INFORME EJECUCIÓN # 5
(Mayo/2025)

CONTRATO CO1.PCCNTR.7167237
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Periodo: 1 al 31de mayo de 2025

Contenido

1 CONTROL DEL DOCUMENTO 7
1.1 INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO 7
1.2 REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO 7
1.3 DATOS DEL CONTRATO CO1_PCCNTR_7167237 7
1.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS 8
2 INFORMACIÓN DEL PROYECTO 9
2.1 OBJETO 9
2.2 OBJETIVOS 9
2.3 ANTECEDENTES 9
2.4 ALCANCE 10
2.5 RESUMEN DEL ESTADO DE EJECUCIÓN 11
2.5.1 Visitas de Factibilidad 12
2.5.2 Visitas de Instalación 13
2.5.3 Migración de Servicios 14
2.5.4 Gestión Documental 14
2.5.5 Actividades varias 15
2.5.5.1 Equipo Mínimo 15
2.5.5.2 Documentos de Planeación 15
2.5.1.3 Informes de Gestión Mensual 16
3. CONSTITUCIÓN DE PÓLIZAS 18
4. SEGUIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE 19
5. EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES 20
5.1 ESTADO DEL RECURSO HUMANO 20
5.2 SERVICIOS INSTALADOS 22
5.2.1 Operación y Mantenimiento 22
5.3 AMPLIACIONES, REDUCCIONES, TRASLADOS, SUSPENSIONES Y RETIROS CONSOLIDADOS 23
5.4 ANS 23
6. DATOS DE LOS SERVICIOS INSTALADOS Y MIGRADOS 24

6.1 Indicadores Clave de Desempeño (KPI) 24
6.2 Herramientas y Métodos 24
7. PQR Y MESA DE AYUDA 27
7.1 ACUMULADO SOPORTE MESA DE AYUDA 28
7.2 REINCIDENCIAS PQRS /TIEMPOS DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y PQRS 30
8. SEGURIDAD Y FILTRADO DE CONTENIDO 31
9. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO 33
10. GESTIÓN AMBIENTAL 35
11. COMUNICACIONES 36
12. ISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST) 36
13. CONCLUSIONES 37

Índice de Gráficos

Ilustración 1 Distribución de sedes por zona (Comcel zona 3) 10
Ilustración 2 Alcance Proyecto 11
Ilustración 3 Estado Proyecto 12
Ilustración 4 Visitas programadas vs ejecutadas 13
Ilustración 5 Visitas instalaciones Acumuladas 13
Ilustración 6 Esto migraciones Mayo 14
Ilustración 7 Resumen Gestión Documental 15
Ilustración 8 Servicios migrados por localidad 22
Ilustración 9 Servicios migrados por Nivel 22
Ilustración 10 Tipo de servicio migrado 22
Ilustración 11 Resumen sedes aprobadas en operación y mantenimiento 23
Ilustración 12 Herramienta de monitoreo 27
Ilustración 13 Casos Dexon Generados Mayo 28
Ilustración 14 Relación x Tipo de Caso 29
Ilustración 15 Top de páginas por trafico 31
Ilustración 16 Top páginas no permitidas 32
Ilustración 17 Tráfico malintencionado 32
Ilustración 18 IPs con mayor tráfico 32
Ilustración 19 Listas blancas y Listas negras 33
Ilustración 20 Relación actividades mes de abril 34
Ilustración 21 Citación capacitación mes de abril 34
Ilustración 22 Recolección de residuos de instalación 35
Ilustración 23 Puntos de disposición de residuos 35
Ilustración 24 Recomendaciones para uso eficiente de recursos 36
Ilustración 25 Uso de elementos seguros para trabajos en campo 36
Ilustración 26 Curso entrenamiento SST 37

Índice de Tablas

Tabla 1 Informe de Documento 7
Tabla 2 Revisores y aprobadores 7
Tabla 3 Datos del contrato 8
Tabla 4 Acumulativo documentación aprobada 14
Tabla 5 Trazabilidad documentos de planeación 15
Tabla 6 Trazabilidad Informe Enero 2025 16
Tabla 7 Trazabilidad Informe Febrero 2025 16
Tabla 8 Trazabilidad Informe Marzo 2025 16
Tabla 9 Trazabilidad Informe Abril 2025 16
Tabla 10 Trazabilidad Aprobación Herramienta de Monitoreo 17
Tabla 11 Trazabilidad Aprobación Plataforma de Seguridad 17
Tabla 12 Mesa de Soluciones – Soporte Técnico 17
Tabla 13 Trazabilidad de revisión y cumplimiento documento mejores practicas 17
Tabla 14 Póliza contrato inicial 18
Tabla 15 Trazabilidad Presunto Incumplimiento 18
Tabla 16 Cuadro financiero 19
Tabla 17 Comunicaciones Aprobación Equipo Mínimo 20
Tabla 18 Equipo de trabajo Aprobado 21
Tabla 19 Casos reportados mayo total 73 28
Tabla 20 Casos generados por localidad 29
Tabla Relación casos generados mes de mayo 30
Tabla Trazabilidad transferencia de conocimiento 33

Índice de Anexos

- Anexo 1. P. de cumplimiento
- Anexo 2. P. de responsabilidad civil
- Anexo 3. Presunto incumplimiento
- Anexo 4. Seguimiento Curva S
- Anexo 5. Parafiscales Comcel
- Anexo 6. Trabajadores con Discapacidad
- Anexo 7. Confidencialidad
- Anexo 9. Aprobación Equipo Mínimo
- Anexo 10. Servicios Migrados
- Anexo 11. KPIs MAYO
- Anexo 12 Plan de Transferencia de Conocimiento
- *Anexo 14. MTZ_OBLIGACIONES*
- Anexo 15. Soporte OC
- Anexo 16 Riesgos
- Anexo 17. O&M
- Anexo 19. Oferta economica
- Anexo 20. Docs Recepción
- Anexo 21. Consolidado Gestión Casos
- Anexo 25. Aprob. HM
- Anexo 21. Consolidado Gestión Casos
- Anexo 25. Aprob. HM
- Anexo 27. Equipos
- Anexo 28. BD_V34
- Anexo 29. Comunicaciones
- *Anexo 31. Traslado_Col_Porvenir_Sede_B*

1 CONTROL DEL DOCUMENTO

1.1 INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Información del Documento	
Identificación Documento	V2
Autor del documento	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL
Última fecha actualización formato	12/06/2025
Nombre del archivo	Informe de Gestión Mensual mayo 2025 Comunicación Celular Comcel S.A.
Circulación	Secretaría de Educación del Distrito – Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. - CONSORCIO CONECTIVIDAD INTEGRAL SED-2024

Tabla 1 Informe de Documento

1.2 REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre	Rol
Carolina Martínez	Gerente de Proyectos
David Salazar	Coordinador Técnico
Luisa Méndez	Ingeniero de Calidad y Soporte
Marco Álvarez	Ingeniero de Seguridad de la Información

Tabla 2 Revisores y aprobadores

1.3 DATOS DEL CONTRATO CO1_PCCNTR_7167237

Datos del contrato	
Entidad contratante	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Contratista:	Comunicación Celular Comcel S.A.
Objeto:	PRESTAR LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN LOS TRES NIVELES INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON LA ZONA ADJUDICADA. – ZONA 3
Valor inicial del Contrato:	VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES CINCUENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS M/CTE ($ 25.635.053.637) incluido IVA
Valor final del contrato:	VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES CINCUENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS M/CTE ($ 25.635.053.637) incluido IVA
Forma de Pago:	La SED cancelará el valor del contrato a el CONTRATISTA, por mensualidades vencidas, de acuerdo con los servicios solicitados, prestados, recibidos y conforme a valores unitarios contenidos en la propuesta económica y según los descuentos establecidos en los ANS. Los servicios deben estar recibidos a satisfacción por el interventor del contrato, en las condiciones de calidad y operación descritas en el Anexo Técnico, mediante pagos realizados por el Sistema Automático de Pagos – SAP, en la cuenta indicada por el contratista en su propuesta, previa programación en el programa anual mensualizado de caja – PAC – de la Dirección Distrital de Tesorería y/o de la Secretaría de Educación, dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la factura en debida forma.
Plazo inicial:	El plazo inicial es Hasta 31 de diciembre de 2025
Plazo total del contrato	Hasta el 31 de diciembre de 2025.
Dependencia:	Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (OTIC)
Interventoría	CONSORCIO CONECTIVIDAD INTEGRAL SED-2024

Datos del contrato

URL SECOP	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7002856&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

Tabla 3 Datos del contrato

1.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

A continuación, se relaciona un listado de los conceptos, siglas y términos que se mencionan en el presente informe para facilitar su comprensión:

- **ANS**: Acuerdo de Nivel de Servicio.
- **Conectividad**: capacidad de conectar dispositivos, sistemas o personas para intercambiar información. Puede ser a través de medios físicos o digitales, La prestación de los servicios de conectividad a los tres (3) niveles de la SED, está condicionada en las necesidades de cada una de las sedes administrativas y/o educativas, de tal forma que los servicios que se suministren durante el plazo de ejecución del contrato son por demanda y se conciliaran y pagarán de forma mensual, de acuerdo con la oferta económica presentada, previa aplicación de conciliación de ANS.
- **CPE** (Customer Premises Equipment) – Equipamiento instalado en las sedes del cliente para recibir servicios de telecomunicaciones.
- **DC** (Data Center) – Centro de datos donde se almacenan y procesan servidores y equipos de telecomunicaciones.
- **DNS** (Domain Name System) – Sistema de nombres de dominio utilizado para traducir direcciones IP en nombres legibles.
- **Firewall** (Dispositivo de seguridad utilizado para filtrado de contenido y protección de la red)
- **FTTH** (Fiber to the Home) – Tecnología de conexión a Internet por fibra óptica directamente hasta la vivienda o institución.
- **GB**: La definición actual menciona "equivalente a 10^9 (1.000.000.000) bytes", lo cual es correcto en el sistema decimal. Sin embargo, en tecnología se usa comúnmente la conversión binaria (1 GB = 1,024 MB). Se recomienda aclarar esta diferencia para evitar confusiones.
- **IED** (Institución Educativa Distrital) – Entidad educativa bajo la jurisdicción de la Secretaría de Educación del Distrito.
- **IP** (Internet Protocol) – Conjunto de reglas para la transmisión de datos en redes de comunicación.
- **ISP** (Internet Service Provider) – Proveedor de servicios de Internet.
- **KPI** (Indicadores Clave de Desempeño)
- **LAN** (Local Área Network) – Red de área local que conecta dispositivos dentro de un mismo entorno.
- **Latencia** – Tiempo que tarda un paquete de datos en viajar desde su origen hasta su destino.
- **Modelo operativo:** Es un marco que define cómo se estructuran y operan los recursos requeridos para el desarrollo del proyecto, en este se define roles, procesos y herramientas dentro del marco del contrato. Se recomienda ampliar la definición para reflejar su alcance.
- **Monitoreo**: Se menciona como "supervisar el funcionamiento", pero en el informe se hace referencia a herramientas y métodos específicos. Se sugiere modificar la definición a:
- "Supervisión en tiempo real mediante herramientas especializadas, como dashboards y plataformas de monitoreo.".
- **MPLS** (Multiprotocol Label Switching) – Tecnología para optimizar la eficiencia del tráfico de red.
- **NAT** (Network Address Translation) – Traducción de direcciones IP privadas en públicas para comunicación en Internet.
- **OTIC**: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (antes REDP)
- **PQR** (Peticiones, Quejas y Reclamos) – Componente esencial en la mesa de ayuda.
- **QoS** (Quality of Service – Calidad del Servicio) – Conjunto de mecanismos para garantizar la calidad y priorización del tráfico en la red.
- **RCE** (Responsabilidad Civil Extracontractual) – Seguro que cubre daños a terceros en la ejecución del contrato.
- **RFI** (Request for Information) – Solicitud de información a proveedores sobre un servicio o tecnología.

- **RFP** (Request for Proposal) – Documento formal para solicitar propuestas de servicios a proveedores.
- **RP** (Registro Presupuestal) – Asignación de recursos financieros a un contrato específico.
- **SECOP**: Sistema Electrónico de Contratación Pública.
- **SED**: Secretaría de Educación del Distrito.
- **SLA** (Acuerdo de Nivel de Servicio, relacionado con ANS)
- **SOC** (Security Operations Center) – Centro de operaciones de seguridad encargado de monitoreo y respuesta a incidentes.
- **TCP/IP** (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) – Protocolos que permiten la comunicación entre dispositivos en Internet.
- **UM** (Última Milla) – Último tramo de la red de telecomunicaciones que conecta la infraestructura principal con el usuario final.
- **VPN** (Red Privada Virtual)

2 INFORMACIÓN DEL PROYECTO

2.1 OBJETO

Prestar Los Servicios De Telecomunicaciones a La Secretaría De Educación En Los Tres Niveles Institucionales De Acuerdo Con La Zona Adjudicada. – Zona 3

2.2 OBJETIVOS

GENERAL

Presentar la información general relacionada con el estado de avance del proyecto CO1.PCCNTR.7167237 entre la Secretaría de Educación Distrital y Comcel S.A.

ESPECIFICOS

- Asignar el recurso mínimo requerido para el desarrollo del proyecto de acuerdo con lo definido en el anexo técnico del contrato.
- Implementar los servicios contratados por la SED de acuerdo con el alcance del contrato.
- Atender los requerimientos de la SED asociados a los servicios contratados o servicios nuevos solicitados
- Presentar de manera mensual el estado de los servicios implementados.

2.3 ANTECEDENTES

Con el fin de realizar la adquisición de los servicios de telecomunicaciones de la SED, se realizó proceso de licitación pública SED-LP-OTIC-072-2024 mediante la cual fue adjudicada la zona 3 a Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. Este proceso de licitación se enmarcó en las políticas de transparencia y selección objetiva, garantizando la participación en igualdad de oportunidades y la elección de la mejor propuesta para cada una de las zonas definidas por la SED.

Contexto y Justificación

La Secretaría de Educación del Distrito (SED) busca mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones en sus instituciones educativas. Este esfuerzo se alinea con las metas trazadas dentro de la actual vigencia, procurando el mejoramiento continuo de los servicios prestados según las funciones asignadas y atendiendo lo establecido en el Decreto 310 de 2022.

Proceso de Selección

De acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 80 de 1993, las entidades estatales deben seleccionar al contratista, por regla general, a través de la modalidad de licitación pública. Esto garantiza la participación de los interesados en igualdad de oportunidades y permite elegir la mejor propuesta entre un número significativo de participantes.

Normativa Aplicable

El proceso de selección fue regido por las exigencias previstas en los estudios y documentos previos, el pliego de condiciones electrónico, su documento complemento, anexos, formatos y demás documentos del proceso de contratación. Además, se aplican fórmulas y se asignan puntajes a criterios como calidad, precio e incentivo a los bienes, servicios y oferentes nacionales, conforme a la Ley 816 de 2003 y el Artículo 51 del Decreto Ley 019 de 2012.

Objetivo del Contrato

El objetivo principal es prestar los servicios de telecomunicaciones a la Secretaría de Educación en los tres niveles institucionales de acuerdo con la zona adjudicada. La escogencia del contratista se realizó conforme a las características técnicas requeridas por la SED, mediante la aplicación de fórmulas y la asignación de puntajes a criterios tales como calidad, precio e incentivo a los bienes, servicios y oferentes nacionales.

Transparencia y Selección Objetiva

El proceso de contratación se adelantó bajo la modalidad de licitación pública para garantizar el principio de transparencia y selección objetiva. Esto permite a la entidad continuar con las metas trazadas dentro de la actual vigencia, procurando el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados según las funciones asignadas.

2.4 ALCANCE

Implementación y prestación de los servicios de telecomunicaciones que componen la Red de comunicación de la SED mediante enlaces de datos simétricos, enlaces de internet dedicado-simétricos, plataforma de seguridad en la nube y herramientas de monitoreo. Estos servicios se prestan en los tres niveles institucionales de la entidad y de acuerdo con las necesidades de la SED de acuerdo con las condiciones técnicas y económicas definidas en los Anexos Técnicos y Financieros que se suscribieron como documentos complementarios del contrato. Para el caso de Comunicación Celular S.A. Comcel S.A se prestan los servicios en la zona 3

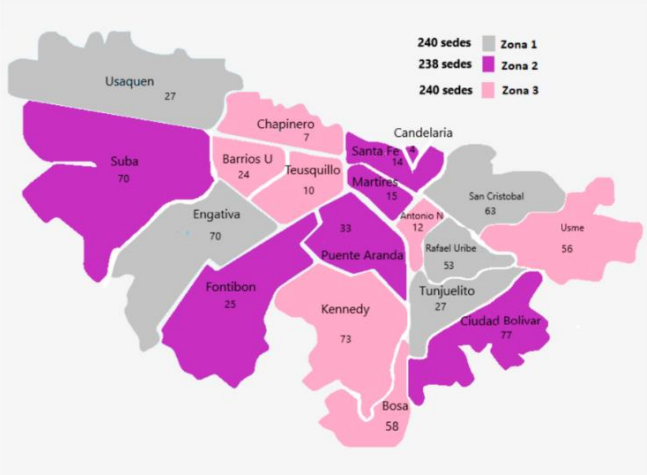


Ilustración 1 Distribución de sedes por zona (Comcel zona 3)

Servicios Incluidos:

- Enlaces de Datos Simétricos: Comunicación entre sedes educativas, direcciones locales de educación, y edificios administrativos.
- Enlaces de Internet Dedicado-Simétricos: Provisión de acceso a internet con anchos de banda que varían entre 30 Mbps y 512 Mbps.
- Plataforma de Seguridad en la Nube: Servicios de seguridad lógica para proteger la información.
- Herramientas de Monitoreo: Supervisión y gestión de los servicios de telecomunicaciones.

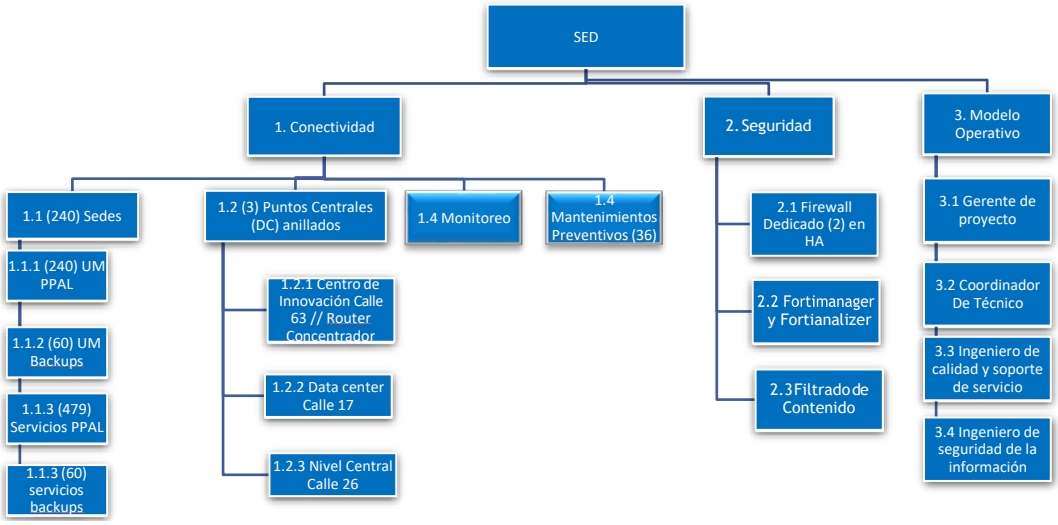


Ilustración 2 Alcance Proyecto

Niveles Institucionales:

- **nstituciones Educativas Urbanas:** Sedes educativas que requieren conectividad para procesos académicos y administrativos.
- **Direcciones Locales de Educación (DILES):** Oficinas locales que gestionan la educación en diferentes áreas.
- **Edificios Administrativos:** Incluyen el Centro de Innovación Saber Digital, instalaciones de nivel central, cades, supercades y bodegas.

2.5 RESUMEN DEL ESTADO DE EJECUCIÓN

A continuación, se detalla de manera grafica el avance del proyecto conforme a las semanas causadas en vigencia del contrato:

Durante el periodo objeto del informe se tiene un avance de ejecución de 92%

El avance del 92% se calcula considerando las actividades planeadas y las ejecutadas durante el periodo objeto del informe. De esta manera, se verifica a la fecha de corte de cada semana, el avance en % real de ejecución de las actividades que estaban proyectadas para iniciar, estar en proceso o finalizar respecto al % proyectado.

A continuación, se indican las actividades que se tuvieron en cuenta durante el periodo para la medición de la curva S del

proyecto:

a. Gestión de adquisición de equipos que soportarán la solución contratada de conectividad y seguridad.
b. Sesión de inicio del contrato.
c. Aprobación de documentos.
d. Sesiones conjuntas entre la SED, Interventoría y Comcel S.A. para el levantamiento de información que permita aterrizar conceptos y requerimientos asociados.
e. Confirmación de sedes que tendrán enlaces backups (60)
f. Programación y ejecución de visitas de factibilidad en las sedes de la entidad.
g. Migración de servicios

A continuación, se detalla de manera grafica el avance del proyecto conforme a las semanas causadas en vigencia del contrato:

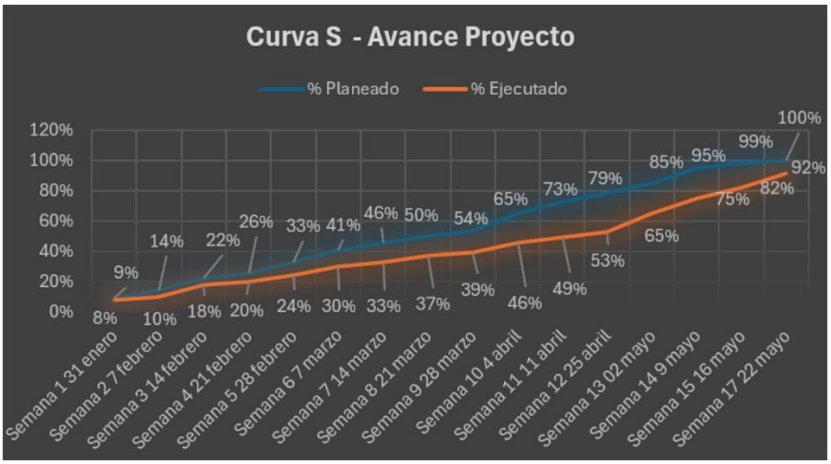


Ilustración 3 Estado Proyecto

Se anexa el seguimiento realizado al cronograma de acuerdo con los valores calculados en el Project del cronograma para los porcentajes antes mencionados.

Anexo 4. Seguimiento Curva S

2.5.1 Visitas de Factibilidad

Con respecto al inicio de visitas de factibilidad, se realiza una primera programación de la institución educativa FR0087 COLEGIO INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED) sede INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER ubicado en la dirección Cl 38C Sur # 79-08 para el 7/02/2025, la cual tuvo resultado fallido a que no se contaba con personal que tuviera vigente curso de alturas y fue requerida una revisión en alturas que no pudo ser realizada. Adicionalmente, se presenta inconvenientes con la ejecución de los formatos y elementos que permitieran ejecutar correctamente la actividad. A partir de estas situaciones, se incluye personal con curso de alturas vigente en cada programación con el fin de mitigar afectaciones relacionadas en las visitas por este punto y se valida internamente que las personas que vayan a ejecutar las actividades cuenten con los elementos necesarios y con el formato impreso para el diligenciamiento en terreno durante la visita.

Durante las programaciones del periodo, se presentaron inconvenientes con la documentación de soporte del personal autorizado para realizar las visitas, siendo necesario realizar los ajustes y subsanaciones correspondientes para remitir nuevamente la información actualizada a la interventoría para el trámite correspondiente ante la Secretaría. Si bien, esto no generó impacto en la programación de las activades para las

fechas iniciales propuestas, si causó reprocesos ante la interventoría para continuar con el flujo de gestión de permisos ante la entidad para el ingreso a las instituciones educativas

Con el fin de minimizar la ocurrencia de eventos que afectaran la ejecución de las actividades y asegurar una mayor efectividad en la ejecución de las actividades programadas, se tomaron acciones relacionadas con seguimiento constante al personal en campo con el fin de que se garantice la asistencia a las sedes con los elementos y formatos requeridos para que la actividad sea efectiva en todos sus frentes. Así mismo, para los casos relacionados con permisos de ingreso y dirección errada, se requirió a la entidad confirmar las direcciones y asegurar la comunicación con las instituciones toda vez que desde Comcel no se tiene comunicación directa con el personal de las sedes.

A continuación, se presenta el avance de ejecución de visitas de factibilidad acumulado al periodo de mayo:

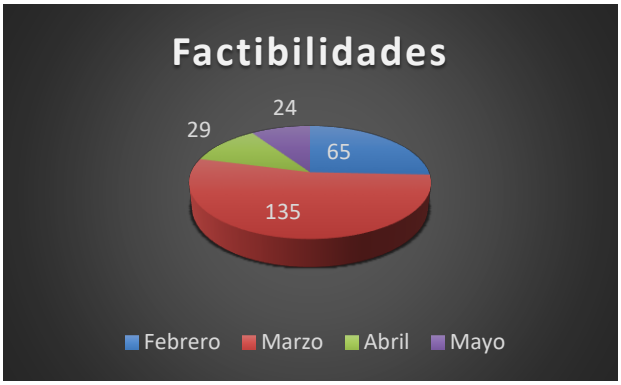


Ilustración 4 Visitas programadas vs ejecutadas

A cierre del informe, se tiene un avance de factibilidades de ejecución de visitas de factibilidad al 100% (253 Sedes).

Anexo 28. BD_V34

2.5.2 Visitas de Instalación



Ilustración 5 Visitas instalaciones Acumuladas

A cierre del informe, se tiene un avance de factibilidades de ejecución de visitas de instalación al 100% (253 Sedes).

Anexo 28. BD_V34

2.5.3 Migración de Servicios

A cierre del informe, se tiene un avance de factibilidades de ejecución de visitas de instalación al 100% (253 Sedes).

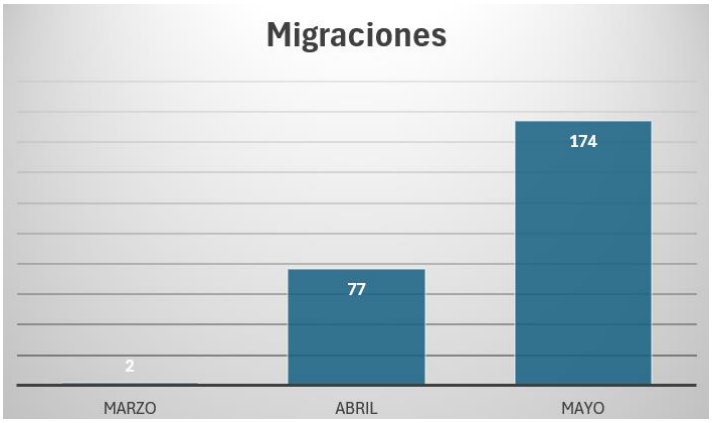


Ilustración 6 Esto migraciones Mayo

El detalle de los servicios migrados junto con la información de los servicios que fueron aprobados para la etapa de operación y mantenimiento se encuentran descritos en el numeral 5.2 Servicios Instalados.

Anexo 28. BD_V34

De los 253 servicios que están asignados a la zona 3 se tienen 60 servicios que llevan enlace backup los cuales se encuentran relacionados en el Anexo 30. BD Sedes BKs

2.5.4 Gestión Documental

A cierre del periodo del informe, se tiene un total de 450 documentos aprobados del total de 1518, correspondiente al 30% del total, permitiendo contar con la aprobación de 21 sedes y documentos de estabilización e inicio de operación y mantenimiento de la misma cantidad de sedes. Se anexa el estado de aprobación de los documentos presentados.

MES	1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	2. ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO	3. ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS	4. SISTEMA DE MONITOREO (PRUEBAS)	5. PROTOCOLO DE PRUEBAS CANALES DATOS DEDICADOS	6. PRUEBAS DE SALIDA A INTERNET Y SEGURIDAD	7. PERIODO DE ESTABILIZACIÓN DE TRES (3) DÍAS	8. ACTA DE INICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	68	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	115	66	82	23	65	31	21	21
TOTAL	**183**	**66**	**82**	**23**	**65**	**31**	**21**	**21**

Tabla 4 Acumulativo documentación aprobada

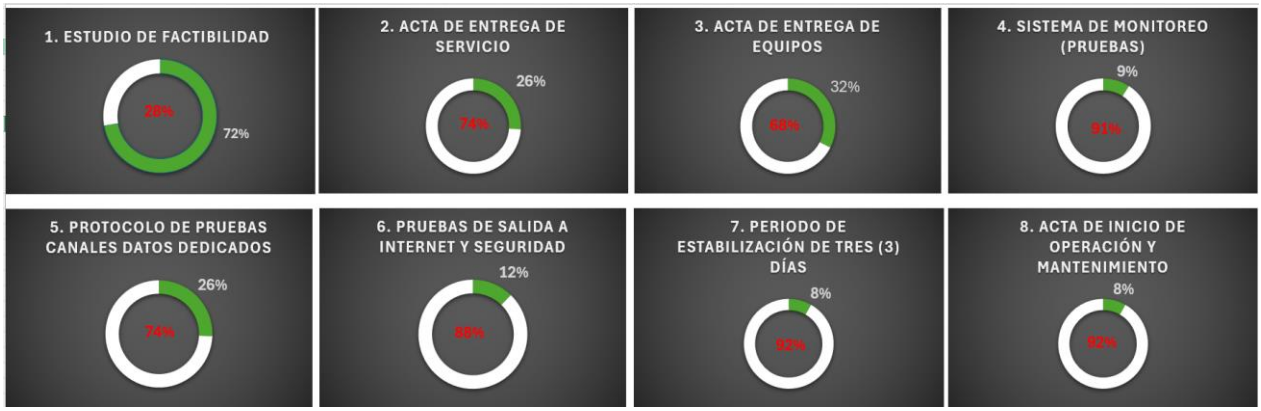


Ilustración 7 Resumen Gestión Documental

Al cierre del informe se encuentran en revisión y subsanación los formatos que están en estado no cumple para asegurar el cumplimiento en conjunto con la interventoría y así pasar todos los servicios al estado de operación y mantenimiento formal con la firma de las actas correspondientes.

Anexo 28. BD_V34

2.5.5 Actividades varias

2.5.5.1 Equipo Mínimo

Para el periodo en mención, se presenta novedad de cambio en el perfil del Ingeniero de Seguridad de la Información, cambio que fue aprobado por la interventoría manteniendo el equipo mínimo de trabajo de acuerdo con lo que se menciona en el numeral 5.1 de este documento y donde se encuentra la trazabilidad de aprobación. Anexo 9. Aprobación Equipo de Trabajo Mínimo.

2.5.5.2 Documentos de Planeación

Se presenta la traza de aprobación de los documentos de planeación del proyecto:

Ítem	Documento	F. Entrega	Repuesta Interventoría	Estado
1	PLAN DE TRABAJO	30/01/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-008 // 05022025	NO CUMPLE
		10/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-014 // 12022025	**CUMPLE**
2	CRONOGRAMA	25/01/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-003 // 29012025	NO CUMPLE
		30/01/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-008 // 05022025	NO CUMPLE
		10/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-014 // 12022025	NO CUMPLE
		17/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-025 // 21022025	**CUMPLE**
3	PLAN DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	30/01/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-008 // 05022025	NO CUMPLE
		10/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-014 // 12022025	**CUMPLE**
4	PLAN DE CONTINUIDAD	25/01/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-003 // 29012025	NO CUMPLE
		30/01/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-008 // 05022025	NO CUMPLE
		11/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-014 // 12022025	NO CUMPLE
		17/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-025 // 21022025	**CUMPLE**
		20/02/2025		
5	PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	25/01/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-004 // 29012025	**CUMPLE**

Tabla 5 Trazabilidad documentos de planeación

2.5.1.3 Informes de Gestión Mensual

Durante el periodo del informe, se ejecutaron actividades relacionadas con la presentación y ajustes de los informes de gestión mensual del mes de febrero, marzo y abril de 2025. A continuación, se presenta la trazabilidad de presentación y aprobación correspondiente:

Informe	Entrega	Repuesta Interventoría	Estado
ENERO 2025	10/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-012 // 12022025	NO CUMPLE
	19/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-028 // 24022025	NO CUMPLE
	12/03/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-042 // 17032025	NO CUMPLE
	4/04/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-060 // 09/04/2025	NO CUMPLE
	23/04/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-076 // 30042025	**CUMPLE**

Tabla 6 Trazabilidad Informe Enero 2025

Informe	Entrega	Repuesta Interventoría	Estado
FEBERERO 2025.	12/03/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-044 // 18032025	NO CUMPLE
	9/04/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-064 // 14/04/2025	NO CUMPLE
	07/05/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-085 // 13/05/2025	NO CUMPLE
	26/05/2025	EN REVISIÓN POR LA INTERVENTORÍA	PENDIENTE

Tabla 7 Trazabilidad Informe Febrero 2025

Informe	Entrega	Repuesta Interventoría	Estado
MARZO 2025.	10/04/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-068 // 22042025	NO CUMPLE
	10/05/2025	NT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-086 // 13/05/2025	NO CUMPLE
	26/05/2025	EN REVISIÓN POR LA INTERVENTORÍA	PENDIENTE

Tabla 8 Trazabilidad Informe Marzo 2025

Informe	Entrega	Repuesta Interventoría	Estado
ABRIL 2025	10/05/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-089 // 15/05/2025	NO CUMPLE
	26/05/2025	EN REVISIÓN POR LA INTERVENTORÍA	PENDIENTE

Tabla 9 Trazabilidad Informe Abril 2025

2.5.1.4 Equipos de Comunicaciones

La aprobación de los equipos a instalar fueron aprobados por la interventoría mediante los siguientes comunicados:

- INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-036 // 05/03/2025
- INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-045 // 26/03/2025
- INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-048 // 26/03/2025

Anexo 27. Equipos

2.5.1.5 Herramienta de Monitoreo

Durante el periodo del informe, se obtuvo aprobación de la herramienta de monitoreo desplegada.

Fecha	Revisión Interventoría	CUMPLIMIENTO
27/03/25 – 31/03/25	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-057 del 07/04/25	NO CUMPLE
29/04/25	Entrega parcial de usuarios de acceso. Correo electrónico "RE: CONCEPTO CUMPLIMIENTO OBLIGACIÓN No. 14 MONITOREO DEL ANEXO TÉCNICO DE CONECTIVIDAD//COMCEL-057"	NO CUMPLE
02/05/2025	Mediante comunicado INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-101 del 26 de mayo, la interventoría emite concepto de cumplimiento.	CUMPLE

Tabla 10 Trazabilidad Aprobación Herramienta de Monitoreo

2.5.1.6 Plataforma de Seguridad

Durante el periodo del informe, se obtuvo aprobación de la plataforma de seguridad desplegada.

Fecha	Revisión Interventoría	CUMPLIMIENTO
27/03/25 – 31/03/25	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-058 del 07/04/25	NO CUMPLE
02/05/2025	Mediante comunicado INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-101 del 26 de mayo, la interventoría emite concepto de cumplimiento.	CUMPLE

Tabla 11 Trazabilidad Aprobación Plataforma de Seguridad

2.5.1.7 Mesa de Soluciones – Soporte Técnico

Durante el periodo del informe, se obtuvo aprobación de la plataforma de seguridad desplegada.

Fecha	Revisión Interventoría	CUMPLIMIENTO
21/05/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-102 del 26 de mayo de 2025	NO CUMPLE
30/05/2025	El formato a corte del presente informe CUMPLE considerando que el 30 de mayo de 2025 se dio aprobación de COBIT-2019 e ITIL	CUMPLE

Tabla 12 Mesa de Soluciones – Soporte Técnico

2.5.1.8 Buenas prácticas

Durante el periodo de mayo, se recibe aprobación formal de los procedimientos de buenas prácticas. Se anexa comunicación.

Anexo 26. Buenas practicas

FECHA	CONSECUTIVO	REMITENTE	ASUNTO
27/5/25	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-104	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL	OBSERVACIONES - CUMPLIMIENTO DE MEJORES PRÁCTICAS DE LA INDUSTRIA (ISO 9001, ISO 27000, PROCESOS ITIL, ANSI/TIA, RETIE, NFPA, Y DEMÁS APLICABLES)
30/5/25	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-109	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL	QUINTA REVISIÓN CUMPLIMIENTO DE MEJORES PRÁCTICAS DE LA INDUSTRIA (ISO 9001, ISO 27000, PROCESOS ITIL, ANSI/TIA, RETIE, NFPA, Y DEMÁS APLICABLES)

Tabla 13 Trazabilidad de revisión y cumplimiento documento mejores practicas

3. CONSTITUCIÓN DE PÓLIZAS

Las Pólizas constituidas en el marco del CONTRATO CO1.PCCNTR.7167237 son las que se relacionan a continuación:

ASEGURADORA	GARANTÍA	N° PÓLIZA	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALOR ASEGURADO
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Garantía única de cumplimiento	4183192	26-12-2024	31-12-2028	$11.535.774.138
	Calidad del Servicio	4183192	26-12-2024	01-07-2026	5.127.010.728
	Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones	4183192	26-12-2024	31-12-2028	1.281.752.682
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Responsabilidad civil	013000994 434	26-12-2024	31-12-2025	$1.281.752.682

Tabla 14 Póliza contrato inicial

Las cuales fueron aprobadas por la SED: 03-01-2025 16:07

Anexo 1. P. de cumplimiento
Anexo 2. P. de responsabilidad civil

3.1 Informes de Presunto Incumplimiento

- Durante el mes de mayo de 2025, se recibe comunicación informativa del cese al proceso administrativo sancionatorio por presunto incumplimiento asociado al informe del mes de enero de 2025:

Comunicación	Fecha	Asunto
INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-SED2024-043	02/04/2025	Se recibe comunicación con la notificación que se realiza a la supervisión del contrato acerca del presunto incumplimiento relacionado con la entrega del informe de gestión de enero de 2025.
Comunicación INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-SURA-001	10/04/2025	Se recibe comunicación de parte de la aseguradora sobre el presunto incumplimiento presentado ante ellos por el informe de enero de 2025.
Documento respuesta consecutivo NT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-SED2024-043	14/04/2025	Se remite respuesta formal de parte de Comcel respecto al presunto incumplimiento radicado por el informe del mes de enero de 2025 teniendo en cuenta las condiciones en las que se ha solicitado y revisado el informe.
INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-069	23/04/2025	Comunicación formal de la interventoría a la comunicación remitida por Comcel al presunto incumplimiento radicado por el informe de enero de 2025.
INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-076	30/04/2025	Comunicado formal con la aprobación del informe de gestión de enero de 2025 por parte de la interventoría subsanando así la causal del presunto incumplimiento radicado.
INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-084	12/05/2025	Copia Solicitud de Cesación proceso administrativo sancionatorio INFORME DE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO – INFORME MENSUAL ENERO 2025 CO1.PCCNTR.7167237 de 2024
INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-SED2024-061	12/05/2025	Solicitud de Cesación proceso administrativo sancionatorio INFORME DE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO – INFORME MENSUAL ENERO 2025 CO1.PCCNTR.7167237 de 2024

Tabla 15 Trazabilidad Presunto Incumplimiento

Anexo 3. Presunto incumplimiento

3.2 Cumplimiento Obligaciones, Seguridad Social y Parafiscales Contratista

- En cumplimiento de la obligación 1 contenida en el numeral 6.3 de la Cláusula sexta del Contrato No. CO1.PCCNTR.7167237, el Contratista Comcel a la fecha de presentación de este informe certifica estar al día en lo que respecta al pago de salarios, prestaciones sociales, afiliación y pagos de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensión y ARL y de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación, y Subsidio Familiar a que hubiere lugar, de todos los empleados en concordancia con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo primero de la Ley 828 de 2003, para lo cual se aporta la certificación para el mes de mayo de 2025 debidamente suscrita por Ángela Jaimes Delgado, quien actúa como Revisor Fiscal. El documento cumple con los requisitos y exigencias del caso, para evidenciar la paz y salvo del Contratista con sus obligaciones por dicho concepto. (Ver Anexo 5. Parafiscales Comcel)

  Anexo 5. Parafiscales Comcel
  Anexo 6. Trabajadores con Discapacidad

- Todos los servicios fueron prestados conforme a los términos establecidos, y se cumplieron las obligaciones contractuales en su totalidad.

  Anexo 14. MTZ_OBLIGACIONES

3.3 Información Confidencial

En cumplimiento de la obligación General contenida en la CLÁUSULA SEXTA OBLIGACIONES DE LAS PARTES y CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA - CONFIDENCIALIDAD del CO1.PCCNTR.7167237 de 2024, el Contratista COMCEL S.A. certifica que tiene suscritos los acuerdos de confidencialidad con el personal asignado para el desarrollo del contrato y guardará confidencialidad sobre la información que obtenga de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO en desarrollo del objeto y obligaciones del contrato la cual se basa en el Principio de confidencialidad que indica que "Todas las personas que intervengan en el tratamiento de aquellos datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento", con lo cual se entiende que para el mes de mayo de 2025 el Contratista COMCEL S.A., continúa salvaguardando bajo estricta confidencialidad la información obtenida, conocida y elaborada en el desarrollo de las actividades del proyecto, tal como se certifica por el Representante Legal de COMCEL S.A.

Anexo 7. Confidencialidad

4. SEGUIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE

MES	AÑO	NÚMERO RP	VALOR DEL CONTRATO	EJECUTADO	FACTURADO	PAGADO
ENERO	2025	2024RP000123	25.635.053.637	0	0	
FEBRERO	2025	2024RP000123	25.635.053.637	0	0	
MARZO	2025	2024RP000123	25.635.053.637	0	0	
ABRIL	2025	2024RP000123	25.635.053.637	0	0	
MAYO	2025	2024RP000123	25.635.053.637	$ 165.104.894,00	165.104.894,00	
Totales			25.635.053.637	$ 165.104.894,00	0	
SALDO DE CONTRATO			**25.469.948.743**			

Tabla 16 Cuadro financiero

- Saldo del contrato: 25.469.948.743 Este valor está sujeto a cambios ya que se está en proceso de conciliación de ANS del

periodo.

- Valor ejecutado: $ 165.104.894,00 Correspondiente a los valores conciliados con la interventoría. Este valor está sujeto a cambios ya que se está en proceso de conciliación de ANS del periodo.
- Valor facturado: $ 165.104.894,00 Valor proyectado para el ítem de instalación, sin embargo, está en proceso de conciliación de ANS para el valor final del recurrente mensual de los servicios aprobados.
- Valor contrato: VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES CINCUENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS M/CTE ($ 25.635.053.637) incluido IVA
- El número de registro presupuestal (RP) del contrato CO1.PCCNTR.7167237 es 2024RP000123

5. EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 ESTADO DEL RECURSO HUMANO

Durante el periodo del informe, se presenta solicitud de cambio del profesional para el perfil de Ingeniero de Seguridad de la Información que hará parte del proyecto de acuerdo con lo definido en el anexo técnico, recibiendo aprobación por parte de la interventoría.

A continuación, se presenta el detalle las comunicaciones entre la Interventoría y Comcel S.A. relacionadas con la entrega y revisión de las hojas de vida del equipo mínimo requerido para el proyecto.

Ítem	Tipo	ID	Descripción	Origen	Destino	Fecha
1.	Correo	COMPROMIS OS DE LA SEMANA - Zona 3 (COMCEL)	INFORMACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA SESIÓN DE INICIO PARA COMCEL INCLUYENDO LA ENTREGA DE LAS HV DEL EQUIPPO DE TRABAJO	Interventoría	Operador	24/01/2025
2.	Correo	COMPROMIS OS DE LA SEMANA - Zona 3 (COMCEL)	REMISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN COMPROMETIDA EN LA REUNIÓN DE INICIO INCLUYENDO LAS HV DEL EQUIPO DE TRABAJO	Operador	Interventoría	25/01/2025
3.	Comunicado	INT- CONECTIVID AD- INTEGRAL- COMCEL-001	RESPUESTA CON LA REVISIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA	Interventoría	Operador	27/01/2025
4.	Correo	Respuesta INT- CONECTIVID AD- INTEGRAL- COMCEL-001	REMISIÓN HOJAS DE VIDA EQUIPO MÍNIMO ACTUALIZADAS	Operador	Interventoría	29/01/2025
5.	Comunicado	INT- CONECTIVID AD- INTEGRAL- COMCEL-005	RESPUESTA A SEGUNDA ENTREGA DE HOJAS DE VIDA CON LA APROBACIÓN CORRESPONDIENTE.	Interventoría	Operador	30/01/2025
6.	Correo	Documentos Perfil Ingeniero de Seguridad de la Información	SE REMITEN LOS DOCUMENTOS ASOCIADOS AL NUEVO PERFIL PROPUESTO PARA EL CARGO DE INGENIERO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.	Operador	Interventoría	27/05/2025
7.	Comunicado	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-106	RESPUESTA A SOLICITUD REEMPLAZO HOJA DE VIDA PROFESIONAL INGENIERO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Interventoría	Operador	28/05/2025

Tabla 17 Comunicaciones Aprobación Equipo Mínimo

El siguiente fue el equipo aprobado para la ejecución del contrato:

Ítem	Nombre	Cédula	Perfil	Teléfono	Correo	Aprobación	Género
1	Carolina Martínez Nagles	52.514.369	Gerente de Proyectos	320676343	carolina.martinezn@claro.com.co	30/01/2025	Mujer
2	Luisa Fernanda Mendez Maldonado	52.991.317	Ingeniero de calidad y soporte de servicio	3004905868	Luisa.Mendes.Ext@claro.com.co	30/01/2025	Mujer
3	David Alejandro Salazar Castelblanco	1.013.580.435	Coordinador de Técnico	3158985512	david.salazarc@claro.com.co	30/01/2025	Hombre
4	Fabian Gonzalez Avila	9.736.065	Ingeniero de seguridad de la información	313 6419174	fabian.gonzaleza@claro.com.co	28/05/2025	Hombre

Tabla 18 Equipo de trabajo Aprobado

En virtud del cumplimiento del porcentaje de mujeres, que deben estar vinculadas en la ejecución del Contrato Estatal No. CO1.PCCNTR.7167237 de 2024, conforme con el contenido del Decreto 332 de 2020 modificado por el Decreto 634 de 2023, "Por medio del cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital" expedido por la Alcaldesa Mayor de Bogotá, y aplicables a la fecha para la rama o actividad económica "INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES", el porcentaje de mujeres vinculadas fue de 50%, las cuales hacen parte del equipo mínimo definido por la entidad.

En cumplimiento de las obligaciones establecidas en el numeral 18.1 "Procedimiento de Soporte" del Anexo Técnico, el cual establece que el contratista debe documentar los casos en la herramienta de Mesa de Soluciones de la Secretaría, y que dichas tareas deben ser gestionadas por el ingeniero residente como punto de enlace y control, informamos lo siguiente:

Mediante correo electrónico enviado por la Interventoría el día 11 de abril de 2025, con asunto "Confirmación Ingeniero Residente para O&M", se solicitó confirmar el nombre del ingeniero residente asignado. En respuesta, confirmamos la designación de la ingeniera Diana Catherine Olarte Pedraza (correo electrónico: diana.olarte@claro.com.co) como responsable.

Posteriormente, el día 22 de mayo de 2025, COMCEL se informó mediante correo con asunto "SECRETARÍA DE EDUCACIÓN: Atención NOC Remoto – Claro", la renuncia de la ingeniera Olarte. A partir de esa fecha, se designó como nueva Ingeniera Residente para actividades de Operación y Mantenimiento (O&M) a la ingeniera Natali Mejía (correo electrónico: Maria.Mejia.ext@claro.com.co).

Se deja constancia de este cambio en el presente informe de gestión mensual, dando continuidad al cumplimiento de las responsabilidades asignadas en el marco del procedimiento de soporte técnico y la documentación de casos a través de la Mesa de Soluciones.

Anexo 9. Aprobación Equipo Mínimo

Mediante comunicado INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-096 la interventoría solicita actualización de la manifestación de cumplimiento del parágrafo primero del articulo 3 del decreto 332 de 2020 para el mes de junio. A cierre del informe, Comcel S.A. se encuentra en proceso de cumplimiento de la solicitud para dar respuesta correspondiente.

5.2 SERVICIOS INSTALADOS

Durante el periodo de mayo, se finalizó la instalación y migración de los 253 servicios de Instituciones Educativas y Niveles centrales. La información de los servicios se encuentra en el *Anexo 10. Servicios Migrados*

LOCALIDAD	SERVICIOS
(8) KENNEDY	77
(7) BOSA	59
(5) USME	56
(12) BARRIOS UNIDOS	24
(13) TEUSAQUILLO	17
(15) ANTONIO NARIÑO	12
(2) CHAPINERO	7
(9) FONTIBON	1
Total general	**253**

Ilustración 8 Servicios migrados por localidad

NIVEL	SERVICIOS
CENTRAL	12
INSTITUCIONAL	232
LOCAL	9
Total general	**253**

Ilustración 9 Servicios migrados por Nivel

TIPOS DE SERVICIO	CANTIDAD
INTERNET	4
INTERNET Y MPLS	241
FIBRAS OSCURAS	6
CONCENTRADOR MPLS	2
Total General	**253**

Ilustración 10 Tipo de servicio migrado

5.2.1 Operación y Mantenimiento

De acuerdo con lo mencionado en el numeral 2.5.4 Gestión Documental, se tienen 21 sedes aprobadas para inicio de operación y mantenimiento. A continuación, se presenta el detalle de las sedes correspondientes:

ID SED	Localidad	Colegio	Sede	Dirección	FECHA DE INICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
FR0561	(15) ANTONIO NARIÑO	COLEGIO ATANASIO GIRARDOT (IED)	REP ORIENTAL DEL URUGUAY	KR 24 B # 4 - 04 SUR	20/05/2025
FR0646	(12) BARRIOS UNIDOS	COLEGIO FEMENINO LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS (IED)	SEDE B	KR 51 # 78 - 88	20/05/2025
FR0655	(12) BARRIOS UNIDOS	COLEGIO REPUBLICA DE PANAMA (IED)	REP DE PANAMA	CRA. 57 A- NO. 74A-32	20/05/2025

FR0692	(8) KENNEDY	COLEGIO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO (IED)	COL AGOBERTO MEJIA CIFUENTES	KR 68 I # 39 C - 14 SUR	20/05/2025
FR0699	(8) KENNEDY	COLEGIO KENNEDY (IED)	ANTONIA SANTOS II	CL 25 SUR NO. 69 C - 34	20/05/2025
FR0703	(7) BOSA	COLEGIO VILLAS DEL PROGRESO (IED)	ENRIQUE DUSSEL	CR. 102A # 56F – 34 SUR	20/05/2025
FR0867	(15) ANTONIO NARIÑO	COLEGIO ATANASIO GIRARDOT (IED)	PASITOS FIRMES	Calle 18S #29B-35	20/05/2025
FR0907	(13) TEUSAQUILLO	COLEGIO MANUELA BELTRAN (IED)	PRIMERA INFANCIA	CL 29 A # 34 - 10	20/05/2025
FR0656	(12) BARRIOS UNIDOS	COLEGIO JORGE ELIECER GAITAN (IED)	MANUEL MURILLO TORO	CR. 58 No.71-89	20/05/2025
FR0712	(8) KENNEDY	COLEGIO O.E.A. (IED)	ANTONIA SANTOS I	CR. 69 BIS No.39-30 SUR	20/05/2025
FR0587	(5) USME	COLEGIO CIUDAD DE VILLAVICENCIO (IED)	VILLA HERMOSA	CL 97 SUR # 6 F - 08 ESTE	24/05/2025
FR0870	(8) KENNEDY	COLEGIO VILLA RICA (IED)	PERPETUO SOCORRO	Calle 49 Sur #78-35	25/05/2025
FR0647	(5) USME	COLEGIO TENERIFE - GRANADA SUR (IED)	GRANADA SUR	CL 73 C SUR # 14 W - 03	25/05/2025
FR0909	(7) BOSA	COLEGIO LLANO ORIENTAL (IED)	MARMATOS	KR 78 C # 73 B - 36 SUR	25/05/2025
FR0177	(8) KENNEDY	COLEGIO ISABEL II (IED)	ISABEL II	DG. 2D No.79C-83	31/05/2025
FR0324	(8) KENNEDY	COLEGIO EL JAPON (IED)	EL JAPON	CR. 78 G N 38 C - 11 Sur	31/05/2025
FR0651	(8) KENNEDY	COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED)	REP DE FINLANDIA (ED ESPECIAL)	TRANSV. 62 A No 43 A 14 SUR	31/05/2025
FR0033	(7) BOSA	COLEGIO CIUDADELA EDUCATIVA DE BOSA (IED)	CIUDADELA EDUCATIVA DE BOSA	CLL 52 SUR Nº 97 C-35	31/05/2025
FR0879	(7) BOSA	COLEGIO DE LA BICI (IED)	CENTRO DE LA BICI (ANTES ARGELIA II)	Carrera 81A No 58Jsur-45	31/05/2025
FR0600	(8) KENNEDY	COLEGIO CLASS (IED)	CIUDAD ROMA	CL 56 A SUR # 78 A - 20	31/05/2025
FR0619	(8) KENNEDY	COLEGIO DARIO ECHANDIA (IED)	TOCAREMA	CLL. 4 SUR No.88G-16	31/05/2025

Ilustración 11 Resumen sedes aprobadas en operación y mantenimiento

Anexo 17. O&M

5.3 AMPLIACIONES, REDUCCIONES, TRASLADOS, SUSPENSIONES Y RETIROS CONSOLIDADOS

Durante el periodo objeto de este informe, se recibe solicitud por parte de la interventoría para el traslado interno de la sede FR0442 COLEGIO EL PORVENIR (IED) // EL RECUERDO. Se anexa documento técnico con la solicitud de la sede.

Anexo 31. Traslado_Col_Porvenir_Sede_B

5.4 ANS

Durante el periodo cubierto por este informe, se alcanza la instalación y migración de los 253 servicios contratados por la SED para la zona 3 adjudicada a Comcel S.A. Así mismo, se cuenta con aprobación de 21 servicios para inicio de operación y mantenimiento objeto de verificación y aplicación de ANS en los casos que aplique. Esta revisión está en proceso conjunto con la interventoría y serán medidos y aplicados en el periodo del mes de junio de 2025.

Los ANS por medir durante dicha son los definidos en el anexo técnico de conectividad numeral 22 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVIICOS – ANS.

- Requerimientos Técnicos para servicios de conectividad
- Disponibilidad Del Servicio
- Factor De Compensación: Internet Dedicado Data-Centers, Enlace de Concentración CDI, Enlace Metro NVC- CDI; Enlace Internet NVC y CDI
- Factor De Compensación Canales Dedicados e Internet Dedicado + Seguridad en la Nube
- ANS para Fallas Masivas
- Factor de Compensación Fallas Masivas
- ANS Para Atención del Servicio de Filtrado en La Nube
- Factores de Compensación Atención del Servicio de Filtrado En La Nube y definición de niveles de impacto

6. DATOS DE LOS SERVICIOS INSTALADOS Y MIGRADOS

6.1 Indicadores Clave de Desempeño (KPI)

De acuerdo con lo definido en el anexo técnico de conectividad del proyecto, se anexa la matriz de KPIs definida por la SED para documentar la información correspondiente de los servicios migrados durante el periodo.

Los ANS aplicables a estos servicios, serán medidos y aplicados durante el periodo del mes de junio de 2025.

Anexo 11. KPIs MAYO

6.2 Herramientas y Métodos

Durante el periodo en mención, fue aprobada la herramienta de monitoreo por parte de la interventoría.

Anexo 25. Aprob. HM

Teniendo en cuenta que ya se tienen sedes migradas a la red de Comcel de la zona 3, se incluyen en la herramienta de monitoreo con el fin de tener en la visual el estado de cada uno de los servicios migrados:

AAANWJ0220_FR0123_COLEGIO LOS PERIODISTAS (IED)_CLL. 41C SUR No.78 H-85_SED	10.166.184.78	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0221 - FR0205 _COLEGIO LA AMISTAD (IED) _CARRERA. 78 NO.35-30 SUR _SED	10.166.124.2	WPOLLERPROD10	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0222 - FR0192 - COLEGIO GRANCOLOMBIANO (IED) - SED	10.166.183.10	WPOLLERPROD01		CLIENTE VIP
AAANWJ0223_FR0299_COLEGIO GRAN YOMASA (IED)_AK 68 # 67F - 16 DLE BARRIOS UNIDOS_SED	10.166.183.54	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0224_FR0647_COLEGIO TENERIFE - GRANADA SUR (IED)_CL 73 C SUR # 14 W - 03_SED	10.166.183.82	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0225_FR0111_GuillermoLeonValencia_1_CR. 22 No.16 -03 SUR_SED	10.166.225.138	WPOLLERPROD21		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0226_FR0427_LaFlorestaSur_1_CR. 68B BIS No.1-09 SUR _SED	10.166.11.34	WPOLLERPROD25		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0227_FR0888_FernandoSotoAparicio_3_SED	10.166.3.158	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0228 - FR0895 - SuperCade CAD - KR 30 # 25 - 90 - SED	10.166.11.114	WPOLLERPROD21		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0229 _FR0651_COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED)_TRANSV. 62 A No 43 A 14 SUR_SED	10.166.182.190	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0230_FR0081_COLEGIO CEDID SAN PABLO (IED)_CR. 77 L No.65J-73 SUR_SED	10.166.183.182	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0231 -FR0219_SECRETARIA_DE_EDUCACIÓN-BOGOTA_CR. 2A No.74B BIS-00 SUR	10.166.184.102	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0232_FR0866_BOGOTA_COLEGIO PABLO DE TARSO (IED)_CALLE 65G SUR No. 77J - 10	10.166.183.134	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0233 - FR0399 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO RAFAEL BERNAL JIMENEZ (IED) - BOGOTÁ - CR. 54 No.78-85 - SED	10.162.255.110	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0234 - FR0867 (15) COLEGIO ATANASIO GIRARDOT (IED) - CALLE 18S #29B-35 - SED	10.166.8.138	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0235 - FR0175 KENNEDY COLEGIO MANUEL ZAPATA OLIVELLA (IED) - BOGOTÁ - Cl 1 BIS No.87 - 84 SUR - SED	10.166.183.162	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0236 - FR0103 (8) KENNEDY DLE KENNEDY - BOGOTÁ - CR 79 J # 38B-68 - SED	10.166.2.130	WPOLLERPROD06	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0237__FR0048_BOGOTA_COLEGIO RAFAEL BERNAL JIMENEZ (IED)_CR. 53 No.75-17	10.166.21.146	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0238 - FR0405 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO (IED) - BOGOTÁ - CLL. 77 No.22-66 - SED	10.168.255.110	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0239 - FR0189 CED VIREY SOLIS I - BOGOTA - CR 2B ESTE No.92-41 SUR	10.166.225.178	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0240 _FR0580_COLEGIO GUILLERMO LEON VALENCIA (IED)_CALLE10 B BIS SUR # 16 - 11_SED	10.166.15.2	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0241 - FR0561 (15) ANTONIO NARIÑO COLEGIO ATANASIO GIRARDOT (IED) - BOGOTÁ - KR 24 B # 4 - 04 SUR - SED	10.166.20.42	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0242_FR0502_COLEGIO SAN PEDRO CLAVER (IED)_CR. 79C No.41B-51 SUR_SED	10.166.84.230	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0243-FR0015-COLEGIO OFELIA URIBE DE ACOSTA (IED)-TRANSVERSAL. 6 BIS ESTE NO.83-00 SUR -SED	10.166.188.34	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0244_FR0011_COLEGIO PAULO FREIRE (IED)_CR. 1 ESTE No.65D-08 SUR_SED	10.166.11.174	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0245_FR0885_PortalTransmilenioSupercadeAmericas_AK 68 # 67F - 16 DLE BARRIOS UNIDOS_SED	10.166.188.66	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0246_FR0642___LuisLopezMesa_2_CLL 77J No. 65 – 38 BOSA_SED	10.166.3.194	WPOLLERPROD21		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0247_FR0891_GABRIEL BETANCOURT MEJIA SEDE C_CLL 11A # 88A-27_SED	10.166.225.74	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0248 - FR0907 (13) TEUSAQUILLO COLEGIO MANUELA BELTRAN (IED) - BOGOTÁ - CL 29 A # 34 - 10 - SED	10.166.2.170	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0249 - FR0655 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO REPUBLICA DE PANAMA (IED) - BOGOTÁ - CRA. 57 A- NO. 74A-32 - SED	10.166.21.126	WPOLLERPROD06	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0250_FR0033_ COLEGIO CIUDADELA EDUCATIVA DE BOSA (IED)_CLL 52 SUR Nº 97 C- 35_SED	10.166.182.70	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0251_FR0595_COLEGIO SAN PEDRO CLAVER (IED)_CL 42 G SUR # 87 - 06_SED	10.166.225.122	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0252_FR0295_COLEGIO FERNANDO MAZUERA VILLEGAS (IED)_BOGOTA_SECRETARIA DE EDUCACIÓN_SED	10.166.184.238	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0253_FR0542_COLEGIO LA AMISTAD (IED)_CR. 83 No.38B-12 SUR_SED	10.166.11.134	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0254_FR0024_COLEGIO JOSE FRANCISCO SOCARRAS (IED)_CR. 88C No. 66A-03 SUR_SED	10.166.184.230	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0255_FR0619_COLEGIO RODRIGO ECHANDIA SEDE C_CLL. 4 SUR No.88G-16_SED	10.166.184.206	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0256_FR0401_COLEGIO FEMENINO LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS_BOGOTA_CR. 52 No.76-63	10.166.184.118	WPOLLERPROD21		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0257_FR0290_COLEGIO LA CONCEPCION (IED)_CR. 87 K No.69-40 SUR_SED	10.166.11.146	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0258__FR0414_BOGOTA_COLEGIO SAN RAFAEL (IED)_CLL. 42B SUR No.78I-05	10.166.188.122	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0259 - FR0471 (8) KENNEDY COLEGIO TOM ADAMS (IED) - BOGOTÁ - CLL. 40A SUR No.79C-08 - SED	10.166.2.214	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0260_FR0485_COLEGIO FRANCISCO PRIMERO S.S. (IED)_CR. 28B No. 65-80_SED	10.166.2.138	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0262 - FR0554 (8) KENNEDY COLEGIO ISABEL II (IED) - BOGOTÁ - KR 79 F # 6 - 34 - SED	10.166.124.50	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0263 - FR0121 (8) KENNEDY COLEGIO PAULO VI (IED) - BOGOTÁ - CR. 78 P No.41-20 SUR - SED	10.166.124.30	WPOLLERPROD06	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0264 - FR0296 (8) KENNEDY COLEGIO MARSELLA (IED) - BOGOTÁ - CR. 69 No.7-90 - SED	10.166.2.166	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0265 - FR0398 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO TOMAS CARRASQUILLA (IED) - BOGOTÁ - CLL. 75A No.63-55 - SED	10.166.2.154	WPOLLERPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0266_FR0083_COLEGIO TECNICO PALERMO (IED)_Cra 23 #49-37, Bogotá_SED	10.166.21.190	WPOLLERPROD25		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0267_FR0517_COLEGIO HELADIA MEJIA (IED)_CLL. 42A SUR No.79D-37_SED	10.166.2.118	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0268 - FR0066_COLEGIO O.E.A. (IED)_BOGOTA_CL 51 SUR 91D-56_SED	10.161.163.206	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0269 - FR0456 COLEGIO FERNANDO SOTO APARICIO (IED)	10.166.11.122	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0271_FR0368_SimonRodriguez_2_Calle 65 Bis No 4 A - 00_SED	10.166.2.146	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0272_ FR0897_CIUDADELA EDUCATIVA DE BOSA_CLL 52 SUR # 97C - 35_SED	10.166.184.222	WPOLLERPROD10	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0273_FR0449_COLEGIO CASTILLA (IED)_CR. 78 No.8A-43 - SED	10.166.124.6	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0274 - FR0032 COLEGIO ORLANDO HIGUITA ROJAS - BOGOTA - Cll 57 SUR No 87 H - 03	10.166.183.30	WPOLLERPROD06	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0275_FR0524_COLEGIO FERNANDO SOTO APARICIO (IED)_CR. 80A No.51B-29 SUR_SED	10.166.182.218	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL



AAANWJ0365 - FR0031 - BCKP - COLEGIO EDUARDO UMAÑA MENDOZA (IED) - CL 111 A BIS SUR # 4 A - 41 ESTE - SED	10.166.198.186	WWEBPROD01		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0366 - NVC01 - PUNTO CENTRAL (13) TEUSAQUILLO - CANAL INTERNET	10.164.160.118	WPOLLERPROD01		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0369 - FR0189 - BCKP - COLEGIO EL VIRREY JOSE SOLIS (IED) - CR. 2B ESTE No.92-41 SUR - SED	10.166.198.162	WWEBPROD01		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0371 - FR0278 - BCKP - COLEGIO MOTORISTA (CED) - CLL. 57Ñ SUR No.75F-27 - SED	10.166.13.202	WPOLLERPROD21		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0372 - FR0310 - BCKP - COLEGIO JAIRO ANIBAL NIÑO (CED) - CR. 87H BIS No.39A-23 SUR -SED	10.166.12.202	WPOLLERPROD15		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0374 - FR0238 - BCKP - COLEGIO VILLA RICA (IED) - CR 77 K BIS NO. 50 - 20 SUR - SED	10.166.13.218	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0375 - FR0111 - BCKP - COLEGIO GUILLERMO LEON VALENCIA (IED) - CR. 22 No.16 -03 SUR - SED	10.166.12.218	WPOLLERPROD25		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0376 - FR0237 - BCKP - COLEGIO FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED) - CLL. 23 SUR No.28-47 - SED	10.166.13.226	WPOLLERPROD01		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0377 - FR0199 - BCKP - COLEGIO CARLOS ARANGO VELEZ (IED) - KR 70 B # 24 B - 35 SUR - SED	10.166.188.182	WPOLLERPROD17		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0378_FR0645_Jorge Eliecer Gaitan_3_CLL. 66A No.54-40_SED	10.166.2.174	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0380-SW1_TRIARA-SED	10.166.21.22	WPOLLERPROD11	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0381-SW2_TRIARA-SED	10.166.21.118	WPOLLERPROD15		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0383_FR0112 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO TOMAS CARRASQUILLA (IED) - BOGOTÁ - CL 74 A # 63 - 04	10.166.20.226	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0384 - FR0097 (12) BARRIOS UNIDOS DLE BARRIOS UNIDOS - BOGOTÁ - AK 68 # 67 F - 16 - SED	10.166.2.74	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0385__FR0083_COLEGIO TECNICO PALERMO (IED)_Cra 23 #49-37, Bogotá_SED	10.166.2.102	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0386 //FR0268 (13) TEUSAQUILLO COLEGIO MANUELA BELTRAN (IED) - BOGOTÁ - CR. 14A No.57-28 - SED	10.166.20.218	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0387_FR0048_BOGOTA_COLEGIO RAFAEL BERNAL JIMENEZ (IED)_CR. 53 No.75-17	10.166.2.94	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0388 - FR0398 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO TOMAS CARRASQUILLA (IED) - BOGOTÁ - CLL. 75A No.63-55 - SED	10.166.2.194	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0389 - FR0359 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO JORGE ELIECER GAITAN (IED) - BOGOTÁ - CLL. 66A No.56-25 - SED	10.164.64.226	WPOLLERPROD06	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0390 - FR0384 - Cra. 29C No.71C-11 - COLEGIO FRANCISCO PRIMERO S.S. (IED) - SED	10.166.2.218	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0391_FR0045_COLEGIO CIUDAD DE VILLAVICENCIO (IED) Carrera N 6 H Este # 114 88 SUR	10.166.124.42	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0392 // FR0355 // CL 56 A SUR # 1 - 36 ESTE // FabioLozanoSimonelli_2 // SED	10.162.19.166	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0393_FR0537_COLEGIO SIMON RODRIGUEZ (IED)_AK 68 # 67F - 16 DLE BARRIOS UNIDOS_SED	10.166.8.150	WPOLLERPROD21		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0394 - FR0103 (8) KENNEDY DLE KENNEDY - BOGOTÁ - CR 79 J # 38B-68 - SED	10.164.221.62	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0395_FR0401_COLEGIO FEMENINO LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS_BOGOTA_CR. 52 No.76-63_SED	10.166.184.122	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0396_FR0656_Jorge Eliecer Gaitan 2_CR. 58 No.71-89_SED	10.166.2.226	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0397_FR0485_COLEGIO FRANCISCO PRIMERO S.S. (IED)_CR. 28B No. 65-80_SED	10.166.20.150	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0398_FR0368_SimonRodriguez_2_Calle 65 Bis No 4 A - 00_SED	10.166.8.58	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0399 _FR0580_COLEGIO GUILLERMO LEON VALENCIA (IED)_CALLE10 B BIS SUR # 16 - 11_SED	10.163.85.26	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0400- FR0655 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO REPUBLICA DE PANAMA (IED) - BOGOTÁ - CRA. 57 A- NO. 74A-32 - SED	10.166.124.58	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0401 - FR0646 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO FEMENINO LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS (IED) - BOGOTÁ - KR 51 # 78 - 88 - SED	10.164.175.66	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0402 - FR0296 (8) KENNEDY COLEGIO MARSELLA (IED) - BOGOTÁ - CR. 69 No.7-90 - SED	10.166.8.38	WPOLLERPROD23	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0403_FR0449_COLEGIO CASTILLA (IED)_CR. 78 No.8A-43 - SED	10.162.78.114	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0404_FR0502_COLEGIO SAN PEDRO CLAVER (IED)_CR. 79C No.41B-51 SUR_SED	10.163.188.10	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0405 - FR0699 (8) COLEGIO KENNEDY (IED) - CALLE25 SUR NO. 69 C - 34 - SED	10.166.8.34	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0406 - FR0561 (15) ANTONIO NARIÑO COLEGIO ATANASIO GIRARDOT (IED) - BOGOTÁ - KR 24 B # 4 - 04 SUR - SED	10.166.20.70	WPOLLERPROD06	CISCO	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0407 - FR0907 (13) COLEGIO MANUELA BELTRAN (IED) - CALLE 29 A # 34 - 10 - SED	10.166.227.174	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0408_FR0645_Jorge Eliecer Gaitan_3_CLL. 66A No.54-40_SED	10.166.8.54	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0409 - FR0343 (12) COLEGIO FRANCISCO PRIMERO S.S. (IED) - CARRERA. 28 NO.63-64 - SED	10.166.2.162	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0410_FR0205 _COLEGIO LA AMISTAD (IED) _CARRERA. 78 NO.35-30 SUR _SED	10.166.8.62	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0411_FR0324 (8) KENNEDY COLEGIO EL JAPON (IED) - BOGOTÁ - CR. 78 G N 38 C - 11 Sur	10.166.8.50	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0412 - FR0415 (8) KENNEDY COLEGIO SAN JOSE (IED) - BOGOTÁ - CLL. 42A SUR No.79D-37 - SED	10.161.148.70	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0413 - FR0471 (8) KENNEDY COLEGIO TOM ADAMS (IED) - BOGOTÁ - CLL. 40A SUR No.79C-08 - SED	10.166.227.202	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0414 //FR0554 (8) KENNEDY COLEGIO ISABEL II (IED) - BOGOTÁ - KR 79 F # 6 - 34 - SED	10.166.124.54	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0415 - FR0458 (5) COLEGIO CIUDAD DE VILLAVICENCIO (IED) - CARRERA. 7F ESTE NO.114A-60 SUR - SED	10.166.227.178	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0416 - FR0587 (5) USME COLEGIO CIUDAD DE VILLAVICENCIO (IED) - BOGOTÁ - CL 97 SUR # 6 F - 08 ESTE - SED	10.166.124.38	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0417 - FR0106 (13) DLE TEUSAQUILLO - CARRERA 27A # 40A - 28 - SED	10.166.124.46	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0418_FR0042_COLEGIO ORLANDO FALS BORDA (IED)_CARRERA 12 # 72 - 60 SUR_SED	10.166.188.46	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0421_FR0042_COLEGIO ORLANDO FALS BORDA (IED)_CARRERA 12 # 72 - 60 SUR_SED	10.166.188.46	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0422_FR0346_COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYASAMIN (IED)_CALLE 94 SUR #3B-53	10.166.188.138	WPOLLERPROD21		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0423_FR0346_COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYASAMIN (IED)_CALLE 94 SUR #3B-53	10.166.188.142	WPOLLERPROD25		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0424 - FR0608 - COLEGIO ESTANISLAO ZULETA (IED) - TV 6 ESTE SUR 87-92- SED	10.166.198.2	WPOLLERPROD21		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0425 - FR0608 - COLEGIO ESTANISLAO ZULETA (IED) - TV 6 ESTE SUR 87-92- SED	10.166.198.6	WPOLLERPROD17		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0426 - FR0544 - COLEGIO FRANCISCO ANTONIO ZEA DE USME (IED) - CALLE 137D SUR #11 A 1 BOGOTA - SED	10.166.225.210	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AAANWJ0427 - FR0544 - COLEGIO FRANCISCO ANTONIO ZEA DE USME (IED) - CALLE 137D SUR #11 A 1 BOGOTA - SED	10.166.225.214	WPOLLERPROD25		CLIENTE ESPECIAL



AANWJ0428-FR442- COLEGIO EL PORVENIR SEDE B-BOGOTA	10.166.12.162	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0430_FR0517_COLEGIO HELADIA MEJIA (IED)_CLL. 42A SUR No.79D-37_SED	10.166.2.222	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0431 //FR0298_COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO (IED)__CR. 28 B No.78-40_SED	10.166.89.186	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0432_FR0242_COLEGIO LOS TEJARES_CALLE 75C BIS SUR 5 52	10.166.188.154	WPOLLERPROD21		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0433 - FR0127 (8) COLEGIO FRANCISCO DE MIRANDA (IED) - DIAGONAL. 41 SUR NO.73A-80 - SED	10.163.19.214	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0434_FR0176 (8) KENNEDY COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED) - BOGOTÁ - TRV 72 B NO. 44 C - 19 SUR - SED	10.166.227.182	WPOLLERPROD15		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0435_FR0274_USME COLEGIO SANCAYETANO (IED)_CL 74A ESTE SUR 17-49_SED	10.163.211.62	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0436 - FR0399 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO RAFAEL BERNAL JIMENEZ (IED) - BOGOTÁ - CR. 54 No.78-85 - SED	10.166.8.74	WPOLLERPROD01		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0437 //FR0121 CR. 78 P No.41-20 SUR // SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ	10.166.227.186	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0438 - FR0177 (8) KENNEDY COLEGIO ISABEL II (IED) - BOGOTÁ - DG. 2D No.79C-83 - SED	10.160.122.110	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0439 - FR0066 (8) KENNEDY COLEGIO O.E.A. (IED) - BOGOTÁ - CR. 72L No.34-19 SUR - SED_MPLS	10.166.227.194	WWEBPROD03	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0440 - FR0405 (12) BARRIOS UNIDOS COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO (IED) - BOGOTÁ - CLL. 77 No.22-66 - SED	10.166.238.190	WPOLLERPROD06	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0441_FR0712 (8) KENNEDY COLEGIO O.E.A. (IED) - BOGOTÁ - CR. 69 BIS No.39-30 SUR - SED	10.166.124.66	WPOLLERPROD17		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0442 _FR0555_COLEGIO LA AMISTAD (IED)_AK 68 # 67F - 16 DLE BARRIOS UNIDOS_SED	10.163.211.134	WPOLLERPROD15		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0443_FR0591_COLEGIO GUILLERMO LEON VALENCIA (IED) _BOGOTÁ_DG. 16 SUR No.23-53_SED	10.166.227.206	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0444_FR0242_COLEGIO LOS TEJARES_CALLE 75C BIS SUR 5 52	10.166.188.158	WPOLLERPROD25		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0446_FR0651_COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED)_TRANSV. 62 A No 43 A 14 SUR_SED	10.166.182.194	WPOLLERPROD05	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0447_FR0665_DiegoMontañaCuellar_3_DG. 97A SUR No.1A-20 ESTE_SED	10.166.3.190	WPOLLERPROD25		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0448-FR0669-COLEGIO FRANCISCO ANTONIO ZEA DE USME (IED)_Calle 137c Sur # 3-19, _SED	10.166.183.150	WPOLLERPROD25		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0449 -FR0675-COLEGIO JACKELINE (IED)-BOGOTA-KR 77 P BIS # 47 A SUR 31 PISO 1 LOCAL 101	10.166.225.110	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0450_FR0680_COLEGIO SAN MARTIN DE PORRES (IED)_KR 2 # 44 - 36_SED	10.166.225.58	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0451_FR0692_COLEGIO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO (IED)_KR 68 I # 39 C - 14 SUR_SED	10.166.182.110	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0452-FR0704-COLEGIO LOS TEJARES (IED)-CALLE 79 SUR # 5 F ESTE 50-SED	10.166.225.222	WPOLLERPROD15		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0453_FR0718_COLEGIO LA FLORESTA SUR (IED)_Cra. 68a Bis #01-09,_SED	10.166.184.218	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0454-FR0720-Cll. 35 Sur No.73 A 10 SUPERMANZANA 2-Kennedy_4-SED	10.166.225.102	WPOLLERPROD10	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0455_FR0866_BOGOTA_COLEGIO PABLO DE TARSO (IED)_CALLE 65G SUR No. 77J - 10	10.166.183.138	WWEBPROD03		CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0456 - FR0867 (15) COLEGIO ATANASIO GIRARDOT (IED) - CALLE 18S #29B-35 - SED	10.166.8.170	WPOLLERPROD12	HUAWEI	CLIENTE ESPECIAL
AANWJ0457_FR0870_VillaRica_2_Calle 49 Sur #78-35_SED	10.166.182.186	WPOLLERPROD12		CLIENTE ESPECIAL

Ilustración 12 Herramienta de monitoreo

7. PQR Y MESA DE AYUDA

El servicio de Mesa de ayuda consiste en brindar una eficiente, eficaz, efectiva y oportuna asistencia y soporte técnico sobre la prestación del servicio de conectividad y los requerimientos de los usuarios, así como para atender reportes de falla y para recepción de Peticiones Quejas y Reclamos, con las siguientes características:

- Línea gratuita de orden nacional, tanto para llamadas que se generen desde teléfonos fijos como desde teléfonos móviles, es decir que no se genera costo alguno para quien origina la llamada.
- Canales de comunicación telefónico, y correo electrónico para la generación de casos.
- La atención a los usuarios deberá ser canalizada a través de un sistema centralizado que debe ser atendido por un grupo de soporte funcional y técnico multidisciplinario con capacidad de proveer soporte funcional y técnico.
- Registrar en una base de datos todos los eventos presentados, resolver los inconvenientes que estén a su alcance y/o canalizar las actividades de solución a los grupos de soporte especializados que sean responsables de resolver el evento en cuestión.
- Prestar el servicio en la franja horaria de 6:00am a 7:00 pm de lunes a sábado.
- Registrar en cada una de las llamadas: Nombre de la persona que realiza la llamada, teléfonos y dirección electrónica de contacto, fecha de la llamada, tipo de requerimiento (incidentes y solicitudes), así como información relevante para los procesos de mantenimiento y reparación que se requieran llevar a cabo.
- Generar y gestionar un ticket con el cual se pueda hacer seguimiento a cada uno de los requerimientos atendidos por la Mesa de Soluciones. Este ticket debe tener un consecutivo generado por la herramienta que disponga el Contratista y debe ser informado a la sede educativa o usuario que efectué el reporte, antes de finalizar la llamada.
- Indicadores claves del proceso de soporte: Incluye cantidad de solicitudes recibidas, cantidad de solicitudes solucionadas, tiempo promedio de resolución, índice de éxito, entre otros.
- Manejo de requerimientos prioridades, dependiendo del nivel de la falla y afectación sobre los servicios.

- Notificación a los usuarios sobre el estado de los tickets y fecha de solución.
- Una vez solucionada la falla, se deberá informar al usuario o la sede educativa la restauración del servicio.
- Presentar a la Entidad el informe de gestión mensual, una sección correspondiente a la gestión y labores efectuadas por la Mesa de Soluciones, junto con el resumen consolidado de los casos atendidos y su respectivo estado (abierto o finalizado).
- Aplicar las mejores prácticas, estándares en la prestación de servicios de tecnología, tales como ITIL, COBIT.

Anexo 21. Consolidado Gestión Casos
Anexo 32: Casos DEXON.

7.1 ACUMULADO SOPORTE MESA DE AYUDA

A continuación, se listan las solicitudes recibidas para los servicios que fueron migrados durante el periodo:

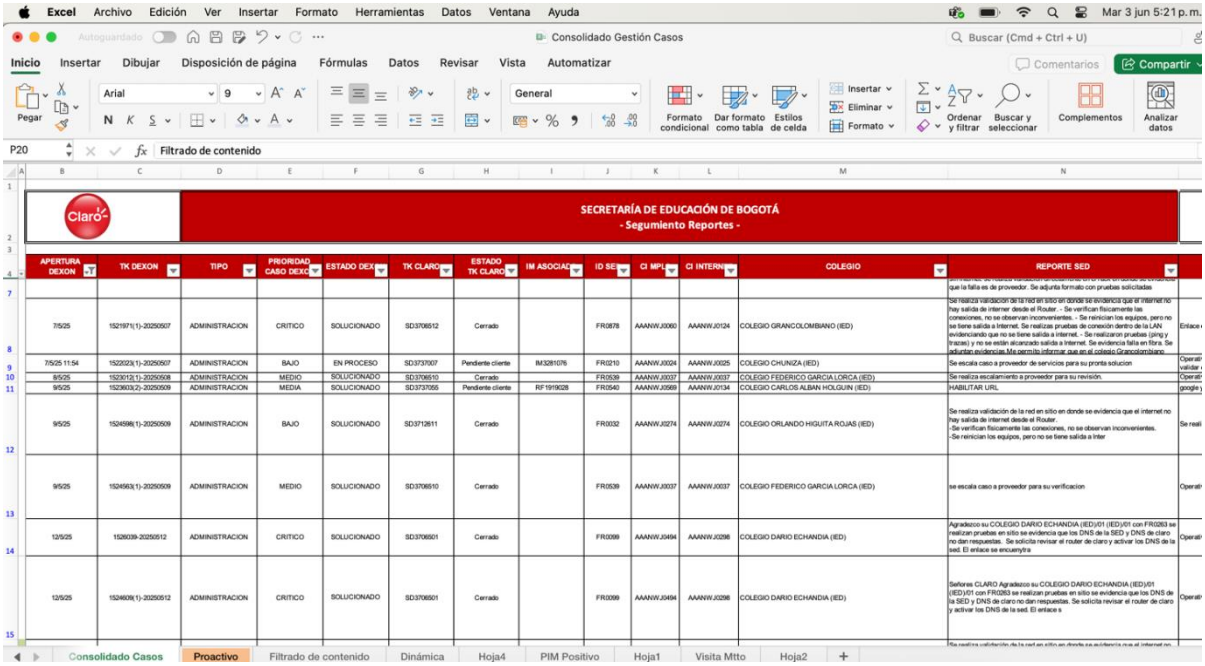


Tabla 19 Casos reportados mayo total 73

A mayo 31 de 2025 los siguientes casos y su estado, 31 casos dexon pendiente por abrir en la herramienta 22:

TICKET	FECHA CREACI	TIPO	CATEGORÍA COMPLETA	NOMBRE
1538499(2)-20250530	30/5/25 8:36	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	FELIX EDINSON ANGEL ACUÑA
1538691(2)-20250529	29/5/25 17:55	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	LUIS FRANCISCO GALLO PINZON
1540998(1)-20250529	29/5/25 10:14	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	DEISY GABRIELA ZAMBRANO PADILLA
1541330(1)-20250528	28/5/25 16:57	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	Jairo Londono Pineros
1541210(1)-20250528	28/5/25 16:39	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	ANDREA INES NINO RUIZ
1539931(1)-20250528	28/5/25 8:33	INCIDENTE	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	GIVANNA AIDEE GOMEZ CUETO
1539036(1)-20250527	27/5/25 13:14	INCIDENTE	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	Maria Del Carmen Calderon Corzo
1539267(1)-20250527	27/5/25 12:27	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	JUAN CARLOS RANGEL GARCIA
1533773(1)-20250527	27/5/25 9:50	INCIDENTE	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	JONATHAN ALEJANDRO INFANTE ALFONSO
1537937(1)-20250526	26/5/25 11:06	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	JOSE MAXIMILIANO MEDINA
1438785(2)-20250526	26/5/25 8:24	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	SED SIRT
1536551(1)-20250522	22/5/25 16:35	INCIDENTE	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	FABIO ARTURO CASTILLO FONSECA
1535090(1)-20250522	22/5/25 9:42	INCIDENTE	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	Edith Galeano562 Educacionbogota Edu Co
1535057(1)-20250521	21/5/25 13:16	INCIDENTE	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	Arturo Vargas Millan
1535004-20250521	21/5/25 11:52	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	Oscar Perdomo Baron
1534693(1)-20250521	21/5/25 10:47	INCIDENTE	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	Lina Bedoya883 Educacionbogota Edu Co
1512576(3)-20250520	20/5/25 12:38	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	YENCY ROA CALVO
1528104(2)-20250520	20/5/25 12:33	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	YENCY ROA CALVO
1533011(1)-20250520	20/5/25 12:26	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	Andrea Baron605 Educacionbogota Edu Co
1530387(2)-20250519	19/5/25 9:27	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO/ADMINISTRACION	VILLATE ALBA JOSE FERNANDO
1531018(1)-20250516	16/5/25 12:08	INCIDENTE	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	Yorgen Orozco Pimiento
1528281-20250513	13/5/25 17:05	INCIDENTE	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	MIGUEL ANGEL VARGAS FRANCO (T CE)
1526469(2)-20250513	13/5/25 9:33	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	Luis Jairo Fuentes Torres
1523183(2)-20250509	9/5/25 14:38	SOLICITUD DEL SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	LUIS JOSE FORERO RUIZ
1524563(1)-20250509	9/5/25 13:04	INCIDENTE	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	ORLANDO ASPRILLA LOPEZ

Ilustración 13 Casos Dexon Generados Mayo

TOTAL	LOCALIDAD
KENNEDY	11
BOSA	7
ANTONIO NARINO	3
USME	2
BARRIOS UNIDOS	1
INNOVACION	1
Total general	**25**

Tabla 20 Casos generados por localidad

Anexo 38. SEGUIMIENTO ANS FILTRADO
Anexo 32. Casos DEXON
Anexo 21. Consolidado Gestion Casos

Etiquetas de fila	Cuenta de LOCALIDAD
KENNEDY	**11**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	2
SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	9
BOSA	**7**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	4
SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	2
ANTONIO NARINO	**3**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	1
SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	2
USME	**2**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	1
SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	1
BARRIOS UNIDOS	**1**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	1
INNOVACION	**1**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	1
Total general	**25**

Ilustración 14 Relación x Tipo de Caso

Análisis técnico

- KENNEDY concentra el mayor número de eventos (44% del total), lo que podría indicar una mayor densidad operativa o problemas recurrentes en esa zona.
- BOSA también presenta una carga significativa (28%), lo que sugiere la necesidad de revisión de enlaces o políticas de filtrado.
- Las demás localidades tienen una carga baja, pero no despreciable, lo que permite priorizar acciones correctivas o preventivas.
- Implicaciones para la fase de Operación y Mantenimiento Monitoreo continuo: se requiere seguimiento activo en KENNEDY y BOSA.
- Gestión de capacidad: evaluar si los enlaces actuales soportan la demanda.
- Optimización de filtrado: revisar configuraciones de filtrado URL en zonas con solicitudes frecuentes.
- Documentación y trazabilidad: mantener registros claros para análisis de tendencias y mejora continua.

ESTADO CASO	ESTADO DEXON
ABIERTO	3
EN PROCESO	17
SOLUCIONADO	30
SOLUCIONADO / PIM DATOS	1
Total general	**51**

Casos recibidos a mayo 31 de 2025:

ESTADO DEXON	ESTADO	Cuenta de TK DEXON
ABIERTO	En revisión	4
	Filtrado de contenido	3
	Pendiente cliente	2
	Pendiente confirmar operatividad	2
Total ABIERTO		**11**
EN PROCESO	En revisión	1
	Pendiente cliente	1
	Planta Externa	1
Total EN PROCESO		**3**
ESCALADO	Cerrado	2
	Filtrado de contenido	1
Total ESCALADO		**3**
SOLUCIONADO	Cerrado	21
Total SOLUCIONADO		**21**
Otros	En revisión	5
	Filtrado de contenido	22
	Pendiente confirmar operatividad	10
Otros		**37**
Total general		**75**

Tabla 21 Relación casos generados mes de mayo

Ver Anexo 32. Casos DEXON

7.2 REINCIDENCIAS PQRS /TIEMPOS DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y PQRS

Durante el mes de mayo de 2025, el seguimiento a los casos registrados en la plataforma DEXON evidenció una alta concentración de solicitudes e incidentes técnicos relacionados con conectividad y filtrado de contenido, principalmente en las localidades de Kennedy y Bosa. Esta cantidad de casos sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de solución definitiva y seguimiento técnico.

Etiquetas de fila	Cuenta de LOCALIDAD
KENNEDY	**11**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	2
SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	9
BOSA	**7**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	4
SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	2
ANTONIO NARINO	**3**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	1
SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	2
USME	**2**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	1
SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO URL/ADMINISTRACION	1
BARRIOS UNIDOS	**1**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	1
INNOVACION	**1**
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION	1
Total general	**25**

La tabla presenta un registro consolidado de incidentes y solicitudes de servicio relacionados con conectividad y administración en distintas localidades, específicamente bajo la operación de COMCEL. Esta información corresponde a actividades típicas de la fase de Operación y Mantenimiento dentro del ciclo de vida de servicios de TI.

8. SEGURIDAD Y FILTRADO DE CONTENIDO

Durante el periodo en mención, se recibe la aprobación formal de la herramienta de seguridad implementada.
Anexo 25. Aprob. HM

A continuación, se presenta la información relacionada con la funcionalidad de la herramienta de seguridad desplegada para los servicios.

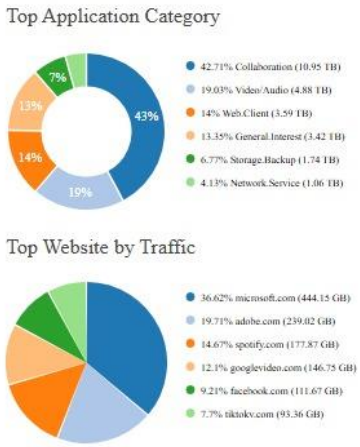


Ilustración 15 Top de páginas por trafico

Top 20 Bandwidth Users

#	User (or IP)	Hostname	Bytes
1	10.49.81.10	10.49.81.10	269.74 GB
2	10.82.239.35	10.82.239.35	187.42 GB
3	10.83.193.41	10.83.193.41	150.13 GB
4	10.83.191.248	10.83.191.248	125.73 GB
5	10.83.129.23	10.83.129.23	118.53 GB
6	10.83.58.30	10.83.58.30	106.54 GB
7	10.80.134.24	10.80.134.24	99.52 GB
8	10.83.142.102	10.83.142.102	99.26 GB
9	10.83.8.37	10.83.8.37	82.47 GB
10	10.33.9.130	10.33.9.130	82.03 GB
11	10.81.129.133	10.81.129.133	80.56 GB
12	10.33.3.40	10.33.3.40	78.15 GB
13	10.84.65.139	10.84.65.139	65.30 GB
14	10.33.9.86	10.33.9.86	64.73 GB
15	10.84.68.175	10.84.68.175	58.93 GB
16	10.83.193.248	10.83.193.248	58.73 GB
17	10.81.120.133	10.81.120.133	55.01 GB
18	10.84.68.195	10.84.68.195	54.59 GB
19	10.84.68.35	10.84.68.35	54.30 GB
20	10.83.110.131	10.83.110.131	53.27 GB

Top 20 Blocked Web Categories

#	Category	Requests
1	Social Networking	41,359,538
2	Advertising	16,710,536
3	Games	7,499,248
4	Meaningless Content	6,190,921
5	Web Analytics	3,423,338
6	Internet Telephony	2,055,488
7	Shopping	1,777,276
8	Malicious Websites	1,182,992
9	Freeware and Software Downloads	532,798
10	Entertainment	370,739
11	Proxy Avoidance	332,088
12	Potentially Unwanted Program	248,024
13	Remote Access	151,512
14	Phishing	139,712
15	Crypto Mining	132,893
16	Internet Radio and TV	63,287
17	Newsgroups and Message Boards	60,650
18	Domain Parking	30,280
19	Spam URLs	21,289
20	Other Adult Materials	12,688

Ilustración 16 Top páginas no permitidas

Top Threat

#	Threat	Category	Threat Score	Blocked	Allowed Incidents	Blocked	Allowed
1	Failed Connection	Failed Connection		54,684,395			10,936,879
2	eu-dl[dot]appstore3[dot]hua...	Malicious Websites		3,869,040			128,968
3	Hola[dot]Unblocker	Proxy		558,170			55,817
4	Blocked Connection	Blocked Connection		471,180			15,706
5	X-VPN	Proxy		370,350			37,035

Ilustración 17 Tráfico malintencionado



Ilustración 18 IPs con mayor tráfico

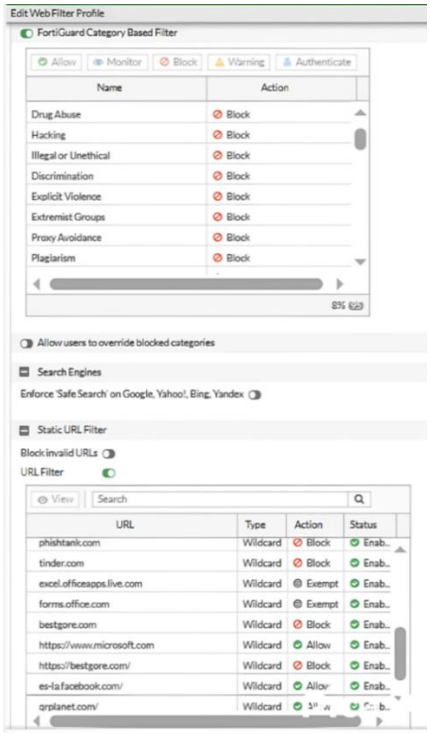


Ilustración 19 Listas blancas y Listas negras

Para la imagen anterior, se configuraron las excepciones directamente en el web filter según los requerimientos que se han hecho en las diferentes sedes que se han migrado.

Anexo 34. Reporte Seguridad

- En la sección de detección y gestión de amenazas, se evidencia que todas las amenazas identificadas están siendo efectivamente mitigadas.
- El análisis del tráfico indica que la mayor parte pertenece a la categoría de tecnología de la información.
- La auditoría solicitó la entrega de las listas blancas correspondientes para proceder con la unificación entre los tres operadores. Actualmente, se encuentra pendiente la consolidación de dicha lista unificada.

9. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Durante el periodo, el plan de transferencia de conocimiento definido en el numeral 23 del anexo técnico, fue aprobado mediante comunicado con consecutivo INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-014 el 12 de febrero de 2025.

A continuación, se anexa la trazabilidad de aprobación del documento:

Ítem	Documento	F. Entrega	Repuesta Interventoría	Estado
1	Plan de Transferencia de Conocimiento	07/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-017 // 12022025	NO CUMPLE
		18/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-029 // 25022025	NO CUMPLE
		21/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-029 // 25022025	CUMPLE

Tabla 22 Trazabilidad transferencia de conocimiento

Anexo 12 Plan de Transferencia de Conocimiento

Para el periodo del informe, mayo de 2025, se tenía proyectado realizar la entrega de la documentación de recepción de servicios la cual fue remitida en su totalidad durante el periodo:

:

Actividad	Responsable	Fecha
Socialización Plan Técnico	Líder Técnico del proyecto	17/02/2025
Socialización Actividades Criticas	Líder Técnico del proyecto	14/03/2025
Sesión de Transferencia de conocimiento 4 horas	Líder Técnico del proyecto	11/04/2025
Entrega documento Técnico	Líder Técnico del proyecto	12/05/2025
Entrega documentación técnica definida para la recepción de Servicios	Gerente de proyecto	12/05/2025

Ilustración 20 Relación actividades mes de abril

Desarrollo de actividades:

- Durante el periodo de febrero de 2025, se tenía proyectado realizar socialización de plan técnico el cual fue desarrollándose durante las sesiones técnicas conjuntas realizadas junto con la SED, Interventoría y demás proveedores que hacen parte de la solución final de conectividad de la entidad. Se anexan actas de sesiones técnicas realizadas y la ingeniería de detalle que se presentó y definió para la instalación. *Anexo 33. T. Conocim.*

- Para el periodo de marzo de 2025, se tenía proyectado realizar socialización de actividades criticas relacionadas con la implementación la cual fue desarrollándose durante las sesiones técnicas conjuntas realizadas junto con la SED, Interventoría y demás proveedores que hacen parte de la solución final de conectividad de la entidad. Se anexan actas de sesiones técnicas realizadas y la ingeniería de detalle que se presentó y definió para la instalación.

- Para el periodo de abril de 2025, se tenía proyectado realizar sesión de transferencia de conocimiento 4 horas junto con la Interventoría la cual fue ejecutada el 15 de abril de 2025:



Ilustración 21 Citación capacitación mes de abril

Se realiza capacitación por 2 horas a la interventoría, quedando pendiente sesión de capacitación de 2 horas con la SED para finalizar la actividad relacionada. En proceso de coordinación.

- Teniendo en cuenta la dinámica presentada con las migraciones de los servicios durante el periodo del informe, el documento técnico se encuentra en proceso de construcción y será compartido en informe del siguiente periodo.

- Se realizó la entrega de la documentación asociada a los servicios, sin embargo, por el peso de la carpeta, esta información será compartida a través del siguiente link:

https://drive.google.com/drive/folders/18Cxqwkg9DQmOpGIEU7J2foGmmKt4IMrM?usp=sharing.

10. GESTIÓN AMBIENTAL

A continuación, se describen los aspectos ambientales identificados, así como los programas incluidos en el plan:

- Gestión de Residuos: Durante el periodo en mención, Comcel a través del personal en sitio, realiza la correcta recolección de los residuos que se generan durante las actividades de instalación y migración de servicios.



Ilustración 22 Recolección de residuos de instalación

Así mismo, se cuenta con puntos ecológicos donde se encuentran identificados los shuts de recolección de residuos de acuerdo con lo definido por el Ministerio de Ambiente en la Resolución No. 2184 de 2019



Ilustración 23 Puntos de disposición de residuos

- Uso Eficiente de Recursos: Durante el periodo del informe, Comcel promueve ante sus colaboradores el correcto uso de los recursos hídricos y de papel.



Ilustración 24 Recomendaciones para uso eficiente de recursos

Anexo 34. Seguimiento SST y Ambiente

11. COMUNICACIONES

Durante el periodo se realizaron diferentes comunicaciones entre la interventoría, la SED y Comcel S.A. La relación de las comunicaciones intercambiadas se encuentra en el Anexo 29. Comunicaciones.

12. ISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)

Para la prestación de servicios de telecomunicaciones a la Secretaría de Educación en los tres niveles institucionales de la Zona 3, se cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Este sistema garantiza la seguridad y salud de los trabajadores mediante una política clara, una organización con roles definidos, y una planificación que identifica y mitiga los riesgos laborales. La implementación de medidas preventivas y correctivas, junto con auditorías y evaluaciones periódicas, asegura la efectividad del sistema. Además, se promueven acciones de mejora continua basadas en los resultados de estas evaluaciones, cumpliendo con las normativas legales y mejorando el ambiente laboral y la productividad.

Durante el periodo en mención, de dio cumplimiento a la política SST a través de los siguientes puntos:

- correcta utilización de recursos de seguridad en las ejecuciones de actividades en terreno por parte de los colaboradores y aliados de Comcel.



Ilustración 25 Uso de elementos seguros para trabajos en campo

- En la plataforma de entrenamiento de Claro se cuenta con cursos relacionados con la norma ISO 45001:2018 para la gestión de sistemas de seguridad y salud en el trabajo.

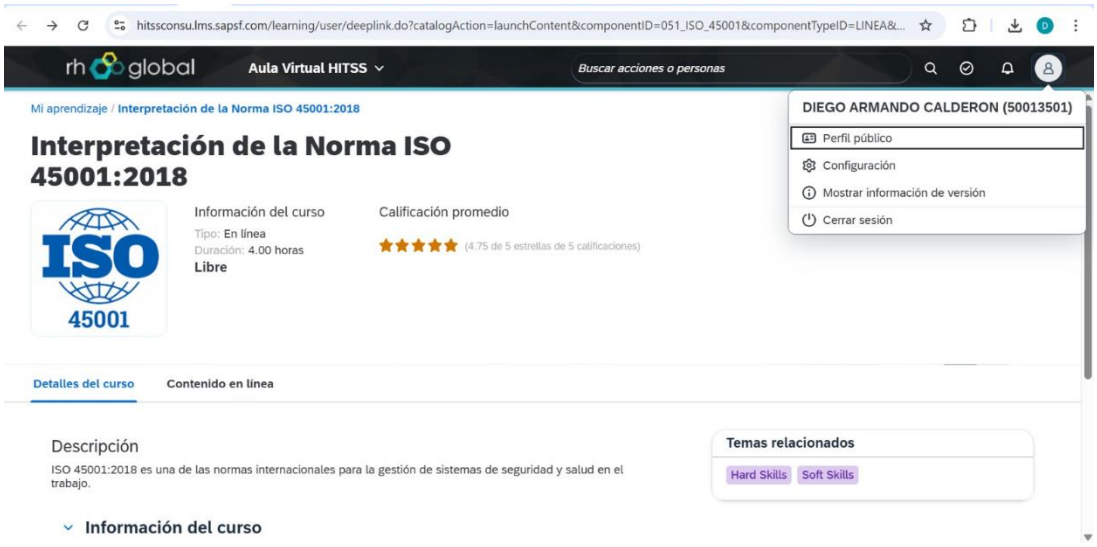


Ilustración 26 Curso entrenamiento SST

- Pago de aportes parafiscales para el periodo en mención asegurando la cobertura en salud y ARL de los colaboradores de Comcel. *Anexo 5. Parafiscales Comcel*

  Anexo 34. Seguimiento SST y Ambiente

Durante el periodo del informe se cuenta con la aprobación de los documentos relacionados con el plan anual de Seguridad y Salud en el trabajo junto con la identificación de peligros y valoración de riesgos vigente de acuerdo con la siguiente trazabilidad:

Ítem	Documento	F. Entrega	Repuesta Interventoría	Estado
1	Plan SST y matriz de riesgos vigente CRONOGRAMA	07/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-017 // 12022025	NO CUMPLE
		18/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-029 // 25022025	NO CUMPLE
		21/02/2025	INT-CONECTIVIDAD-INTEGRAL-COMCEL-029 // 25022025	**CUMPLE**

13. CONCLUSIONES

A continuación, conclusiones del documento:

Conclusión Técnica:

Durante el mes de mayo de 2025 se finalizaron las actividades relacionadas con la factibilidad, instalación y migración de servicios para los 253 servicios incluidos en la zona 3 adjudicada a Comcel S.A. conforme a los lineamientos técnicos contractuales, asegurando la continuidad de los servicios de conectividad en todas las sedes finalizada la etapa de transición; mantuvo un ritmo sostenido en la ejecución del contrato, alcanzando un 65% de avance acumulado.

Conclusión Jurídica:

El contrato CO1.PCCNTR.7167237 se encuentra en cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas. Durante el periodo, se gestionaron adecuadamente las observaciones emitidas por la interventoría respecto al informe de gestión del mes de enero, siendo estas subsanadas y aprobadas mediante comunicación formal del 30 de abril de 2025. Asimismo, se dio trámite a nuevas observaciones relacionadas con protocolos de recepción de servicios, cumpliendo los compromisos establecidos.

Se recibió comunicado con el cese del acto administrativo por presunto incumplimiento que se presentó en el mes de abril y que fue subsanado por parte de Comcel S.A.

Conclusión Contable:

La ejecución por valor de $ 165.104.894,00 para el mes de mayo dejaría un saldo al contrato por valor de 25.469.948.743.

Conclusión Financiera:

Se realizó conciliación de ejecución financiera por valor de $ 165.104.894,00 para el ítem de instalación de los servicios aprobados por la interventoría a cierre del informe. En proceso de conciliación de ANS para definir el valor final a facturar.

Conclusión Administrativa:

Se cumplieron los compromisos administrativos del periodo, incluyendo la entrega oportuna de comunicaciones, formatos, informes y evidencias. Las reuniones de seguimiento fueron ejecutadas según lo programado, y se obtuvo la aprobación del equipo mínimo requerido para la ejecución del contrato.

Conclusión Ambiental:

Se avanzó satisfactoriamente en la implementación del Plan de Manejo Ambiental, aprobándose el documento técnico respectivo y ejecutando los programas establecidos para mitigar impactos. Las acciones implementadas incluyen control de emisiones, gestión de residuos, uso eficiente de recursos, mitigación del ruido y conservación de biodiversidad, en línea con el numeral 24 del anexo técnico del contrato.

El siguiente fue el equipo aprobado para la ejecución del contrato:

Ítem	Nombre	Cédula	Perfil	Teléfono	Fecha de aprobación por perfil (Firma)	Correo
1	Carolina Martínez Nagles	52.514.369	Gerente de Proyectos	320676343		carolina.martinezn@claro.com.c
2	Luisa Fernanda Méndez Maldonado	52.991.317	Ingeniero de calidad y soporte de servicio	3004905868		luisa.mendes.Ext@claro.com.co
3	David Alejandro Salazar Castelblanco	1.013.580.435	Coordinador de Técnico	3158985512		david.salazarc @claro.com.co
4	Marco Álvarez	80.180.875	Ingeniero de seguridad de la información	3134585857		marco.alvarezg@claro.com.co