

R3DKODE-39

ANH



Al responder cte radicado: 20191592145162 Id: 390496  
Folios: 3 Fecha: 2019-04-30 07:47:29  
Anexos: 0  
Remitente: ERWIN HUMBERTO AVENDAÑO  
Destinatario: OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Bogotá D.C., 30 de abril de 2019

Ingeniero:

**Miguel Antonio Medina Parra**

Supervisor Contrato No. 362 de 2019

Oficina de Tecnologías de la Información.

AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS - ANH

Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2

Ciudad

**Asunto: Entrega Informe de Cumplimiento de Actividades No. 2 del mes de abril de 2019 – Contrato 362 de 2019.**

Dando cumplimiento a mis obligaciones contractuales con la Agencia Nacional de Hidrocarburos, me permito hacer la entrega del Informe de Cumplimiento de Actividades No. 2 del contrato No. 362 de 2019, el cual corresponde a las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2019.

Cualquier inquietud o información adicional al respecto quedo atento.

Cordialmente,

**ERWIN HUMBERTO AVENDANO DEL RIO**

Contratista

C.C. 79.652.988

E-mail: erwinave@hotmail.com

Dirección: Av. Calle 26 N° 59 - 65 Piso 2 | Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura

Teléfono: 5931717

Anexos: Se anexa informe de cumplimiento de actividades en 2 folios.

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES CONTRACTUALES

PERIODO DEL INFORME: del 1 de abril al 30 de abril de 2019

### 1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO

<b>CONTRATO NÚMERO</b>	362 de 2019	<b>FECHA DE FIRMA</b>	27/03/2019
		<b>FECHA DE INICIO</b>	27/03/2019
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA</b>	ERWIN HUMBERTO AVENDAÑO DEL RIO		
<b>DOCUMENTO DE IDENTIDAD O NIT</b>	79.652.988		
<b>OBJETO DEL CONTRATO</b>	Prestar los servicios como recurso de soporte técnico en sitio para la atención de usuarios, equipos y aplicaciones técnicas y misionales de La Agencia Nacional De Hidrocarburos – ANH. (Recurso 6).		
<b>CDP No.</b>	9019	<b>FECHA CDP</b>	15/01/2019
<b>RP No.</b>	62319	<b>FECHA RP</b>	27/03/2019
<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b>	3,2 meses	<b>FECHA DE TERMINACIÓN</b>	30/06/2019
<b>VALOR DEL CONTRATO</b>	\$ 11.200.000	<b>VALOR MENSUAL DE COBRO</b>	\$ 3.500.000

## DETALLE DE LAS OBLIGACIONES ESPECIFICAS Y LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO

### 1. Apoyar a la Oficina de Tecnologías de la información en el soporte de primer nivel a usuarios bajo las mejores prácticas y los compendios de ITIL.

Se realiza inducción para el apoyo a la oficina de la Tecnologías de la información dando soporte de primer nivel a los usuarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos bajo las mejores prácticas y compendios de ITIL, con disponibilidad de 06:30 a.m. a 07:00 p.m. de lunes a viernes. Bajo la modalidad presencial, telefónica y correo electrónico reportados y registrados en la herramienta Aranda.

### 2. Atender los requerimientos que los usuarios de la ANH soliciten por los diferentes medios de atención (correo, llamada telefónica, Pagina Web), de las herramientas de gestión de la-mesa de ayuda de la OTI.

La gestión de atención de incidentes, requerimientos y atención telefónica en la Agencia Nacional de Hidrocarburos se discriminó de la siguiente manera en el periodo comprendido del 1 al 30 de ABRIL del presente:

Requerimientos atendidos: 71  
Incidentes atendidos: 35  
Tareas: 0  
Casos Registrados: 499

En periodos de tiempos establecidos por el coordinador de la Mesa de servicios se apoyó proceso de respuesta y atención del correo MesadeserviciosOTI@anh.gov.co y la línea de atención al usuario 1414.

### 3. Actualizar Hoja de vida de los equipos que sean objeto de soporte

El proceso de actualización de hojas de vida para los equipos se efectuó de la siguiente manera: Se llevó a cabo registro de los equipos entregados en préstamo a diario a las diferentes dependencias, a través del formato previamente establecido y la generación del correspondiente IUS (Identificador Único de Servicios) información que se encuentra en la carpeta de evidencias.



**4. Escalar los requerimientos que no se puedan resolver en el nivel 1 al siguiente nivel de atención en los casos que así se requieran.**

Al 30 de ABRIL se escalaron a las respectivas áreas de infraestructura y aplicaciones los casos por medio de tareas para su solución y posterior verificación por medio de la herramienta Aranda.

**5. Reportar y documentar en la herramienta de gestión los diferentes requerimientos con su respectivo seguimiento y solución.**

El total de requerimientos e incidentes reportados y solucionados en el mes fueron 605, los cuales se reportaron y registraron por la herramienta Aranda.

**6. Colaborar con los equipos requeridos por los usuarios en las salas de reuniones, como equipos multimedia, solución de videoconferencia y equipos portátiles.**

Se alistaron salas según requerimiento de los usuarios por protocolo se estableció encender las pantallas de las salas de conferencias a las 6:30 a.m. y ser apagadas a las 07:00 p.m. una vez finalizadas todas las reuniones.

**7. Instalar los programas necesarios para la realización de actividades diarios de los funcionarios previo registro del caso y respectiva autorización**

Se alistaron los equipos de cómputo de acuerdo con las políticas de aprovisionamiento de la Agencia Nacional de Hidrocarburos según las necesidades generales y específicas de cada vicepresidencia.

**8. Prestar el soporte de primer nivel de las terminales de voz de los usuarios que hacen parte de las herramientas colaborativas de la entidad.**

Se prestó a cabalidad de soporte primer nivel asegurando que la totalidad de las extensiones asignadas funcionaran de forma correcta.

**9. Realizar las demás actividades que el gestor de la Mesa de Servicios defina, previa aprobación del supervisor del contrato.**

Se atendieron los requerimientos asignados por el coordinador de la mesa de servicios en la gestión del mes, se realizaron actividades de validación de inventario de hardware en los casos

R3DKODE-39

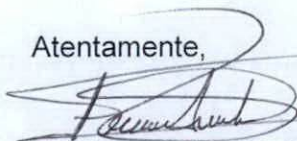
R4D1C4D0

de movimientos, reportados a la persona que maneja el inventario y documentado en la herramienta Aranda.

**10. Realizar las demás actividades o gestiones que la Oficina de Tecnologías de Información y/o el supervisor del contrato le encomiende, y que tengan relación directa con el desarrollo del objeto del contrato.**

Se cumplió a con las actividades o gestiones asignadas por la Oficina de tecnologías de la información que permitieron el adecuado desarrollo del objetivo del contrato.

Atentamente,



**ERWIN HUMBERTO AVENDAÑO DEL RÍO**

Contratista

C.C. 79.652.988

E-mail: [erwinave@hotmail.com](mailto:erwinave@hotmail.com)

Dirección: Av. Calle 26 N° 59 - 65 Piso 2 | Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura

Teléfono: 5931717 ext 1429