SuperSubsidio

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGO

MINTRABAJO — TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Código: FO-CAD-ECON-004 Versión: 1

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

No. del Contrato:	054 - 2017	Valor total del Contrato incluida modificaciones e IVA, si aplica:	$259.999.976,25	Fecha de trámite:	17/10/2017		
Fecha suscripción contrato:	30/03/2017	Nombre del Contratista:	INDENOVA SUCURSAL COLOMBIA	Fecha de aprobación de la garantia 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	No. de Identificación:	900.696.027-7
Objeto:	Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimizacion y mejoramiento a los procedimientos implmentados en el Sistema de Gestión de Trámites y Servicios – GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante la modalidad de bolsa de horas.						

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

No. Cuota	Valor	No. Cuota	Valor
1	$2.671.252,50	7	
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	

Notas:
*Aquí se debe consignar el valor de los pagos efectuados al contratista, sin incluir el que se va a tramitar con la presente certificación.

% EJECUCIÓN	**74%**
TOTAL	**$192.189.784,53**

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

No. Del pago	6	SALDO PENDIENTE X CERTIFICAR	$55.789.555,47	Factura No.	C -0260
Valor a pagar incluido IVA:	$12.020.636,25			Fecha de la Factura:	12/10/2017

4. SOPORTES PRESENTADOS POR EL CONTRATISTA PARA TRAMITAR EL PAGO

Informe de Actividades:		X
Fotocopia del formato de ingreso de bienes al almácen 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 proporcion y porfentajes 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, Pension, y Riesgos Laborales y parafiscales)		X

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

Firma Supervisor o Interventor

Nombre: Yadira Leon Vargas

Documento Identidad: 52.265.965

Cargo: Jefe Oficina TIC

Dependencia: Oficina de TIC

Adriana
17 OCT 2017
9:55

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 – 0260

EMPRESA:	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.		
NIT: 860.503.600-9	DIRECCIÓN: Calle 45 a # 9 – 46		
FECHA: 12 DE OCTUBRE DE 2017	FECHA DE VENCIMIENTO		12 DE NOVIEMBRE DE 2017

CANTIDAD	CONCEPTOS	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
	CONTRATO 054 DE 2017. **Objeto: Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema de gestión de Trámites y Servicios – GTSS, construido sobre la plataforma eSigna®, Mediante la modalidad de bolsa de horas.**		
3	- Servicio de soporte técnico y acompañamiento en sitio. Periodo SEPTIEMBRE 2017 (3 personas).	$ 3.367.125,00	$ 10.101.375,00
	1-2017-016690 12/10/2017 15:21:12 FACTURA INDENOVA .txt Folios: 33 Anexos: 0		

SON:	DOCE MILLONES VEINTE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS CON VEINTICINCO CENTAVOS M/CTE.	SUBTOTAL	**$ 10.101.375,00**
		DESCUENTO	**$ 0,00**
		IVA 19%	**1.919.261,25**
		TOTAL FACTURADO	**$ 12.020.636,25**

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 titulo valor de acuerdo con ley 1231 de 2008 Art. 772.773 y 774 del código de Comercio.

Consignar 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

Portafirmas electrónico
Sede electrónica
Gestión de expedientes
Portal del proveedor

Movilidad con firma electrónica
Facturación electrónica
Gestión documental
Digitalización certificada

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE INDENOVA SUCURSAL DE COLOMBIA

C.C 19.314.872 de Bogotá, con tarjeta profesional 19465-t

CERTIFICO

Que **INDENOVA SUCURSAL DE COLOMBIA** con NIT. 900.696.027-1 es la sucursal en Colombia de una persona jurídica extranjera y que examinados los libros de contabilidad de la empresa y sus correspondientes soportes, he podido constatar que la entidad ha cumplido con el pago de Seguridad Social (Salud, Pensión), Aportes Parafiscales (Caja de Compensación, ICBF y Sena), Aportes a Riesgos Profesionales y Laborales (Axxa Colpatria) durante los últimos seis meses sobre la totalidad de la nómina y sus componentes salariales, siendo la ultima la correspondiente al pago de septiembre de 2017.

De acuerdo al decreto 0862 del 2013, Articulo 8 reglamentario de la Ley 1607 del 2012, la entidad quedo exonerada de efectuar aportes a ICBF y SENA.

Expido y firmo la presente en concordancia y para los fines establecidos en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 a los 4 días del mes de octubre de 2017

Atentamente,

RAFAEL OSCAR ROA AVELLA
REVISOR FISCAL T.P. -19465-T

compensar miplanilla.com

REPORTE RESUMEN DE PAGO

Información básica de la planilla

Empresa:	INDENOVA SUCURSAL COLOMBIA	**NIT:**	900696027
Tipo Planilla:	E	**Periodo liquidación Pensiones:**	septiembre 2017
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	**Periodo liquidación Salud:**	octubre 2017
Número de Radicación:	22748446	**Total a pagar:**	$24,667,300
Fecha de vencimiento:	06/10/2017	**Total de empleados:**	30
Fecha de Pago:	04/10/2017	**Número de Administradoras:**	18

Detalles del pago

Razón social recaudo:	Compensar OI	**Nit recaudo:**	9998600669427
Descripción:	MiPlanilla.com Pago Proteccion Social	**Medio de Pago:**	Pago Electronico por PSE
Banco:	BANCOLOMBIA	**Número Autorización:**	286036412
Estado de la transacción:	Transacción aprobada		

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-4	860002183	Seguros de Vida Colpatria S.A.	30		$0	$549,500
230201	800229739	Proteccion (ING + Proteccion)	9		$0	$3,804,400
230301	800224808	Porvenir	10		$0	$3,890,000
230901	800253055	Old Mutual	2		$0	$1,755,100
231001	800227940	Colfondos	4		$0	$957,500
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	5		$0	$3,121,700
CCF24	860066942	Compensar Caja de Compensacion Fliar	30		$0	$3,231,700
EPS001	830113831	ALIANSALUD EPS S.A.	2		$0	$204,400
EPS002	800130907	Salud Total EPS	2		$0	$1,128,000
EPS005	800251440	Sanitas EPS	5		$0	$2,109,100
EPS008	860066942	Compensar EPS	10		$0	$779,000
EPS010	800088702	EPS Sura	2		$0	$1,079,200
EPS016	805000427	Coomeva EPS	1		$0	$48,000
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	6		$0	$392,000
EPS037	900156264	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	1		$0	$32,000
EPS044	901097473	MEDIMAS EPS SAS	1		$0	$60,000
PAICBF	899999239	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	4		$0	$915,400

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Numero de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
PASENA	899999034	SENA	4		$0	$610,300
						$24,667,300

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

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	**Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas**
Título	**Informe de seguimiento :** **el 1 de septiembre y el 30 de septiembre de 2017**

Realizado por	**inDenova S.L.**		
Dirigido a	**SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR**		
Documento	**ISC-171210.170502**		
Fecha	**12/10/2017**	Versión	**1.0**

AENOR Empresa Registrada ER-1140/2011
AENOR Madurez Software 3 NMS-0009/2012
AENOR Seguridad Información SI-0024/2013
IQNet ES-1140/2011

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

Datos del documento

Nombre completo del documento	Informe de seguimiento "Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas"
Confidencialidad del documento	Alta
Tipo de documento	ISC - Informe de seguimiento con el cliente
Fecha real de entrega	12/10/2017

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

Resumen

Informe de Seguimiento correspondiente al periodo del el 1 de septiembre y el 30 de septiembre 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".

Historia del documento

Revisión	Fecha	Motivo de la modificación	Responsable
1.0	12/10/2017	Creación del documento.	Miriam Romaguera Ros

1 INTRODUCCIÓN 5

2 RESUMEN DE INCIDENCIAS 5

2.1 ESTADO DE LAS ACTIVIDADES 7
2.1.1 ESTADO DE INCIDENCIAS A SOPORTE REMOTO* 7
2.1.2 ESTADO DE INCIDENCIAS BOLSA DE HORAS 8
2.2 TIPIFICACIÓN INCIDENCIAS 8

3 CONSUMOS DE BOLSA DE HORAS 9

4 INFORME DE SEGUIMIENTO DE SOPORTE EN SITIO 10

4.1 SERVICIO DE SOPORTE EN SITIO 10
4.1.1 TAREAS DEL SERVICIO DE SOPORTE EN SITIO 10
4.1.2 SERVICIO DE SOPORTE REMOTO 11
4.1.3 HORARIO DE ATENCIÓN A SOPORTE 11
4.1.4 TIPIFICACIÓN INCIDENCIAS EN SOPORTE EN SITIO 11
4.2 INCIDENCIAS USUARIOS SSF 14
4.3 CUANTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS 28
4.4 BASE DE PREGUNTAS FRECUENTES 31

5 ANEXO 1: LISTADO DE INCIDENCIAS JIRA 33

6 ANEXO 2: LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS Y HORAS COMPROMETIDAS 34

1 INTRODUCCIÓN

Este documento tiene por objeto recoger de forma periódica los trabajos y las incidencias realizadas dentro del proyecto "Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema GTSS, construido sobre la plataforma eSigna, mediante modalidad de bolsa de horas". El objeto del presente documento es el de proveer a la SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR de un informe de todas las actividades realizadas dentro de la segunda mensualidad del proyecto correspondiente al periodo comprendido entre el el 1 de septiembre y el 30 de septiembre 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 secciónes 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.

RESUMEN GENERAL DE INCIDENCIAS

ESTADO	Cerrada	Espera de respuesta de cliente	Resuelta	En resolución	Pendiente de valorar	Pendiente de nueva versión	Total
BOLSA	0	0	0	0	0	0	0
SOPORTE	3	1	5	0	0	0	9
Total	3	1	5	0	0	0	9

Detalle según tipología

ESTADO	Cerrada	Espera de respuesta de cliente	Resuelta	En resolución	Pendiente de valorar	Pendiente de nueva versión	Total
Tarea	1	0	2	0	0	0	3
Consulta	1	0	1	0	0	0	2
Error	1	1	1	0	0	0	3
Nueva funcionalidad	0	0	0	0	0	0	0
Mejora	0	0	1	0	0	0	1
Total	3	1	5	0	0	0	9

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*

ESTADO	
Cerrada	3
En espera de respuesta de cliente	1
Resuelta	5
En resolucion	0
Total	9

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

2.1.2 ESTADO DE INCIDENCIAS BOLSA DE HORAS

ESTADO	
En espera de respuesta de cliente	0
Cerrada	8
En resolución	0
Resuelta en PRE	0
Resuelta	11
Validar la valoración	0
En valoración	0
Total	19

2.2 TIPIFICACIÓN INCIDENCIAS

TIPOLOGÍA	
Consulta	2
Error	3
Tarea	3
Mejora	1
Total	9

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

Consumo en el periodo actual	0	Horas consumidas en el periodo
Consumo de horas acumulado	1000	Total horas consumidas en el proyecto
Horas comprometidas	1000	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:

A la fecha de realización de este informe se puede observar que se han consumido **0 horas** asociadas a la bolsa de horas

Tipos de Incidencia	Capacitación o acompañamiento	
		Gestión de roles
	Configuración	
		Gestión de Usuarios
	Error de uso Funcional	Soporte tipo 1
	Técnico	Rendimiento de plataforma
		Error plataforma
	Firma Digital	Expedición Certificado
	Mejoras	Instalación de certificado
		Soporte para firma

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

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

4.2 INCIDENCIAS USUARIOS SSF

Soporte	Status	Usuario
Yesid Acuña	closed	Asesoría VEV
Erika Valencia	closed	Error Memorando
Lida bula	closed	Asesoría radicación
Erika Valencia	closed	Asesoría procedimiento
Tatiana Jiménez	closed	Asesoría procedimiento
Yesid Acuña	closed	Instalación componentes
Tatiana Jiménez	closed	Asesoría procedimiento
Sandra Milena Bernal	closed	Asesoría procedimiento
Yenni Maecha	closed	Inicio VEV
Javier Linares	closed	Asesoría oficio devuelto
Clara Inés Martínez	closed	Reunión subir documentos VEV
Clara Inés Martínez	closed	Reunión subir documentos VEV
Diana Muñoz	closed	Traslado doc dependencia
Luis Gabriel	closed	Finalizar oficio
Orlando Hernández	closed	Revisión memorando
María Teresa Rincón	closed	Ingreso a la plataforma
Carmen Cecilia Ramírez	closed	Ubicación memorando
Javier Linares	closed	Relacionar expedientes
Oscar Roa	closed	Inicio memo

Martha Vásquez	closed	Asesoría radicación
Clara Inés Martínez	closed	Reunión subir documentos VEV
Diana Muñoz	closed	Inicio circular
Lida Bula	closed	Asesoría correspondencia
Tatiana Jiménez	closed	Ingreso a la plataforma
Ángela Arango	closed	Oficio bloqueado
Orlando Hernández	640	Error concepto
Luis Gabriel Salgado	closed	Error inicio expediente
Carmen Cecilia Ramírez	closed	Ubicar actas radicados
Luis Gabriel Salgado	closed	Asesoría procedimiento
Sandra Milena Bernal	closed	Gestión correspondencia
Roberto Storino	closed	Asesoría radicación
Lizardo Moreno	closed	Enlazar expedientes
Javier Linares	closed	Asesoría procedimiento
Lizardo Moreno	closed	Inicio PI
Orlando Hernández	640	Error en concepto
Jenny Saavedra	closed	Inicio procedimiento
María Teresa Rincón	closed	Revisión correspondencia
Melissa Torres	closed	Relacionar expedientes
Roberto Storino	closed	Revisión tramite PI
Carmen Cecilia Ramírez	closed	revisión y envió de memorando
Jenny Saavedra	closed	Incido oficio

Carmen Cecilia Ramírez	closed	Asesoría oficio devuelto
Javier Linares	closed	Asesoría oficio devuelto
Juan David Zuluaga	closed	Asesoría correspondencia
Lizardo Moreno	closed	Asesoría inicio PI
Jenny Saavedra	closed	Asesoría oficio
Tatiana Jiménez	closed	Asesoría procedimiento
Tatiana Jiménez	closed	Asesoría procedimiento
Lizardo Moreno	closed	Inicio PI
Jenny Saavedra	closed	Incido oficio
María Teresa Rincón	closed	Asesoría gestor de correspondencia
Juan Jacob Ocen	closed	Asesoría procedimiento
Martha Acuña	closed	Asesoría procedimiento
Angie Bustos	closed	Asesoría radicación
Tatiana Jiménez	closed	proceso memorando
Sandra Clemencia Bernal	closed	Inconvenientes firma
Juan Jacob Ocen	closed	No es posible avanzar en memorando
Roberto Storino	closed	error en interesados
Martha Acuña	closed	Asesoría procedimiento
Tatiana Jiménez	closed	Asesoría procedimiento
Melissa Torres	closed	Asesoría procedimiento
Julián Cabrera	closed	Asesoría procedimiento

Beatriz Osorio	closed	Asesoría procedimiento
María Teresa Rincón	closed	Documento bloqueado
Erika Giraldo	closed	Devolver documento
Sandra Clemencia Bernal	closed	Asesoría memorando
Lina Porras	closed	Ubicación expediente
Juan David Zuluaga	closed	Asesoría procesos
Jairo Paipilla	closed	Inicio tramite
Combarranquilla	closed	Ingreso a Sede
Yesid Acuña	closed	Ingreso a la plataforma
Jenny Saavedra	closed	Inicio procedimiento
Sandra Clemencia Bernal	closed	Asesoría PI
Juan David Zuluaga	closed	Asesoría
Andrea Hernández	closed	Inconvenientes firma
Erika Giraldo	closed	texto desconfigurado
Tatiana Jiménez	closed	Asesoría radicación
Jorge Monroy	closed	Asesoría radicación
Andrea Hernández	closed	Asesoría inicio memorando
Heráclito Landínez	closed	Inconvenientes firma
Juan David Zuluaga	closed	Revisión memorando
Roberto Storino	closed	Asesoría inicio oficio
Sandra Milena Bernal	closed	Asesoría gestor de correspondencia
Sandra Clemencia Bernal	Closed	Finalizar oficio

diana muñoz	closed	acompañamiento
olando hernandez	closed	acompañamiento
erika valencia	closed	acompañamiento
cristina lopez	closed	acompañamiento
Efrain Cortes	closed	acompañamiento
María Teresa Rincón	closed	acompañamiento
Wilson Perdomo	closed	acompañamiento
Erika Hernández	closed	acompañamiento
Andrea Rodríguez	closed	acompañamiento
Erika valencia	closed	acompañamiento
Tatiana Jiménez	closed	acompañamiento
Lida Bula	closed	acompañamiento
Erika Valencia	closed	acompañamiento
wilson perdomo	closed	acompañamiento
maria t rincon	closed	acompañamiento
gonzalo suares	closed	acompañamiento
jenny mahecha	closed	acompañamiento
fernando serrano	closed	acompañamiento
jairo delgado	closed	acompañamiento
martha acuña	closed	acompañamiento
julian cabrera	closed	acompañamiento
fernando serrano	closed	acompañamiento

wilson perdomo	closed	acompañamiento
joaquin rendon	closed	acompañamiento
carol arrarte	closed	acompañamiento
yenny saavedra	closed	acompañamiento
diana muñoz	closed	acompañamiento
olando hernandez	closed	acompañamiento
erika valencia	closed	acompañamiento
cristina lopez	closed	acompañamiento
Efrain Cortes	closed	acompañamiento
Lina Porras	closed	acompañamiento
Juan David Zuluaga	closed	acompañamiento
Jairo Paipilla	closed	acompañamiento
ERIKA VALENCIA	closed	acompañamiento
Yesid Acuña	closed	acompañamiento
Jenny Saavedra	closed	acompañamiento
Sandra Clemencia Bernal	closed	Finalizar oficio
Juan David Zuluaga	closed	Instalación componentes
Andrea Hernández	closed	Documento bloqueado
Erika Giraldo	closed	desasociar expediente
Tatiana Jiménez	closed	Edición oficio
Jorge Monroy	closed	error en memorando
Andrea Hernández	closed	Asesoría delegar tarea

Heráclito Landínez	closed	error en oficio
Juan David Zuluaga	closed	Asesoría expediente
Roberto Storino	closed	Asesoría radicación
Sandra Milena Bernal	closed	Asesoría procedimiento
Sandra Clemencia Bernal	closed	Asesoría procedimiento
Andrea Hernández	closed	Asesoría procedimiento
Andrea Rodríguez	closed	Inicio expediente
Melissa Torres	closed	Asesoría procedimiento
Julián Cabrera	closed	Asesoría VEV
Beatriz Osorio	Closed	Asesoría firmantes
María Teresa Rincón	closed	Asesoría radicación
Erika Giraldo	closed	Asesoría memorando
Sandra Clemencia Bernal	closed	Asesoría procesos
Angie Bustos	closed	Asesoría radicación
Tatiana Jiménez	closed	Inicio tramite
Melissa Torres	closed	Asesoría circular
Consuelo Zamudio	closed	Asesoría Procesos
Jenny Mahecha	closed	Asesoría correspondencia
Jenny Mahecha	closed	Asesoría procedimiento
Jenny Mahecha	closed	Asesoría inicio expediente
Jenny Mahecha	closed	Asesoría procedimiento
Jenny Mahecha	closed	Asesoría memorandos

Jenny Mahecha	closed	Error eSignaDesktop
Jenny Mahecha	closed	Restaurar versión para firmar
Yesid Acuña	closed	Asesoría Procedimiento
Erika Valencia	closed	Inicio procedimiento
Lida bula	closed	acompañamiento
Erika Valencia	closed	acompañamiento
Tatiana Jiménez	closed	acompañamiento
Yesid Acuña	closed	control de acceso
Tatiana Jiménez	closed	acompañamiento
Sandra Milena Bernal	closed	control de acceso
Yenni Maecha	closed	Finalizar oficio
Javier Linares	closed	Instalación componentes
Clara Inés Martínez	closed	Documento bloqueado
Clara Inés Martínez	closed	desasociar expediente
Diana Muñoz	closed	Edición oficio
Luis Gabriel	closed	error en memorando
Orlando Hernández	closed	Asesoría delegar tarea
María Teresa Rincón	closed	error en oficio
Carmen Cecilia Ramírez	closed	Asesoría expediente
Yesid Acuña	closed	Asesoría radicación
Erika Valencia	closed	Asesoría procedimiento
Lida bula	closed	Asesoría procedimiento

Erika Valencia	closed	Asesoría procedimiento
Tatiana Jiménez	closed	Inicio expediente
Yesid Acuña	closed	Asesoría procedimiento
Tatiana Jiménez	closed	Asesoría VEV
Sandra Milena Bernal	closed	Asesoría firmantes
Yenni Maecha	closed	Asesoría radicación
Javier Linares	closed	Asesoría memorando
Clara Inés Martínez	closed	Asesoría procesos
Clara Inés Martínez	closed	Asesoría radicación
Diana Muñoz	closed	Inicio tramite
Luis Gabriel	closed	Asesoría circular
Orlando Hernández	closed	Asesoría Procesos
María Teresa Rincón	closed	Asesoría correspondencia
Carmen Cecilia Ramírez	closed	Asesoría procedimiento
Andrea Hernández	closed	Asesoría inicio expediente
Andrea Rodríguez	closed	Asesoría procedimiento
Melissa Torres	closed	Asesoría memorandos
Julián Cabrera	closed	Error eSignaDesktop
Beatriz Osorio	closed	Restaurar versión para firmar
María Teresa Rincón	closed	Asesoría Procedimiento
Erika Giraldo	closed	Inicio procedimiento
Sandra Clemencia Bernal	closed	acompañamiento

Angie Bustos	closed	acompañamiento
Tatiana Jiménez	closed	acompañamiento
Melissa Torres	closed	control de acceso
Consuelo Zamudio	closed	acompañamiento
Jenny Mahecha	closed	control de acceso
Ángela Arango	closed	Finalizar oficio
Javier Linares	closed	Instalación componentes
Sandra Clemencia Bernal	closed	Documento bloqueado
Angie Bustos	closed	desasociar expediente
Andrea Hernández	closed	Edición oficio
Andrea Rodríguez	closed	error en memorando
Melissa Torres	closed	Asesoría delegar tarea
Julián Cabrera	closed	error en oficio
Beatriz Osorio	closed	Asesoría expediente
María Teresa Rincón	closed	Asesoría radicación
Erika Giraldo	closed	Asesoría procedimiento
Sandra Clemencia Bernal	closed	Asesoría procedimiento
Angie Bustos	closed	Asesoría procedimiento
Tatiana Jiménez	closed	Inicio expediente
Melissa Torres	closed	Asesoría procedimiento
Consuelo Zamudio	closed	Asesoría VEV
Jenny Mahecha	closed	Asesoría firmantes

Ángela Arango	closed	Asesoría radicación
Javier Linares	closed	Asesoría memorando
Sandra Clemencia Bernal	Closed	Asesoría procesos
Angie Bustos	closed	Asesoría radicación
Ricardo Avilés	closed	Inicio tramite
Martha lu gomez	closed	Asesoría circular
Jairo Delgado	closed	Asesoría Procesos
Diana Muñoz	closed	Asesoría correspondencia
Liliana Castillo	closed	Asesoría procedimiento
María Teresa Rincón	closed	Asesoría inicio expediente
Erika Giraldo	closed	Asesoría procedimiento
Sandra Clemencia Bernal	closed	Asesoría memorandos
Angie Bustos	closed	Error eSignaDesktop
Tatiana Jiménez	closed	Restaurar versión para firmar
Melissa Torres	closed	Asesoría Procedimiento
Consuelo Zamudio	closed	Inicio procedimiento
Jenny Mahecha	closed	acompañamiento
María Teresa Rincón	closed	acompañamiento
María Teresa Rincón	closed	acompañamiento
María Teresa Rincón	closed	control de acceso
Angie Bustos	closed	acompañamiento
Tatiana Jiménez	closed	control de acceso

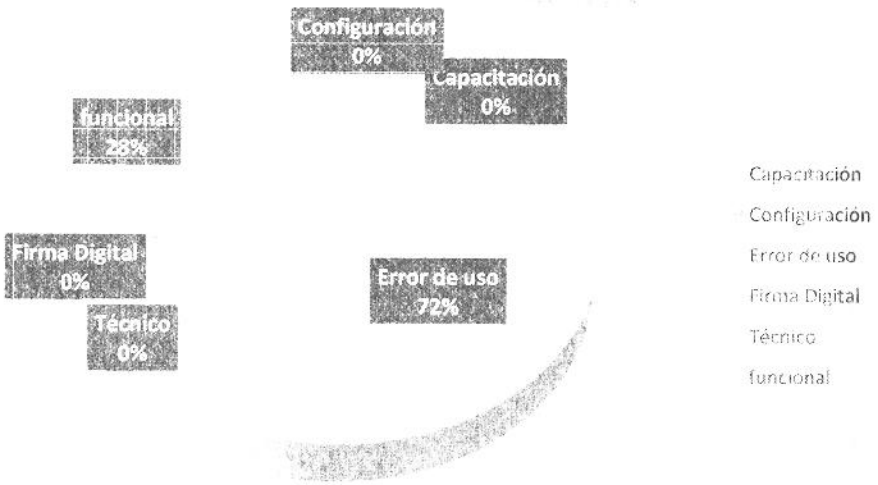
Melissa Torres	closed	Asesoría radicación
Consuelo Zamudio	closed	Inicio tramite
Jenny Mahecha	closed	Asesoría circular
Erika Valencia	closed	Asesoría Procesos
Lida bula	closed	Asesoría correspondencia
Erika Valencia	closed	Asesoría procedimiento
Tatiana Jiménez	closed	Asesoría inicio expediente
Yesid Acuña	closed	Asesoría procedimiento
Tatiana Jiménez	closed	Asesoría memorandos
Sandra Milena Bernal	closed	Error eSignaDesktop
Yenni Maecha	closed	Restaurar versión para firmar
Javier Linares	closed	Asesoría Procedimiento
Sandra Milena Bernal	closed	Inicio procedimiento
Yenni Maecha	closed	acompañamiento
Javier Linares	closed	acompañamiento
Yesid Acuña	closed	acompañamiento
Tatiana Jiménez	closed	control de acceso
Sandra Milena Bernal	closed	acompañamiento

4.3 CUANTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

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

Incidencias por Dependencias	Categoría						
Dependencia	Capacitación	Configuración	Error de uso	Firma Digital	Técnico	Mejora	Total general
P.R Centro de Documentación e Información (CDI)	0	0	6	0	6	0	12
Despacho del Superintendente del Subsidio Familiar	0	0	8	0	4	0	12
Oficina Asesora de Planeación	0	0	3	0	5	0	8
Oficina Asesora Jurídica	0	0	19	0	2	0	21
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Protección al Usuario	0	0	16	0	6	0	22
Oficina de TICS	0	0	3	0	0	0	3
Secretaria General	0	0	1	0	0	0	1
Grupo de Gestión Administrativa y Documental	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Contractual	0	0	28	0	0	0	28
Grupo de Gestión de Notificaciones y Certificaciones	0	0	1	0	0	0	1
Grupo de Gestión del Talento Humano	0	0	7	0	0	0	7
Grupo de Gestión Financiera	0	0	12	0	10	0	22

Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos	0	0	83	0	17	0	100
Superintendencia Delegada para la Gestión	0	0	10	0	4	0	14
Dirección de Gestión Financiera y Contable	0	0	2	0	15	0	17
Dirección de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar	0	0	0	0	16	0	16
Superintendencia Delegada Para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	0	0	16	0	0	0	16
Cajas de Compensación Familiar	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	0	0	215	0	85	0	300



Capacitación	Configuración	Error de uso	Firma Digital	Técnico	Mejora	Total general
0	0	215	0	85	0	300

Solicitudes presentadas por dependencia y por categoría

4.4 BASE DE PREGUNTAS FRECUENTES

INCIDENTE	CAUSA	SOLUCIÓN
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
		Se eliminan los archivos temporales del internet y DOCSECURE.
FIRMA DIGITAL	Cambio de equipo	Se instala certificado digital
	Encargado	Se instala certificado digital
OFICIO	Cambio de firmantes	Se indica procedimiento

	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

5 ANEXO 1: LISTADO DE INCIDENCIAS JIRA

Key	Resumen	Tipo de incidencia	Estado	Prioridad	Resolución	Creador	Creado
[illegible]	NO PERMITE AVANZAR LA TAREA DESPUES DE RADICAR OFICIO	Tarea	Cerrada	Grave	Solucionado	Edgar Steve Torres Montaña	28/09/2017 19:05
[illegible]	No es posible avanzar tarea	Tarea	Resuelta	Grave	Solucionado	Nidia Contreras Hernandez	28/09/2017 19:57
[illegible]	Ocultar la opción CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR PRUEBAS.	Tarea	Resuelta	Leve	Resuelta manualmente	Edgar Steve Torres Montaña	22/09/2017 17:09
[illegible]	NO PERMITE VISUALIZAR UNA PQRSF EN SEDE ELECTRÓNICA	Consulta	Resuelta	Grave	No es una incidencia	Edgar Steve Torres Montaña	08/09/2017 21:29
[illegible]	RESTABLECER CONTRASEÑA PARA SEDE ELECTRÓNICA	Consulta	Cerrada	Leve	No es una incidencia	Edgar Steve Torres Montaña	28/09/2017 19:48
[illegible]	MIGRACIÓN A OFFICE 365	Mejora	Resuelta	Grave	Solucionado	Edgar Steve Torres Montaña	05/09/2017 21:11
[illegible]	NO TRAE COMPLETA LA INFORMACIÓN DEL INTERESADO	Error	Espera de respuesta de cliente	Grave	SIN RESOLVER	Edgar Steve Torres Montaña	06/09/2017 18:53

[illegible]	NO PERMITE DAR MÁS TIEMPO A LA CCF	Error	Cerrada	Grave	Solucionado	Edgar Steve Torres Montaña	26/09/2017 16:29
[illegible]	SE QUEDA GENERANDO ACTAS	Error	Resuelta	Grave	Solucionado	Edgar Steve Torres Montaña	04/09/2017 16:44

6 ANEXO 2: LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS Y HORAS COMPROMETIDAS

	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 vería en el kiosco, con los tramites y servicios disponibles para el ciudadano, en esa página tendrían el botón acceder donde pondrían su usuario y contraseña y verían su carpeta ciudadana	Cerrada	Clara Inés Martinez Bornacelly	24/01/2017	25

	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
	En las comunicaciones internas y externas cuando se selecciona la "copia interna a:", "copia externa a:" y "destinatario", debe tomar estos nombres para el envio	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 preproducción 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 representante legal ante autoridades judiciales y administrativas".	Resuelta	Marisol	02/03/2017	22

[illegible]	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 una nueva columna para el nombre del nombre del proyecto/programa	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	4
SUBSIDIOFAMILIAR-509	Trámite PI: Eliminar servicio "Financiero" (campo que se muestra al seleccionar el tipo de solicitud)	Resuelta	Proyectos inversión	07/03/2017	8

*Información actualizada en fecha final del periodo del informe

inDenova

Nombre de tecnico de Soporte: Nidia Contreras H.

Nombre del Proyecto: SSF Calle 26

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA SI	JIRA NO	N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
[illegible]	Yesid Acuña	Proyectos			X		[illegible]	[illegible]
	Luisa Valencia	Gestion CCF			X		Gestion [illegible]	[illegible]
	Lida Bala	Juridica			X		Asesor [illegible]	[illegible]
	Luisa Valencia	Gestion CCF			X		Asesor Procedimiento	[illegible]
	Luisa Valencia				X		Interno Procedimiento	[illegible]
	Tatiana Jimenez	Gestion CCF			X		Gestion [illegible]	[illegible]
	Yesid Acuña	Proyectos			X		Tarea ~~[illegible]~~ Pi	Remoto.
	Tatiana Jimenez	Gestion CCF					Asesor Procedimiento	[illegible]
	Sandra C Bernal	Proyectos.					Asesor Procedimiento	[illegible]

inDenova

Nombre de tecnico de Soporte	Nidia Contreras
Nombre del Proyecto	SSF Calle 26

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / SXT	JIRA SI	JIRA NO	N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
26/09/17	[illegible]	[illegible]					[illegible]	
	[illegible]	Gestion CCF					[illegible]	
	[illegible]	Gestion CCF					[illegible]	
26/09/17	Maria Teresa Rincon	Gestion Francisco					[illegible]	
	Andres Hernandez	Despacho					[illegible]	
	Angela [illegible]	Planeacion					2021/2017/CD	
	[illegible]	Gestion Francisco					[illegible]	
	[illegible]	CCF						
	[illegible]	[illegible]					[illegible]	
	[illegible]	[illegible]					[illegible]	
	[illegible]	[illegible]					[illegible]	
	Cardos C Bernal	Proyectos					[illegible]	
	Carmen C Ramirez	Gestion CCF					Finalizar expediente	2065/2017/CD

inDenova

Nombre de tecnico de Soporte	Nidio Contreras H
Nombre del Proyecto	SOF Calle 26

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA SI	JIRA NO	N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
06 Sep 2017	Sandra C Bernal	Proyectos					Capacitación	Sandra C. *
	Gildardo Lopera	Proyectos					Ingreso Plataforma	*
	Tatiana Jimenez	Gestion CCF					Cambio de firmante	
	Sandra C Bernal	Proyectos					Inicio mem.	Sandra C *
	Jorge Concha	Gestión Financiera					Asesoría busqueda mem	
25/09/17	Roberto Storino	Proyectos					elaboración Resolucion.	
	Ana Bolena	Gestión CCF					envio doc	
	Luis Gabriel Salgado	Proyectos					Asesoria oficio	
	Beatriz Osorio	Proyectos					Asesoria Revisión.	
	Ma Teresa Rincón	Gestión Financiera					Asesoría. Radicación.	
	Luis Gabriel	Proyectos					Asesoría Proceso.	
	Andrea Rodriguez	Gestión Financiera					Asesoría Proceso.	Andrea Rodriguez

inDenova

Nombre de tecnico de Soporte	Nidia Contreras H.
Nombre del Proyecto	SSF CII 26.

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA SI	JIRA NO	N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
25/09/17.	Sandra C Bernal.	Proyectos			X			Sandra
26/09/17.	Angela M Arango	Planeación.			X.		Inicio Procedimiento.	
26/09/17.	Gloria Ruiz	Despacho					Asesoria procesos	
26/09/17	Marta T. Rincón.	Dir. Financiera					Asesoria Procedimiento	
2017	Andrea Rodriguez	Superdelegada			Finalizar. 1124/2017/mem		Asesoria y Finalizacion.	
26	Angela Arango	Planeación					Asesoria Proceso.	
	Andrea Hernandez	Despacho					Asesoria Procesos.	
Sep	Gloria Ruiz	Despacho					Asesoria Procesos	
	Angela Arango	Planeación					Asesoria procesos	
Sep/27/17	Roberto Storino	Proyectos					Asesoria Proceso	Roberto S.
	Angie Bustos	Juridica.					Asesoria Radicación.	
	Mª Isabel torres	Proyectos					Finalizar	

inDenova

Nombre de tecnico de Soporte	Nidia Contreras
Nombre del Proyecto	SSF Calle 26.

FECHA.	NOMBRE DE USUARIO	AREA DEL SOPORTE ATENDIDO	TELEFONO / EXT	JIRA. SI	JIRA. NO	N° JIRA	INCIDENCIA REPORTADA	FIRMA
Sep/28/17	Sandra C. Bernal	Proyectos					error el firma	
	Andrea Rodriguez	Financiera.					Asesoría Proceso	
	Jiovanny Valencia	Financiera					Asesoría proceso	
	Luis Gabriel S.	Proyectos					finalizar expediente 28/2017/R1	
	Mª Teresa Rincon	Financiera					Asesoría Proceso	
Sep/29/17	Mª Teresa Rincon	Financiera.						
	Jenny Mahecha	Superdelegada.						
	Carlos A Gonzalez						Acta mem.	
	Javier Linares	Financiera.					Asesoría Radicación	
	Sandra C Bernal A	Proyectos					Inconvenientes firma	
	Lida Coronado	Financiero					Inicio Procedimiento	

NOMBRE TÉCNICO DE SOPORTE	EMPRESA: [illegible]
NOMBRE DEL PROYECTO	TICKET: [illegible]

inDenova

	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	HRS	INCIDENCIA	FIRMA
1	26/09/12	OMAR CÁRDENAS	OFICINA [illegible]		ACOMPAÑAMIENTO	
2	26/09/12	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
3	26/09/12	[illegible]	[illegible]		ACOMPAÑAMIENTO	
4	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
5	26/09/12	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
6	26/09/12	[illegible]	CCAHD		ACOMPAÑAMIENTO	
7	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
8	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
9	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
10	26-9-12	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
11	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
12	26-09-12	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
13	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
14	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
15	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
16	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
17	26-9-12	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
18	26-9-12	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
19	26-09-12	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
20	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
21	26-09-12	OMAR CÁRDENAS	[illegible]		ACOMPAÑAMIENTO	
22	26-9-12	[illegible]	[illegible]		ACOMPAÑAMIENTO	
23	26-9-12	[illegible]	[illegible]		[illegible]	
24	26-9-12	[illegible]	[illegible]		[illegible]	

inDenova

	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	HRA	INCIDENCIA	FIRMA

inDenova

	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	HORA	INCIDENCIA	FIRMA
	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	[illegible]

1/8

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

inDenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	01/09/11	Omar Cárdenas	OPU -		Radicado a [illegible]	[illegible]
3	"	Edna Gonzalez	CDZ -		Perfil Escaner	Edna Gonzalez
4	"	Gloria Zapata	CDZ -		" "	
5	"	Doris Mejía	TH -		Cgt Rol Bin Opr.	[illegible]
6	"	Jorleidy Beron	TH -		Firma	[illegible]
7	"	Omar Cárdenas	OPU -		Acompañamiento	[illegible]
8	"	Omar Cárdenas	OPU -		"	"
9	"	Omar Cárdenas	OPU -		"	[illegible]
10	"	Omar Cárdenas	OPU -		"	[illegible]
11	"	Doris Mejía	TH -		Elim. Doc. OPI	[illegible]
12	"	Doris Mejía	TH -		Subida Doc. OPI	[illegible]
13	"	Doris Mejía	TH -		Radicación	[illegible]
14	"	Doris Mejía	TH -		Acompañamiento	TELEFONO
15	04/09/11	Liliana Castillo	Med. Esp. -		"	TELEFONO
16	"	Omar Cárdenas	OPU -		"	TELEFONO
17	"	Omar Cárdenas	OPU -		"	[illegible]
18	"	Marisol Rosso	Med. Esp. -		"	TELEFONO
19	"	Yadira León	TDC -		"	CORREO
20	"	Clara Inés V.	TDC -		"	[illegible]
21	07/09/11	Cupido Mario Chiveso	OAP -		Cgt Roles	TELEFONO
22	"	Gilberto Lepera	Proyectos -		Acompañamiento	TELEFONO
23	"	"	" -			

SANDRA

ADRIANA QUE SI ~~A~~ISO CAMBIO MONIT.

PQRST

1° Pet [POP]

B

S

- CCF

2° Pet [ ]

Cambio Planeta

1

2/8

inDenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRONICA

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

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	07/09/17	Rubén Cordoba	PD —		Sincronización	TELEFONO
3	"	Orlando Hernandez	PD —		"	Orlando
4	"	Martha Acuña	PD —		"	
5	06/09/17	Wilson Perdomo	Direcc. Gestion eef		"	
6	"	Wilson Perdomo	" —		"	TELEFONO
7	"	Carmen C. Ramirez	" —		"	DRE
8	"	Erika Valencia	" —		"	
9	"	Luz M. Rojas	Jurídica —		"	
10	"	Fernando Solórzano	Dir. Gestión —		"	
11	08/09/17	Maria T. Rincon	" —		"	
12	"	Martha Gómez	Rel-Proyectos		"	
13	"	Maria T. Rincon	" —		"	
14	"	Ruben Córdoba	" —		"	TELEFONO
15	"	Jose L. Rojas	Superintendente —		"	
16	"	Guarina Sánchez	Despacho - O. 5567-2016/OPI		Oficio 2016 - Dir. 6.7 Flex	
17	"	Ledys Rioscos	O A —		SCOPE Wyeno	Ledys Rioscos
18	"	Cristino Urbano	Proyecto —		"	
19	11/09/17	Lizardo Porto	" —		"	
20	"	Angela Hernandez	Despacho —		"	
21	11-09/17	Sandra Chinchilla	Proyectos —		"	
22	"	Karina Valez	OPU —		"	CORREO
23	"	Luz M. Roja	O.A.S —		"	

R

↓

1 2 3 4 5

+ + ✓ + +

3/8

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

inDenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	12 09 16	Ivan Rond Zuluga T	P. I. —		Acompañamiento	
3	"	Juan Carlos Dagoé	P. I. —		Cert. Roler	
4	"	Cristina Lozano	P. I —		Acompañamiento	
5	"	Cristina Lozano	P. I —		"	TELEFONO
6	"	Lizardo Hernandez	P. I. —		"	TELEFONO
7	"	Gildardo Lopera L	S.D.G —		Token	
8	13 09 17	Jenny Mahecha	P. I. —		Acompañamiento	
9	"	Ruben Cordoba	Financiera —		"	
10	13-09/17	Sandra Clemente Alonso	Proyectos —		"	
11	"	Maria J Velez	CRU —		"	TELEFONO
12	"	Gildardo Jefferson L	proyectos —		"	
13		Ruben Cordoba	P. I —		"	TELEFONO
14	" "	NATALIA RENDON	FINANCIERA —		"ACOMPAÑAMIENTO	
15	"	Heraclito Landinez	SDG —		"	TELEFONO
16	"	Andrea Hernandez	P.I. —		"	
17	"	Andrea Hernandez	P.I. —		"	TELEFONO
18	"	Andrea Hernandez	" —		"	TELEFONO
19	"	Wilson Perdomo	" —		Cert. Rol	
20	"	Patricia Pacheco	CDI —		Acompañamiento	TELEFONO
21	"	Confesalva Uribe	CCF —		"	TELEFONO
22	"	Wilson Perdomo	PI —		"	TELEFONO
23	"	Andrea Hernandez	PI —		"	TELEFONO

4/8

inDenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRONICA

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

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	13/09/17	Sandra C Bernal	Proyecto —		Acompañamiento	
3	14/09/17	Carmen C. Ramirez	Gestión —		"	
4	14/09/17	Jairo A. Pinilla	Gestión —		"	
5	"	Fernando Solórzano	Dir. Gestión —		"	
6	"	Cristobal Valle	CCF P.T. —		"	
7	"	Cristian	CCF P.T. —		"	
8	"	Carlos Gonzalez	Comercial —		"	
9	"	Fernando Solórzano	Dir. Gestión —		"	
10	"	Patricia Pacheco	CD T —		"	TELEFONO
11	"	Maria T. Zúñiga	Desarrollo —		"	
12	15/09/17	Orlando Hernandez	P.2 —		"	
13	"	Sandra C. Bernal	P.2 —		~~Soft Pot~~ "	
14	"	Orlando	P.2 —		"	
15	"	Maria T. Rincón C.	P.2 —		"	
16	"	Lizbeth Hopeto	Proyecto IHV —		"	
17	"	Cristian	P.2 —		"	TELEFONO
18	"	Maria T. Zúñiga E.	Desarrollo —		"	TELEFONO
19	"	Maria T. Zúñiga E.	Desarrollo —		"	TELEFONO
20	"	Heraclito Gonzalez	S. Cral —		"	TELEFONO
21	18/09/17	Aley Antonio Mosquera	Jurídica —		"	
22	"	Sandra C Bernal A	P.2 —		"	
23	"	Sandra C. Bernal A	P.2 —		"	TELEFONO

5/8

inDenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

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

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	18 09 17	Maria T. Rincon	Financiera		Acompañamiento	
3	18/09/17	Ledys Rioscos Suárez	Oficina Asesora Jurídica		"	Ledys Rioscos
4	"	Patricia Pacheco	CDI		"	TELEFONO
5	"	Maria T. Rincon	Financiera		"	TELEFONO
6	19 09 17	Angie Bustos	Jurídica		"	
7	19/09/17	Andrea C Mermal	Proyectos		"	
8	"	Gildardo Lopera	P.T		"	TELEFONO
9	"	Andrea Rodríguez	Dep. Gestión		"	
10	"	Patricia Pacheco	CDI		"	Skype desk
11	"	Edna Gonzalez	CDI		"	Skype desk
12	"	Luz Martha V	JURIDICA		"	
13	"	Patricia Pacheco	CDI		"	TELEFONO
14	"	Sandra C Mermal A	Proyectos		"	
15	"	Dora Arias	Gestión		"	
16	"	Fernando Salazar	D. Gestión		"	
17	"	Maria T. Rincon	Financiera		"	
18	"	Sandra C Mermal A	Proyectos		"	
19	20 09 17	Cristina Lozano	"		"	
20	"	Ledys Rioscos Suárez	Oficina Asesora Jurídica		"	Ledys Rioscos
21	20/09/17	Ledys Rioscos S	" "		"	Ledys R
22	"	Patricia Pacheco	CDI		"	TELEFONO
23	"	Patricia Pacheco	"		"	TELEFONO

Rep. x PQRSF CCF

6/8

inDenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRONICA

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

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	20-09-17	Guadina del Solent	Despacho		Acompañamiento	TELEFONO
3	"	Liliana Castillo	Med. Esp.		"	REMOTO
4	"	Gildardo Lopera	Med. Esp		"	REMOTO
5	21-09-17	Guadina Saenz	Despacho		"	TELEFONO
6	"	Maria T. Rincon	Dir. Fin. Cont		"	
7	"	Maria T. Rincon	Dir. Fin. Cont		"	
8	21-Sep-17	Diana Pineda	Of. Asesora Planeación		"	
9	"	Diana Pineda	" " "		"	TELEFONO
10	"	Maria T. Rincon	D. F. C.		"	TELEFONO
11	"	Sandra C Mendl	Proyectos		"	
12	"	Alba J. Camargo Garcia	Dpto. Ases. Jurid.		"	Alba J. Camargo G
13	"	Maria T. Rincon	D. F. C.		"	
14	"	" "	D. F. Contable		"	
15	22-09-17	Juan Oliveda	TIC		No carta Plataf.	TELEFONO
16	22/09/17	Ledys Rioscos Suárez	Oficina A. Jurid.		Acompañamiento	Ledys Rioscos
17	"	Gildardo Lopera	P. J.		"	TELEFONO
18	"	Maria J. Torres C	O. S. J.		"	CORREO
19	"	MA-TERESA RINCON	FINANCIERA		ACOMPAÑAMIENTO	
20	" "	MA-TERESA RINCON	FINANCIERA		~~FINANCIERA~~	
21	"	Sandra C Mendl	Proyectos		Acompañamiento	
22	"	Marcela Sequiler	Contratación		"	TELEFONO
23	"	Martha Sroña	Jurídica		"	TELEFONO

7980 Mella Vazquez 4V No pude con Exp. Q' Lucia le asigna

7/8

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

inDenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRONICA

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	22/09/17	Maria T. Rincon	DFC —		Acompañamiento	
3	"	Juan David Zuluaga	P.I. —		Proyectos	
4	"	Annie Julieth Bruto	Juridica —		Acompañamiento	
5	22/09/17	Beatriz Ocorio	PI —		"	
6	"	Patricia Pacheco	CDZ —		"	
7	25. "	Orlando Olarte	Proyectos		"	
8	25-09/17	Ledyo Riascos Suarez	Oficina A Juridico —		"	Ledyo Riascos
9	25-09-17	ROBERTO SOBRINO I	PROYECTOS —		Revisión fecha de alta	
10	25/09/17	Sandra C Bernal.	Proyectos —		Acompañamiento	
11	25/09/2017	Luis Gabriel Salgado Rivas	Proyectos —		esigna "	
12	25/09/2017	Erika Giraldo C	Proyectos —		esigna "	
13	25/09/17	Sandra C Bernal	" —		"	
14	"	Arsecio Restrepo	M. E. —		Firma	
15	"	CONTRALOG	S. Electrónica		Acompañamiento	
16	26/09/17	Andrea Conte	OPU —		Pérdida Firma	
17	26/09/17	Andrea Conte	OPU. —		Acompañamiento	
18	"	[illegible]	M.E.		"	
19	26/09/17	Fabian Rodriguez R.	FAD CSP —		Acompañamiento	
20	"	Angela M. Arango	[illegible] —		Capacitación	
21	"	Manuel Rodriguez	M.E. —		Acompañam.	
22	"	Elido Alberracin	Contratistas —		"	
23	"	Olga Lucia Cardona	Contratista			

Carrera 79 f sur
46-45
Bloque 5-508
Casablanca 32

8/8

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

inDenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	27-sep-2017	DELEGADO MEDIDAS	GILDARDO PEPERA			
3	27/sept.017	Liliana Castillo	Medidas.			
4		Miguel Delgado	Notip	675	No carga finalizar	
5	28/Sep/17	Nancy Velásquez.	GGTH		Esigna	
6	28 sep/17	Martha Vasquez	Medidas Esp.	4:44		
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						

1/2

inDenova
SOLUCIONES CON FIRMA ELECTRÓNICA

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

1	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	14-09-2017		Dir Financiero			
3	14-09-2017		Gestion —			
4	14-09-20	G Franco	Financiera —			
5	14-09-17	Sandra Armanciulhend	Proyectos —			
6	15-09-17	ROBERTO STORINI I	Proyectos —			
7	15-09-17	Jorg. Luis Concha	Dir. Financ. —			
8	15-09-17	MA. TERESA MINANO	FINANCIERA —			
9	15-09-17	JAIRO DELGADO	DIR. FINANC. CONT.			
10	15-09-17	Sandra C Mend	Proyectos —			
11	18.09.17	Jenny Maheda	Del. Gestion —			
12	18/09/17	Sandra C Mend	Proyectos —			
13	16855458	Fernando Andrade S	Gestión —			
14	19-09-17	Mª del Pilar Rondon	super delegado —			
15	19-09-17	YESID ACUÑA R.	" —			
16	"	Ramón Celis	Gestor CCF —			
17	"	Angel Bustos	Jurídica —			
18	"	Sandra C Mend	Proyectos —			
19	"	Ramón Celis	Gestor CCF.			
20	"	Angel Bustos	Jur Jud —			
21	"	Tatiana Jimenez	Direccion Gestion			
22	20/09/17	YESID ACUÑA R.	PROYECTOS			
23	20/09/17	Diana Muñoz	Proyectos —			Diana Mz

NOMBRE TECNICO DE SOPORTE:	[illegible]
NOMBRE DEL PROYECTO:	SSF CALLE 26

inDenova

	FECHA	USUARIO	AREA DE SOPORTE	JIRA	INCIDENCIA	FIRMA
2	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
3	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
4	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
5	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
6	21/09/17	[illegible]	DIR. TECNICO [illegible]			[illegible]
7	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	[illegible]
8	21/09/17	JAVIER DELGADO	DIR. FINANC Y [illegible]			[illegible]
9	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
10	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
11	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
12	21/09/17	[illegible]	[illegible]			[illegible]
13	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
14	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						