultados, informes y documentos que surjan del desarrollo del presente contrato, en todo caso deberá ser autorizada por la Secretaría. 25) GARANTÍA LEGAL: El Contratista se obliga a responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos entregados, así como por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, en los términos establecidos en los artículos 7 a 12 de la Ley 1480 de 2011. 26) ESTAMPILLAS: Corresponde al Contratista el pago de: a) El 1.1% por concepto de la estampilla Universidad Distrital Francisco José de Caldas 50 años, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo 696 de 2017, b) El 0.5% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro Cultura, de conformidad con el Acuerdo 187 de 2005 reglamentado por el Decreto 479 de 2005 y c) El 2% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro Persona Mayor, de conformidad con el Acuerdo 188 de 2005, el Decreto 479 de 2005 y el Acuerdo 669 de 2017. 27) COMPROMISO DE INTEGRIDAD Y CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN: El contratista se compromete en un esfuerzo conjunto con la SDH a preservar, fortalecer

y garantizar la transparencia y la prevención de corrupción en su gestión contractual, en el marco de los principios y normas constitucionales y en especial, en lo dispuesto en el capítulo VII de la Ley 1474 de 2011 “Disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública”, y artículo 14 del Decreto Distrital 189 de 2020, para lo cual debe tener en cuenta lo siguiente: 1) no ofrecer ni dar sobornos, ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario público en relación con la suscripción del presente contrato. 2) No incurrir en falsedad o adulteración de los documentos exigidos para cumplir con los requisitos del proceso de selección. Si hay incumplimiento comprobado del presente compromiso por parte del contratista, es causal suficiente para iniciar el procedimiento indicado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, y adicionalmente se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes, si a ello hubiere lugar. 28) DECLARACIÓN DE NO TENER PROCESOS DE CARÁCTER ALIMENTARIO: El representante legal del contratista declara bajo la gravedad del juramento, la cual se entiende prestada con la firma del presente contrato, que a la fecha de suscripción del contrato, no tiene conocimiento de que cursenen su contra procesos de carácter alimentario en ningún juzgado y que en caso que llegare a conocer proceso alguno cumplirá con todas sus obligaciones de familia. 29) DOMICILIO: Para todos los efectos legales se fija como domicilio la ciudad de Bogotá D.C. 30) CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: El Contratista guardará confidencialidad sobre la información que obtenga de la SECRETARÍA en desarrollo del objeto contractual. 31) SOLUCIÓN DIRECTA DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: Las controversias o diferencias que surjan entre el Contratista y la Secretaría con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del Contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente Contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra parte la existencia de una diferencia y la explique someramente. Las controversias que no puedan ser resueltas de forma directa entre las partes, se resolverán empleado una o varias de las siguientes opciones: conciliación, amigable composición o transacción. 32) CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: El Contratista no podrá ceder ni subcontratar este contrato sin el consentimiento previo y escrito del DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA pudiendo ésta negar la autorización de cesión o del subcontrato. 33) LIQUIDACIÓN: En el evento de proceder, terminada la ejecución del contrato se procederá a la liquidación del mismo conforme con lo ordenado por los artículos 60 de laLey 80 de 1993, 11 de la Ley 1150 de 2007 y Decreto 0019 de 2012. 34) PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes.Para su ejecución se requerirá de la expedición del Registro Presupuestal, de la aprobación de las garantías, acreditar por parte del Contratista que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, Riesgos Laborales, Pensiones y aportes parafiscales, si a ello hay lugar; y de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución respectiva. 35) GASTOS: Serán por cuenta del Contratista todos los gastos e impuestos, tasas y contribuciones derivados de la celebración del contrato, así como el valor de la prima de la garantía y sus modificaciones. 36) IMPUESTOS: El Contratista pagará todos los impuestos, tasas y similares que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con la ley colombiana. 37)RÉGIMEN LEGAL: Este contrato se regirá por las disposiciones comerciales y civiles pertinentes, salvo en las materias particularmente reguladas por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y demás normas reglamentarias.

ACTA DE INICIACION DE CONTRATO

CONTRATO N°:	240897
OBJETO:	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.
CONTRATISTA:	UT PENTATEK - SOPORTCOL
VALOR CONTRATO:	DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE($2.485.762.658)
PLAZO:	21 Mes(es)
FECHA DE INICIACIÓN:	28/10/2024
FECHA DE TERMINACIÓN:	28/07/2026
SUPERVISOR:	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC

El Supervisor y el Contratista dejan constancia por medio de la presente orden, de la iniciación real y efectiva del objeto del contrato.

En Bogotá, D.C., a los (28) días del mes de octubre de (2024), se reunieron ANA VILMA QUEVEDO BERNAL en su calidad de Supervisora designada para la ejecución del contrato y DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ actuando en su propio nombre, en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la compañía UT PENTATEK- SOPORTCOL, con el fin de dejar constancia por medio de la presente acta, de la iniciación real y efectiva del objeto del contrato.
Los riesgos amparados por las garantías, según verificación del Supervisor deben ser ajustados teniendo en cuenta la fecha de suscripción de la presente acta, para lo cual el contratista se compromete a allegar los correspondientes anexos modificatorios en un plazo no superior a tres (3) días hábiles, so pena de hacerse acreedor a las sanciones previstas en el contrato.

Para efecto del cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, es decir, para dar inicio al contrato, el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensiones y aportes parafiscales, si a ello hay lugar.(1)

En constancia, se firma la presente orden por los que en ella intervinieron, en original y copia el 28/10/2024.

Firmado digitalmente por ANA VILMA QUEVEDO BERNAL - 35515763

SUPERVISOR:	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC

CONTRATISTA:	UT PENTATEK - SOPORTCOL
REPRESENTANTE LEGAL:	DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ

(1) inciso 2° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2020.

SOPORTCOL S.A.S.

CERTIFICADO DE APORTES PARAFISCALES

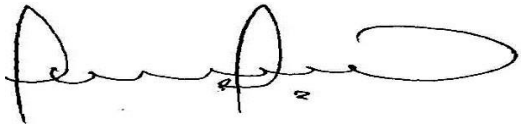
Bogotá, D.C., 13 de mayo de 2025

Señores
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA
Ciudad

Yo, IVON ASTRID ROJAS MONCADA, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.024.902 de Bogotá en mi calidad de Gerente General de SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA SAS. – SOPORTCOL SAS., con NIT 900.128.501-4 certifico el pago efectuado por esta Compañía por concepto de aportes de sus empleados al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales y con el pago de los aportes parafiscales de todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, a las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Profesionales -ARP-, Caja de Compensación Familiar, certifico que SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA SAS. – SOPORTCOL SAS., ha cumplido, en los últimos 6 meses, con el pago de tales aportes, en cumplimiento de la Ley 789 de 2002, artículo 50 del Derecho del Bienestar Familiar.

De acuerdo a la Ley 1819 de 2016 la cual adicionó el artículo 114-1 del estatuto tributario y recogió en él la exoneración de los aportes parafiscales inicialmente considerados por la ley 1607 de 2012.

Por lo expuesto en esta ley nuestra compañía esta exonerada de aportes a SENA e ICBF.



IVON ASTRID ROJAS MONCADA
Gerente General
SOPORTCOL SAS.

PENTATEK S.A.S
NIT 901.049.072-0

Bogotá D.C., 13 de mayo de 2025

PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES LEGALES ARTÍCULO 50 LEY 789 DE 2002

Señores

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA

Yo, **DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ**, identificado con cedula de ciudadanía No. **1.026.293.274 de Bogotá**, en mi calidad de representante legal de la compañía **PENTATEK S.A.S** con NIT **901.049.072-0**, manifiesto bajo la gravedad de juramento que ha cumplido, durante los seis (6) meses anteriores, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con el pago de los aportes parafiscales de todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, a las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Laborales -ARL-, Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

La anterior certificación se expide para efectos de dar cumplimiento al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas concordantes, en consonancia con la Ley 828 de 2003 y las Leyes 1607 de 2012 y 1739 de 2014.

La empresa **PENTATEK S.A.S** no se encuentra obligada a contar con revisor fiscal por lo tanto la presente es expedida por la representante legal de la compañía.

En constancia, se firma en Bogotá D.C., a los (13) días del mes de mayo de 2025.

Cordialmente,



DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ
C.C 1.026.293.274
REPRESENTANTE LEGAL
PENTATEK S.A.S

UT PENTATEK – SOPORTCOL

Bogotá D.C., 13 de mayo de 2025

CERTIFICACION DE APORTES PARAFISCALES

Señores
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA
Ciudad

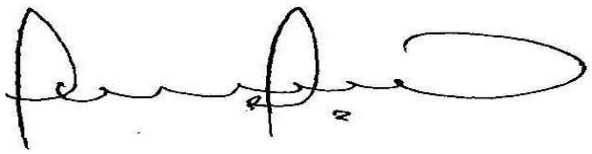
Yo, IVON ASTRID ROJAS MONCADA, identificado con cedula de ciudadanía No. 52.024.902 de Bogotá, en mi calidad de representante legal de la UT PENTATEK – SOPORTCOL con NIT 901.742.845-9, manifiesto bajo la gravedad de juramento que ha cumplido, durante los seis (6) meses anteriores, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con el pago de los aportes parafiscales de todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, a las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Laborales -ARL-, Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

La anterior certificación se expide para efectos de dar cumplimiento al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas concordantes, en consonancia con la Ley 828 de 2003 y las Leyes 1607 de 2012 y 1739 de 2014.

La UT PENTATEK- SOPORTCOL no se encuentra obligada a contar con revisor fiscal por lo tanto la presente es expedida por la representante legal de la compañía.

En constancia, se firma en Bogotá D.C., a los siete (7) días del mes de abril de 2025.

Cordialmente,



IVON ASTRID ROJAS MONCADA
C.C No. 52.024.902 de Bogotá
Representante Legal
UT PENTATEK - SOPORTCOL

0111 SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

UNIDAD EJECUTORA 01 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Firmado digitalmente por DIEGO ARMANDO CHITIVA SANCHEZ

DIEGO ARMANDO CHITIVA SANCHEZ

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL

VIGENCIA FUTURA

Número : 8

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia 2025 existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O212020200807871 30	Servicios de mantenimiento y reparación de computadores y equipos periféricos	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	21.462.635
O212020200803831 32	Servicios de soporte en tecnologías de la información (TI)	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	1.390.552.898
O212020200807871 30	Servicios de mantenimiento y reparación de computadores y equipos periféricos	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	1
			Total	**1.412.015.534**

CDP :

Tipo y Número de Compromiso :240897 - Prestación de Servicios

Objeto:

Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.

Beneficiario : UT PENTATEK - SOPORTCOL NIT 901742845

Modalidad de Selección :002 Selección Abreviada - Subasta Inversa

Bogota D.C. ENERO 02 DE 2025

Documento firmado por:DIEGO ARMANDO CHITIVA SANCHEZ / Cargo: SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)

Aprobó: DCHITIVA 20250102

Elaboró: 20241218

Impresión:20250103 DCHITIVA 4500005526 0001 161758

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

0111 SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

UNIDAD EJECUTORA 01 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL

EDSON ERNESTO ROJAS BAYONA - 79810703

Firmado digitalmente por EDSON ERNESTO ROJAS BAYONA - 79810703
Fecha: 2024.10.22 10:08:47 -05'00'

Número : 1118

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

EDSON ERNESTO ROJAS BAYONA

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O21202010040545290001	Partes y accesorios para computadores y minicomputadores	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	32.091.000
O21202020080787130	Servicios de mantenimiento y reparación de computadores y equipos periféricos	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	4.938.000
O21202020080383132	Servicios de soporte en tecnologías de la información (TI)	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	213.042.000
			Total	**250.071.000**

CDP :720

Tipo y Número de Compromiso :240897 - Prestación de Servicios

Objeto:

Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.

Beneficiario : UT PENTATEK - SOPORTCOL NIT 901742845

Modalidad de Selección :002 Selección Abreviada - Subasta Inversa

Bogota D.C. OCTUBRE 22 DE 2024

Documento firmado por:EDSON ERNESTO ROJAS BAYONA / Cargo: SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Aprobó: EEROJAS 20241022

Elaboró: AMRODRIGUEZP Adriana Milena Rodriguez Pardo 20241018

Impresión:20241022 EEROJAS 4500005229 0001 100854

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Banco AV Villas

NIT. 860.035.827-5

BANCO COMERCIAL

"AV VILLAS"

NIT 860035827 - 5

CRA. 13 No. 27-47 P-24 BOGOTA D.C.

C E R T I F I C A :

Que UT PENTATK SOPORTCOL identificado con el documento No. 901.742.845

posee en la oficina C.C SALITRE PLAZA (075) una cuenta de ahorros

No. 075078659 desde el 25 de agosto de 2023

Se expide la presente a solicitud del interesado a los 29 días del mes de abril de 2025

Atentamente,

Gerente Oficina 075

Esta certificación tiene un costo de $ 0,00 , el cual será debitado de su cuenta y se verá reflejado en el extracto de la misma.

CAP-IM1-119-V1

F-CB-400-1

UT PENTATEK – SOPORTCOL

Bogotá, D.C., 8 de abril de 2025

Ingeniera
ANA VILMA QUEVEDO
Supervisora Contrato No. 240897
SECRETARIA DISITRAL DE HACIENDA
Ciudad

Asunto: Obligaciones Tributarias

Respetada Ingeniera:

Yo, DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ en mi calidad de Representante Legal principal de la UT PENTATEK - SOPORTCOL, me permito informar que la facturación y las obligaciones tributarias que se deriven de la ejecución del contrato No. 240897, cuyo objeto es "**PROVEER EL OUTSOURCING INTEGRAL PARA LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE MESA DE AYUDA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL PLIEGO DE CONDICIONES**", serán asumidas en su totalidad por la firma PENTATEK S.A.S. con NIT. 901.049.072-0.

Cordialmente,

DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ
Representante Legal
UT PENTATEK – SOPORTCOL

CERTIFICACIÓN DE PAGOS Y DESCUENTOS DE CONTRATOS

De acuerdo con la información que reposa en el sistema de información BogData, a continuación se relacionan los pagos y descuentos efectuados a:

Datos del beneficiario de pago

Contrato No.:	240897	**Fecha:**	18/10/2024
Vigencia del contrato	2024		

Nombre, apellidos o Razón social	Identificación
UT PENTATEK - SOPORTCOL	901742845

Estado financiero del contrato

Valor Total	2.485.762.658
Valor Total Pagos	483.704.053
Saldo por pagar	2.002.058.605

Descuentos Realizados

Descripción	Valor
ESTAMPILLA PROADULTO MAYOR 2%	8.129.480
ESTAMPILLA PROCULTURA	2.032.371
ESTAMPILLA UNIV FCO JOSE DE CALDAS 1.1%	4.471.213
RETEFUENTE SERVICIOS 4%	16.258.960
RETEICA 9.66 X MIL	3.926.539
RETEIVA 15%	11.584.509

Pagos Efectuados

N. Doc. MIRO	N. Doc. Financiero	Fecha de Expedición	Valor OP	Fecha de Pago
5105630193-2025	3000232417-2025	10/04/2025	78.877.398	23/04/2025
5105628833-2024	3001027391-2024	27/12/2024	184.800.000	14/01/2025
5105629747-2025	3000116916-2025	24/02/2025	69.140.659	25/02/2025
5105630540-2025	3000324198-2025	15/04/2025	81.225.097	21/04/2025
5105631066-2025	3000468407-2025	21/05/2025	69.660.899	26/05/2025

Fecha de expedición: Bogotá D.C. 29/05/2025
Impresión: impreso por Oscar Horacio Rodríguez Quintero.

NOTA: Este documento no requiere de firma dado que la información consignada esta en el sistema BogData y atendiendo lo establecido en los artículos 25 y 28 de la ley 19 de 2012 - Antitrámites.