SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | BOGOTÁ	**FORMATO**	**CÓDIGO: GCO-FO-022**
	GESTIÓN CONTRACTUAL	**VERSIÓN: 01**
	INFORME DE EJECUCION Y SEGUIMIENTO - CONTRATO Y/O CONVENIO	**FECHA: 18/10/2024**

DATOS DEL CONTRATO											
Contrato	**No.**	**970 de 2024**			**Fecha Suscripción**			27/09/2023			
Objeto	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.										
Plazo Contrato	**Plazo (Minuta SECOP)**		258 días			**Plazo Definitivo (Acta Inicio)**			258 días		
Plazo Ejecución	Fecha Inicio	07/10/2024		**Fecha Terminación**	24/06/2025		**Fecha Terminación Final**			24/06/2025	
Valor Contrato	**Valor Inicial (Minuta SECOP)**		**$**	**550.000.000**		**Valor Vigente***		**$**	**550.000.000**		
Contratista	**SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S**				**Identificación (CC – NIT)**			830.065.682-3			
Supervisor del Contrato		**NOMBRE**	**LINA MARIA CRUZ SILVA**			**CARGO**	**DIRECTORA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES**				
DATOS DEL INFORME											
Fecha de Presentación	08/07/2024				**No. De Informe**			**8**			
Periodo Ejecutado	**Desde**		**Hasta**		**Valor Ejecutado Periodo**			**$**	**59.099.714**		
	01/05/2025		30/05/2025								
Porcentaje Ejecución [1]	**Financiera (pagos)**		**63.98%**		**Tiempo (ejecutado)**		**67.05%**				

MODIFICACIONES DEL CONTRATO							
Modificación No. 1	**Fecha Suscripción: 24/06/2025**						
	Adición Valor	**x**	$176.939.142				
	Prórroga Plazo	**x**	Tres (3) meses				
	Suspensión			**Desde**		**Hasta**	
	Cesión						
	Otro						
Modificación No. 2	**Fecha Suscripción: N/A**						
	Adición Valor						
	Prórroga Plazo						
	Suspensión			**Desde**		**Hasta**	
	Cesión						
	Otro						

EJECUCION DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES ESPECIFICAS DURANTE EL PERIODO REPORTADO		
Obligación Contractual	**Actividades Realizadas**	**Soportes**[2]
Obligación 1. Dar cumplimiento a todas las actividades, requerimientos y especificaciones técnicas descritas en el Anexo Técnico.	Durante el periodo certificado, el contratista dio cumplimiento a cumplimiento a todas las actividades, requerimientos y especificaciones técnicas descritas en el Anexo Técnico; lo cual es detallado en el informe de actividades presentado por el contratista. De igual forma, en cumplimento del Anexo Técnico ITEM 2 –BOLSA DE REPUESTOS el contratista cumplió con el procedimiento establecido para este ítem.	3_Producto1y2.pdf 3_Anexos_Producto1y2.zip 3_Producto5_DetalleItem2.pdf 3_Producto5_SoportesItem2.zip

[1] Incluyendo el pago de este periodo
[2] Relacione los registros que soportan el avance de la actividad: actas y/o memorias de reunión, oficios, memorandos, informes, etc.), indicando el número de radicación para los oficios y memorandos.

EJECUCION DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES ESPECIFICAS DURANTE EL PERIODO REPORTADO		
Obligación Contractual	**Actividades Realizadas**	**Soportes[3]**
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.	El contratista presentó y justificó por grupo de incidencias la razón por la cual no hubo cumplimiento de ANS en nivel 1, sin embargo la supervisión del contrato llama la atención al contratista en el sentido que el apenas dio cumplimiento a 0.14% por encima del mínimo requerido antes de la penalización y se solicita realizar un mayor seguimiento sobre la operación de la mesa de ayuda para mejorar los niveles de atención y aumentar el porcentaje de atención de incidencias dentro de los niveles de servicio. En el informe presentado, aclara que en el "*Durante el periodo evaluado, el equipo de Nivel 1 atendió un total de 432 incidencias. De estas, 52 casos (12.03%) superaron los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). Sin embargo, tras realizar una revisión detallada de la gestión registrada en la herramienta GLPI, se evidenció que 21 casos (4.86%) fueron atribuibles a una gestión inadecuada por parte del Nivel 1. En consecuencia, el porcentaje real de cumplimiento del ANS por parte de este nivel fue del 95.14%.* Se aclara que, dentro de los 21 casos, se reportaron 3 casos que fueron clasificados en ESPERA y que no fueron gestionados dentro de los ANS.	3_Producto1y2.pdf
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	Este producto fue entregado como parte integral del informe mensual del contratista.	3_Producto4.pdf
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.	Si bien es cierto durante el periodo no se presentaron novedades de cambio, la supervisión del contrato envío un llamado de atención al contratista vía correo electrónico el día 02/05/2025 en el cual se solicita mantener el cumplimiento a los perfiles requeridos para el desarrollo del objeto contractual; lo anterior por cuanto de manera repetitiva la ingeniera Leidy Párraga estuvo incapacitada y no fue reemplazada temporalmente por una persona con el conocimiento técnico requerido para la correcta operación de la mesa de ayuda. En el mencionado coreo se describe la situación en ese momento de la mesa.	3_Obligacion4_CumplimientoEquipo.pdf
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	Durante el periodo certificado no se requirió por parte de la supervisión cambiar el personal que hace parte del equipo de mesa de ayuda.	N/A

[3] Relacione los registros que soportan el avance de la actividad: actas y/o memorias de reunión, oficios, memorandos, informes, etc.), indicando el número de radicación para los oficios y memorandos.

<table>
<tr><th>Obligación Contractual</th><th>Actividades Realizadas</th><th>Soportes[4]</th></tr>
<tr><td>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.</td><td>Durante el periodo certificado el contratista no informó ninguna situación relacionada con la violación de las políticas internas de la SDP definidas en el Sistema de Gestión, las cuales serán reportadas al contratista.</td><td>N/A</td></tr>
<tr><td>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</td><td>Durante el periodo certificado el contratista no presentó por escrito al Supervisor del Contrato, ninguna novedad o anomalía en la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento preventivo o correctivos</td><td>N/A</td></tr>
<tr><td>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.</td><td>Durante el periodo certificado y según lo presentado en el informe, el contratista presentó una atención del 100% sobre las incidencias asignadas a primer nivel:

<table>
<tr><th>Estado</th><th>NUMERO DE CASOS</th><th>Porcentaje</th></tr>
<tr><td>Cerrado</td><td>370</td><td>85,65%</td></tr>
<tr><td>En curso (asignada)</td><td>41</td><td>9,49%</td></tr>
<tr><td>En curso (planificada)</td><td>1</td><td>0,23%</td></tr>
<tr><td>En espera</td><td>9</td><td>2,08%</td></tr>
<tr><td>Resuelto</td><td>11</td><td>2,55%</td></tr>
<tr><td>Total, general</td><td>432</td><td>100,00%</td></tr>
</table></td><td>3_Producto1y2.pdf</td></tr>
<tr><td>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.</td><td>El contratista informa que “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 llevara a cabo en el mes de finalización del contrato.
No obstante, en cumplimiento del literal s) del numeral A- Servicio de Mesa de Ayuda, del ITEM 1 – MESA DE AYUDA Y SOPORTE TÉCNICO, el equipo de mesa de ayuda ha garantizado la continua actualización del inventario.”</td><td>GLPI NUEVO</td></tr>
<tr><td>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.</td><td>Como parte integral del segundo informe de actividades el contratista dio cumplimiento a este requisito y formalizo al ingeniero ANGELO DAVID MUÑOZ como la persona del equipo de trabajo que pertenece al grupo de población vulnerable.</td><td>N/A</td></tr>
</table>

[4] Relacione los registros que soportan el avance de la actividad: actas y/o memorias de reunión, oficios, memorandos, informes, etc.), indicando el número de radicación para los oficios y memorandos.

Obligación Contractual	Actividades Realizadas	Soportes[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.	Durante el periodo certificado, el contratista ejecutó el objeto contractual con el siguiente equipo de trabajo: **SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.** **RECURSO HUMANO CONTRATO 970 DE 2024** NOMBRES Y APELLIDOS / ROL WILLIAM TORRES MORALES — Ingeniero ITIL JOSE JAVIER MERCHAN PLAZAS — Ingeniero Mesa de Ayuda ANA MARIA GONZALEZ MONTAÑO — Técnico de Soporte 1 LEIDY NAYIBE PARRAGA ARIZA — Técnico de Soporte 2 ANGELO DAVID MUÑOZ — Técnico de Soporte 3 Población Vulnerable	3_Producto1y2.pdf
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.	Como requisito para el inicio del contrato, el contratista adjunto 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.	N/A
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.	Durante el periodo certificado el contratista y el equipo designado para el desarrollo del objeto contractual, se limitaron a realizar las actividades en el marco del cumplimiento de las obligaciones contractuales.	N/A

PRODUCTOS		
Relación de Productos a entregar acorde a lo pactado en el Contrato/Convenio	**Relación de Productos efectivamente entregados**	**Porcentaje de Ejecución (%)**
Producto 1 (Mensual): Informe de actividades describiendo las acciones realizadas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y recomendaciones del contratista para el mejoramiento del servicio. El mes en que se realice el Mantenimiento Preventivo, el contratista deberá incluir el Plan de Mantenimiento acordado con el supervisor del contrato y el informe de las actividades realizadas durante la ejecución de este.	El contratista presentó el Producto 1 con el informe de actividades como parte del archivo 3_Producto1y2.pdf 3_Anexos_Producto1y2.zip	67.05%
Producto 2 (Mensual): Informe de incidencias, incluyendo como mínimo la gestión a cargo de primer nivel, cumplimiento de los ANS y justificaciones en casos de no cumplimiento	El contratista presentó el Producto 2 con el informe de incidencias como parte del 3_Producto1y2.pdf 3_Anexos_Producto1y2.zip	
Producto 3 (Mensual - A partir del segundo es de ejecución): Inventario actualizado de la infraestructura de puestos de trabajo (equipos de cómputo y periféricos y software) en la herramienta de mesa de ayuda que disponga la Entidad para tal fin.	GLPI NUEVO	
Producto 4 (Mensual - A partir del segundo mes de ejecución): Base de conocimiento de casos de la mesa de ayuda de la SDP; en donde se describa como mínimo los casos más frecuentes, la solución de estos, ayudas utilizadas para los usuarios (guías y/o manuales) y recomendaciones.	3_Producto5_SoportesItem2.zip	
Producto 5 (Mensual): Formato que evidencie el reemplazo de parte, puesta en operación de los elementos que hayan requerido el cambio o reposición de partes, debidamente firmado por el supervisor del contrato o el profesional que designe para esta actividad.	3_Producto5_DetalleItem2.pdf 3_Producto5_SoportesItem2.pdf	
Producto 6 (Mensual): Formato que evidencie la prestación de servicio de transporte por demanda, debidamente firmado por el supervisor del contrato o el profesional que designe para esta actividad.	Para los periodos correspondientes. 3_Producto6_DetalleItem3.pdf 3_Producto6_SoportesItem3.zip	

Relacione los productos entregados, los cuales deben guardar estricta relación con lo efectivamente pactado, y para el caso de bienes debe detallar su traslado al almacén con el respectivo documento soporte.

	FORMATO	CÓDIGO: GCO-FO-022
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | BOGOTÁ	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 01
	INFORME DE EJECUCION Y SEGUIMIENTO - CONTRATO Y/O CONVENIO	FECHA: 18/10/2024

RELACION DE BIENES O SERVICIOS O PRODUCTOS ENTREGADOS		
Indique Bien o Servicio o Producto entregado acorde a lo pactado en el Contrato/Convenio	Actividades realizadas referentes a cada bien, producto o servicio entregado	Documento Soporte
Producto 1 (Mensual): Informe de actividades describiendo las acciones realizadas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y recomendaciones del contratista para el mejoramiento del servicio. El mes en que se realice el Mantenimiento Preventivo, el contratista deberá incluir el Plan de Mantenimiento acordado con el supervisor del contrato y el informe de las actividades realizadas durante la ejecución de este.	Durante el periodo ejecutado - mes de mayo, el contratista presentó el Producto 1	3_Producto1y2.pdf 3_Anexos_Producto1y2.zip
Producto 2 (Mensual): Informe de incidencias, incluyendo como mínimo la gestión a cargo de primer nivel, cumplimiento de los ANS y justificaciones en casos de no cumplimiento	Durante el periodo ejecutado - mes de mayo, el contratista presentó el Producto 2	3_Producto1y2.pdf 3_Anexos_Producto1y2.zip
Producto 3 (Mensual - A partir del segundo es de ejecución): Inventario actualizado de la infraestructura de puestos de trabajo (equipos de cómputo y periféricos y software) en la herramienta de mesa de ayuda que disponga la Entidad para tal fin.	Durante el periodo certificado el proponente mantuvo actualizado el inventario de infraestructura de puestos de trabajo.	Herramienta GLPI nuevo https://mesadeayuda.sdp.gov.co
Producto 4 (Mensual - A partir del segundo mes de ejecución): Base de conocimiento de casos de la mesa de ayuda de la SDP; en donde se describa como mínimo los casos más frecuentes, la solución de estos, ayudas utilizadas para los usuarios (guías y/o manuales) y recomendaciones.	Durante el periodo certificado el proponente actualizo la base de datos de conocimiento.	3_Anexos_Producto1y2.zip 3_Producto4.xls
Producto 5 (Mensual): Formato que evidencie el reemplazo de parte, puesta en operación de los elementos que hayan requerido el cambio o reposición de partes, debidamente firmado por el supervisor del contrato o el profesional que designe para esta actividad.	Durante el periodo ejecutado - mes de mayo, se conformó el Producto 5 en dos documentos.	3_Producto5_DetalleItem2.pdf 3_Producto5_SoportesItem2.zip
Producto 6 (Mensual): Formato que evidencie la prestación de servicio de transporte por demanda, debidamente firmado por el supervisor del contrato o el profesional que designe para esta actividad.	Durante el periodo ejecutado - mes de mayo no se requirió el servicio objeto de este producto.	N/A

RELACIÓN DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL				
ITEM	No. PLANILLA	PERÍODO AL QUE CORRESPONDE EL PAGO	FECHA DE PAGO	VALOR APORTADO
PENSION	87102435	Mayo	04/06/2025	$1.301.400
SALUD	87102435	Junio	04/06/2025	$325.400
RIESGOS PROFESIONALES (ARL)	87102435	Mayo	04/06/2025	$84.000
APORTES PARAFISCALES	N/A	N/A		N/A

CONTRATISTA
Firma
GLORIA INES HOYOS CORNELIO **Representante Legal - SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S**

RETROALIMENTACION - OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES FRENTE AL INFORME PRESENTADO POR EL CONTRATISTA Y/O ASOCIADO CORRESPONDIENTE AL PERIODO			
Desde	01/05/2025	**Hasta**	31/05/2025
El informe presentado por el contratista se elaboró de conformidad con el objeto contractual y en cumplimiento de las obligaciones de contrato.			
CERTIFICACION - CONSTANCIA SUPERVISOR/INTERVENTOR			
El supervisor/interventor manifiesta que los bienes y/o servicios y/o productos derivados del presente Contrato/Convenio en el período del presente informe[5]:	**Si Cumple**	**X**	**No Cumple**
A cabalidad las especificaciones técnicas y los requisitos pactados para suplir la necesidad que se pretendió al emprender su contratación.			

[5] Información Obligatoria – MARCAR CON "X" – la manifestación de cumplimiento

Firma

LINA MARIA CRUZ SILVA

Firmado digitalmente por LINA MARIA CRUZ SILVA
Fecha: 2025.07.11 09:10:54 -05'00'

LINA MARIA CRUZ SILVA
DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES