| INFORME DE OBLIGACION | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBLIGACION No.** | **5** | **PERIODO:** | **02 al 31 de julio de 2025** | **INFORME:** | **01** |
| **DESCRIPCION DE LA OBLIGACION**: Gestionar la radicación y resolución de incidentes, requerimientos mediante la herramienta de software dispuesta por la supervisión y formatos de prestación de servicios debidamente diligenciados. Presentar informe detallado del estado, categorías, fechas de apertura, fecha de cierre, origen y tipificación de soluciones de los casos atendidos con sus respectivas gráficas. | | | | | |

**DESCRIPCION DEL DESARROLLO**

Durante el período reportado, se gestionó la atención de **12 incidentes** radicados a través de los canales establecidos por la supervisión del contrato. De estos, **11 incidentes se encuentran resueltos** en su totalidad y **1 incidente permanece en estado abierto** el incidente 930 el cual tiene como objetivo realizar seguimiento a la etapa de análisis, desarrollo e implementación al sistema de control interno.

Los incidentes se clasificaron de la siguiente manera:

- **11 incidentes** pertenecen a la categoría **"Actualización de Usuarios"**, los cuales involucraron tareas como:
  - Creación de cuentas nuevas en el sistema.
  - Actualización de usuarios
  - Asignación de roles y permisos.

- **1 incidente** corresponde a la categoría **"Actividades de análisis, diseño y desarrollo"**, relacionado con el **seguimiento a los avances funcionales del sistema de control interno**, actualmente en etapa de codificación.

A continuación, se resume el estado de los incidentes:

| Estado | Número de casos |
|---|---|
| Resueltos | 11 |
| En curso | 1 |

Indicadores adicionales:

- **Porcentaje de resolución:** 91.67%
- **Porcentaje de incidentes abiertos:** 8.33%

| EVIDENCIAS DESARROLLO DE LA OBLIGACION |
| --- |
| Se adjunta en archivo xlsx con la información de cada incidente. |