MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA y TURISMO (MINCIT)

CONTRATO N° 450 - 2024

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA PC DE ESCRITORIO, PORTATILES, WORKSTATION, TELEVISORES y ESCANER (MESA DE AYUDA).

INFORME DE INDICADORES
01 AL 30 JUNIO DEL 2025

BOGOTÁ 04 DE JULIO DE 2025

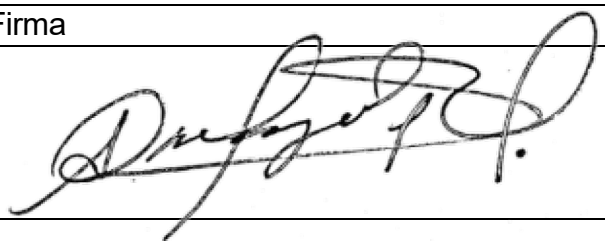
Comercio, Industria y Turismo	**INFORME DE INDICADORES JUNIO 2025**	TALENTO SOLIDOTI.

INFORMACIÓN BÁSICA Y LISTA DE DISTRIBUCIÓN

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Proyecto	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA PC DE ESCRITORIO, PORTATILES, WORKSTATION, TELEVISORES y ESCANER (MESA DE AYUDA)		
Nombre documento	Informe de Indicadores	Versión documento	1.1

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

De	Firma
Daniela Arroyo Vargas Coordinador mesa de ayuda	

A	Acción*	Firma
Alexander Diaz Jimenez	Revisión	
Stiven Parra	Aprobó	

Acciones: Aprobación, Revisión, Archivo, Informativo, Otros (especificar)

Comercio, Industria y Turismo	**INFORME DE INDICADORES JUNIO 2025**	TALENTO SOLIDOTI.

OBJETIVO

El presente informe describe las actividades realizadas en el contrato No 450- 2024 relacionado con el servicio de **MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA PC DE ESCRITORIO, PORTATILES, WORKSTATION, TELEVISORES y ESCANER (MESA DE AYUDA),** durante el quinto mes de servicio que corresponde al mes de JUNIO 2025 (1 al 30).

ALCANCE

Presentar los resultados y el cumplimiento de los indicadores de gestión del servicio de la mesa de ayuda, definidos en el contrato 450 – 2024.

Comercio, Industria y Turismo	**INFORME DE INDICADORES JUNIO 2025**	TALENTO SOLIDOTI.

1. Informe de la medición mensual de indicadores de gestión del servicio.

A continuación, se presentan los “Indicadores” acordados con el Ministerio, el color verde corresponde a los indicadores que están por encima de 90%, color naranja que estén entre 80% a 89% y por debajo de 79% color rojo.

Indicador	Total de casos	Casos solucionados	Formula	Tipo de indicador	Resultado
Casos resueltos por la mesa de ayuda (Nivel 1)	990	970	(970/990)*100	Creciente	**97.97%**
Análisis: La diferencia con respecto a la meta es del 2.57%, este porcentaje se debe a casos no solucionados porque quedaron en estado “En Espera”: Por disponibilidad del usuario al momento de realizar la atención del personal técnico, y por programación de sala de juntas.					

Indicador	Total de casos	Casos solucionados	Formula	Tipo de indicador	Resultado
% de cumplimiento a la solución de casos escalados (Nivel 2)	501	471	(471/501)*100	Creciente	**94.01%**
Análisis: La diferencia con respecto a la meta es del 6.8%, que se debe casos en espera por autorización, gestión de garantías y espera por más información que debe suministrar el funcionario.					

Indicador	Total de casos	Encuestas contestadas	Encuestas sin contestar	Tipo de indicador	Resultado
% de usuarios que responden las encuestas de calidad del servicio de mesa de ayuda	1491	145	1346	Creciente	**9.73%**
		9.73%	90.27%		
Análisis: Se continúa reforzando con los funcionarios la necesidad de responder las encuestas de satisfacción, dado que es la forma de continuar mejorando la calidad del servicio.					

Indicador	Total de casos	Número de casos	Porcentajes de atención	Casos en espera	Tipo de indicador	Resultado
% de casos sin resolver	1491	990 Nivel1	66.40%	20	Decreciente	**1.34%**
		501 Nivel2	33.60%	30		**2.01%**
Análisis: Los porcentajes de casos no resueltos se deben a casos justificados por: (Ausencia del usuario al momento de realizar la atención en sitio, casos escalados por garantía y agendamiento de sala de juntas.						

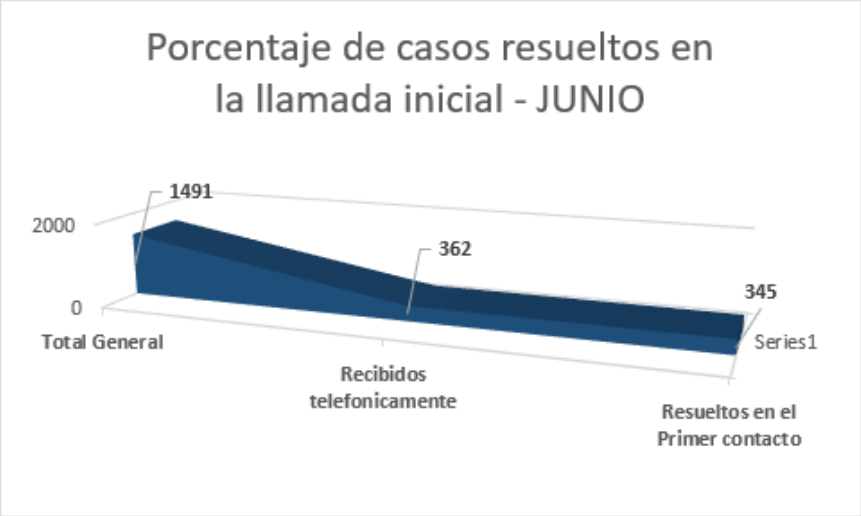
Indicador	Total de casos	Casos solucionados	Formula	Tipo de indicador	Resultado
Porcentaje de casos resueltos en la llamada inicial.	362	345	(345/362)*100	Creciente	**95.30%**
Análisis: Se evidencia un alto porcentaje de casos resueltos en la primera atención, la diferencia a la meta del 100% corresponde a casos que han tenido que escalarse a nivel2.					

Indicador	Problemas	Cambios	Incidentes	Requerimientos	Resultado
% de casos por tipo: Requerimiento, Incidentes, Cambios y Problemas	0	0	255	1236	**1491**
	0%	0%	17.10%	82.90%	**100%**
Análisis: Para el mes de junio no se presentaron cambios y problemas, así mismo se informa que el mayor número de casos son requerimientos de servicio					

1. OPERACIÓN Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA MESA DE AYUDA DURANTE EL MES DE JUNIO DEL PRESENTE AÑO.

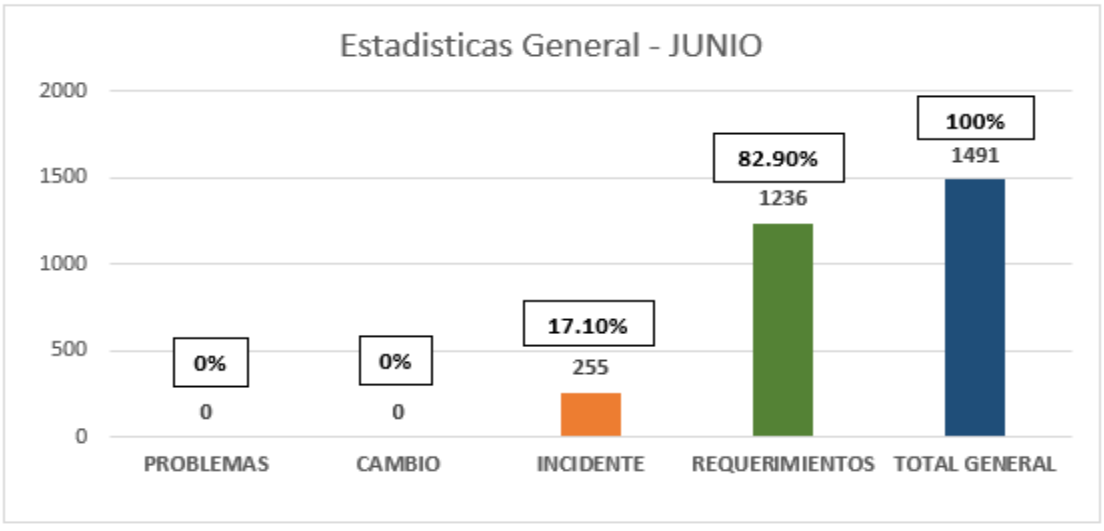
Porcentaje de casos resueltos en la llamada inicial.

De acuerdo con la data extraída de la herramienta de gestión Aranda, de los 1491 casos registrados 362 casos hacen parte del medio de comunicación "Telefónico" utilizado por los funcionarios equivalentes al 24.28%, de los cuales 345 casos fueron resueltos en la llamada inicial correspondientes al 95.30%.



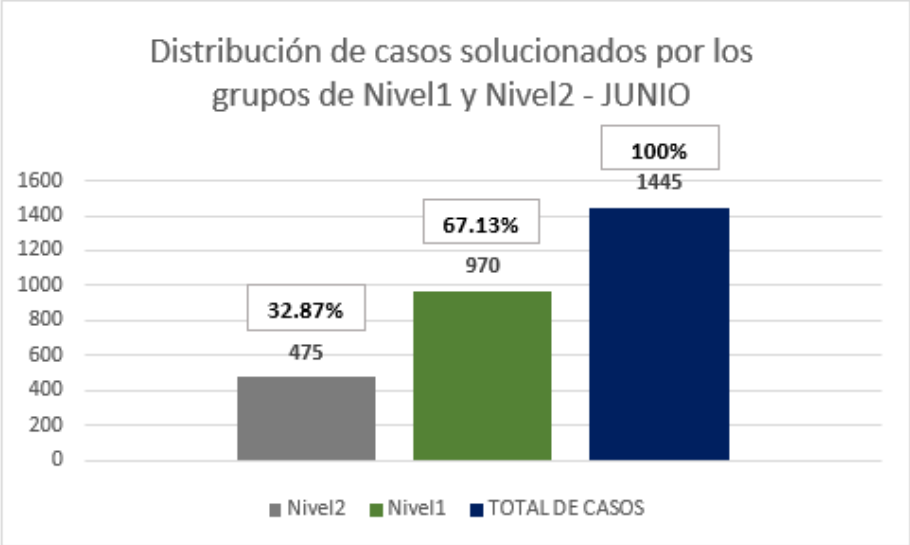
2. REPORTE POR TIPO DE CASO REGISTRADO EN LA HERRAMIENTA REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, CAMBIOS.

Durante el periodo del 01 al 30 de junio del 2025, se registraron en la herramienta de gestión 1491 casos. Distribuidos de la siguiente forma. 1236 requerimientos equivalentes al 82.90% y 255 incidentes correspondientes al 17.10%, cambios y problemas en 0%.



3. CASOS SOLUCIONADOS POR LOS GRUPOS DE NIVEL1 Y NIVEL2 DURANTE EL MES DE JUNIO 2025.

La información plasmada en el presente documento está basada en datos extraídos directamente de la herramienta de gestión de servicios de TI que posee el MINCIT denominada ARANDA

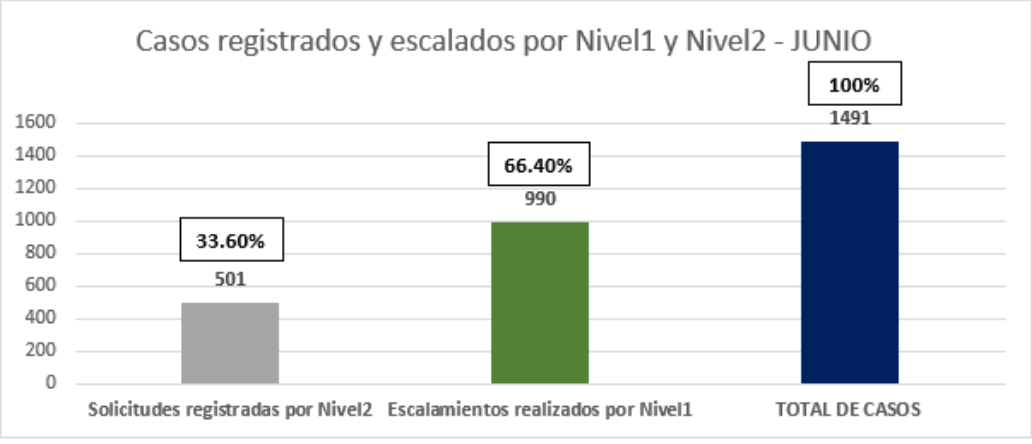


PRIMER NIVEL. (Gestores de servicios, para atención telefónica, soporte en sitio y acompañamiento a salas).

SEGUNDO NIVEL. (Especialistas de Plataformas de servicio, Infraestructura, Sitios Web, Seguridad de la Información, Impresión y Digitalización. Gestión Documental, BACEX, NOC/SOC, Soporte técnico, Coordinador Soporte).

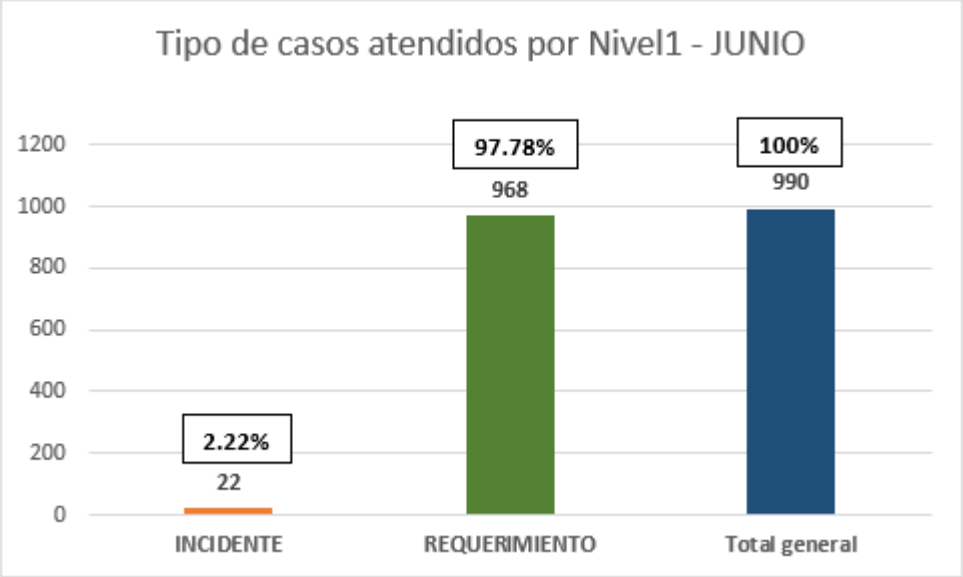
4. CASOS REGISTRADOS Y ESCALADOS A NIVEL1 y NIVEL2 DURANTE EL MES DE JUNIO 2025.

Para el mes de junio la mesa de ayuda registro e hizo escalamiento de casos a los diferentes especialistas de la entidad, con el fin de dar gestión a las solicitudes realizadas por los funcionarios.



5. TIPO DE CASOS REGISTRADOS y ATENDIDOS POR NIVEL1 DURANTE EL MES DE JUNIO 2025.

Para el grupo de Nivel1 se registraron y atendieron 990 casos durante el mes de junio 2025 discriminándose de la siguiente forma:



Nota: En la gráfica anterior se observa el alto número de requerimientos recibidos para el grupo de primer nivel (Mesa de ayuda), durante el periodo del 01 al 30 de junio del presente año, así mismo se resalta el compromiso de los tecnólogos para la solución en la atención de los funcionarios de la entidad, minimizando así el número de incidentes registrados.

6. ESTADO DE CASOS EN NIVEL1

(Mesa de ayuda) Requerimientos e incidentes generados durante el mes de junio 2025.

Estado de casos en Aranda	Cantidad de casos	%
Cerrado	970	97.98%
En Espera	15	1.51%
En Proceso	5	0.51%
Total general	**990**	**100%**

Durante el mes de junio 2025, y teniendo en cuenta la tabla anterior se observa que la Mesa de Ayuda tuvo un cumplimiento en la atención y resolución de los casos, es por ello, por lo que se discriminan los estados para la visualización del cierre del mes.

6.1. CASOS "EN ESPERA POR PROGRAMACIONES A SALAS"

FECHA	CASO	CATEGORIA	USUARIO	RAZON
27/06/2025	45768	Conexión y/o Pruebas Salas de Juntas / Auditorio	sgsst	En espera de disponibilidad del usuario
25/06/2025	45670		Laura María Rojas Amado -Contratista	
24/06/2025	45601		Angela Monica Castro Mora	
24/06/2025	45599		Manuel Fernando Álvarez Diaz - Cont	
18/06/2025	45421		sgsst	
16/06/2025	45241		Sandra Eliana Castellanos Dominguez - Cont	
10/06/2025	44949		solicitudsala	
6/06/2025	44804		Carlos Alberto Vives	

Los casos que se encuentran en espera por "Conexión y/o Pruebas Sala de Juntas/Auditorios" son agendas que los usuarios realizan con mucho tiempo para la atención de esta, es importante resaltar que muchas de las agendas se programaron a mediados y finales del mes de junio para que sean atendidas en el mes de junio del presente año 2025.

6.2. CASOS "EN ESPERA" POR OTROS

FECHA	CASO	CATEGORIA	ESPECIALISTA	RAZON
26/06/2025	45738	Alistamiento de equipos NUEVOS	Duvier Sanchez Malaver	En espera de disponibilidad del usuario
25/06/2025	45657	Configuración del perfil de usuario	Leydy Cepeda Lopez	En espera de disponibilidad del usuario
27/06/2025	45806	Creación o conexión de archivo PST	Diego Jiménez Moreno	Inicio de gestión del caso
27/06/2025	45766	Alistamiento de equipos NUEVOS	Diego Jiménez Moreno	Inicio de gestión del caso
27/06/2025	45765	Alistamiento de equipos NUEVOS	Diego Jiménez Moreno	Inicio de gestión del caso

Los casos relacionados en la tabla a la fecha todos ya se encuentran solucionados, cabe aclarar que todos los casos cuentan con su respectiva justificación y documentación en el caso Aranda.

7. ESTADO DE CASOS NIVEL2 (Especialistas)

Requerimientos e incidentes generados durante el mes de junio 2025.

ESTADO DE CASOS NIVEL2		
Estado de casos - Aranda	Cantidad de casos	%
Asignado	5	16.67%
En Espera	1	3.33%
En Espera	8	26.67%
En Proceso	16	53.33%
Total general	**30**	**100%**

En la tabla anterior se puede observar los estados y los porcentajes que el grupo de especialistas Nivel2 gestionaron y/o solucionaron durante el mes de junio.

Comercio, Industria y Turismo	**INFORME DE INDICADORES JUNIO 2025**	TALENTO SOLIDOTI.

En la siguiente tabla de visualiza el backlog pendiente por los especialistas de Nivel2 para el mes de JUNIO.

NIVEL 2 OSI				
FECHA	**CASO**	**CATEGORIA**	**ESPECIALISTA**	**RAZON**
3/06/2025	6328	Seguridad Informática	María del Rosario Chacón	El caso es enrutado al especialista
3/06/2025	44635	Plataforma de contratistas	Alex Fernando Gutierrez Duarte	Inicio de gestión del caso
6/06/2025	44839	Informes de supervisión	Alex Fernando Gutierrez Duarte	Inicio de gestión del caso
12/06/2025	45104	Seguridad Informática	María del Rosario Chacón	Inicio de gestión del caso
13/06/2025	45133	Almacén, inventario	Alex Fernando Gutierrez Duarte	Inicio de gestión del caso
13/06/2025	45152	Informe alto consumo de recurso NOC/SOC	María del Rosario Chacón	Inicio de gestión del caso
16/06/2025	45170	Página web (Crear/actualizar publicaciones)	Alex Fernando Gutierrez Duarte	Inicio de gestión del caso
17/06/2025	45354	Plataforma de contratistas	Alix Johanna Cortés Rodríguez	Inicio de gestión del caso
18/06/2025	45372	Creación de VPN	María del Rosario Chacón	Inicio de gestión del caso
18/06/2025	45373	Creación de VPN	María del Rosario Chacón	Inicio de gestión del caso
19/06/2025	45505	Aula Mincit	Alex Fernando Gutierrez Duarte	Inicio de gestión del caso
25/06/2025	45652	Informes de supervisión	Alex Fernando Gutierrez Duarte	Inicio de gestión del caso
25/06/2025	45679	Seguridad Informática	Raul Alberto Avellaneda Florez	Inicio de gestión del caso

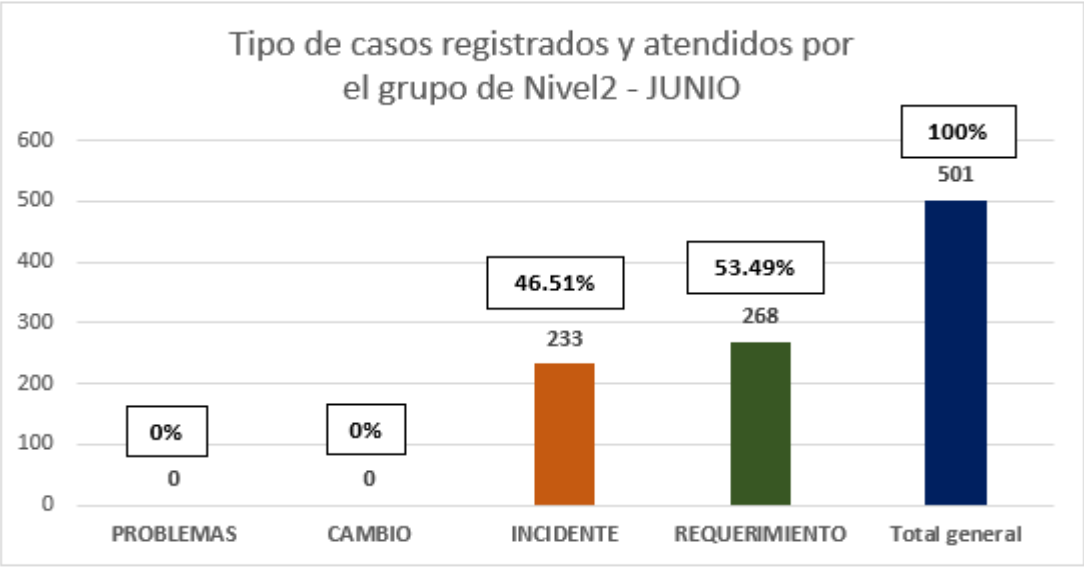
NIVEL 2 MICRODATA LTDA				
FECHA	**CASO**	**CATEGORIA**	**ESPECIALISTA**	**RAZON**
26/06/2025	6525	Sitios web	Centro de Computo Aranda	En espera de información del usuario
20/06/2025	45597	Servidor (Mantenimiento preventivo o correctivo)	Felipe Wilches - EPM Microdata Ltda	En espera de garantía
26/06/2025	45702	Servicio de conectividad	Juan Esteban Arias Posada	En espera de información del usuario
26/06/2025	45701	Seguridad Perimetral (Mantenimiento preventivo) o correctivo	Milton Steven Jimenez Hernandez - EPM Microdata Ltda	Inicio de gestión del caso
26/06/2025	45725	Servidor (Actualización de software)	Yolanda Hernandez - EPM Microdata Ltda	Inicio de gestión del caso

NIVEL 2 SUMIMAS				
FECHA	**CASO**	**CATEGORIA**	**ESPECIALISTA**	**RAZON**
27/06/2025	45774	Impresión y digitalización	SUMIMAS	En espera de garantía

NIVEL 2 COINSA				
FECHA	**CASO**	**CATEGORIA**	**ESPECIALISTA**	**RAZON**
27/06/2025	6529	Sitios web	Elvis Guarin Leon	El caso es enrutado al especialista
20/06/2025	45594	Sitios web	Soc12 - COINSA SAS - Juan Diego Cubillos García	El caso es enrutado al especialista
20/06/2025	45595	Análisis Y Desinfección Antivirus	Soc12 - COINSA SAS - Juan Diego Cubillos García	El caso es enrutado al especialista
20/06/2025	45596	Análisis Y Desinfección Antivirus	NOC/SOC	El caso es enrutado al especialista
26/06/2025	45756	Informe alto consumo de recurso NOC/SOC	Soc12 - COINSA SAS - Juan Diego Cubillos García	En espera de garantía
26/06/2025	45757	Seguridad Informática	Soc12 - COINSA SAS - Juan Diego Cubillos García	En espera de garantía
19/06/2025	45484	Informe alto consumo de recurso NOC/SOC	NOC/SOC	Inicio de gestión del caso
25/06/2025	45671	Análisis Y Desinfección Antivirus	Soc12 - COINSA SAS - Juan Diego Cubillos García	Inicio de gestión del caso

8. TIPO DE CASOS REGISTRADOS y ATENDIDOS POR NIVEL2 DURANTE EL MES DE JUNIO 2025.

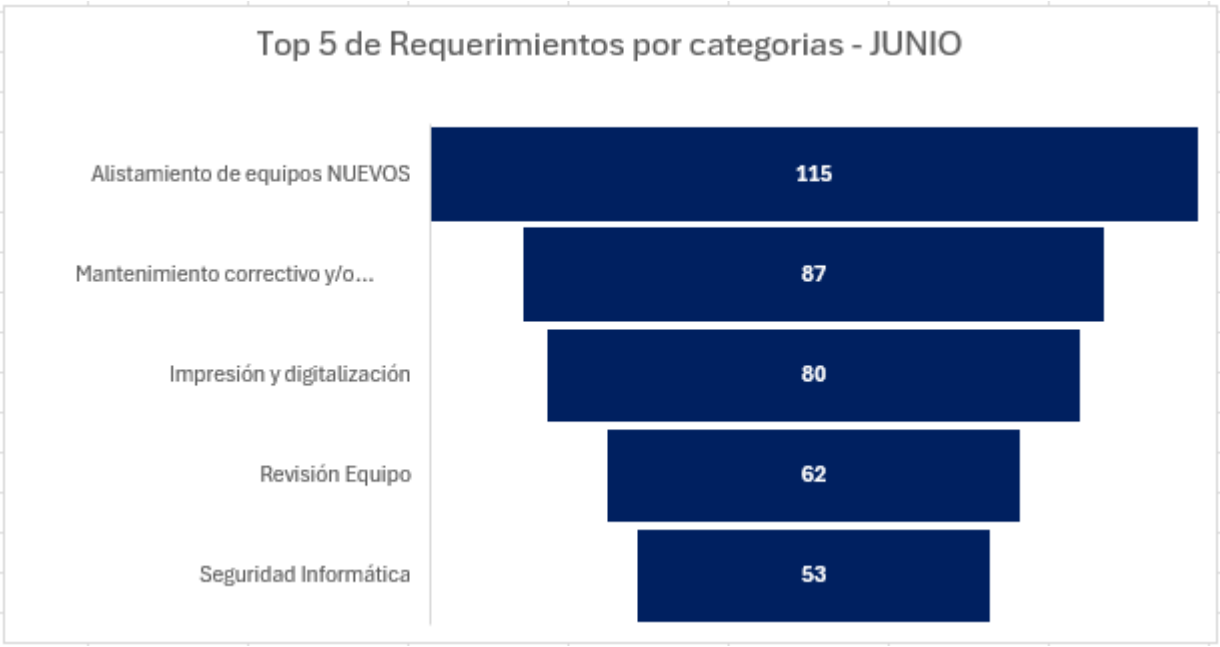
Para el grupo de Nivel2 se registraron y atendieron 501 casos durante el mes de junio 2025 discriminándose de la siguiente forma:



Se registraron en la herramienta de gestión Aranda un total de 1491 casos, de los cuales 501 fueron gestionados por los especialistas de Segundo Nivel, distribuidos de la siguiente forma: 233 incidentes correspondientes al 46.51%, 268 requerimientos correspondientes al 53.495%, cambios y problema en 0% como se muestra en la imagen adjunta.

Nota: Es importante resaltar el gran número de solicitudes gestionadas por el grupo de especialistas de Nivel2 y la importancia de la gestión oportuna de los casos, para así dar cumplimiento en los tiempos de solución.

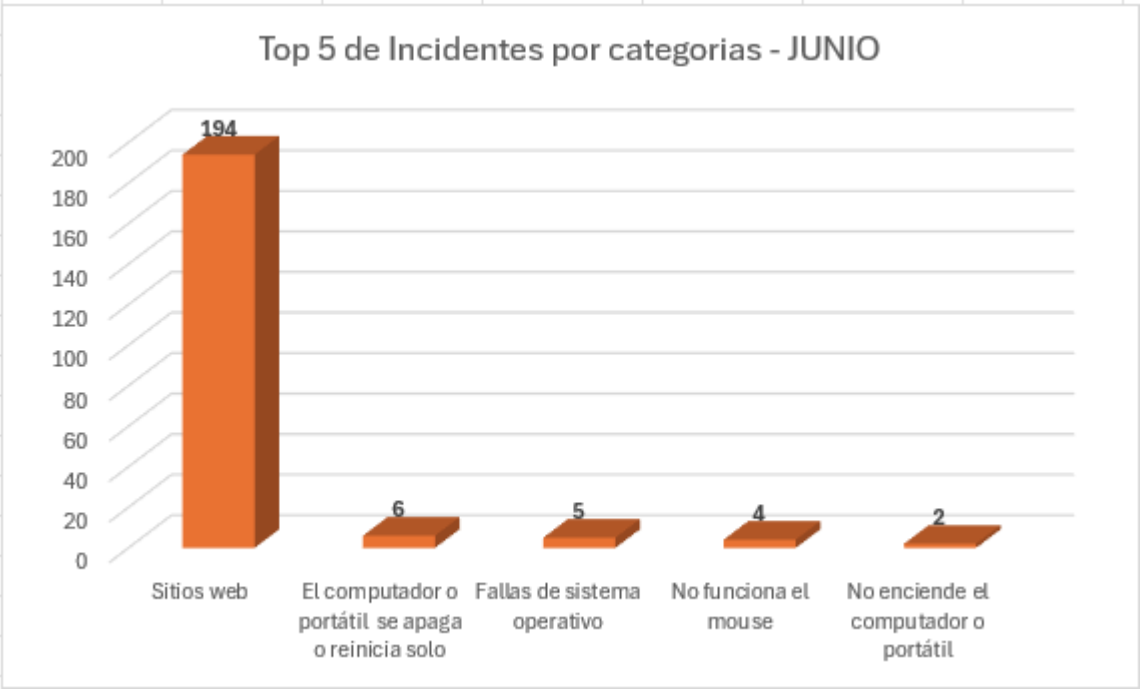
9. TOP 5 DE REQUERIMIENTOS POR CATEGORIAS DE CASOS DURANTE EL MES DE JUNIO 2025.



Los requerimientos están relacionados con:

- **Alistamiento de equipos NUEVOS:** Entrega de equipo y configuración de perfil (115).
- **Mantenimiento preventivo:** Revisión y limpieza de equipos de cómputo y/o portátiles para garantizar su buen funcionamiento y fiabilidad (87).
- **Impresión y digitalización:** Configuración de scanner e impresoras (80).
- **Revisión Equipo:** Revisar detalladamente el funcionamiento del equipo de cómputo del funcionario (62).
- **Seguridad Informática:** Se revisan casos del FORTINAC, ESET, alertas del COC, revisión antivirus, etc (53).

10. TOP 5 DE INCIDENTES POR CATEGORIAS DE CASOS DURANTE EL MES DE JUNIO 2025.

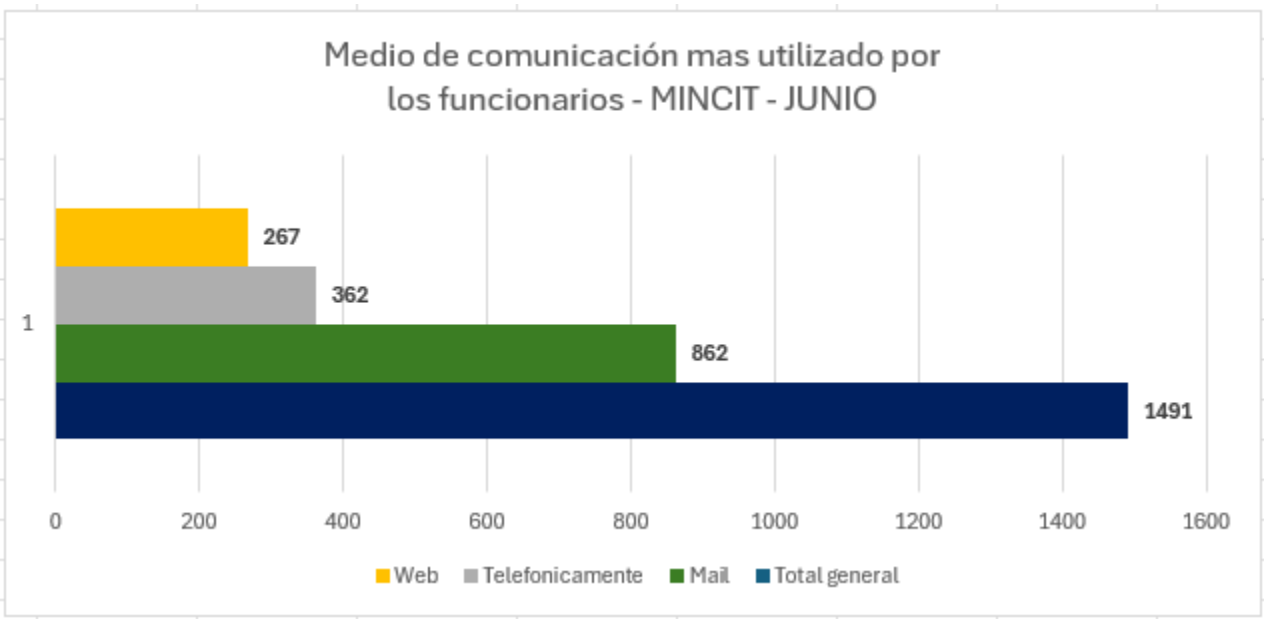


Los incidentes están relacionados con:

- **Sitios web:** Verificar error de ingresos a sitios web tanto internos como externos (194).
- **El computador o portátil se apaga o reinicia solo:** Verificar la configuración del equipo y evidenciar porque se apaga o reinicie sin justificación alguna (6).
- **Fallas de sistema operativo:** Errores en el sistema operativo, controladores obsoletos o incompatibles, o programas maliciosos pueden generar fallos (2).
- **No funciona el mouse:** No funciona el dispositivo (4).
- **No enciende el computador o portátil:** Dispositivo sin arranque de encendido. (2).

11. CANALES DE INGRESO DE CASOS REGISTRADOS y ATENDIDOS DURANTE EL MES DE JUNIO 2025.

Durante el mes de junio del presente año se registraron 1491 casos de los cuales se discrimina a continuación el medio de comunicación utilizado por los funcionarios.



NOTA: De acuerdo con las estadísticas evidenciadas en la Data general de 1491 casos generada por la herramienta de gestión Aranda, se logra observar que el medio de ingreso más usado por los usuarios es Mail con 862 casos correspondientes al %, seguido de casos telefónicos con 362 llamadas recibidas a la extensión de la mesa de ayuda equivalentes al % y casos web con 267 registros correspondientes al %

12. Operación mesa de ayuda

- Elaboración del inventario general de la entidad
- Agenda y/o programación de la distribución y entrega de los equipos nuevos
- Seguimiento del cronograma de los mantenimientos preventivos
- Apoyo para la toma de 100puntos para asignación de teléfonos nuevos

13. Procesos y procedimientos

- Control de entrega de equipos
- Seguimiento diario de casos para el control de tiempos de respuesta.
- Configuración y parametrización del nuevo proyecto VUCE

14. CONCLUSIONES

Para el periodo comprendido la mesa de ayuda logro mantener estabilidad y efectividad en la atención y en la resolución de los casos del personal de la mesa, donde la rapidez y respuesta en la atención de los servicios generados por los funcionarios de la entidad.

- Los servicios brindados por TALENTO SOLIDO durante el mes de JUNIO 2025 cumplen los ANSs.

- De manera aleatoria se realiza seguimiento de la atención del personal en sitio con el fin de mejorar el servicio y calidad.

15. RECOMENDACIONES

- Para el caso de préstamo de espacios como “Salas de juntas” establecer con los responsables de cada espacio que funcionalidades tiene la sala disponible para que cuando dispongan de ella tengan claro el alcance al que podemos llegar con el servicio.