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**	27/09/2024			
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)**	352 días			
Plazo Ejecución	Fecha Inicio	07/10/2024	**Fecha Terminación**	24/06/2025	**Fecha Terminación Final**	24/09/2025	
Valor Contrato	**Valor Inicial (Minuta SECOP)**	**$ 550.000.000**	**Valor Vigente***	**$ 726.939.142**			
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	04/12/2025		**No. De Informe**	**13**	
Periodo Ejecutado	**Desde**	**Hasta**	**Valor Ejecutado Periodo**	**$**	**$62,491,393**
	01/10/2025	31/10/2025			
Porcentaje Ejecución [1]	**Financiera (pagos)**	**92.63%**	**Tiempo (ejecutado)**	**92.84%**	

MODIFICACIONES DEL CONTRATO							
Modificación No. 1	**Fecha Suscripción: 24/06/2025**						
	Adición Valor	**X**	**$176.939.142**				
	Prórroga Plazo	**X**	**TRES (3) MESES**				
	Suspensión			**Desde**		**Hasta**	
	Cesión						
	Otro						
Modificación No. 2	**Fecha Suscripción: 23/09/2025**						
	Adición Valor	**X**	**$ 90.876.572**				
	Prórroga Plazo	**X**	**DOS (2) MESES Y SEIS (6) DÍAS CALENDARIO MÁS.**				
	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, se gestionaron cuatro repuestos con cargo al ITEM 2 –BOLSA DE REPUESTOS y no se gestionó ningún servicio con cargo al ITEM 3-TRANSPORTE PUNTOS DE ATENCIÓN. El contratista cumplió con el procedimiento establecido para el ítem 2.	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, concluyendo que el 15.60% de los casos atendidos fueron atendidos fuera de los ANS, de los cuales el 2.89% fueron atribuibles completamente a primer nivel su vencimiento y falta de gestión. Si bien es cierto con respecto a los informes anteriores, se presentó una mejora sobre las incidencias vencidas y las que son atribuibles directamente al contratista; desde la supervisión del contrato se reitera la necesidad de seguir en esta línea de trabajo, realizando un mayor seguimiento sobre la operación de la mesa de ayuda para seguir mejorar los niveles de atención y aumentar el porcentaje de atención de incidencias dentro de los niveles de servicio. A continuación, se presentan las estadísticas que llevaron a la conclusión de necesidad de penalización: **Total Incidencias N1** 346 **Total Casos Vencidos** 54 **Casos vencidos atribuibles N1** 10 **Porcentaje Vencidos** 2.89% **Incidencias Atendidas dentro del Tiempo** 97.11% Teniendo en cuenta lo anterior, el porcentaje de vencidos no entra dentro de los intervalos para penalización del 2% sobre el valor mensual del ítem 1, así las cosas, para el mes de octubre el contratista factura el 100% del valor mensual de este ítem.	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.	Anexo 3 - IndiceBaseConocimiento_Octubre2025.xls
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.	Durante el periodo certificado no se presentaron novedades de cambio de personal	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.

EJECUCION DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES ESPECIFICAS DURANTE EL PERIODO REPORTADO

Obligación Contractual	Actividades Realizadas	Soportes[4]
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 mes de septiembre, no se modificó el equipo de trabajo; con respecto a lo solicitado en el mes de agosto el contratista informa: • La ingeniera KAREN JISSEL CASTELLANOS CARDENAS – presentó su acreditación con la Certificación en fundamentos ITIL Foundation versión 4 • Con respecto a la situación de la Ingeniera ANGELA JULIETH SEGURA ROJAS, el contratista presentó el reconocimiento de persona vulnerable ante la Entidad competente.	3_Obligacion5_CertificacionITIL.pdf Anexo 4 - Certificación Población Vulnerable.pdf
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.	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.*"	GLPI NUEVO
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.	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. Para el mes de septiembre debido al retiro del Ing. JAIME ENRIQUE VARGAS SOTELO, el contratista presentó a la ingeniera ANGELA JULIETH SEGURA ROJA como persona en trámite de reconocimiento de persona vulnerable.	Anexo 4 - Certificación Población Vulnerable.pdf
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 KAREN JISSEL CASTELLANOS CARDENAS – Ingeniero ITIL ANGELA SEGURA ROJAS – Ingeniero Mesa de Ayuda Población Vulnerable KAREN JISSEL CASTELLANOS CARDENAS – Ingeniero Mesa de Ayuda ANA MARIA GONZALEZ MONTAÑO – Técnico de Soporte 1 MIGUEL ANGEL FERNANDEZ GAMBA – Técnico de Soporte 2 ANDRES AMAURY ZULUAGA VILLAMIL – Técnico de Soporte 3	3_Producto1y2.pdf
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
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

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	92.63%
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.	Anexo 3 - IndiceBaseConocimiento_Octubre2025.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.	Para los periodos correspondientes. 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.

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 octubre, 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 octubre, 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 octubre, 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 octubre no se requirió el servicio objeto de este producto.	N/A

[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.

	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

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	91195471	Octubre 2025	12/11/2025	$1.280.000
SALUD	91195471	Noviembre 2025	12/11/2025	$320.000
RIESGOS PROFESIONALES (ARL)	91195471	Noviembre 2025	12/11/2025	$83.600
APORTES PARAFISCALES	N/A	Diciembre 2025	N/A	N/A

CONTRATISTA

Firma

Soluciones de Productividad

Firmado digitalmente por GLORIA INES HOYOS CORNELIO
Fecha: 2025.12.04 16:16:13 -05'00'

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	01/10/2025	**Hasta**	31/10/2025

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.

Firma

Firmado digitalmente por LINA MARIA CRUZ SILVA
Fecha: 2025.12.12 07:53:54 -05'00'

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

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