

**CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGO**

**1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO, CONVENIO O ACEPTACION DE OFERTA**

No. del Contrato:	054 - 2017	Valor total del Contrato incluida modificaciones e IVA, si aplica:	\$259.999.976,25	Fecha de trámite:	06/12/2017
Fecha suscripción contrato:	30/03/2017	Nombre del Contratista:	INDENOVA SUCURSAL COLOMBIA	Fecha de aprobación de la garantía única -si aplica-	06/04/2017
Requiere Acta de Inicio:	SI	No. De Registro Presupuestal:	16317	Fuente de los Recursos	inversión
Fecha Acta de Inicio:	10/04/2017	Fecha terminación	31/12/2017	Tipo Identificación	NIT
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.				
				No. de identificación:	900.696.027-7

**2. PAGOS REALIZADOS DEL CONTRATO SEGUN CERTIFICACION DE PAGO DE SIIF NACIÓN**

No. Cuota	Valor	No. Cuota	Valor	Notas:
1	\$2.671.252,50	7	\$761.316,23	*Aqui se debe consignar el valor de los pagos efectuados al contratista, sin incluir el que se va a tramitar con la presente certificación.
2	\$29.345.163,14	8		
3	\$61.136.115,55	9		
4	\$87.016.617,09	10		
5	\$12.020.636,25	11		
6	\$12.020.636,25	12		
			<b>% EJECUCION</b>	<b>79%</b>
			<b>TOTAL</b>	<b>\$204.210.420,78</b>

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

No. Del pago	8	SALDO PENDIENTE X CERTIFICAR	\$41.793.093,18	Factura No.	C-0278
Valor a pagar incluido IVA:	\$13.235.146,06			Fecha de la Factura:	04/12/2017

**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 Juridica: Certificación de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión, y Riesgos Laborales y parafiscales)	X

*Yadira Leon Vargas*  
 Firma Supervisor o Interventor

Nombre: Yadira Leon Vargas  
 Documento Identidad: 52.265.965  
 Cargo: Jefe Oficina TIC  
 Dependencia: Oficina de TIC

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

*Aduccio*  
 A: -6 DIC 2017  
 B: N



CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGO



10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



inDenova

Portafirmas electrónico  
Sede electrónica  
Gestión de expedientes  
Portal del proveedor

Movilidad con firma electrónica  
Facturación electrónica  
Gestión documental  
Digitalización certificada

NIT: 900.696.027 - 1

DIRECCIÓN: CARRERA 92 BIS No. 82 - 37 BARRIO QUIRIGUA

PBX: 309 93 20

Régimen Común - Bogotá D.C. Colombia

FACTURA DE VENTA

Nro.

C - 0278

EMPRESA:	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.		
NIT: 860.503.600-9	DIRECCIÓN: Calle 45 a # 9 - 46		
FECHA: 4 DE DICIEMBRE DE 2017	FECHA DE VENCIMIENTO		4 DE ENERO DE 2018
CANTIDAD	CONCEPTOS	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
	<b>CONTRATO 054 DE 2017.</b> <b>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.</b>		
3	- Servicio de soporte técnico y acompañamiento en sitio. Periodo OCTUBRE 2017 (3 personas).	\$ 3.367.125,00	\$ 10.101.375,00
8	Horas de Soporte de Jaime al contrato 054 de 2017	\$ 127.574,56	\$ 1.020.596,48
Nota: Reemplaza la Factura No C-0269 Radicada el día 7 de noviembre de 2017			
SON:	TRECE MILLONES DOSCEINTOS TREINTA Y CINCO MIL CIENTO CUARENTA Y SEIS PESOS CON SEIS CENTAVOS M/CTE.	SUBTOTAL DESCUENTO IVA 19% TOTAL FACTURADO	\$ 11.121.971,48 \$ 0,00 2.113.174,58 \$ 13.235.146,06

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.

Consiguar en la Cta. Corriente 567-201313 - 06 BANCOLOMBIA a Nombre de INDENOVA SUCURSAL DE COLOMBIA.

inDenova  
SUCURSAL COLOMBIA  
NIT 900 696 027 1

FIRMA Y SELLO INDENOVA SUCURSAL DE COLOMBIA

FIRMA Y SELLO ACEPTACIÓN

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



# inDenova

1-2017-01997 05/12/2017 14:25:31

FACTURA.txt

Folios: 46 Anexos: 1



Bogotá, 4 de diciembre de 2017

Ingeniera:

Clara Inés Martínez Bornacelly

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Superintendencia del Subsidio Familiar

Teléfono: 3487762

Calle 45A No. 9-4

Asunto: Factura

Respetada Ingeniera:

El presente con el fin de hacer entrega de la factura No 278 la cual reemplaza la factura No 269 radicada el día 7 de noviembre de 2017 ya que en el concepto de Servicio de soporte técnico y acompañamiento en sitio, se registró el periodo de septiembre y lo correcto era relacionar el periodo de octubre.

Atentamente

Oscar Gutiérrez

inDenova Sucursal de Colombia

**inDenova**  
SUCURSAL COLOMBIA  
NIT 900.696.027 1

Identificación:	900696027	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	4430810
Razón Social	INDENOVA SUCURSAL DE COLOMBIA	Dirección	CARRERA 82 N 46A - 93 LOCAL 1	Fecha Pago	05/12/2017
Clase de Aportante	C - Mipyme que se acoge a Ley 590 de 2000, decreto 525 de 2009	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Diciembre-17
Banco	BANCO DE OCCIDENTE	No. Planilla	24012335	Periodo Pensión	Noviembre-17
Total a Pagar	\$23,132,800	Total Intereses Mora	\$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN												
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Colización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Old Mutual	800253055	2	\$7,713,000	\$1,234,100	\$0	\$0	\$33,600	\$33,600	\$0	\$0	\$1,301,300
231001	Colfondos	800227940	3	\$5,050,000	\$808,000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$808,000
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	4	\$18,067,700	\$2,890,900	\$0	\$0	\$77,000	\$77,000	\$0	\$0	\$3,044,900
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	8	\$19,800,000	\$3,168,000	\$0	\$0	\$64,000	\$64,000	\$0	\$0	\$3,296,000
230301	Porvenir	800224806	11	\$24,837,717	\$3,974,100	\$0	\$0	\$81,000	\$81,000	\$0	\$0	\$4,136,100
<b>Totales</b>				\$75,468,417	\$12,075,100	\$0	\$0	\$255,600	\$255,600	\$0	\$0	\$12,586,300

SALUD														
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Colización	UPC	Interés Mora	AutORIZACION Incapacidades	Valor Incapacidades	AutORIZACION Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
CCFC55	EPS-S Cajacopi	890102044	1	\$800,000	\$32,000		\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	32000	\$32,000
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	830113831	1	\$1,500,000	\$60,000		\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	60000	\$60,000
EPS016	Cooomeva EPS	805000427	1	\$1,200,000	\$48,000		\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	48000	\$48,000
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	1	\$800,000	\$32,000		\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	32000	\$32,000
EPS002	Salud Total EPS	800130907	2	\$10,350,000	\$1,128,000		\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	1128000	\$1,128,000
EPS010	EPS Sura	800088702	2	\$12,713,000	\$1,079,200		\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	1079200	\$1,079,200



Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

EPS005	Sanitas EPS	800251440	5	\$20,000,000	\$2,109,000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	2109000	\$2,109,000
EPS017	Famisanar EPS Catam Colsubsidio	830003564	6	\$9,700,000	\$388,000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	3880000	\$388,000
EPS008	Compensar EPS	860066942	9	\$18,405,417	\$736,400	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	736400	\$736,400
<b>Totales</b>				<b>\$75,468,417</b>	<b>\$5,612,600</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$5,612,600</b>	<b>\$5,612,600</b>

**INFORMACIÓN ARP**

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	860002183	28	\$75,468,417	\$389,200	\$0	\$0			389200	\$389,200

**CAJAS DE COMPENSACIÓN**

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF24	Compensar Caja de Compensación Filar	860066942	28	\$75,468,417	\$3,019,000	\$0	3019000	\$3,019,000
<b>Totales</b>				<b>\$75,468,417</b>	<b>\$3,019,000</b>	<b>\$0</b>	<b>\$3,019,000</b>	<b>\$3,019,000</b>

**SENA ICBF**

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	4	\$30,513,000	\$915,400	\$0	915400	\$915,400
PASENA	SENA	899999034	4	\$30,513,000	\$610,300	\$0	610300	\$610,300
<b>Totales</b>				<b>\$61,026,000</b>	<b>\$1,525,700</b>	<b>\$0</b>	<b>\$1,525,700</b>	<b>\$1,525,700</b>

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion



10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



inDenova

Portafirmas electrónico  
Sede electrónica  
Gestión de expedientes  
Portal del proveedor

Movilidad con firma electrónica  
Facturación electrónica  
Gestión documental  
Digitalización certificada

Proyecto	<p><b>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</b></p> <p><b>ADICIÓN 1 al contrato de prestación de servicios No.054 de 2017 suscrito entre la SSF e Indenova Sucursal Colombia</b></p>
Título	<p><b>Informe de seguimiento : el 1 de octubre y el 31 de octubre de 2017</b></p>

Realizado por	<b>inDenova S.L.</b>		
Dirigido a	<b>SUPERINTENDENCIA</b>	<b>DEL</b>	<b>SUBSIDIO FAMILIAR</b>
Documento	<b>ISC-171103.170502</b>		
Fecha	<b>03/11/2017</b>	Versión	<b>1.0</b>



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>

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



## 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	03/11/2017

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

## Resumen

Informe de Seguimiento correspondiente al periodo del el 1 de octubre y el 31 de octubre de 2017 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" y "ADICIÓN 1 al contrato de prestación de servicios No.054 de 2017 suscrito entre la SSF e Indenova Sucursal Colombia".

ISC-171103.170502 - 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 2/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



## Historia del documento

Revisión	Fecha	Motivo de la modificación	Responsable
1.0	03/11/2017	Creación del documento.	Miriam Romaguera Ros

10011  
11000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



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 .....	36
4.4	BASE DE PREGUNTAS FRECUENTES .....	40
5	ANEXO 1: LISTADO DE INCIDENCIAS JIRA.....	42
6	ANEXO 2: LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS Y HORAS COMPROMETIDAS .....	44

ISC-171103.170502 – 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 4/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



# 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" y "ADICIÓN 1 al contrato de prestación de servicios No.054 de 2017 suscrito entre la SSF e Indenova Sucursal Colombia". 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 el 1 de octubre y el 31 de octubre de 2017.

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 054 de 30 de marzo de 2017 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	Total
BOLSA	0	0	0	0	0
SOPORTE	9	1	3	7	20
Total	9	1	3	7	20

**Detalle según tipología**

ESTADO	Cerrada	Espera de respuesta de cliente	Resuelta	En resolución	Total
Tarea	1	0	0	0	1
Consulta	1	0	0	0	1
Error	7	1	3	7	18
Nueva funcionalidad	0	0	0	0	0
Mejora	0	0	0	0	0
Total	9	1	3	7	20

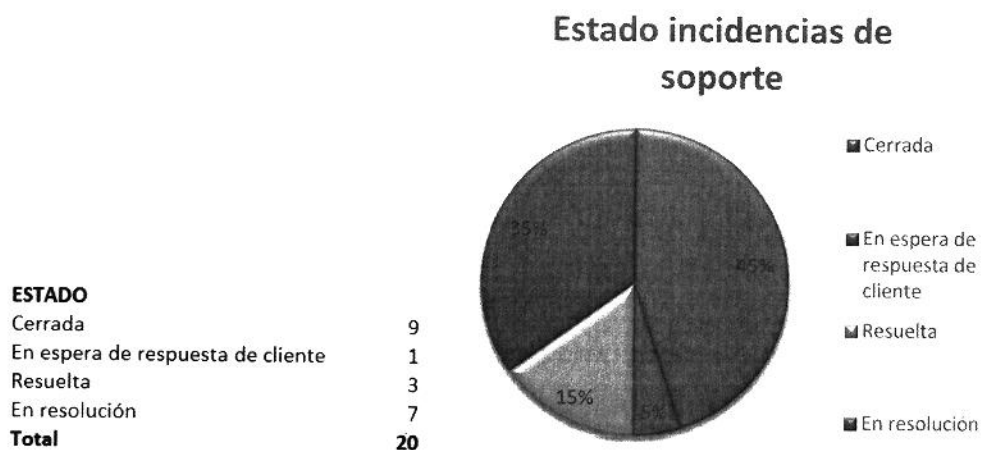
10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



## 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\*



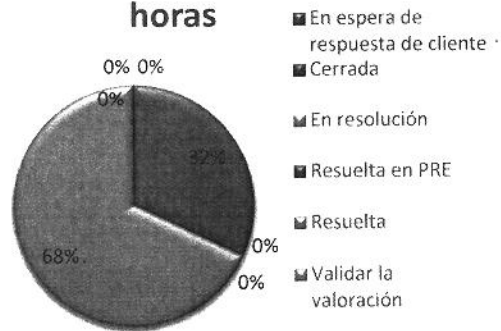
\*En soporte remoto se incluye el escalado de incidencias no resueltas en soporte en sitio.



## 2.1.2 ESTADO DE INCIDENCIAS BOLSA DE HORAS

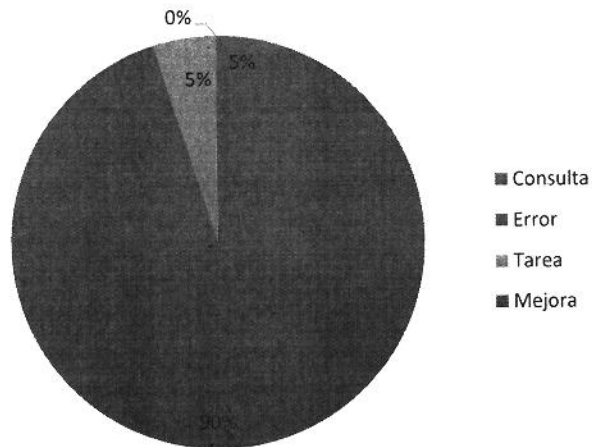
Estado incidencias bolsa de horas

ESTADO	
En espera de respuesta de cliente	0
Cerrada	8
En resolución	0
Resuelta en PRE	0
Resuelta	17
Validar la valoración	0
En valoración	0
<b>Total</b>	<b>25</b>



## 2.2 TIPIFICACIÓN INCIDENCIAS

TIPOLOGÍA	
Consulta	1
Error	18
Tarea	1
Mejora	0
<b>Total</b>	<b>20</b>



ISC-171103.170502 - 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  
 010110110  
 1010001  
 010



### 3 CONSUMOS DE BOLSA DE HORAS

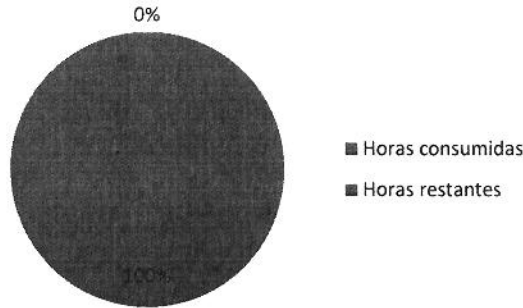
A continuación se muestra el estado de la bolsa de horas contratada en el proyecto en el último día del periodo del informe. En la siguiente tabla se muestran los siguientes campos:

- 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	263	Horas consumidas en el periodo
Consumo de horas acumulado	1263	Total horas consumidas en el proyecto
Horas comprometidas	1263	Total horas comprometidas en el proyecto
Horas restantes	0	Horas restantes

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

**Estado bolsa de horas**



A la fecha de realización de este informe se puede observar que se han consumido **263 horas** asociadas a la bolsa de horas



## 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 DE SUBSIDIO FAMILIAR, durante su interacción con la Plataforma de Gestión Documental GTSS.

### 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

Por solicitud de la Ingeniera Clara Inés Martínez, el 5.10.2017 Jaime Muñoz realizó trabajos de preparar la configuración de la nueva versión de apache, instalarla y probarla en los entornos.

#### 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.
- 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

ISC-171103.170502 – 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 10/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



#### **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**

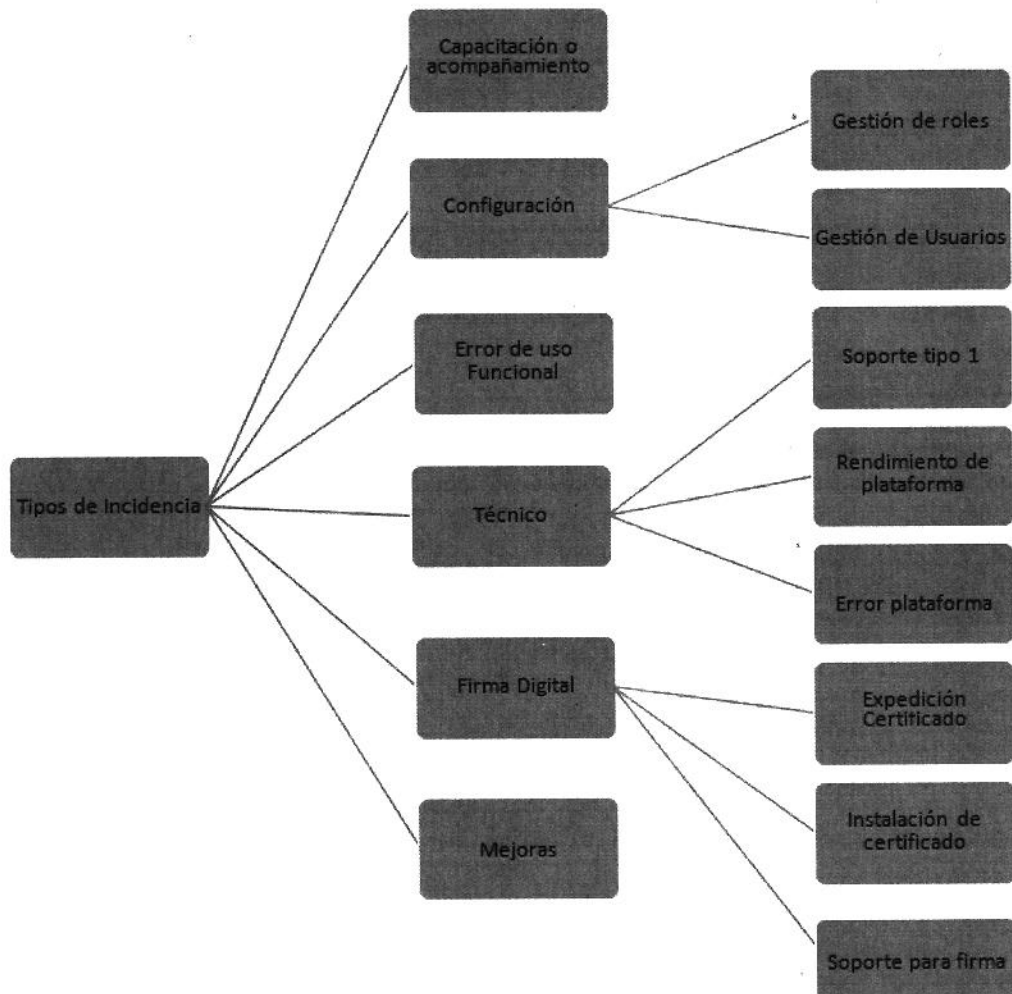
#### **4.1.3 HORARIO DE ATENCIÓN A SOPORTE**

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.

10011  
11000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



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

ISC-171103.170502 – 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 12/48
---	--------------

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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación, configuración y mantenimiento de programas y aplicaciones para el funcionamiento de la plataforma que requieran de intervención en el equipo.</li> <li>• Configuración y mantenimiento de redes, software y hardware.</li> <li>• Instalación, configuración y mantenimiento de cualquier otro sistema, aplicación o hardware no relacionado con la plataforma documental.</li> </ul>
	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 Oficis	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)

10011  
11000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



## 4.2 INCIDENCIAS USUARIOS SSF

0	soporte	Status	Usuario
1	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ADRIANA SANCHEZ
2	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ADRIANA SANCHEZ
3	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ADRIANA SANCHEZ
4	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ADRIANA SALAZAR
5	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ADRIANA SANCHEZ
6	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER RUIZ
7	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
8	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER RUIZ
9	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
10	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
11	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ELIDE ALBARRACÍN
12	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARCELA AGUILAR
13	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER RUIZ
14	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
15	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CHRISTIAN RODRIGUEZ
16	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CHRISTIAN RODRIGUEZ
17	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	JAVIER RUIZ
18	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	NANCY VELASQUEZ
19	ACOMPANAMIENTO	Closed	NANCY VELASQUEZ

ISC-171103.170502 – 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 14/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



20	ACOMPANAMIENTO	Closed	NANCY VELASQUEZ
21	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
22	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANDERSON MARTÍNEZ
23	ACOMPANAMIENTO	Closed	GERARDO ECHEVERRY
24	ACOMPANAMIENTO	Closed	KARIME VELEZ
25	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
26	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER RUIZ
27	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
28	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA SALAZAR
29	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	KARIME VELEZ
30	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
31	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER RUIZ
32	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
33	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA SALAZAR
34	ACOMPANAMIENTO	Closed	KARIME VELEZ
35	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
36	ACOMPANAMIENTO	Closed	MIGUEL DIAZ
37	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOS ARREGOCES
38	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
39	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOS ARREGOCES
40	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LIZA ROJAS
41	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	WILLIAM CASALLAS

ISC-171103.170502 - 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  
010110110  
1010001  
010



42	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	WILLIAM CASALLAS
43	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
44	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
45	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARCELA AGUILAR
46	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	BLANCA CAÑON
47	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CHRISTIAN RODRIGUEZ
48	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANA MARCELA FLOREZ
49	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LILIANA CASTILLO
50	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
51	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOS ARREGOCES
52	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MAURO ECHEVERRY
53	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARISOL SERRANO
54	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LILIANA CASTILLO
55	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARISOL ORTIZ
56	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ORTIZ
57	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ADRIANA SANCHEZ
58	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
59	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
60	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME VARGAS
61	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	BLANCA CAÑON
62	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CHRISTIAN RODRIGUEZ
63	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	OMCAJA

ISC-171103.170502 – 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 16/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



64	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANA MARCELA FLOREZ
65	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MAURO ECHEVERRY
66	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LIZA ROJAS
67	ACOMPANAMIENTO	Closed	BLANCA CAÑON
68	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
69	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOS ARREGOCES
70	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
71	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CARLOS IBAÑEZ
72	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARCELA AGUILAR
73	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
74	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ELIDE ALBARRACÍN
75	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ROSSO
76	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
77	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
78	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
79	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA GALVIS
80	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA SALAZAR
81	ACOMPANAMIENTO	Closed	COMCAJA
82	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
83	ACOMPANAMIENTO	Closed	COMCAJA
84	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANA MARCELA FLOREZ
85	ACOMPANAMIENTO	Closed	WILLIAM CASALLAS

ISC-171103.170502 - 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  
010110110  
1010001  
010



86	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANGELA AYALDE
87	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
88	ACOMPANAMIENTO	Closed	COMCAJA
89	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARIA CAICEDO
90	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
91	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOS GAVIRIA
92	ACOMPANAMIENTO	Closed	GERARDO ECHEVERRY
93	ACOMPANAMIENTO	Closed	YALILE ASSAF
94	ACOMPANAMIENTO	Closed	YALILE ASSAF
95	ACOMPANAMIENTO	Closed	CHRISTIAN RODRIGUEZ
96	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ORTIZ
97	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARTHA VASQUEZ
98	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIBIA SILVA
99	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MAURO ECHEVERRY
100	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	JAIME VARGAS
101	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
102	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
103	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARTHA VASQUEZ
104	ACOMPANAMIENTO	Closed	GERARDO ECHEVERRY
105	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDERSON MARTÍNEZ
106	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIBIA SILVA
107	ACOMPANAMIENTO	Closed	KELLY DAZA

ISC-171103.170502 - 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 18/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



108	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS MEJÍA
109	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
110	ACOMPANAMIENTO	Closed	ELIDE ALBARRACÍN
111	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANGELA AYALDE
112	ACOMPANAMIENTO	Closed	LILIANA CASTILLO
113	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
114	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIDA RUIZ
115	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS MEJÍA
116	ACOMPANAMIENTO	Closed	JORGE AMAYA
117	ACOMPANAMIENTO	Closed	DAMARIS
118	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
119	ACOMPANAMIENTO	Closed	LILIANA CASTILLO
120	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIGIA ATEHORTUA
121	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ELIDE ALBARRACÍN
122	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANITA RECEPCION
123	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ELIDE ALBARRACÍN
124	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LUZ ADRIANA SANABRIA
125	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANDREA CANTE
126	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANDREA CANTE
127	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANDREA CANTE
128	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANITA RECEPCION
129	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANDREA CANTE

ISC-171103.170502 – 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  
010110110  
1010001  
010



130	ACOMPANAMIENTO	Closed	JOHANNA MOYANO
131	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	JAIME VARGAS
132	ACOMPANAMIENTO	Closed	KARIME VELEZ
133	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	DAMARIS
134	ACOMPANAMIENTO	Closed	EMMA ROIS
135	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
136	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	DORIS MEJÍA
137	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS MEJÍA
138	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIBIA SILVA
139	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIGIA ATEHORTUA
140	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LIBIA SILVA
141	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	GLORIA ZAPATA
142	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA SALAZAR
143	ACOMPANAMIENTO	Closed	LILIANA CASTILLO
144	ACOMPANAMIENTO	Closed	LILIANA CASTILLO
145	ACOMPANAMIENTO	Closed	LILIANA CASTILLO
146	ACOMPANAMIENTO	Closed	LINDA POVEDA
147	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA SALAZAR
148	ACOMPANAMIENTO	Closed	LINDA POVEDA
149	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARTHA VASQUEZ
150	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
151	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO

ISC-171103.170502 – 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 20/48

10011  
11000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



152	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS MEJÍA
153	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER RUIZ
154	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER RUIZ
155	ACOMPANAMIENTO	Closed	YUDIRNEY MOTTA
156	ACOMPANAMIENTO	Closed	KELLY DAZA
157	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIGIA ATEHORTUA
158	ACOMPANAMIENTO	Closed	LILIANA CASTILLO
159	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANITA RECEPCION
160	ACOMPANAMIENTO	Closed	LILIANA CASTILLO
161	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ VALBUENA
162	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
163	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANGELA M AYALTE
164	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL SERRANO
165	ACOMPANAMIENTO	Closed	CAMILA BETANCOUR
166	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ
167	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
168	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME RUIZ
169	ACOMPANAMIENTO	Closed	DAMARIS MARTINES
170	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
171	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
172	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ROSO
173	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ

ISC-171103.170502 – 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 21/48

10011  
11000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



174	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LIZARDO MORENO
175	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
176	ACOMPANAMIENTO	Closed	KELLY DAZA
177	ACOMPANAMIENTO	Closed	NANCY VELASQUEZ
178	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
179	ACOMPANAMIENTO	Closed	FABIO PARRA
180	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIGIA ATEHORTUA
181	ACOMPANAMIENTO	Closed	KARIME VELEZ
182	ACOMPANAMIENTO	Closed	KARIME VELEZ
183	ACOMPANAMIENTO	Closed	GERARDO ECHEVERRY
184	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
185	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
186	ACOMPANAMIENTO	Closed	LILIANA CASTILLO
187	ACOMPANAMIENTO	Closed	LINDA POVEDA
188	ACOMPANAMIENTO	Closed	LILIANA CASTILLO
189	ACOMPANAMIENTO	Closed	NANCY VELASQUEZ
190	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ORTIZ
191	ACOMPANAMIENTO	Closed	ELIDE ALBARRACÍN
192	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA SALAZAR
193	ACOMPANAMIENTO	Closed	ELIDE ALBARRACÍN
194	ACOMPANAMIENTO	Closed	MANUEL RODRIGUEZ
195	ACOMPANAMIENTO	Closed	LINDA POVEDA

ISC-171103.170502 - 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 22/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



196	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA SALAZAR
197	ACOMPANAMIENTO	Closed	LINDA POVEDA
198	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARTHA VASQUEZ
199	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
200	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
201	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS MEJÍA
202	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER RUIZ
203	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ VALBUENA
204	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
205	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANGELA M AYALTE
206	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL SERRANO
207	ACOMPANAMIENTO	Closed	CAMILA BETANCOUR
208	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ
209	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
210	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME RUIZ
211	ACOMPANAMIENTO	Closed	DAMARIS MARTINES
212	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
213	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
214	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ROSO
215	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ
216	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIZARDO MORENO
217	ACOMPANAMIENTO	Closed	NA BOLENA CASTAÑEDA

ISC-171103.170502 – 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  
11000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



218	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ VALBUENA
219	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME VARGAS
220	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME VARGAS
221	ACOMPANAMIENTO	Closed	MANUEL RODRIGUEZ
222	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS MEJÍA
223	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CHRISTIAN RODRIGUEZ
224	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
225	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ VALBUENA
226	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
227	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANGELA M AYALTE
228	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL SERRANO
229	ACOMPANAMIENTO	Closed	CAMILA BETANCOUR
230	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ
231	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
232	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME RUIZ
233	ACOMPANAMIENTO	Closed	DAMARIS MARTINES
234	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
235	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
236	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ROSO
237	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ
238	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIZARDO MORENO
239	ACOMPANAMIENTO	Closed	NA BOLENA CASTAÑEDA

ISC-171103.170502 – 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  
010110110  
1010001  
010



240	ACOMPANAMIENTO	Closed	ELIDE ALBARRACÍN
241	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA SALAZAR
242	ACOMPANAMIENTO	Closed	ELIDE ALBARRACÍN
243	ACOMPANAMIENTO	Closed	MANUEL RODRIGUEZ
244	ACOMPANAMIENTO	Closed	LINDA POVEDA
245	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA SALAZAR
246	ACOMPANAMIENTO	Closed	LINDA POVEDA
247	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARTHA VASQUEZ
248	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
249	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MAURO ECHEVERRY
250	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARISOL SERRANO
251	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LILIANA CASTILLO
252	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARISOL ORTIZ
253	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ORTIZ
254	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ADRIANA SANCHEZ
255	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
256	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
257	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME VARGAS
258	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	BLANCA CAÑON
259	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CHRISTIAN RODRIGUEZ
260	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	OMCAJA
261	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANA MARCELA FLOREZ

ISC-171103.170502 – 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  
11000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



262	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MAURO ECHEVERRY
263	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LIZA ROJAS
264	ACOMPANAMIENTO	Closed	BLANCA CAÑON
265	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
266	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOS ARREGOCES
267	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
268	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CARLOS IBAÑEZ
269	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARCELA AGUILAR
270	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MAURO ECHEVERRY
271	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARISOL SERRANO
272	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LILIANA CASTILLO
273	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARISOL ORTIZ
274	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ORTIZ
275	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ADRIANA SANCHEZ
276	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
277	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
278	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME VARGAS
279	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	BLANCA CAÑON
280	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MAURO ECHEVERRY
281	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARISOL SERRANO
282	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LILIANA CASTILLO
283	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARISOL ORTIZ

ISC-171103.170502 – 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 26/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



284	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ORTIZ
285	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ADRIANA SANCHEZ
286	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
287	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
288	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME VARGAS
289	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	BLANCA CAÑON
290	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CHRISTIAN RODRIGUEZ
291	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	OMCAJA
292	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANA MARCELA FLOREZ
293	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MAURO ECHEVERRY
294	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LIZA ROJAS
295	ACOMPANAMIENTO	Closed	BLANCA CAÑON
296	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
297	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOS ARREGOCES
298	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
299	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CARLOS IBAÑEZ
300	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARCELA AGUILAR
301	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MAURO ECHEVERRY
302	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARISOL SERRANO
303	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	LILIANA CASTILLO
304	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	MARISOL ORTIZ
305	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ORTIZ

ISC-171103.170502 – 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  
010110110  
1010001  
010



306	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ADRIANA SANCHEZ
307	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
308	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
309	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME VARGAS
310	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	BLANCA CAÑON
311	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	CHRISTIAN RODRIGUEZ
312	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	OMCAJA
313	SOPORTE DE SISTEMAS	Closed	ANA MARCELA FLOREZ
314	SOPORTE SISTEMAS	Closed	ORLANDO HERNANDEZ
315	ACOMPANAMIENTO	Closed	JUAN OCEN
316	ACOMPANAMIENTO	Closed	JORGE LUIS CONCHA
317	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORA LUZ ARIAS
318	ACOMPANAMIENTO	Closed	SANDRA BERNAL
319	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIRO DELGADO
320	ACOMPANAMIENTO	Closed	DIOVANY VALENCIA
321	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOT LARRARTE
322	ACOMPANAMIENTO	Closed	JOAQUIN RENDON
323	ACOMPANAMIENTO	Closed	JENNY MAHECHA
324	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARIA TEREZA RINCON
325	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER LINARES
326	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARY LUZ MEJIA
327	ACOMPANAMIENTO	Closed	YESID ACUÑA R

ISC-171103.170502 – 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 28/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



328	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARIA DEL `PILAR RENDON
329	ACOMPANAMIENTO	Closed	ERIKA VALENCIA
330	ACOMPANAMIENTO	Closed	JULIA CABRERA
331	ACOMPANAMIENTO	Closed	CRISTINA LOZANO
332	ACOMPANAMIENTO	Closed	FERNANDO ANDRADES
333	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
334	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
335	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
336	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
337	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDERSON MARTINEZ
338	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ROSO
339	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
340	ACOMPANAMIENTO	Closed	MAGDA PEÑA
341	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOS ARTURO
342	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANITA ZAMBRANO
343	ACOMPANAMIENTO	Closed	JENNY COLLAZOS
344	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ VALBUENA
345	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
346	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANGELA M AYALTE
347	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL SERRANO
348	ACOMPANAMIENTO	Closed	CAMILA BETANCOUR
349	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ

ISC-171103.170502 - 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  
010110110  
1010001  
010



350	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
351	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME RUIZ
352	ACOMPANAMIENTO	Closed	DAMARIS MARTINES
353	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
354	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
355	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ROSO
356	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ
357	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIZARDO MORENO
358	ACOMPANAMIENTO	Closed	NA BOLENA CASTAÑEDA
359	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARIA TEREZA RINCON
360	ACOMPANAMIENTO	Closed	JORGE LUIS CONCHA
361	ACOMPANAMIENTO	Closed	TATIANA JIMENEZ
362	ACOMPANAMIENTO	Closed	ROBERTO STORINO
363	ACOMPANAMIENTO	Closed	OSCAR ROA
364	ACOMPANAMIENTO	Closed	ORLANDO HERNANDEZ
365	ACOMPANAMIENTO	Closed	JUAN OCEN
366	ACOMPANAMIENTO	Closed	JORGE LUIS CONCHA
367	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORA LUZ ARIAS
368	ACOMPANAMIENTO	Closed	SANDRA BERNAL
369	SOPORTE SISTEMAS	Closed	JAIRO DELGADO
370	ACOMPANAMIENTO	Closed	DIOVANY VALENCIA
371	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOT LARRARTE

ISC-171103.170502 – 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 30/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



372	ACOMPANAMIENTO	Closed	JOAQUIN RENDON
373	ACOMPANAMIENTO	Closed	JENNY MAHECHA
374	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARIA TEREZA RINCON
375	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER LINARES
376	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARY LUZ MEJIA
377	ACOMPANAMIENTO	Closed	YESID ACUÑA R
378	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARIA DEL `PILAR RENDON
379	ACOMPANAMIENTO	Closed	ERIKA VALENCIA
380	ACOMPANAMIENTO	Closed	JULIA CABRERA
381	ACOMPANAMIENTO	Closed	CRISTINA LOZANO
382	ACOMPANAMIENTO	Closed	FERNANDO ANDRADES
383	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
384	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
385	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
386	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
387	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDERSON MARTINEZ
388	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ROSO
389	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
390	ACOMPANAMIENTO	Closed	MAGDA PEÑA
391	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOS ARTURO
392	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANITA ZAMBRANO
393	ACOMPANAMIENTO	Closed	JENNY COLLAZOS

ISC-171103.170502 - 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  
010110110  
1010001  
010



394	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ VALBUENA
395	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
396	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANGELA M AYALTE
397	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL SERRANO
398	ACOMPANAMIENTO	Closed	CAMILA BETANCOUR
399	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ
400	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
401	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME RUIZ
402	ACOMPANAMIENTO	Closed	DAMARIS MARTINES
403	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
404	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
405	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ROSO
406	ACOMPANAMIENTO	Closed	ORLANDO HERNANDEZ
407	ACOMPANAMIENTO	Closed	JUAN OCEN
408	ACOMPANAMIENTO	Closed	JORGE LUIS CONCHA
409	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORA LUZ ARIAS
410	ACOMPANAMIENTO	Closed	SANDRA BERNAL
411	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIRO DELGADO
412	ACOMPANAMIENTO	Closed	DIOVANY VALENCIA
413	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOT LARRARTE
414	ACOMPANAMIENTO	Closed	JOAQUIN RENDON
415	ACOMPANAMIENTO	Closed	JENNY MAHECHA

ISC-171103.170502 – 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 32/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



416	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARIA TEREZA RINCON
417	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER LINARES
418	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARY LUZ MEJIA
419	ACOMPANAMIENTO	Closed	YESID ACUÑA R
420	ACOMPANAMIENTO	Closed	ORLANDO HERNANDEZ
421	ACOMPANAMIENTO	Closed	JUAN OCEN
422	ACOMPANAMIENTO	Closed	JORGE LUIS CONCHA
423	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORA LUZ ARIAS
424	ACOMPANAMIENTO	Closed	SANDRA BERNAL
425	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIRO DELGADO
426	ACOMPANAMIENTO	Closed	DIOVANY VALENCIA
427	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOT LARRARTE
428	ACOMPANAMIENTO	Closed	JOAQUIN RENDON
429	ACOMPANAMIENTO	Closed	JENNY MAHECHA
430	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARIA TEREZA RINCON
431	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAVIER LINARES
432	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARY LUZ MEJIA
433	ACOMPANAMIENTO	Closed	YESID ACUÑA R
434	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARIA DEL `PILAR RENDON
435	ACOMPANAMIENTO	Closed	ERIKA VALENCIA
436	ACOMPANAMIENTO	Closed	JULIA CABRERA
437	ACOMPANAMIENTO	Closed	CRISTINA LOZANO

ISC-171103.170502 – 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  
11000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



438	ACOMPANAMIENTO	Closed	FERNANDO ANDRADES
439	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
440	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
441	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
442	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
443	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDERSON MARTINEZ
444	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ROSO
445	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
446	ACOMPANAMIENTO	Closed	MAGDA PEÑA
447	ACOMPANAMIENTO	Closed	CARLOS ARTURO
448	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANITA ZAMBRANO
449	ACOMPANAMIENTO	Closed	JENNY COLLAZOS
450	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ VALBUENA
451	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANDREA CANTE
452	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANGELA M AYALTE
453	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL SERRANO
454	ACOMPANAMIENTO	Closed	CAMILA BETANCOUR
455	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ
456	ACOMPANAMIENTO	Closed	DORIS CONSUELO MEJIA
457	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME RUIZ
458	ACOMPANAMIENTO	Closed	DAMARIS MARTINES
459	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR

ISC-171103.170502 – 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 34/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



460	ACOMPANAMIENTO	Closed	YOBANA BETANCOUR
461	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARISOL ROSO
462	ACOMPANAMIENTO	Closed	LUZ NEIDA HERNANDEZ
463	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIZARDO MORENO
464	ACOMPANAMIENTO	Closed	NA BOLENA CASTAÑEDA
465	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARIA TEREZA RINCON
466	ACOMPANAMIENTO	Closed	JORGE LUIS CONCHA
467	ACOMPANAMIENTO	Closed	TATIANA JIMENEZ
468	ACOMPANAMIENTO	Closed	ROBERTO STORINO
469	ACOMPANAMIENTO	Closed	OSCAR ROA
470	ACOMPANAMIENTO	Closed	CAROLT LARRARTEY
471	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
472	ACOMPANAMIENTO	Closed	MARCELA AGUILAR
473	ACOMPANAMIENTO	Closed	CHRISTIAN FELIPE ROFRIGUEZ
474	ACOMPANAMIENTO	Closed	LIDA RUIZ
462	ACOMPANAMIENTO	Closed	ANITA ZAMBRANO
463	ACOMPANAMIENTO	Closed	PATRICIA PACHECO
464	ACOMPANAMIENTO	Closed	LILIANA CASTILLO
465	ACOMPANAMIENTO	Closed	ADRIANA SANCHEZ
466	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIME VARGAS
467	ACOMPANAMIENTO	Closed	JAIRO DELGADO
468	ACOMPANAMIENTO	Closed	JULIAN CABRERA

ISC-171103.170502 – 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 35/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



469	ACOMPANAMIENTO	Closed	DIANA MUÑOZ
470	ACOMPANAMIENTO	Closed	CAROLT LARRARTE
471	ACOMPANAMIENTO	Closed	JULIAN CABRERA
472	ACOMPANAMIENTO	Closed	CAROLT LARRATE
473	ACOMPANAMIENTO	Closed	GUARINA SAENZ
474	ACOMPANAMIENTO	Closed	IVAN EDUARDO GARCIA

### 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						
	Capacitación	Configuración	Error de uso	Firma Digital	Técnico	Mejora	Total general
P.R Centro de Documentación e Información (CDI)	0	13	0	0	18	0	31
Despacho del Superintendente del Subsidio Familiar	0	0	3	0	0	0	3
Oficina Asesora de Planeación	0	1	2	0	0	0	3
Oficina Asesora Jurídica	0	0	16	0	0	0	16
Oficina de Control Interno	0	1	0	0	0	0	1
Oficina de Protección al Usuario	0	17	5	0	25	0	47

ISC-171103.170502 – 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 36/48

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



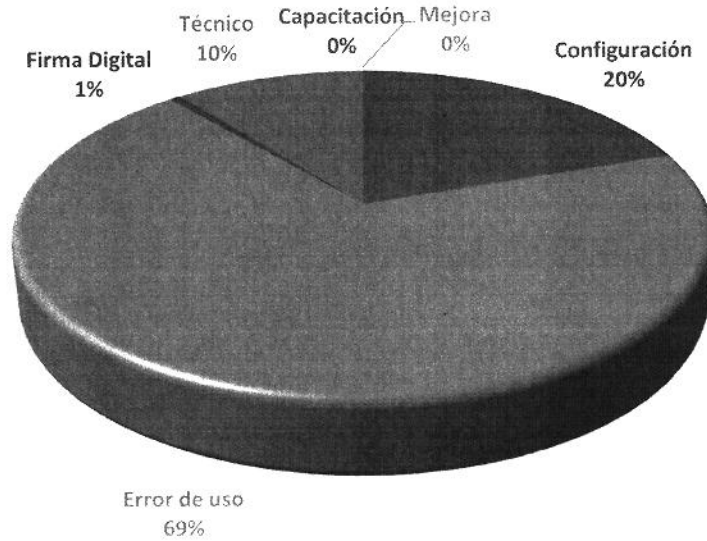
Oficina de TICS	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría General	0	6	4	0	0	0	10
Grupo de Gestión Administrativa y Documental	0	5	0	0	0	0	5
Grupo de Gestión Contractual	0	0	20	0	5	0	25
Grupo de Gestión de Notificaciones y Certificaciones	0	4	4	0	0	0	8
Grupo de Gestión del Talento Humano	0	6	25	0	0	0	31
Grupo de Gestión Financiera	0	0	5	0	0	0	5
Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos	0	3	69	0	0	0	72
Superintendencia Delegada para la Gestión	0	0	33	0	0	0	33
Dirección de Gestión Financiera y Contable	0	0	74	0	0	0	74
Dirección de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar	0	0	18	0	0	0	18
Superintendencia Delegada Para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	0	37	33	3	2	0	75
Cajas de Compensación Familiar	0	0	16	0	0	0	16
<b>TOTAL GENERAL</b>	0	94	327	3	50	0	474

ISC-171103.170502 – 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  
010110110  
1010001  
010



### REQUERIMIENTOS POR CATEGORIA



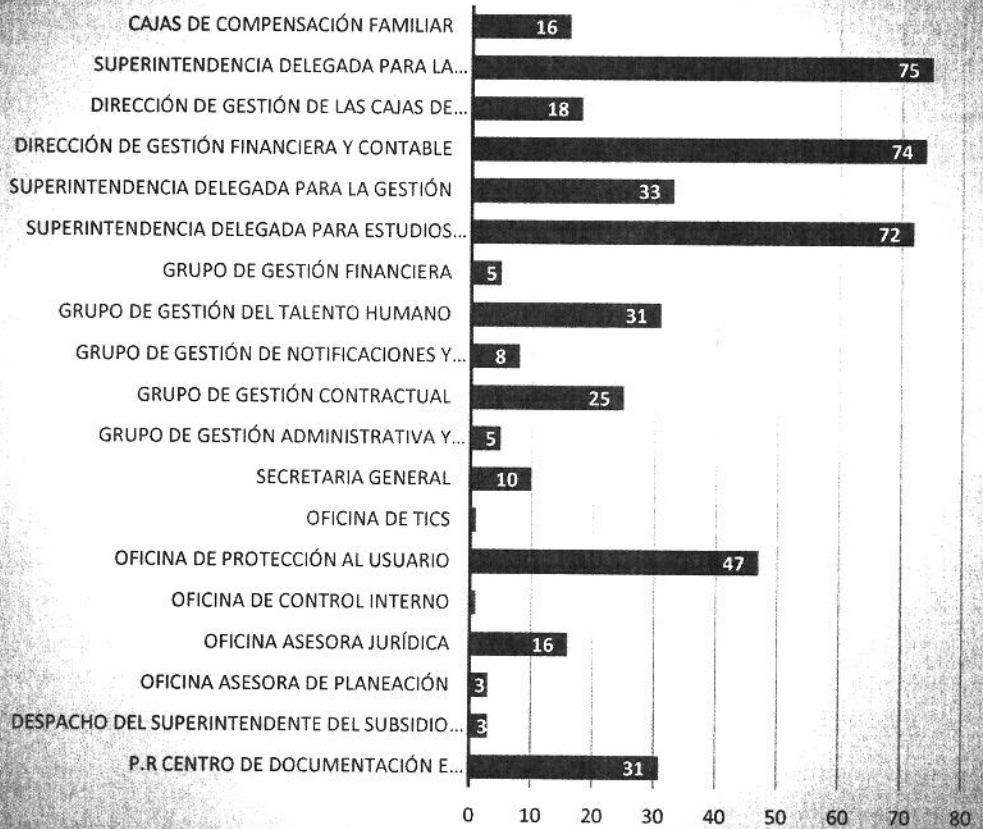
Capacitación	Configuración	Error de uso	Firma Digital	Técnico	mejora	total
0	94	327	3	50	0	474

ISC-171103.170502 – 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  
010110110  
1010001  
010



## Total general por Dependencia





#### 4.4 BASE DE PREGUNTAS FRECUENTES

INCIDENTE	CAUSA	SOLUCIÓN
POR QUÉ NO ENCUENTRO UN EXPEDIENTE PARA PODER ENVIARLE UN RADICADO?	CONFUSIÓN ENTRE ARCHIVAR Y FINALIZAR POR PARTE DEL USUARIO.	PUEDA QUE EL EXPEDIENTE ESTÉ ARCHIVADO.
PROCEDIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN Y SOPORTE EN SEDE ELECTRONICA A TODAS LAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR.	NO PUEDEN LAS CAJAS REGISTRAR EL CERTIFICADO DIGITAL EN LA SEDE ELECTRÓNICA.	SE REPORTA A SOPORTE 1
	NO LEE EL CERTIFICADO DIGITAL EN ALGUNAS CAJAS	SE REPORTA A SOPORTE 1
NO PUEDE EDITAR DOCUMENTOS	ERROR EN URL	SE MODIFICA LA DIRECCIÓN DE LA URL
	ARCHIVOS BLOQUEANTES	SE ELIMINAN LOS ARCHIVOS TEMPORALES DEL DOCSECURE
	COMO ELIMINAR LOS ARCHIVOS TEMPORALES DEL DOCSECURE?	IR A LA RUTA C:\USERS\“USUARIO ACTUAL“\ESIGNA\DOCSECURE Y ALLÍ ELIMINAR LOS DEL LOGO DE ESIGNA Y LOS .DOC NADA MÁS.

ISC-171103.170502 – 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 40/48

10011  
 110000011  
 001011  
 010110110  
 1010001  
 010



FIRMA DIGITAL	CAMBIO DE EQUIPO	SE INSTALA CERTIFICADO DIGITAL
OFICIO	ENCARGADO	SE INSTALA CERTIFICADO DIGITAL
PORQUE NO PUEDO DESARCHIVAR UN EXPEDIENTE?	CAMBIO DE FIRMANTES EL USUARIO ARCHIVA EL EXPEDIENTE	SE INDICA PROCEDIMIENTO  SÓLO LO PUEDE DESARCHIVAR EL MISMO USUARIO QUE LO ARCHIVÓ.
	CAMBIO DE REVISORES	SE INDICA PROCEDIMIENTO
NO ENCUENTRA EXPEDIENTE	NO PERTENECE AL ÁREA DE QUIEN ELABORÓ EL DOCUMENTO	SE INDICA PROCEDIMIENTO
NO PUEDE INGRESAR A LA PLATAFORMA	CONTRASEÑA HABÍA CADUCADO	SE INDICA PROCEDIMIENTO

10011  
110000011  
001011  
01010110  
1010001  
010



## 5 ANEXO 1: LISTADO DE INCIDENCIAS JIRA

Key	Resumen	Tipo de incidencia	Estado	Prioridad	Resolución	Creador	Creado
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-682</u>	CAMBIO DE CORREO	Tarea	Cerrada	Leve	Solucionado	Edgar Steve Torres Montaña	09/10/2017 18:54
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-692</u>	SE CAMBIÓ EL NOMBRE EN LA BIENVENIDA DE SEDE ELECTRÓNICA	Consulta	Cerrada	Leve	Resuelta manualmente	Edgar Steve Torres Montaña	24/10/2017 0:07
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-697</u>	El requerimiento desarrollado en las opciones del numeral 2 (2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5) del paso 1 y sus anexos correspondientes en el paso 2, no coinciden con el requerimiento solicitado.	Error	En resolución	Crítico	SIN RESOLVER	Clara Ines Martinez Bornacelly	27/10/2017 22:51
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-696</u>	No imprime el número del memorando	Error	En resolución	Grave	SIN RESOLVER	Nidia Contreras Hernandez	26/10/2017 22:56
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-690</u>	No es posible dar respuesta a requerimiento	Error	Espera de respuesta de cliente	Grave	SIN RESOLVER	Nidia Contreras Hernandez	17/10/2017 19:04
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-693</u>	No trae información para concepto	Error	Cerrada	Grave	Solucionado	Nidia Contreras Hernandez	24/10/2017 15:38
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-691</u>	NO GENERA ACTAS EN LAS NOTIFICACIONES	Error	Cerrada	Grave	Solucionado	Edgar Steve Torres Montaña	20/10/2017 15:30

Página 42/48

ISC-171103.170502 - 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  
0071010  
100001  
010



<u>SUBSIDIOFAMILIAR-686</u>	SIGUEN CONTANDO LOS DÍAS EN EXPEDIENTES TRAMITADOS	Error	Cerrada	Grave	Solucionado	Edgar Steve Torres Montaña	11/10/2017 16:47
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-684</u>	NO SE ESTÁN RADICANDO LOS CORREOS EN EL CDI	Error	Cerrada	Grave	Solucionado	Edgar Steve Torres Montaña	09/10/2017 23:17
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-680</u>	NO PERMITE FIRMAR NI DEVOLVER UN OFICIO	Error	Cerrada	Grave	No se solucionará	Edgar Steve Torres Montaña	04/10/2017 16:10
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-678</u>	No trae información para concepto	Error	Cerrada	Grave	Solucionado	Nidia Contreras Hernandez	03/10/2017 18:05
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-689</u>	No deja relacionar expedientes	Error	Resuelta	Grave	No es una incidencia	Nidia Contreras Hernandez	13/10/2017 21:07
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-688</u>	No es posible firmar concepto y memorando	Error	Resuelta	Grave	No es una incidencia	Nidia Contreras Hernandez	12/10/2017 15:29
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-683</u>	NO SUBEN LOS DOCUMENTOS POR EL PERFIL DEL ESCANER	Error	Resuelta	Grave	Solucionado	Edgar Steve Torres Montaña	09/10/2017 22:19
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-687</u>	NO LLEGAN LAS RESPUESTAS ENVIADAS POR LAS CCF	Error	En resolución	Grave	SIN RESOLVER	Edgar Steve Torres Montaña	12/10/2017 0:13
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-685</u>	Error en Sede Electronica	Error	En resolución	Grave	SIN RESOLVER	Nidia Contreras Hernandez	11/10/2017 16:34
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-681</u>	ERROR EN PASO A HISTÓRICO	Error	En resolución	Grave	SIN RESOLVER	Edgar Steve Torres Montaña	05/10/2017 23:43
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-679</u>	LOS REPORTES FALLAN CONSTANTEMENTE	Error	En resolución	Grave	SIN RESOLVER	Edgar Steve Torres Montaña	04/10/2017 15:59

ISC-171103.170502 - 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 43/48

10011  
110000011  
001001  
01011010  
1010001  
010



<u>SUBSIDIOFAMILIAR-695</u>	NO TRAE INFORMACIÓN DE D.A. SUPLENTE O ENCARGADO, SOLO DEL PRINCIPAL	Error	Cerrada	Leve	Duplicado	Edgar Steve Torres Montaña	25/10/2017 18:21
<u>SUBSIDIOFAMILIAR-694</u>	NO APARECEN ALGUNOS DATOS DE ccffuilla	Error	En resolución	Leve	SIN RESOLVER	Edgar Steve Torres Montaña	24/10/2017 18:44

## 6 ANEXO 2: LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS Y HORAS COMPROMETIDAS

Key	Resumen	Estado	Creador	Creado	Horas
	MAESTRO CCF - SSF quiere una constancia de que el usuario tal hizo el registro, lo que ha modificado,... tipo auditoria del maestro, que se pueda imprimir desde maestro y desde expedientes	Cerrada	Marisol	24/01/2017	53
	MAESTRO CCF - Los campos "Limitaciones del representante", "Funciones del representante" y "Objeto" son diferentes cada año, por lo que Indenova debe valorar hacer un paso a histórico de esos datos	Cerrada	Marisol	24/01/2017	30
	KIOSCO - Pagina intermedia que solo se veía en el kiosco, con los tramites y servicios disponibles para el ciudadano,	Cerrada	Clara Inés Martínez Bornacelly	24/01/2017	25

ISC-171103.170502 - 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 44/48
Informe de seguimiento	

10011  
110000011  
001011  
01010110  
1010001  
010



	en esa página tendrían el botón acceder donde pondrían su usuario y contraseña y verían su carpeta ciudadana				
	VISITAS - hasta la ejecución de la visita (tarea incluida), es posible cambiar los participantes de la visita (porque alguno está enfermo, por ejemplo). Son casos excepcionales, pero, en esos casos, se tiene que dar un alcance a la resolución que es hacer una nueva resolución con unos nuevos participantes	Resuelta	Visitas	30/01/2017	79
	VISITAS - Prorroga a replicas oficio informe preliminar.	Resuelta	Visitas	07/02/2017	108
SUBSIDIOFAMILIAR- 178	En las comunicaciones internas y externas cuando se selecciona la "copia interna a:", "copia externa a:" y "destinatario", debe tomar estos nombres para el envío	Cerrada	Clara Inés Martinez Bornacelly	15/02/2017	172
-	Restaurar el entorno de producción (nodo1) tras la infección del virus en SSF	Cerrada	Clara Inés Martinez Bornacelly	24/03/2017	117
-	Restaurar el entorno de producción (nodo2) tras la infección del virus en SSF	Cerrada	Clara Inés Martinez Bornacelly	08/05/2017	241
-	Restaurar el entorno de reproducción tras la infección del virus en SSF	Cerrada	Clara Inés Martinez Bornacelly	08/05/2017	47
	Certificado representante legal para notificación "Representante ante las autoridades jurisdiccionales" que aparezcan los nombres de los representantes filtrado por CCF y se escoja uno para que salga en el certificado. Cambiar nombre del certificado a "Certificado de	Resuelta	Marisol	02/03/2017	22

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



9.

	representante legal ante autoridades judiciales y administrativas".				
SUBSIDIOFAMILIAR-355	NOTIFICACION JUDICIAL - cuando se radique por la sede electrónica una notificación judicial alerte a los usuarios de una dependencia mediante un mail	Cerrada	Notificaciones judiciales	15/02/2017	24
SUBSIDIOFAMILIAR-510	Trámite PI: Cambio del campo de formulario "Origen recursos" por una serie de checks para seleccionar varias opciones	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	28
SUBSIDIOFAMILIAR-511	Trámite PI: Se solicita que el campo "Otros", que se muestra al seleccionar el tipo de solicitud en el trámite de PI, no sea obligatorio	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	6
SUBSIDIOFAMILIAR-521	Trámite PI: Limitar todas las áreas de texto del trámite a 1500 caracteres	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	18
SUBSIDIOFAMILIAR-520	PI: Habilitar posibilidad para reabrir expediente de PI	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	6
SUBSIDIOFAMILIAR-514	Trámite PI: Cuando se presente una solicitud de PI, el asunto de la misma sea el nombre del programa/proyecto indicado por la CCF en el formulario de trámite	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	8
SUBSIDIOFAMILIAR-507	Trámite PI: El campo de formulario, "Descripción del Proyecto" (que se muestra al seleccionar un tipo de solicitud), debe pasar a llamarse "Descripción del Programa y/o Proyecto"	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	4
SUBSIDIOFAMILIAR-517	PI: Reporte "Análisis de la Superintendencia del Subsidio Familiar a los programas y proyectos presentados", incluir	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	4

ISC-171103.170502 - 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 46/48
---	--------------

10011  
11001011  
001001  
01010110  
1010001  
010



	una nueva columna para el nombre del nombre del proyecto/programa			
SUBSIDIOFAMILIAR-509	Trámite PI: Eliminar servicio "Financiero" (campo que se muestra al seleccionar el tipo de solicitud)	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017
				8

ADICIÓN 01 – Contrato No. 054 de 2017

Key	Resumen	Estado	Creador	Creado	Horas
SUBSIDIOFAMILIAR-503	PI: Cuando el formulario de trámite se muestra en la pantalla de inicio del procedimiento de Proyectos de Inversión, no es necesario que se muestren todas las opciones, sólo se deben mostrar aquellas que seleccionó la CCF al presentar el trámite	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	16
SUBSIDIOFAMILIAR-504	Trámite PI: En la opción "Tipo de Régimen de Autorización" -- "Autorización General" agregar una nueva opción llamada "Ampliación de Infraestructura"	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	8
SUBSIDIOFAMILIAR-513	SSF PI: Cuando la CCF presenta información adicional a la solicitud desde la Sede Electrónica, detalle del expediente, botón "Enviar nuevo documento", dicha información no se traslada al expediente de PI	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	52

ISC-171103.170502 – 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 47/48
---	--------------

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



SUBSIDIOFAMILIAR- 506	Trámite PI: Incluir nuevos "Tipos de Solicitud" en el trámite de Proyectos de Inversión	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	178
SUBSIDIOFAMILIAR- 518	PI: Reporte "Análisis de la Superintendencia del Subsidio Familiar a los programas y proyectos presentados", incluir nuevo filtro por "Origen de Recursos"	Resuelta	Proyectos inversión	42801	2
SUBSIDIOFAMILIAR- 519	Trámite PI: Adicionar nuevas opciones cuando se selecciona un Programa	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	7

\*Información actualizada en fecha final del periodo del informe

ISC-171103.170502 - 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 48/48
---	--------------



inDenova

Nombre de técnico de Soporte ERNESTO VILLAD/19

Nombre del Proyecto

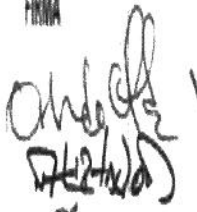


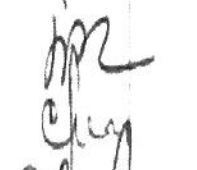






FECHA	NOMBRE DE USUARIO	ÁREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELÉFONO / EXT	JIRA		N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO			
2-10-17	Orlando	Proyectos	7766					<i>[Signature]</i>
2-10-17	Juan Ocaña	"	7811					<i>[Signature]</i>
2-10-17	Jorge Bonchi	Dir. Finanz. Control						<i>[Signature]</i>
3-10-17	Dora Luz Arias	Dir. Gestión						<i>[Signature]</i>
3-10-17	Linda Clara	Proyectos						<i>[Signature]</i>
3-10-17	Jairo Delgado	DIR. FINANCI.						<i>[Signature]</i>
3-10-17	Dorany Helena	Dir. Finanz.						<i>[Signature]</i>
3-10-17	Carla	Deleg. Gestan						<i>[Signature]</i>
4-10-17	María Leiden	Proyectos						<i>[Signature]</i>
4-10-17	Jenny M	Del Gestan						<i>[Signature]</i>
4-10-17	MA-TELECOMUNICACIONES	UPTEL						<i>[Signature]</i>
04-10-17	Jana Leivas	Dir. Finanz.						<i>[Signature]</i>
04-10-17	MARILUZ MEJIA	Dir. Finanz.						<i>[Signature]</i>

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	DEPENDENCIA	SI	NO	NUMERO DE JORA	INCIDENCIA	FIRMA
05/10/17	Yead Acuna R.	Proyectos				acompañamiento	[Signature]
5/10/17	Luis Pizarro Pando	supadeb				acompañamiento	[Signature]
5/10/17	Kenko Valero	gestión				acompañamiento	[Signature]
5/10/17	Julian Cabrera	OPU				acompañamiento	[Signature]
5/10/17	Orlando Lora	Proyecto				acompañamiento	[Signature]
5/10/17	Fernando Andrade	Gestión				[Signature]	[Signature]
5/10/17	Marcela P. Aguilar	Medidas				[Signature]	[Signature]
5/10/17	Doris Mejia	GGTH				[Signature]	[Signature]
5/10/17	Marcela P. Aguilar	Medidas Especiales				[Signature]	[Signature]
6-10-17	Doris Consuelo Mejia	GGTH				acompañamiento	[Signature]
6/10-17	ANDRISON MARTINEZ	CONSORCIOS				acompañamiento	[Signature]
6-10-17	ANSO LORO	Redes				acompañamiento	[Signature]
6-10-17	PATRICIA PACHECO	CDI				acompañamiento	[Signature]
6-10-17	NADIA PEÑA	PLANEACION				acompañamiento TELEFONO	[Signature]
6-10-17	Carlos Arturo Argueta	OPU				[Signature]	[Signature]
9-10-17	Anita Zambrano Fuentes	Resepcion				CAMARAS	[Signature]
9-10-17	JENNY LOUROS	GGAYD				acompañamiento	[Signature]
9/10/17	LAD Valberg	OPU				acompañamiento	[Signature]
9/10/17	Andrea Cart	OPU				acompañamiento	[Signature]
09/10/17	Anselma M. Andrade	Medidas Especiales				[Signature]	[Signature]

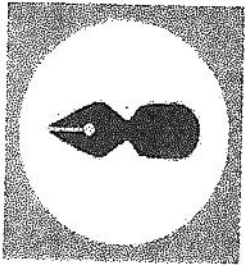
FECHA	NOMBRE DE USUARIO	DEPENDENCIA	SI	NO	NUMERO DE JORA	INCIDENCIA	FIRMA
09/10/17	MARISOL SERRANO RINCON	MEAS ESPECIALES				DAÑO EN MOUSE DEL PC.	[Firma]
10/10/17	Camila Betancourt	Secretaria General				Acompañamiento	[Firma]
10-10-17-102	Marcela fernandez	G.G. Financiero.				ALCOMPAÑAMIENTO	[Firma]
10-10-17	Doris Consuelo Rojas E.	G.G. TH					[Firma]
10/10/17	Javier Ruiz	G.G. T.H.				acompañamiento	[Firma]
10/10/2017	Daniela Martinez Garcia	G.G. Financiera				Instalación de	[Firma]
10/10/17	Yohana Camila Betancourt	Secretaria General				Instalación de	[Firma]
10/10/17	Yohana Camila Betancourt	Secretaria General				Instalación de	[Firma]
10/10/17	Marisol Rosso	[Firma]				acompañamiento	[Firma]
10/10-17	Marcela fernandez	G.G. Financiero				acompañamiento	[Firma]
11-10-17	Lizardo Lopez	Proyectos					[Firma]
11-10-17	Ana Beatriz Castorena	Dir. Gestion					[Firma]
11-10-17	MA TEJETA RINCON	alcalde NA-TELECOMUNICACIONES				Atencion	[Firma]
11-10-17	Luis Concha A	Dir. Financ. Contable					[Firma]
11-12-17	Tatiana Jimenez	Direccion Gestion					[Firma]
12/10/17	Roberto Soriano I	Proyectos					[Firma]
20/12/10/17	Osorio R. Lopez E.	Dir. Finanzas y Cont.				Control Acceso	[Firma]
12-10-17	CAROL LARRABTE	DIRECCION G.F.I.C.				acompañamiento	[Firma]
13-10-17	Marcela Aguilar					acompañamiento	[Firma]
13-10-17	Marcela R. Aguilar	Medidas Especiales					[Firma]

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	DEPENDENCIA	SI	NO	NUMERO DE HORA	INCIDENCIA	FIRMA
17/10/17	Christian Felipe Rodriguez M. E.					ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
17/10/17	Liza F. Medina Esp					ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
17-10-17	Paola Zambrano	Fuente Reseccion				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
17/10/17	Patricia Pacheco A	Gestion ptw				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
17/10/17	Liliana Castillo C.	Medidas Espec.				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
18/10/17	Adriana Sanchez M.	Gestion Activa y De				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
18-10-17	Jaime Vargas V.	Medidas Especiales.				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
18-10-17	Jairo Delgado	Dir. Financ. y Cont.				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
19/10/17	Walter Cabrera	Gestion Sst				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
19/10/17	Diana Huiton	Dir. Financiera				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
20/10/17	[Firma]	Delegado				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
20/10/17	Juan Carlos Sef...					ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
20/10/2017	Rafael Valle	Gestion C.F.				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
20/10/2017	Guarino Perez D.					ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
23/10/2017	Juan Edero Garcia Vega					ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
23/10/2017	Orlando Hernandez H					ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
24/10/2017	Jenny Pacheco S					Delegada de Gestion	[Firma]
24-10-2017	Adolfo Leon Huizado	Gestion				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
24-X-2017	Mario Tena Luna E.	Despacho				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]
24/10/17	Oscar A. Roca C.	Dir. Finanz/contab				ACOMPANIAMIENTO	[Firma]

ENCARGADO DE DEPORTE: ERNESTO LUIS VILLADIEGO

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	DEPENDENCIA	JIRA		NUMERO DE JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
			SI	NO			
24-10-17	Orlando Hernandez	Proyectos					
24-10-17	ADOLFO L HUERTADO	Gestion					
25/10/17	Oscar A Roca E	Deleg Gestion					
26/10/17	Wagner de la Haza	Proyectos					
26/10/17	Fernando Lino de la Cruz	Ofic. Asesor. Jur.					
27/10/17	Ledy's Riasco Sastre	Oficina Asesor. Judicial					
27/10/17	Lida R D.	JURIDICA "					
27-10-17	ERICKA FERNANDEZ	JURIDICA					
30-10-17	Andres Rodriguez	Deleg. Gestion					
30-10-17	MA TRISTE LONCINI	FINANCIERA					
30-10-17	Jenny Mahedero	Jenny M					
30-10-2017	Ledy's Riasco	Oficina Asesor. Judicial					
30-10-2017	Dionany E. Labrada	Dir. Fin y Contable					
30-10-2017	JENNY LINARES	Dir. Fin y Contable					
30-1-10/17	Lida R D.	CS					
30-1-2017	Wilson Perdomo	Dirección de					
30-10-2017	Fernando Solizano	Dir. Gestion					
31-10-2017	Carla Monte	Deleg. Gestion					

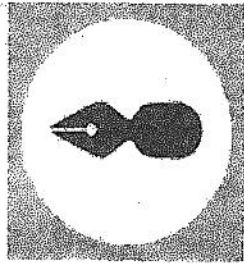




**inDenova**  
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRONICA

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE:	EDGAR TORRES
NOMBRE DEL PROYECTO:	SSF CALLE 26

FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
02/10/17	Adriana Sanchez	SSA D	SYS	Configuración correo	[Firma]
"	Adriana Sanchez	"	"	Backup	[Firma]
"	Adriana Sanchez	"	"	Configuración Equipo	[Firma]
"	Adriana Sanchez	Correo Conf. Contable	"	Recepcion Informacion Anual	[Firma]
"	Adriana Sanchez	BO SA	"	Comp. Ingresos	[Firma]
"	Savior Ruiz	ZH		Compartir miende	[Firma]
"	Andrea Conte	OPU		"	[Firma]
"	Savior Ruiz	ZH		"	[Firma]
"	Marcela Aguilar	M.E.		"	[Firma]
"	Andrea Conte	OPU		"	[Firma]
"	Elide Albarrocin	BOC	SYS	Asesoria	[Firma]
"	Marcela Aguilar	M.E.	SYS	Outlook	[Firma]
"	Savior Ruiz	ZH		Compartimiento	[Firma]
"	Marcela H. Apuley	M.E.		acompanamiento	[Firma]
"	Christian C. Rodriguez	M.E.	SYS	Descon. Impresora	[Firma]
"	Christian F. Rodriguez	M.E.	SYS	Escaner Resconf.	[Firma]
02/10/17	Savior Ruiz	ZH	SYS	Inversora	[Firma]
"	Wency Velazquez	ZH	SYS	Sin internet	[Firma]
"	Wency Velazquez	ZH	SYS	Get Mailin Off	[Firma]
"	Wency Velazquez	ZH		Compartimiento	[Firma]
"	Patricia Pacheco	COI		"	[Firma]
"	Anderson Brito	BOC	SYS	Contadora	[Firma]



**inDenova**  
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE:	EDGAR TORRES
NOMBRE DEL PROYECTO:	SSF CALLE 26

FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
03/10/17	Gerardo Echeverry			Desarrollo	GERARDO
4	Karime Velez			"	GERARDO
4	Patricia Pacheco			"	GERARDO
4	Javier Restz			"	GERARDO
4	Patricia Pacheco			"	GERARDO
4	Adriano Salazar			"	Adriano
4	Marisol Ortiz		595	"	Marisol Ortiz
4	Anderson Martinez			"	Anderson
4	Anderson Martinez			"	Anderson
4	Anderson Cardenas			"	GERARDO
4	Sandra Conte			"	GERARDO
04/10/17	Karime Velez		680	No firma No devuelve	
4	Anderson Martinez			Desarrollo	
4	David Muel Diaz L.				
4	Carlos Arregoces			No firma Responde	
4	Marcela H. Aguilar	M.E.		Desarrollo	
4/10/2017	Carlos Arregoces	O.P.U.		"	
4	Liza Rojas	O.P.U.	595	Corte	GERARDO
4	William Chazaras	M.E.	595	Intervista	
4	William Casallas	M.E.	595	Asesoria	
4	Patricia Pacheco	C.D.J.		Desarrollo	GERARDO
4	Patricia Pacheco	C.D.J.		"	GERARDO

2



inDenova

Nombre de usuario: Andro Contreras  
 Nombre del Proyecto: Sof Calle 26

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA		N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO			
03/10/17	Fernando Pelaez	Proyectos					Instalacion de componentes de configuracion	[Signature]
	Yesid Acuña	Proyectos					Componentes de base de datos	[Signature]
	Juan David Zapata	Proyectos					Procesos	[Signature]
	Javier Linares	Financiera					Asesoría	[Signature]
	Yuri Aranha	Proyectos			678		Procesos - error no toma en concepto	[Signature]
	Taira Belgado	Financiera					Asesoría memorando	[Signature]
	Alejandro Ramirez	Caja Compensación					Asesoría proceso	[Signature]
	Oscar Ruiz Jaime	Superdelegada					Asesoría procedimientos	[Signature]
04/01/17	Reunión Proyectos Live					324/2817/17	Reunión con cargo de documentación	Reunión
15/01/17	Roberto Starno	Proyectos					Proy 2	[Signature]
17/01/17	Patricia Pacheco	CDI					No puede eliminar docs	[Signature]
15/01/17	Yesid Acuña	Proyectos					117/2017/17	[Signature]
							115/2017/17	[Signature]

0015140



inDenova

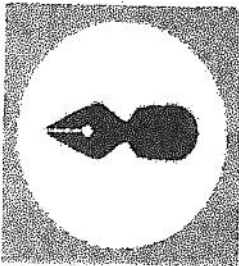
Nombre de técnico de Soporte  
Nombre del Proyecto

Adro Contreras

55f Calle 26

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELÉFONO / EXT	JIRA		N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO			
11/04/17	Fabiana Jimenez	Gestion CCF					Asesoría Radicación	[Firma]
14/04/17	Gandra C Bernal	Proyectos					Asesoría Procead.	[Firma]
14/04/17	Joaquin Bendón	Proyectos					Asesoría Procedimiento	[Firma]
24/04/17	Reunión equipo Gestión Financiera	Financiera					Capacitación Módulo Proyectos	[Firma]
	Jorge Concha	Financiera.					Asesoría Memorando	[Firma]
	Mª Teresa Rincon.	Financiera					Asesoría Tareas.	[Firma]
	Coroll Larrarte. Superdelegada.						Respuesta Oficio.	[Firma]
	Armen C Ramirez	Gestion CCF.					Asesoría Procedimiento	[Firma]
	Mary Luz Mejia	Financiera					Asesoría procesos.	[Firma]
	Ruben D Cordoba	Proyectos					Firma edición.	[Firma]
	Mª Teresa Juniga	Despacho					Unice Radicación	[Firma]
	Angela Arango	Planeación					Asesoría Procedimiento	[Firma]

3

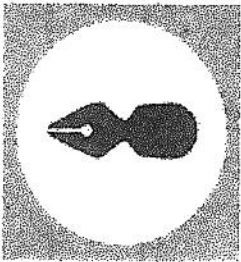


**inDenova**  
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE: EDGAR TORRES  
NOMBRE DEL PROYECTO: SSF CALLE 26

FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
04-10-17	MARCELA H. CASTAÑO	M.E.	SYS	Conf - Imp. 2 ARO	[Signature]
"	BLANCA NINJA CASTAÑO	"	SYS	"	[Signature]
"	CHRISTIAN F. RODRIGUEZ	"	SYS	"	[Signature]
"	ANA MARCELA FLORES	"	SYS	"	[Signature]
"	LILIANA PACHECO	"	SYS	"	[Signature]
"	ANDREA CANDE	OPU		Transporte	[Signature]
"	CARLOS ARREACEZ	OPU		"	[Signature]
05-10-17	MANUEL ECHARRA	M.E.	SYS	Conf - Imp. 2 ARO	[Signature]
"	MANUEL SERRANO	M.E.	SYS	"	[Signature]
05-10-17	LILIANA PACHECO	M.ESP.	SYS	Verif. Telefono IP	[Signature]
"	MANUEL ORTIZ	Secretaria General	SYS	Correo.	[Signature]
"	MANUEL ORTIZ	"		Acceso Esigna	[Signature]
"	ANDREA SANCHEZ	BSA	SYS	Revisar Espiso PC	[Signature]
"	PATRICIA PACHECO	COI		Actualización	[Signature]
"	PATRICIA PACHECO	COI		Actualización	[Signature]
"	SALME VARELA	M.E.		Verif. Cert. Nig.	[Signature]
"	BLANCA NINJA CASTAÑO	M.ESP.	SYS	CONF. IMPRESORA	[Signature]
"	CHRISTIAN F. RODRIGUEZ	M.ESP.	SYS	Conf. Impresora	[Signature]
"	LILIANA PACHECO	M.ESP.	SYS	"	[Signature]
"	ANA MARCELA FLORES	M.ESP.	SYS	"	[Signature]
"	MANUEL ECHARRA	M.ESP.	SYS	Conf. Impresora	[Signature]
"	LILIANA PACHECO	COI	SYS	"	[Signature]

3/



**inDenova**  
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE:	EDGAR TORRES
NOMBRE DEL PROYECTO:	SSF CALLE 26

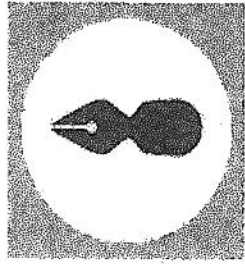
FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
1	Blanca Vidal	M.E.		Acompartamiento	TELEFONO
2	Andrea Canse	OPU		"	
3	Carlos Dreyer	OPU	694	Dar más tiempo a CCF	
4	ANDREA CANSE	OPU		Acompartamiento	
5	Carlos Canse	OPU	SSS	Config. PRINT	
6	Marcela Aguilar	M.E.	SSS	"	
7	Marcela Aguilar	M.E.	SSS	Servicio de	TELEFONO
8	Elmer Abante	ODC	SSS	URL Cont. Equip	
9	Marisol Rosas	M.E.		Acompartamiento	TELEFONO
10	Patricia Pacheco	CDT		"	TELEFONO
11	Patricia Pacheco	CDT		"	TELEFONO
12	Andrea Canse	OPU		"	TELEFONO
13	ADRIANA H. GARCIA	GGTH		Acompartamiento	Asist. de PC
14	ADRIANA H. GARCIA	GGTH			Asist. de PC
15	CONCELA	GGTH		REPOS. S.F.	PERSONA
16	Patricia Pacheco	CDT		Acompartamiento	PERSONA
17	CONCELA	GGTH		REPOS. S.F.	PERSONA
18	Marcela Aguilar	M.E.		Acompartamiento	PERSONA
19	William Casallas	M.E.		Acompartamiento	PERSONA
20	Andrea Canse	M.E.		"	PERSONA
21	Andrea Canse	OPU		"	PERSONA
22	CONCELA	GGTH		Acompartamiento	TELEFONO

4/

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE:	EDGAR TORRES
NOMBRE DEL PROYECTO:	SSF CALLE 26

**inDenova**  
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRONICA

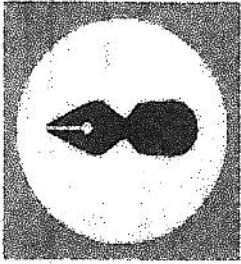
FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
10/10/11	Maria Esthe. Paschedo	COMPUTERS	SSS	Telexera	MMA
11	Patricia Pacheco	CO2		Reparacion de	TELEFONO
14	Carla Garcia	7H	SSS	SIJF	TELEFONO
14	Gerardo E.H.	OPU	12479	Reparacion de	Correo
14	Jalle SSKAP	S.O.		Acampa Esquemas	Martisol O.
14	Julie S.Saf	S.O.		Acampa Token	Margisol O.
14	Christian F. Rodriguez	M.E.		Token	
14	Hansol Ortiz	S.O.		Token	Mansol O.
14	Martha Vasquez	M.E.	SSS	Trab. Equivo	
14	Libia Silva	7H		Reparacion de	
11/10/11	Mavis Echeverry	M.E.	SSS	Blago Equivo	
11	Jaine	G.N.	SSS	Conf. Telefono	
11	Patricia Pacheco	CO2		Acampa Token	TELEFONO
11	Patricia Pacheco	CO2		Acampa Token	TELEFONO
11	Martha Vasquez	G.N.	JTS	Conf. Ingresos	7/12
11	Gerardo Echeverry	OPU		Acampa Token	CORREO
11	Andres San	GGC		Acampa Token	
11	Libia Silva	7H.		"	
11	KELLY ALEJANDRA DIAZ	G.T.H.		"	Diana D.
11	Boris Mejia	7H		"	Diana D.
11	Patricia Pacheco	CO2		"	TELEFONO
11	Patricia Pacheco	CO2		"	TELEFONO



**inDenova**  
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE:	EDGAR TORRES
NOMBRE DEL PROYECTO:	SSF CALLE 415

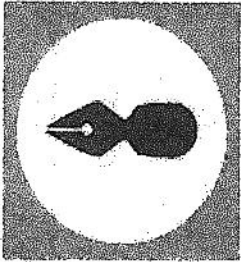
FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
1 11/10/11	Angela Agalde	M. E.		Acceso a Internet	TELEFONO
2 "	Liliana Castillo	M. E.		"	TELEFONO
3 11/10/11	Patricia Robles	COI		"	TELEFONO
4 11/10/11	Lizbeth	BDC		BACK UP R.	DPZ
5 12/10/11	Doris Mejía	ZH		Acompañando	Phonopier
6 "	Sergio Araya	ZIC		"	
7 "	Samuel	G.G.F.		Instalar Jotex	D. Yorks
8 "	Marcela Apurba	Med Ed.			Hayre
9 "	Liliana Castillo	Redes y Espec		Acompañando	TELEFONO
10 12/10/11	Liliana Castillo	Redes y Espec		"	TELEFONO
11 12/10/11	Ever & Francisco	G.G.C	SYS	"	TELEFONO
12 "	Suita	RECEPCION	SYS	CSURYS	
13 "	Elisa Albarado	G.G.C	SYS	Mostrar	
14 "	Liliana Castillo	G.G.F.	SYS	Acompañando	
15 "	ANDREA CANE	OPU	SYS	Trabaja IPP	
16 "	Elisa Cante	OPU	SYS	Inversora 2050	
17 "	Elisa Cante	OPU	SYS	Acompañando	
18 20/10/11	Suita	RECEPCION	SYS	Cherly	RECEPCION
19 "	Liliana Cante	OPU	SYS	2.ª Etapa Seguro	TELEFONO
20 "	Schona Mojano	Notif.	SYS	Acompañando	TELEFONO
21 "	Sandra Mojano	ZH	SYS	"	TELEFONO
22 "	Marlene Mejía	OPU		Reportes	TELEFONO



**inDenova**  
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

NOMBRE TÉCNICO DE SOPORTE:	EDGAR STEVE TORRES MONTAÑA
NOMBRE DEL PROYECTO:	SSF CALLE 45

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	20/10/17	Laraine A. Vargas Corrales	7H	SSS	Corporativo	[Signature]
3	20/10/17	EMMA MARGARITA ROBS				[Signature]
4	20/10/17	ANDREA CANTE	OPU		ACOMPASANTO	[Signature]
5	11	Doris Mejia	7H	SSS	11	[Signature]
6	602100	Doris Mejia			11	[Signature]
7	20/10/17	Yveta Salazar	66TH		11	[Signature]
8	11	Alicia Salazar			11	[Signature]
9	23/10/17	Liliana Silva	7H	SSS	Inspeccion	COMBO
10	11	Glenda Fajada	CDI	SSS	Financiera	COMBO
11	11	ARMONA SALAZAR	66C		Corporativo	Auditoria
12	24/10/17	Liliana Castillo	M. E.		Corporativo	[Signature]
13	24/10/17	Liliana Castillo	M. E.		Rel. Fun. Ofi.	[Signature]
14	24/10/17	Liliana Castillo	M. E.		Sambor UO	[Signature]
15	11	Linda Bourdon	M. E.		Inspeccion	Auditoria
16	11	Alicia Salazar	66C		Corporativo	Auditoria
17	11	Linda Pouso	M. E.		Doc. Seguro	[Signature]
18	11	Martha Vasquez	NOTY		Toban	[Signature]
19	11	Patricia Pacheco	CDI		Corporativo	RECIBO
20	11	Patricia Pacheco	CDI		11	RECIBO
21	11	Doris Mejia	66TH		11	[Signature]
22	11	Susier Robt	66TH		11	RECIBO
23	11	Susier Robt	11		11	COMPROBANTE

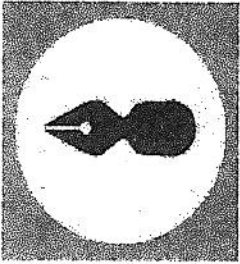


**inDenova**  
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

NOMBRE TÉCNICO DE SOPORTE:	EDGAR STEVE TORRES MONTAÑA
NOMBRE DEL PROYECTO:	SSF CALLE 45

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	27/01/11	Yedinye Plata	OPU		excesivamente	[Firma]
3	25 octubre	KELLY ALEXANDRA DAZA	G.T.H.		Administrativo	[Firma]
4	26/10/11	Ligia Atehorta	M.E.		"	[Firma]
5	"	Liliana Castillo	M.E.		"	[Firma]
6	"	Amrita	RECEPCION		"	[Firma]
7	"	Liliana Castillo	M.E.		"	[Firma]
8	"		M.E.		"	[Firma]
9	"	Storja Z...	OPU		"	[Firma]
10	21/10/11	Josio Noriega	OPU		"	[Firma]
11	"	Sandra Puss	M.E.		"	[Firma]
12	"	Elbde Albornoz	G.C.C.		"	[Firma]
13	27-10-11	Yara Arley N...	OPU		"	[Firma]
14	"	Elbde Albornoz	G.C.C.		"	[Firma]
15	"	Patricia Pacheco	OPU		"	[Firma]
16	"	Linda Pineda	M.E.		"	[Firma]
17	"	Jaine Ortega	M.E.		"	[Firma]
18	"	JAIINE VAIZGAS V.	M.E.		"	[Firma]
19	"	MANNEL RODRIGUEZ R.	M.E.		"	[Firma]
20	"	Doris Mejia	M.E.		"	[Firma]
21	"	Christian F. Rodriguez	Notificaciones		Impresora 2 de piso	[Firma]
22	"	Andrea Cant	OPU		Administrativo	[Firma]
23	"	Melby Daza	M.E.		Administrativo	[Firma]

8



**inDenova**  
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

NOMBRE TÉCNICO DE SOPORTE:	EDGAR STEVE TORRES MONTAÑA
NOMBRE DEL PROYECTO:	SSF CALLE 45

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	30/10/2017	Nancy Velásquez	GGT H.		Aseguramiento	[Firma]
3	30/10/2017	Andrea Cante	OPU.		"	[Firma]
4	30/10/2017	Fabio Parra	Magnidas Esp		"	[Firma]
5	30/10/2017	Ligia	Flad ESP		"	[Firma]
6	"	Martha Vela	OPU		Aseguramiento	[Firma]
7	"	Marive Vela	OPU		Aseguramiento	[Firma]
8	"	Deivid Echevarria	OPU		Aseguramiento	[Firma]
9	"	Patricia Pacheco	COI		Aseguramiento	[Firma]
10	"	Andrea Cante	OPU		Aseguramiento	[Firma]
11	"	Liliana Castillo	M.E.		Aseguramiento	[Firma]
12	"	Linda Poveda	M.E.		Aseguramiento	[Firma]
13	"	Liliana Castillo	M.E.		Aseguramiento	[Firma]
14	"	Nancy Velásquez	OPU		Aseguramiento	[Firma]
15	30/10/2017	Nancy Velásquez	OPU		Aseguramiento	[Firma]
16	31/10/17	Elise Albarraza	"		Aseguramiento	[Firma]
17	"	Andiana Salazar	"		Aseguramiento	[Firma]
18	"	Elise Albarraza	"		Aseguramiento	[Firma]
19	"	Manuel Pacheco	M.E.		Aseguramiento	[Firma]
20	"	Linda Poveda	M.E.		Aseguramiento	[Firma]
21						
22						
23						

# INDENOVIA

Monitoreo de técnico de soporte  
 Nombre del Proyecto: **SSF Calle 26**

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	ÁREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELÉFONO / EXT	JIRA		N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO			
01/01/2017	Benid Berid	Proyectos					Auditorías	[Firma]
01/01/2017	Monica Montealegre	Financiera					Procesos Asesoría	[Firma]
01/01/2017	Caroll Lara de	Supedelegada					Procesos Asesoría	[Firma]
01/01/2017	Mª Teresa Rincón	Financero					Proceso	[Firma]
01/01/2017	Taliona Jimenez	Gestión OCF					vacar documento	[Firma]
01/01/2017	Glenn Jess Norluez	-TICS					Reunión modib Proyecto Inversión	[Firma]
01/01/2017	Lido Bula	Jurídica					Reunión versión	[Firma]
01/01/2017	Jover Linares	Financera					Selección Reuniones	[Firma]
01/01/2017	DOVARY Blanca	Financiera					Reunión Memo	[Firma]
01/01/2017	Mª Teresa Rincón	Financiera					Búsqueda documento	[Firma]
01/01/2017	Ana Bolena Costarek	Gestión OCF					Jinco Procesos	[Firma]
01/01/2017	Golfo Serrano	Gestión Financiera					Trabajo de oficina	[Firma]





180012  
110005341  
CORPORACIÓN  
COMERCIAL  
S.A.S.



inDenova

Nombre de técnico de soporte

Natra Contreras

Nombre del Proyecto

Gate 26

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELÉFONO / EXT	JIRA		INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO		
2017/11/01	M <sup>a</sup> Pilar Bendon	Superdelegada					
	Kann White	Gestion SSF			1-2017-016461	Configuración Excel	<i>[Signature]</i>
	Juan Zapata	Proyectos				Asesoría	<i>[Signature]</i>
	Nesrd Acuña	Proyectos				Proceso	Llamada
	Martha Acuña	Juridica.				Asesoría	Llamada
	Angela Arango	Planeación				Asesoría	Llamada
	Oscar Ruiz	Financiera				Asesoría	<i>[Signature]</i>
	Nesrd Acuña	Proyectos				Procedimiento	<i>[Signature]</i>
	Juan F. Pelaez	Proyectos				Procedimiento	Llamada
	Wilson Perdomo	Gestion CCF				Proceso	<i>[Signature]</i>
	Jairo Parpilla	Gestion CCF				Conceptualizar documento	<i>[Signature]</i>
	Nesrd Acuña	Proyectos				Asesoría	<i>[Signature]</i>
	Andrea Hernandez	Despacho				Redacción	Llamada
						Finalizar mem	Llamada
						11/3/2017/P66V	Llamada
						Error	<i>[Signature]</i>
						Investigando	<i>[Signature]</i>

9/5/2017/PI Am / /



1656/2017/P664  
 602 Karla Rojas



inDenova

Nombre de contacto de Sopotta: Micho Contreras  
 Nombre del Proyecto: Calle 26

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA		N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO			
	Ruben A Cordoba	Financiera				788	error men firma	<i>[Signature]</i>
	Carmen C Ramirez	Gestion CCF					Asesoria Procedimiento	<i>[Signature]</i>
	Beatriz Osorio	Proyectos					Asesoria Procedimiento	<i>[Signature]</i>
	Karin White	Gestion CCF					Asesoria Procedimiento	<i>[Signature]</i>
	Jairo Delgado	Financiera					Proceso memorando	<i>[Signature]</i>
	Sofia Serrano	Gestion CCF					memorando trabajar expedientes que no se visualizan en la bandeja	<i>[Signature]</i>
	Marylor Mejia	Financiera					Tareas pendientes	<i>[Signature]</i>
	Juber Alexander	Financiera					Asesoria Procesos	<i>[Signature]</i>
	Caroll Lamarte	Superdelegada					Asesoria Procedimiento	<i>[Signature]</i>
	Karin White	Gestion CCF					Asesoria Proceso	<i>[Signature]</i>
	Oscar Ruiz	Superdelegada					Asesoria Radiacion	<i>[Signature]</i>
	Teresa Rincon	Financiera					Asesoria Tareas	<i>[Signature]</i>
	Londra Caballero	Proyectos					Asesoria Concepto T-	<i>[Signature]</i>

2017/11/11

180244  
1105050174  
02107011  
02107011  
02107011  
02107011

**inDenova**

Nombre del técnico de soporte	Nda Contreras
Nombre del Proyecto	SSF Calle 26

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA		N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
				SI	NO			
30/oct/17	Sofia Serrano	Financiera					Asesoría Procedimiento	[Firma]
	Carvelo Zamudio	Gestión	150/2017/RecN 422/2017/PresN	SI	NO		Asesoría Procedimiento Pendientes	[Firma]
	Lida Bula	Jurídica					Ingreso a la plataforma	[Firma]
	Ruber D Cordoba	Financiera					Asesoría Procedimiento	[Firma]
	Yuri Arathha	Proyectos					Asesoría Procedimiento	[Firma]
	Alberto Labarrera	Proyectos					Asesoría	[Firma]
	Marica Montenegro	Financiera					Asesoría Tareas Pendientes	[Firma]
	Marcela Aguilar	Medidas Gerenciales					Asesoría Procesos	[Firma]
	Yuri Arantha	Proyectos					Asesoría manejando	[Firma]
	Lida Ruiz	Jurídica					Inicio Proceso	[Firma]
31/oct/2017	Juber Alvarado	Financiera					Asesoría	[Firma]
	Cristina Lozano	Proyectos					Asesoría Proceso	[Firma]
	Risardelo	Costa Compensación					Ingreso usuario Contreras	[Firma]
	Juan Jacobo Aren	Proyectos					Asesoría Reacción	[Firma]

Denova



