Informe actividades Jsp7 Gobierno a Transmilenio SA del Mes abril 2026

Proyecto: DTC91 CONTRATAR EL MANTENIMIENTO, SOPORTE Y SERVICIO EN NUBE PARA EL SISTEMA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO ERP VERSION WEB JSP7 GOBIERNO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE TRANSMILENIO S.A.

Abril 2026

www.aspsols.com sales@aspsols.com 3690134 - 3583208 - 3185942 Cra. 46 N° 70 - 135 Local: 11

Contenido

Alcance 3

1. ANS 3

2. Incidencias por Módulo 4

3. Tiempos de Atención 4

4. Incidencias por Módulo y Tipo de Falla 5

5. Otros aspectos 7

6. Conclusiones 7

www.aspsols.com sales@aspsols.com 3690134 - 3583208 - 3185942 Cra. 46 N° 70 - 135 Local: 11

Alcance

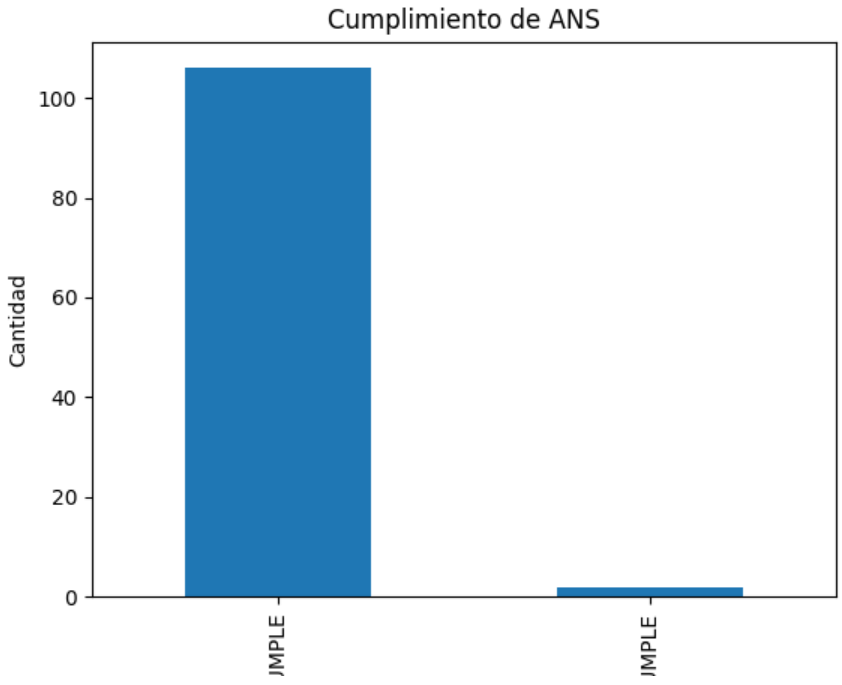
El presente informe tiene como objetivo presentar el comportamiento del servicio de soporte del sistema JSP7 durante el periodo evaluado, destacando el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los tiempos de atención y los módulos con mayor concentración de incidencias. Lo anterior relacionado el cobro de la factura **FEG2562**.

Este informe se desarrolla en el marco del Contrato CTO1405-25, cuyo objeto es: *DTC91 CONTRATAR EL MANTENIMIENTO, SOPORTE Y SERVICIO EN NUBE PARA EL SISTEMA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO ERP VERSION WEB.*

1. ANS

Se presenta el nivel de cumplimiento de los ANS, evidenciando la proporción de casos atendidos dentro de los tiempos establecidos.

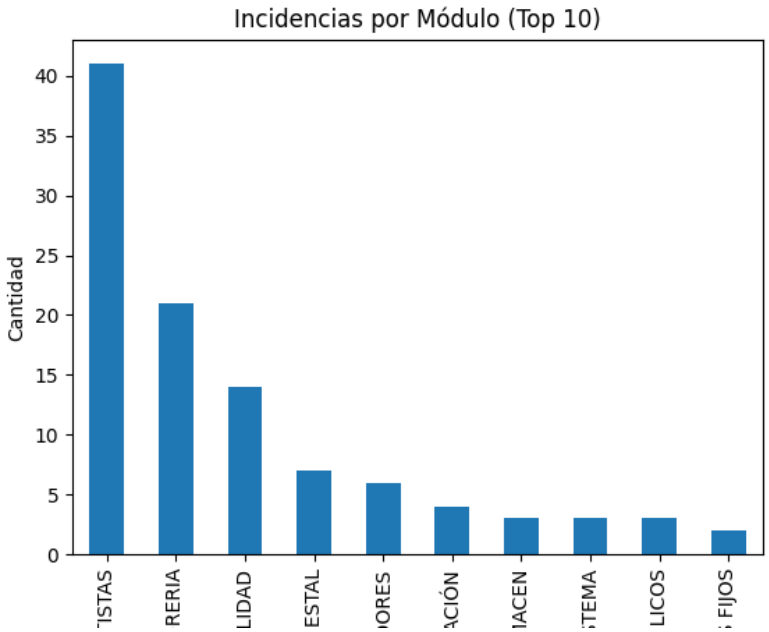
Total: 108
Cumple: 106
Incumple: 2



www.aspsols.com sales@aspsols.com 3690134 - 3583208 - 3185942 Cra. 46 N° 70 - 135 Local: 11

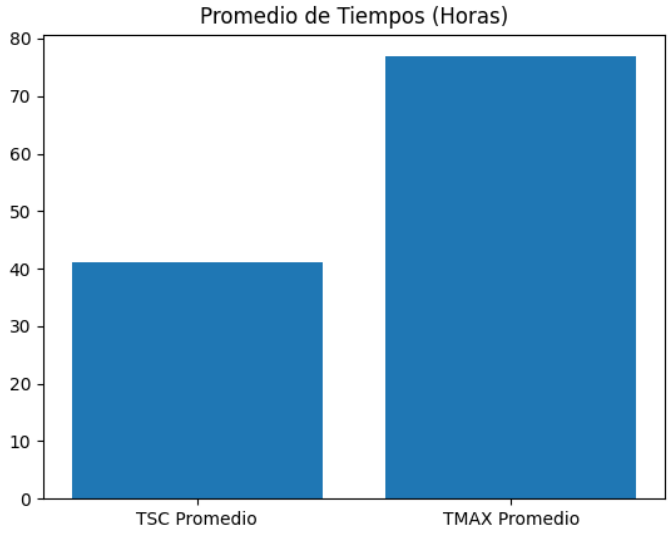
2. Incidencias por Módulo

Se identifican los módulos con mayor número de incidencias, permitiendo focalizar esfuerzos de mejora y optimización.



3. Tiempos de Atención

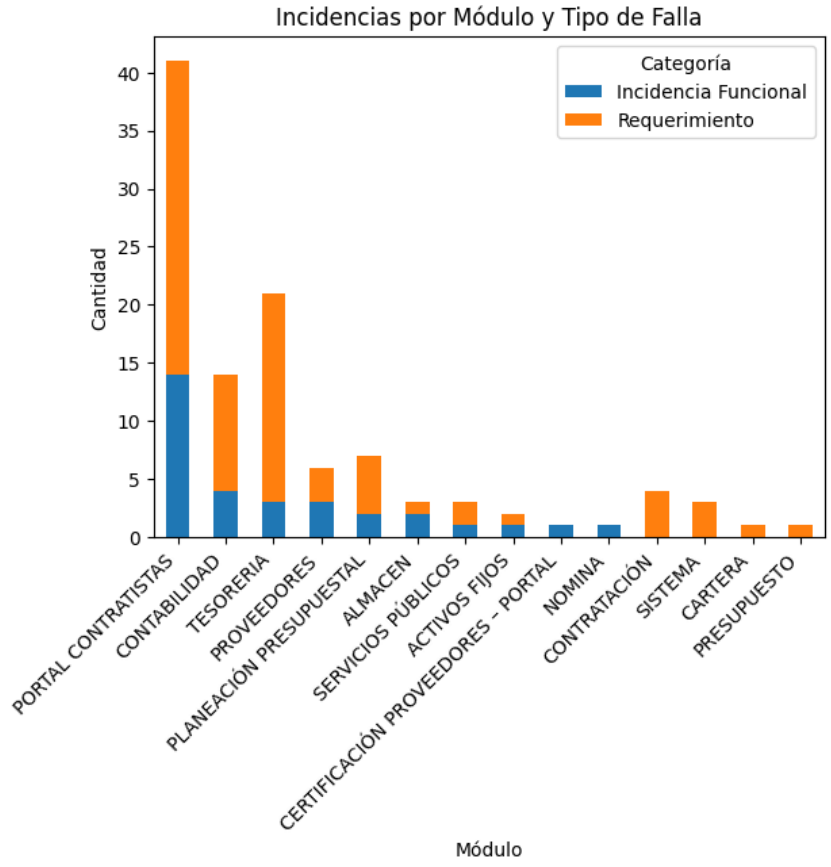
Se analizan los tiempos promedio de atención frente a los tiempos máximos definidos, evaluando la eficiencia operativa del soporte.



www.aspsols.com sales@aspsols.com 3690134 - 3583208 - 3185942 Cra. 46 N° 70 - 135 Local: 11

4. Incidencias por Módulo y Tipo de Falla

Se presenta la distribución de incidencias por módulo segmentadas por tipo de falla, lo cual permite identificar la naturaleza de los problemas reportados y orientar acciones de mejora específicas.

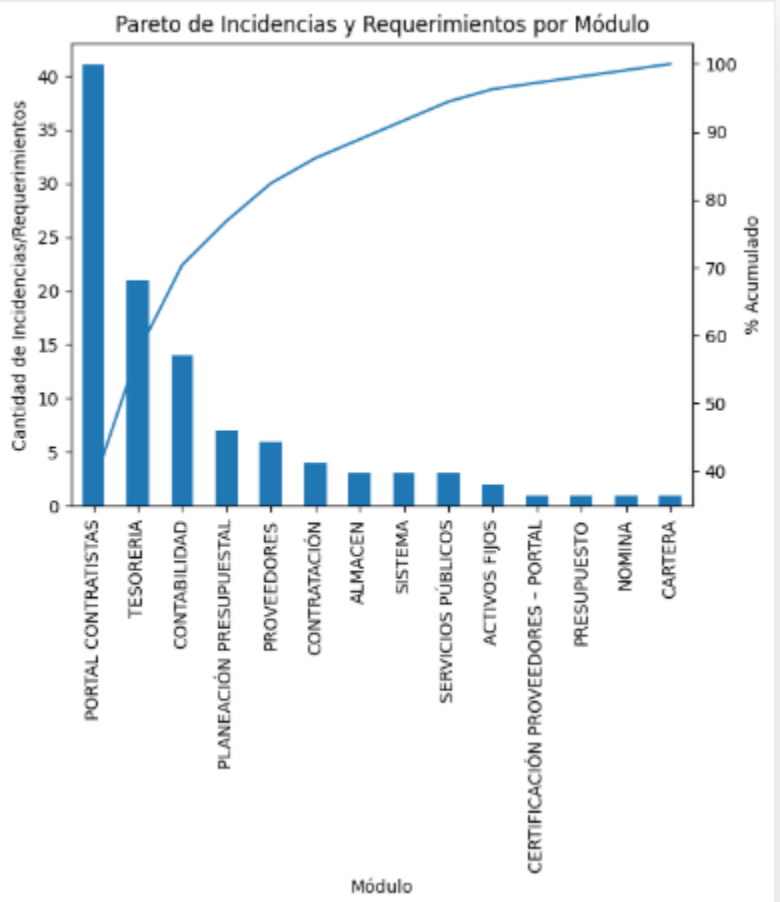


📊 Subtotal por Módulo

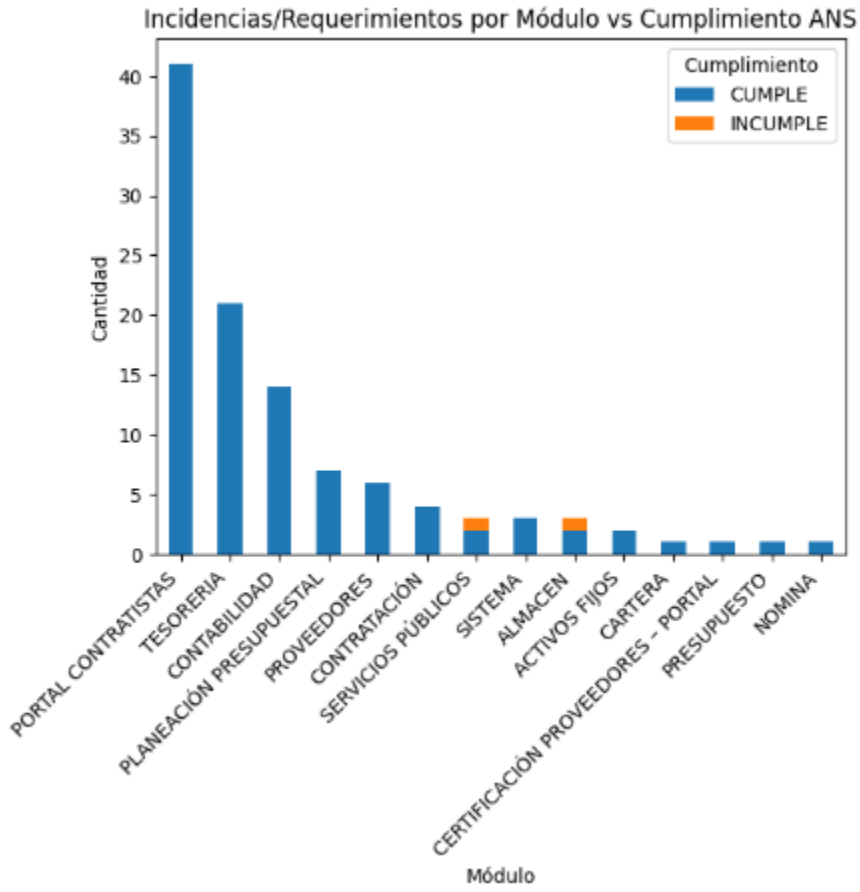
Módulo	Incidencia Funcional	Requerimiento
ACTIVOS FIJOS	1	1
ALMACEN	2	1
CARTERA	0	1
CERTIFICACIÓN PROVEEDORES – PORTAL	1	0
CONTABILIDAD	4	10
CONTRATACIÓN	0	4
NOMINA	1	0
PLANEACIÓN PRESUPUESTAL	2	5
PORTAL CONTRATISTAS	14	27
PRESUPUESTO	0	1

www.aspsols.com sales@aspsols.com 3690134 - 3583208 - 3185942 Cra. 46 N° 70 - 135 Local: 11

Módulo	Incidencia Funcional	Requerimiento
PROVEEDORES	3	3
SERVICIOS PÚBLICOS	1	2
SISTEMA	0	3
TESORERIA	3	18



www.aspsols.com sales@aspsols.com 3690134 - 3583208 - 3185942 Cra. 46 N° 70 - 135 Local: 11



5. Otros aspectos

En el periodo del presente informe se realizaron mesas de trabajo con el área de contabilidad el cual administran y lideran todo lo del portal de contratista. Estas mesas de trabajo se centraron en la implementación del flujo de proceso en el portal para los proveedores o persona jurídicas. En estas mesas de trabajo se realizaron solicitudes de cambios muy significativos y el cual al presente informe se notificó por correo que ya se encuentran disponible en un link piloto y se espera confirmación por los usuarios para el aval para pasarlo a productivo.

6. Conclusiones

- Se gestionaron 108 incidencias con un cumplimiento de ANS del 98.15%.
- El servicio de soporte presenta un nivel de cumplimiento de ANS que permite evaluar su eficiencia.
- Se identifican módulos con mayor carga de incidencias que requieren seguimiento.
- Los tiempos de atención reflejan oportunidades de mejora en la optimización del servicio.

www.aspsols.com sales@aspsols.com 3690134 - 3583208 - 3185942 Cra. 46 N° 70 - 135 Local: 11