



INFORME No. 2 - Mayo de 2025

Software de Gestión Tracking and Management System T&MS (Delta)

15/07/2025

CONTRATO NO. 264 DE 2025 ENTRE EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA
PROSPERIDAD SOCIAL Y SERTISOFT S.A.S.



Tabla de Contenido

1. Objeto del Contrato	2
1.1. Información del Contrato	2
1.2. Balance económico	2
2. Cumplimiento de obligaciones conforme a las obligaciones específicas	3
2.1. Obligación específica 1	3
2.2. Obligación específica 2	4
2.3. Obligación específica 3	5
2.4. Obligación específica 4	5
2.5. Obligación específica 5	5
2.6. Obligación específica 6	6
2.7. Obligación específica 7	6
2.8. Obligación específica 8	6
2.9. Obligación específica 9	7
2.10. Obligación específica 10	7
2.11. Obligación específica 11	7
2.12. Obligación específica 12	8
2.13. Obligación específica 13	8
3. Actividades de Soporte y mantenimiento.	8
3.1. Gestión de Solicitudes.....	8
4. Conclusiones del Informe	10
5. Anexos	10
6. Datos de Contacto	10



1. Objeto del Contrato

Prestar los servicios de mantenimiento, soporte, actualización y desarrollo bajo modalidad de bolsa de horas para el Software de Gestión Tracking and Management System T&MS (Delta), que posee Prosperidad Social.

1.1. Información del Contrato

Número de Contrato	264 - 2025
Valor total	Para todos los efectos legales, fiscales y presupuestales el valor del contrato será hasta por la suma de CUATROCIENTOS CUATRO MILLONES SETECIENTOS TRECE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS CON M/CTE (\$404.713.250) incluido el IVA y demás gravámenes a que haya lugar.
Plazo de ejecución	31/12/2025

1.2. Balance económico

CONCEPTO	VALOR
Valor Inicial del Contrato:	\$ 404.713.250
Valor adicionado y/o reducido mediante Otrosí:	0
Valor Total del Contrato:	404.713.250
Total ejecutado Soporte	2.090.206
Total Ejecutado actualizaciones	83.608.242

Total ejecutado bolsa de horas	0
Valor Ejecutado del Contrato:	85.698.448

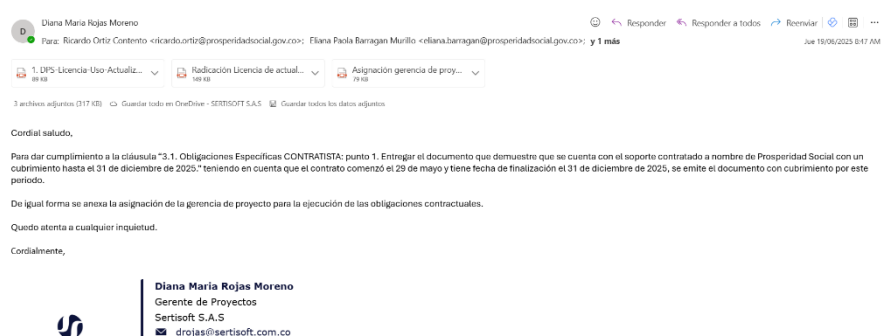
2. Cumplimiento de obligaciones conforme a las obligaciones específicas

A continuación, se presentan las actividades realizadas durante el periodo de **mayo 2025**.

2.1. Obligación específica 1

Entregar el documento que demuestre que se cuenta con el soporte contratado a nombre de Prosperidad Social con un cubrimiento hasta el 31 de diciembre de 2025.

Actividades realizadas durante el periodo. Mediante correo electrónico remitido el 19 de junio de 2025, se entregó el documento de Licencia de Uso de Software a nombre de DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL. El cual Incluye soporte y mantenimiento para la vigencia del contrato del 29 de mayo al 31 de diciembre de 2025

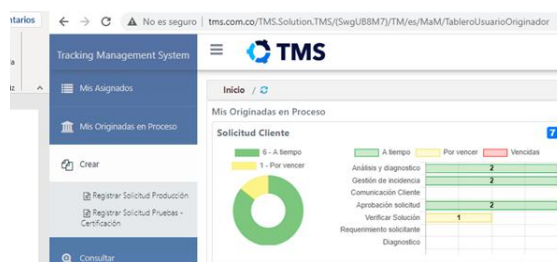


2.2. Obligación específica 2

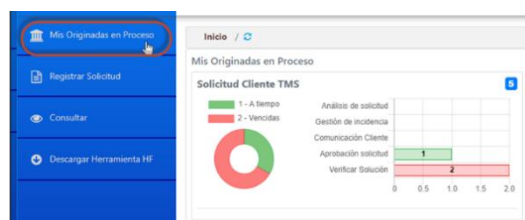
Disponer de una herramienta para el registro y gestión de las incidencias presentadas que permita la generación de reportes mensuales y alertamiento al cumplimiento de ANS.

Actividades realizadas durante el periodo. Por parte de Sertisoft se dispuso de una herramienta en línea, desde la URL: <http://www.tms.com.co> para el registro y seguimiento de incidencias, la cual cuenta con el respectivo reporte que se puede descargar a Excel para el seguimiento correspondiente.

Registro de solicitudes



Consulta para seguimiento



Reporte para seguimiento de incidencias



Numero	Fecha de Reporte	Estado	Descripción	Asignado a	Fecha de Cierre	Causa
001	15/05/2023	10	Problema con el sistema de gestión de incidencias.	Asignado a	Fecha de Cierre	Causa

2.3. Obligación específica 3

Resolver las solicitudes de soporte y garantía de acuerdo con los tiempos de servicio indicados en el documento protocolo de atención de incidentes para la vigencia 2025.

Actividades realizadas durante el periodo. Sertisoft realiza las actividades para resolver las solicitudes de soporte y garantía de acuerdo con los tiempos de servicio indicados en el documento protocolo de atención de incidentes para la vigencia 2025.

2.4. Obligación específica 4

Estimar los requerimientos solicitados a desarrollar a cargo de la bolsa de horas, de acuerdo con lo indicado en el numeral 2.4 de las especificaciones técnicas (805 Horas).

Actividades realizadas durante el periodo. Para el periodo no se realizó solicitud de estimación de requerimientos adicionales a los definidos en el contrato.

2.5. Obligación específica 5

Desarrollar las mejoras evolutivas de la aplicación Delta, con cargo a la bolsa de horas previa aceptación de la supervisión

Actividades realizadas durante el periodo. Se presenta al cuadro de los desarrollos aprobados para ejecutar dentro de la vigencia del contrato.

No. Orden	PROCESO	REQUERIMIENTO	ESTIMACIÓN (HORAS)
1	GD	S-23-000811_CONTROL DE CAMBIO - DISTRIBUIR GD	85
2	GD	S-23-000841 Se requiere que la bandeja pendientes por distribuir muestre únicamente los documentos que hagan parte de correspondencia recibida.	72
3	PQRSD	S-24-000566 Clasificación de correos y Radicación de Canal E-mail	310
4	PQRSD	S-24-000567 Envíos electrónicos de forma Automática	338
		Total horas	805

2.6. Obligación específica 6

Cumplir con los requerimientos técnicos indicados en la cláusula 2. "Especificaciones técnicas", durante la ejecución del contrato.

Actividades realizadas durante el periodo. Sertisoft ha cumplido con los requerimientos técnicos indicados en las características técnicas del servicio a contratar.

2.7. Obligación específica 7

Diligenciar el acuerdo de confidencialidad indicado en las condiciones técnicas.

Actividades realizadas durante el periodo. Se diligencio y firmo el formato

Código: F-GTI-32 acuerdo de confidencialidad entregado por Prosperidad Social el 14 de mayo de 2025.

2.8. Obligación específica 8

Actualizar y suministrar la documentación técnica sobre las nuevas funcionalidades, mejoras y cambios, cada vez que se libera la nueva versión anual de la plataforma de gestión TRACKING AND MANAGEMENTSYSTEM-TMS

Actividades realizadas durante el periodo. Para el periodo no se realiza actualización del ambiente de pruebas teniendo en cuenta que el contrato inicio el 29 de mayo de 2025.

2.9. Obligación específica 9

Generar planes de trabajo para la instalación de las soluciones generadas de la bolsa de horas de desarrollo, el plan de trabajo deberá contener plan de pruebas, manuales técnicos y funcionales, RFCs y Rollback para la instalación en el ambiente de certificación.

Actividades realizadas durante el periodo. Para el periodo no se realiza planes de trabajo teniendo en cuenta que el contrato inicio el 29 de mayo de 2025.

2.10. Obligación específica 10

Generar un plan de trabajo concertado entre las áreas funcionales y técnicas en donde se socialicen cronograma, se entregue el plan para paso a producción, manuales técnicos y funcionales finales, RFCs y Rollback para la puesta funcionamiento ambiente de producción de las soluciones generadas de la bolsa de horas de desarrollo.

Actividades realizadas durante el periodo. Para el periodo no se realiza planes de trabajo teniendo en cuenta que el contrato inicio el 29 de mayo de 2025.

2.11. Obligación específica 11

Realizar ajustes sobre el aplicativo web, de tal manera que permita todas las actualizaciones del sistema operativo del servidor que lo soporta. Para ello el CONTRATISTA presentará un plan de acción para soportar las actualizaciones de sistema operativo que Prosperidad Social se desean instalar sobre la versión del sistema operativo sobre el cual se encuentra instalada la aplicación.

Actividades realizadas durante el periodo. Por parte de Sertisoft se realizan las extensiones a la plataforma que permiten a Prosperidad Social realizar las

actualizaciones del sistema operativo de los servidores de producción. Se tiene establecido por procedimiento que estas actualizaciones se implementan en ambiente de pruebas y certificación y una vez se realiza la verificación de que no se tiene afectación sobre el sistema Prosperidad Social procede con la actualización en ambiente de producción.

2.12. Obligación específica 12

Presentar un plan de mejoramiento a los casos de soporte vencidos sin solución y que son objetos de penalización por vencimiento de Acuerdos de Nivel de Servicios - ANS.

Actividades realizadas durante el periodo. Para el periodo evaluado no se tienen casos vencidos.

2.13. Obligación específica 13

Proceder con la instalación del último paquete de actualizaciones liberadas, previa aprobación funcional en ambiente de pruebas Delta.

Actividades realizadas durante el periodo. Para el periodo no se realiza actualización del ambiente de pruebas teniendo en cuenta que el contrato inicio el 29 de mayo de 2025.

3. Actividades de Soporte y mantenimiento.

Durante el periodo evaluado se mantuvo la disponibilidad tanto del recurso humano, como de los canales establecidos y la infraestructura de desarrollo necesaria para la atención de incidencias.

3.1. Gestión de Solicitudes

Se realiza gestión de las solicitudes radicadas en la herramienta TMS.

A continuación, se presenta el consolidado de la gestión de incidencias radicadas durante el periodo como parte del soporte y el mantenimiento a la plataforma. Se recibieron 1 caso clasificado como solicitud.



Detalle de las solicitudes radicadas en el mes:

No. de solicitud	Fecha de Radicación	Descripción	Clasificación	Estado	Fecha de cierre
S-25-000416	30/05/2025 14:45	Se requiere retirar el logo de Certificación emitido por la empresa certificadora GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN Certificado No. LAT-1004 del pie de página de las plantillas:	Solicitud	NA	Abierto

Cumplimiento de los ANS

Para el cumplimiento de ANS se toman únicamente los clasificados como problemas, por lo anterior las solicitudes con clasificación diferente a problema se indica que no aplica (N/A)

Teniendo en cuenta que contrato inicio el 29 de mayo se radico un caso el cual está en gestión para el mes de junio.

4. Conclusiones del Informe

- Durante este periodo se mantuvo el personal con conocimiento especializado en los componentes, herramientas de desarrollo y arquitectura establecida para Sistema de gestión documental, al igual que la disponibilidad del servicio de recepción de solicitudes.
- De la misma manera, se tuvo a disposición un servidor de desarrollo/pruebas, que contiene el control de configuración del código fuente de la aplicación del cliente, el cual se está actualizando en versión FIX y en copias de respaldo como son los Backups.

5. Anexos

N/A.

6. Datos de Contacto

Portal Web	http://www.tms.com.co/tms
Correo electrónico	soporte@tms.com.co
Teléfono	Línea de atención TMS PBX 6120108
Personal de contacto	El canal de contacto primario para recibir, canalizar, determinar y atender los casos es el ingeniero Jorge Camargo, director del Área de Servicio al cliente hrodriguez@tms.com.co .



Control de versiones

V.	Fecha	Proceso o modificaciones	Autor
1	15/07/2025	Creación del informe	Diana Maria Rojas Moreno

