

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGO

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO, CONVENIO O ACEPTACIÓN DE OFERTA

No. del Contrato:	095 - 2018	Valor total del Contrato incluida modificaciones e IVA, si aplica:	\$349.991.078,50	Fecha de trámite:	10/07/2018
Fecha suscripción contrato:	26/01/2018	Nombre del Contratista:	INDENOVA SUCURSAL COLOMBIA	Fecha de aprobación de la garantía única -si aplica-	31/01/2018
Requiere Acta de Inicio	SI	No. De Registro Presupuestal:	12318	Fuente de los Recursos	Inversión
Fecha Acta de Inicio:	01/02/2018	Fecha terminación	31/12/2018	NIT	No. de identificación:
Objeto:	Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el Sistema de Gestión de Trámites y Servicios - GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante la modalidad de bolsa de horas.				
					900.696.027-7

2. PAGOS REALIZADOS DEL CONTRATO SEGUN CERTIFICACIÓN DE PAGO DE SIIF NACIÓN

No. Cuota	Valor	No. Cuota	Valor	Notas:
1	\$33.606.355,65	7		*Aquí se debe consignar el valor de los pagos efectuados al contratista, sin incluir el que se va a tramitar con la presente certificación.
2	\$25.172.569,80	8		
3	\$12.273.838,50	9		
4		10		
5		11		% EJECUCIÓN 20%
6		12		TOTAL \$71.052.763,95

3. INFORMACIÓN SOBRE EL PAGO QUE SE VA A TRAMITAR CON LA PRESENTE CERTIFICACIÓN

No. Del pago	4	SALDO PENDIENTE X CERTIFICAR	\$258.892.163,60	Factura No.	C-0340
Valor a pagar incluido IVA:	\$20.046.150,95			Fecha de la Factura:	02/08/2018

4. SOPORTES PRESENTADOS POR EL CONTRATISTA PARA TRAMITAR EL PAGO

Informe de Actividades:	X
Fotocopia del formato de ingreso de bienes al almacén de la entidad (emitido por el grupo de Gestión Administrativa y Documental), cuando aplique:	NA
Persona Natural: Constancia de pago de aportes a Salud, Pensión, y Riesgos Laborales. Nota: Los valores descritos en esta certificación deben ser verificados de acuerdo a la proporción y porcentajes establecidos por la Norma.	Valor Salud \$ - Valor Pensión \$ - Valor ARL \$ - Total Pagos \$ -
Persona Jurídica: Certificación de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión, y Riesgos Laborales y parafiscales)	X

Por medio del presente documento, en mi calidad de supervisor (o interventor) del contrato anteriormente descrito, certifico que el contratista ha cumplido a satisfacción con las obligaciones pactadas en el contrato para tramitar el correspondiente pago, y que revisados los documentos que soportan dicho pago, los mismos se encuentran elaborados y expedidos de conformidad con lo estipulado en el respectivo contrato

Carlos Alberto Alvirá

Firma Supervisor o Interventor

Nombre: Carlos Alberto Alvirá

Documento Identidad: 79.516.233

Cargo: Jefe Oficina TIC

Dependencia: Oficina de TIC *CUB*

Recibido
10/07/2018
9:53 am
10 julio/18
11:30.



CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGO



inDenova

NIT: 900.696.027 - 1
DIRECCIÓN: CARRERA 82 No 46 a 93 Local 1
PBX: 443 0810
Régimen Común - Bogotá D.C. Colombia

FACTURA DE VENTA

Nro.

C - 0340

EMPRESA:	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.		
NIT: 860.503.600-9	DIRECCIÓN: Calle 45 a # 9 - 46		
FECHA:	3 DE JULIO DE 2018	FECHA DE VENCIMIENTO	2 DE AGOSTO DE 2018
CANTIDAD	CONCEPTOS	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
	CONTRATO 095 de 2018. Objeto: Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el Sistema de Gestión de trámites y Servicios - GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante la modalidad de bolsa de horas.		
3	- Soporte mayo 2018.	\$ 3.438.060.00	\$10.314.150.00
47	- Horas mayo 2018.	\$ 138.965.00	\$6.531.355.00
1-2018-011868 05/07/2018 15:29:48 FACTURA.txt Folios: 02 Anexos:			
SON:	VEINTE MILLONES CUARENTA Y SEIS MIL CIENTO CINCUENTA CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS MCTE.	SUBTOTAL	\$16.845.505,00
		DESCUENTO	\$0,00
		IVA 19%	\$3.200.645,95
		TOTAL FACTURADO	\$20.046.150,95

Documento oficial de habilitación de numeración de Facturación de acuerdo al formulario 18762000817970 de fecha 2016/10/13 desde C-0122 al C-1000 - Actividad Económica 6202.

Tarifa ICA 6.9 x 1000

Este documento se asimila en todos sus efectos legales a un título valor de acuerdo con ley 1231 de 2008 Art. 772.773 y 774 del código de Comercio.

Consignar en la Cta. Corriente 567-201943 - 06 BANCOLOMBIA a Nombre de INDENOVA SUCURSAL DE COLOMBIA.

inDenova
SUCURSAL COLOMBIA
NIT 900 696 027 1



inDenova

Portafirmas electrónico
Sede electrónica
Gestión de expedientes
Portal del proveedor

Movilidad con firma electrónica
Facturación electrónica
Gestión documental
Digitalización certificada

Proyecto	Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas
Título	Informe de seguimiento : el 1 de mayo y el 31 de mayo de 2018

Realizado por	inDenova S.L.		
Dirigido a	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR		
Documento	ISC-180605.180302		
Fecha	06/06/2018	Versión	1.0



ER-1140/2011



NMS-0009/2012



SI-0024/2013



ES-1140/2011

Dels Traginers, 14 - 2ºB
Pol. Ind. Vara de Quart
46014 Valencia
Tel. (34) 96 381 99 47
Fax (34) 96 381 99 48
indenova@indenova.com
<http://www.indenova.com>

Información básica de la planilla

Empresa:	INDENOVA SUCURSAL DE COLOMBIA	NIT:	900696027
Tipo Planilla:	E	Periodo liquidación Pensiones:	junio 2018
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	Periodo liquidación Salud:	julio 2018
Número de Radicación:	28590841	Total a pagar:	\$16,320,800
Fecha de vencimiento:	09/07/2018	Total de empleados:	24
Fecha de Pago:	04/07/2018	Número de Administradoras:	20

Detalles del pago

Razón social recaudo:	Compensar OI	Nit recaudo:	9998600669427
Descripción:	MiPlanilla.com Pago Protección Social	Medio de Pago:	Pago Electronico por PSE
Banco:	BANCOLOMBIA	Número Autorización:	349675880
Estado de la transacción:	Transacción aprobada		

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	* Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-4	860002183	Seguros de Vida Colpatria S.A.	23		\$0	\$629,400
230201	800229739	Proteccion (ING + Protección)	36		\$0	\$2,636,100
230301	800224808	Ponente	3		\$0	\$2,424,100
230901	800253055	Old Mutual	1		\$0	\$1,726,600
231001	800227949	Colfondos	3		\$0	\$1,138,100
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones	2		\$0	\$330,900
CCF24	860066942	Compensar Caja de Compensación Fian	23		\$0	\$2,206,600
EPS001	830113831	ALIANSA EPS S.A.	1		\$0	\$62,600
EPS002	800130907	Salud Total EPS	1		\$0	\$78,000
EPS005	800251440	Sanitas EPS	3		\$0	\$1,648,000
EPS008	860066942	Compensar EPS	4		\$0	\$426,800
EPS010	800088702	EPS Sura	2		\$0	\$1,509,600
EPS016	805000427	Cooomeva EPS	1		\$0	\$48,000
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	8		\$0	\$480,100
EPS023	830009783	Cruz Blanca EPS	1		\$0	\$97,700
EPS037	900156264	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	1		\$0	\$40,100
EPS044	901097473	MEDIMAS EPS SAS	1		\$0	\$31,300

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
EPSC22	899999107	EPS-S Convida	1		\$0	\$31,300
PALCBF	899999239	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	2		\$0	\$465,300
PASENA	899999034	SENA	2		\$0	\$310,200
						\$16,320,800

* Si descontó incapacidades o notas crédito debe informar a la administradora correspondiente los descuentos.

**CERTIFICADO DE PAGO APORTES SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD
SOCIAL PARAFISCALES.**

Bogotá D.C., Julio 04 de 2018

En mi calidad de Revisor Fiscal de la empresa **INDENOVA SUCURSAL DE COLOMBIA S.A.S.** con Nit. No.900.696.027-1 **CERTIFICO** que dicha compañía está cumpliendo y se encuentra al día con sus obligaciones provenientes del Sistema de Salud periodo (**JULIO**), Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje periodo (**JUNIO**). Y para dicha certificación se adjunta pago de la planilla.

La anterior certificación se expide para efectos de dar cumplimiento al Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.



JOHN ALEXANDER CORTES PEREZ
CONTADOR PÚBLICO
C.C 80.757.467
T.P 226701- T

Documento firmado digitalmente.
Firma realizada con Tecnología eSigna®.
Sistema de Acreditación: SUPERINTENDENCIA DEL
SERVICIO FAMILIAR.
Organización: - .
Número de serie del certificado:
E762D18E7069DD2.
Emisor: GSE SUB001_CO.
Fecha de la firma: 05/07/2018 15:37:23



inDenova

Portafirmas electrónico
Sede electrónica
Gestión de expedientes
Portal del proveedor

Movilidad con firma electrónica
Facturación electrónica
Gestión documental
Digitalización certificada

Proyecto	Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas
Título	Informe de seguimiento : el 1 de mayo y el 31 de mayo de 2018

Realizado por	inDenova S.L.		
Dirigido a	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR		
Documento	ISC-180605.180302		
Fecha	06/06/2018	Versión	1.0



ER-1140/2011



NMS-0009/2012



SI-0024/2013



ES-1140/2011

Dels Traginers, 14 - 2ºB
Pol. Ind. Vara de Quart
46014 Valencia
Tel. (34) 96 381 99 47
Fax (34) 96 381 99 48
indenova@indenova.com
<http://www.indenova.com>



Datos del documento

Nombre completo del documento	Informe de seguimiento "Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas"
Confidencialidad del documento	Alta
Tipo de documento	ISC - Informe de seguimiento con el cliente
Fecha real de entrega	06/06/2018

Autor/a	Nombre: Miriam Romaguera Ros e-mail: mromaguera@indenova.com
---------	---

Resumen

Informe de Seguimiento correspondiente al periodo del el 1 de mayo y el 31 de mayo de 2018 del proyecto "Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas".
--

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas Informe de seguimiento	Página 2/38
---	-------------



Historia del documento

Revisión	Fecha	Motivo de la modificación	Responsable
1.0	06/06/2018	Creación del documento.	Miriam Romaguera Ros



1	INTRODUCCIÓN	5
2	RESUMEN DE INCIDENCIAS	5
2.1	ESTADO DE LAS ACTIVIDADES	7
2.1.1	ESTADO DE INCIDENCIAS A SOPORTE REMOTO*	7
2.1.2	ESTADO DE INCIDENCIAS BOLSA DE HORAS	8
2.2	TIPIFICACIÓN INCIDENCIAS	8
3	CONSUMOS DE BOLSA DE HORAS	9
4	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SOPORTE EN SITIO	10
4.1	SERVICIO DE SOPORTE EN SITIO	10
4.1.1	TAREAS DEL SERVICIO DE SOPORTE EN SITIO	10
4.1.2	SERVICIO DE SOPORTE REMOTO	11
4.1.3	HORARIO DE ATENCIÓN A SOPORTE	11
4.1.4	TIPIFICACIÓN INCIDENCIAS EN SOPORTE EN SITIO	11
4.2	INCIDENCIAS USUARIOS SSF	14
4.3	CUANTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS	25
4.4	BASE DE PREGUNTAS FRECUENTES	28
5	ANEXO 1: LISTADO DE INCIDENCIAS JIRA	29
6	ANEXO 2: LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS Y HORAS COMPROMETIDAS	35



1 INTRODUCCIÓN

Este documento tiene por objeto recoger de forma periódica los trabajos y las incidencias realizadas dentro del proyecto "Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas". El objeto del presente documento es el de proveer a la SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR de un informe de todas las actividades realizadas dentro de la segunda mensualidad del proyecto correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 31 de mayo de 2018.

El documento recoge en primer lugar las incidencias recibidas por el sistema JIRA distinguiendo el estado de las incidencias en función de si corresponden a soporte remoto o a valoraciones de tareas para la bolsa de horas. En la sección 3 se muestra el estado de la bolsa de horas mostrándose la contabilidad de horas consumidas y disponibles en el proyecto. A continuación en la sección 4 se incluye el informe de seguimiento del servicio de soporte en sitio. En dicha sección se hace la tipificación de las incidencias y se cuantifican el número de incidencias por departamentos. Finalmente en las secciones 5 y 6 se muestra como anexo la recopilación en detalle de incidencias entradas por JIRA y las tareas realizadas en el proyecto.

2 RESUMEN DE INCIDENCIAS

En esta sección se muestra un resumen del total de incidencias registradas durante el mes de periodo correspondiente al informe. Toda la información presentada en esta sección viene recogida de los registros del sistema JIRA que se encuentran detallados en los anexos del presente informe.

Dentro de las actuaciones recogidas dentro del presente documento se distinguen distintas tipologías de actuación:

- **SOPORTE:** son aquellas peticiones de asesoramiento o dudas realizadas por el Administrador, relacionadas con el funcionamiento del producto o proyecto. Dicha petición será catalogada en la herramienta como "**Consulta**".
- **CORRECTIVO:** son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software, del proyecto o productos indicados en el objeto. Dicha incidencia será catalogada en la herramienta como "**Error**" o "**Incidencia de Sistemas**".
- **EVOLUTIVO/ADAPTATIVO:** son las incorporaciones, modificaciones, eliminaciones necesarias o cualquier tipo de cambio, incluso de ubicación en un producto software, para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario, no incluidas en los requisitos iniciales del proyecto o entregado. Dicha petición será catalogada en la herramienta como "**Nueva Funcionalidad**", "**Mejora**" o "**Tarea**".

Según se establece en el contrato nº 095 de 26 de enero de 2018 la SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR tiene cubierto el servicio de mantenimiento y soporte remoto, lo que incluye las incidencias de tipo soporte o correctiva. Por otro lado las actuaciones evolutivo/adaptativas se irán computando en una bolsa de horas contratada. En los próximos apartado se hace una recopilación clara de todas las acciones recogidas durante el periodo de tiempo correspondiente a el presente informe dentro del contrato establecido.

10011
110000011
001011
010110110
1010001
010



RESUMEN GENERAL DE INCIDENCIAS

ESTADO	Cerrada	Espera de respuesta de cliente	Resuelta	En resolución	Pendiente de valorar	Total
BOLSA	3	12	0	1	2	17
SOPORTE	13	2	13	2	0	30
Total	16	14	13	3	2	48

Detalle según tipología

ESTADO	Cerrada	Espera de respuesta de cliente	Resuelta	En resolución	Pendiente de valorar	Total
Tarea	2	5	0	0	1	8
Consulta	3	0	2	1	0	6
Error	8	2	10	1	0	21
Mejora	3	5	0	0	0	8
Ajuste	0	0	1	1	0	2
Nueva funcionalidad	0	2	0	0	1	3
Total	16	14	13	3	2	48

ISC-180605.180302 - Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

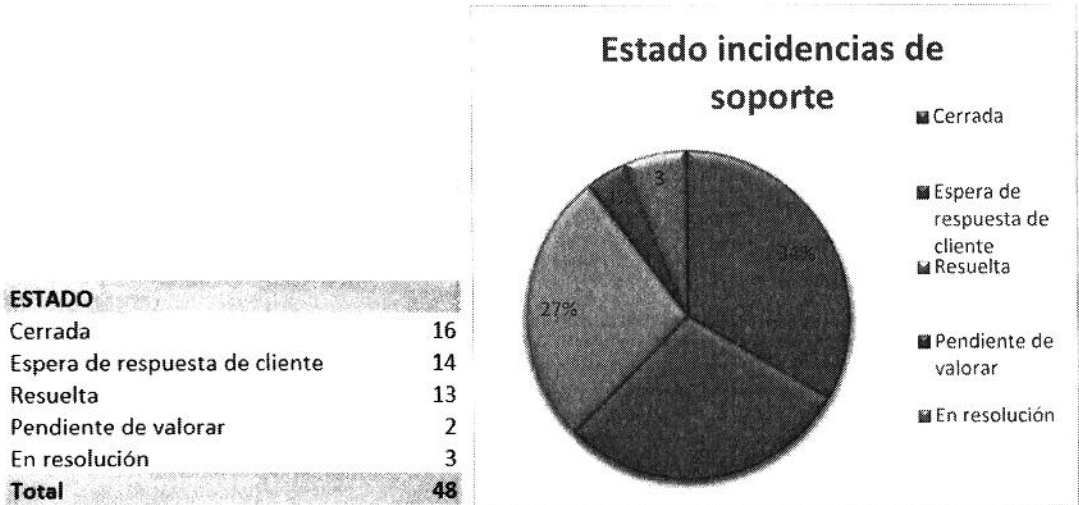
Informe de seguimiento



2.1 ESTADO DE LAS ACTIVIDADES

A continuación se muestran las estadísticas de las actividades según tipologías y estado de resolución de las mismas.

2.1.1 ESTADO DE INCIDENCIAS A SOPORTE REMOTO*

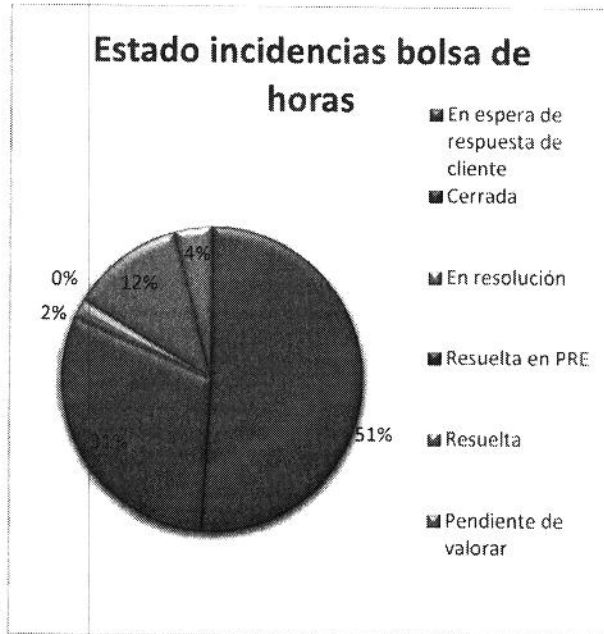


*En soporte remoto se incluye el escalado de incidencias no resueltas en soporte en sitio.



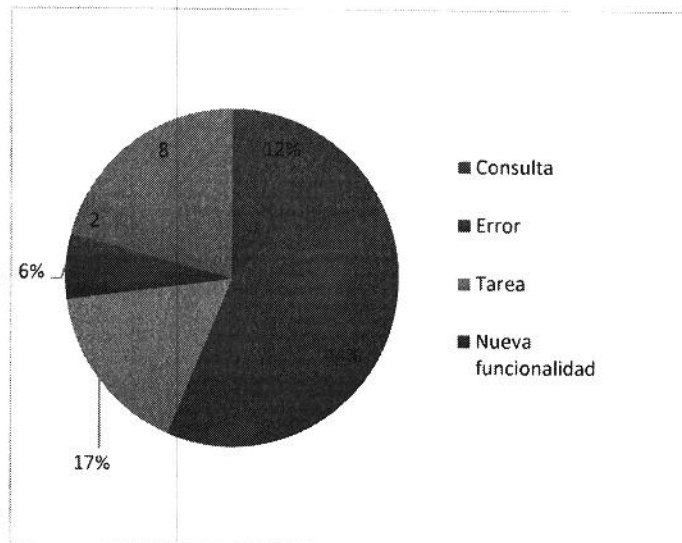
2.1.2 ESTADO DE INCIDENCIAS BOLSA DE HORAS

ESTADO	
En espera de respuesta de cliente	25
Cerrada	15
En resolución	1
Resuelta en PRE	0
Resuelta	6
Pendiente de valorar	2
Total	49



2.2 TIPIFICACIÓN INCIDENCIAS

TIPOLOGÍA	
Consulta	6
Error	21
Tarea	8
Nueva funcionalidad	3
Ajuste	2
Mejora	8
Total	48





3 CONSUMOS DE BOLSA DE HORAS

A continuación se muestra el estado de la bolsa de horas contratada en el proyecto en el último día del periodo del informe. En la siguiente tabla se muestran los siguientes campos:

- Consumo periodo actual: Consumo total de horas en el mes correspondiente al informe. Estas horas se corresponden con las horas que se facturarán.
- Consumo de horas acumulado: Consumo total de horas descontadas de la bolsa de horas desde el inicio del proyecto.
- Horas comprometidas: Cuantía total de las horas de tareas y peticiones ya acordadas y que serán descontadas de la bolsa de horas en cuanto se ejecuten.
- Horas restantes: Horas libres y no comprometidas de la bolsa de horas

Contabilidad	Horas	Descripción
Consumo en el periodo actual	0	Horas consumidas en el periodo
Consumo de horas acumulado	254	Total horas consumidas en el proyecto
Horas comprometidas	1000	Total horas comprometidas en el proyecto
Horas restantes	746	Horas restantes

De forma gráfica se presenta el estado de la bolsa de horas en la siguiente figura:



A la fecha de realización de este informe se puede observar que se han consumido **47 horas** asociadas a la bolsa de horas

SUBSIDIOFAMILIAR-843	No es posible crear Plan anual de visitas. SSF ha cambiado el servidor	13/03/2018	Nidia Contreras	Resuelta	10
SUBSIDIOFAMILIAR-851	PRIORITARIO - NO CONTAR 5 Y 6 DE ABRIL COMO DÍAS DE RADICACIÓN NI GESTIÓN DE PQRSF	27/03/2018	Edgar Torres	RESUELTA	32

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento

Página 9/38



Reinicio de todos los servidores de producción (frontal, ambos nodos de plataforma, sede, servicios, alfresco, base de datos, y los servidores físicos). Se ha verificado si tenían más actualizaciones pendientes. Finalmente se ha verificado el correcto funcionamiento de la plataforma.	04/05/2018	Clara Inés	Cerrada	5
--	------------	------------	---------	---

4 INFORME DE SEGUIMIENTO DE SOPORTE EN SITIO

El presente documento tiene como fin presentar la operación de la Mesa de Ayuda INDENOVA SUCURSAL COLOMBIA para la atención de incidencias que se presentaron a los usuarios de la SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR, durante su interacción con la Plataforma de Gestión Documental GTSS en el periodo comprendido Del 1 de mayo al 31 de mayo de 2018.

4.1 SERVICIO DE SOPORTE EN SITIO

El servicio de soporte en sitio fue prestado por 3 personas en el transcurso de la fecha establecida en este informe, en las instalaciones de la Superintendencia De Subsidio Familiar – SSF con sedes calle 26 y calle 45, únicamente en la ciudad de Bogotá. El personal que presto el servicio durante el periodo comprendido fue:

- Nidia Contreras Hernández
- Edgar Torres
- Ernesto Villadiego

4.1.1 TAREAS DEL SERVICIO DE SOPORTE EN SITIO

El conjunto de tareas a desempeñar por el servicio de soporte en sitio se puede sintetizar con los siguientes puntos de actuación:

- Mantener un soporte presencial y oportuno en cuanto al funcionamiento del Portal Empleado y Sede Electrónica en las cuales se están presentando inconvenientes recurrentes por cuenta de la red.
- Apoyo en el área Superintendencia Delegada Para la Evaluación de Proyectos, ya que se han venido presentando inconvenientes en el proceso.
- Proporcionar puntos de apoyo distribuidos en áreas críticas en la búsqueda de masificar la utilización y buen uso de la herramienta.
- Crear jiras con cada incidente presentado, para un buen funcionamiento y estabilidad en los procesos realizados en la plataforma.

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento

Página 10/38



- Resolver inquietudes o solicitudes de apoyo funcional en La herramienta, de manera presencial.
- Estabilizar el uso y el conocimiento de la herramienta.
- Detección y corrección de errores o fallas en la configuración.
- Se realizaron reuniones para actualizar la información del módulo Visitas a Entes vigilados

4.1.2 SERVICIO DE SOPORTE REMOTO

El servicio de soporte en remoto tiene como objetivo principal ser el punto de contacto, escalamiento y filtro de requerimientos y/o incidentes reportados y relacionados con el uso de la plataforma, por parte de funcionarios de la Superintendencia De Subsidio Familiar – SSF y de las Cajas de Compensación Familiar cuando es requerido.

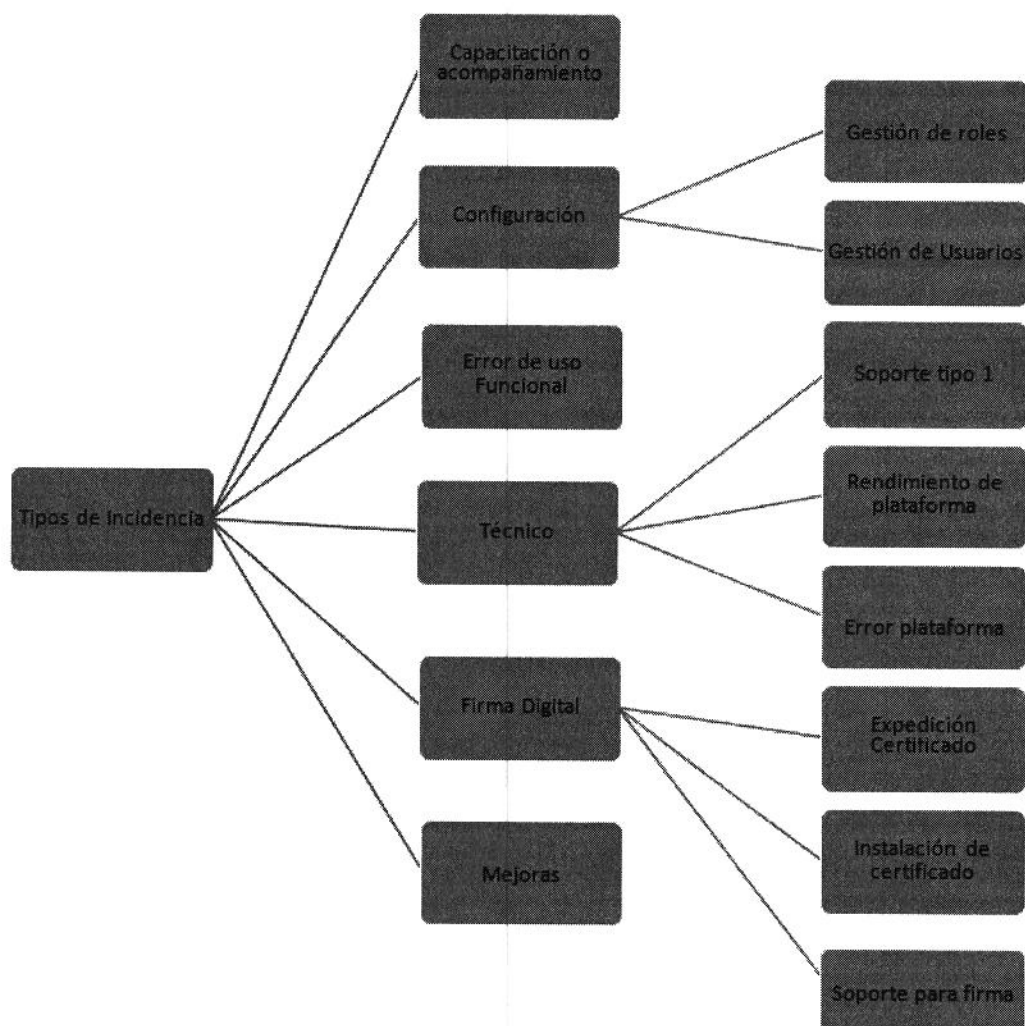
- **Software utilizado: Anydesk**

4.1.3 HORARIO DE ATENCIÓN A SOPORTE

La atención por parte del personal de soporte se prestó en un lapso horario de 9 horas y media diarias por funcionario con un descanso de 10 minutos por persona al día, en un horario comprendido desde las 08:00 am a las 05:30 pm

4.1.4 TIPIFICACIÓN INCIDENCIAS EN SOPORTE EN SITIO

La tipificación de incidencias de soporte en sitio se realiza siguiendo la clasificación mostrada en la siguiente figura.



En la siguiente tabla se describen de forma más detallada las tipologías de incidencias por las que se han clasificado las incidencias.

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas	Página 12/38
Informe de seguimiento	

10011
110000011
001011
010110110
1010001
010



Tipo de Incidencia	Clasificación	Definición
Capacitación Acompañamiento		Usuarios que solicitan orientación para resolver un actividad o para el desempeño de sus tareas en general dentro de la plataforma.
Error de uso funcional		Requerimientos que implican intervención de la mesa de ayuda cuando el usuario ha cometido errores en la ejecución de sus actividades
Técnico	Soporte Tipo 1	Soporte de primer nivel a cargo de la mesa de ayuda de sistemas SSF: • Instalación, configuración y mantenimiento de programas y aplicaciones para el funcionamiento de la plataforma que requieran de intervención en el equipo. • Configuración y mantenimiento de redes, software y hardware. • Instalación, configuración y mantenimiento de cualquier otro sistema, aplicación o hardware no relacionado con la plataforma documental.
	Error plataforma	Requerimientos de atención a incidentes en la plataforma que no permiten al usuario continuar con el desempeño de una actividad y que corresponden al funcionamiento de la plataforma documental.
	Rendimiento	Reportes relacionados con la conectividad de la plataforma o con su rendimiento.
	Radicación Oficios	Reportes que especifican puntualmente que no se puede ejecutar la actividad de radicación de oficios de salida.
Firma Digital	Instalación de certificados	Reportes que solicitan la instalación de un certificado digital previamente expedido.
	Soporte de Firma	Solicitudes de soporte, capacitación o acompañamiento para firma digital, una vez se ha instalado el certificado.
Mejora		Reportes que solicitan una mejora o un cambio en la plataforma documental (que requiere de desarrollo)



4.2 INCIDENCIAS USUARIOS SSF

	Soporte	Status	Usuario
1	Acompañamiento	Closed	Linda Poveda
2	Acompañamiento	Closed	Lady Moyano
3	Acompañamiento	Closed	Martha Vásquez
4	Acompañamiento	Closed	Marcela Aguilar
5	Acompañamiento	Closed	Alberto Mejía
6	Bloqueo Plat.	Closed	Karim Vélez
7	Acompañamiento	Closed	Lina Cuadros
8	Acompañamiento	Closed	Adriana Galvis
9	Acompañamiento	Closed	Adriana Salazar
10	Acompañamiento	Closed	Carlos Alvira
11	Reportes	Closed	Juan Naranjo
12	Reportes	Closed	Karim Vélez
13	Reportes	Closed	María Marín
14	Acompañamiento	Closed	Marcela Aguilar
15	Acompañamiento	Closed	Miguel Díaz
16	Acompañamiento	Closed	Daniela Gutiérrez
17	Acompañamiento	Closed	Aley Ortiz
18	Acompañamiento	Closed	Ana Flórez
19	Acompañamiento	Closed	Andrea Cante
20	Acompañamiento	Closed	Andrea Cante



21	Acompañamiento	Closed	Martha Vásquez
22	Acompañamiento	Closed	Martha Vásquez
23	Acompañamiento	Closed	Daniela Gutiérrez
24	Acompañamiento	Closed	Alberto Mejía
25	Acompañamiento	Closed	Marisol Serrano
26	Acompañamiento	Closed	Andrea Cante
27	Acompañamiento	Closed	Elide Albarracin
28	Acompañamiento	Closed	Marisol Rosso
29	Acompañamiento	Closed	Sandra Russi
30	Acompañamiento	Closed	Patricia Pacheco
31	Acompañamiento	Closed	Gloria Zapata
32	Acompañamiento	Closed	Liza Rojas
33	Acompañamiento	Closed	Liliana Castillo
34	Acompañamiento	Closed	Andrea Cante
35	Acompañamiento	Closed	Andrea Cante
36	Reportes	Closed	Anderson Martínez
37	Acompañamiento	Closed	Gildardo Lopera
38	Acompañamiento	Closed	Linda Poveda
39	Acompañamiento	Closed	Liza Rojas
40	Reportes	Closed	Karim Vélez
41	Acompañamiento	Closed	Lina Cuadros
42	Acompañamiento	Closed	Marcela Aguilar
43	Acompañamiento	Closed	Marcela Aguilar

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento

Página 15/38

10011
110000011
001011
010110110
1010001
010



44	Acompañamiento	Closed	Aley Ortiz
45	Bloqueo Plat.	Closed	Karim Vélez
46	Acompañamiento	Closed	Adriana Salazar
47	Acompañamiento	Closed	Sandra Russi
48	Editar	Closed	Karim Vélez
49	Acompañamiento	Closed	Andrés Sejin
50	Acompañamiento	Closed	Daniela Gutiérrez
51	Acompañamiento	Closed	Ligia Atehortua
52	Acompañamiento	Closed	Aley Ortiz
53	Acompañamiento	Closed	Miguel Díaz
54	Acompañamiento	Closed	Alenda Rueda
55	Acompañamiento	Closed	Ivan Duque
56	Fin Prooc.	Closed	Karim Vélez
57	Acompañamiento	Closed	Anderson Martínez
58	Acompañamiento	Closed	Manuel Rodríguez
59	Acompañamiento	Closed	Libia Silva
60	Acompañamiento	Closed	Marisol Serrano
61	Acompañamiento	Closed	Ligia Atehortua
62	Acompañamiento	Closed	Manuel Rodríguez
63	Acompañamiento	Closed	Libia Silva
64	Acompañamiento	Closed	Kelly Daza
65	Reportes	Closed	Juan Naranjo
66	Acompañamiento	Closed	Kelly Daza

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento



67	Acompañamiento	Closed	Marcela Aguilar
68	Acompañamiento	Closed	Lady Moyano
69	Fin Proc.	Closed	Karim Vélez
70	Acompañamiento	Closed	Carlos Gaviria
71	Editar	Closed	Anderson Martínez
72	Acompañamiento	Closed	Marisol Ortiz
73	Acompañamiento	Closed	Javier Ruiz
74	Acompañamiento	Closed	Marisol Ortiz
75	Editar	Closed	Anderson Martínez
76	Acompañamiento	Closed	Marcela Aguilar
77	Fin Proc.	Closed	Juan Naranjo
78	Acompañamiento	Closed	Carlos Gaviria
79	Acompañamiento	Closed	Elide Albarracin
80	Acompañamiento	Closed	Javier Ruiz
81	Acompañamiento	Closed	Carlos Gaviria
82	Eliminación Doc.	Closed	Juan Naranjo
83	Acompañamiento	Closed	Marcela Aguilar
84	Acompañamiento	Closed	Miguel Díaz
85	Acompañamiento	Closed	Ivan Duque
86	Acompañamiento	Closed	Daniela Gutiérrez
87	Acompañamiento	Closed	Miguel Díaz
88	Acompañamiento	Closed	Ivan Duque
89	Acompañamiento	Closed	Cristina Lozano

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento



90	Control De Acceso	Closed	Jaime Vargas
91	Acompañamiento	Closed	Juber Hernández
92	Acompañamiento	Closed	Miguel Barbosa
93	Acompañamiento	Closed	María Del Pilar Rendón
94	Error Al Editar	Closed	Cristina Lozano
95	Acompañamiento	Closed	María Isabel Torres
96	Acompañamiento	Closed	Lida Ruiz
97	Acompañamiento	Closed	María Tereza Rincón
98	Acompañamiento	Closed	Alba Camargo
99	Acompañamiento	Closed	Carlos Arturo
100	Error Al Editar	Closed	Cristina Lozano
101	Acompañamiento	Closed	Diana Muñoz
102	Acompañamiento	Closed	Ana María Cuéllar
103	Acompañamiento	Closed	Roberto Storino
104	Acompañamiento	Closed	Claudia Ávila
105	Acompañamiento	Closed	Fernando Serrano
106	Acompañamiento	Closed	Orlando Hernández
107	Acompañamiento	Closed	Claudia Ávila
108	Acompañamiento	Closed	Erika Valencia
109	Acompañamiento	Closed	Jairo Paipilla
110	Asesoría	Closed	Comfenalco Valle
111	Asesoría	Closed	Lida Ruiz
112	Acompañamiento	Closed	Cristian Barragán

ISC-180605.180302 - Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento



113	Asesoría	Closed	Yohana Devia
114	Asesoría	Closed	Margarita Villamil
115	Asesoría	Closed	Catalina Borrero
116	Asesoría	Closed	Fabián Andrés Sandriz
117	Asesoría	Closed	Jairo Paipilla
118	Asesoría	Closed	Wilson Perdomo
119	Acompañamiento	Closed	Fernando Andradesz
120	Error Al Editar	Closed	Cristina Lozano
121	Acompañamiento	Closed	Jairo Paipilla
122	Asesoría	Closed	Adolfo Hurtado
123	Control De Acceso	Closed	Ignacio Sarmiento
124	Asesoría	Closed	Comfaca
125	Acompañamiento	Closed	Yaritza Lobo
126	Asesoría	Closed	Andrea Del Pilar Rodríguez
127	Acompañamiento	Closed	Orlando Hernández
128	Acompañamiento	Closed	Claudia Ávila
129	Acompañamiento	Closed	Fernando Serrano
130	Acompañamiento	Closed	Jenny Mahecha
131	Acompañamiento	Closed	Adolfo Hurtado
132	Acompañamiento	Closed	Comfahuila
133	Acompañamiento	Closed	Adolfo Hurtado
134	Error Al Editar	Closed	Ledys Stela Riascos
135	Error Al Editar	Closed	Cristina Lozano

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento



136	Control De Acceso	Closed	Lizardo Moreno
137	Acompañamiento	Closed	Claudia Ávila
138	Acompañamiento	Closed	Carolt Larrarte
139	Acompañamiento	Closed	Cristina Lozano
140	Asesoría	Closed	Comfacor
141	Acompañamiento	Closed	Carolt Larrarte
142	Acompañamiento	Closed	Lida Ruiz
143	Acompañamiento	Closed	Ana María Cuellar
144	Error Al Firmar	Closed	Heraclito Landinez
145	Acompañamiento	Closed	Luz Aida Romero
146	Error Al Subir Proyecto	Closed	Cajasan
147	Acompañamiento	Closed	Erika Valencia
148	Acompañamiento	Closed	Cristian Barragán
149	Asesoría	Closed	Confa
150	Asesoría	Closed	Caja Compensación Putumayo
151	Acompañamiento	Closed	Ana María Cuellar
152	Acompañamiento	Closed	Jaime Vargas
153	Acompañamiento	Closed	María Del Pilar Rendo
154	Acompañamiento	Closed	Ledys Riascos
155	Acompañamiento	Closed	Diana Muñoz
156	Acompañamiento	Closed	Lizardo Moreno
157	Acompañamiento	Closed	Lida Ruiz
158	Acompañamiento	Closed	Margarita Villamil

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento

Página 20/38



159	Acompañamiento	Closed	Cristina Lozano
160	Acompañamiento	Closed	Juan J Oncen
161	Acompañamiento	Closed	Ana María Cuellar
162	Acompañamiento	Closed	Diana Muñoz
163	Acompañamiento	Closed	Sandra C Bernal
164	Acompañamiento	Closed	Efrain Garcia
165	Acompañamiento	Closed	Magda Peña
166	Asesoría Procedimiento	Closed	Sandra Clemencia Bernal
167	Reunión Grupo Oficina Asesoría Jurídica	Closed	Grupo de jurídica
168	Asesoría Procedimiento	Closed	Yesid Acuña
169	Asesoría Procedimiento	Closed	Tatiana Jiménez
170	Cambiar Revisor	Closed	María Isabel Torres
171	Cambiar Revisores	Closed	Roberto Storino
172	Edición Oficio	Closed	Cristina Lozano
173	Asesoría Procedimiento	Closed	Lizardo Moreno
174	Asesoría Procedimiento	Closed	Karin White
175	Configuración Docsecure	Closed	Fabián García
176	Carga Documentos Sede Electrónica	Closed	CCF Cajasan
177	Ubicar Documento	Closed	Angie Bustos
178	Reunión Actualización De Información Y Jiras	Closed	Clara Inés Martínez
179	Inconvenientes Ingreso A Sede Electrónica	Closed	Comfaorient
180	Error En Firma	Closed	Lida Ruíz
181	Asesoría Procedimiento	Closed	Angie Bustos

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento

Página 21/38



182	Asesoría Procedimiento	Closed	Efrain García
183	Asesoría Procedimiento	Closed	Carolt Larrarte
184	Asesoría Pi	Closed	Sandra Clemencia Bernal
185	Asesoría Procedimiento	Closed	Jaime Vargas
186	Asesoría Pi	Closed	CCF Cajasan
187	Asesoría Pi	Closed	Lizardo Moreno
188	Radicación Masiva	Closed	Carmen Cecilia Ramírez
189	Asesoría Memorando	Closed	Jaime Vargas
190	Asesoría Procedimiento	Closed	Carlos Alirio Gonzalez
191	Asesoría Morosos	Closed	Pilar Rendón
192	Asesoría Procedimiento	Closed	Jairo Paipilla
193	Asesoría Procedimiento	Closed	Efrain García
194	Asesoría Procedimiento	Closed	Sofia Serrano
195	Asesoría Procedimiento	Closed	Ledys Stella Riascos
196	Asesoría Procedimiento	Closed	Beatriz Osorio
197	Asesoría Procedimiento	Closed	Cristina Lozano
198	Reunión Proyectos Cambios Circular 20	Closed	grupo proyectos
199	Asesoría Procedimiento	Closed	Roberto Storino
200	Asesoría Procedimiento	Closed	Beatriz Osorio
201	Asesoría Procedimiento	Closed	Magda Peña
202	Asesoría Procedimiento	Closed	Cristian Barragán
203	Asesoría Procedimiento	Closed	Caludia Ávila



204	Asesoría Procedimiento	Closed	erika Valencia
205	Asesoría Procedimiento	Closed	Roberto Storino
206	Asesoría Radicación	Closed	Fernando Andrade
207	Error En Firma	Closed	Tatiana Jiménez
208	Asesoría Procedimiento	Closed	Lina Porras
209	Asesoría Procedimiento	Closed	Comfenalco Valle
210	Cerrar Avisos De Memorandos	Closed	Ana Marcela Flores
211	Asesoría Radicado	Closed	Oscar ruiz Jaime
212	Asesoría Procedimiento	Closed	Lida Regina Bula
213	Asesoría Procedimiento	Closed	Juan David Zuluaga
214	Error En Firma	Closed	Tatiana Jiménez
215	Reunión Proyectos Cambios Circular 20	Closed	grupo proyectos
216	Asesoría Procedimiento	Closed	Karin White
217	Asesoría Procedimiento	Closed	Sofia Serrano
218	Error En Firma	Closed	Tatiana Jiménez
219	Ubicar Documento	Closed	Angie Bustos
220	Asesoría Procedimiento	Closed	Juan David Zuluaga
221	Asesoría Procedimiento	Closed	Luz Amparo Rojas
222	Asesoría Radicación	Closed	Lizardo Moreno
223	Cambiar Revisores	Closed	Roberto Storino
224	Asesoría Procedimiento	Closed	María Teresa Rincón
225	Finalizar Memorando	Closed	Jorge Luis Concha

10011
110000011
001011
010110110
1010001
010



226	Relacionar Documentos	Closed	Karin White
227	Procedimiento Memorando	Closed	Diovanny Valencia
228	Reunión Proyectos Cambios Circular 20	Closed	grupo proyectos
229	Asesoría Procedimiento	Closed	Tatiana Jiménez
230	Asesoría Procedimiento	Closed	Ledys Stella Riascos
231	Asesoría Memorando	Closed	Magda Peña
232	Asesoría Procedimiento	Closed	Fabián García
233	Asesoría Procedimiento	Closed	Tatiana Jiménez
234	Asesoría Procedimiento	Closed	Rucardo Avles
235	Asesoría Procedimiento	Closed	Sandra Clemencia Bernal
236	Asesoría Procedimiento	Closed	Ledys Stella Riascos
237	Asesoría Procedimiento	Closed	Juan David Zuluaga
238	Asesoría Procedimiento	Closed	Carolt Larrarte
239	Reunión Proyectos Cambios Circular 20	Closed	grupo proyectos
240	Reunión Proyectos Cambios Circular 20	Closed	grupo proyectos
241	Asesoría Procedimiento	Closed	Luz Amparo Restrepo
242	Asesoría Procedimiento	Closed	Jorge Valderrama
243	Cambiar Revisor	Closed	María Isabel Torres
244	Cambiar Revisor	Closed	María Isabel Torres
245	Asesoría Procedimiento	Closed	Lizardo Moreno
246	Asesoría Procedimiento	Closed	Luz Amparo Restrepo
247	Finalizar Expediente	Closed	Ruben Dario Cordoba

ISC-180605.180302 - Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento

Página 24/38



248	Asesoría Procedimiento	Closed	Lizardo Moreno
249	Asesoría Procedimiento	Closed	Beatriz Osorio
250	Asesoría Procedimiento	Closed	María Teresa Rincón
251	Asesoría Memorando	Closed	Yenny Mahecha
252	Actualización Esignadesktop	Closed	Comfenalco Santander
253	Asesoría Procedimiento	Closed	Ricardo Aviles
254	Asesoría Memorando	Closed	Yenny Mahecha
255	Finalizar Expedientes	Closed	Oscar Ruíz Jaime

4.3 CUANTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

En la siguiente tabla se presenta la cuantificación de incidencias recibidas dentro del periodo en el seno del proyecto. En dicha tabla se muestra en cada una de las filas los distintas dependencias del cliente y en las columnas los tipos de incidencias descritos anteriormente.

Incidencias por Dependencias		Categoría					
Dependencia	Capacitación	Configuración	Error de uso	Firma Digital	Técnico	Mejora	Total general
P.R Centro de Documentación e Información (CDI)	0	0	0	0	4	0	4
Despacho del Superintendente del Subsidio Familiar	3	0	1	0	0	0	4
Oficina Asesora de Planeación	1	0	3	0	0	0	4
Oficina Asesora Jurídica	1	0	8	0	0	0	9
Oficina de Control Interno	0	0	4	0	0	0	4
Oficina de Protección al Usuario	0	0	14	0	2	0	16
Oficina de TICS	0	0	2	0	0	6	8
Secretaría General	0	0	2	0	0	0	2
Grupo de Gestión Administrativa y Documental	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Contractual	0	0	4	0	0	0	4
Grupo de Gestión de Notificaciones y Certificaciones	0	0	12	0	0	0	12
Grupo de Gestión del Talento Humano	0	0	8	0	0	0	8
Grupo de Gestión Financiera	0	0	9	0	0	0	9
Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos	14	0	51	0	0	0	65
Superintendencia Delegada para la Gestión	4	0	9	0	0	0	13
Dirección de Gestión Financiera y Contable	11	0	14	0	0	0	25
Dirección de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar	5	0	22	0	0	0	27
Especiales	0	0	30	0	0	0	30
Cajas de Compensación Familiar	0	0	11	0	0	0	11
TOTAL GENERAL	39	0	204	0	6	6	255

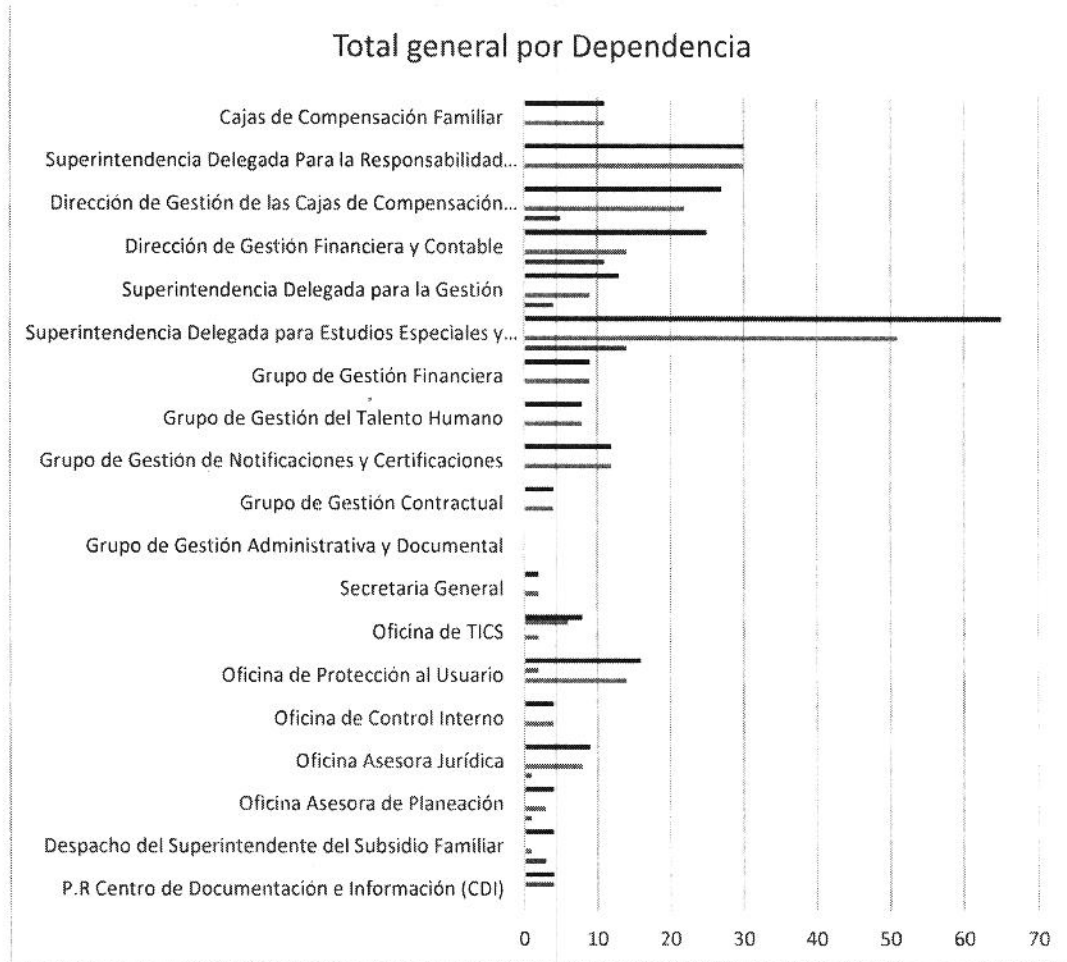
ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento

Página 25/38

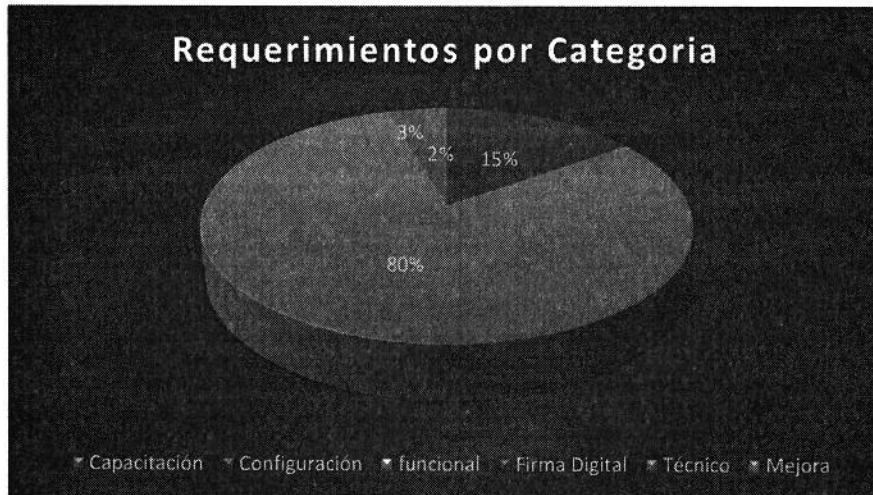


Estadísticas por dependencias





Gráficos



Capacitación	Configuración	funcional	Firma Digital	Técnico	Mejora
39	0	204	0	6	6



4.4 BASE DE PREGUNTAS FRECUENTES

INCIDENTE	CAUSA	SOLUCIÓN
PRESENTA LENTITUD LA PLATAFORMA EN GENERAL	Lentitud General en Toda la Plataforma	Se reporta Soporte 1 SUBSIDIOFAMILIAR-897
	No muestra el documento al momento de editar	Se reporta Soporte 1 SUBSIDIOFAMILIAR-927
NO PUEDE EDITAR DOCUMENTOS	Problemas con el Equipo	Se realiza el documento en otro pc
NO PUEDE EDITAR DOCUMENTOS	Archivos bloqueantes	Documento en edición abierto, se guarda y se descarga de nuevo
FIRMA DIGITAL	No se puede Firmar con Certificado a CCF	Se Reporta Soporte 1 SUBSIDIOFAMILIAR-925
	Instalar Certificado Digital	Se realiza cambio de certificado vencido y se realiza el nuevo
OFICIO	No deja iniciar un oficio	No se habían seleccionado revisores
	Cambio de firmante	Se indica procedimiento
NO SE ENCUENTRA UN RADICADO	Se realiza una búsqueda Por registro de anotaciones	Se indica procedimiento
CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR.	No deja Radicar	Tiene 2 interesados se elimina uno

10011
110000011
001011
010110110
1010001
010



5 ANEXO 1: LISTADO DE INCIDENCIAS JIRA

Key	Resumen	Tipo de Incidencia	Estado	Prioridad	Creador	Creado
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-913</u>	ERROR EXPEDICION CERTIFICADO CONSEJO DIRECTIVO	Tarea	Espera de respuesta de cliente	Crítico	José Hugo León Escobar	22/05/2018 14:38
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-928</u>	LAS ACTAS EN LOS OFICIOS RADICADOS DE SALIDA QUEDAN EN txt "generando acta"	Tarea	Cerrada	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	30/05/2018 19:25
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-889</u>	NO APARECE EL MEMO 500/2018/MEM DESDE EL BUSCADOR DEL USUARIO QUE LO CREÓ	Tarea	Cerrada	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	07/05/2018 23:03
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-909</u>	CAMBIO DE INFORMACION DEL CERTIFICADO DEL REPRESENTANTE LEGAL EN LA SEDE ELECTRONICA	Tarea	Pendiente de valorar	Leve	José Hugo León Escobar	22/05/2018 14:29
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-919</u>	solicitud de Cambios a la base de datos de maestros de CCF	Tarea	Espera de respuesta de cliente	Leve	Clara Ines Martinez Bornacelly	24/05/2018 23:34
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-912</u>	CAMBIAR LA VISUALIZACION EN LOS MODULOS DE CONSEJO DIRECTIVO, DIRECTORES ADMINISTRATIVOS, REVISORES FISCALES	Tarea	Espera de respuesta de cliente	Leve	José Hugo León Escobar	22/05/2018 14:36
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-911</u>	OCULTAR CAMPOS EN EL FORMULARIO DE REPRESENTANTE ANTE LAS AUTORIDADES JURIDICIONALES	Tarea	Espera de respuesta de cliente	Leve	José Hugo León Escobar	22/05/2018 14:33

ISC-180605.180302 - Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas

Informe de seguimiento

10011
110000011
001011
01010110
1010001
010



<u>SUBSIDIOFAMILIAR-906</u>	OCULTAR FORMULARIO JEFE DE OFICINA JURIDICA	Tarea	Espera de respuesta de cliente	Leve	José Hugo León Escobar	22/05/2018 14:20
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-905</u>	FALTAN LOS DOCUMENTOS ADICIONALES APORTADOS POR LA CCF EN EL 1183/2018/PQRSF	Consulta	Cerrada	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	21/05/2018 18:10
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-903</u>	EL RADICADO 1-2018-008758 APARECE RADICADO UN DÍA NO HÁBIL	Consulta	Cerrada	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	21/05/2018 17:23
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-902</u>	NO PERMITE SUBIR UN DOCUMENTO ESPECÍFICO - carácter U	Consulta	Cerrada	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	18/05/2018 16:19
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-923</u>	Se creo un oficio masivo a caja, pero cuando se radico, no puso en el encabezado el nombre del director de la caja, dejo espacio en blanco	Consulta	Resuelta	Grave	Ernesto Luis Villadiego Arcia	29/05/2018 17:35
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-884</u>	Auditoría documento radicado en Centro de documentación	Consulta	Resuelta	Grave	Nidia Contreras Hernandez	03/05/2018 16:46
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-904</u>	NO SE PUEDE ENCONTRAR POR EL BUSCADOR EL RADICADO 1-2018-008401	Consulta	En resolución	Leve	Edgar Steve Torres Montaña	21/05/2018 17:31
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-908</u>	OPCIONES DE EDITAR Y BORRAR DE LA OPCION DE PASO A HISTORICO DEL CONSEJO DIRECTIVO	Nueva funcionalidad	Pendiente de valorar	Crítico	José Hugo León Escobar	22/05/2018 14:27
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-914</u>	AÑADIR CAMPO EN EL FORMULARIO DE REPRESENTANTE ANTE LAS AUTORIDADES JURISDICCIONALES	Nueva funcionalidad	Espera de respuesta de cliente	Grave	José Hugo León Escobar	22/05/2018 14:51

ISC-180605.180302 - Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas
Informe de seguimiento

10011
110000011
001011
01010110
1010001
010



<u>SUBSIDIOFAMILIAR-907</u>	IMPRESIÓN DE AUDITORIA - POR REGISTRO	Nueva funcionalidad	Espera de respuesta de cliente	Leve	José Hugo León Escobar	22/05/2018 14:24
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-917</u>	Solicitud nuevos requerimientos para el modulo de Proyectos de Inversión	Mejora	Espera de respuesta de cliente	Crítico	Clara Ines Martinez Bornacelly	24/05/2018 16:51
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-882</u>	No aparecen interesados al iniciar expediente en el trámite de Notificaciones judiciales que se radican en sede electrónica	Mejora	Espera de respuesta de cliente	Grave	Nidia Contreras Hernandez	03/05/2018 15:22
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-893</u>	ajuste el módulo de PQRSF del sistema GTSS en el manejo de terminos	Mejora	Cerrada	Grave	Clara Ines Martinez Bornacelly	10/05/2018 17:20
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-892</u>	Mensaje nuevo dentro del formulario inicial del módulo PQRSF en la Sede electrónica	Mejora	Cerrada	Grave	Clara Ines Martinez Bornacelly	10/05/2018 16:43
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-900</u>	MEJORA EN EN FORMULARIO DE REGISTRO DE PQRSF (campo grupo de atención especial)	Mejora	Espera de respuesta de cliente	Leve	Edgar Steve Torres Montaña	17/05/2018 17:19
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-920</u>	Mejora en la sede electrónica, en el formulario de PQRSF	Mejora	Espera de respuesta de cliente	Leve	Clara Ines Martinez Bornacelly	25/05/2018 23:25
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-910</u>	RE-INTEGRO PASO A HISTORICO PARA TODOS LOS CAMPOS DEL FORMULARIO	Mejora	Espera de respuesta de cliente	Leve	José Hugo León Escobar	22/05/2018 14:31
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-915</u>	ERROR TEXTO EN GENERACION DE CERTIFICADOS DE LA SEDE ELECTRONICA	Mejora	Cerrada	Leve	José Hugo León Escobar	22/05/2018 14:58

ISC-180605.180302 - Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas
Informe de seguimiento

10011
110000011
001011
01010110
1010001
010



<u>SUBSIDIOFAMILIAR-925</u>	Se presenta error repetitivo en la conexión y el proceso en el módulo de Proyectos de inversión	Error	Espera de respuesta de cliente	Grave	Nidia Contreras Hernandez	30/05/2018 15:51
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-922</u>	SSF-No logra firmar en Sede Electrónica con el Certificado	Error	Espera de respuesta de cliente	Grave	Nidia Contreras Hernandez	28/05/2018 17:31
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-926</u>	LENTITUD EN TODOS LOS PROCESOS DE PLATAFORMA	Error	Cerrada	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	30/05/2018 16:25
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-901</u>	No es posible iniciar expediente PI	Error	Cerrada	Grave	Nidia Contreras Hernandez	18/05/2018 15:28
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-899</u>	UN OFICIO DENTRO DEL EXPEDIENTE 2017/2018/OFI NO PERMITE SER RADICADO	Error	Cerrada	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	16/05/2018 22:35
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-897</u>	LENTITUD EN TODOS LOS PROCESOS DE PLATAFORMA	Error	Cerrada	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	16/05/2018 19:04
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-896</u>	AMPLIAR PLAZO PARA RESPONDER AL REQUERIMIENTO EN EL EXPEDIENTE 1167/2018/PQRSF	Error	Cerrada	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	16/05/2018 15:29
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-895</u>	No es posible ingresar a expediente	Error	Cerrada	Grave	Nidia Contreras Hernandez	15/05/2018 16:51
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-890</u>	No puede acceder a la Sede Electrónica Cajamag	Error	Cerrada	Grave	Nidia Contreras Hernandez	09/05/2018 19:01
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-888</u>	No genera el acta de documento radicado	Error	Cerrada	Grave	Nidia Contreras Hernandez	07/05/2018 16:42

10011
110000011
001011
01010110
1010001
010



<u>SUBSIDIOFAMILIAR-927</u>	No es posible subir documentos en Sede Electrónica	Error	Resuelta	Grave	Nidia Contreras Hernandez	30/05/2018 16:52
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-924</u>	El gestor de correspondencia no logra aceptar radicado	Error	Resuelta	Grave	Nidia Contreras Hernandez	29/05/2018 23:32
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-921</u>	NUEVAMENTE APARECEN DOS RADICADOS UN DÍA NO HÁBIL	Error	Resuelta	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	28/05/2018 16:28
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-918</u>	funcionaria en ssf, viene trabajando con un pgen del año pasado y cuando crea un documento de este año dentro de pgen la plantilla sale con logo del año pasado	Error	Resuelta	Grave	Ernesto Luis Villadiego Arcia	24/05/2018 19:32
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-916</u>	No se visualizan expedientes del tramite Empleadores Morosos en Sede Electrónica	Error	Resuelta	Grave	Nidia Contreras Hernandez	22/05/2018 16:13
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-898</u>	LLEGÓ NOTIF. DE RESPUESTA A UN REQ. EN EL 1127/2018/PQRSF PERO NO APARECE EL DOC . DE RESPUESTA	Error	Resuelta	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	16/05/2018 21:24
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-894</u>	EL EXPEDIENTE 807/2018/PQRSF MUESTRA 31 DE GESTIÓN Y FUE TRASLADADO AL 8 DÍA	Error	Resuelta	Grave	Edgar Steve Torres Montaña	15/05/2018 16:30
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-887</u>	No es posible dar respuesta a requerimiento en Sede Electrónica - trámite Proyectos de inversión	Error	Resuelta	Grave	Nidia Contreras Hernandez	04/05/2018 19:52
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-885</u>	La documentación radicada en CDI no tiene confidencialidad	Error	Resuelta	Grave	Nidia Contreras Hernandez	03/05/2018 17:16

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas Informe de seguimiento	Página 33/38
---	--------------

10011
110000011
001011
010110110
1010001
010



<u>SUBSIDIOFAMILIAR-</u> <u>881</u>	Error cuando se va a iniciar un memorando	Error	Resuelta	Grave	Daniel Esteban Sánchez Garzón	02/05/2018 22:43
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-</u> <u>883</u>	Redirección a otra ventana cuando se trata de descargar cartas de cobro persuasivo y aparece error	Error	En resolución	Grave	Nidia Contreras Hernandez	03/05/2018 15:43
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-</u> <u>891</u>	Ajuste a la fecha de radicación al siguiente día hábil, de todos los documentos en los trece (13) módulos implementados en el sistema GTSS	Ajuste	Resuelta	Grave	Clara Ines Martinez Bornacelly	10/05/2018 15:57
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-</u> <u>886</u>	Nuevas plantillas para documentos en portal Empleado	Ajuste	En resolución	Grave	Nidia Contreras Hernandez	03/05/2018 21:27

ISC-180605.180302 – Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas
Informe de seguimiento



6 ANEXO 2: LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS Y HORAS COMPROMETIDAS

Key	Solicitud	Fecha solicitud	Solicitante	Estado	Horas
	Reinicio de todos los servidores de producción (plataforma, sede, servicios, alfresco, base de datos, frontal y los dos servidores físicos). En algunos de ellos aplicar actualizaciones por haber nuevas disponibles, para después volver a reiniciar (caso de SW2K12R2DG1vgd, SW2K12R2DG2vgd, SW2K12R2DG2vsv, SW2K12R2DG1VSE y SW2K12R2DG1VPL).	01/02/2018	Clara Inés	Cerrada	5
	VISITAS - Oficio Aprobación PM- quieren poder indicar las fechas en las que la CCF debe reportar el seguimiento al PM y se tiene que activar en Sede Electrónica la acción para que la SSF reporte el seguimiento al PM	02/02/2018	Visitas	Cerrada	40
	VISITAS - Ahora mismo hay definidas unas tareas para el rol Coordinador y Participantes y otras sólo para el rol Coordinador. Quieren que todas las tareas del Coordinador las puedan realizar también los Participantes. Tarea Seguimiento al PM - no la debe tener la Superintendente Delegada, deben tenerla disponibles los participantes y el coordinador de la visita	02/02/2018	Visitas	Cerrada	56

ISC-180605.180302 - Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas
Informe de seguimiento

10011
110000011
001011
01010110
1010001
010



	VISITAS - Añadir tareas para subir el informe preliminar y el informe final firmado por los comisionados	02/02/2018	Visitas	Cerrada	6
	VISITAS - Eliminar paralelo resolución, viáticos y tiquetes: En estos momentos, al mismo tiempo que se hace la resolución, se pagan los viáticos y se reservan los tiquetes. Esto no es así, estas tareas deben ir después de la resolución. Sin embargo, estas dos tareas, sí que pueden hacerse en paralelo una vez se haya dictado la resolución	02/02/2018	Visitas	Cerrada	16
	Revisión de cada servidor para observar si existen actualizaciones, y en SW2K12R2DG1VSE SW2K12R2DG1VPL, SW2K12R2DG1VGD y SW2K12R2DG2VGD no se requería reinicio, no existían actualizaciones. Además, en SW2K12R2DG1VSV, SW2K12R2DG2VSE y SW2K12R2DG2VPL sólo aparecía como recomendación.				
	Sólo aparecía reinicio obligatorio en sw2k12r2sirec1, sw2k12r2sirec2, SW2K12R2DOCGES1 y SW2K12R2DOCGES2, causa estos últimos de que haya sido necesario parar todos, por lo que finalmente se ha debido realizar el reinicio en todos.				
	Trámite Pl: Adicionar nuevos "Servicios" para seleccionar en el formulario de trámite	20/02/2018	Clara Inés	Cerrada	6
		06/03/2018	Proyectos de inversión	Cerrada	20

ISC-180605.180302 - Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas	Página 36/38
Informe de seguimiento	

10011
110000011
001011
01010110
1010001
010



SUBSIDIOFAMILIAR-704	Modificar el formulario de PQRSF que se encuentra en la Sede electrónica del sistema el GTSS, incluyendo una lista desplegable que contenga la siguiente información: a) Periodistas b) Menores de edad c) Personas en situación de discapacidad d) Mujeres embarazadas e) Población vulnerable a) Otra. ¿Cuál?	02/03/2018	Clara Inés	Resuelta	22
SUBSIDIOFAMILIAR-780	Cambio de las plantillas de word y resoluciones	16/01/2018	Clara Inés	Resuelta	30
	Se ha revisado cada servidor para observar si existen actualizaciones, que se ha tenido que realizar en algunos de ellos. Otros no requerían pero debían reiniciarse igualmente por dependencia del resto. Han quedado actualizados y reiniciados los dos servidores de virtualización y los de base de datos, alfresco, servicios, sede, plataforma y frontal.				5
SUBSIDIOFAMILIAR-849	REINICIO ALFRESCO	23/03/2018	Clara Inés	Cerrada	1
SUBSIDIOFAMILIAR-843	No es posible crear Plan anual de visitas. SSF ha cambiado el servidor	13/03/2018	Nidia Contreras	Resuelta	10
SUBSIDIOFAMILIAR-851	PRIORITARIO - NO CONTAR 5 Y 6 DE ABRIL COMO DÍAS DE RADICACIÓN NI GESTIÓN DE PQRSF	27/03/2018	Edgar Torres	RESUELTA	32

ISC-180605.180302 - Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas Informe de seguimiento	Página 37/38
---	--------------

10011
110000011
001011
01010110
1010001
010



	reiniciado todos los servidores de producción (frontal, ambos nodos de plataforma, sede, servicios, alfresco, base de datos, y los servidores físicos). Se ha verificado que no tenían más actualizaciones pendientes. Finalmente se ha verificado el correcto funcionamiento de la plataforma.	04/05/2018	Clara Inés	Cerrada	5
--	---	------------	------------	---------	---

*Información actualizada en fecha final del periodo del informe

ISC-180605.180302 - Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas Informe de seguimiento	Página 38/38
---	--------------

in Denver

Wid. Centers

53F. Calle 26 al Tiemp

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA		N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO			
02/05/2018	Sando C Bernal	Proyectos					Asesorio Procedimientos	Jandimar Baud
	Oficina Asesoría Jurídica	Reun. Jurídica					Reunión Procedimiento Quor - Vol. Juridicas	Ida Borda
	Nesid Acuña	Proyectos					Asesoría Procedimiento	
	Edilano Jimenez	Gestión CCF					Asesoría Procedimiento	
	N° Isabel Torres	Proyectos					Combor Reunión	
	Federico Storano	Proyectos					Combor Reuniones	
	Cristina Lozano	Proyectos	27/05/2018/Rec				Oficina edición.	
	Lizardo Moreno	Proyectos					Asesoría Procedimiento	
	Kann White	Gestión CCF					Asesoría redacción	
03/05/18	Foban Andres	Gestión CCF					Configuración documentos	
	Lagason.	CCF					Combor documentos SCAC	
	Angie Bustos	Jurídica					Ubicp. Asesoría documentos	
	Olivia Ines Martinez	Tecnologías					Reunión Verificación MI JIRAS	
	Compañerente	CCF					andrea.vanez@compañerente.com	
	Lda Ruiz	Jurídica					Asesoría Procedimiento	
	Angie Bustos	Jurídica					Asesorio Procedimiento	

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA		N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO			
03/05/2018	Elia Garcia	Financiera					Asesoría Radiación	<i>[Signature]</i>
04/05/2018	Carolt Larrarte	Superdelegada					Asesoría Procedimiento	<i>[Signature]</i>
	Sandra C. Benab	Proyectos					Asesoría P.1	<i>[Signature]</i>
	Jaime A Vargas	Juridica					Asesoría Procedimiento	<i>[Signature]</i>
	Cajasan	CCF					Asesoría P.1	llamada
	Isabel Moreno	Proyectos					Asesoría P.1	<i>[Signature]</i>
	Carmen C Pomarez	Gestión CCF					Asesoría Módulo	CR.
	Jaime A Vargas	Juridica					Asesoría Módulo	<i>[Signature]</i>
	Carlos Alirio González	Proyectos					Asesoría Procedimiento	<i>[Signature]</i>
07/05/2018	Pilar Rendon	Superdelegada					Asesoría Módulo	<i>[Signature]</i>
07/05/2018	Jorge Rapollo	Gestión CCF					Asesoría Proceso	<i>[Signature]</i>
	Elia Garcia	Financiera					Asesoría Proceso	<i>[Signature]</i>
	Sofia Serrano	Financiera					Asesoría Proceso	<i>[Signature]</i>
	Alfredo Roscos	Proyectos					Asesoría Proceso	<i>[Signature]</i>
	Beatriz Osorio	Proyectos					Asesoría Procesos	<i>[Signature]</i>



indEnova

Nombre del técnico de soporte.	Nido Contreras H.
Nombre del Proyecto	Reporte Sede al Tiempo

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA SI NO	N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
07/05/2018	Cashua lozano.	Proyectos				Asesoría proceso	Castro
08/05/2018	Grupo Proyectos	Proyectos				Reunión nueva. Círculo 20	Alonso
09/05/2018	Roberto Storno	Proyectos	Analiza			Asesoría procedimiento	Roberto Storno
	Bedruz Ochoa	Proyectos				Asesoría procedimiento	Bedruz
	Nogda Peña	Procesos				Asesoría procedimiento	Nogda
	Luisan Baragan	Financiera				Asesoría proceso	Luisan
	Glacida Aukla	Gestión QCF				Asesoría procedimiento	Glacida
	Erika Valencia	Gestión QCF				Asesoría proceso	Erika
	Roberto Storno	Proyectos				Asesoría proceso	Roberto Storno
	Fernando Andrade	Gestión QCF				Asesoría Redacción	Fernando
10/05/2018	Liliana Juarez	Gestión QCF				Liliana firma.	Liliana
	Lina Ponce	Despacho				Asesoría procedimiento	Lina Ponce
	Compendio Valle	QCF				Asesoría Proyecto	Compendio
	Ana Marcela Flores	Medidas Especiales				Generar Avisos men.	Ana Marcela



inDenova

Nombre del técnico de soporte

Nidia Contreras H.

Nombre del Proyecto

33F Sede el Tiempo

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELÉFONO / EXT	JIRA		N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO			
10/05/2018	Oscar Ruiz	Superdelegada					Asesoría Procedimiento	
11/05/2018	Lida Bula	Juridica					Asesoría Procedimiento	
	Juan David Zubaga	Proyectos					Asesoría Procedimiento	
	Tatiana Jimenez	Gestion CEF					Asesoría Procedimiento	
15/05/2018	Grupo Proyectos	Proyectos					Reunion requerimientos Circular 20	
	Karin white	Direccion CEF					Entrega documentos	
16/05/2018	Sofia Serano	Financiera					Asesoría Procedimiento	
	Tatiana Jimenez	Gestion CEF					Asesoría Procedimiento	
	Angie Bustos	Juridica					Asesoría Procedimiento	
	Juan David Zubaga	Proyectos					Asesoría Procedimiento	
17/05/2018	Maria Amparo	Proyectos					Asesoría Procedimiento	
	Lizardo Moreno	Proyectos					Asesoría Procedimiento	
	Roberto stormo	Proyectos					Asesoría Procedimiento	

Revisor Compasucure
PI

100013
2100000013
0100010110
10100001
010



INDenova

Nombre del técnico de soporte		Nidia Contreras H.
Nombre del Proyecto		Gede el tiempo

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA SI NO	N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
7/05/2018	M ^a Teresa Rincon	Financiera				Asesorio Procedimiento	
	Jorge Concha	Financiera	156/2018/P1			Finalizar memoria	
	Karm White	Gestion CCF				Relacionar doc	
	Davony Valencia	Financiera				Procedimiento memoria	
18/05/2018	Grupo Reunion Proyectos	Proyectos				modificaciones Circular 20	
	Tolano Jimenez	Gestion CCF				Asesorio Procedimiento	
	Sello Roscos	Proyectos				Asesorio Procedimiento	
21/03/2018	Migda Peña	Planificacion				Asesorio memoria	
	Fabian Garcia	Gestion CCF				Asesorio Procedimiento	
	Tolano Jimenez	Gestion CCF				Asesorio Procedimiento	
	Ricardo Aules	Proyectos				Asesorio Procedimiento	
	Sandra Beiral	Proyectos				Asesorio Procedimiento	
	Sello Roscos	Proyectos	9/1/2018/P1			Asesorio Procedimiento	
	Paula Jimenez	Proyectos	Proyectos			Asesorio	
	Paula Jimenez	Proyectos	11/1/2017/P1			Asesorio Procedimiento	

inDenova

Membre del técnico de soporte

Nidia Contreras

Nombre del Proyecto

Sede C/ Tiempo

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA		N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO			
22/05/2018	Grupo Proyectos	Proyectos					Reunión para cambios modelo Proyectos	<i>[Firma]</i>
23/05/2018	Grupo proyectos	Proyectos					Reunión para cambios modelo Proyectos	<i>[Firma]</i>
	Luz Amparo Restrepo	Proyectos					Asesoría Procedimiento	<i>[Firma]</i>
	Jorge Valderama	Proyectos	73/2018/P1				Finalizar ex	<i>[Firma]</i>
	Mª Isabel Torres	Proyectos	102/2018/P1				Finalizar exp	<i>[Firma]</i>
	Mª Isabel Torres	Proyectos	113/2017/P1				Finalizar exp	<i>[Firma]</i>
	Luz Amparo Restrepo	Proyectos	112/2018/P1				Finalizar expediente	<i>[Firma]</i>
	Ruben Darío Córdoba	Financiera	132/2018/P1				Asesoría bloqueado	<i>[Firma]</i>
24/05/2018	Luz Amparo Restrepo	Proyectos					Reunión para cambios modelo Proyectos	<i>[Firma]</i>
	Beatriz Osorio	Proyectos	112/2018/P1				Asesoría Procedimiento	<i>[Firma]</i>
	Mª Teresa Amador	Financiera					Asesoría Procedimiento	<i>[Firma]</i>
	Yenny Mahecha	Superdelegada					Asesoría Procedimiento	<i>[Firma]</i>
	Comendador Salazar	OF					Asesoría Procedimiento	<i>[Firma]</i>

INDENOVIA

Nombre del técnico de soporte

Nidia Contreras

Nombre del Proyecto

SOT Sede El Tiempo

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	ÁREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELÉFONO / EXT	JIRA SI NO	Nº JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
24/05/2018	Ricardo Aules	Proyectos				Asesoría Procedimiento	[Firma]
	Yenny Moreno	Superdelegada				Asesoría Procedimiento	[Firma]
	Geor Ruiz	Superdelegada	159/2018/REN 2193/2018/REN			Finalizar expedientes Error en Firma	[Firma]
	Yandra C. Bernal	Proyectos					[Firma]
25/05/2018	Miguel Peña	Planeación				Asesoría Procesos	[Firma]
	Comendador Quindio	QIF				Error Ergo Desktop	llamado
	Comendador Valle	QIF				Error Ergo Desktop	llamado
	Comendador	QIF				Error Ergo Desktop	llamado
	M. Angeles Ledesma	Proyectos				Componente firma error	[Firma]
	Fabian Garcia	Gestión				Asesoría	[Firma]
	Paula Rivera	Proyectos				Asesoría memo	[Firma]
	Roberto Olano	Proyectos				Asesoría Procedimiento	[Firma]
	Luz Amparo Restrepo	Proyectos					[Firma]
28/05/18	Familia Polanco	Proyectos				Asesoría Procedimiento	llamada
	Lizardo Moreno	Proyectos				Asesoría Procedimiento	[Firma]

Procedimiento documentado



Deproba

625-118

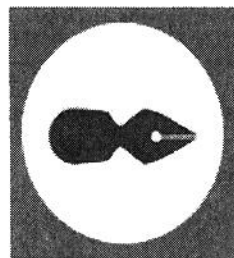
[illegible]

inDenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE:	EDGAR TORRES
NOMBRE DEL PROYECTO:	EDIFICIO COLCIENCIAS

FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
1	08/01/18	Pirella Goretta		Inc.	7815 FERO
2	"	Pirella Goretta		Defici.	Idem.
3	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
4	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
5	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
6	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
7	08/01/18	Pirella Goretta		Def.	Idem.
8	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
9	08/01/18	Pirella Goretta		Def.	Idem.
10	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
11	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
12	08/01/18	Pirella Goretta		Def.	Idem.
13	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
14	08/01/18	Pirella Goretta		Def.	Idem.
15	08/01/18	Pirella Goretta		Def.	Idem.
16	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
17	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
18	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
19	08/01/18	Pirella Goretta		Def.	Idem.
20	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
21	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.
22	"	Pirella Goretta		Def.	Idem.

2/4

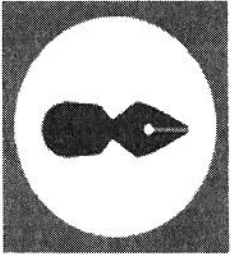


indenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE:	EDGAR TORRES
NOMBRE DEL PROYECTO:	EDIFICIO COLCIENCIAS

FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
1	IND	Daniela Guberna	.	Notif.	
2	"	Alberto Horta	.	M.E.	
3	"	Marisol Serrano	.	M.E.	
4	"	Andrea Conde	.	GGF	
5	"	Elvira Alvarado	.	GGC	
6	18/01/18	Mariela Rosco	.	M.E.	
7	"	Sandra Rossi	.	CGI	
8	"	Patricia Pacheco	.	CGI	
9	"	Glenn Jarama	.	CGI	
10	21/01/18	Lita Rojas	.	C.I.	
11	"	Liliana Castells	.	M.E.	
12	"	Andres Conde	.	GGF	
13	"	Andres Conde	.	GGF	
14	"	Andres Conde	.	GGF	
15	"	Alfonso Lopez	.	M.E.	
16	22/01/18	Andres Rosco	.	M.E.	
17	"	Andres Rosco	.	C.I.	
18	"	Karina Horta	.	GGC	
19	"	Lina Guadalupe	.	CGI	
20	"	Marcelo Serrano	.	M.E.	
21	"	Marcelo Serrano	.	M.E.	
22	"	Alex Mesquita	.	M.E.	

3/4

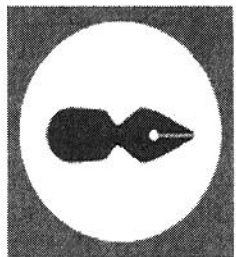


indEnova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRONICA

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE:	EDGAR TORRES
NOMBRE DEL PROYECTO:	EDIFICIO COCIENCIAS

	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
1	22/07/18	Karim Lopez	OPC		Acso Plat	Obree
2	23/07/18	Adriana Salazar	GGC		Acso Plat	13/08/20
3	"	Sandra Rossi	GGC		"	13/08/20
4	"	Karla Leba	GGC		Edber	13/08/20
5	"	Andres Segin	GGC		Acso Plat	13/08/20
6	"	Daniel Salazar	GGC		"	13/08/20
7	"	Alba Alvarado	GGC		"	13/08/20
8	"	Alay Alvarado	GGC		"	13/08/20
9	"	Miguel Diaz	GGC		"	13/08/20
10	24/07/18	Alfonso Rueda	GGC		"	13/08/20
11	"	Ilona Deyar	GGC		"	13/08/20
12	"	Karin Velaz	GGC		Fin Proc	CON/20
13	"	Andreson Martinez	GGC		Informes	13/08/20
14	"	Manuel Rodriguez	GGC		Acso Plat	CON/20
15	"	Alba Silva	GGC		"	13/08/20
16	25/07/18	Renner Sereno	GGC		"	13/08/20
17	"	Alba Alvarado	GGC		"	13/08/20
18	"	Manuel Rodriguez	GGC		"	13/08/20
19	"	Alba Silva	GGC		"	13/08/20
20	"	Karla Leba	GGC		"	13/08/20
21	"	Alay Alvarado	GGC		Fin Proc	CON/20
22	"	Karla Leba	GGC		Acso Plat	CON/20

4/14



indenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRONICA

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE:	EDGAR TORRES
NOMBRE DEL PROYECTO:	EDIFICIO COLCIENCIAS

	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
1	28/01/11	Marcela Aguilera	SE		Reportado	23/6/20
2	"	Lady Magana	Adm		"	23/6/20
3	"	Karina Velaz	OPD		Editar As	23/6/20
4	"	Cari Gaviria	GGF		Reportado	23/6/20
5	29/01/11	Andres Medina	OPD		Editar As	23/6/20
6	"	Marisol Ortiz	ME		Reportado	23/6/20
7	"	Sauar Ruiz	7H		"	23/6/20
8	"	Marisol Ortiz	S.G		"	23/6/20
9	"	Andres Medina	OPD		Fin p.c.	23/6/20
10	30/01/11	Marcela Aguilera	ME		Reportado	23/6/20
11	"	John Vahgo	OPD		Fin p.c.	23/6/20
12	"	Carlos Gaviria	GGF		Reportado	23/6/20
13	"	Elisa Espinacion	GGF GGC		"	23/6/20
14	"	Fauver Lopez	7H		"	23/6/20
15	"	Carla Gaviria	GGF		"	23/6/20
16	31/01/11	John Magana	OPD		Fin p.c.	23/6/20
17	"	Marcela Aguilera	ME		Reportado	23/6/20
18	"	Alfred Diaz	Adm		"	23/6/20
19	"	Fuhen Bustos	7H		"	23/6/20
20	"	Diana Sotomayor	Adm		"	23/6/20
21	"	Miguel Diaz	Adm		"	23/6/20
22	"	Alfred Diaz	7H		"	23/6/20

ENCARGADO DE SOPORTE:		ERNESTO LUIS VILLADIEGO		JIRA		NUMERO DE HORA	INCIDENCIA	FIRMA
FECHA	NOMBRE DE USUARIO	DEPENDENCIA	SI	NO				
1/05/18	JORGE CONCHA	FINANCIERA					ACOMPANA	[Firma]
2/05/18	MARSA T RINCON	FINANCIERA					ACOMPANA	[Firma]
3/05/18	CRISTINA LOZANO	PROYECTOS					ACOMPANA	[Firma]
4/05/18	MARSA T RINCON	FINANCIERA					ACOMPANA	[Firma]
5/05/18	LIZARDO MORENO	PROYECTOS					ACOMPANA	[Firma]
6/05/18	JUAN JA OCEN	DELEGADA GESTION			PROYECTO		ACOMPANA	[Firma]
7/05/18	JENNY MAHECHA	DELEGADA GESTION					ACOMPANA	[Firma]
8/05/18	MARSA T RINCON	FINANCIERA					ACOMPANA	[Firma]
9/05/18	ORLANDO HERNANDEZ	DIRECCION CASA					ACOMPANA	[Firma]
10/05/18	GLORIA RUIZ	DESPACHO					ACOMPANA	[Firma]
11/05/18	LUL AMPARO RESTREPO	PROYECTOS					ACOMPANA	[Firma]
12/05/18	JUAN J OCEN	PROYECTOS					ACOMPANA	[Firma]
13/05/18	GLORIA RUIZ	DESPACHO					ACOMPANA	[Firma]
14/05/18	GUARINA	DESPACHO					ACOMPANA	[Firma]
15/05/18	Cristian Camilo Duran	FINANCIERA					ACOMPANA	[Firma]
16/05/18	CRISTINA LOZANO	PROYECTOS					ACOMPANA	[Firma]
17/05/18	MARSA T RINCON	FINANCIERA					ACOMPANA	[Firma]
18/05/18	LIZARDO MORENO	PROYECTOS					ACOMPANA	[Firma]
19/05/18	JUAN J OCEN	PROYECTOS					ACOMPANA	[Firma]
20/05/18	JAIRO PAIPILLA	DIRECCION CASA					ACOMPANA	[Firma]

ENCARGADO DE SOPORTE:		ERNESTO LUIS VILLADIEGO /		JIRA				
FECHA	NOMBRE DE USUARIO	DEPENDENCIA	SI	NO	NUMERO DE HORA	INCIDENCIA	FIRMA	
21/05/18	LILDA RUIZ	JURIDICA				ACOMPANA	882	
22/05/18	PIELAR RENDON	DELEGADA G				ACOMPAN	WPER	
23/05/18	CLAUDIA AVILA	DIRECCION CASA				CONTROL ACC	Carolina	
24/05/18	DIANA MUÑOZ	FINANCIERA				ACOMPANA	Daugh	
25/05/18	BEATRIZ OSORIO	PROYECTOS				ACOMPANA	Daugh	
26/05/18	LUL AMPARO RESTREPO	PROYECTO S				ACOMPANA		
27/05/18	WILSON PERDOMO	DIRECCION CASA				ACOMPANA	Chap	
28/05/18	XABITZA LOBO	FINANCIERA				ACOMPANA		
29/05/18	LIZARDO MORENO	PROYECTOS				ACOMPANA		
30/05/18	MARSA T RINCON	FINANCIERA				ACOMPANA		
31/05/18	CONSUELO SAMUDIO	DIRECCION CASA				ACOMPANA		
01/06/18	JAIRO PAIPILLA	DIRECCION CASA				ACOMPANA		
02/06/18	PIELAR RENDON	DELEGADA GESTION				ACOMPANA		
03/06/18	JUBER HERNANDEZ	FINANCIERA				ACOMPANA		
04/06/18	MARSA DE LOS REDESMA	PROYECTOS				ERROR FISMA		
05/06/18	SOFIA SERRANO	FINANCIERA				ACOMPANA		
06/06/18	CRISTINA LOZANO	PROYECTO				ACOMPANA		
07/06/18	MARIO ANICHERICO	FINANCIERA				ACOMPANA		
08/06/18	SANDRA CLE BERNAL	PROYECTO				ACOMPANA		

