



## INFORME DE GESTION DE LA MESA DE AYUDA DEL MES DE JULIO DEL 2021

**Contrato:** 228-2021

**Valor a pagar:** \$10,491,785 Incluido IVA

**Periodo Facturado:** 01-07-2021 al 30-07-201

**Días Facturados:** treinta (30) Días

**Concepto:** Servicios efectivamente prestados por las tres (3) personas en Sitio quienes se encargaron de atender todos lo requerimientos efectuados por los funcionarios, pasantes y contratistas del Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la herramienta Proactivanet, o por solicitud directa del coordinador de GGA o supervisor del contrato.

### Tareas Principales

Atender todos los reportes de los incidentes y peticiones registrados en la herramienta de mesa de servicio (Proactiva Net).

**Incidencia:** Es un evento que no forma parte del funcionamiento normal de un servicio y puede causar su interrupción o afectación en su calidad. Por ejemplo: Falla en los equipos de cómputo, errores en aplicaciones de Función Pública.

**Petición:** Otras solicitudes como apoyos técnicos, respuestas sobre funcionalidades de una aplicación, suministro de información, etc.

### Incidencias y peticiones

La siguiente tabla se muestra la cantidad de casos solucionados por mesa de ayuda incidencia y peticiones realizadas dentro del periodo del 01 de julio del 2021 al 31 de julio del 2021.

Casos del 01 de julio al 31 de julio 2021				
MESA DE AYUDA	CERRADA	EN ATENCION	RECHAZADA	TOTAL
	123	14	3	140
<b>TOTALES MES</b>	<b>123</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>140</b>

De igual manera el personal de mesa de ayuda presto el servicio de acompañamiento en los distintos eventos o reuniones virtuales que se efectúan en las instalaciones de Función Pública, como tareas efectuadas por solicitud directa del Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa o Supervisor del Contrato.

**NOTA:** Se solicito un repuesto que fue un (1) cargador para un portátil Asus el cual presento daño.

Reporte realizado por.

Edwin Sánchez Rozo  
CC 1.012.342.653