SOPORTCOL S.A.S.

INFORME No. 25 CORRESPONDIENTE AL 1 DE DICIEMBRE DE 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

CONTRATO No.	172 DE 2018 SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA S.A.S. - SOPORTCOL S.A.S.
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACION DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR, CON SUMINISTRO DE REPUESTOS.
CONTRATISTA	SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA S.A.S. - SOPORTCOL S.A.S.
NIT	NIT. 900.128.501-4
LUGAR DE EJECUCION	El lugar de ejecución del contrato resultante de este proceso será la ciudad de Bogotá D.C.
PLAZO DE EJECUCION	Desde la suscripción del acta de inicio, previa expedición del registro presupuestal y aprobación de las garantías constituidas por el Contratista hasta el 31 de Diciembre de 2020
FECHA INICIO	26 de Diciembre de 2018
FECHA TERMINACION	30 de Noviembre de 2021
SUPERVISOR	INGENIERA CLARA INES MARTINEZ BORNACELLY

1. Numero de Informe

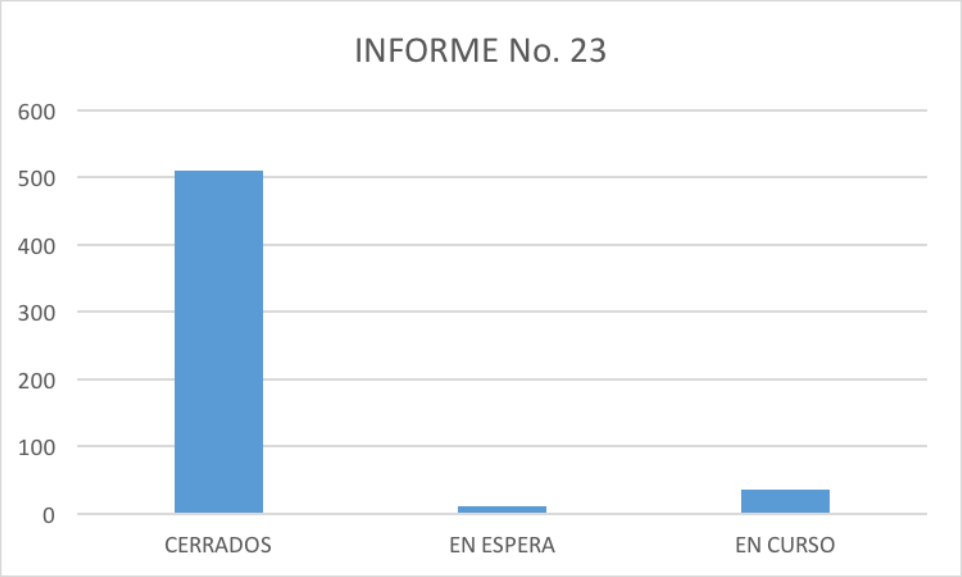
INFORME No. 25 CORRESPONDIENTE AL 1 DE DICIEMBRE DE 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

2. Plantilla de Personal

SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR		
OFICINA ASESORA DE SISTEMAS		
PERSONAL CONTRATO No. 172 DE 2018 – SOPORTCOL S.A.S.		
CARGO	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**TITULO**
Ingeniero de Soporte	SERGIO ADOLFO CARREÑO CASTILLO	Ingeniero de Sistemas
Ingeniero de Soporte	DAVID QUINTERO RODRIGUEZ	Ingeniero Electrónico
Ingeniero de Soporte	ELDER LORENZO MEJIA GUERRA	Ingeniero de Sistemas
Ingeniero de Soporte	DIDIER SNEIDER CUERVO GOMEZ	Ingeniero de Sistemas
Técnico de Soporte	DANIEL QUINTERO RODRIGUEZ	Tecnólogo de Sistemas

3. INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS

INFORME	CERRADOS	EN ESPERA	EN CURSO	TOTAL	% CERRADOS	%GESTIONADOS
No. 25	252	46	72	368	82%	18%

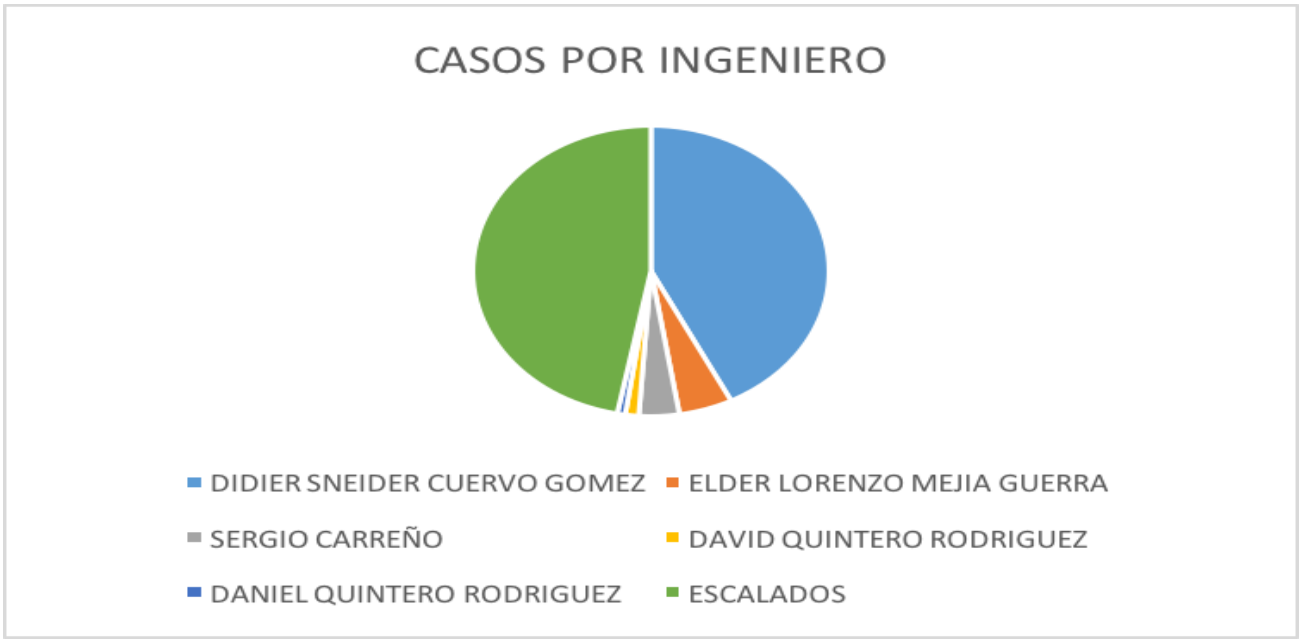


Nota:

1. De los casos relacionados anteriormente 0 pertenecen al area de Gestión Administrativa.
2. De los casos relacionados anteriormente, 20 pertenecen al Ingeniero de soporte de la entidad, Christian Felipe Rodriguez Valencia.

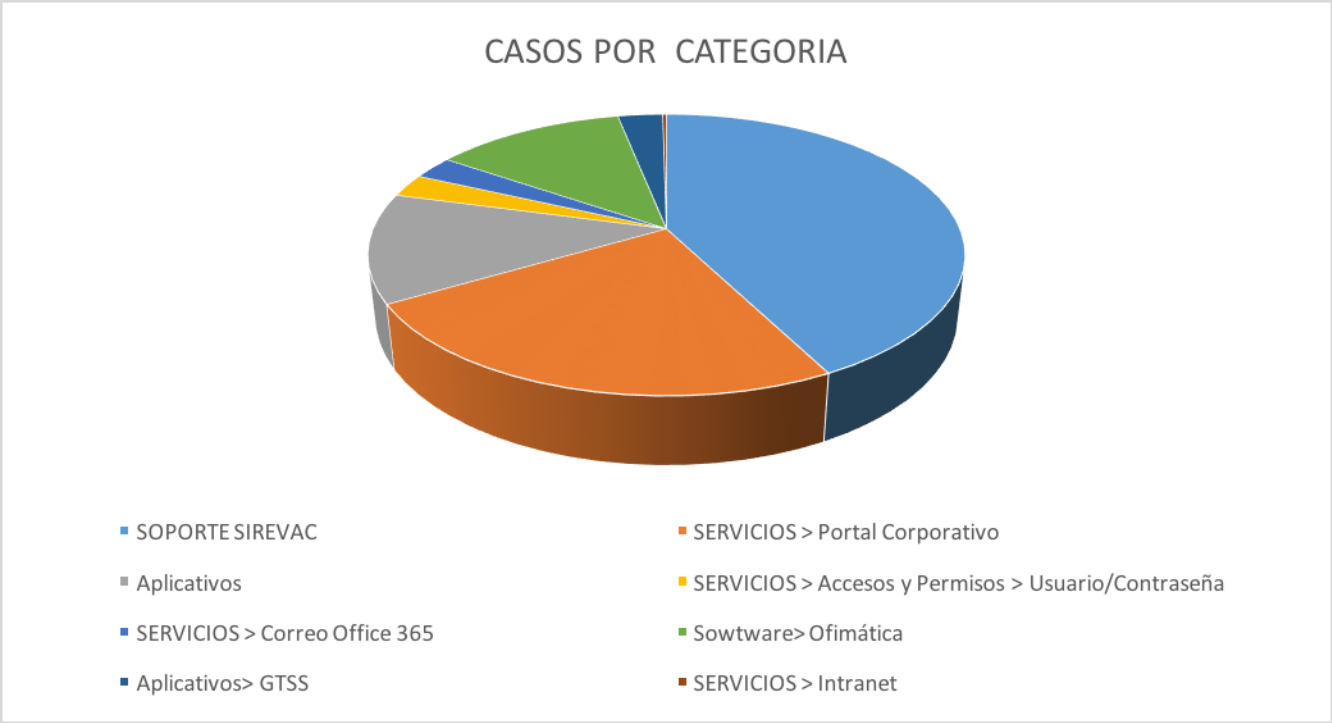
4. CONSOLIDADO INGENIEROS DE SOPORTE

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CANTIDAD
1	DIDIER SNEIDER CUERVO GOMEZ	140
2	ELDER LORENZO MEJIA GUERRA	40
3	SERGIO CARREÑO	6
4	DAVID QUINTERO RODRIGUEZ	6
5	DANIEL QUINTERO RODRIGUEZ	1
6	ESCALADOS	179
	TOTAL	368



5. SOLICITUDES POR TIPO DE SERVICIO

1	SOPORTE SIREVAC	140
2	SERVICIOS > Portal Corporativo	97
3	Aplicativos	64
4	SERVICIOS > Accesos y Permisos > Usuario/Contraseña	26
7	SERVICIOS > Correo Office 365	15
8	Sowtware> Ofimática	12
10	Aplicativos> GTSS	8
11	SERVICIOS > Intranet	6
Total		**409**



6. Tareas y apoyos adicionales.

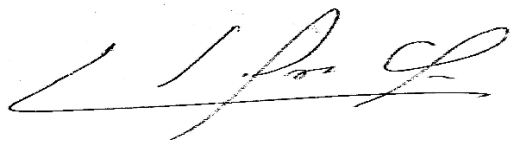
- Apoyo en plataforma Esigna.
- Apoyo con inducción a plataforma teams.
- Apoyo con grabaciones del circuito cerrado.
- Apoyo plataforma Moddle.
- Tarea de conceptos tecnicos.
- Alistamiento de equipos de computo.
- Revisión de kioskos.

7. Notas:

En el informe, se evidencia una disminución importante en los casos con referencia a los meses anteriores, esto se debe a la emergencia sanitaria por la que esta pasando el país, cabe resaltar que si bien no el 100% de los casos atendidos por el grupo de soporte se encuentra registrado en el GLPI, se intento llevar un registro de los casos atendidos, el cual se relaciona por grupo en general.

CASOS	RECIBIDOS POR TELEFONO	RECIBIDOS POR CORREO Y TEAMS	ATENDIDOS	ESCALADOS
343	297	46	343	0

Cordialmente,



YILMAR QUINTERO GARCIA
Gerente Técnico