PROCESO DE CONTRATACIÓN	IPU-INC-041-2023
CONTRATO No.	22300044
TIPO	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
OBJETO	CONTRATAR EL ALQUILER DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS Y ESCÁNERES QUE SE UTILIZAN EN LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE "DISPOSITIVOS COMO SERVICIO O ALQUILER DE EQUIPOS
VALOR	TRES MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS ($3.483.750.000.00) M/CTE incluido IVA y demás costos directos e indirectos
PLAZO	EL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO SERÁ DE VEINTICINCO (25) MESES CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO, PREVIO CUMPLIMINETO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION DEL CONTRATO.
CONTRATANTE	IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
SUPERVISOR DEL CONTRATO	JAVIER FRANCISCO FUNEME ARIAS
CARGO	JEFE OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA – SUPERVISOR DEL CONTRATO NO. 22300044.
CONTRATISTA	TOBE GROUP S.A.S.
REPRESENTANTE LEGAL	HERNAN FELIPE WILSON MARTINEZ C.C. No. 1.019.011.119
NIT DE LA SOCIEDAD	900.189.734-4
DIRECCIÓN Y TELÉFONOS	Carrera 9 No 80-32 Bogotá / asesor@tobegroup.co Tel. 3162680207
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	26 de diciembre de 2023
FECHA DE LEGALIZACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO	28 de diciembre de 2023
FECHA DE INICIO	29 de diciembre de 2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	28 de enero de 2026
ADICIONES*	N/A
PRORROGAS*	N/A
MODIFICACIONES	N/A
SUSPENSIONES	N/A
INFORME No.	12 de 25
FECHA DE ACTIVIDADES	Del 01 de diciembre de 2024 al 31 de diciembre de 2024

1. DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Tobe Group SAS presta el servicio de ALQUILER DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS Y ESCÁNERES QUE SE UTILIZAN EN LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE "DISPOSITIVOS COMO SERVICIO O ALQUILER DE EQUIPOS, con las siguientes características:

EQUIPOS DE CÓMPUTO								
CANT.	TIPO	RAM	PROCESADOR	VIDEO	RED	MONITOR	DISCO	PUERTOS
10	WS	32 GB	Intel XEON Dodecacore (12 núcleos)	Aceleradora grafica de 8 GB independiente	1000 RJ45	30"	4 TB SSD	USB, HDMI
10	WS	32 GB	Intel Core i9 11g	8 GB-16 GB	1000 RJ45	30"	4 TB SSD	USB, HDMI
20	WS	16 GB	Intel Core i9 11g	8 GB	1000 RJ45	27"	2 TB SSD	USB, HDMI
100	PC	16 GB	Intel Core i7 11g	N/A	1000 RJ45	24"	1 TB SSD	USB
100	PC	8 GB	Intel Core i7 11g	N/A	1000 RJ45	24"	500 GB SSD	USB

EQUIPOS DE IMPRESION		
CANTIDAD	CARACTERISTICAS	TIPO DE DISPOSITIVO
20	B/N - Carta/Oficio con impresión a doble cara automático	Impresora Láser / Conexión de red RJ45 / PCL-PostScript
1	Color - Carta/Oficio/Tabloide con impresión a doble cara automático	Impresora Láser / Conexión de red RJ45 / PCL-PostScript
1	B/N - Carta/Oficio/Tabloide con impresión a doble cara automático	Impresora Láser / Conexión de red RJ45 / PCL-PostScript
4	Color - Carta/Oficio con impresión a doble cara automático	Impresora Láser / Conexión de red RJ45 / PCL-PostScript

Ficha técnica impresoras B/N y Color - Carta/Oficio

PANTALLA	1- Panel de control y entrada con pantalla táctil
MANEJO DE PAPEL	1- Bandeja de salida superior de 500 hojas 2- Bandeja 1 de entrada ajustable multipropósito de 100 hojas para papel especial 3- Bandeja de entrada 2 ajustable de 500 hojas 4- Bandeja de entrada 3 ajustable de 500 hojas 5- Bandeja de salida trasera de 100 hojas
CONECTIVIDAD	1- Conexión Ethernet LAN 10/100/1000 con IPv4 e IPv6, Servidor de impresión incorporado Gigabit Ethernet para compartir fácilmente mediante la red 2- Puerto USB de alta velocidad y fácil acceso para conexión directa a la impresora (imprimir sin equipo y actualización de firmware)
IMPRESION	1- Dúplex automático para imprimir por ambos lados de la hoja
SISTEMAS OPERATIVOS COMPATIBLES	1- Windows 7 (de 32 y 64 bits); Windows 8 (de 32 y 64 bits); Windows 10 (de 32 y 64 bits); Windows 11 (de 32 y 64 bits); Versiones de Mac OS X

Ficha técnica impresora B/N - Carta/Oficio/Tabloide

PANTALLA	1- Panel de control y entrada con pantalla táctil
MANEJO DE PAPEL	1- Bandeja 1 ajustable multipropósito (capacidad para 100 hojas) 2- Bandejas 2 y bandeja 3 ajustable (capacidad para 500 hojas cada una) 3- Bandeja 4 y 5 ajustable (capacidad para 500 hojas en tamaño tabloide cada una) 4- Alimentador de documentos de 200 páginas con copia electrónica a doble cara, escaneado y detección de recogida múltiple, realizar envíos digitales, envío a las opciones Correo electrónico, Guardar en USB, Guardar en carpetas de red
CONECTIVIDAD	1- Conexión Ethernet LAN 10/100/1000 con IPv4 e IPv6 2- Puerto USB de fácil acceso, para imprimir y escanear sin equipo y para actualizar el firmware
IMPRESION	1- Dúplex automático para imprimir por ambos lados de la hoja 2- 56 páginas por minuto (ppm) en papel de tamaño A4 y 55 ppm en papel de tamaño Carta
SISTEMAS OPERATIVOS COMPATIBLES	1- Windows 7 (de 32 y 64 bits); Windows 8 (de 32 y 64 bits); Windows 10 (de 32 y 64 bits); Windows 11 (de 32 y 64 bits); Versiones de Mac OS X

Ficha técnica impresora color- Carta/Oficio/Tabloide

PANTALLA	1- Panel de control y entrada con pantalla táctil
MANEJO DE PAPEL	1- Bandeja 1 ajustable multipropósito (capacidad para 100 hojas) 2- Bandejas 2 y bandeja 3 ajustable (capacidad para 500 hojas cada una) 3- Bandeja 4 y 5 ajustable (capacidad para 500 hojas en tamaño tabloide cada una) 4- Alimentador de documentos de 200 páginas con copia electrónica a doble cara, escaneado y detección de recogida múltiple, realizar envíos digitales, envío a las opciones Correo electrónico, Guardar en USB, Guardar en carpetas de red
CONECTIVIDAD	1- Conexión Ethernet LAN 10/100/1000 con IPv4 e IPv6 2- Puerto USB de fácil acceso, para imprimir y escanear sin equipo y para actualizar el firmware
IMPRESION	1 1- Dúplex automático para imprimir por ambos lados de la hoja 2- 56 páginas por minuto (ppm) en papel de tamaño A4 y 55 ppm en papel de tamaño Carta
SISTEMAS OPERATIVOS COMPATIBLES	1- Windows 7 (de 32 y 64 bits); Windows 8 (de 32 y 64 bits); Windows 10 (de 32 y 64 bits); Windows 11 (de 32 y 64 bits); Versiones de Mac OS X

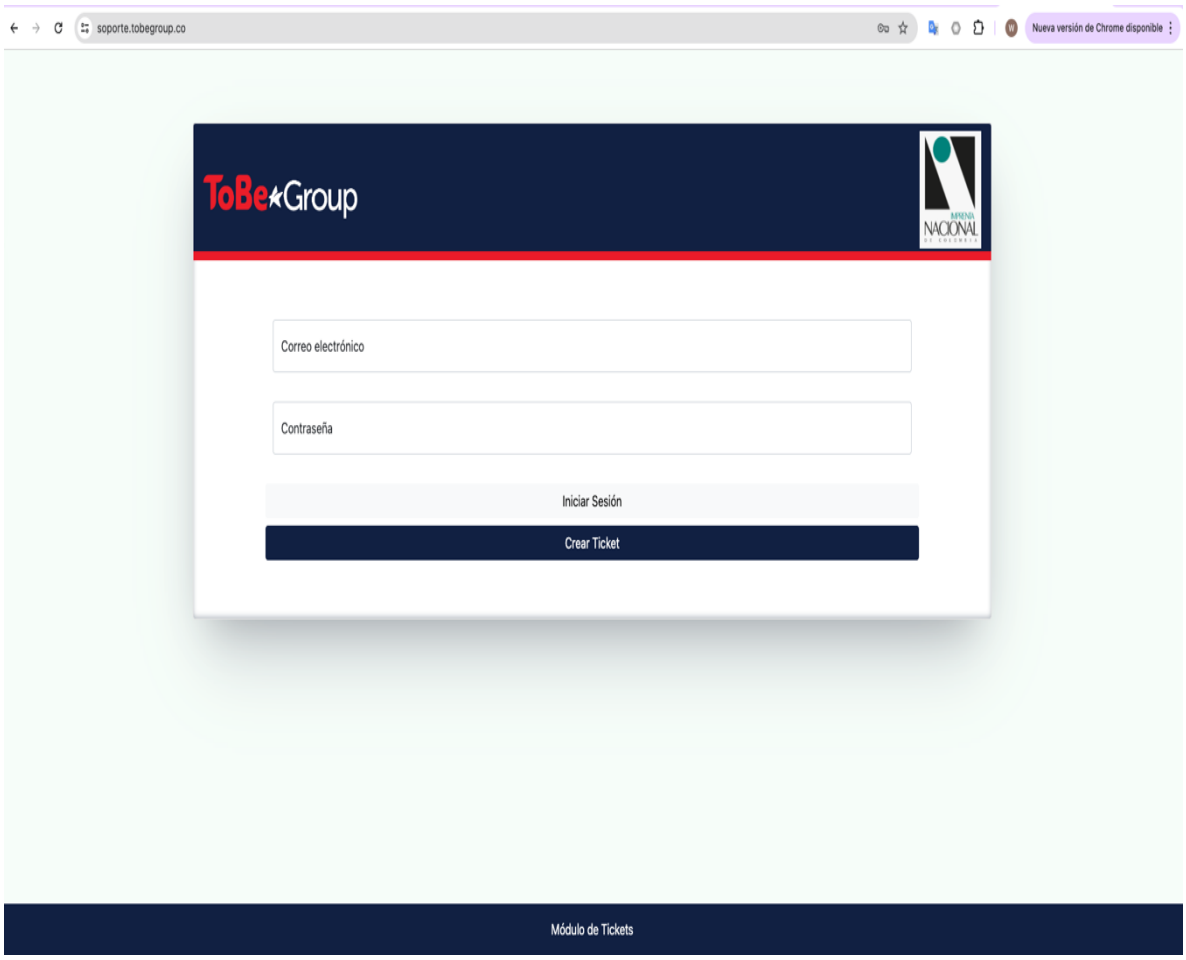
EQUIPOS SCANNER		
CANTIDAD	TIPO	CARACTERISTICAS
10	ESCÁNER	• Escáner de superficie plana con escaneo a doble cara y un alimentador automático de documentos (ADF) de 50 paginas • velocidades de hasta 20 ppm/40 ppm en blanco y negro, gris y color • Conectividad estándar USB 2.0 ó 3.0 de alta velocidad • Conectividad LAN RJ45 • Reconocimiento OCR • Formato de archivo de escaneado: PDF, JPEG, PNG, BMP, TIFF, texto (.txt); texto enriquecido (.rtf) y PDF con función de búsqueda

2. SERVICIO MESA DE AYUDA DICIEMBRE DE 2024

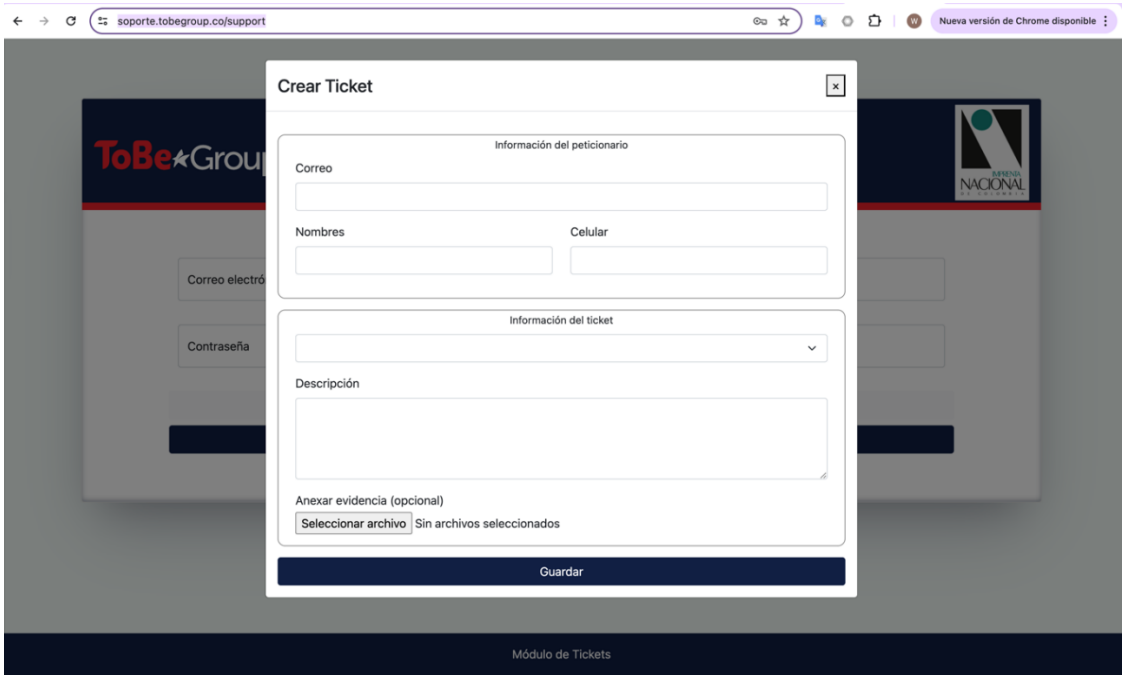
Tobe Group SAS realizó la implementación de una herramienta de mesa de ayuda para atender las solicitudes por parte de la INC.

INGRESO USUARIOS DE LA PLATAFORMA: https://soporte.tobegroup.co

CREDENCIALES: suministradas por el administrador



1. INGRESO PETICIONARIOS PARA RADICAR UN TICKET:
   https://soporte.tobegroup.co/support



CORREO DE CONFIRMACION QUE LLEGA AL PETICIONARIO AL REGISTRAR EL TICKET: soporte@tobegroup.co

Dashboard

En el Dashboard aparece el resumen del día y horas en la gestión de tickets por los diferentes estados. Haciendo clic en cada uno de estos estados se puede dirigir al detalle de los tickets.

El contratista mediante la mesa de ayuda dispuesta para la atención de casos, atendió y resolvió las solicitudes que se presentaron durante el periodo informado.

El contratista cumplió con la solución de los casos reportados en la mesa de ayuda en los tiempos establecidos.

ToBeGroup	**INFORME MESA DE AYUDA – CONTRATO DE ARRENDAMIENTO No. 22300044** **Del 01 de diciembre de 2024 al 31 de diciembre de 2024**

Listado Detallado de Incidentes

No.	Asunto	Usuario	Dependencia	Descripción	Descripción Respuesta	Fecha de Creación	Fecha de Respuesta
1	Revisión Equipo	Carolina Muñoz	Correcciones	Garantía	El equipo presenta fallas con la fuente de poder, ya que el ventilador de la fuente no funciona y genera olor a quemado ya que genera recalentamiento en los componentes, se procede a solicitar garantía sobre el equipo con el proveedor Compumax.	2/12/2024	9/12/2024 12:49
2	Revisión Equipo	Luis Bonilla	Correcciones	Falla Ofimática	El equipo presenta fallas con el paquete de ofimática, se realiza reinstalación del paquete de ofimática, se realizan pruebas de digitación y creación de archivos en el paquete de ofimática sin presentar fallas	2/12/2024	9/12/2024 12:51
3	Revisión Equipo	Sorel Barrera/	Correcciones	Unidades de Red	Se realiza validación de permisos asignados a las unidades de red, se realiza el mapeo de las unidades de red y se realiza la verificación e ingresos con el usuario sin presentar falla.	3/12/2024	9/12/2024 12:59
4	Revisión Impresora	Isabel Fajardo	Correcciones	Instalación Impresora	Se realiza instalación y configuración de la impresora PDF, se realizan pruebas de impresión, 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, se entrega equipo a satisfacción del usuario.	3/12/2024	9/12/2024 13:25
5	Revisión Equipo	Isabel Fajardo	Correcciones	Unidades de Red	Se realiza validación de permisos asignados a las unidades de red, se realiza el mapeo de las unidades de red y se realiza la verificación e ingresos con el usuario sin presentar falla.	3/12/2024	9/12/2024 13:26
6	Revisión Impresora	Erika Fajardo	Correcciones	Instalación Impresora	Se realiza instalación y configuración de la impresora PDF, se realizan pruebas de impresión, 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, se entrega equipo a satisfacción del usuario.	4/12/2024	9/12/2024 13:29
7	Revisión Impresora	Sandra Gutiérrez	Gestión Documental	instalación Impresora	Se realiza instalación y configuración de la impresora PDF, se realizan pruebas de impresión, 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, se entrega equipo a satisfacción del usuario.	4/12/2024	9/12/2024 13:30
8	Revisión Equipo	Clemencia Triana	Comercial	Falla Acrobat	El equipo presenta fallas con el paquete de Acrobat, se realiza reinstalación del paquete de Acrobat, se realizan pruebas de digitación y creación de archivos en el paquete de Acrobat sin presentar fallas	5/12/2024	9/12/2024 13:34
9	Revisión Equipo	José Sierra	Talento Humano	Revisión Equipo	El equipo presenta fallas con el paquete de Acrobat, se realiza reinstalación del paquete de Acrobat, se realizan pruebas de digitación y creación de archivos en el paquete de Acrobat sin presentar fallas	5/12/2024	9/12/2024 13:36
10	Revisión Equipo	luz Cotrino	Compras	Conectividad	El equipo no conecta a la red cableada, se realiza revisión técnica de los componentes, se encuentra desconectado el cable de red desconectado se conecta, sin presentar fallas	5/12/2024	9/12/2024 13:37

11	Revisión Equipo	John Rubio	Control Interno	Falla Parlantes	El equipo presenta fallas con la tarjeta de audio, se realiza revisión técnica el equipo presenta fallas con diadema para reproducir dictados, se realiza actualización del driver de la tarjeta de audio, se realizan pruebas de audio con audífonos y parlantes sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, entrega equipo operativo y a satisfacción del usuario.	5/12/2024	9/12/2024 13:39
12	Revisión Impresora	Daniel Pinzón	Contabilidad	Atascos de Papel	La impresora presenta atasco de papel, se realiza revisión técnica se encuentran 2 hojas en la ruta de papel del fusor, se retira atascos y se realizan pruebas impresión, 10 pruebas se entrega equipo operativo sin fallas y a satisfacción del usuario.	6/12/2024	11/12/2024 12:18
13	Revisión Impresora	Jorge torres	Contabilidad	configuración Impresora	La impresora presenta fallas con la configuración en impresión de tamaños de papel en 8.5X13, se realiza revisión técnica en la configuración del office detectando una configuración de un tipo de papel distinto al de la impresora (Folio), se realiza configuración de tamaños de papel 8.5X13, se realizan pruebas de impresión sin presentar fallas, se realizan 20 pruebas sin presentar fallas	6/12/2024	11/12/2024 12:21
14	Revisión Impresora	Sebastián Anchique	Programación de la Producción	Instalación Impresora	Se realiza instalación y configuración de la impresora Xerox, se realizan pruebas de impresión, 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, se entrega equipo a satisfacción del usuario	9/12/2024	11/12/2024 12:33
15	Revisión Escáner	Lina Sáenz	Digitación	Conectividad	Se realiza revisión técnica, el escáner no inicializa, se realizan pruebas en otra toma eléctrica, el equipo inicializa correctamente, se realizan pruebas de digitalización 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas y a satisfacción del usuario.	9/12/2024	12/12/2024 14:32
16	Revisión Escáner	Luz Marina Suarez	Sub Gerencia	Conectividad	Se realiza revisión técnica, el escáner no inicializa, se realizan pruebas en otra toma eléctrica, el equipo inicializa correctamente, se realizan pruebas de digitalización 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas y a satisfacción del usuario.	9/12/2024	12/12/2024 12:54
17	Revisión Equipo	Cesar Rodríguez	Presupuestos	Conectividad	El equipo no presenta imagen ni enciende el monitor, se realiza revisión técnica de los componentes, se encuentra desconectado el adaptador del monitor, se realizan pruebas en otras tomas sin presentar fallas en el equipo, se deja monitor conectado a otro punto eléctrico, se entrega sin presentar fallas y a satisfacción del usuario	9/12/2024	12/12/2024 14:33
18	Revisión Impresora	José Guerrero	Tesorería	Atascos de Papel	La impresora presenta atasco de papel, se realiza revisión técnica se encuentran 2 hojas en la ruta de papel del fusor, se retira ataco y se realizan pruebas impresión, 10 pruebas se entrega equipo operativo sin fallas y a satisfacción del usuario.	9/12/2024	12/12/2024 12:56

19	Revisión Equipo	Paula Guana	Jurídica	Falla Acrobat	El equipo presenta fallas con el paquete de Acrobat, se realiza reinstalación del paquete de Acrobat, se realizan pruebas de digitación y creación de archivos en el paquete de Acrobat sin presentar fallas	10/12/2024	12/12/2024 14:34
20	Revisión Equipo	Francisco Espinoza	Jurídica	Falla Acrobat	El equipo presenta fallas con el paquete de Acrobat, se realiza reinstalación del paquete de Acrobat, se realizan pruebas de digitación y creación de archivos en el paquete de Acrobat sin presentar fallas	10/12/2024	12/12/2024 12:58
21	Revisión Equipo	Blanca Sánchez	Promoción y Divulgación	Falla Ofimática	El equipo presenta fallas con el paquete de ofimática, se realiza reinstalación del paquete de ofimática, se realizan pruebas de digitación y creación de archivos en el paquete de ofimática sin presentar fallas	10/12/2024	12/12/2024 12:59
22	Revisión Escáner	Lina Sáenz	Digitación	Atascos de Papel	Se realiza revisión técnica, el escáner no inicializa, se realizan pruebas en otra toma eléctrica, el equipo inicializa correctamente, se realizan pruebas de digitalización 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas y a satisfacción del usuario.	10/12/2024	12/12/2024 13:00
23	Revisión Escáner	Luz Marina Suarez	Sub Gerencia	Atascos de Papel	El escáner presenta atasco de papel, se realiza revisión técnica se encuentran 2 hojas en la ruta de papel, se retira ataco y se realizan pruebas digitalización, 10 pruebas se entrega equipo operativo sin fallas y a satisfacción del usuario	10/12/2024	12/12/2024 13:02
24	Revisión Equipo	Cesar Rodríguez	Presupuestos	Conectividad	El equipo no presenta imagen ni enciende el monitor, se realiza revisión técnica de los componentes, se encuentra desconectado el adaptador del monitor, se realizan pruebas en otras tomas sin presentar fallas en el equipo, se deja monitor conectado a otro punto eléctrico, se entrega sin presentar fallas y a satisfacción del usuario	11/12/2024	12/12/2024 14:38
25	Revisión Equipo	Gilberto Cortez	Gestión Documental	Falla Parlantes	El equipo no reconoce los parlantes, se realiza revisión técnica se detecta parlantes defectuosos, se realiza cambio de parlantes, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas y a satisfacción del usuario.	11/12/2024	12/12/2024 16:49
26	Revisión Equipo	Luz Marina Suarez	Sub Gerencia	Falla Video	El equipo presenta fallas con la tarjeta de video, se realiza revisión técnica se encuentra desactualizado los drivers, se realiza actualización del driver, se realizan varias pruebas sin presentar fallas. Se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	12/12/2024	12/12/2024 16:51
27	Revisión Equipo	Alberto Rodríguez	Compras	Conectividad	Se realiza revisión técnica, el equipo presenta fallas con la conexión de red, se ejecutan comandos por CMD, para liberar y reiniciar la tarjeta de red, se restablecen las conexiones de red, se realizan pruebas de impresión navegación sin presentar fallas, se entrega equipo operativo sin presentar fallas y a satisfacción del usuario.	12/12/2024	12/12/2024 16:57

28	Revisión Impresora	Luz Marina Suarez	Sub Gerencia	Atascos de Papel	La impresora presenta atasco de papel, se realiza revisión técnica se encuentran 2 hojas en la ruta de papel del fusor, se retira atasco y se realizan pruebas impresión, 10 pruebas se entrega equipo operativo sin fallas y a satisfacción del usuario.	12/12/2024	12/12/2024 20:30
29	Revisión Impresora	Lina Sáenz	Digitación	configuración Impresora	La impresora presenta fallas con la configuración en impresión de tamaños de papel en 8.5X13, se realiza revisión técnica en la configuración del office detectando una configuración de un tipo de papel distinto al de la impresora (Folio), se realiza configuración de tamaños de papel 8.5X13, se realizan pruebas de impresión sin presentar fallas, se realizan 20 pruebas sin presentar fallas.	12/12/2024	12/12/2024 20:31
30	Revisión Equipo	Lida Martínez	Cartera	Conectividad	El equipo no presenta imagen ni enciende el monitor, se realiza revisión técnica de los componentes, se encuentra desconectado el adaptador del monitor, se realizan pruebas en otras tomas sin presentar fallas en el equipo, se deja monitor conectado a otro punto eléctrico, se entrega sin presentar fallas y a satisfacción del usuario	12/12/2024	18/12/2024 16:24
31	Revisión Equipo	Amanda Galindo	Promoción Divulgación	Bloqueos	El equipo presenta fallas de bloqueos, Se realiza revisión técnica no es posible realizar desbloqueo del equipo, se realiza liberación de la tarjeta de video por comando, se realiza actualización de la tarjeta de video sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	13/12/2024	18/12/2024 16:31
32	Revisión Equipo	Frankie Castillo	Jurídico	Revisión Correo	El equipo presenta fallas con el correo, se realiza revisión técnica el equipo no puede actualizar las carpetas del correo, se forzan políticas y se re-perfila el correo, y se realiza la actualización de las carpetas del correo sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	13/12/2024	18/12/2024 16:34
33	Revisión Equipo	Luz Suarez	Sub Gerencia Administrativa	Falla Monitor	El equipo presenta fallas con el Cable HDMI, se realiza cambio de cable, se realizan pruebas sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, se entrega equipo a satisfacción del usuario.	16/12/224	18/12/2024 16:41
34	Revisión Equipo	Rodrigo Guzmán	Cartera	Calidad de imagen	El equipo presenta fallas con el Cable HDMI, se realiza cambio de cable, se realizan pruebas sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, se entrega equipo a satisfacción del usuario.	18/12/2024	18/12/2024 16:42
35	Revisión Impresora	Alba Mora	Sub Gerencia Producción	No imprime	Se realiza instalación y configuración de la impresora Xerox, se realizan pruebas de impresión, 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, se entrega equipo a satisfacción del usuario.	18/12/2024	18/12/2024 16:44

36	Revisión Impresora	Yomara Urrego	Planeación	No imprime	Se realiza instalación y configuración de la impresora Xerox, se realizan pruebas de impresión, 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, se entrega equipo a satisfacción del usuario.	18/12/2024	18/12/2024 16:44
37	Revisión Equipo	Giovany Ángel	Planeación de la Producción	Revisión Correo	El equipo presenta fallas con el correo, se realiza revisión técnica el equipo no puede actualizar las carpetas del correo, se forzan políticas y se re-perfila el correo, y se realiza la actualización de las carpetas del correo sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	19/12/2024	18/12/2024 16:49
38	Revisión Impresora	Luz Huertas	Jurídico	No imprime	La impresora genera alerta por alimentación de papel, se realiza revisión técnica se encuentra mal configuradas las opciones de papel, por parte del usuario, se realizan Correcciones y se le explica al usuario los tamaños y tipos de papel configurados en la impresora se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	19/12/2024	18/12/2024 16:51
39	Revisión Impresora	Lina Pérez	Contabilidad	Atasco de papel	La impresora presenta atasco de papel, se realiza revisión técnica se encuentran 2 hojas en la ruta de papel del fusor, se retira atasco y se realizan pruebas impresión, 10 pruebas se entrega equipo operativo sin fallas y a satisfacción del usuario.	20/12/2024	18/12/2024 16:53
40	Revisión Equipo	Lenis Gaviria	Contabilidad	Drivers de video	El equipo presenta fallas con la tarjeta de video, se realiza revisión técnica se encuentra desactualizado los drivers, se realiza actualización del driver, se realizan varias pruebas sin presentar fallas. Se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	20/12/2024	20/12/2024 12:33
41	Revisión Equipo	Lina Sáenz	Digitación	Bloqueos	El equipo presenta fallas de bloqueos, Se realiza revisión técnica no es posible realizar desbloqueo del equipo, se realiza liberación de la tarjeta de video por comando, se realiza actualización de la tarjeta de video sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	23/12/2024	20/12/2024 12:37
42	Revisión Equipo	Javier Téllez	Digitación	Drivers Impresora	Se realiza instalación y configuración de la impresora Xerox, se realizan pruebas de impresión, 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, se entrega equipo a satisfacción del usuario.	23/12/2024	20/12/2024 12:39
43	Revisión Equipo	Grace Vergara	Digitación	Bloqueos	El equipo presenta fallas de bloqueos, Se realiza revisión técnica no es posible realizar desbloqueo del equipo, se realiza liberación de la tarjeta de video por comando, se realiza actualización de la tarjeta de video sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	23/12/2024	20/12/2024 19:31
44	Revisión Equipo	Cesar Perea	Talento Humano	Equipo no enciende	El equipo no presenta imagen ni enciende el monitor, se realiza revisión técnica de los componentes, se encuentra desconectado el adaptador del monitor, se realizan pruebas en otras tomas sin presentar fallas en el equipo	23/12/2024	20/12/2024 19:34

45	Revisión Impresora	Lenis Gaviria	Contabilidad	configuración	La impresora genera alerta por alimentación de papel, se realiza revisión técnica se encuentra mal configuradas las opciones de papel, por parte del usuario, se realizan correcciones y se le explica al usuario los tamaños y tipos de papel configurados en la impresora se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	23/12/2024	20/12/2024 19:37
46	Revisión Equipo	Isabel Fajardo	Correcciones	Equipo no enciende	El equipo no presenta imagen ni enciende el monitor, se realiza revisión técnica de los componentes, se encuentra desconectado el adaptador del monitor, se realizan pruebas en otras tomas sin presentar fallas en el equipo, se deja monitor conectado a otro punto eléctrico, se entrega sin presentar fallas y a satisfacción del usuario	24/12/2024	20/12/2024 19:38
47	Revisión Equipo	Gerardo Silva	Comercial	configuración	El equipo presenta fallas con el correo, se realiza revisión técnica el equipo no puede actualizar las carpetas del correo, se forzan políticas y se re-perfila el correo, y se realiza la actualización de las carpetas del correo sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	24/12/2024	24/12/2024 13:44
48	Revisión Impresora	Lilia Gómez	Facturación	Conectividad	La impresora no conecta a la red cableada, se realiza revisión técnica de los componentes, se encuentra desconectado el cable de red desconectado se conecta, sin presentar fallas en el equipo, se entrega sin presentar fallas y a satisfacción del usuario	24/12/2024	24/12/2024 13:47
49	Revisión Escáner	Lilia Gómez	Facturación	Conectividad	El escáner no conecta a la red cableada, se realiza revisión técnica de los componentes, se encuentra desconectado el cable de red desconectado se conecta, sin presentar fallas en el equipo, se entrega sin presentar fallas y a satisfacción del usuario	24/12/2024	24/12/2024 13:48
50	Revisión Equipo	Yaira Huertas	Jurídico	Drivers de video	El equipo presenta fallas con la tarjeta de video, se realiza revisión técnica se encuentra desactualizado los drivers, se realiza actualización del driver, se realizan varias pruebas sin presentar fallas. Se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	26/12/2024	24/12/2024 13:50
51	Revisión Equipo	Cesar Rodríguez	Presupuesto	Falla teclado	Se realiza revisión Técnica, el teclado del equipo presenta fallas con varias teclas que se quedan pegadas, se realiza limpieza de las teclas, se realizan pruebas con el usuario se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	26/12/2024	24/12/2024 13:56
52	Revisión Impresora	Cesar Rodríguez	Presupuesto	configuración	La impresora presenta fallas con la configuración en impresión de tamaños de papel en 8.5X13, se realiza revisión técnica en la configuración del office detectando una configuración de un tipo de papel distinto al de la impresora (Folio), se realiza configuración de tamaños de papel 8.5X13, se realizan pruebas de impresión sin presentar fallas, se realizan 20 pruebas sin presentar fallas.	26/12/2024	24/12/2024 13:56

53	Revisión Impresora	Oscar Zea	Contabilidad	configuración	La impresora presenta fallas con la configuración en impresión de tamaños de papel en 8.5X13, se realiza revisión técnica en la configuración del office detectando una configuración de un tipo de papel distinto al de la impresora (Folio), se realiza configuración de tamaños de papel 8.5X13, se realizan pruebas de impresión sin presentar fallas, se realizan 20 pruebas sin presentar fallas.	26/12/2024	27/12/2024 11:49
54	Revisión Impresora	Rocío Tenjo	Diario Oficial	configuración	La impresora presenta fallas con la configuración en impresión de tamaños de papel en 8.5X13, se realiza revisión técnica en la configuración del office detectando una configuración de un tipo de papel distinto al de la impresora (Folio), se realiza configuración de tamaños de papel 8.5X13, se realizan pruebas de impresión sin presentar fallas, se realizan 20 pruebas sin presentar fallas.	26/12/2024	27/12/2024 11:57
55	Revisión Equipo	Rocío Tenjo	Diario Oficial	configuración	El equipo presenta fallas con la tarjeta de audio, se realiza revisión técnica el equipo presenta fallas con diadema para reproducir dictados, se realiza actualización del driver de la tarjeta de audio, se realizan pruebas de audio con audífonos y parlantes sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, entrega equipo operativo y a satisfacción del usuario.	27/12/2024	27/12/2024 11:59
56	Revisión Equipo	Francisco Espinoza	Jurídico	configuración	El equipo genera relación de confianza, se realiza revisión técnica el equipo no reconoce el dominio ni la contraseña del usuario, se realiza cambio de la contraseña en el directorio activo, el usuario realiza el cambio sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	27/12/2024	27/12/2024 12:00
57	Revisión Equipo	Gonzalo Parra	Tesorería	configuración	Se realiza instalación y configuración de la impresora Xerox, se realizan pruebas de impresión, 10 pruebas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, se entrega equipo a satisfacción del usuario.	27/12/2024	27/12/2024 12:02
58	Revisión Impresora	Diego Aguilar	Comunicaciones	configuración	Se realiza revisión técnica la impresora presenta problemas de configuración en las bandejas físicas, se detecta configurado tamaño de papel distinto a 8,5X13, se realiza la observación al usuario y se reconfigura la impresora, se realizan pruebas de impresión se entrega equipo operativo y sin presentar fallas, sé entrega a satisfacción del usuario.	27/12/2024	27/12/2024 12:04
59	Revisión Equipo	Claudio Doncel	Talento Humano	configuración	Equipo presenta fallas con la salida de audio, se realiza revisión técnica se encuentra mal configurado las salidas de audio desde la configuración del equipo, se realiza configuración de las salidas de audio, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	30/12/2024	27/12/2024 12:06

60	Revisión Escáner	Laura Arévalo	Tesorería	configuración	se realiza cambio de la contraseña en el directorio activo, el usuario realiza el cambio sin presentar fallas, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas.	30/12/2024	27/12/2024 12:10
61	Revisión Equipo	Carolina	Facturación	configuración	El equipo presenta fallas con la navegación, se realiza eliminación de temporales, se realiza configuración de los DNS, se realizan pruebas de navegación sin presentar fallas, se entrega equipó operativo y sin presentar fallas.	30/12/2024	31/12/2024 12:55
62	Revisión Equipo	Luz Cotrino	Facturación	configuración	El equipo presenta fallas con la navegación, se realiza eliminación de temporales, se realiza configuración de los DNS, se realizan pruebas de navegación sin presentar fallas, se entrega equipó operativo y sin presentar fallas.	30/12/2024	31/12/2024 13:00
63	Revisión Impresora	Néstor Bojacá	Sindicato	Configuración	La impresora presenta atasco de papel, se realiza revisión técnica se encuentran 2 hojas en la ruta de papel del fusor, se retira ataco y se realizan pruebas impresión, 10 pruebas se entrega equipo operativo sin fallas y a satisfacción del usuario.	30/12/2024	31/12/2024 13:07
64	Revisión Impresora	Lilia Waldron	Facturación	Configuración	La impresora presenta atasco de papel, se realiza revisión técnica se encuentran 2 hojas en la ruta de papel del fusor, se retira ataco y se realizan pruebas impresión, 10 pruebas se entrega equipo operativo sin fallas y a satisfacción del usuario.	30/12/2024	31/12/2024 13:08

Listado Detallado de Requerimientos

No.	Asunto	Usuario	Dependencia	Descripción	Descripción Respuesta	Fecha de Creación	Fecha de respuesta
1	Entrega de Papel	Luis Bonilla	Correcciones	Entrega de Papel	Se realiza la entrega de papel	2/12/2024	9/12/2024 12:53
2	Revisión Equipo	Luz Yaira Huertas	Jurídica	Solicitud asignación Equipo	Se realiza alistamiento de un equipo nuevos, se realiza instalación del SO, aplicativos semilla base, se realiza entrega y configuración con el perfil de la usuaria, se configura impresora y aplicativos(ofimática), se hace entrega del equipo funcionado sin fallas y a satisfacción del usuario	2/12/2024	9/12/2024 12:54
3	Revisión Equipo	Isabel Fajardo	Correcciones	Solicitud asignación Equipo	Se realiza alistamiento de un equipo nuevos, se realiza instalación del SO, aplicativos semilla base, se realiza entrega y configuración con el perfil de la usuaria, se configura impresora y aplicativos(ofimática), se hace entrega del equipo funcionado sin fallas y a satisfacción del usuario	3/12/2024	9/12/2024 13:23

4	Revisión Equipo	Erika Fajardo	Correcciones	Solicitud asignación Equipo	Se realiza alistamiento de un equipo nuevos, se realiza instalación del SO, aplicativos semilla base, se realiza entrega y configuración con el perfil de la usuaria, se configura impresora y aplicativos(ofimática), se hace entrega del equipo funcionado sin fallas y a satisfacción del usuario	4/12/2024	9/12/2024 13:29
5	Entrega de Papel	Lennis Gaviria	Contabilidad	Entrega de Papel	Se realiza la entrega de papel	4/12/2024	9/12/2024 13:31
6	Entrega de Papel	Jacqueline Torres Agudelo	Comercial	Entrega de Papel	Se realiza la entrega de papel	6/12/2024	9/12/2024 13:40
7	Revisión Equipo	Ruth Gualdron	Sub Gerencia Producción	Solicitud asignación Equipo	Se realiza alistamiento de un equipo nuevos, se realiza instalación del SO, aplicativos semilla base, se realiza entrega y configuración con el perfil de la usuaria, se configura impresora y aplicativos(ofimática), se hace entrega del equipo funcionado sin fallas y a satisfacción del usuario	6/12/2024	9/12/2024 13:41
8	Alistamiento de Equipo	Sebastián Anchique	Programación de la Producción	Solicitud asignación Equipo	Se realiza alistamiento de un equipo nuevos, se realiza instalación del SO, aplicativos semilla base, se realiza entrega y configuración con el perfil de la usuaria, se configura impresora y aplicativos(ofimática), se hace entrega del equipo funcionado sin fallas y a satisfacción del usuario	9/12/2024	11/12/2024 12:33
9	Revisión Impresora	Edgar Montaña	Planeación	Entrega Tóner	Se realiza revisión técnica, el equipo presenta alerta por cambio de tóner, se realiza cambio de tóner se imprimen estado de consumibles tóneres al 100%, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas	9/12/2024	12/12/2024 12:49
10	Revisión Impresora	Blanca Sánchez	Promoción y Divulgación	Entrega Tóner	Se realiza revisión técnica, el equipo presenta alerta por cambio de tóner, se realiza cambio de tóner se imprimen estado de consumibles tóneres al 100%, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas	10/12/2024	12/12/2024 13:03
11	Entrega de Papel	Lilian Montoya	Facturación	Entrega de Papel	Se realiza la entrega de papel	13/12/2024	12/12/2024 16:57
12	Revisión Equipo	Nohora Velásquez	Control Interno	Entrega de Equipo	Se realiza recepción de equipo e ingresado al inventario equipo que se encontraba asignado a usuario externos de la Contraloría, se reciben sin ninguna novedad.	16/12/224	18/12/2024 16:26
13	Revisión Equipo	Nohora Velásquez	Control Interno	Entrega de Equipo	Se realiza recepción de equipo e ingresado al inventario equipo que se encontraba asignado a usuario externos	16/12/224	18/12/2024 16:41

14	Revisión Equipo	Nohora Velásquez	Control Interno	Entrega de Equipo	Se realiza recepción de equipo e ingresado al inventario equipo que se encontraba asignado a usuario externos de la Contraloría, se reciben sin ninguna novedad.	17/12/2024	18/12/2024 16:42
15	Revisión Equipo	Nohora Velásquez	Control Interno	Entrega de Equipo	Se realiza recepción de equipo e ingresado al inventario equipo que se encontraba asignado a usuario externos de la Contraloría, se reciben sin ninguna novedad.	17/12/2024	18/12/2024 16:44
16	Entrega de Papel	Luz Yaira Huertas	Jurídica	Entrega de Papel	Se realiza la entrega de papel	18/12/2024	18/12/2024 16:44
17	Entrega de Papel	Yeni Bermúdez	Gerencia	Entrega de Papel	Se realiza la entrega de papel	30/12/2024	18/12/2024 16:55
18	Entrega de Papel	Yeni Bermúdez	Gerencia	Entrega de Papel	Se realiza la entrega de papel	30/12/2024	20/12/2024 12:41
19	Revisión Impresora	Ricardo Diaz	Planeación	Entrega Tóner	Se realiza revisión técnica, el equipo presenta alerta por cambio de tóner, se realiza cambio de tóner se imprimen estado de consumibles tóneres al 100%, se entrega equipo operativo y sin presentar fallas	30/12/2024	20/12/2024 12:41
20	Entrega de Papel	Luz Suarez	Sub gerencia Administrativa	Entrega de Papel	Se realiza la entrega de papel	30/12/2024	31/12/2024 13:04

3. ANÁLISIS DE VARIABLES EN LA MESA DE AYUDA



ToBeGroup	**INFORME MESA DE AYUDA – CONTRATO DE ARRENDAMIENTO No. 22300044** **Del 01 de diciembre de 2024 al 31 de diciembre de 2024**

1. Análisis por Asunto

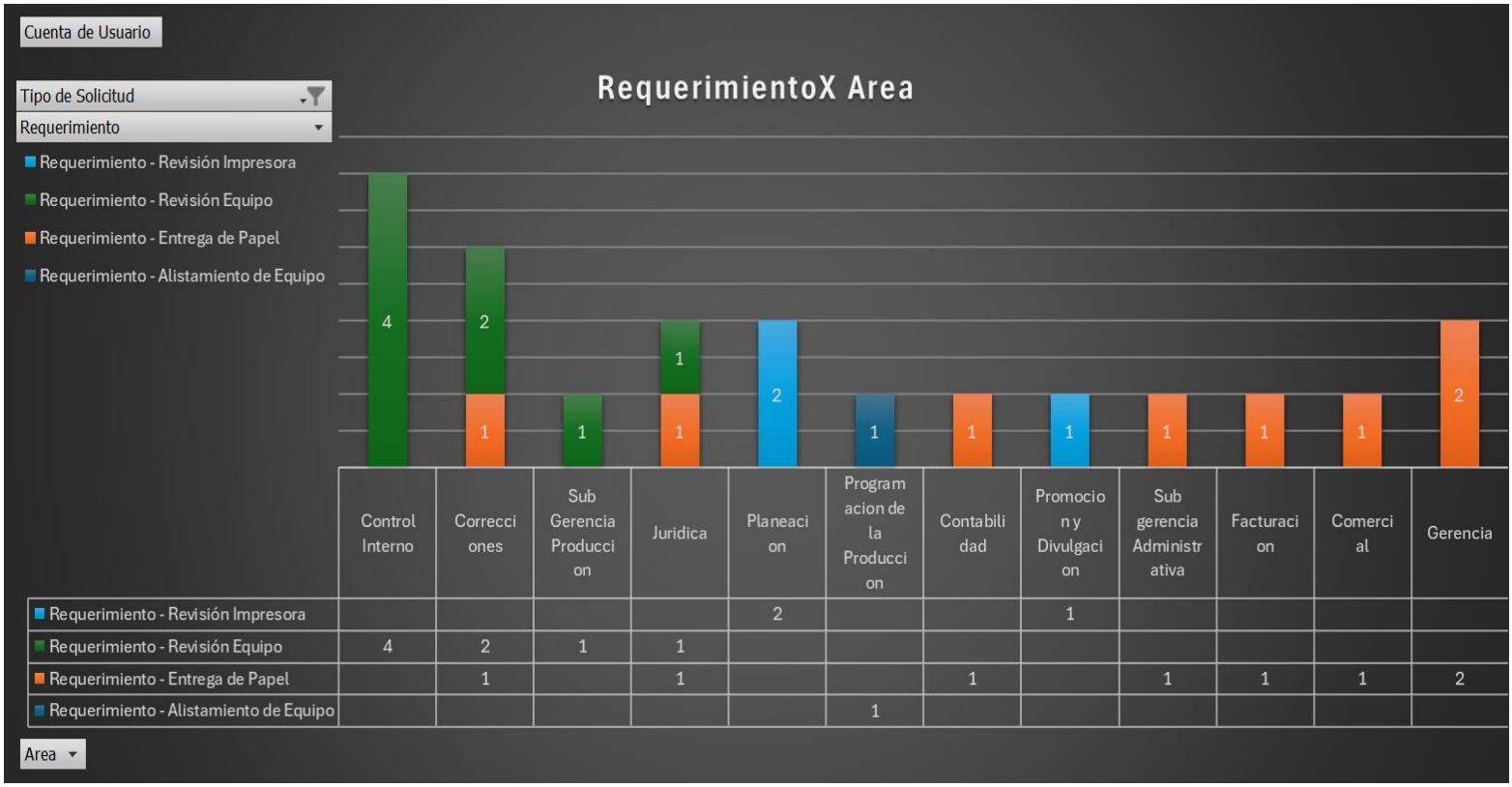
Requerimientos

El análisis de los requerimientos según su asunto revela los temas más reportados por los usuarios. Esto permite identificar áreas recurrentes que requieren atención.

Distribución de Requerimientos por asunto:

DESCRIPCION	TOTAL
ENTREGA PAPELERIA	8
ENTREGA DE EQUIPO	4
ENTREGA DE TONER	3
ASIGNACIÓN DE EQUIPO	5
TOTAL	20

GRAFICA REQUERIMIENTOS MES DE DICIEMBRE DE 2024



ToBeGroup	INFORME MESA DE AYUDA – CONTRATO DE ARRENDAMIENTO No. 22300044 Del 01 de diciembre de 2024 al 31 de diciembre de 2024

LISTADO DE ENTREGA DE PAPELERIA POR ÁREA IMPRESORAS IMPRENTA

Marca	Serial	IP	Piso	Área	Resmas Entregadas Carta	Resmas Entregadas Oficio	Fecha De Entrega
IMPRESORA XEROX B610	3XB462811	192.168.100.222	Piso 1	Costos			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462845	192.168.100.217	Piso 2	Compras			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462812	192.168.100.236	Piso 2	Contabilidad	10		6/12/2024
IMPRESORA XEROX B610	3XB462820	192.168.100.230	Piso 2	Digitación			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462792	192.168.100.223	Piso 2	Tesorería			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462860	192.168.100.209	Piso 2	Control Interno			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462858	192.168.100.206	Piso 2	CTP			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462858	192.168.100.237	Piso 2	Talento Humano	8		12/12/2024
IMPRESORA XEROX B610	3XB462847	192.168.100.218	Piso 2	Cartera	5		3/12/2024
IMPRESORA XEROX B610	3XB462826	192.168.100.204	Piso 2	Control interno disciplinario			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462843	192.168.100.225	Piso 2	Jurídica	5		18/12/2024
IMPRESORA XEROX B610	3XB462853	192.168.100.208	Piso 2	Gestión Documental			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462825	192.168.100.212	Piso 2	Mejora Continua			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462821	192.168.100.177	Piso 2	Facturación	10		12/12/2024 /13/12/2024
IMPRESORA XEROX B610	3XB462801	192.168.100.235	Piso 3	Comercial	8		4/12/2024
IMPRESORA XEROX B610	3XB462855	192.168.100.229	Piso 3	corrección			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462827	192.168.100.220	Piso 3	sistemas			

IMPRESORA XEROX B610	3XB462856	192.168.102.95	Piso 3	Programación de la producción			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462854	192.168.100.207	Piso 3	Despachos			
IMPRESORA XEROX B610	3XB462823	192.168.100.231	Piso 3	sub gerencia administrativa	4		30/12/2024
IMPRESOR XEROX COLOR C600	9RA670584	192.168.121.3	Piso 3	Planeación	5	3	10/12/2024
IMPRESOR XEROX COLOR C600	9RA670585	192.168.102.93	Piso 3	Promoción y Divulgación			
IMPRESOR XEROX COLOR C600	9RA670593	192.168.100.227	Piso 3	GERENCIA COMUNICACIONES	7		19/12/2024
IMPRESOR XEROX COLOR C600	9RA670592	192.168.100.219	Piso 3	Sindicato			
impresora XEROX MULTIFUNCIONAL TABLOIDE C8155	EHQ400777	192.168.100.215	Planta	Diagramación Color			
impresora XEROX MULTIFUNCIONAL TABLOIDE B8155	HQH824501	192.168.100.213	Piso 2	Diagramación B/N			

Resmas Entregadas	Carta	Oficio
Totales	**62**	**3**

INCIDENTES

El análisis de los incidentes según su asunto revela los temas más reportados por los usuarios. Esto permite identificar fallas más recurrentes que requieren atención.

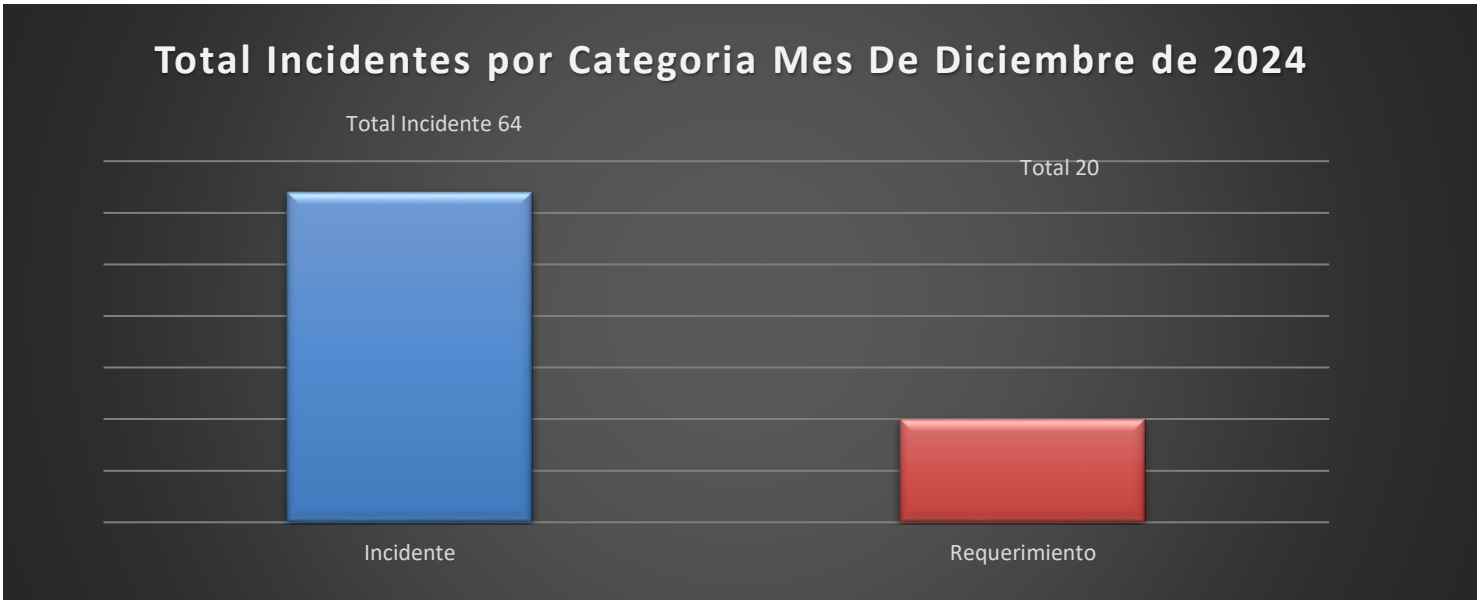


GRAFICO POR CATEGORIAS MES DE DICIEMBRE DE 2024

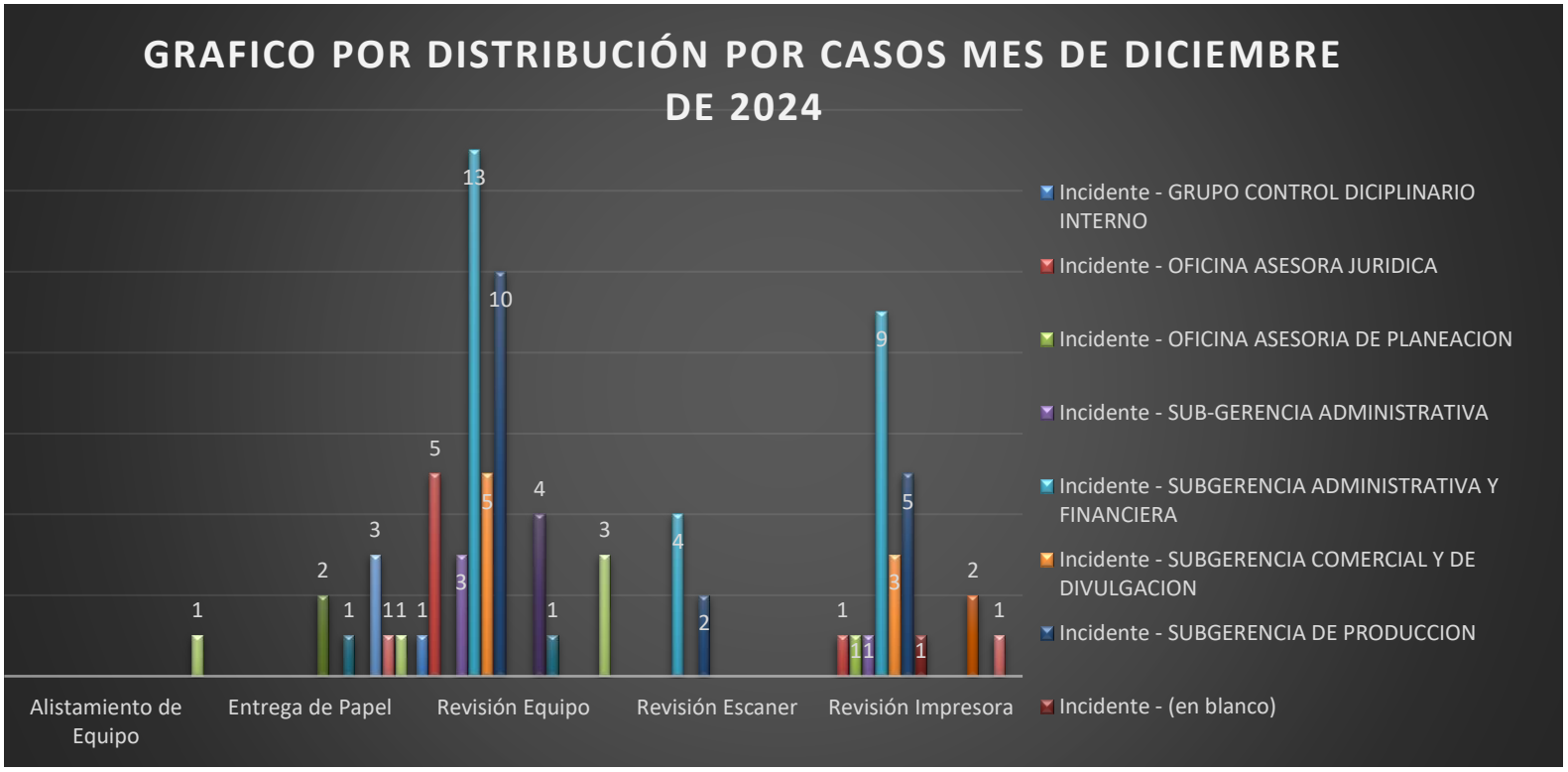
Distribución de incidentes por asunto:

DESCRIPCION	TOTAL
REVISIÓN EQUIPO	37
REVISIÓN IMPRESORA	21
REVISIÓN ESCANER	6
TOTAL	64

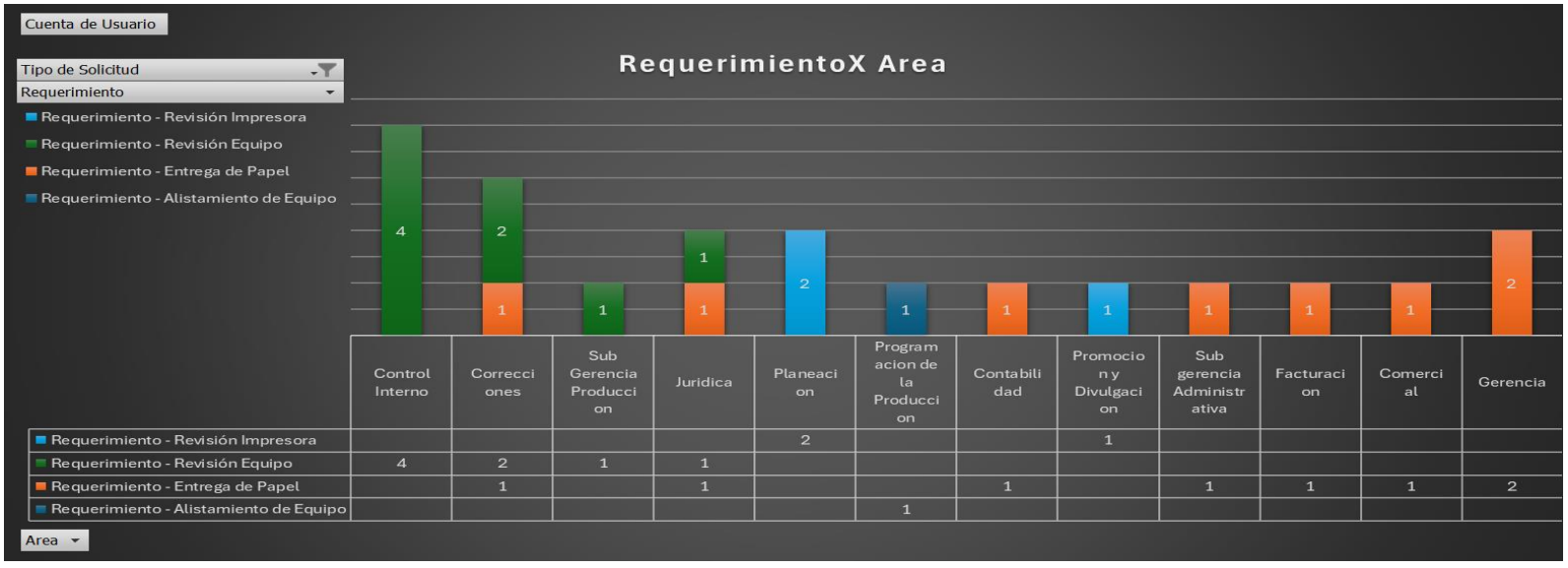
2. Análisis por Usuario

Este análisis identifica a los usuarios con mayor cantidad de incidentes reportados, lo que puede ayudar a determinar necesidades específicas de capacitación o soporte.

GRAFICO POR DISTRIBUCIÓN POR CASOS MES DE DICIEMBRE DE 2024



3. Análisis por Dependencia



	Control Interno	Correcciones	Sub Gerencia Produccion	Juridica	Planeacion	Programacion de la Produccion	Contabilidad	Promocion y Divulgacion	Sub gerencia Administrativa	Facturacion	Comercial	Gerencia
Requerimiento - Revisión Impresora					2			1				
Requerimiento - Revisión Equipo	4	2	1	1								
Requerimiento - Entrega de Papel		1		1			1		1	1	1	2
Requerimiento - Alistamiento de Equipo						1						

GRAFICO REQUERIMIENTOS MES DE DICIEMBRE DE 2024

El análisis por dependencia permite observar las áreas internas de la organización que generan mayor cantidad de incidentes, destacando las posibles áreas críticas.

DEPENDENCIA	TOTAL
CONTROL INTERNO	4
CORRECIONES	3
JURIDICA	2
PLANEACION	2
GERENCIA	2
COMERCIAL	1
SUB-GERENCIA ADMINISTRATIVA	1
PROMOCION Y DIVULGACION	1
CONTABILIDAD	1
SUB-GERENCIA DE PRODUCCION	1
FACTURACION	1
PROGRAMACION DE LA PRODUCCION	1
TOTAL	20

4. Respuestas Más Comunes

Las respuestas proporcionadas por el equipo de soporte muestran las acciones más frecuentes realizadas para resolver incidentes.

Informe: Respuestas Más Comunes en la Mesa de Ayuda

Resumen del Análisis

ToBeGroup	**INFORME MESA DE AYUDA – CONTRATO DE ARRENDAMIENTO No. 22300044** **Del 01 de diciembre de 2024 al 31 de diciembre de 2024**

Este informe presenta un análisis detallado de las respuestas más comunes proporcionadas por el equipo de soporte durante diciembre de 2024. El objetivo es identificar patrones en las soluciones ofrecidas para mejorar la eficiencia y abordar áreas que requieren atención adicional.



Análisis Detallado

- Problemas con el servicio de impresión: Constituyen una parte significativa de los incidentes, especialmente relacionados con la configuración de tamaños/tipos de papel y atascos de papel. Esto sugiere la necesidad de ofrecer capacitación a los usuarios y generar acciones de mejora.

- Reinstalación de software: Las frecuentes reinstalaciones de Office y Acrobat indican posibles problemas con el deterioro del sistema operativo en sus funciones básicas, actualizaciones de los proveedores de las aplicaciones o a la manipulación por parte de los usuarios. Podría ser útil implementar soluciones preventivas, tales como capacitaciones para garantizar la funcionabilidad de los equipos y la productividad del usuario.

- Dispositivos periféricos: Incidentes relacionados con el mouse y el escáner señalan la importancia de verificar su estado físico periódicamente, para garantizar su correcto funcionamiento.

- Capacitación: La solicitud de capacitación básica sugiere que algunos usuarios podrían beneficiarse de sesiones de formación para mejorar su competencia tecnológica.

5. Conclusiones y Recomendaciones

- Enfoque en Impresoras: Dado el alto número de incidencias, se recomienda realizar capacitaciones o espacios donde el usuario pueda solucionar inquietudes o falencias en la utilización de las impresoras.

- Actualización y Soporte de Software: Revisar las políticas de actualización automática y ofrecer guías rápidas a los usuarios para solucionar problemas menores de software.

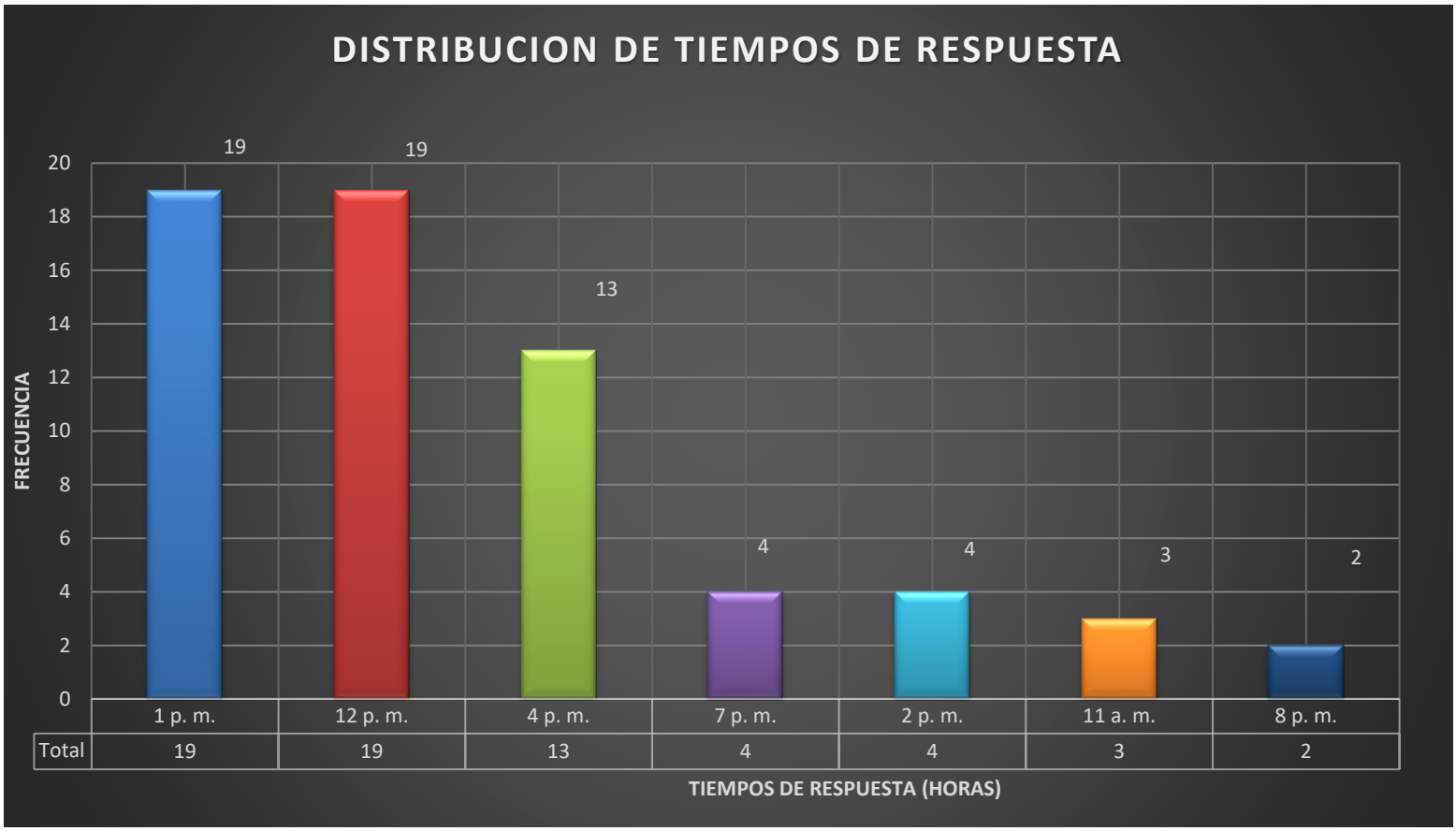
- Capacitación de Usuarios: Implementar programas de formación para mejorar las habilidades tecnológicas de los empleados y reducir incidencias relacionadas con el uso incorrecto de herramientas.

- Monitoreo Continuo: Establecer un sistema de seguimiento para identificar tendencias en los incidentes y respuestas, permitiendo una respuesta proactiva a problemas recurrentes.

6. Análisis de Tiempos de Respuesta

El análisis del tiempo de respuesta mide la eficiencia del equipo de soporte para atender y resolver los incidentes registrados.

TIEMPOS DE RESPUESTA MES DE DICIEMBRE DE 2024



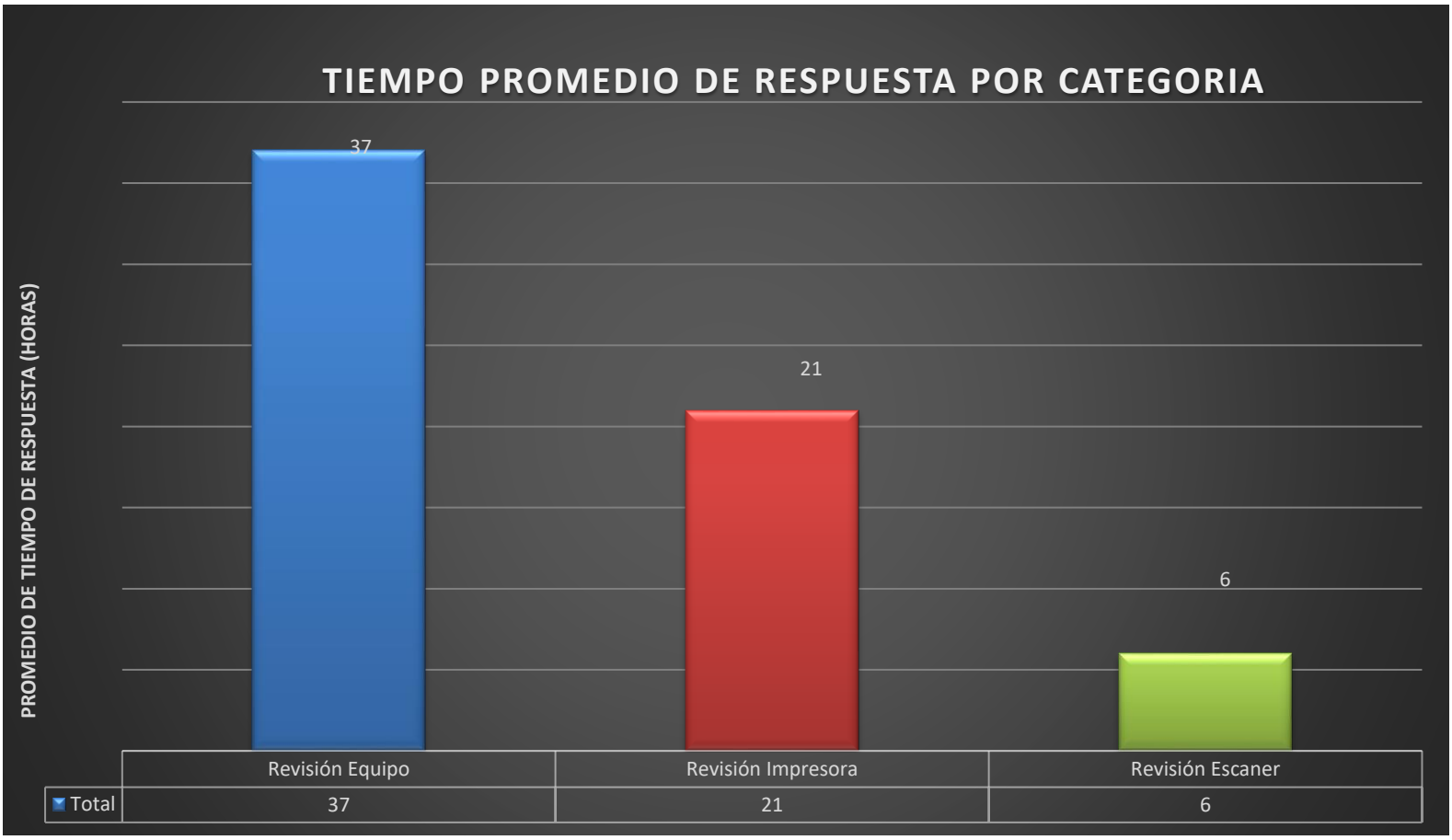
Estadísticas Generales del Tiempo de Respuesta (en horas):

- Número de incidentes analizados: 64
- Promedio: 25.17 horas
- Mínimo: 0.02 horas (~2 minutos)
- Mediana: 20.92 horas
- Máximo: 95.69 horas (4 días)

Distribución del Tiempo de Respuesta:

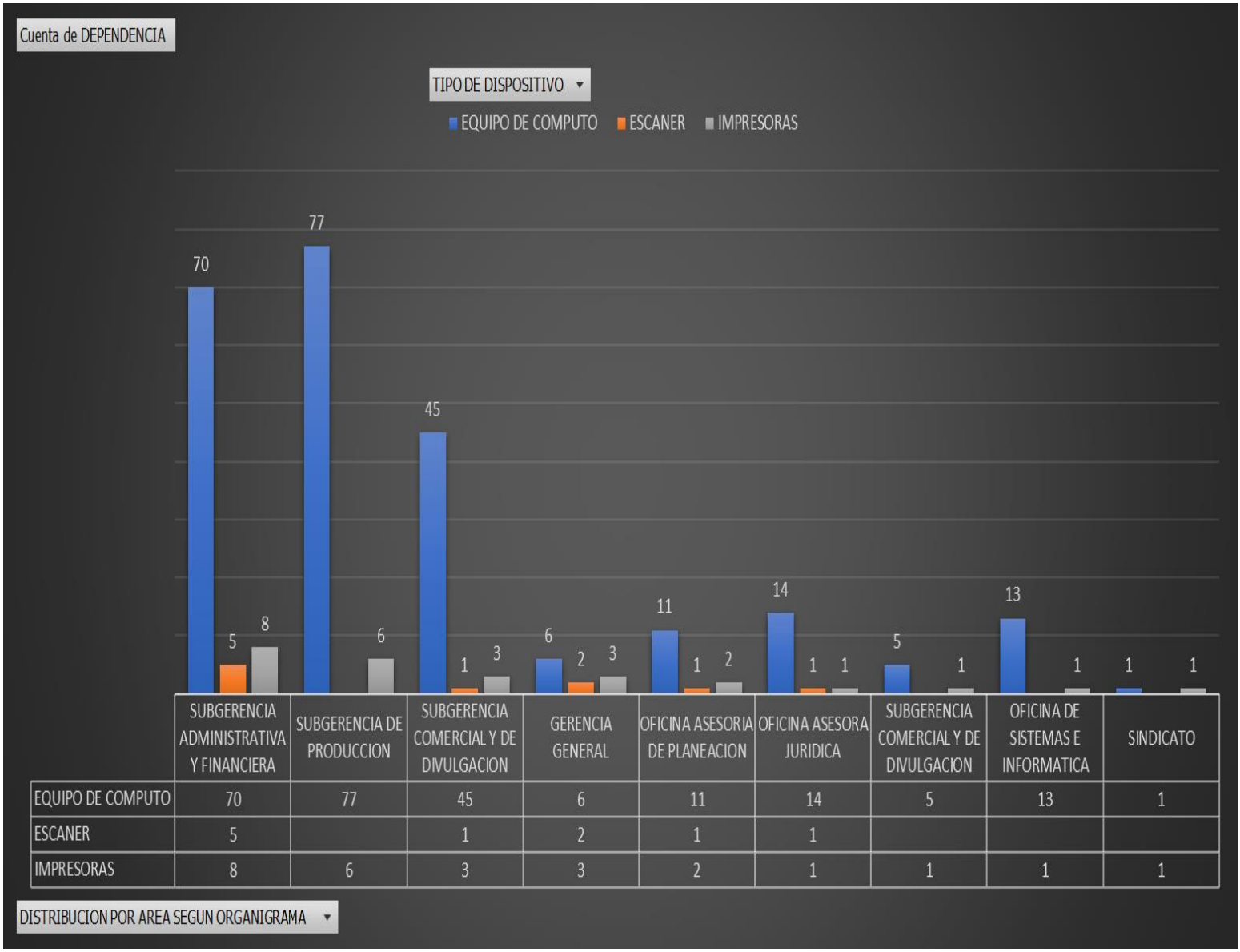
La mayoría de los incidentes tienen tiempos de respuesta entre 1 y 45 horas, con algunos casos excepcionales que superan las 90 horas.

GRAFICO PROMEDIO DE RESPUESTA POR CATEGORIA


TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR CATEGORIA
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA (HORAS)
37
21
6
Revisión Equipo
Revisión Impresora
Revisión Escaner
Total
37
21
6

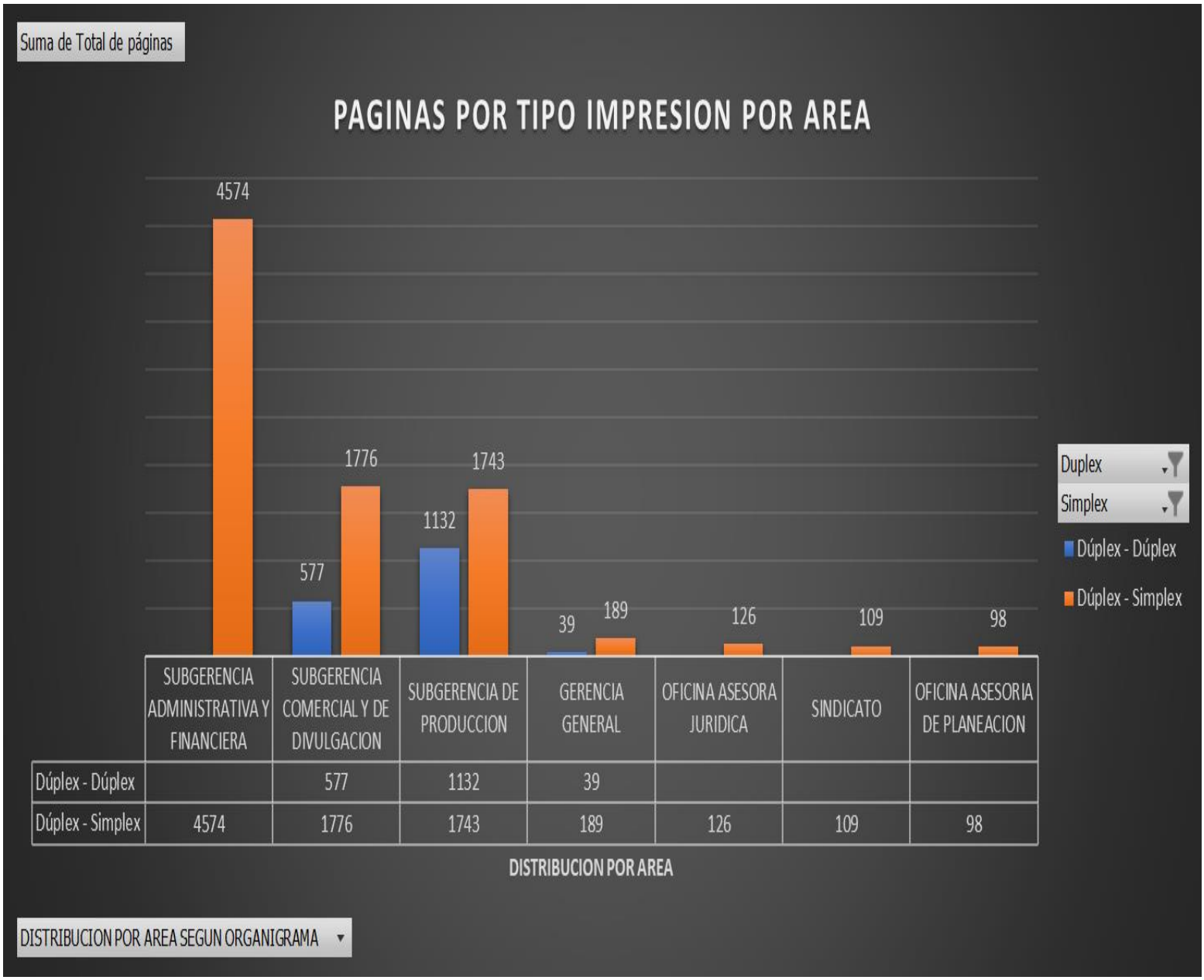
OTROS GRAFICOS

DISTRIBUCION DE EQUIPOS POR ORGANIGRAMA

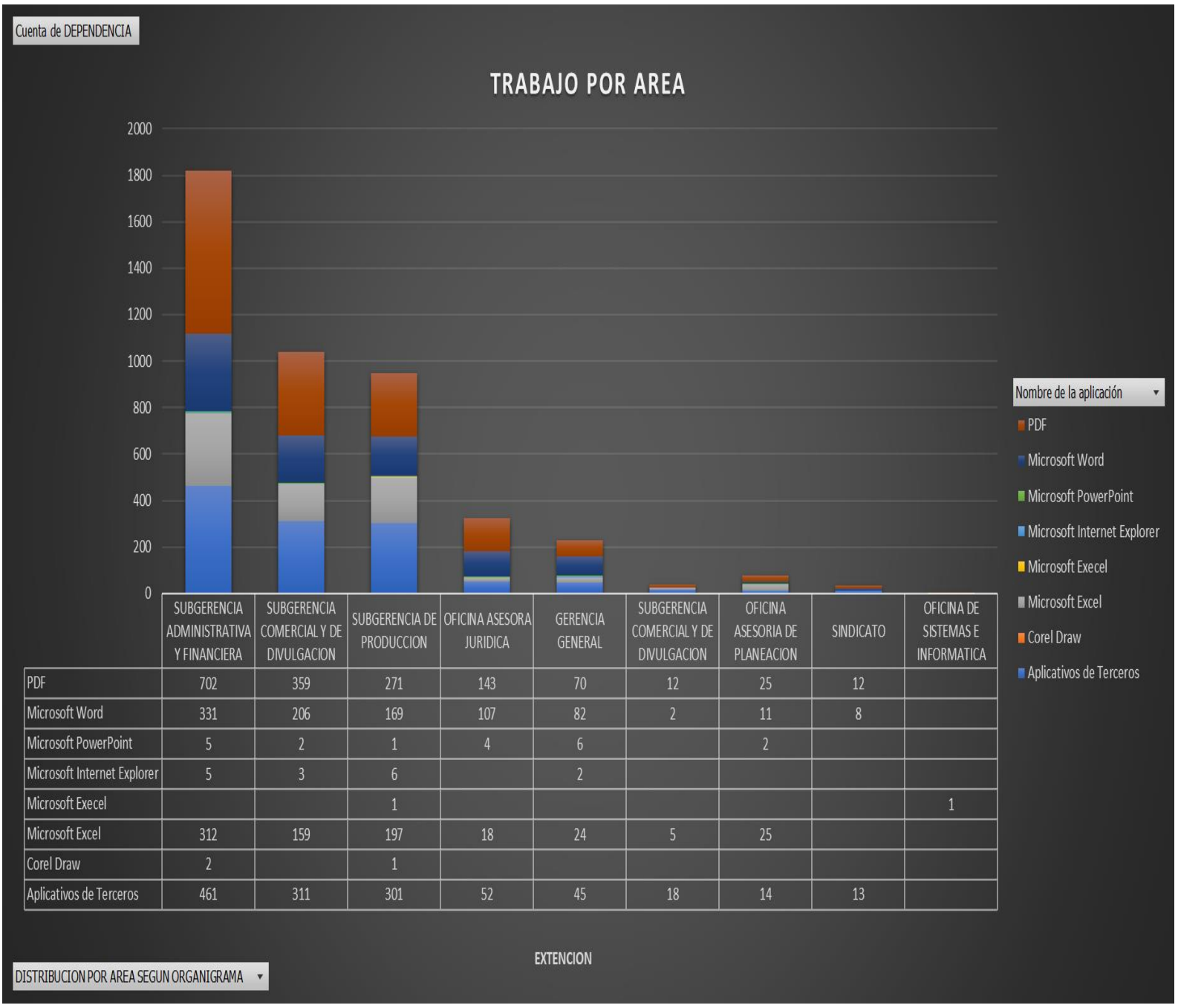


	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA DE PRODUCCION	SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE DIVULGACION	GERENCIA GENERAL	OFICINA ASESORIA DE PLANEACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE DIVULGACION	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMATICA	SINDICATO
EQUIPO DE COMPUTO	70	77	45	6	11	14	5	13	1
ESCANER	5		1	2	1	1			
IMPRESORAS	8	6	3	3	2	1	1	1	1

PAG POR TIPO IMPRESION POR AREA

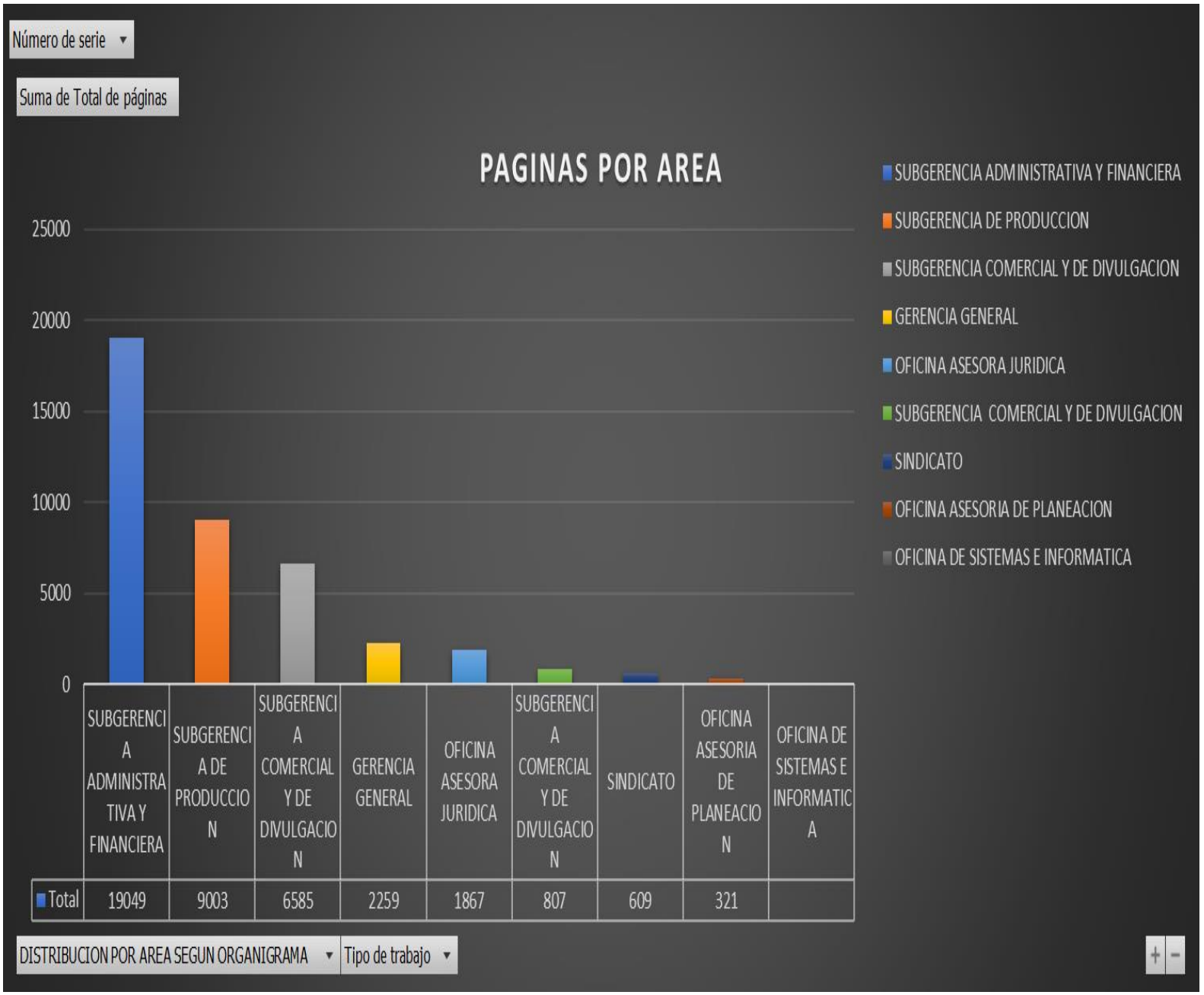


TRABAJO POR AREA

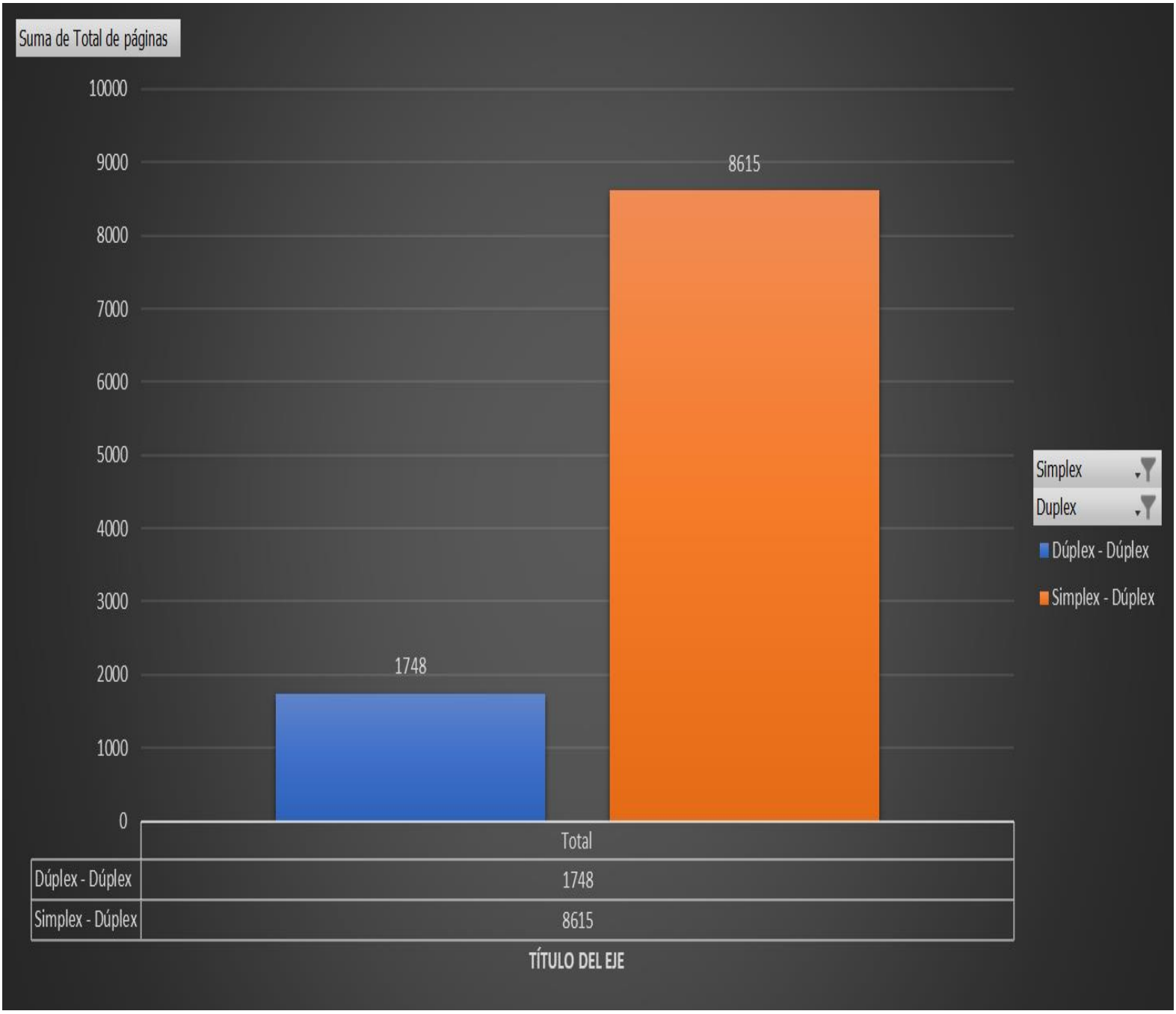


	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE DIVULGACION	SUBGERENCIA DE PRODUCCION	OFICINA ASESORA JURIDICA	GERENCIA GENERAL	SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE DIVULGACION	OFICINA ASESORIA DE PLANEACION	SINDICATO	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMATICA
PDF	702	359	271	143	70	12	25	12	
Microsoft Word	331	206	169	107	82	2	11	8	
Microsoft PowerPoint	5	2	1	4	6		2		
Microsoft Internet Explorer	5	3	6		2				
Microsoft Execel			1						1
Microsoft Excel	312	159	197	18	24	5	25		
Corel Draw	2		1						
Aplicativos de Terceros	461	311	301	52	45	18	14	13	

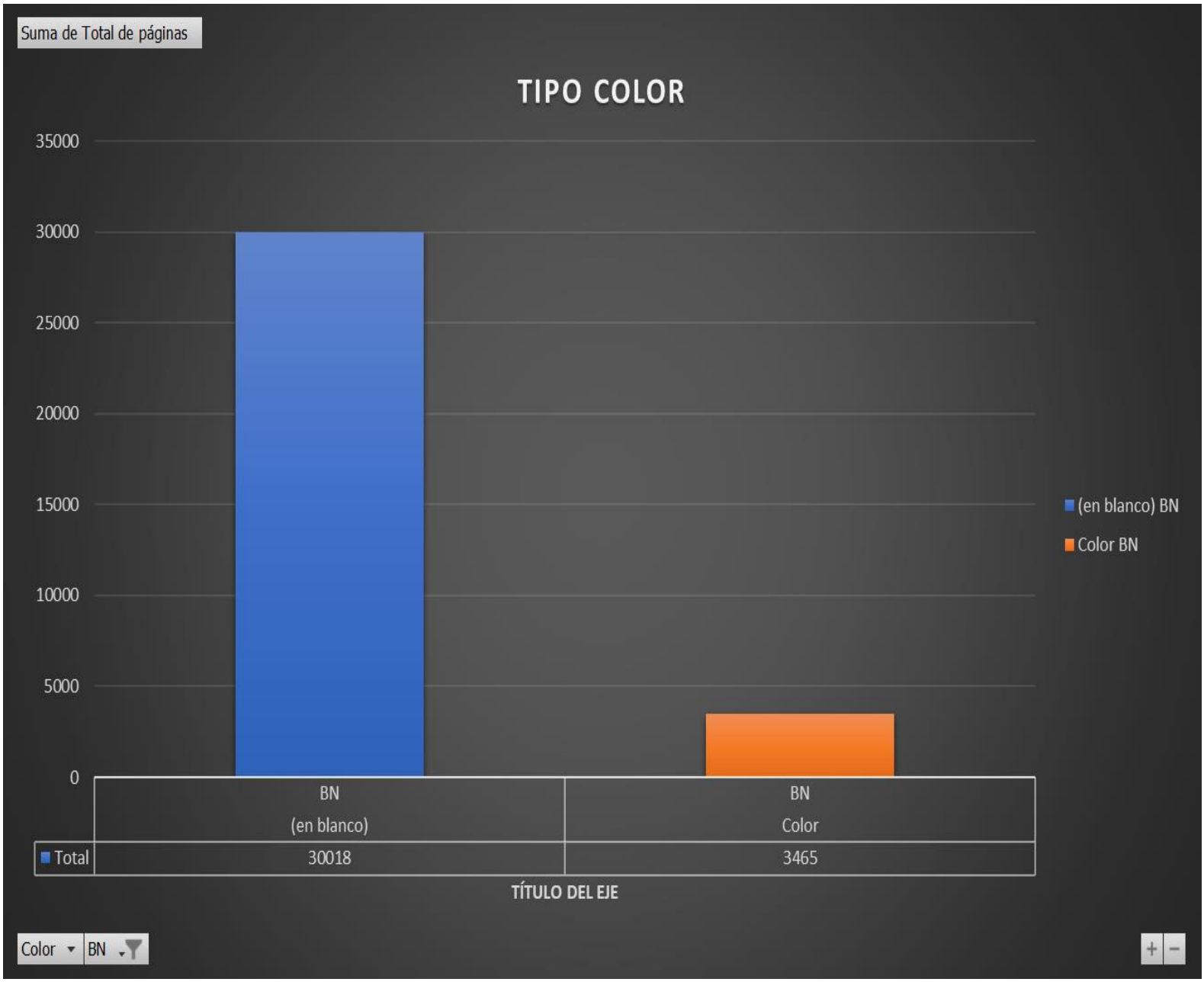
PAGINAS POR AREA



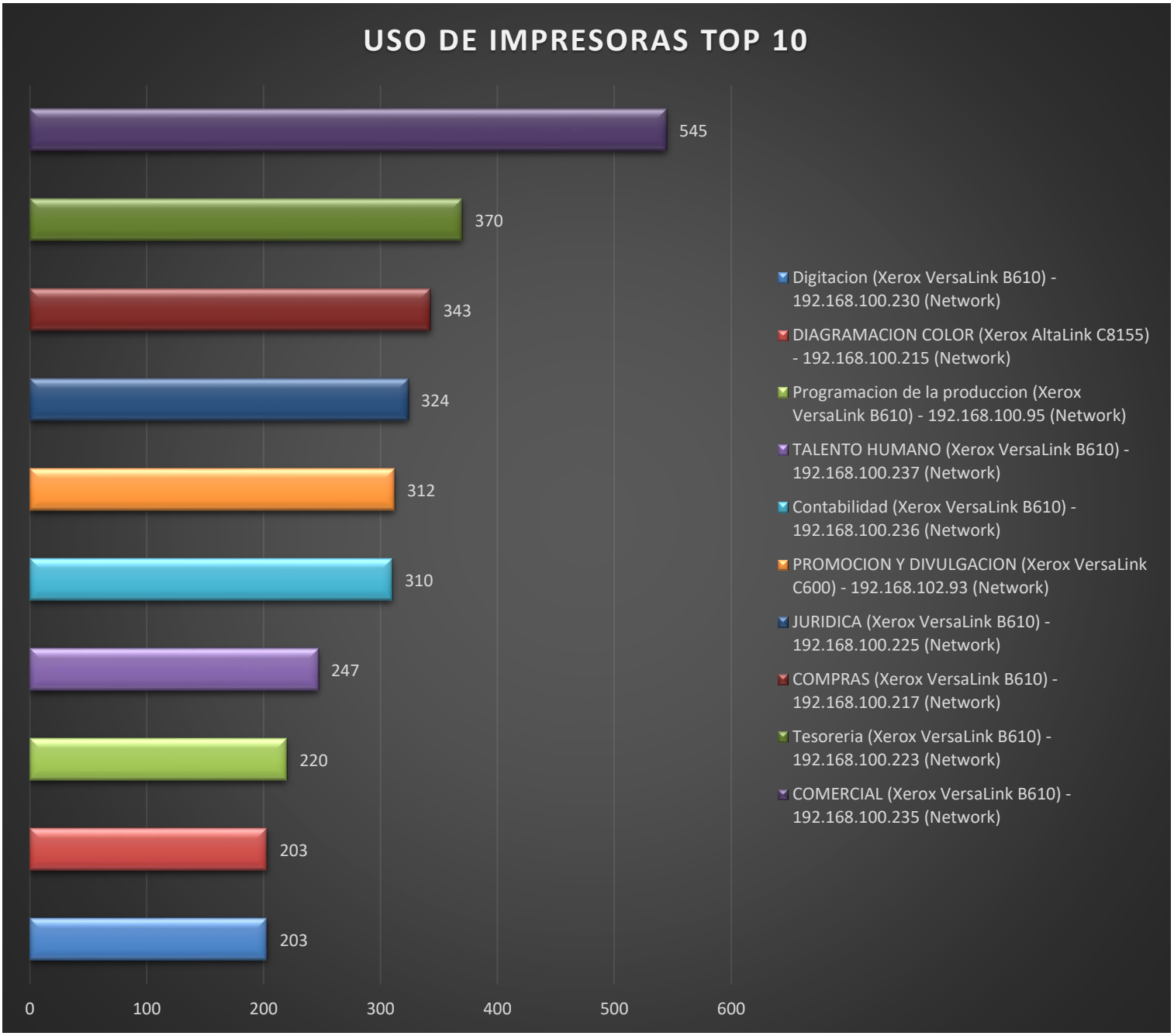
DISTRIBUICION POR TIPO IMPRESIO



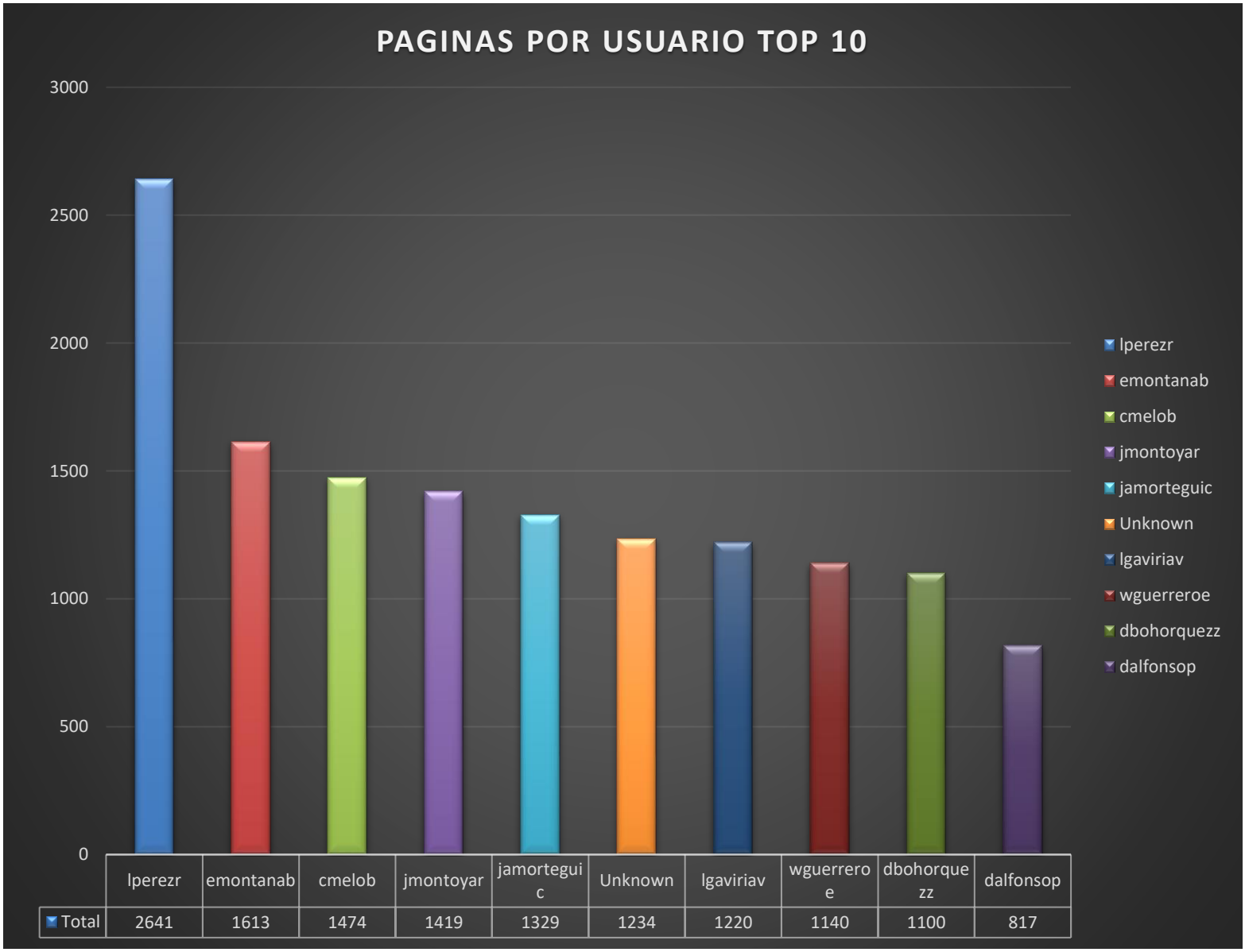
TIPO COLOR


Suma de Total de páginas
TIPO COLOR
35000
30000
25000
20000
15000
10000
5000
0
(en blanco) BN
Color BN
BN (en blanco)
BN Color
Total
30018
3465
TÍTULO DEL EJE
Color
BN

USO DE IMPRESORAS TOP 10

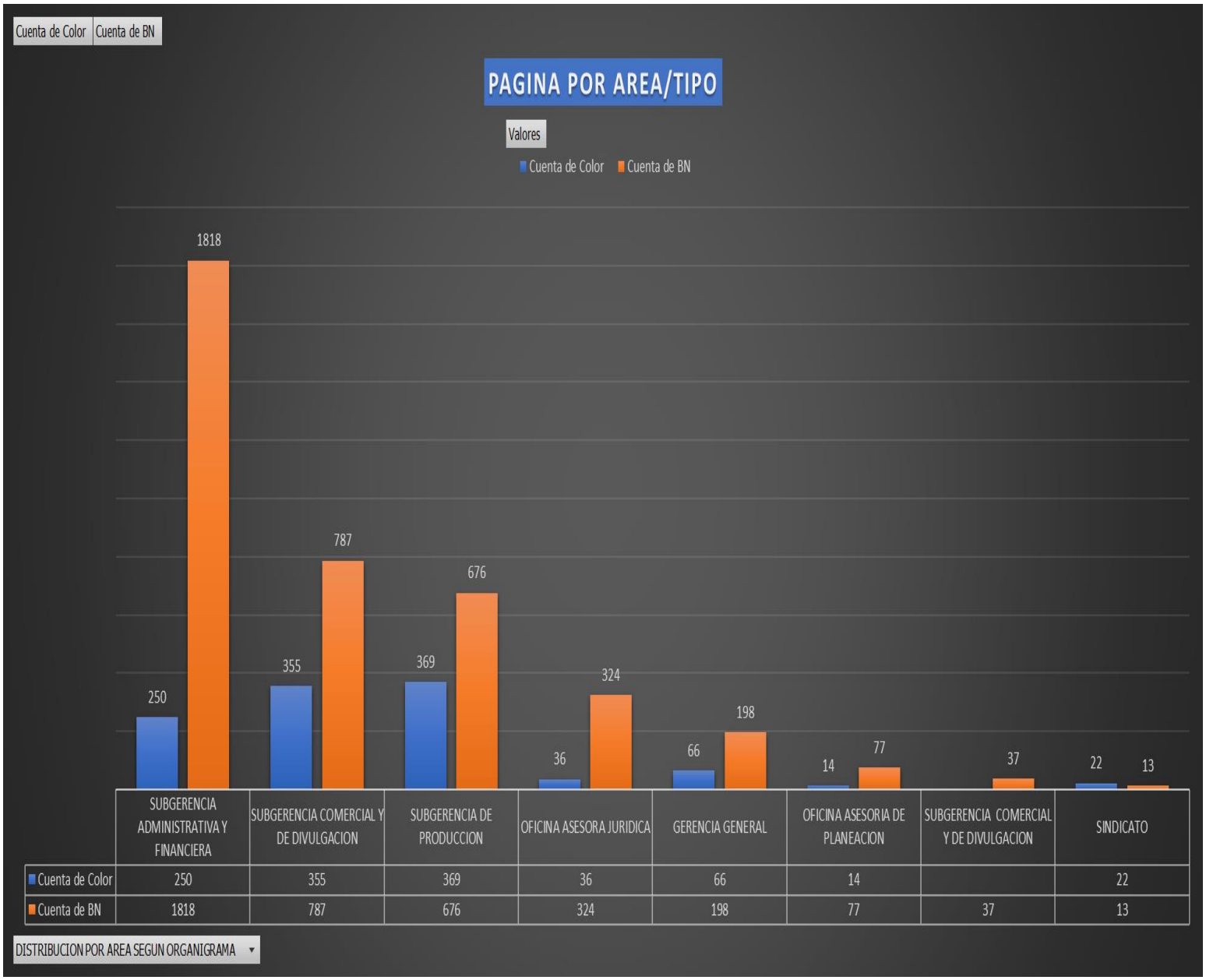


PAGINAS POR USUARIO TOP 10

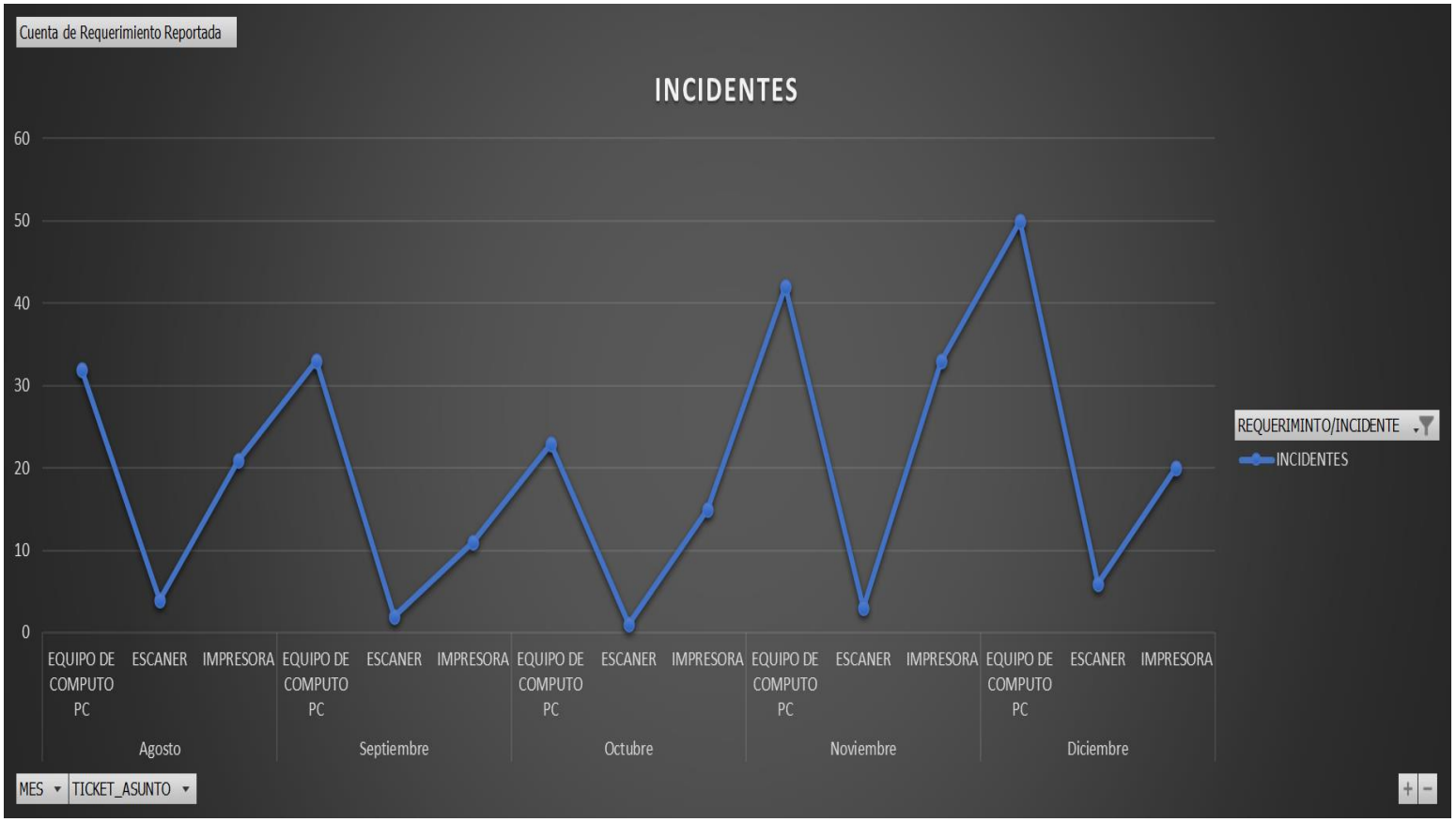


	lperezr	emontanab	cmelob	jmontoyar	jamorteguic	Unknown	lgaviriav	wguerreroe	dbohorquezz	dalfonsop
Total	2641	1613	1474	1419	1329	1234	1220	1140	1100	817

PAGINAS POR AREA/TIPO



Incidentes Mesa Servicios Tendencias



ToBeGroup	**INFORME MESA DE AYUDA – CONTRATO DE ARRENDAMIENTO No. 22300044** **Del 01 de diciembre de 2024 al 31 de diciembre de 2024**

Requerimiento Mesa Servicios Tendencias



7. Acciones de Mejora

- Crear un plan de capacitación de acuerdo con las fallas detectadas mensualmente en los informes, con el fin de garantizar el servicio de todos los equipos (Impresoras, Escáner y Equipos de Escritorio) que se encuentran en arrendamiento en la Imprenta Nacional.
- Realizar un sondeo de los temas de interés o necesidades que pueda presentar el usuario que no se hayan detectado.

Crear un plan de contingencia de acuerdo con las necesidades o fallas que puedan generar traumatismos en la operación.

Cordialmente,

HERNAN FELIPE WILSON MARTINEZ
C.C. No. 1.019.011.119 de Bogotá D.C
Representante Legal