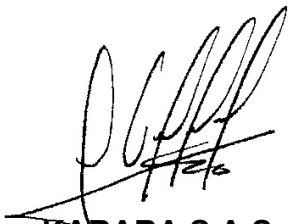
INFORME DE GESTIÓN

FECHA DE PRESENTACIÓN: 05 de septiembre de 2025
PERIODO EJECUTADO: Del 25 de abril al 24 de junio de 2025
CONTRATISTA: KARARA S.A.S.
CONTRATO No: MCMCCC106-2025
OBJETO: PARAMETRIZACIÓN, CONFIGURACIÓN, DESPLIEGUE Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CLOUD COMPUTING PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA MESA DE SERVICIO DE LA ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE, BASADA EN LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY), BAJO LA MODALIDAD DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS)

OBLIGACION CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIA
1. Instalación, configuración y puesta en producción del software de gestión de mesa de servicio basado en ITIL	Se completó el despliegue de la plataforma en una instancia cloud dedicada, incluyendo la configuración del subdominio https://campoalegre.soportix.cloud/, la aplicación de certificados de seguridad y la creación de las cuentas de administrador iniciales para el personal clave de la Alcaldía de Campoalegre. Se realizaron todas las parametrizaciones solicitadas por el personal técnico de la Alcaldía de Campoalegre, para el correcto funcionamiento de la plataforma.	ANEXOS
2. Acompañamiento especializado para la configuración inicial de procesos esenciales: gestión de incidentes, solicitudes, problemas, cambios y activos (CMDB)	Se realizaron sesiones de trabajo para guiar de forma práctica en la parametrización de la CMDB, la gestión de incidentes y solicitudes. De igual manera, se realizó el cargue masivo del archivo plano de activos, un paso crucial para la operatividad del módulo de Inventario.	ANEXOS
3. Apoyo en la creación y ajuste del catálogo específico de servicios TIC de la Alcaldía de Campoalegre	Se asesoró al equipo de la Alcaldía de Campoalegre para traducir su portafolio de servicios actual a la estructura jerárquica de la plataforma, definiendo conjuntamente las categorías (Ej: "Soporte a Equipos") y subcategorías (Ej: "Impresoras", "Computadores") más adecuadas.	ANEXOS
4. Asistencia en la definición e implementación de acuerdos de nivel de servicio específicos según la criticidad de los servicios prestados.	Se brindó una explicación detallada sobre la lógica de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA), diferenciando tiempos de respuesta y de resolución. Igualmente, se realizó un ejercicio práctico para crear los primeros acuerdos basados en la criticidad de los servicios, asociándolos a prioridades y horarios laborales.	ANEXOS
5. Configuración y activación del portal web exclusivo para el registro y seguimiento de incidentes y solicitudes de servicio.	Se activó el portal de usuario final https://campoalegre.soportix.cloud/, que es la interfaz principal de la plataforma. Durante la capacitación, se demostró el flujo completo para un usuario final: desde el inicio de sesión hasta la creación, consulta y seguimiento de un ticket de servicio.	ANEXOS
6. Formación técnica integral y capacitación operativa dirigida al personal clave designado por la Alcaldía de Campoalegre	Se realizó la capacitación teórico-práctica donde se navegó por todos los módulos de la plataforma. Se abordaron los flujos de trabajo para los roles clave: usuario final, técnico de soporte y administrador del sistema, resolviendo dudas en tiempo real.	ANEXOS

7. Transferencia de conocimiento para garantizar autonomía y autogestión del sistema por parte del equipo interno de la Alcaldía de Campoalegre	Se implementó una estrategia dual: por un lado, se integró el manual de usuario directamente en la plataforma para consulta inmediata, y por otro, se proponen sesiones virtuales como un espacio abierto para reforzar conocimientos y fomentar la independencia en la gestión de la herramienta.	ANEXOS
8. Provisión de manuales digitales específicos para usuarios finales de la plataforma.	Se elaboró y publicó un manual de usuario completo en formato digital. Este manual está integrado en la plataforma, garantizando que todos los usuarios tengan acceso a la versión más actualizada de la documentación con un solo clic desde el menú principal.	ANEXOS
9. Acompañamiento en la creación inicial de la base de conocimientos orientada a resolver eficientemente incidentes frecuentes.	Se definió estratégicamente que la creación de la base de conocimientos se proyectara una vez se cuente con una base sólida de tickets gestionados. Este enfoque permitirá identificar patrones y problemas recurrentes para construir una base de conocimientos orientada a las necesidades reales de la Alcaldía de Campoalegre.	ANEXOS
10. Prestación continua del servicio de soporte técnico para asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la plataforma.	Se han establecido canales de comunicación directos (correo electrónico, teléfono) y se mantiene una postura proactiva de soporte. A la fecha, no se han reportado fallas técnicas y se está en seguimiento constante para atender las primeras consultas que surjan con el uso de la plataforma.	ANEXOS
11. Acompañamiento en la definición e implementación de indicadores clave de desempeño (KPI).	Se realizó una demostración práctica de cómo los cuadros de mando visualizan automáticamente los KPIs esenciales (volumen de tickets, tiempos medios de resolución, cumplimiento de SLA) sin necesidad de configuración adicional, permitiendo una supervisión inmediata de la operación.	ANEXOS
12. Configuración de cuadros de mando para facilitar el seguimiento continuo y evaluación del servicio.	Se explicó en detalle el propósito de cada uno de los dashboards preconfigurados: la vista del Administrador para una visión global de la operación, la del Técnico para gestionar su carga de trabajo personal, y la del Usuario final para el seguimiento de sus propias solicitudes.	ANEXOS



KARARA S.A.S.
NIT. 901.928.543-1
R.L. ANDRÉS FELIPE GÓMEZ ESCOBAR
C.C 7.720.811 de Neiva

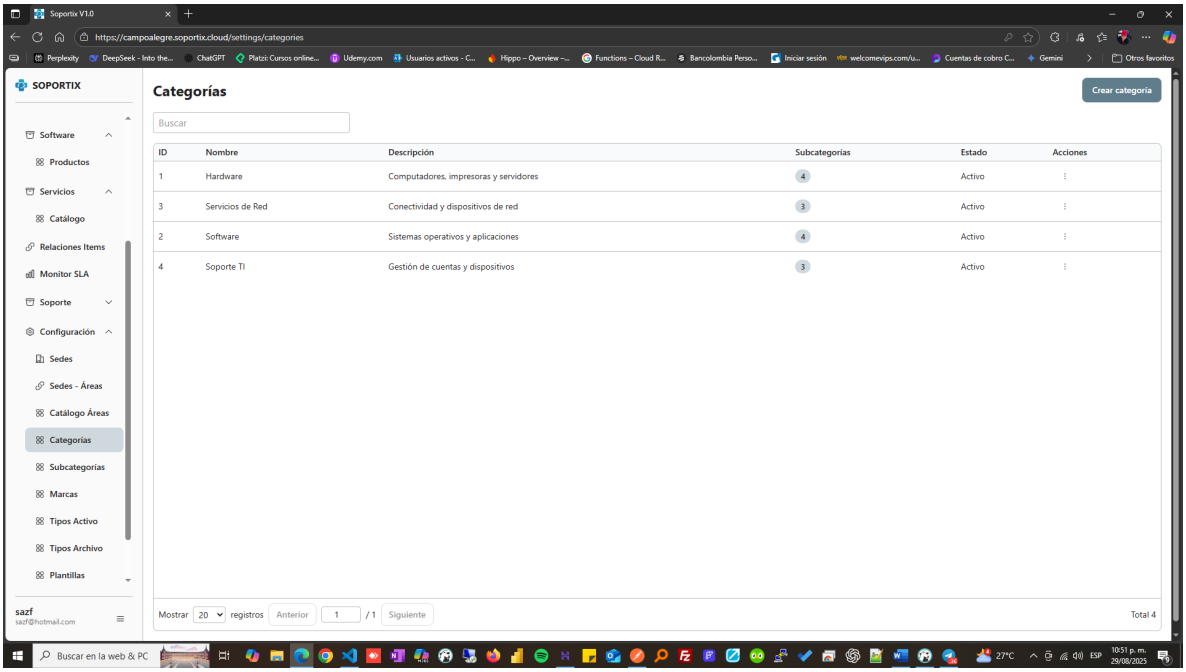
Enlace plataforma:

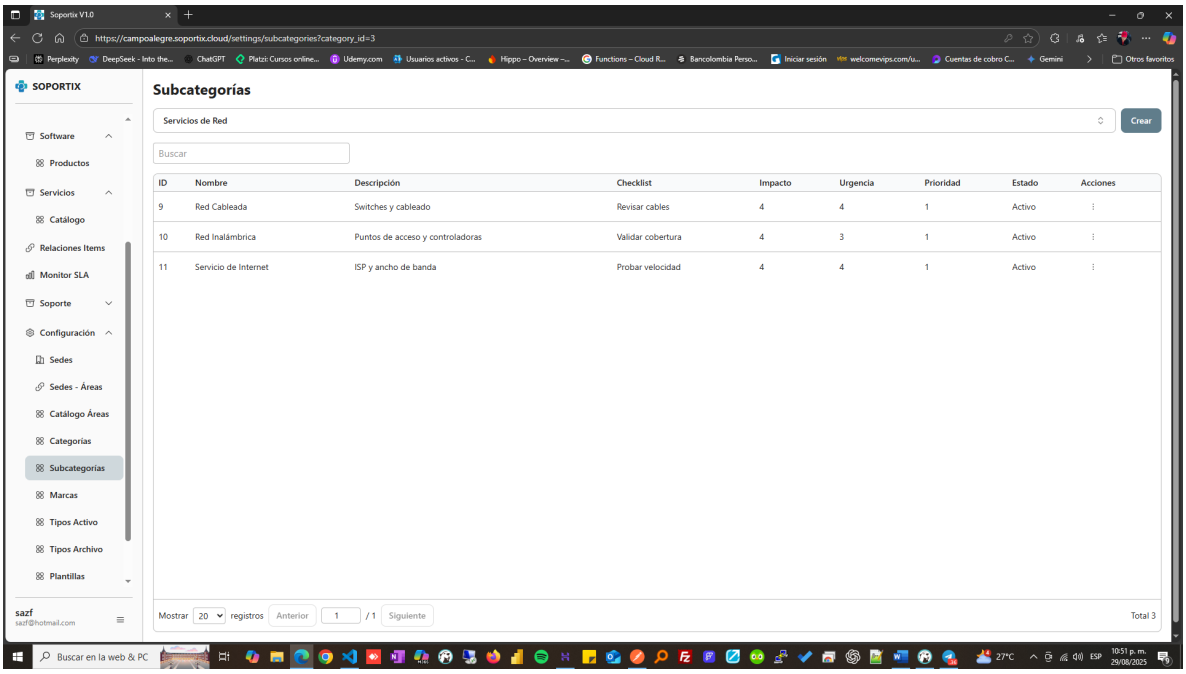
https://campoalegre.soportix.cloud

Enlace capacitación:

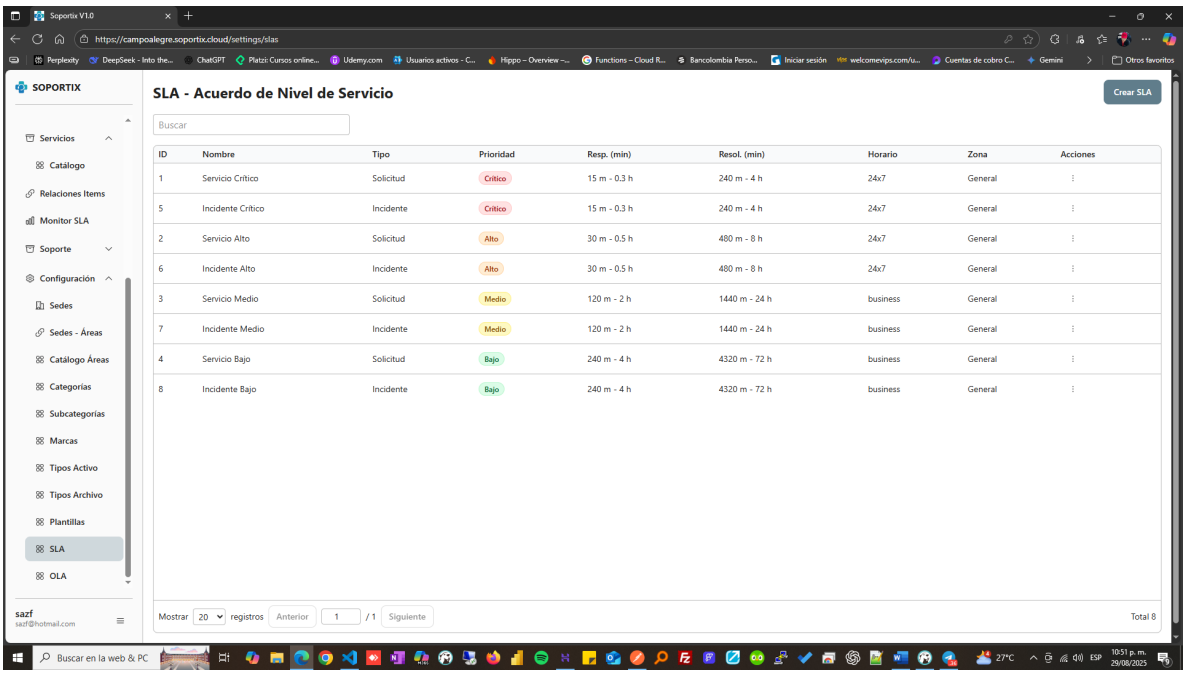
https://1drv.ms/v/c/e706b59e9646013a/EYgFJNqv84pKntGBjrJgO7wB63kllwk-mTYqGdFGudX3yA?e=KlJ2qg

Captura de pantalla de la sección "Configuración > Categorías y Subcategorías" con el catálogo de servicios de la Alcaldía de Campoalegre cargado.

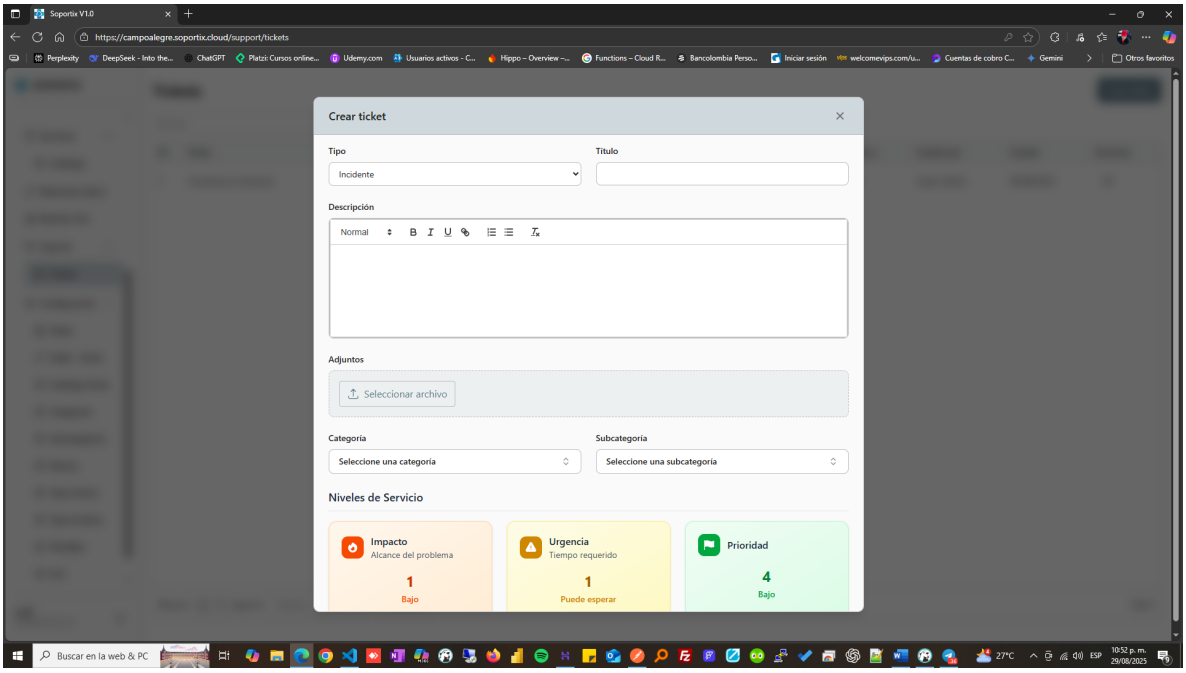


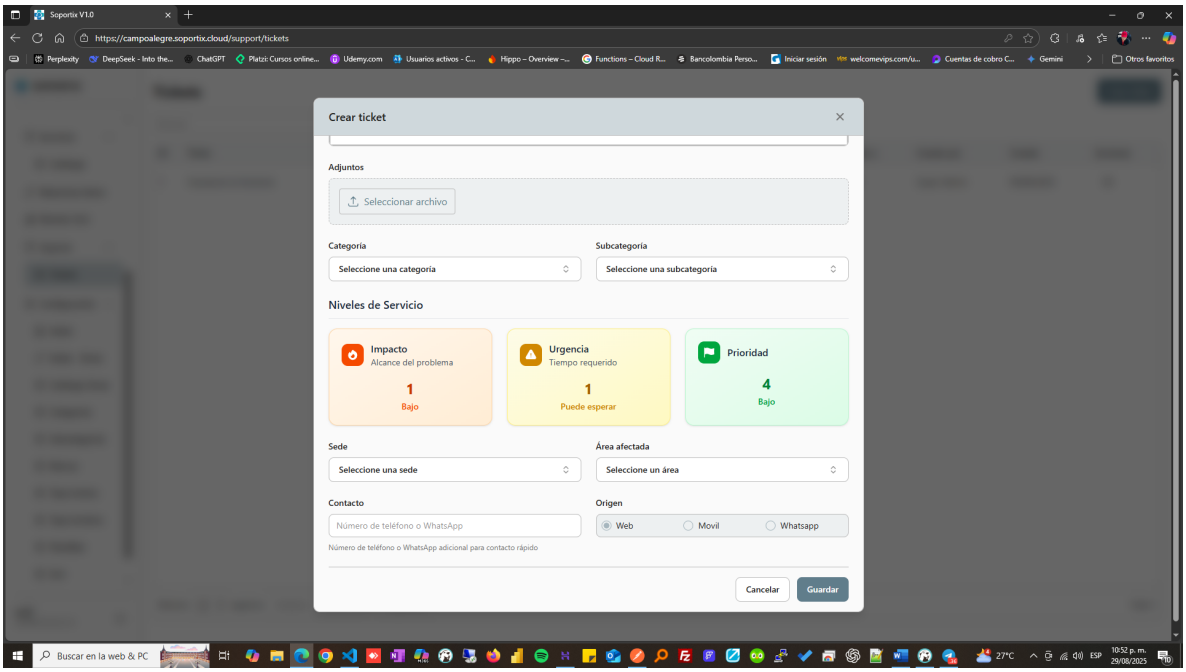


Captura de pantalla de la sección "Configuración > SLAs" con los acuerdos de nivel de servicio implementados.

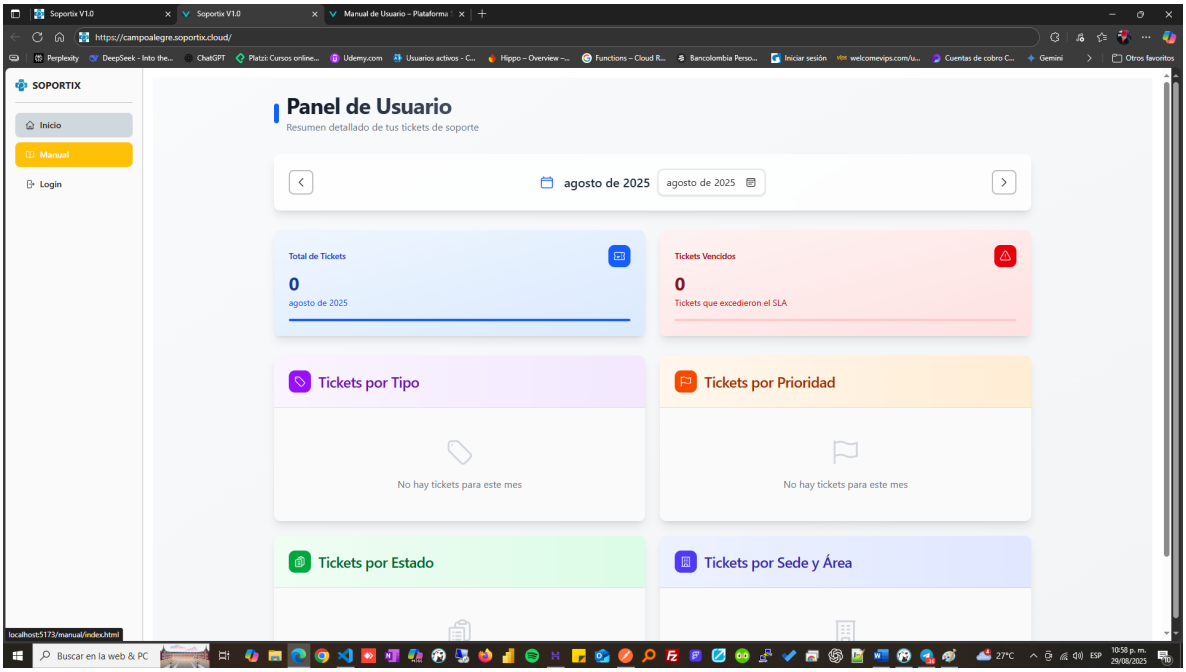


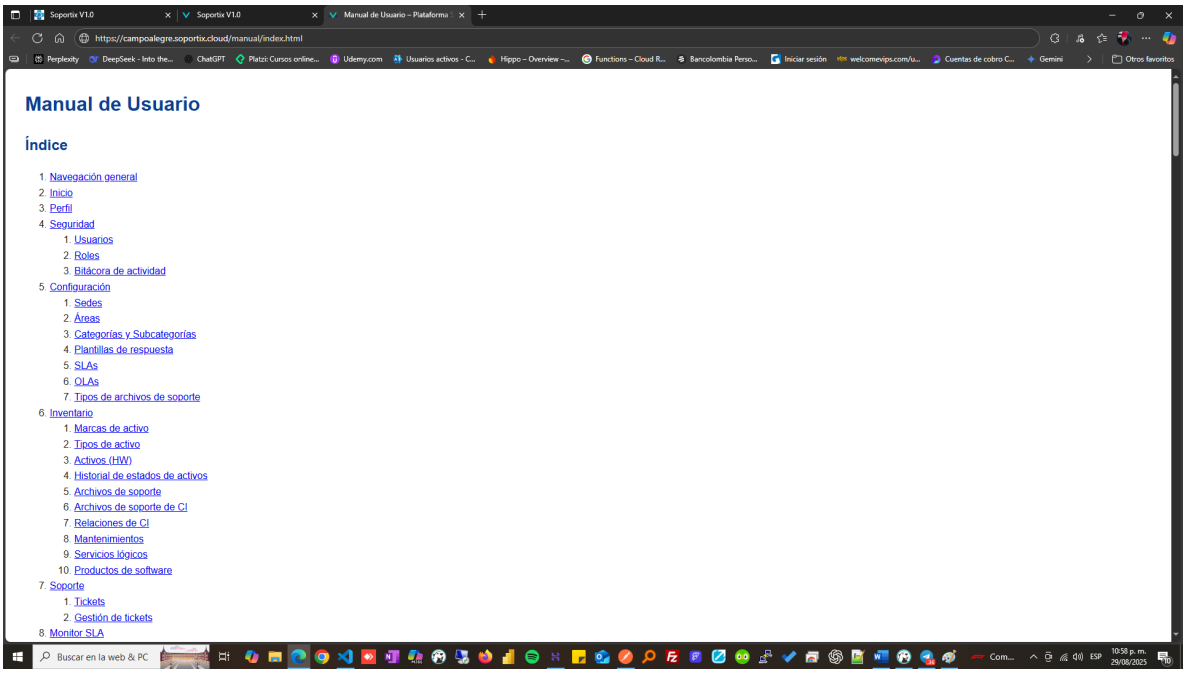
El portal es la misma URL principal (https://campoalegre.soportix.cloud/). Capturas de pantalla del formulario de creación de tickets.


Soportix V1.0
https://campoalegre.soportix.cloud/support/tickets
Crear ticket
Tipo
Incidente
Título
Descripción
Normal
Adjuntos
Seleccionar archivo
Categoría
Seleccione una categoría
Subcategoría
Seleccione una subcategoría
Niveles de Servicio
Impacto
Alcance del problema
1
Bajo
Urgencia
Tiempo requerido
1
Puede esperar
Prioridad
4
Bajo

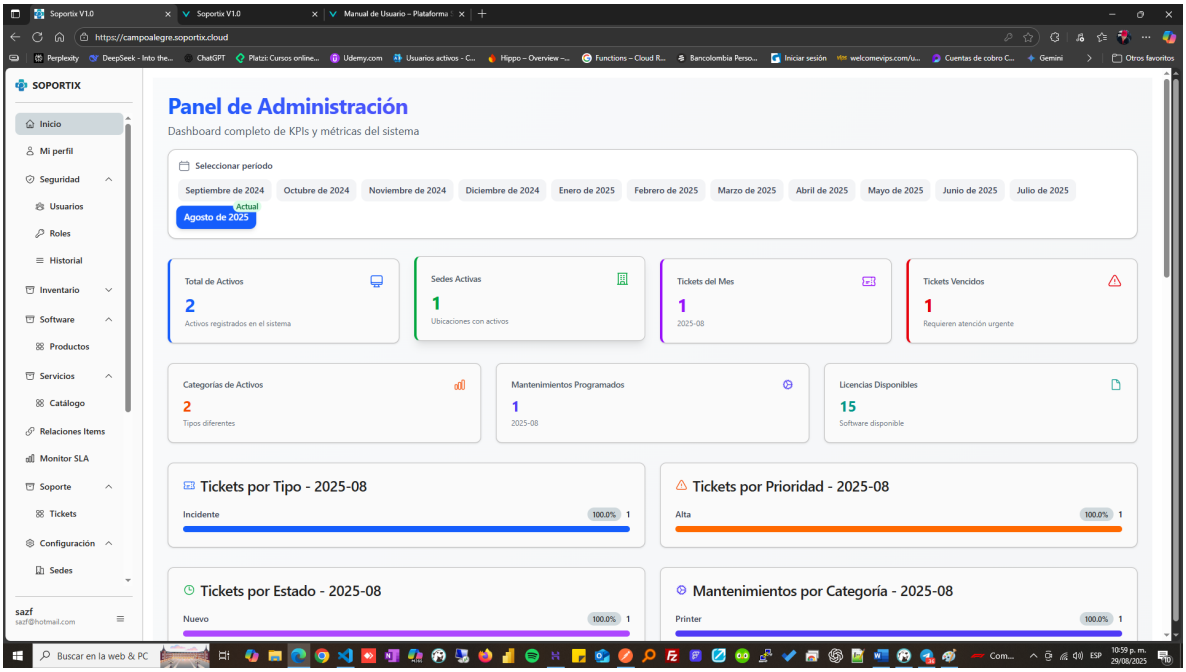

Soportix V1.0
https://campoalegre.soportix.cloud/support/tickets
Crear ticket
Adjuntos
Seleccionar archivo
Categoría
Seleccione una categoría
Subcategoría
Seleccione una subcategoría
Niveles de Servicio
Impacto
Alcance del problema
1
Bajo
Urgencia
Tiempo requerido
1
Puede esperar
Prioridad
4
Bajo
Sede
Seleccione una sede
Área afectada
Seleccione un área
Contacto
Número de teléfono o WhatsApp
Número de teléfono o WhatsApp adicional para contacto rápido
Origen
Web
Movil
Whatsapp
Cancelar
Guardar

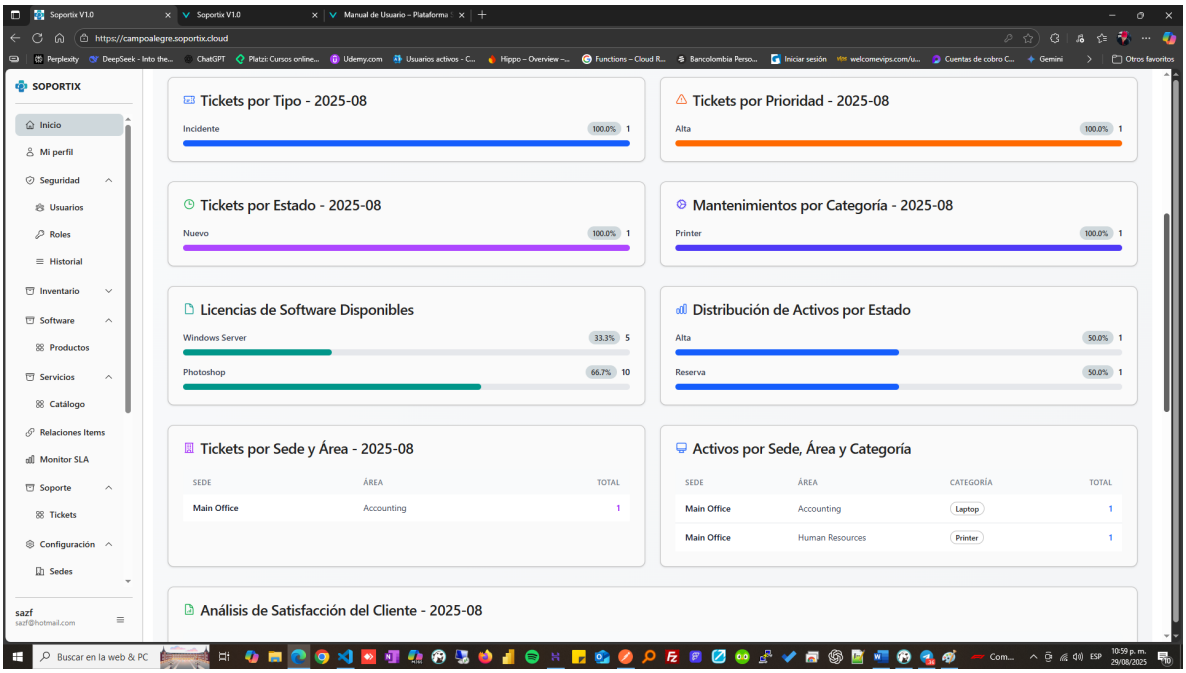
Acceso directo al manual desde el menú principal de la aplicación en https://campoalegre.soportix.cloud/.

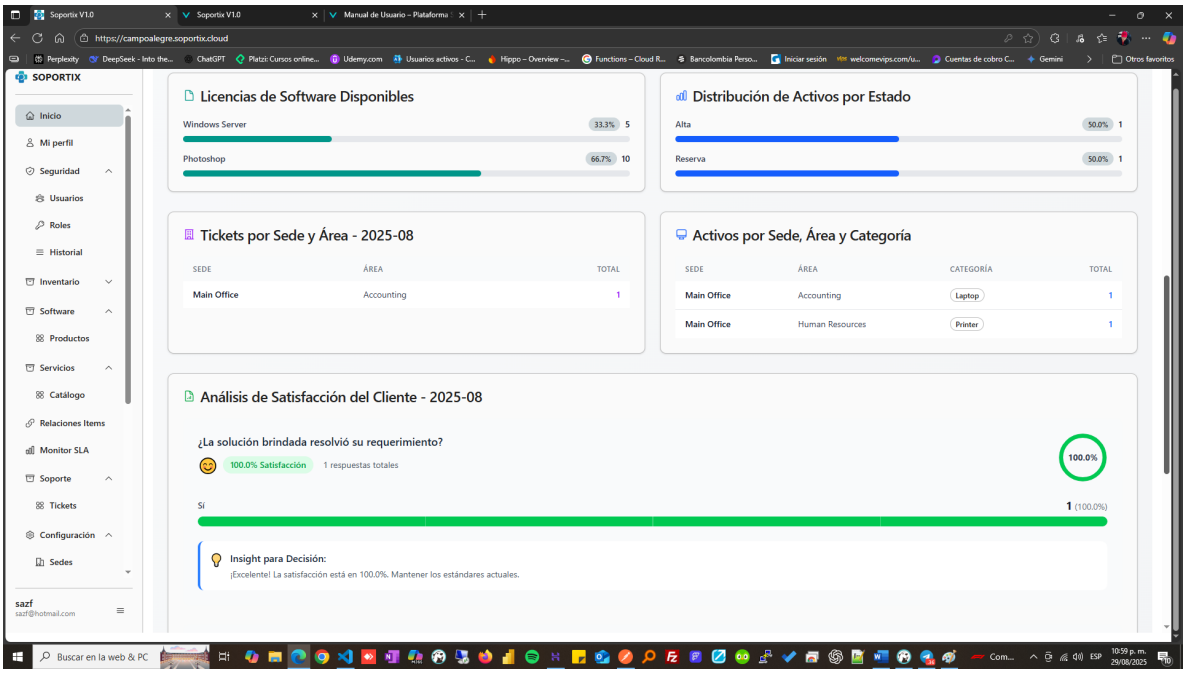


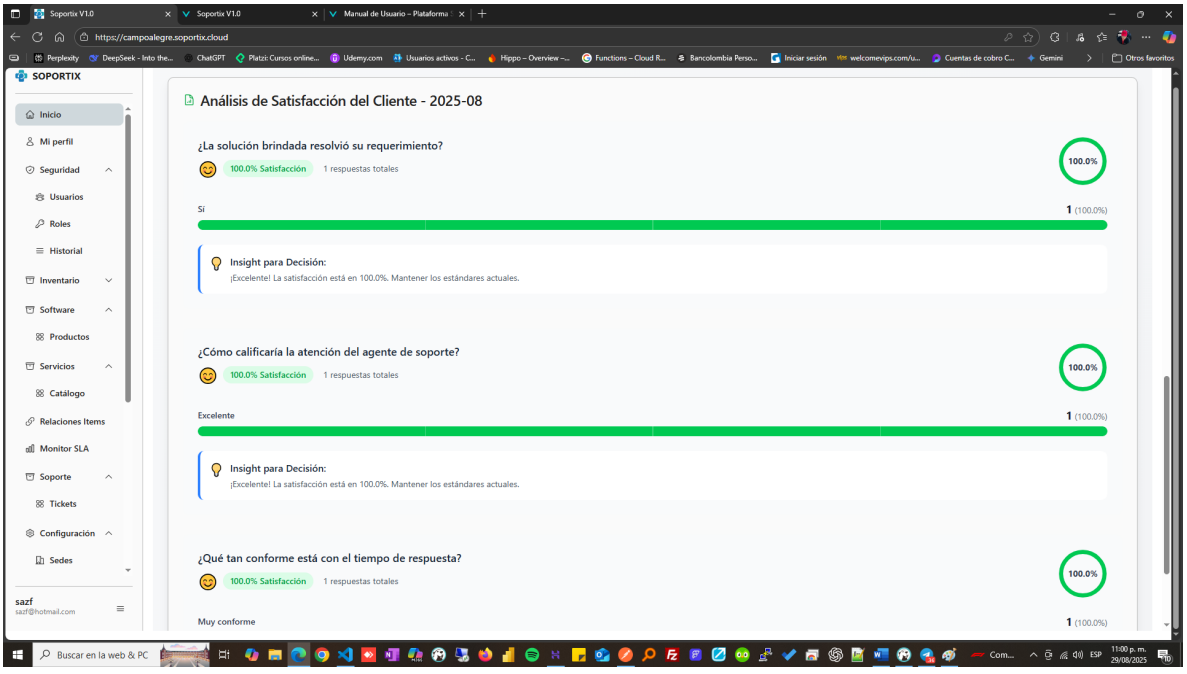


Capturas de pantalla del módulo "Inicio" (Dashboard) y del "Monitor SLA" que muestran los indicadores.

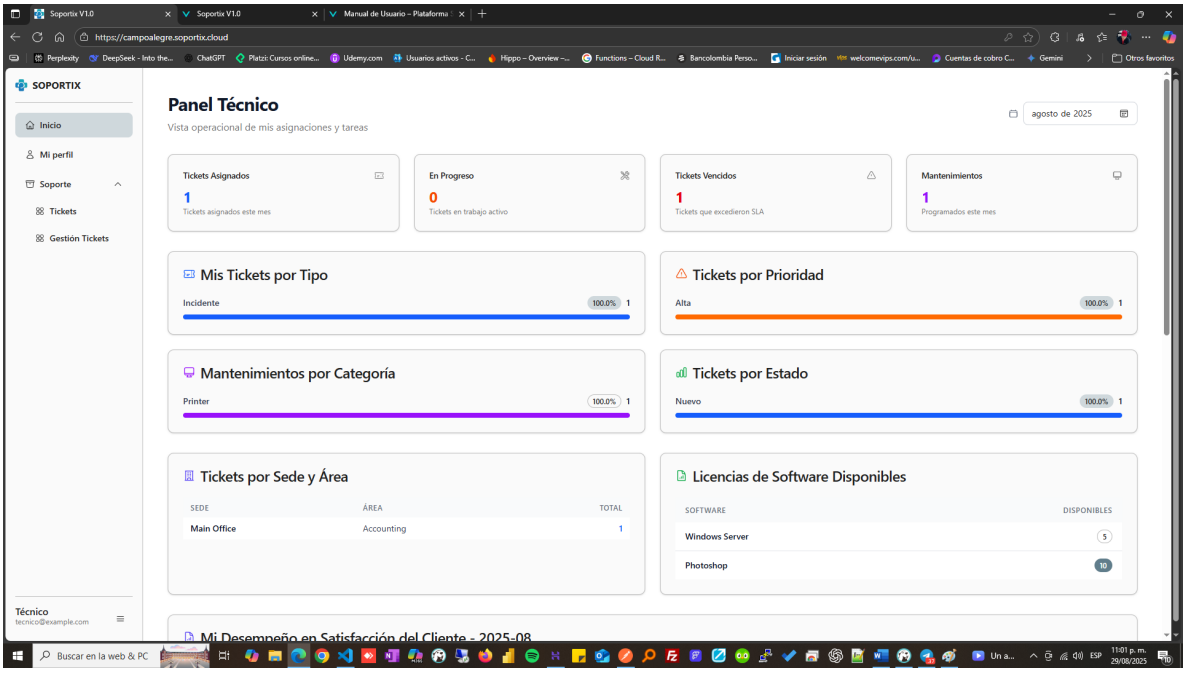


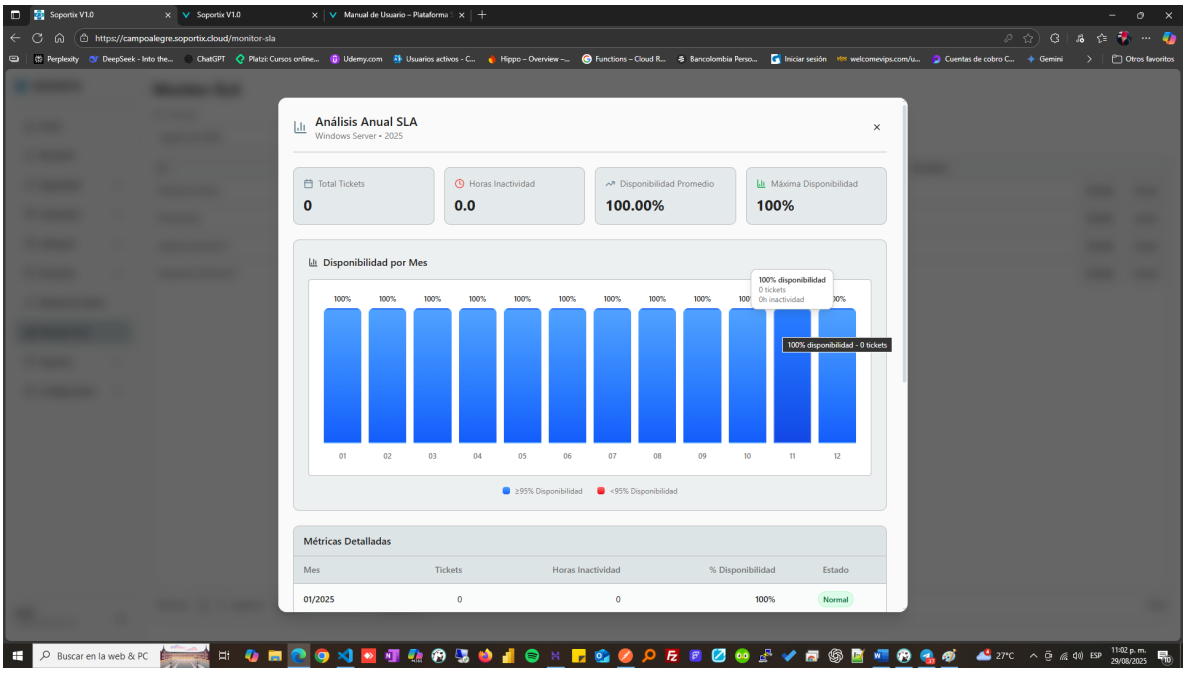



Soportix V1.0
https://campoalegre.soportix.cloud
SOPORTIX
Inicio
Mi perfil
Seguridad
Usuarios
Roles
Historial
Inventario
Software
Productos
Servicios
Catálogo
Relaciones Items
Monitor SLA
Soporte
Tickets
Configuración
Sedes
sazf
sazf@hotmail.com
Licencias de Software Disponibles
Windows Server 33.3% 5
Photoshop 66.7% 10
Distribución de Activos por Estado
Alta 50.0% 1
Reserva 50.0% 1
Tickets por Sede y Área - 2025-08
SEDE ÁREA TOTAL
Main Office Accounting 1
Activos por Sede, Área y Categoría
SEDE ÁREA CATEGORÍA TOTAL
Main Office Accounting Laptop 1
Main Office Human Resources Printer 1
Análisis de Satisfacción del Cliente - 2025-08
¿La solución brindada resolvió su requerimiento?
100.0% Satisfacción
1 respuestas totales
100.0%
Si
1 (100.0%)
Insight para Decisión:
¡Excelente! La satisfacción está en 100.0%. Mantener los estándares actuales.


Soportix V1.0
https://campoalegre.soportix.cloud
SOPORTIX
Inicio
Mi perfil
Seguridad
Usuarios
Roles
Historial
Inventario
Software
Productos
Servicios
Catálogo
Relaciones Items
Monitor SLA
Soporte
Tickets
Configuración
Sedes
sazf
sazf@hotmail.com
Análisis de Satisfacción del Cliente - 2025-08
¿La solución brindada resolvió su requerimiento?
100.0% Satisfacción
1 respuestas totales
100.0%
Si
1 (100.0%)
Insight para Decisión:
¡Excelente! La satisfacción está en 100.0%. Mantener los estándares actuales.
¿Cómo calificaría la atención del agente de soporte?
100.0% Satisfacción
1 respuestas totales
100.0%
Excelente
1 (100.0%)
Insight para Decisión:
¡Excelente! La satisfacción está en 100.0%. Mantener los estándares actuales.
¿Qué tan conforme está con el tiempo de respuesta?
100.0% Satisfacción
1 respuestas totales
100.0%
Muy conforme
1 (100.0%)

Capturas de pantalla de las diferentes vistas del dashboard.





KAROL LIZETH SANCHEZ ANDRADE
CONTADOR PÚBLICO

Con el fin de acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, bajo la gravedad de juramento.

C E R T I F I C O

Que: la Empresa KARARA SAS con NIT: 901.928.543-1ubicada en la Calle 6E 43-106CA B9 de Neiva, con su representante Legal Señor ANDRES FELIPE GOMEZ ESCOBAR , identificado con la cédula de ciudadanía número 7.720.811 de Neiva - Huila, ha cumplido en forma oportuna y completa con los aportes y demás obligaciones legales que le corresponden respecto del Sistema de Seguridad Social, en cuanto a Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y cajas de Compensación Familiar durante los meses de enero a Julio de 2025.

Neiva, 14 de agosto de 2025

Atentamente,



KAROL LIZETH SANCHEZ ANDRADE
Revisora Fiscal
T.P. No. 237109-T

Dirección: Calle 31 No. 11 W – 03 celular 313 3093657
Karoliz_0290@hotmail.com

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

237109-T



KAROL LIZETH
SANCHEZ ANDRADE
C.C. 1075248420
RES. INSCRIPCION 125 DEL 09/02/2018
CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR CUN

OSCAR EDUARDO FUENTES PEÑA
DIRECTOR GENERAL

243093 262065

Identificación Plástica S.A. 170814/0117

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990. Es personal e intransferible.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: (57)(1) 6444450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Calle 96 No. 9 A – 21 Bogotá D.C

FIRMA



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 1.075.248.420

SANCHEZ ANDRADE

APELLIDOS

KAROL LIZETH

NOMBRES

Karol Lizeth Sanchez A

FIRMA

REPUBLICA DE COLOMBIA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 02-OCT-1990

NEIVA
(HUILA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.56 ESTATURA

O+ G.S. RH

F SEXO

21-NOV-2008 NEIVA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

P-1900100-00157648-F-1075248420-20090527 0011823259A 1 28262377

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

6E726067052E206

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **KAROL LIZETH SANCHEZ ANDRADE** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1075248420 de NEIVA (HUILA) Y Tarjeta Profesional No 237109-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *