



INFORME DE GESTION DE LA MESA DE AYUDA DEL MES DE AGOSTO DEL 2021

Contrato: 228-2021

Valor a pagar personal en Sitio: \$10,354,934.80 Incluido IVA

Valor a pagar bolsa de repuestos: \$5,176,500 Incluido IVA

Periodo Facturado: 01-08-2021 al 31-08-201

Días Facturados: treinta (30) Días

Concepto: Servicios efectivamente prestados por las tres (3) personas en Sitio quienes se encargaron de atender todos los 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 agosto del 2021 al 31 de agosto del 2021.

Casos del 01 de agosto al 31 de agosto 2021				
MESA DE AYUDA	CERRADA	EN ATENCION	RECHAZADA	TOTAL
	152	1	13	166
TOTALES MES	152	1	13	166

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 solicitaros cinco (5) discos duros para PC, cinco (5) discos duros para Portátil, cinco (5) discos duros de estado sólido y dos (2) unidades de DVD externas.

Reporte realizado por.

Edwin Sánchez Rozo
Ingeniero de Sistemas
CC 1.012.342.653