

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Contrato No. CO1.PCCNTR.8334162

**Informe Mensual de Administración
y Operación TIC
PERÍODO: 02 al 31 de octubre de 2025**

Bogotá D.C., 05 de noviembre de 2025

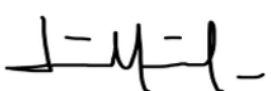
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

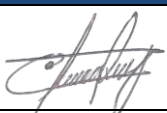
INFORMACIÓN BÁSICA Y LISTA DE DISTRIBUCIÓN

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Proyecto	Prestar el servicio de administración, operación, desarrollo, implementación, soporte y mantenimiento de los data center y mesa de soluciones de ti, para el nivel central, local e institucional de la Secretaría de Educación del Distrito -SED		
Nombre documento	Informe de Ejecución Mensual – Administración Integral de IT, 02 al 31 de octubre de 2025.	Versión documento	1.0

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

De	Fecha	Firma
Juan Manuel Soba Dueñas Gerente de la Prestación del Servicio	05 de noviembre de 2025	

A	Acción*	Fecha	Firma
Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Revisión	04 de noviembre de 2025	

* Acciones: Aprobación, Revisión, Archivo, Informativo, Otros (especificar)

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

N.º Ver.	Fecha Ver.	Elaborado por	Revisado por	Descripción
V 1.0	05 de noviembre de 2025	Camilo Andrés Morales Doncel Director Mesa de Servicios Joe Freddy García García Director Operaciones Data Center Sandra Patricia Sánchez Gestor Procesos ITIL Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Juan Manuel Soba Gerente de la Prestación del Servicio	Documento Inicial, con verificación y validación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

N.º Ver.	Fecha Ver.	Elaborado por	Revisado por	Descripción
V 2.0	05 de noviembre de 2025	Camilo Andrés Morales Doncel Director Mesa de Servicios Joe Freddy García García Director Operaciones Data Center Sandra Patricia Sánchez Gestor Procesos ITIL Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Juan Manuel Soba Gerente de la Prestación del Servicio	Documento Inicial, con verificación y validación.

CONTROL DE CAMBIOS DEL FORMATO

N.º Ver.	Fecha Ver.	Elaborado por	Revisado por	Descripción
V 1.0	01 de octubre de 2025	Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Juan Manuel Soba Gerente de la Prestación del Servicio	Creación del formato

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
			Versión	01
			Fecha	02/10/2025
			Código	GR-GSE-IME-18-1

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	11
2	ALCANCE	11
3	RESUMEN EJECUTIVO	11
	3.1 Aspectos Destacados del Mes:	11
	3.2 Nivel de Servicio Global:	15
	3.3 Riesgos y Situaciones Críticas:	16
	3.4 Backlog Datacenter octubre 2025.....	21
4	GESTIÓN OPERACIONAL Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	
21		
	4.1 Desempeño Data Center (ANS y Disponibilidad).....	22
	4.1.1 IS1 ANS Nivel de Atención de Incidentes al Mes-Datacenter.....	22
	4.1.2 IS2 ANS Nivel de Atención de Requerimientos al Mes-Datacenter	23
	4.1.3 IS3-ANS Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA).....	24
	4.1.4 ID1 ANS Nivel de servicios para la disponibilidad de la infraestructura de TI del DATACENTER	25
	4.1.5 ID2-ANS Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes.....	25
	4.1.6 IP1-ANS Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista.....	26
	4.1.7 IP2-ANS Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista	28
	4.2 Desempeño Mesa de Soluciones TIC	28
	4.2.1 Recepción Y Atención de Incidentes NCL-A (Nivel Central Y Direcciones Locales)	31
	4.2.2 Recepción Y Atención de Solicitudes NCL-B (Nivel Central Y Direcciones Locales)	32
	4.2.3 Recepción Y Atención de Incidentes NI-A (Instituciones Educativas Distritales)	33
	4.2.4 Recepción Y Atención de Solicitudes NI-B (Instituciones Educativas Distritales) ...	33
	4.2.5 Recepción Y Atención de Solicitudes de Identidad y Acceso	34
	4.2.6 Recepción Y Atención de Incidentes SMPZ-A en Localidad de Sumapaz.....	35
	4.2.7 Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-B en Localidad de Sumapaz.....	36
	4.2.8 Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-C Totuma Alta	36

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

4.2.9	Disponibilidad de Personal DISP PERS.....	37
4.2.10	Mantenimiento Preventivo OP-MP.....	37
4.2.11	Verificación De Inventario OP-INV.....	38
4.2.12	Atención a Requerimientos e Incidentes de Cableado Estructurado OP-CE.....	39
4.2.13	Cumplimiento De Obligaciones Específicas OP-OEB, OP-OEC, OP-OED, OP-OEF, OP-OEG, OP-OEI, OP-OEJ.....	40
4.2.14	Compromisos Adquiridos COMPR.....	41
4.2.15	Avance en Plan ITIL	42
4.2.16	Diagnostico Y Reparación De Elementos Laboratorio LAB.....	43
4.2.17	Ticket Mal Categorizados Y Tipificados RECAT	43
4.2.18	Eficiencia En La Entrega De Repuestos R-NCL.....	44
4.2.19	Eficiencia En La Entrega De Repuestos R-NI	45
4.2.20	Eficiencia en la Entrega de Material para la Atención a Incidentes y Requerimientos de Red LAN y Eléctrica Regulada R-MC.....	46
4.2.21	Tiempo para Solicitud de Repuestos R-SR.....	47
4.2.22	Calidad De Repuestos R-RQ.....	49
4.3	Histórico de Requerimientos e Incidentes.	49
4.4	Registros por Canales de Atención	49
4.5	Registros por Tipo de Solicitud	50
4.6	Distribución por Localidad	51
4.7	Trazabilidad y Estado de Casos Registrados	52
4.8	Casos Solucionados y Cerrados.....	54
4.9	Recurrencia “Causa Razón de Cierre”	54
4.10	Backlog de Incidentes y Solicitudes de Servicio	55
4.11	Gestión de Casos Remitidos a Calidad	56
4.12	Administración del software de impresión.....	57
4.13	Gestión del asegurador de Calidad	58
5	GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ACTIVOS (CMDB/IAT).....	65
5.1	Mantenimientos Preventivos Mesa de soluciones TIC	65
5.2	Mantenimientos Preventivos Datacenter.....	67
5.3	Mantenimiento Datacenter CDI	67
5.4	Mantenimiento Datacenter NVC	68
5.5	Conectividad y seguridad:.....	68

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

5.5.1	UPS	70
5.5.2	Aires Acondicionados	71
5.5.3	Central Telefónica.....	71
5.5.4	Control de Acceso	71
5.5.5	Planta Eléctrica.....	71
5.5.6	Servidores	¡Error! Marcador no definido.
	5.6 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS, MESA DE SOLUCIONES TIC.....	72
	5.7 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS (IAT) DATACENTER.....	72
	5.8 GESTIÓN DE REPUESTOS Y MATERIALES:.....	74
5.8.1	Trámites de Garantías:	76
5.8.2	Gestión de Laboratorio	76
6	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y REDES	77
7	FORTALECIMIENTO DE PROCESOS ITIL	78
	7.1 Práctica Gestión de Seguridad de la Información	78
	7.2 Práctica Gestión de Activos de TI.....	80
	7.3 Práctica Gestión de Solicitudes de Servicio	81
	7.4 Práctica Gestión de Problemas.....	82
8	PLAN DE ARQUITECTURA.....	82
9	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAMPAÑAS.....	84
10	PLAN DE MEJORA Y PROYECTOS TI	84
11	ANEXOS Y SOPORTES	85

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

TABLAS

Tabla 1 Aspectos destacados Datacenter	12
Tabla 2 Evaluación del cumplimiento general de los ANS.....	15
Tabla Descripción IS1 ANS.....	22
Tabla Histórico del cumplimiento de los incidentes	23
Tabla 7 Histórico de Solicitudes de Servicio.....	23
Tabla 8. Descripción IS2 ANS.....	24
Tabla 9 Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI	25
Tabla 10 Personal Datacenter octubre 2025.....	26
Tabla 11 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC.....	28
Tabla 12 Descripción NCL-A.....	32
Tabla 13 Descripción NCL-B.....	32
Tabla 14 Descripción NI-A	33
Tabla 15. Descripción NI-B	33
Tabla 16. Descripción IDENT	34
Tabla 17. Descripción SMPZ-A.....	35
Tabla 18. Descripción SMPZ-B.....	36
Tabla 19. Descripción SMPZ-C.....	36
Tabla 20. Descripción DISP PERS	37
Tabla 21. Descripción OP-MP	38
Tabla 22 Descripción OP-INV	39
Tabla 23. Descripción OP-CE	40
Tabla 24. Descripción ANS Obligaciones específicas	40
Tabla 25. Descripción ANS Compromisos adquiridos COMPR.....	41
Tabla 26. Descripción ANS Obligaciones específicas	42
Tabla 27. Descripción ANS LAB	43
Tabla 27. Descripción ANS RECAT	43
Tabla 28. Descripción ANS R-NCL	44
Tabla 29. Solicitud de excepciones ANS R-NCL.....	45
Tabla 30. Descripción ANS R-NI.....	45
Tabla 31 Solicitud de excepciones ANS R-NI	46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
Versión			01	
Fecha			02/10/2025	
Código			GR-GSE-IME-18-1	

Tabla 32. Descripción ANS R-MC	46
Tabla 33. Descripción ANS R-SR	47
Tabla 34. Solicitud de excepciones ANS R-SR	47
Tabla 35. Descripción ANS R-RQ	49
Tabla 36. Medios de Atención Soluciones TIC	49
Tabla 37. Casos por Localidad.....	51
Tabla 38. Estados de casos registrados	52
Tabla 39. Cantidad y estado de los Incidentes y Solicitudes de servicio	53
Tabla 40. Top 10 Cantidad de casos cerrados y solucionados por categoría	54
Tabla 41 Top 10 Incidentes por causa razón de cierre.....	55
Tabla . Top 10 solicitudes por causa razón de cierre	55
Tabla . Backlog por estado y tipo	55
Tabla Número de casos por grupo	56
Tabla .Resumen de Casos remitidos a calidad	56
Tabla . Estadísticas de consumo octubre 2025.....	57
Tabla .Resumen de Casos categoría impresión.....	57
Tabla : Estructura carpeta SharePoint (00 Contrato).....	59
Tabla : Estructura carpeta SharePoint (1 Empalme)	59
Tabla : Estructura carpeta SharePoint (2. Operación de los Servicios de TI)	60
Tabla : Estructura carpeta SharePoint (3. Entrega).....	62
Tabla : Casos cerrados gestión de calidad.....	64
Tabla . Relación Elementos APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025	65
Tabla Equipos atendidos en CDI durante el periodo	¡Error! Marcador no definido.
Tabla Equipos atendidos en NVC durante el periodo	69
Tabla UPS atendidos en el CDI periodo octubre	70
Tabla UPS atendidos en el NVC periodo octubre.....	70
Tabla AA atendidos en el CDI periodo octubre	71
Tabla Planta Telefónica atendida en el CDI periodo octubre.....	71
Tabla Control de acceso atendido en el CDI periodo octubre.....	71
Tabla Control de acceso atendido en el NVC periodo octubre	71
Tabla Planta Eléctrica atendida en el CDI periodo octubre	72
Tabla Servidores atendida en el NVC periodo octubre.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla Novedades equipos Datacenter octubre 2025.....	73

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

Tabla . Repuestos Aprobados octubre de 2025	74
Tabla . Casos de laboratorio octubre de 2025.....	76

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Backlog Datacenter.....	21
Ilustración 2 incidentes del periodo en Datacenter	22
Ilustración 3 Solicitudes de servicio del periodo en Datacenter	23
Ilustración 4 Entrega plan de arquitectura 30 octubre 2025	24
Ilustración 5.Registro de casos por Canales de Atención.....	50
Ilustración 6. casos registrados por tipo en octubre de 2025.....	50
Ilustración 7: Estructura informe Mensual	63
Ilustración 8 trazabilidad de los trámites de garantías.....	76
Ilustración 9 Eventos de Seguridad.....	77
Ilustración 10 Plan Fortalecimiento e Implementación Data Center	78
Ilustración 11. Publicación formatos nivel 1.....	79
Ilustración 12. Procedimiento Gestión de Identidad y Acceso a Servicios TIC	79
Ilustración 13. Solicitud publicación cápsulas de conocimiento	80
Ilustración 14. Documentación Gestión de Identidad y Acceso a SI y Bases de datos.....	80
Ilustración 15. Seguimiento Módulo CMDB	81
Ilustración 16. Procedimiento Gestión de Solicitudes de Cableado Estructurado	81
Ilustración 17. Socialización Mantenimiento Preventivo	82
Ilustración 18: Propuesta Plan de Trabajo de Arquitectura.....	83

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

1 OBJETIVO

Este documento tiene como fin presentar el informe de Gestión y Ejecución del Proyecto desarrollado en **octubre** de 2025, y de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato CO1.PCCNTR. 8334162, celebrado entre la Secretaría de Educación del Distrito y UT Tecnología PS-S3 2025.

2 ALCANCE

Presentar el estado de avance de las actividades de administración, operación y soporte de los Data Center y Mesa de Soluciones de TIC realizadas en el periodo de **octubre** de 2025, incluyendo indicadores de operación y servicios, gestión de incidentes, Solicitudes de servicio, análisis de riesgos y gestión de costos del servicio prestado.

3 RESUMEN EJECUTIVO

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes del informe, destacando los logros alcanzados y los puntos clave de la operación durante el período analizado.

3.1 Aspectos Destacados del Mes:

En este informe mensual presenta los aspectos más destacados del mes, resaltando los logros alcanzados, los hitos de implementación de proyectos y servicios, así como los resultados sobresalientes en las operaciones. Durante este período, se han logrado avances significativos que reflejan el compromiso con la eficiencia y la mejora continua en todas las áreas de trabajo.

Por Datacenter durante el periodo octubre 2025 se adelantaron las siguientes acciones:

Evento	Fecha	Evidencia												
Pago Membresía LACNIC	16 oct-2025	RE: Indicaciones pago membresía LACNIC - atención obligacion contractual JF JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; OMAR ARDILA TORRES; INTERVENTOR DATACENTER 1 CC OMAR ARDILA TORRES; DIRECTOR INTERVENTORIA; HENRY ALEXANDER MOYAN MONTENEGRO; JUAN MANUEL SOBA DUENAS jueves 23/10/2025 7:44 a. m. Ing. Jairo, Ing. Omar e interventoría buenos días, en sesión realizada el pasado 16 de octubre 2025 con el Ing. Henry Moyan de la OTIC y el operador tecnológico, se realizó el pago de la suscripción LACNIC, de esta forma atendiendo la obligación contractual referida en el APÉNDICE MANTENIMIENTO DATA CENTER PROVISTO POR EL CONTRATISTA 2025", en la pestaña u hoja denominada "Mto Provisto Contratista DC" donde se indica "El contratista debe realizar la renovación durante la vigencia del contrato del Direccionamiento IPv6 /48 con LACNIC" <table><tr><th colspan="4">Direccionamiento IPv6 /48 LACNIC</th></tr><tr><th>Modelo</th><th>Renovación</th><th>licenciameinto</th><th>Soporte</th></tr><tr><td>Direccionamiento IPv6 /48</td><td>Renovación END USER A - Direccionamiento IPv6 /48 LACNIC</td><td>Anual IPv6 /48</td><td>Renovación Anual</td></tr></table>	Direccionamiento IPv6 /48 LACNIC				Modelo	Renovación	licenciameinto	Soporte	Direccionamiento IPv6 /48	Renovación END USER A - Direccionamiento IPv6 /48 LACNIC	Anual IPv6 /48	Renovación Anual
Direccionamiento IPv6 /48 LACNIC														
Modelo	Renovación	licenciameinto	Soporte											
Direccionamiento IPv6 /48	Renovación END USER A - Direccionamiento IPv6 /48 LACNIC	Anual IPv6 /48	Renovación Anual											
Plan de trabajo instalación y cambio de AA en Datacenter CDI	9 al 18 oct-2025	RE: Aires CDI - Mantenimiento y soporte provisto por el contratista para Data Center JF JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para JUAN MANUEL SOBA DUENAS; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA CC OMAR ARDILA TORRES; DIRECTOR INTERVENTORIA; JAIR ALFREDO PAJARO PABON; DIRECTOR INTERVENTORIA; y 4 usuarios más jueves 9/10/2025 9:11 a. m. Respondió a este mensaje el 9/10/2025 4:14 p. m. Plan de trabajop AA_CDI_Datacenter.pdf 422 KB Ingenieros buenas tardes, posterior a las revisiones realizadas se remite el documento con el plan de trabajo para la instalación de los aires y así cumplir la obligación contractual Quedo atento a comentarios Joe Freddy Garcia Garcia												
Plan para la Dirección de la prestación del servicio Datacenter	21 oct-2025	De: JUAN MANUEL SOBA DUENAS <juan.soba889@educacionbogota.gov.co> Enviado el: martes, 21 de octubre de 2025 9:36 p. m. Para: INTERVENTOR DATACENTER 1 <interv_data_1@educacionbogota.edu.co> CC: JOE FREDDY GARCIA GARCIA <jgarcia@educacionbogota.gov.co>; OMAR ARDILA TORRES <ardila@educacionbogota.gov.co>; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA <orduz@educacionbogota.gov.co>; CARLOS FABIAN GONZALEZ ALVARADO <gonzalez@educacionbogota.gov.co> Asunto: RE: Cumplimiento obligación contractual - Plan para la Dirección de la prestación del servicio Datacenter Buen día Ingeniero Teniendo en cuenta que no se recibieron observaciones se hace entrega de la documentación en mención y relacionada al asunto. Cordialmente Juan Manuel Soba Dueñas Gerente del servicio												
Envío medios para custodia a proveedor especializado	23 oct-2025	Cumplimiento obligación contractual y solicitud ingreso personal VISE recolección cintas JF JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para OMAR ARDILA TORRES CC DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURILLO; HENRY RODRIGUEZ ACOSTA; INTERVENTOR DATACENTER 1; JUAN MANUEL SOBA DUENAS miércoles 22/10/2025 3:43 p. m. Carta De Autorizacion - PEARS S - CINTOTECA VISE.pdf 92 KB Ing. Omar buenas tardes, Teniendo en cuenta que el documento ANEXO TÉCNICO ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE IT, en el numeral 6.2.3. Gestión de la continuidad del servicio, se tienen la siguiente obligación: EL CONTRATISTA como parte de los servicios de backup, a partir del inicio de la ejecución del contrato, para los medios de almacenamiento generados, deberá realizar su custodia utilizando los servicios de una firma especializada que se encargue de proteger y conservar la información almacenada en dispositivos magnéticos. Para tal fin, deberá tener en cuenta las siguientes cifras: - Cantidad de medio iniciales a enviar a custodia: 120 - Cantidad de medios semanales a enviar a custodia: 2 - Cantidad de transportes normales a la semana: 1 - Cantidad de recuperaciones normales al mes: Por demanda, no obstante, se prioriza recuperación de la plataforma de backup en disco onpremise - Cantidad de transportes de emergencia a la semana: Por demanda, no obstante, se prioriza recuperación de la plataforma de backup en disco onpremise - Cantidad de recuperaciones de emergencia al mes: Por demanda, no obstante, se prioriza recuperación de la plataforma de backup en disco onpremise Para el cumplimiento de la obligación la UT adquirió los servicios de la empresa especializada VISE LTDA. Con la cual se realizará la recolección, y se encargará de proteger y conservar la información almacenada en dispositivos magnéticos entregados.												

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
			Versión	01
			Fecha	02/10/2025
			Código	GR-GSE-IME-18-1

Evento	Fecha	Evidencia
Mantenimiento preventivo N°1 Octubre 2025	CDI 21 oct-2025 NVC 23 oct-2025 CTD 25 oct-2025	 Mantenimiento Preventivo Datacenter Mantenimiento preventivo N°1 Octubre 2025 NVC 23 de octubre 2025 : 5 unidades UPS 44 equipos Networking y seguridad perimetral 1 solución control de acceso CDI 21 de octubre 2025: 3 unidades UPS 4 unidades Aire Acondicionado 16 equipos Networking y Seguridad Perimetral 1 unidad planta telefónica 1 solución control de acceso 1 planta eléctrica Puma100 Kva CTD 25 de octubre 2025: 2 unidades UPS Durante las jornadas por prevención se realizó limpieza a los equipos controladora de WIFI, Racks, Patch Panel, equipos HCI.. 
RFC - Actualización de firmware - servidores físicos plataforma OKVM - HCI	20 al 24 oct-2025	Re: RFC - Actualización de firmware - servidores físicos plataforma OKVM - HCI  HASVERTH STIVEN TELLEZ CASTILLO Para  CESAR UBALDOO BAEZ BAEZ;  OMAR ARDILA TORRES CC  GERMAN OCTAVIO ARDILA DIAZ;  SERGIO FELIPE GIRALDO CAMACHO;  GONZALO AVILA AVILA;  MILLER ALEXANDER MORENO GIL;  JOE FREDDY GARCIA GARCIA; y 16 usuarios más Buenas Tardes Ingenieros, Se confirma que las actividades de actualización de firmware sobre los componentes de HCI ambiente OKVM se finalizaron de manera exitosa, durante las tareas realizadas no se presentó ninguna novedad.  Responder  Responder a todos  Reenviar  Reportar  viernes 24/10/2025 5:19 p. m.
Avance propuesta adecuación y renovación cuarto técnico piso 4 torre A NVC	24 oct-2025	Avance propuesta adecuación y renovación cuarto técnico piso 4 torre A NVC  JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para  MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ;  JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA;  OMAR ARDILA TORRES;  DIRECTOR INTERVENTORIA; y 1 usuario más CC  JUAN MANUEL SOBA DUENAS;  CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO;  CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR; y 8 usuarios más  Propuesta renovacion 4 piso torre A-NVC.pdf 1 MB Ingenieros buenas tardes, según compromiso de anterior comité de operación por medio de la presente se remite el avance del informe correspondiente a la propuesta de adecuación y renovación del cuarto técnico del piso 4 torre A NVC. Es de aclarar que este informe continua la próxima semana en ajuste y afinamiento, pero comprende las propuestas que se realizan desde el operador tecnológico para la atención solicitada. Quedo atento a comentarios Joe Freddy Garcia Garcia
Configuración red Wi-Fi de los pisos 2, 3, 4 de Torre A de SED_NVC	24 oct-2025	Actividad de cambio de Configuración red Wi-Fi de los pisos 2, 3, 4 de Torre A de SED_NVC  CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO Para  JUAN CARLOS PARRA MORENO;  JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA;  OMAR ARDILA TORRES CC  JOE FREDDY GARCIA GARCIA;  LUIS ALBERTO CANON MENDIETA;  Grupo Conectividad SED;  Grupo Seguridad SED Buenos días Ingeniero Juan Parra, Como se validó en mesa de trabajo en conjunto con SED, Operador tecnológico y Proveedor se requiere ejecutar ajuste en las redes Wifi de las soluciones en los pisos 2, 3, 4 de Torre A de SED_NVC. Cambios requeridos: - Ajuste Canales o Banda de transporte de frecuencia de la siguiente forma. 2.4GHz Fortinet 1,6 TP-LINK 9,11 5 GHz Fortinet 52,56,60,64,104,112,136,144 TP-LINK 36,40,44,48- 149,153,157,161,165 - Ajuste de Ancho de Banda

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

Evento	Fecha	Evidencia
Despliegue Humano 25.04.02 - 03H - Ticket [1653975(1)-20251028]	28 oct-2025	Acompañamiento despliegue Humano 25.04.02 - 03H - Ticket [1653975(1)-20251028]  De: CHRISTIAN CAMILO HERNANDEZ UMBARILA <chernandezu@educacionbogota.gov.co> Enviado el: lunes, 27 de octubre de 2025 8:11 p. m. Para: 'jopertene@educacionbogota.edu.co' <jopertene@educacionbogota.edu.co> CC: Grupo Microsoft SED <g_microsoft@educacionbogota.gov.co>; Grupo Oracle SED <g_oracle@educacionbogota.gov.co>; Grupo Seguridad SED <g_seguridad@educacionbogota.gov.co>; Grupo Conectividad SED <g_conectividad@educacionbogota.gov.co>; WILLIAM FERNANDO FONSECA REYES <wfonseca@educacionbogota.gov.co>; MARIO ALBERTO CORTES RINCON <macortes@educacionbogota.gov.co> Asunto: Acompañamiento despliegue Humano 25.04.02 - 03H ** Escalar de acuerdo con competencia Buen día, De acuerdo con la solicitud relacionada en el Dixon 1647730-20251017 y su posterior aprobación en comité de cambios, se solicita de su valioso apoyo con las siguientes actividades para la sesión de despliegue programada para el día de hoy 27 de octubre - Acceso VPN proveedor (Seguridad) - Acceso servidor Humano (Microsoft) - Colocar maquina en mantenimiento (Conectividad)

Fuente: Elaboración propia

3.2 Nivel de Servicio Global:

Evaluación del cumplimiento general de los ANS (verde/amarillo/rojo) para Data Center, Mesa de Soluciones y Repuestos.

Tabla 2 Evaluación del cumplimiento general de los ANS

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR CON EXCEPCIONES
IS1-ANS	Porcentaje de Satisfacción de Resolución de incidentes (PSI) en el mes.	PSI = (Número de Incidentes solucionados en el mes / Número de Incidentes reportados en el mes) * 100	>= 95%	100,00%	N/A
IS2-ANS	Porcentaje de satisfacción de requerimientos (PSR) en el mes	(PSR) = (Número de requerimientos solucionados en el mes / Número de requerimientos reportados en el mes) * 100	>= 95%	97,13%	N/A
IS3-ANS	Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA)	ACA = Porcentaje de avance planeado a la fecha de corte – Porcentaje de avance completado a la fecha de corte	Menor o igual al 2%	Medición inicial en noviembre 2025	N/A
ID1-ANS	Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	% DI = % Up Time + %Maintenance Time - %Down Time	>= 99%	99,54%	N/A

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR CON EXCEPCIONES
ID2-ANS	Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes	% IIR = Número de equipos registrados en la plataforma / Total de equipos de inventario	Mayor o igual al 90% mes uno (1) a mes tres (3) Mayor o igual al 95% mes cuatro (4) a mes seis (6) Mayor o igual al 98% mes siete (7) hasta el final del contrato	Medición inicia en noviembre 2025	N/A
IP1-ANS	Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista	N / A	100% de horas disponibles en sitio (o remoto para casos autorizados por la interventoría o supervisión)	100%	N/A
IP2-ANS	Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista. Día Adicional = DA	DA = Número de días ausente menos quince (15) para cambios programados	Máximo quince (15) días hábiles para cambios programados.	100%	N/A

Fuente: Elaboración propia

3.3 Riesgos y Situaciones Críticas:

A continuación, se relacionan los siguientes incidentes mayores presentados durante el periodo evaluado para el mes de octubre 2025:

3.3.1 1642603(1)-20251014 - Falla conectividad red inalámbrica y cableada

Resumen de la afectación: El día 14 de octubre de 2025, se presentaron intermitencias en la conectividad de red cableada e inalámbrica en la planta administrativa del Nivel Central (NVC), afectando VLAN 307 y otras VLAN principales y de respaldo. Esto ocasionó pérdida de servicios, lentitud y afectación general en el servicio de conectividad.

Causas de la interrupción:

- Activación del canal de Fibra Oscura para VLANs de respaldo sin una correcta alineación del dominio STP/MSTP.
- Inconsistencias en la propagación de VLANs por enlaces Trunk.
- Uso temporal del protocolo propietario Hyper VLAN (Huawei) para evitar bloqueos.

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

- Ausencia de consolidación en Port-Channel, generando trayectorias L2 asimétricas y flapping.
- Pérdida de sincronismo en la infraestructura Cisco ACI, afectando sesiones BGP y VPN.

Acciones adelantadas para el restablecimiento:

- **Contingencia:** Activación de VPN Site-to-Site entre CDI y NVC para mantener servicios críticos.
- **Rollback técnico:**
 - Reversión de la propagación de VLANs Backup por enlaces Trunk.
 - Restablecimiento del protocolo MSTP en el core del proveedor.
 - Ajustes en puertos entre Firewalls y Switches de acceso.
- **Resultado:** Recuperación del sincronismo en Cisco ACI, normalización de accesos VPN y sesiones BGP, estabilidad operativa en CDI, NVC y CTD.

3.3.2 1645843-20251016 - Falla en Aplicativos de Sistemas de Información

Resumen de la afectación: El 16 de octubre de 2025, desde las 7:00 a.m., se presentaron intermitencias en los servicios de los aplicativos Apoteosys, Planta Personal y SIGA en la planta administrativa del Nivel Central (NVC). Los usuarios reportaron dificultades de acceso, desde la planta administrativa de NVC.

Causas de la interrupción del servicio:

Apoteosys: No se identificaron causas técnicas específicas. Se presume una interrupción temporal o reinicio automático de componentes sin intervención directa del DataCenter.

Planta Personal: Falla en la resolución DNS o conflicto de dominios, impidiendo el acceso por IP directa, de acuerdo con las siguientes causas: Configuración incorrecta en el DNS local, problemas de replicación entre controladores de dominio y políticas de red que priorizan el acceso por nombre.

Acciones adelantadas para el restablecimiento del servicio:

Apoteosys: Monitoreo del servicio. Confirmación de estabilidad sin necesidad de acciones correctivas.

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Planta Personal: Se instruyó a los usuarios acceder mediante el nombre del servidor (CDGWSVTH01) en lugar de la IP.

Soporte técnico presencial para usuarios críticos.

Resultado:

Los servicios de Apoteosys y Planta Personal se normalizaron de manera espontánea y se restableció el acceso. Se mantuvo un seguimiento continuo para garantizar la estabilidad de los servicios.

3.3.3 1650204-20251022 - Falla en Aplicativos Outlook y SIGA

Resumen de la afectación: El día 22 de octubre de 2025 se presentaron intermitencias en los servicios de Planta Personal y Outlook “aplicativo local” en la planta administrativa del Nivel Central. Los equipos conectados a la VLAN 106 perdieron conectividad, mientras que los de la VLAN 140 funcionaron sin inconvenientes. Además, se detectaron errores de autenticación por relación de confianza entre dominios (NVC y REDP).

Causas de la interrupción:

- Pérdida de conectividad en equipos asociados a la VLAN 106.
- Cambio en el Spanning Tree Protocol (STP) sobre la VLAN 1 (aunque no transporta tráfico).
- Puerto del equipo afectado negociando a 100 Mbps en lugar de 1000 Mbps Full-Duplex.
- Inconsistencias en la pertenencia del equipo al dominio correcto, generando errores de autenticación.

Acciones adelantadas para el restablecimiento:

- Validación de topología y configuración en el switch Dell.
- Ajuste de velocidad del puerto a Gigabit Ethernet.
- Revisión de conectividad hacia recursos compartidos en el servidor.
- Remoción y reintegración del equipo al dominio correcto (REDP).
- Formateo del equipo y configuración de perfil de usuario.
- Recomendación de uso de carpetas predeterminadas en OneDrive para evitar pérdida de datos.

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Resultados:

El equipo quedó completamente operativo, con su conectividad de red optimizada (ajuste a Gigabit Ethernet) y su configuración de seguridad y acceso corregida

3.3.4 1657440(1)-20251031 - Falla conectividad red inalámbrica y cableada

Resumen de la afectación: El día 31 de octubre de 2025 se presentaron intermitencias en los servicios de internet (red cableada e inalámbrica) en la planta administrativa del Nivel Central, específicamente en los pisos 3 y 4 de la Torre A.

Causas de la interrupción:

- Se detectó un solapamiento en la red, donde algunos dispositivos mostraban la tarjeta Ethernet asociada a la red Wi-Fi.
- Problemas en el servicio de DHCP, que afectaban la asignación de direcciones IP.

Acciones adelantadas para el restablecimiento:

- Diagnóstico conjunto con equipos de Networking, Seguridad y Microsoft.
- Configuración del firewall para actuar como servidor DHCP.
- Redirección del servidor DHCP desde la IP 172.16.4.90 hacia 172.16.14.254.
- Validación y pruebas bidireccionales entre firewalls y subredes.
- Verificación en sitio y monitoreo continuo para garantizar estabilidad.

Resultados:

La solución implementada fue una reconfiguración de la infraestructura de red. Específicamente, se utilizó el firewall (en la IP 172.16.14.254) como contingencia para asumir las funciones del servidor DHCP que fallaba (originalmente en 172.16.4.90).

Candidatos a problema:

Durante el período evaluado se presentó el siguiente evento, el cual se encuentra en análisis para el próximo período, correspondiente al mes de noviembre de 2025. Se definirá el gestor de

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

problemas asignado por la entidad y el equipo de trabajo que se integrará para la atención de estas situaciones críticas, de acuerdo con las actividades informadas a continuación:

4 Posible candidato a problema – Derivado al incidente 1649811(1)-20251021

- **Incidencia prolongada:** El caso se presentó durante varios días (17 al 24 de octubre 2025), con múltiples intervenciones por diferentes áreas (Soporte Nivel 2, Conectividad, Seguridad Perimetral y Microsoft).
- **Acciones realizadas sin solución definitiva inicial:** Se aplicaron varias medidas (eliminación de OST, reglas de correo, ajustes de red, cambio de VLAN, validación de firewall, reperfilamiento del equipo) antes de lograr estabilidad.
- **Falla intermitente y compleja:** El error reapareció en el equipo de escritorio después de funcionar correctamente en un portátil, lo que indica un comportamiento no estándar.
- **No replicable en otros usuarios:** El evento se presentó únicamente en la usuaria Lina Vargas, descartando un problema masivo o generalizado.
- **Intervención especializada:** Fue necesario escalar a Microsoft y realizar acciones avanzadas (reconfiguración completa del equipo) para resolver la incidencia.
- **Impacto en perfiles compartidos:** El problema afectó también la cuenta del Dr. Arturo Charria, lo que añade complejidad.

De acuerdo con el análisis de la mesa técnica se está evaluando lo siguiente:

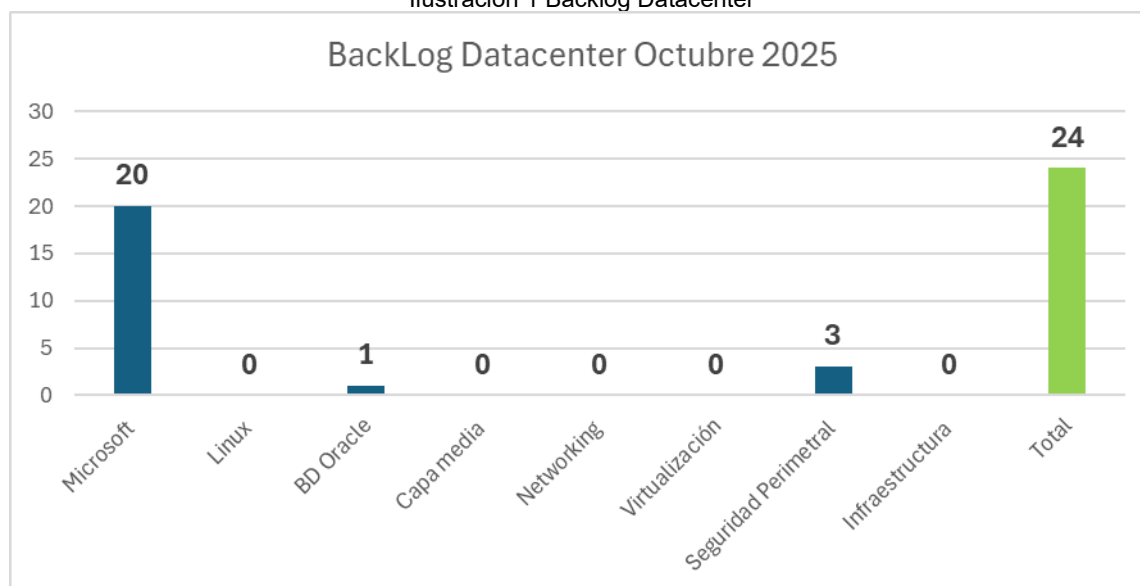
- **La falla no se replica en otros usuarios,** lo que sugiere una causa raíz específica y compleja.
- **Requirió múltiples intervenciones y escalamiento a especialistas,** indicando que no se trata de una incidencia común.
- **Se relaciona con configuraciones avanzadas (reglas de correo, archivos PST/OST, políticas de red)** y ajustes en infraestructura, lo que implica riesgo de recurrencia si no se documenta y analiza.
- **Generó impacto prolongado en la operación del usuario,** afectando la

continuidad del servicio.

4.1 Backlog Datacenter octubre 2025

Al corte del 31 de octubre de 2025 se cuenta con 24 casos en gestión por parte del Datacenter.

Ilustración 1 Backlog Datacenter



Fuente: Elaboración propia

Anexo_1_Backlog_31_Oct.xlsx

Notas de Backlog: En el backlog de octubre 2025 se incluye caso candidatizado a problema y casos en validación para asociación a incidentes mayores, no se incluyen los casos marcados como incidente mayor:

Caso 1649811(1)-20251021: candidato a Problema

Casos 1656193(1)-20251030 y 1656265(1)-20251030 en validación para ser asociados al Incidente mayor 1657440(1)- 20251031.

Ejecución Financiera: Durante octubre 2025, para el Datacenter no se realizó consumo de la bolsa de repuestos.

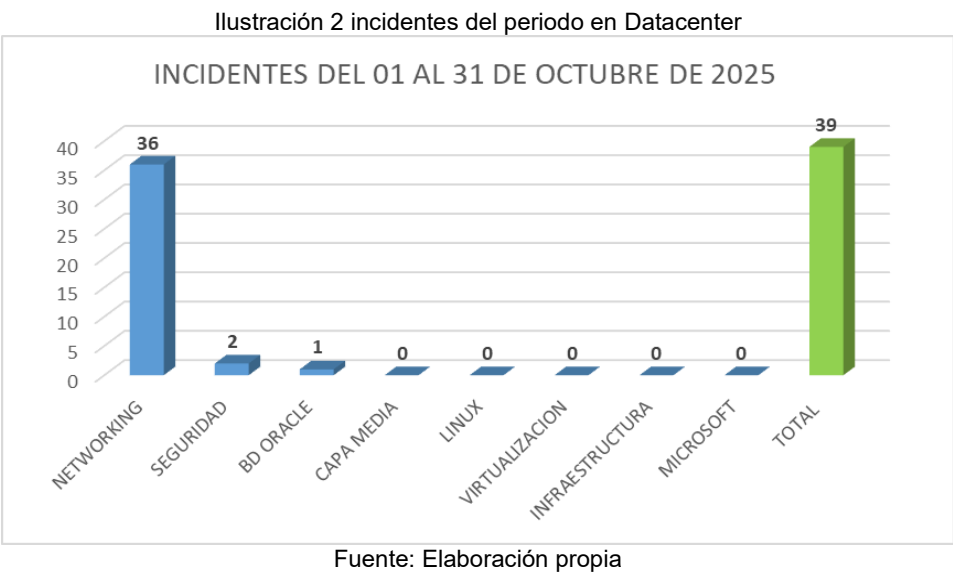
5 GESTIÓN OPERACIONAL Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Este capítulo se presentará la información detallada requerida en el numeral 3.4, incluyendo un **Análisis de los Indicadores con datos y gráficas** que permitan visualizar comparativos históricos y mensuales.

5.1 Desempeño Data Center (ANS y Disponibilidad)

5.1.1 IS1 ANS Nivel de Atención de Incidentes al Mes-Datacenter

Para el periodo evaluado a continuación la descripción por líneas de incidentes atendidos por el Datacenter



Durante el período a evaluar se registraron los siguientes incidentes:

De acuerdo con el reporte generado por la herramienta de gestión DEXON para el cálculo del ANS IS1 durante el período del 1 al 31 de octubre de 2025 el cumplimiento se registra así:

Tabla 3 Descripción IS1 ANS				
SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	Valor Actual
Nivel de Atención de Incidentes al Mes-Datacenter	IS1 ANS	Porcentaje de satisfacción de resolución de incidentes (PSI) en el mes.	95,00%	100%

IS1-ANS = (39/39) * 100% = 100%

Anexo_2_IS1_ANS_octubre

EXCEPCIONES: No se realiza solicitud de excepciones.

Por lo tanto, el indicador IS1-ANS se cumple para el periodo evaluado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

A continuación, el histórico de cumplimiento de los incidentes atendidos por el Datacenter

Tabla 4 Histórico del cumplimiento de los incidentes

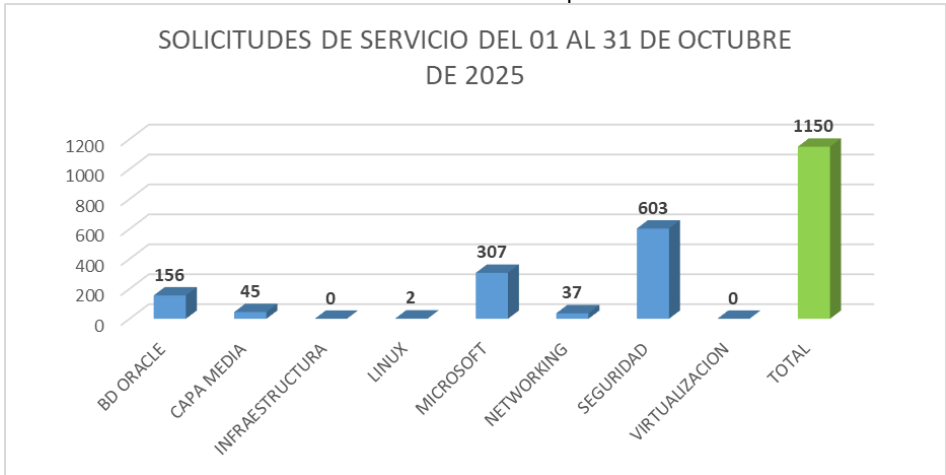
INCIDENTES 2025			
Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cumple	39	-	-
No Cumple	0	-	-

Fuente: Elaboración propia

5.1.2 IS2 ANS Nivel de Atención de Requerimientos al Mes-Datacenter

Para el periodo evaluado a continuación la descripción por líneas de requerimientos atendidos por el Datacenter

Ilustración 3 Solicitudes de servicio del periodo en Datacenter



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el reporte generado por DEXON El cálculo del ANS IS2, se realizó del 1 al 31 de octubre de 2025, durante el período a evaluar se registraron las siguientes solicitudes de servicio:

A continuación, se presenta el histórico de solicitudes de servicio

Tabla 5 Histórico de Solicitudes de Servicio.

SOLICITUDES DE SERVICIO 2025			
Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cumple	1117	-	-
No Cumple	33	-	-

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el reporte generado por la herramienta de gestión DEXON para el cálculo del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

ANS IS2 durante el período del 2 al 31 de octubre de 2025 el cumplimiento se registra así:

Tabla 6. Descripción IS2 ANS

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Nivel de atención de requerimientos al mes	IS2-ANS	Porcentaje de satisfacción de requerimientos (PSR) en el mes	95,00%	97,13%

IS1-ANS = (1117/1150) * 100% = 97,13%

Anexo_3_IS2_ANS_octubre

EXCEPCIONES: No Se realiza solicitud de excepciones.

Por lo tanto, el indicador IS2-ANS se cumple para el periodo evaluado.

5.1.3 IS3-ANS Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA)

El 30 de octubre 2025 fue enviado por la supervisión de contrato el Plan de Arquitectura propuesto para el contrato de Operador Tecnológico

Ilustración 4 Entrega plan de arquitectura 30 octubre 2025

Entrega Plan de Arquitectura

MD

MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ

Para DIRECTOR INTERVENTORIA

CC SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE; JUAN MANUEL SOBA DUENAS; INTERVENTOR DATACENTER 1; LAURA ELIZABETH FORERO TORRES; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; y 5 usuarios más

Mensaje reenviado el 31/10/2025 10:21 a. m.

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Plan de trabajo Arquitectura.pdf

584 KB

Buenos días.

En cumplimiento de los Compromisos establecidos en Comité Operativo del 30/oct/2025, remito el Plan de Arquitectura propuesto para el contrato de Operador Tecnológico.

Quedo atenta.

Responder

Responder a todos

Reenviar

viernes 31/10/2025 10:19 a. m.

Fuente: Elaboración propia

En donde se propuso que durante el mes de octubre 2025 se adelantaría la planeación de las actividades de arquitectura, situación que al corte es evidenciada según la confirmación presentada.

Nota: No se realizó la respectiva medición de este indicador debido a que durante el periodo de empalme se debía elaborar este cronograma, por tanto, la medición iniciará en el mes de noviembre 2025.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

5.1.4 ID1 ANS Nivel de servicios para la disponibilidad de la infraestructura de TI del DATACENTER

Se relaciona la disponibilidad de la infraestructura del Datacenter correspondiente al periodo del 1 al 31 de octubre, con el respectivo anexo.

Tabla 7 Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI

SERVICIO	Nivel de servicios para la disponibilidad de la infraestructura de TI del DATACENTER por mes					
NOMBRE	ID1-ANS					
Descripción	% satisfacción	Time Up	Time Maintenance	Time Unknown	Time Down	% Cumplimiento
Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	>=99%	85,05%	14,48%	0,01%	0,46%	99,54%

Anexo_4_ID1-ANS-octubre de 2025

EXCEPCIONES: No se realiza solicitud de excepciones.

Por lo tanto, el indicador ID1-ANS se cumple para el periodo evaluado.

*Nota: Según comité operativo del 30 de octubre 2025, se generó compromiso con el fin de Revisar modelo de monitoreo y plan de mejora herramienta WhatsUp Gold. Con el fin de validar los servicios a monitorear y así incluirlos en el plan de monitoreo de la herramienta, este compromiso tiene fecha de ejecución al 28 de noviembre 2025

5.1.5 ID2-ANS Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes.

Teniendo en cuenta lo indicado en el documento APÉNDICE ANS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO en el numeral 2.4.2. Nivel de servicios actualización de equipamiento de la infraestructura de TI de los Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD. Se informa que corresponde al porcentaje de actualización de la información del equipamiento de la infraestructura tecnológica de los Data Centers, e infraestructura red LAN Nivel Central, Centro de Innovación Tecnológica OTIC y Centro para la Transformación Digital OTIC.

Se informa que el módulo DEXON correspondiente no se ha entregado al operador tecnológico, por lo tanto, el indicador ID2-ANS no tiene opción de medición para el periodo evaluado.

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
	Versión	01
	Fecha	02/10/2025
	Código	GR-GSE-IME-18-1

Nota: En el documento APENDICE 4 ANS 2025 en el numeral 2.4.2. Nivel de servicios actualización de equipamiento de la infraestructura de TI de los Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD. Se indica:

Primer mes exento de ANS para que se realice la gestión de carga de información y verificación de inventario durante el primer mes.

Por lo anterior no se puede considerar el mes de octubre 2025 como el primer mes exento para el ID2-ANS, se espera tener entrega al operador tecnológico del módulo DEXON probado y en funcionamiento por la SED en el mes de noviembre 2025 de esta forma este periodo sería el primer mes exento de ANS y en el cual se realizaría la gestión de carga de información y verificación de inventario.

5.1.6 IP1-ANS Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista

Al corte del periodo octubre 2025, el personal presentado y aprobado es

Tabla 8 Personal Datacenter octubre 2025

CARGO	NOMBRES
DIRECTOR DE OPERACIONES DATA CENTER	GARCIA GARCIA JOE FREDDY
ARQUITECTO DE SOLUCIONES DE INFRAESTRUCTURA TI	GALEANO CASTRO LUIS FELIPE
INGENIERO ESPECIALISTA EN INFRAESTRUCTURA HIPERCONVERGENTE (HCI)	TELLEZ CASTILLO HASVERTH STIVEN
INGENIERO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SAN – BACKUP	BARRAGAN MURILLO DIEGO ALEJANDRO
ESPECIALISTA EN VIRTUALIZACION	MORENO GIL MILLER ALEXANDER
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS LINUX	COLMENARES BRIONES ALAN WILMER
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT (HYBRID – CLOUD / ON PREMISE) BACKUP	HERRERA VERGARA WILSON ALFONSO
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT (HYBRID – CLOUD / ON PREMISE)	NOREÑA ZAPATA FABIO ANDRES
ESPECIALISTA MICROSOFT BASE DATOS SQL	AHUMADA MUNAR JUAN CARLOS
INGENIEROS ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT ON PREMISE	PERNETT RODRIGUEZ DANIEL EDUARDO
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	VARON SERRATO HECTOR IGNACIO
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	MORENO CUERVO JOHN MARIO
INGENIERO ADMINISTRADOR DYNAMICS Y DEVOPS	ALARCON MEJIA EDWING ERNESTO
INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING	ANGEL TOCARRUNCHO CARLOS ALBERTO
INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING	CAÑON MENDIETA LUIS ALBERTO
INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING	GACHARNA LOPEZ MIGUEL ANGEL
INGENIERO ESPECIALISTA BASES DE DATOS ORACLE	GIRALDO CAMACHO SERGIO FELIPE

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025		
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

INGENIERO BASE DE DATOS ORACLE (ADMINISTRADOR)	AVILA AVILA GONZALO
INGENIERO ADMINISTRADOR DE CAPA MEDIA ORACLE (OAS, WEBLOGIC-JAVA)	ARDILA DIAZ GERMAN OCTAVIO
INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	GODOY LOPEZ EDGAR ALFONSO
INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	HERRERA ALVAREZ LUIS ESTEBAN
INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	CRUZ MORA BRYAN LEONARDO
ARQUITECTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ORQUESTACIÓN DE APLICACIONES	OMANA BASTIDAS HONORATO
TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD)	ZAMBRANO MONROY RAUL ENRIQUE
TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD)	CARDOZO PUENTES OSMEL FABIAN
TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD)	VILLEGAS RAPALINO CARLOS RAUL
TECNÓLOGO 2 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO MICROSOFT)	CALDERON ROSADO JUAN PABLO
TECNÓLOGO 2 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO MICROSOFT)	ROJAS FLOREZ MICHAEL
TECNÓLOGO 3 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO LINUX).	LOZANO MARTINEZ HEINER YAMID
TECNÓLOGO 4 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO SAN - BACK UP)	RODRIGUEZ ACOSTA HENRY
TECNÓLOGO 4 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO SAN - BACK UP)	HERNANDEZ JIMENEZ JUAN NICOLÁS
TECNÓLOGO 5 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO ORACLE)	CASTILLO CORTES GERHART JOAN
APOYO INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	CASTRO BORNACELLYS ALEXANDER DE JESUS
APOYO INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	CARRILLO ENCISO WILLIAM ANDRES
APOYO INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING	JEREZ ESCOBAR CARLOS ALEJANDRO
APOYO INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	POVEDA COCA CÉSAR AUGUSTO

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	CALCULO	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista	IP1-ANS	N / A	100% de horas disponibles en sitio (o remoto para casos autorizados por la interventoría o supervisión)	100%

Por lo tanto, el indicador IP1-ANS se cumple para el periodo evaluado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

5.1.7 IP2-ANS Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista

Durante el mes de octubre 2025 no se presentaron cambios de personal por lo tanto no se genera afectación en el indicador

Por lo tanto, el indicador IP2-ANS se cumple para el periodo evaluado.

Tabla 10 Nivel de servicios para el tiempo en el cual debe llevarse a cabo un cambio en el equipo de trabajo

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Nivel de servicios para el tiempo en el cual debe llevarse a cabo un cambio en el equipo de trabajo	IP2-ANS	DA = Número de días ausente menos quince (15) para cambios programados	Máximo quince (15) días hábiles para cambios programados.	100%

Por lo tanto, el indicador IP2-ANS se cumple para el periodo evaluado.

5.2 Desempeño Mesa de Soluciones TIC

A continuación, se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio (ANS) para los servicios TIC requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED) durante el mes de octubre de 2025.

Tabla 11 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR CON EXCEPCIONES
NCL-A	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución NC y NL NCL-A: Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido / Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 90%	95,11%	95,11%
NCL-B	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución. NCL-B Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 90%	97,97%	97,97%

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR CON EXCEPCIONES
NI-A	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución del incidente. NI-A: Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	95,92%	95,92%
NI-B	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución de la solicitud. NI-B: Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%.	>= 95%	98,44%	98,44%
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	36,80%	En revisión
SMPZ-A	SMPZ A = (Incidentes normales solucionados en tiempo / Incidentes normales recibidos) * 100%	>= 95%	100,00%	100,00%
SMPZ-B	SMPZ-B= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	100,00%	100,00%
SMPZ-C	SMPZ-C= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	100%	100%
DISP PERS	Número de días de ausencia del personal que forma parte del equipo de trabajo mínimo requerido por la SED.	<=2 días	-	-
OP-MP	OP-MP = (Número de mantenimientos en un mes / 8.3% (este valor corresponde al 100% del total de inventario dividido en 12 meses) del valor total de la plataforma tecnológica de la SED) * 100%.	>= 95%	No Medido	No Medido

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR CON EXCEPCIONES
OP-INV	OP-INV = (Número de mantenimientos en un mes / 8.3% (este valor corresponde al 100% del total de inventario dividido en 12 meses) del valor total de la plataforma tecnológica de la SED) * 100%.	>= 95%	No Medido	No Medido
OP-CE	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 100	>=95%	No Medido	No Medido
OP-OEB	OP-OEB = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de vehículos/ 30 días) * 100 Disponibilidad	100%	100%	100%
OP-OEC	OP-OEC = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de los elementos de cableado (literal C) / 30 días) * 100	100%	100%	100%
OP-OED	OP-OED = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de Tablet y servicio telefonía celular para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100%	100%
OP-OEF	OP-OEF = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de chaquetas y carné para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100%	100%
OP-OEG	OP-OEG = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de herramientas para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100%	100%
OP-OEI	OP-OEI = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de equipos de cómputo / 30 días) * 100	100%	100%	100%
OP-OEJ	OP-OEJ = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de impresoras / 30 días) * 100	100%	100%	100%
COMPR	COMPR = (Cantidad de compromisos cumplidos mensual / cantidad de compromisos pactados mensual) * 100	100%	100%	100%
ITIL	ITIL = (avance real de mejoramiento / avance planeado) * 100	> 95%	No medido	No medido

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR CON EXCEPCIONES
LAB	LAB = Total de Incidentes en laboratorio solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes en laboratorio recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	100%	100%
R-NCL	R-NCL = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	78,57%	En revisión
R-NI	R-NI = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	93,33%	En revisión
R-MC	R-MC = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%.	>=95%	100,00%	100,00%
R-SR	R-SR = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número total de ticket creados para solicitud de repuesto) * 100%.	>=95%	78,42%	En revisión
R-RQ	R-RQ = (Número de Repuestos devueltos /Número de repuestos entregados dentro del mes) * 100%	> 95%	99,48%	99,48%

Fuente: Elaboración propia

Esta información se basa en el Apéndice 4 del contrato y en los reportes de gestión generados a través de la herramienta DEXON por la SED-OTIC.

Nota 1: Para el mes de octubre no se registraron casos para la medición del indicador SMPZ-C. Por lo tanto, el nivel de cumplimiento se mantiene en 100%.

5.2.1 Recepción Y Atención de Incidentes NCL-A (Nivel Central Y Direcciones Locales)

Se mide mensualmente con el reporte NCL-A generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la creación del ticket a través de cualquier canal (Telefónico, Correo o Web) hasta la solución.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

Tabla 12 Descripción NCL-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR CON EXCEPCIONES
NCL-A	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución NC y NL NCL-A: Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido / Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	95,11%	95,11%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 470 incidentes, de los cuales 447 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 23 por fuera del tiempo.

5.2.2 Recepción Y Atención de Solicitudes NCL-B (Nivel Central Y Direcciones Locales)

Se mide mensualmente con el reporte NCL-B generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la creación del ticket a través de cualquier canal (Telefónico, Correo o Web) hasta la solución.

Tabla 13 Descripción NCL-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
NCL-B	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución. NCL-B Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	97,97%	97,97%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 1233 solicitudes, de los cuales 1208 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 25 por fuera del tiempo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

5.2.3 Recepción Y Atención de Incidentes NI-A (Instituciones Educativas Distritales)

Se mide mensualmente con el reporte NI-A generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la creación del ticket a través de cualquier canal (Telefónico, Correo o Web) hasta la solución.

Tabla 14 Descripción NI-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
NI-A	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución del incidente. NI-A: Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	95,92%	95,92%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 1521 incidentes, de los cuales 1459 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 62 por fuera del tiempo.

5.2.4 Recepción Y Atención de Solicitudes NI-B (Instituciones Educativas Distritales)

Se mide mensualmente con el reporte NI-B generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la creación del ticket a través de cualquier canal (Telefónico, Correo o Web) hasta la solución.

Tabla 15. Descripción NI-B

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
			Versión	01
			Fecha	02/10/2025
			Código	GR-GSE-IME-18-1

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
NI-B	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución de la solicitud. NI-B: Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%.	>= 95%	98,44%	98,44%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 2313 solicitudes, de los cuales 2277 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 36 por fuera del tiempo.

5.2.5 Recepción Y Atención de Solicitudes de Identidad y Acceso

La atención de solicitudes de identidad de acceso para los aplicativos de la Suite Office (restablecimiento de contraseñas), y Sistemas de Información tienen un tiempo máximo de solución de 30 minutos. Para la creación de nuevos usuarios en la Suite Office se tienen un tiempo máximo de solución de 60 minutos.

Este indicador se mide mensualmente con el reporte IDENT, generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket, hasta la solución del incidente.

Tabla 16. Descripción IDENT

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	36,90%	100%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 2660 solicitudes de identidad de acceso, de los cuales 979 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 1681 por fuera del tiempo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

Solicitud de exclusiones:

Se solicita retirar de la medición los siguientes casos:

- 147 casos hijos correspondientes a casos escalados.
- 4 casos duplicados en la información entregada.
- 17 casos correspondientes que no corresponden al contrato vigente.
- 25 casos que cumplen con la métrica de 1 hora de creación y fueron calculados con tiempos de cambio de contraseña de 30 minutos.
- 869 casos que cumplen con la métrica de escalamiento de 30 minutos, pero se mide con tiempos totales de solución.
- 1400 casos por tiempos de sincronización de las plataformas.

5.2.6 Recepción Y Atención de Incidentes SMPZ-A en Localidad de Sumapaz

Se mide mensualmente con el reporte SMPZ-A, generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket, hasta la solución del incidente.

Tabla 17. Descripción SMPZ-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
SMPZ-A	$\text{SMPZ A} = \left(\frac{\text{Incidentes normales solucionados en tiempo}}{\text{Incidentes normales recibidos}} \right) * 100\%$	>= 95%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 2 incidentes los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

5.2.7 Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-B en Localidad de Sumapaz

Se mide mensualmente con el reporte SMPZ-B, generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket, hasta la solución del requerimiento.

Tabla 18. Descripción SMPZ-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
SMPZ-B	$\text{SMPZ-B} = \frac{\text{Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido}}{\text{Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición}} \times 100\%$	≥ 95%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 3 solicitudes, los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido.

5.2.8 Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-C Totuma Alta

Teniendo en cuenta la geografía de la localidad de Sumapaz, las distancias y el estado de la malla vial, se permitirá un margen más amplio para la atención de incidentes y solicitudes en las sedes de la localidad en particular COLEGIO RURAL TOTUMA ALTA (CED), tendrá un tiempo para atención de incidentes y/o solicitudes de 60 horas hábiles.

Se mide mensualmente con el reporte SMPZ-C, generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket, hasta la solución del requerimiento.

Tabla 19. Descripción SMPZ-C

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
SMPZ-C	$\text{SMPZ-C} = \frac{\text{Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido}}{\text{Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición}} * 100\%$	$\geq 95\%$	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON no se recibieron solicitudes asociadas a este indicador.

5.2.9 Disponibilidad de Personal DISP PERS

Nivel de cumplimiento del Personal Mínimo Requerido por la SED, en relación con los tiempos definidos para la prestación de los servicios contratados.

Se realiza el conteo de días de ausencia del personal que forma parte del equipo de trabajo mínimo requerido por la SED de forma mensual cotejando con la planilla de aportes a seguridad social.

Tabla 20. Descripción DISP PERS

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN
DISP PERS	Número de días de ausencia del personal que forma parte del equipo de trabajo mínimo requerido por la SED.	≤ 2 días

Fuente: Elaboración propia

Durante el periodo en evaluación, se cumplió con la totalidad de las obligaciones y la presencia de personal establecidas en el anexo técnico.

5.2.10 Mantenimiento Preventivo OP-MP

Mide el avance contractual en los mantenimientos preventivos realizados por el CONTRATISTA a la plataforma tecnológica de la SED.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

Los elementos a los cuales se realice mantenimiento preventivo en un mes no podrán ser incluidos en los datos presentados en los meses siguientes, sino que deberá ser progresivo con el fin de tener la totalidad del mantenimiento preventivo de la plataforma tecnológica en un año. Se realizará seguimiento mensual con avances incrementales de 8.3 % mensual. Es decir, el primer mes deberá estar actualizado el 8.3%, el segundo mes el 16.6%, etc.

Tabla 21. Descripción OP-MP

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
OP-MP	$OP-MP = \left(\frac{\text{Número de mantenimientos en un mes}}{8.3\%} \right) \times \left(\frac{\text{este valor corresponde al 100\% del total de inventario dividido en 12 meses}}{\text{del valor total de la plataforma tecnológica de la SED}} \right) \times 100\%$	>= 95%	No Medido	No Medido

Fuente: Elaboración propia

La medición de este indicador iniciará con la ejecución de los mantenimientos preventivos, Esto se debe a que, según el Proceso 12-PD-032, la programación y aprobación previa requiere un total de 45 días (35 días para la creación del cronograma y 10 días para la aprobación por parte de la Interventoría y el Apoyo a la Supervisión del contrato).

Cabe señalar que, en este periodo, la herramienta de Gestión de Servicios TIC – DEXON se encontraba en fase de parametrización y pruebas.

5.2.11 Verificación De Inventario OP-INV

Mide el nivel de actualización del inventario de la plataforma tecnológica de la SED. El contratista deberá realizar la actualización al APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025 con avances progresivos mensuales de manera que, al cabo de cada año contractual, se logre la actualización del 100% del inventario.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
			Versión	01
			Fecha	02/10/2025
			Código	GR-GSE-IME-18-1

Este indicador se mide mensualmente con la revisión en sitio por INTERVENTORIA de cada ítem mencionado.

Los elementos a los cuales se realice la actualización en un mes no podrán ser incluidos en los datos presentados en los meses siguientes, sino que deberá ser progresivo con el fin de tener la totalidad de la actualización de la plataforma tecnológica en un año. Se realizará seguimiento mensual con avances incrementales de 8.3 % mensual. Es decir, el primer mes deberá estar actualizado el 8.3%, el segundo mes el 16.6%, etc.

Tabla 22 Descripción OP-INV

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
OP-INV	$OP-INV = \left(\frac{\text{Número de mantenimientos en un mes}}{\text{total de inventario dividido en 12 meses}} \right) \times 100\%$	>= 95%	No Medido	No Medido

Fuente: Elaboración propia

La medición de este indicador iniciará con la ejecución de los mantenimientos preventivos, Esto se debe a que, según el Proceso 12-PD-032, la programación y aprobación previa requiere un total de 45 días (35 días para la creación del cronograma y 10 días para la aprobación por parte de la Interventoría y el Apoyo a la Supervisión del contrato).

Cabe señalar que, en este periodo, la herramienta de Gestión de Servicios TIC – DEXON se encontraba en fase de parametrización y pruebas.

5.2.12 Atención a Requerimientos e Incidentes de Cableado Estructurado OP-CE

Mide la efectividad en atención de solicitudes para la instalación de puntos de datos y eléctricos regulados en cable de cobre y de fibra óptica hasta el proceso de certificación de puntos de datos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
			Versión	01
			Fecha	02/10/2025
			Código	GR-GSE-IME-18-1

En el primer comité de seguimiento mensual se establece el cronograma de ticket a ejecutar para solicitudes de implementación de cableado estructurado. Al finalizar el mes en mención, se verificará en la herramienta de gestión los casos en estado “CERRADO” o “SOLUCIONADO” vs. los programados.

Tabla 23. Descripción OP-CE

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
OP-CE	$OP-CE = (Cantidad\ de\ ticket\ ejecutados / cantidad\ de\ ticket\ pactados\ mensual) * 100$	$\geq 95\%$	No Medido	No Medido

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON no se recibieron solicitudes e incidentes asociados a este indicador.

5.2.13 Cumplimiento De Obligaciones Específicas OP-OEB, OP-OEC, OP-OED, OP-OEF, OP-OEG, OP-OEI, OP-OEJ

Mide el cumplimiento de las obligaciones descritas en el Anexo Técnico numeral 7.1 PERIODO DE EMPALME, literales b), c), d), f), g), i), j).

Se revisa mensualmente con la revisión en sitio por INTERVENTORIA de cada ítem mencionado.

Tabla 24. Descripción ANS Obligaciones específicas

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
OP-OEB	$OP-OEB = (Cantidad\ de\ días\ efectivos\ de\ disponibilidad\ de\ vehículos / 30\ días) * 100$ Disponibilidad	100%	100%	100%
OP-OEC	$OP-OEC = (Cantidad\ de\ días\ efectivos\ de\ disponibilidad\ de\ los\ elementos\ de\ cableado\ (literal\ C) / 30\ días) * 100$	100%	100%	100%
OP-OED	$OP-OED = (Cantidad\ de\ días\ efectivos\ de\ disponibilidad\ de\ Tablet\ y\ servicio\ telefonía\ celular\ para\ todo\ el\ personal / 30\ días) * 100$	100%	100%	100%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
OP-OEF	OP-OEF = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de chaquetas y carné para todo el personal / 30 días) * 100	100%	79%	100%
OP-OEG	OP-OEG = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de herramientas para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100%	100%
OP-OEI	OP-OEI = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de equipos de cómputo / 30 días) * 100	100%	92%	100%
OP-OEJ	OP-OEJ = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de impresoras / 30 días) * 100	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

La medición de indicadores de operación para este periodo de evaluación se reporta en 100%.

De conformidad con el Anexo Técnico ANEXO TÉCNICO DC-MS 2025, el objetivo primordial del empalme es garantizar la continuidad de la operación y la no afectación de los servicios de TIC, cuyo plazo se extiende hasta el 2 de noviembre de 2025, considerándose que la entrega física de los elementos relacionados en los literales de las obligaciones específicas se finalizará dentro del periodo establecido.

5.2.14 Compromisos Adquiridos COMPR

En el transcurso de la operación, y teniendo en cuenta que el servicio está sometido a procesos de mejora continua, se realizan compromisos de entregas de informes, tareas específicas adicionales, modificación a plazos de cumplimiento de obligaciones, entre otros. Los nuevos compromisos el contratista los adquiere exclusivamente en los comités de operación y comités de supervisión, y serán aprobados mediante acta firmada por las tres partes (Contratista, interventoría y SED).

Se mide mensualmente realizando el conteo de los compromisos que se adquirieron en cada comité vs los compromisos cumplidos.

Tabla 25. Descripción ANS Compromisos adquiridos COMPR

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
COMPR	COMPR = (Cantidad de compromisos cumplidos mensual / cantidad de compromisos pactados mensual) * 100	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con las actas de comité operativo se adquirieron un total de 8 compromisos los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido.

5.2.15 Avance en Plan ITIL

El objetivo de este indicador es controlar el avance del desarrollo de las actividades contratadas. Este indicador mide en el cronograma de la prestación del servicio aprobado, para cada corte mensual de seguimiento, la diferencia entre lo planeado y lo realmente ejecutado.

Se mide mensualmente y de acuerdo con la revisión que realice la INTERVENTORIA respecto al avance del cronograma.

Tabla 26. Descripción ANS Obligaciones específicas

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
ITIL	ITIL = (avance real de mejoramiento / avance planeado) * 100	> 95%	No medido	No medido

Fuente: Elaboración propia

La medición de este indicador iniciará con la ejecución del plan de fortalecimiento, esto se debe a que, según en el anexo técnico ANEXO TÉCNICO DC-MS 2025_AJUSTADO, en sus numerales 7.4 y 6.2.3., el plan de mejoras de los procesos con su respectivo cronograma debe entregarse durante primeros sesenta (60) y treinta (30) días calendario del contrato para la Mesa de Soluciones TIC y para Data Center respectivamente; por lo tanto, este ANS no aplica para el periodo en evaluación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

5.2.16 Diagnostico Y Reparación De Elementos Laboratorio LAB

Este indicador evalúa la eficacia en el proceso de diagnóstico y reparación de elementos en el laboratorio ubicado en las instalaciones del contratista. El tiempo de solución de un ticket desde el estado “LABORATORIO” hasta el estado “SOLUCIONADO” es de 15 días hábiles y el estado “SOLUCIONADO” implicará que el dispositivo se encuentre de nuevo en sitio y funcionando.

Se mide mensualmente con el reporte LAB, generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calculará el Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket, hasta la solución del incidente.

Tabla 27. Descripción ANS LAB

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
LAB	LAB = Total de Incidentes en laboratorio solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes en laboratorio recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 19 solicitudes de laboratorio, los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido.

5.2.17 Ticket Mal Categorizados Y Tipificados RECAT

El ANS fue medido con la data remitida, correspondiente al período comprendido entre el 2 y el 31 de octubre de 2025, evaluando la eficiencia en la categorización de los tickets recibidos. Durante este lapso, se verificó que los casos fueran correctamente clasificados, asegurando que no fueran resueltos con categorías incorrectas, lo cual es clave para una resolución adecuada y eficiente de los mismos.

Tabla 28. Descripción ANS RECAT

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
----------------	---------	----------------	------------------	---------------------------

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

RECAT	RECAT= Total de ticket solucionados con categoría y tipificación correcta/ Total de ticket recibidos durante el periodo de medición)* 100%.	> 95%	97.88%	97.88%
Fuente: Elaboración propia				

ANS RECAT = (9002/9197) * 100% = 97.88%

Total de ticket recibidos durante el periodo de medición = 9197
Total de ticket solucionados y cerrados durante el periodo de medición = 9100
Total de ticket Recategorizados durante el periodo de medición = 97

El análisis de los datos proporcionados sobre el RECAT indica que, durante el periodo de medición, se alcanzó un valor medido del 97.88% de tickets solucionados con categoría y tipificación correctas, lo cual supera el objetivo establecido de > 95%.

5.2.18 Eficiencia En La Entrega De Repuestos R-NCL

Mide la oportunidad del CONTRATISTA para la entrega del repuesto y/o material aprobado por la SED para dar solución a los incidentes y/o SOLICITUDES de servicio que lo requieran. El porcentaje no satisfactorio de este indicador evidencia deficiencia en la logística de atención. El CONTRATISTA deberá contar con la logística necesaria para entregar los repuestos y/o material en sitio, dentro del tiempo establecido.

Se genera un reporte en el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales llamado R-NCL con las solicitudes cerradas (Instalación de repuesto), durante el periodo de medición.

El tiempo máximo definido para la entrega del **repuesto** en sitio por parte del CONTRATISTA es de cuatro (4) horas hábiles (no se contempla la consecución de cotizaciones) siguientes a la aprobación de la compra por parte de la SED para NC y NL.

Tabla 29. Descripción ANS R-NCL

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
R-NCL	R-NCL = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	78,57%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 28 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales se tuvo 6 casos por vencimiento de tiempos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

Las siguientes solicitudes de excepción se presentarán para aprobación y aplicación en la medición de los ANS:

Tabla 30. Solicitud de excepciones ANS R-NCL

TICKET	OBSERVACIÓN
1651185(1)-20251023	Elemento entregado a las 12:58.
1651492(1)-20251023	El usuario no estaba en sitio para entrega.
1651623(1)-20251023	El usuario no estaba en sitio para entrega.
1653167(1)-20251027	El usuario no estaba en sitio para entrega.

Fuente: Elaboración propia

5.2.19 Eficiencia En La Entrega De Repuestos R-NI

Mide la oportunidad del CONTRATISTA para la entrega del repuesto y/o material aprobado por la SED para dar solución a los incidentes y/o SOLICITUDES de servicio que lo requieran. El porcentaje no satisfactorio de este indicador evidencia deficiencia en la logística de atención. El CONTRATISTA deberá contar con la logística necesaria para entregar los repuestos y/o material en sitio, dentro del tiempo establecido.

Se genera un reporte en el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales llamado R-NI con las solicitudes cerradas (Instalación de repuesto), durante el periodo de medición.

El tiempo máximo definido para la entrega del repuesto en sitio por parte del Contratista es de ocho (8) horas hábiles (no se contempla la consecución de cotizaciones) siguientes a la aprobación del repuesto por parte de la SED.

Tabla 31. Descripción ANS R-NI

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
R-NI	$R-NI = \frac{\text{Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido}}{\text{Número de ticket aprobados por la SED}} \times 100\%$	>=95%	93,33%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 90 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales 6 de ellos se encuentran con los tiempos vencidos.

Las siguientes solicitudes de excepción se presentarán para aprobación y aplicación en la medición de los ANS:

Tabla 32 Solicitud de excepciones ANS R-NI

TICKET	OBSERVACIÓN
1636810(1)-20251003	El tiempo para elementos de cableado son de 5 días
1642978(1)-20251014	El tiempo para elementos de cableado son de 5 días
1645112(1)-20251015	Entregado por acta a las 6:55 a.m.
1648147(1)-20251020	Entregado por acta a las 7:14 a.m.
1649299(1)-20251021	El tiempo para elementos de cableado son de 5 días
1651255(1)-20251023	Entregado por acta a las 7:50 a.m.

Fuente: Elaboración propia

5.2.20 Eficiencia en la Entrega de Material para la Atención a Incidentes y Requerimientos de Red LAN y Eléctrica Regulada R-MC.

Efectividad en la entrega de repuestos. Tiempo transcurrido entre la aprobación del ticket por parte de la SED y el cierre del ticket hijo por parte del contratista.

El tiempo máximo definido para la entrega del material de cableado en sitio por parte del Contratista es de CINCO (5) días hábiles (no se contempla la consecución de cotizaciones) después de la aprobación del ticket por parte del SED.

Se genera un reporte en el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales llamado R-MC con las solicitudes cerradas (Instalación de repuesto), durante el periodo de medición.

Tabla 33. Descripción ANS R-MC

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
----------------	---------	----------------	------------------	---------------------------

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

R-MC	R-MC = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido / Número de ticket aprobados por la SED) * 100%.	>=95%	100,00%	100,00%
------	---	-------	---------	---------

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 11 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos.

5.2.21 Tiempo para Solicitud de Repuestos R-SR.

El tiempo máximo desde la creación del caso hijo para solicitud de repuesto hasta el estado “APROBACIÓN SED” será de 2 horas y aplica solo para incidentes.

Se genera un reporte en el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales llamado R-SR con el tiempo transcurrido desde la creación de un caso hijo para solicitud de repuesto hasta que se encuentre en el estado “APROBACIÓN SED” durante el periodo de medición.

Tabla 34. Descripción ANS R-SR

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
R-SR	R-SR = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido / Número total de ticket creados para solicitud de repuesto) * 100%.	>=95%	78,42%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de tiempos para la solicitud de repuestos se relacionaron 139 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales 30 se encuentran en tiempos superiores a 2 horas.

Las siguientes solicitudes de excepción se presentarán para aprobación y aplicación en la medición de los ANS:

Tabla 35. Solicitud de excepciones ANS R-SR

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

TICKET	OBSERVACIÓN
1634054(1)-20251001	Para la solicitud de este elemento se requieren de unas actividades adicionales, generación de informe técnico, visita por parte del ingeniero de conectividad para ajuste y entrega del informe final
1635587(1)-20251003	El caso no es un incidente, es una solicitud de servicio
1636555(1)-20251003	Para la solicitud de este elemento se requieren de unas actividades adicionales, generación de informe técnico, visita por parte del ingeniero de conectividad para ajuste y entrega del informe final
1636812(1)-20251003	El caso no es un incidente, es una solicitud de servicio
1638370(1)-20251007	Caso hijo generado el 07 de octubre a las 11:02 escalado para aprobación de la sed a las 11:36 se pasa a cotización. El Ing. Mahecha a las 3:53 del día 9 de octubre responde que no se aprueba la cotización el día 14 de octubre y se vuelve a solicitar cable de 10 metros que si está en bolsa
1638598(1)-20251007	Para la solicitud de este elemento se requieren de unas actividades adicionales, generación de informe técnico, visita por parte del ingeniero de conectividad para ajuste y entrega del informe final
1639578(1)-20251009	Para la solicitud de este elemento se requieren de unas actividades adicionales, generación de informe técnico, visita por parte del ingeniero de conectividad para ajuste y entrega del informe final
1640950(1)-20251015	El caso no es un incidente, es una solicitud de servicio
1641429(1)-20251010	Caso generado el 10-10-25 a las 13:52 y escalado el 10-10-25 a las 14:01, tiempo transcurrido 9 min, el caso es devuelto por el Ing. Daniel Mahecha el 14-10-25 a las 9:58, ya que la evidencias adjuntas tenían otros dispositivos adicionales, se adjunta nuevamente solo el equipo en falla y se escala nuevamente el caso el 14-10-25 a las 11:31, tiempo transcurrido 1 h y 33 min, total de tiempo 1 h y 42 min
1641493(1)-20251010	Caso generado el 10-10-25 a las 14:07 y escalado el 10-10-25 a las 14:12, tiempo transcurrido 5 min, el caso es devuelto por el Ing. Daniel Mahecha el 14-10-25 a las 15:36, ya que la evidencia de la falla por error en el nombre del archivo se subió la que no era, se adjunta la evidencia del error y se escala nuevamente el 10-10-25 a las 14:19 tiempo transcurrido 43 min, tiempo total 48 minutos
1644909(1)-20251015	Los tiempos de la creación del caso al estado aprobación SED, fueron de 13 minutos
1645571(1)-20251016	Para la solicitud de este elemento se requieren de unas actividades adicionales, generación de informe técnico, visita por parte del ingeniero de conectividad para ajuste y entrega del informe final
1646840(1)-20251017	Se crea caso hijo 2025-10-17 07:40:02, se escala a aprobación SED a las 2025-10-17 08:14:53 dentro de los tiempos, el caso aparece vencido porque se devuelve por Daniel Mahecha el 2025-10-20 08:26:41, con la anotación de recomendación de SSD, se vuelve a escalar a aprobación SED 2025-10-20 09:55:03
1646872(1)-20251017	El caso fue devuelto por el Ing. Daniel Mahecha ya que se estaba pidiendo un disco disponible en bolsa y el mismo propone un disco solido, se escala dentro de los tiempos y la SED se pasa en las aprobaciones lo cual corresponde a un tiempo del cliente.
1646901(1)-20251017	Para la solicitud de este elemento se requieren de unas actividades adicionales, generación de informe técnico, visita por parte del ingeniero de conectividad para ajuste y entrega del informe final
1648452(1)-20251020	El caso fue devuelto por el Ing. Daniel Mahecha ya que se estaba pidiendo la imagen de serial y la placa pero esta solicitud la realizo al siguiente día, a pesar de que en equipo afectado estaban relacionados los datos solicitados, al cargar la evidencia y nuevamente hasta el siguiente día aprueba lo cual corresponde a los tiempos del cliente.
1649750(1)-20251022	Para la solicitud de este elemento se requieren de unas actividades adicionales, generación de informe técnico, visita por parte del ingeniero de conectividad para ajuste y entrega del informe final
1649777(1)-20251021	El caso no es un incidente, es una solicitud de servicio

Fuente: Elaboración propia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

5.2.22 Calidad De Repuestos R-RQ.

Mide la calidad de los repuestos y/o materiales entregados por el CONTRATISTA para dar solución a los incidentes y/o requerimientos de servicio que lo requieran. La deficiencia en la calidad de los repuestos, material y/o herramientas generan degradación del servicio para el usuario final de la SED.

Se genera un reporte en el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales llamado R-RQ con las solicitudes de repuestos reabiertas por falla o mala calidad de los repuestos entregados, durante el periodo de medición.

Tabla 36. Descripción ANS R-RQ

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
R-RQ	R-RQ = (Número de Repuestos devueltos /Número de repuestos entregados dentro del mes) * 100%	> 95%	99,48%	99,48%

Fuente: Elaboración propia

Para el periodo medido, se presentó la devolución de 1 repuesto de 192 entregados. El caso relacionado en la devolución es el 1651255(1)-20251023.

5.3 Histórico de Requerimientos e Incidentes.

A continuación, se presenta el estado de la gestión de la Mesa de Soluciones TIC durante octubre de 2025. En este periodo se administraron, operaron y soportaron 8607 casos totales. En este capítulo incluye el detalle de operación, gestión de incidentes y solicitudes de servicio, de acuerdo con las exigencias del Anexo Técnico.

5.4 Registros por Canales de Atención

Para la atención de las solicitudes la Mesa de Soluciones TIC de la SED dispone de los siguientes canales:

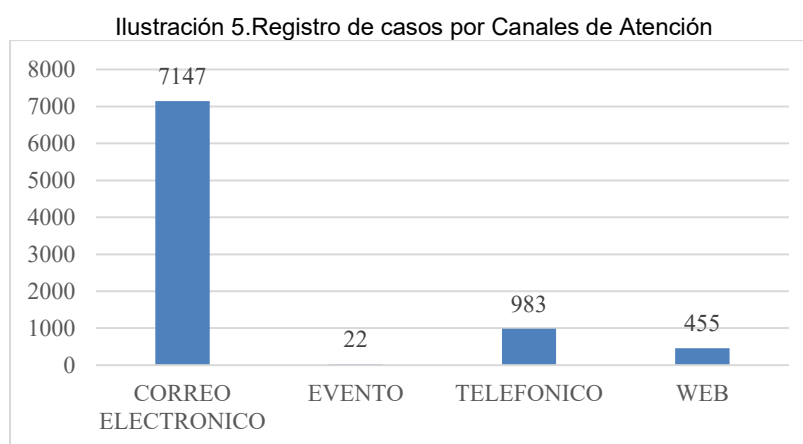
Tabla 37. Medios de Atención Soluciones TIC

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

Telefónico
6013241000 ext. 3333
https://mesadeserviciosredp.educacionbogota.edu.co:442/login
Correo electrónico
soportesed@educacionbogota.edu.co

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta el resumen de casos atendidos por canales de atención:



Fuente: Elaboración propia

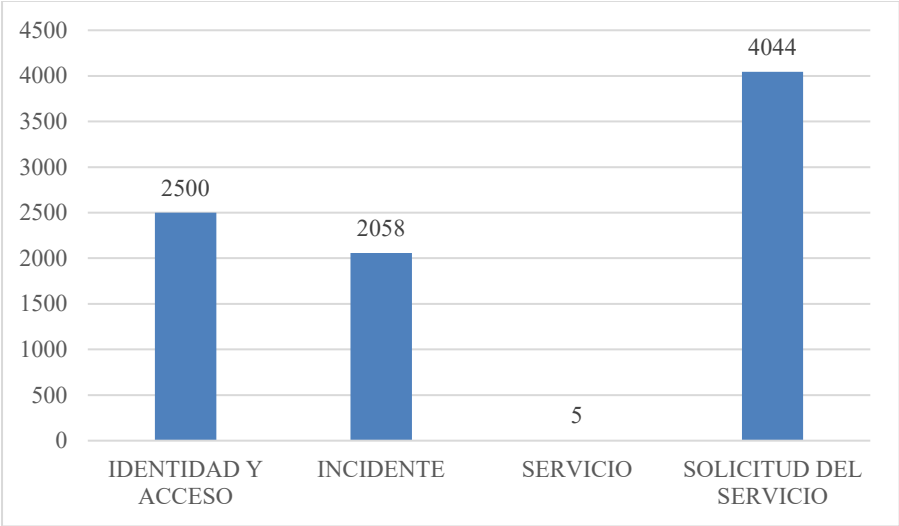
El mayor número de ingreso de casos se realiza mediante correo electrónico y menor número de ingreso de casos es por medio de Dexon Web 4.

5.5 Registros por Tipo de Solicitud

A continuación, se presenta el histórico de casos registrados por tipo de servicio.

Ilustración 6. casos registrados por tipo en octubre de 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1



Fuente: Elaboración propia

Para el mes de octubre, se registraron en la herramienta de Gestión DEXON, un total de 8607 casos, donde el 23,91% corresponden a incidentes.

5.6 Distribución por Localidad

Con base en la data de Solicitudes de Tecnología y la configuración de la herramienta DEXON, se presenta la distribución de los casos por Localidad mediante el proceso de filtrado de información.

Tabla 38. Casos por Localidad

Localidad	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO	Total general
21 - NIVEL CENTRAL	1086	492	2	1346	2926
8-KENNEDY	193	220	0	266	679
7-BOSA	167	236	1	260	664
19-CIUDAD BOLIVAR	166	170	0	283	619
4-SAN CRISTOBAL	77	95	0	331	503
11-SUBA	117	109	0	241	467
10-ENGATIVA	106	103	0	243	452
5-USME	107	165	0	174	446
16-PUENTE ARANDA	61	88	0	220	369
18-RAFAEL URIBE URIBE	82	91	0	101	274
6-TUNJUELITO	63	68	0	94	225
1-USAQUEN	62	30	0	119	211
9-FONTIBON	63	35	0	85	183
15-ANTONIO NARIÑO	14	57	0	48	119

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

Localidad	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO	Total general
12-BARRIOS UNIDOS	27	34	1	45	107
22 - CENTRO DE INNOVACIÓN	13	12	0	62	87
3-SANTAFE	31	21	0	27	79
14-LOS MARTIRES	26	12	1	29	68
13-TEUSAQUILLO	16	10	0	31	57
17-LA CANDELARIA	2	7	0	15	24
2-CHAPINERO	9	1	0	10	20
20-SUMAPAZ	8	2	0	4	14
23 - UBICACION DESCONOCIDA	4	0	0	9	13
(EN BLANCO)	0	0	0	1	1
Total general	2500	2058	5	4044	8607

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior muestra que la distribución de *tickets* es la habitual para el periodo, donde Nivel Central continúa liderando el volumen de casos con el 34% del total, seguido por las localidades de Kennedy (7.89%) y Bosa (7.71%).

Esta tendencia es normal, ya que las tres primeras posiciones corresponden a las áreas más extensas y grandes del distrito.

Nota: Se registraron 14 casos por el canal Dexon Web 4sin asignación de localidad (Ubicación desconocida y en blanco).

5.7 Trazabilidad y Estado de Casos Registrados

A continuación, se detallan los estados utilizados para la atención de los casos en la herramienta de gestión DEXON (suministrada por la SED-OTIC):

Tabla 39. Estados de casos registrados

ESTADO	DESCRIPCIÓN
SOLICITUD DE SERVICIO	Estado asignado automáticamente por la herramienta de gestión de servicios TIC – DEXON a los casos registrados a través de las solicitudes remitidas por los funcionarios de la SED a través de correo electrónico o DEXON web.
ABIERTO	Para los casos registrados a través de correo o web es el estado que adquiere una SOLICITUD DE SERVICIO una vez es categorizada y asignada automáticamente al grupo resolutor.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

ESTADO	DESCRIPCIÓN
	Para las solicitudes reportadas vía telefónica es el estado inicial de la solicitud, posterior a la categorización y asignación automática de la herramienta de gestión de servicios TIC del grupo resolutor.
ESCALADO	Estado que indica que el técnico, ingeniero o especialista se apropia de la solicitud para iniciar la atención de este; por lo tanto, da inicio al cálculo del ANS de atención, según aplique.
EN PROCESO	Estado que se debe asignar por el grupo resolutor una vez se inicia el diagnóstico e identificación de la solución a la solicitud del usuario.
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	Casos que cuentan con un escalamiento jerárquico al grupo de especialistas de Nivel 4.
ESCALADO A DATACENTER	Casos que cuentan con escalamiento jerárquico al equipo de DATACENTER.
SOLICITUD DE REPUESTO	Proceso que cuenta con escalamiento Jerárquico en el que se debe contar con la Aprobación para la entrega del repuesto y/o material aprobado por la SED-OTIC en aras a la solución de los incidentes y/o solicitudes de servicio.
CONTINUA CON EL PROCESO	Estado que se activa automáticamente, en el caso padre, cada vez que el caso requiera ser validado y/o el repuesto instalado por el nivel 2 o 3.
CERRADO	Con la resolución a satisfacción de la solicitud registrada, así como la correcta categorización, documentación y cumplimiento de esta, el usuario autoriza el cierre final del caso.
SOLUCIONADO	Resolución de la solicitud de acuerdo con los procesos y procedimientos para su atención que se logra bajo un escalamiento funcional.
REMITIDO A CALIDAD	Estado que se activa automáticamente cuando el usuario activa el check de reapertura en la encuesta de satisfacción al no encontrarse de acuerdo con la solución brindada a la solución del caso.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la distribución de los casos por estado en la herramienta DEXON con corte al 31 de octubre de 2025:

Tabla 40. Cantidad y estado de los Incidentes y Solicitudes de servicio

ESTADO	TOTAL CASOS
CERRADO	6853
SOLUCIONADO	1299
ESCALADO	111
INFORMACIÓN BRINDADA	86
SOLICITUD DEL REPUESTO	78
EN PROCESO	74
ESCALADO A DATACENTER	34
CONTINUA CON EL PROCESO	21
ESCALADO A SED	16
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	14

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

ESTADO	TOTAL CASOS
ABIERTO	10
REMITIDO A CALIDAD	10
RESUELTO	1
TOTAL GENERAL	8607

Fuente: Elaboración propia

5.8 Casos Solucionados y Cerrados

La data de seguimiento a cierres correspondiente al mes en evaluación indica que, con fecha de corte 31 de octubre de 2025, se logró la solución de un total de 7.202 casos, que comprenden tanto incidentes como solicitudes de servicio. Del top 10 de categorías reportadas:

Tabla 41. Top 10 Cantidad de casos cerrados y solucionados por categoría

RANKING	CATEGORIA	NUMERO DE CASOS
1	IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	979
2	SOLICITUD DEL SERVICIO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	392
3	SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/PORTATIL/SOPORTE TECNICO	374
4	SOLICITUD DEL SERVICIO/SEGURIDAD PERIMETRAL/FORTIMAIL/ADMINISTRACION	360
5	INCIDENTE/MICROSOFT/SO WINDOWS/SOPORTE TECNICO	354
6	SOLICITUD DEL SERVICIO/INFORMATIVO/CREACION CASO/SOPORTE TECNICO	327
7	INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	301
8	SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/COMPUTADOR ESCRITORIO PC/SOPORTE TECNICO	293
9	INCIDENTE/HARDWARE/CPU/SOPORTE TECNICO	279
10	SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	279

Fuente: Elaboración propia

5.9 Recurrencia “Causa Razón de Cierre”

El análisis del atributo 'Causa Razón de Cierre' es fundamental para la gestión proactiva del servicio. Este indicador permite identificar las fallas y tendencias más recurrentes, proporcionando insumos estratégicos para la elaboración de planes de mejoramiento y la identificación temprana de problemas estructurales en los servicios TIC.

A continuación, se detalla el top de las causas de cierre, segmentadas por los diferentes tipos de casos (incidentes):

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025		
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Tabla 42 Top 10 Incidentes por causa razón de cierre

CAUSA RAZON DE CIERRE	Total casos
ERROR EN CONFIGURACION	157
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL SOFTWARE	155
CASO DUPLICADO	120
DAÑO DE DISCO DURO	120
SIN REPARACION	110
BLOQUEO DE PUERTO	104
ENLACE CAÍDO	86
DISPOSITIVO EN GARANTÍA	77
ATASCO DE PAPEL	65
FALLA ELECTRICA GENERAL	57

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detalla el top de las causas de cierre, segmentadas por los diferentes tipos de casos (solicitudes, identidad y acceso):

Tabla 43. Top 10 solicitudes por causa razón de cierre

CAUSA RAZON DE CIERRE	Total casos
INSTALACION Y/O CONFIGURACION	986
CAMBIO DE CONTRASEÑA	697
SPF\DMARC\DKIM	581
INFORMACION INCOMPLETA Y/O NO CUMPLE CON POLITICA	290
SOLICITUD INFORMACION PROCEDIMIENTOS SED	272
CONFIGURACION EXCHANGE ONLINE PROTECCION	220
CONFIGURACION RED INALAMBRICA	194
ACTIVACION LICENCIA	174
ACTIVAR CUENTA DE CORREO	143
INSTALACION Y/O CONFIGURACION LOCAL	128

Fuente: Elaboración propia

5.10 Backlog de Incidentes y Solicitudes de Servicio

Con corte al 31 de octubre de 2025, quedan un total de 317 casos en proceso, a continuación, se encuentra el resumen de casos por estado:

Tabla 44. Backlog por estado y tipo

ESTADO / TIPO	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SOLICITUD DEL SERVICIO	TOTAL GENERAL
ESCALADO	1	29	70	100
SOLICITUD DEL REPUESTO	0	72	6	78
EN PROCESO	0	25	20	45
ESCALADO A DATACENTER	17	3	14	34

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

CONTINUA CON EL PROCESO	0	19	1	20
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	0	13	3	16
ABIERTO	0	4	5	9
REMITIDO A CALIDAD	3	2	3	8
ESCALADO A SED	3	0	3	6
SOLUCIONADO	0	1	0	1
TOTAL GENERAL	24	168	125	317

Fuente: Elaboración propia

Para este periodo todos los casos corresponden a casos creados en el mes de octubre de 2025. A continuación, se muestran los casos por grupo o especialistas de atención de los casos con corte al 31 de octubre:

Tabla 45 Número de casos por grupo

Grupo de especialistas	Total casos
NIVEL 2	183
NIVEL 3 CONECTIVIDAD	47
NIVEL 1	33
NIVEL 3 IMPRESORAS	15
COORDINADOR NVC	14
COORDINADORES LOCALES	11
CALIDAD	8
NIVEL 3	4
SOLUCIONADORES	1
COORDINADOR CDG	1
Total general	317

Fuente: Elaboración propia

Nota: Los casos generados en el periodo evaluado estaban en proceso de atención. El dato consolidado de cierres para estos casos será incluido y analizado en el informe del periodo subsiguiente.

5.11 Gestión de Casos Remitidos a Calidad

Durante el mes de octubre de 2025, se realizó análisis, revisión y gestión de 35 casos remitidos al área de calidad.

En el siguiente anexo se encuentra consolidado los casos con reapertura remitidos a calidad donde la localidad con más reaperturas fue Nivel Central.

Tabla 46.Resumen de Casos remitidos a calidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

LOCALIDAD	SOLUCIONADO	EN PROCESO	TOTAL CASOS
21 - NIVEL CENTRAL	8	4	12
4-SAN CRISTOBAL	4	0	4
5-USME	2	1	3
7-BOSA	3	0	3
10-ENGATIVA	1	2	3
9-FONTIBON	2	0	2
16-PUENTE ARANDA	1	1	2
6-TUNJUELITO	0	1	1
11-SUBA	1	0	1
1-USAQUEN	1	0	1
2-CHAPINERO	0	1	1
14-LOS MARTIRES	0	1	1
22 - CENTRO DE INNOVACIÓN	1	0	1
Total general	24	11	35

Fuente: Elaboración propia

5.12 Administración del software de impresión

Durante el mes de octubre de 2025, se realizó administración, control y estadísticas de impresión. En la siguiente tabla se encuentran las estadísticas de volúmenes de impresión:

Tabla 47. Estadísticas de consumo octubre 2025

MES	NIVEL CENTRAL	DLES	TOTAL PÁGINAS
OCTUBRE 2025	148370	3236	151606

Fuente: Elaboración propia

El detalle de consumos se encuentra en los siguientes anexos:

- Anexo 5_Informe impresión octubre 2025.
- Anexo 6_Consumo ambiental octubre 2025

Para este periodo se presentaron 596 casos asociados a la categoría de impresión:

Tabla 48. Resumen de Casos categoría impresión

CATEGORIA	TOTAL DE CASOS
INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	301
SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	279
INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA INYECCION/SOPORTE TECNICO	8
SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/IMPRESORA INYECCION/SOPORTE TECNICO	6
INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/EVENTO	2
Total general	596

Fuente: Elaboración propia

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

- **Atención a incidentes y requerimientos de red LAN y eléctrica regulada (Factibilidades)**

Para el mes de octubre de 2025, no se ejecutaron factibilidades. De las actividades de empalme realizadas con el equipo de cuadrillas:

- Entrega de herramienta descrita en el apéndice 53_APÉNDICE 6 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS 2025 realizada.
- Inducción de personal al contrato y secretaria de educación del distrito realizado el 16 de octubre de 2025.
- Capacitación de Salud y seguridad en el trabajo realizada al equipo de cuadrillas el 23 de octubre de 2025.
- Se realiza sesión de inicio entre SED-OTIC, PEAR SOLUTIONS e interventoría el 29 de octubre de 2025.
- Distribución de recursos de cuadrillas consolidada y socializada el 29 de octubre de 2025.
- Capacitación y socialización al equipo del proceso, programada para el 4 de noviembre 2025.
- Apoyo de casos de soporte a localidades.

5.13 Gestión del asegurador de Calidad

A continuación, se detallan las actividades realizadas durante el periodo de gestión del asegurador de calidad, enfocadas en garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos, la mejora continua de los procesos y la optimización de los recursos. Estas acciones fueron fundamentales para mantener la calidad en los servicios y productos ofrecidos.

- **Plan de Aseguramiento de Calidad:**

El estado de avance y ejecución del Plan de Calidad se encuentra actualmente en proceso de revisión y ajuste, en articulación con las partes interesadas. Este proceso tiene como finalidad garantizar la coherencia entre los objetivos institucionales, las acciones ejecutadas y los resultados esperados, promoviendo la mejora continua y la participación de todos los actores involucrados.

- **SharePoint CO1.PCCNTR.8334162**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

Durante el presente periodo, se realizó la creación de la estructura base del repositorio documental en SharePoint correspondiente al Contrato No. CO1.PCCNTR.8334162. Esta actividad fue llevada a cabo con la verificación y los vistos buenos de la interventoría.

Link: [UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 - Inicio](#)

A continuación, se presenta la estructura aprobada:

Carpeta: 00 Contrato

La carpeta "00 Contrato" constituye el archivo principal donde se almacenan todos los documentos y subdocumentos relacionados con la ejecución de un contrato específico. Dentro de esta carpeta, se encuentran subcarpetas que organizan y clasifican la documentación correspondiente a distintas fases y aspectos del contrato.

Tabla 49: Estructura carpeta SharePoint (00 Contrato)

CARPETA PRINCIPAL	SUBCARPETAS	SUBCARPETAS
00 contrato		
	01. Pliego -Contrato	1.1 Póliza Contrato
	02. Modificatorios	

Fuente: Elaboración propia

Carpeta: 1. Empalme

La carpeta "1. Empalme" contiene toda la documentación necesaria para el adecuado proceso de transición y entrega de responsabilidades dentro del contrato correspondiente. Su estructura está organizada en subcarpetas que abarcan aspectos clave del empalme, como los planes de trabajo, las herramientas utilizadas, y los procesos relacionados con la calidad y los estándares ITIL. Además, incluye documentos contractuales esenciales, como actas de inicio, hojas de vida del personal, aprobaciones, acuerdos de confidencialidad, y otros registros relevantes para la gestión del contrato. Esta organización busca asegurar una transición fluida y transparente, garantizando que todos los aspectos administrativos, operativos y de seguridad sean debidamente documentados y accesibles para su revisión y seguimiento.

Tabla 50: Estructura carpeta SharePoint (1 Empalme)

CARPETA	SUBCARPETA	SUBCARPETA	SUBCARPETA
1. Empalme			
	1.1.1. Datacenter	1.1 Plan de Trabajo	

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025		
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

CARPETA	SUBCARPETA	SUBCARPETA	SUBCARPETA
	1.1.2. Mesa de Servicio	1.1 Plan de Trabajo	
		1.2 Herramientas	
		1.1 Plan de Trabajo	
		1.1 Plan de Trabajo	
		1.2.1 Acta de Inicio	
		1.2.2 Hojas de Vida	1,0 Hoja de Vida
		1.2.3 Aprobaciones Hojas de Vida	1.1 Personal Retirado
		1.3.4. Actas	1,2 vehículos
		1.3.8 ARL	1. Acta de entrega de elementos del personal
		1.2.5. Acuerdos Confidencialidad	

Fuente: Elaboración propia

Carpeta: 2. Operación de los Servicios de TI

La carpeta "2. Operación de los Servicios de TI" organiza toda la documentación relacionada con la gestión y operación de los servicios tecnológicos del contrato. Incluye subcarpetas sobre la administración del personal, la gestión de la mesa de servicios TIC, el mantenimiento y los inventarios, así como los informes operativos y de calidad. También abarca la gestión del Datacenter, los procesos ITIL, el seguimiento contractual y las cotizaciones de servicio, todo con el objetivo de garantizar la eficiencia, el cumplimiento de los acuerdos y la mejora continua en la prestación de los servicios.

Tabla 51: Estructura carpeta SharePoint (2. Operación de los Servicios de TI)

CARPETA	SUBCARPETA	SUBCARPETA	SUBCARPETA
2. Operación de los Servicios de TI			
	2.0 Administrativo	1. Novedades del personal	Actas Devolución de elementos Personal Retirado
		2 Parafiscales	2025
		3. ARL	2025
		4. Gerente de la Prestación del Servicio	4.1 Administración Integral del Servicio
			4.2 Informes de Gestión
			4.3 Matriz de Obligaciones
			4.4 Facturación
	2.1 Mesa de Servicios TIC	2.1.0 Informes	2.1.0.1 Diarios
			2.1.0.2 Semanal
			2.1.0.3 Mensuales
			2.1.0.4 Trimestral

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

CARPETA	SUBCARPETA	SUBCARPETA	SUBCARPETA
			2.1.0.5 Semestral
			2.1.0.6 Demanda
		2.1.1 Base de conocimiento-gestión operativa	
		2.1.2 Gestión de repuestos	
		2.1.3 Mantenimiento Preventivos	
		2.1.4 Impresión	
		2.1.5 Inventarios	
		2.1.6 Factibilidades	
		2.1.7 Servicio por Demanda	
		2.1.8 Software para operación	
		2.1.9 Arquitectura	
	2.2 Datacenter	2.2.0 Informes	2.2.0.1 Diarios
			2.2.0.2 Semanal
			2.2.0.3 Mensuales
			2.2.0.4 Trimestral
			2.2.0.5 Semestral
			2.2.0.6 Demanda
		2.2.1. Documentación técnica	
		2.2.2. Topologías y Diagramas	
		2.2.3. Incidentes Mayores	
		2.2.4. Línea Base (Inventario)	
		2.2.5 Mantenimientos preventivos	
		2.2.6. Índice de documentación técnica	
		2.2.7. Arquitectura	
	2.3. Procesos ITIL	2.3.0 Fortalecimiento ITIL	
		2.3.1 Gestión de monitoreo y eventos	
		2.3.2 Gestión de Incidentes	
		2.3.3 Practica Mesa de Servicios	
		2.3.4 Gestión de Cambios	
		2.3.5 Gestión de Conocimiento	
		2.3.6 Gestión Solicitudes	
		2.3.7 Gestión Capacidad	
		2.3.8 Gestión Disponibilidad	
	2.4 ANS	2.4.1. Actas de verificación mensual	
		2025	
	2.5 Actas de Verificación Mensual	2.5.0 Formatos, Manuales, Procedimientos	
		2.5.1 Acciones de mejora	
	2.6 Gestión de Calidad		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

CARPETA	SUBCARPETA	SUBCARPETA	SUBCARPETA
		2.5.2 Campañas	
		2.5.3 Capacitación	
		2.5.4 Recategorizados	
		2.5.5 Seguimiento de Calidad	
		2.5.6 Auditoría de Casos	
		2.5.7 Revisión de Informes	
		2.5.8 Remitidos a Calidad	
		2.5.9 Encuestas de Satisfacción	
		2.7. Seguimiento contractual	
	2.9.2. Comité Operativo		
	2.9.3 Comité de Interventoría		
	2.9.4. Riesgos		
	2.8 Cotizaciones de servicio		

Fuente: Elaboración propia

Carpeta: 3. Entrega

La carpeta "3. Entrega" está destinada a agrupar los documentos relacionados con la fase final de entrega de los servicios y recursos establecidos en el contrato. Contiene subcarpetas específicas que abordan diferentes áreas clave para asegurar que la entrega se realice de manera eficiente y conforme a los estándares establecidos. Estas áreas incluyen "Datacenter", "Mesa de Servicio", "Calidad" y "Procesos ITIL", cada una de las cuales recopila la documentación y los informes necesarios para formalizar la entrega de los servicios, garantizando el cumplimiento de los requisitos contractuales y la calidad de los mismos.

Tabla 52: Estructura carpeta SharePoint (3. Entrega)

CARPETA	SUBCARPETA
3. Entrega	
	3.1 Datacenter
	3.2 Mesa de Servicio
	3.3 Calidad
	3.4 Procesos ITIL

Fuente: Elaboración propia

• Protocolo de Socialización de Desactivación de Usuarios

Se procedió a realizar el Protocolo de Socialización de Desactivación de Usuarios del Operador Tecnológico de la UT Tecnología PS-S3 2025, el cual fue presentado en el comité operativo del día 30 de octubre del 2025.

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Entregable: 2 Documentos >>. Operación de Servicios de TI >> 2.6 Gestión de Calidad >> 2.5.0 Formatos, Manuales, Procedimientos >> Protocolo de Socialización de Desactivación de Usuarios.docx

A continuación, se presenta el protocolo presentado y aprobado:

Notificación formal:

Se debe recibir una notificación oficial sobre la desvinculación o cambio de función del usuario por parte de (TI, Seguridad, RRHH).

Restricción de acceso:

Se deben suspender o revocar las credenciales del usuario para evitar accesos no autorizados, esto se realizará a través de un caso en Dexon, donde se realizará seguimiento de la suspensión y se notificará a los otros sistemas de la entidad sobre la desvinculación en el menor tiempo posible.

Revisión y Seguimiento

Realizar un monitoreo de acceso no autorizado.

Cierre del Proceso

Archivar documentación relacionada y notificar a las partes interesadas.

• **Estructura base del informe Mensual**

Se informó a los líderes de los servicios y gestores sobre la estructura del informe mensual correspondiente al Contrato No. CO1.PCCNTR.8334162, detallando los formatos, plazos y las secciones a incluir. Además, se proporcionaron las directrices necesarias para garantizar la correcta recopilación de la información y su presentación acorde a los requerimientos establecidos.

Ilustración 7: Estructura informe Mensual

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

TABLA DE CONTENIDO	
1	OBJETIVO
2	ALCANCE
3	Resumen Ejecutivo
2.	Gestión Operacional y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
2.1.	Desempeño Data Center (ANS y Disponibilidad)
2.2.	Desempeño Mesa de Soluciones TIC (Incidentes y Requerimientos)
3.	Gestión de Mantenimiento y Activos (CMDB/IAT)
4.	Gestión de seguridad y redes
5.	Fortalecimiento de Procesos ITIL
6.	Plan de Arquitectura
7.	Gestión del Talento Humano y Campañas
8.	Plan de Mejora y proyectos TI
9.	Anexos y Soportes

Fuente: Elaboración propia

- **DEXON casos remitidos a calidad**

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC – DEXON, se tienen el siguiente seguimiento para el período del 2 al 31 de octubre de 2025:

Se realizó análisis, revisión y gestión de 35 casos remitidos al área de calidad de las localidades Engativá, Puente Aranda, Usaquén, San Cristóbal, Bosa, Usme, Fontibón y Nivel central los cuales se encontraban abiertos y pendientes de cierre:

Se realizó para estos casos agendamientos o llamada con los coordinadores de localidad o usuarios con el propósito de validar la insatisfacción de cada uno de ellos logrando el cierre de 24 casos a satisfacción, los 11 casos restantes se encuentran en gestión y se continua en seguimiento. A continuación, se presentan los casos cerrados durante el periodo.

Tabla 53: Casos cerrados gestión de calidad

No.	REASIGNADOS	ESTADO
1	1628436-20250923	SOLUCIONADO
2	1629419-20250924	SOLUCIONADO
3	1633689-20250930	SOLUCIONADO
4	1633959-20251001	SOLUCIONADO
5	1634708-20251001	SOLUCIONADO

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025		
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

No.	REASIGNADOS	ESTADO
6	1635738-20251002	SOLUCIONADO
7	1638102-20251007	SOLUCIONADO
8	1638298-20251007	SOLUCIONADO
9	1644080-20251014	SOLUCIONADO
10	1645856-20251016	SOLUCIONADO
11	1646143-20251016	SOLUCIONADO
12	1647153-20251017	SOLUCIONADO
13	1647281-20251017	SOLUCIONADO
14	1649002-20251021	SOLUCIONADO
15	1651400-20251023	SOLUCIONADO
16	1651911-20251024	SOLUCIONADO
17	1651937-20251024	SOLUCIONADO
18	1652269-20251024	SOLUCIONADO
19	1653426-20251027	SOLUCIONADO
20	1655429-20251029	SOLUCIONADO
21	1655597-20251029	SOLUCIONADO
22	1656160-20251030	SOLUCIONADO
23	1635801-20251002	SOLUCIONADO
24	1637634-20251006	SOLUCIONADO

Fuente: Elaboración propia

Seguimiento de documentación mínima de líneas de servicio Datacenter: Durante el mes de octubre de 2025 se realizó seguimiento a la publicación de los informes diarios de las diferentes líneas del Datacenter, al igual que el diligenciamiento y actualización de la documentación.

6 GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ACTIVOS (CMDB/IAT)

6.1 Mantenimientos Preventivos Mesa de soluciones TIC

De acuerdo con el Anexo 60_ANEXO TÉCNICO DC-MS 2025_AJUSTADO.pdf, el mantenimiento preventivo debe realizarse a los elementos (computadores, impresoras, rack, video beam, entre otros) que hacen parte de la plataforma tecnológica de la SED en sus niveles Central, Local e Institucional y de acuerdo con en la hoja “Detalle elementos SED MS” del APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025. A continuación, se encuentra el resumen del inventario para intervención:

Tabla 54. Relación Elementos APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
			Versión	01
			Fecha	02/10/2025
			Código	GR-GSE-IME-18-1

TIPO DE ELEMENTO	CANTIDADES
PORTÁTIL	48673
TECLADO	34939
CPU	32777
MONITOR	32515
TABLET	31375
MOUSE	31237
TELEVISOR	8493
ACCESS POINT	7202
IMPRESORA	4005
SWITCH	2940
VIDEO BEAM	2878
PATCH PANEL	2644
RACK	1933
TODO EN UNO	1920
REGULADOR	1580
PANTALLA INTERACTIVA	670
PDU	548
UPS	189
SCANNER	145
TABLERO INTELIGENTE	97
SCALA PLAYER	41
MODULO BATERÍA	23
CONTROLADORA	14
VIDEOPROYECTOR	12
BACK UP PLUS HUB	4
DISPOSITIVO ALMACENAMIENTO NAS	3
Total general	246857

Fuente: Elaboración propia

Nota: El inventario entregado en el Apéndice 1 no detalla la cantidad de equipos que se encuentran en estado de garantía o que han cumplido su vida útil (obsolescencia y no operativos), de acuerdo con el anexo técnico, a estos elementos no se les realiza mantenimiento preventivo, por lo cual esta línea base puede cambiar en la medida que se realicen las verificaciones en sitio durante la ejecución del contrato.

Al cierre del 31 de octubre de 2025, la gestión de mantenimientos preventivos se encuentra en etapa de planeación y programación, de las actividades realizadas en la etapa de empalme: Aprobación, fabricación y entrega de sellos de seguridad.

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Capacitación en módulo de mantenimientos de la herramienta DEXON en ambiente de pruebas.

Capacitación y socialización del proceso de mantenimientos.

Definición de plantilla de avances de mantenimiento.

De las próximas actividades:

Finalización de parametrización del módulo de mantenimientos. SED-OTIC DEXON.

Solución de novedades reportadas por PEAR SOLUTIONS a la herramienta DEXON.

- Entrega de cronograma de mantenimiento para 12 meses, de acuerdo a los tiempos estipulados en el proceso publicado en Isolucion.

6.2 Mantenimientos Preventivos Datacenter

De acuerdo con el Anexo 60_ANEXO TÉCNICO DC-MS 2025_AJUSTADO.pdf, el Operador tecnológico deberá proveer el soporte y mantenimiento (preventivo y correctivo) mensual para los siguientes elementos de la plataforma tecnológica, de conformidad con lo detallado en el libro Excel “APÉNDICE MANTENIMIENTO DATA CENTER PROVISTO POR EL CONTRATISTA 2025”, pestaña u hoja denominada “Mto Provisto Contratista DC”.

Los informes de mantenimiento correspondientes a octubre 2025 y se encuentran relacionados en la siguiente ruta:

2. Operación de Servicios de TI > 2.2 DataCenter > 2.2.5 Mantenimientos Preventivos > 2025 > 10 Octubre

El consolidado de equipos atendidos en las jornadas de mantenimiento del periodo es:

6.3 Mantenimiento Datacenter CDI

- 16 equipos Networking y Seguridad Perimetral
- 3 unidades UPS
- 4 unidades Aire Acondicionado
- 1 unidad planta telefónica
- 1 solución control de acceso
- 1 planta eléctrica Puma100 Kva

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

6.4 Mantenimiento Datacenter NVC

- 44 equipos Networking y seguridad perimetral
- 5 unidades UPS
- 1 solución control de acceso

6.5 Mantenimiento Datacenter CTD

- 2 unidades UPS

6.6 Networking y Seguridad Perimetral:

La actividad en la sede CDI se realizó el 21 de octubre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 55 Equipos atendidos en CDI durante octubre 2025

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
Switch IBM	Switch Module - IBM	Interconexión de Blades y storage	N/A
Switch IBM	Switch Module - IBM	Interconexión de Blades y storage	N/A
Switch IBM	Switch Module - IBM	Interconexión de Blades y storage	N/A
Router WAN	Router Cisco ISR 4461	Router WAN privada de CDG Router Cisco ISR 4461	FLM241911EB
Switch Borde	Switch D-Link DG21248T	Switch de acceso Data Center	RZGS1GC000126
Switch Borde	Switch WS-C2960G-48TC-L	Switch de Acceso de CDG	FOC1442Y3DG
Eclousure HP	BLADE HP	16 (6 instalados 10 espacios disponibles)	N/A
Eclousure HP	BLADE HP	16 (16 instalados)	N/A
Back up principal CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213800282
Back up principal CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900200
Back up principal CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213800106
Back up principal CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900188
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900155
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213900041
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213800258
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900178

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 23 de octubre 2025 y los equipos atendidos son:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Tabla 56 Equipos atendidos en NVC durante octubre 2025

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
Seguridad	Firewall Cisco ASA5585- S10P10XK9	Red perimetral interna	JMX1629708Y
	IPS CiscoASA-SSP-IPS10-K9		JAD172700Y2
Switch CORE	Cisco CORE-C4507R+E	Swth Core	FOX1621GEMM
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-24TS-L	TB	FOC1621W45E
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622X4M4
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622X4M9
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622X4N9
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Z4SB
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622X4QC
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622X4UQ
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Z4S9
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622X4QH
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622X4W7
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1619X1BJ
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622X4VL
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y382
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y38N
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y38Q
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y381
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y385
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y38W
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y39X
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	TB	FOC1622Y3F9
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y38J
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y39E
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y38H
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y3CM
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y3C4
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Sotano	FOC1622Y38L
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y38C
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y3FA
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y3DR
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y3CE
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	TB	FOC1622Y3EV
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y38F
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y3BZ
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-24TD-L	Sotano	FOC1615Y13G

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025		
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
Switch Distri	Cisco WS-C2960X-48TD-L	Switch de Acceso Atención al ciudadano - Primer Piso NVC	FCW1804A2PX
Equipos Router	Router Cisco 3750	Router Internet (ACTIVO DE ETB)	N/A
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 Expansión	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820HKG
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 Expansión	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820MCB
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 control	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820MCC
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 Expansión	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820NWA
Servidor HP	ProLiant DL 360 G7	2 x (Intel Xeon 2.8GHz) 92 RAM HDD 1 X280GB	N/A

Fuente: Elaboración propia

6.6.1 UPS

La actividad en la sede CDI se realizó el 21 de octubre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 57 UPS atendidos en el CDI periodo octubre 2025

TIPO	MARCA	MODELO	CAPACIDAD	CANT. BATERÍAS	MÓDULOS
UPS	APC	SYMMETRA	60KVA	128	5X10KVA
UPS	VERTIV	LIEBERT eXM100	100KVA	40	3 MODULOS
UPS	VERTIV	LIEBERT eXM100	100KVA	40	3 MODULOS

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 23 de octubre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 58 UPS atendidos en el NVC periodo octubre 2025

TIPO	MARCA	SERIE	CAPACIDAD
UPS	TRIPLITE – Piso 1 Torre A	2543FLCPS679400004	80KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 2 Torre A	2543FLCPS679400002	80KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 4 Torre A	AGPS6793	60KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 3 Torre A	AGPS6794	80KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 1 Torre B	AGPS6792	60KVA

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede CTD se realizó el 25 de octubre 2025 y los equipos atendidos son:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión 01
			Fecha 02/10/2025
			Código GR-GSE-IME-18-1

Tabla 59 UPS atendidos en el CTD periodo octubre 2025

TIPO	MARCA	MODELO	CAPACIDAD	CANT. BATERÍAS	MÓDULOS
UPS	VERTIV	LIEBERT eXM100	40KVA	40	3 MODULOS
UPS	VERTIV	LIEBERT eXM100	40KVA	40	3 MODULOS

Fuente: Elaboración propia

6.6.2 Aires Acondicionados

La actividad en la sede CDI se realizó el 21 de octubre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 60 AA atendidos en el CDI periodo octubre

MARCA	MODELO	CAPACIDAD	UBICACIÓN	TIPO
AA YORK	MHC35P17	33000 BTU	SALA 2 CDG	AIRE DE CONFORT
AA LG	ATNQ4OGNLA4	36000 BTU	SALA 1 UPS VERTIV	AIRE DE CONFORT
AA COMFORTFRESH	UMAX036MR1-000000BN	36000 BTU	DATACENTER	TIPO INDUSTRIAL
AA COMFORTFRESH	UMAX036MR1-000000BN	36000 BTU	DATACENTER	TIPO INDUSTRIAL

Fuente: Elaboración propia

6.6.3 Central Telefónica

La actividad en la sede CDI se realizó el 21 de octubre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 61 Planta Telefónica atendida en el CDI periodo octubre

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN EQUIPO	MARCA	MODELO
1	PLANTA TELEFÓNICA	NORTEL	NETWORKSOPTION 11C NTA11BD

Fuente: Elaboración propia

6.6.4 Control de Acceso

La actividad en la sede CDI se realizó el 21 de octubre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 62 Control de acceso atendido en el CDI periodo octubre

TIPO	MARCA	CAPACIDAD	MÓDULOS
Control de Acceso	ZK-Teco	1 Tarjeta	1

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 23 de octubre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 63 Control de acceso atendido en el NVC periodo octubre

TIPO	MARCA	CAPACIDAD	MÓDULOS
Control de Acceso	Control System	1 Tarjeta	1

Fuente: Elaboración propia

6.6.5 Planta Eléctrica

La actividad en la sede CDI se realizó el 21 de octubre 2025 y los equipos atendidos son:

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025		
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Tabla 64 Planta Eléctrica atendida en el CDI periodo octubre

DESCRIPCIÓN EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	OPERATIVO
PLANTA ELÉCTRICA	PUMA	Perkins 120KVA	12127744	SI

Fuente: Elaboración propia

6.7 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS, MESA DE SOLUCIONES TIC

De conformidad con las obligaciones establecidas en el Anexo Técnico, es mandatorio actualizar el inventario de todos los elementos que componen la Plataforma Tecnológica de la SED. Esta actividad se integra de manera sistemática con los mantenimientos preventivos realizados por la UT.

Para asegurar la integridad y consistencia del inventario, los procesos operativos deben ser fortalecidos. Esto implica la implementación de mecanismos de sincronización que garanticen que la información cargada en el software de administración de servicios y soporte (atención a usuarios finales) se valide y sincronice apropiadamente con la información gestionada por la Dirección de Dotaciones Escolares.

Al corte del 31 de octubre de 2025, la actualización formal de los activos se encuentra en la etapa de planeación y programación.

Paralelamente, el módulo de activos de la herramienta de gestión DEXON está actualmente en fase de implementación, lo cual permitirá una vez puesta en operación el proceso de actualización.

Los avances de actualización de inventario se entregarán una vez se entregue el módulo de activos en Dexon, e inicien las actividades de la etapa de ejecución de mantenimientos.

6.8 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS (IAT) DATACENTER

Se informa que el módulo DEXON correspondiente no se ha entregado al operador tecnológico, por lo tanto, el indicador ID2-ANS no tiene opción de medición para el periodo evaluado.

Aun así, el operador tecnológico mantiene el control respectivo con los elementos nuevos o que ingresan, así como de los equipos retirados y trasladados con el fin de cargar la información

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

correspondiente en el momento que el módulo se encuentre disponible y así cumplir lo indicado en el APÉNDICE ANS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

A continuación, los movimientos de equipos durante octubre 2025

Tabla 65 Novedades equipos Datacenter octubre 2025

INGRESO	RETIROS	MOVIMIENTOS
Fortigate 1800f serial: FG180FTK21901353 ubicación datacenter CTD, se realizó acompañamiento para el montaje, instalación y configuración de Alta disponibilidad en la sede. Propiedad de la SED,		
FORTIAPS FP441K series: FP441KTF24015937 FP441KTF24016047 FP441KTF24016049 FP441KTF24018106 FP441KTF24018109 FP441KTF24018115 FP441KTF24019400 FP441KTF24019405 FP441KTF24019406 FP441KTF24019410 FP441KTF24019413 FP441KTF24019420 FP441KTF24019422 FP441KTF24019427 FP441KTF24019428 en proceso de instalación y configuración en los pisos 3 y 4 de la sede NVC, se está realizando acompañamiento a proveedor Wexler Propiedad de la SED	2 aires acondicionados marca movincool del datacenter CDI Los cuales estaban en calidad de arrendamiento por parte de Operador tecnológico según cumplimiento obligación contractual	N/A
FORTISWITCH Serial : S648FFTV24000579 ubicación NVC propiedad de la SED		
Aires Acondicionados Serial: 2025-0000-8032-11622 2025-0000-8032-11625 ubicación Datacenter CDI en calidad de arrendamiento por parte de Operador tecnológico según cumplimiento obligación contractual		

Fuente: Elaboración propia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
			Versión	01
			Fecha	02/10/2025
			Código	GR-GSE-IME-18-1

6.9 GESTIÓN DE REPUESTOS Y MATERIALES:

Para el periodo de gestión de octubre de 2025, la SED-OTIC gestionó y aprobó repuestos por un valor de \$45.523.963,00 (IVA incluido). La siguiente tabla muestra el desglose de los repuestos aprobados:

Tabla 66. Repuestos Aprobados octubre de 2025

REPUESTO/MATERIAL	CANTIDAD APROBADA
4162-ABRAZADERA DOBLE ALA METÁLICA PARA TUBERÍA DE ¾ NACIONAL	3
4162-ACCESS POINT TPLINK EAP245 POE INCLUIDO	30
4162-AMARRES PLÁSTICOS 20CM X 100 UNIDADES DEXSON	1
4162-BREAKER MONOFASICO 50 AMPERIOS ENCHUFABLE SCHNEIDER	1
4162-BREAKER MONOFÁSICO ENCHUFABLE DE 20 AMPERIOS SCHNEIDER	2
4162-BREAKER TIPO RIEL 3X40A SCHNEIDER	1
4162-BROCA PARA LAMINA DE 1/8 DEWAL/BOSH	1
4162-BROCA RANURADA DE TUNGSTENO ¼ DEWALT/IRWIN/BOSCH	1
4162-CABLE DE RED UTP CAT 6 RJ45 PANDUIT (METRO)	243
4162-CABLE DISPLAYPORT MACHO A VGA MACHO CAB-DPV-0952 LONG 1.8 METROS	8
4162-CABLE ENCAUCHETADO 3X12 CENTELSA	8
4162-CABLE HDMI 10 MTS MARCA STEREN	1
4162-CABLE HDMI DE 1.8 METROS PUNTA AMARILLA ORIGINAL	2
4162-CABLE N 8 NEGRO 7 HILOS CENTELSA	62
4162-CABLE NO 4 NEGRO 7 HILOS CENTELSA	25
4162-CABLE TRENZADO No 12 FASE ROJA CENTELSA	35
4162-CAJA 2400 GALVANIZADA DOBLE FONDO CON TAPA NACIONAL	1
4162-CAJA METALICA DE 10X10 DOBLE FONDO CON SUPLEMENTO	1
4162-CHAZO PARA DRY WALL DE ¼ DE PULGADA CON TORNILLONACIONAL	15
4162-CHAZO PUNTILLA ¼ 1 1/2 NACIONAL	38
4162-CHAZOS DE ¼ CON TORNILLO DE 8X1 NACIONAL	30
4162-CINTA ELÉCTRICA AISLANTE NEGRA (ROLLO 20 MTS) 3M	5
4162-COMBO MOUSE TECLADO GENIUS KM-200	11
4162-CONECTOR RJ 45 CATEGORIA 6 PANDUIT	40
4162-CONTROLADOR OMARA TP-LINK OC300	2
4162-DERIVADORES U AUTODESFORRES 3M	81
4162-DIADEMA PLANTRONICS HW510	2
4162-DISCO DURO-SATA 2.5 1TB PARA PORTATIL	5
4162-DISCO DURO-SATA 3.5 1TB PARA PC	1
4162-ESPIRAL PLÁSTICO DE ¾ X PAQUETE X10 METROS	1

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025		
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

REPUESTO/MATERIAL	CANTIDAD APROBADA
4162-FACE PLATE SENCILLO PANDUIT CAT 6	6
4162-FUENTE DE PODER PARA DESKTOP HP ELITEDESK 705 G4 SFF L08404-001.	1
4162-HOJA DE SEGUETA 24 PINES-BIMETÁLICA NICHOLSON	1
4162-JACK RJ45 CATEGORIA 6 PANDUIT	18
4162-KIT DE CAUCHOS BANDEJA PARA MPF RICOH M2812520	1
4162-MEMORIA DDR3 8 GB PC3L-12800 BUS 1600 MHZ PARA PC	2
4162-MOUSE USB GENIUS DX-120	12
4162-PATCH CORD 3 FT CATEGORIA 6 PANDUIT	33
4162-PATCH CORD 5 FT CATEGORIA 6 PANDUIT	23
4162-PATCH PANEL TIPO HERRAJE DE 24 PUERTOS CAT6 *SIN JACK – PANDUIT6464	1
4162-PUNTA ESTRELLA PARA TALADRODEWALT/IRWIN/BOSCH	1
4162-REGULADOR MONOFASICO 3 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-REGULADOR MONOFÁSICO 6KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACION POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-REGULADOR TRIFÁSICO 10 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	2
4162-ROLLO DE CINTA DE COLORES VERDE, AZUL, AMARILLO, BLANCO Y ROJO X UNIDAD 3M	1
4162-SSD SOLIDO INTERNO 500GB CRUCIAL	55
4162-SWITCH ADMINISTRABLE 24 PUERTOS GIGABIT RJ45 CON POE Y 4 PUERTOS DE FIBRA TL-SG2428P (TP-LINK)	5
4162-SWITCH ADMINISTRABLE 48 PUERTOS GIGABIT RJ45 CON P-OE Y 4 PUERTOS DE FIBRA TL-SG3452 (TP-LINK)	1
4162-SWITCH NO ADMINISTRABLE PARA RACK 24 PUERTOS GIGABIT RJ45 TL-SG1024D (TP-LINK)	1
4162-SWITCH NO ADMINISTRABLE PARA RACK 48 PUERTOS GIGABIT RJ45 TL-SG1048 (TP-LINK)	1
4162-TECLADO USB GENIUS	3
4162-TERMINAL DE OJO PLANO No.8	10
4162-TERMINAL EMT DE ¾ CROUSE-HINDS	3
4162-TERMINALES DE OJO PARA CABLE N 10/12 PANDUIT	12
4162-TOMA CORRIENTE DOBLE (COLOR NARANJA) SIN TAPA LEVITON	19
4162-TORNILLOS AUTOPERFORANTES DE ½ X ¼. NACIONAL	56
4162-TORNILLOS CON TUERCA PARA SUJETAR TOMAS ELÉCTRICAS Y FACE PLACE DE 5/32X1/2 CON TUERCA HEXAGONAL NACIONAL	86
4162-TRAMO DE CANALETA 10X5 DOBLE VÍA, PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22, EL TRAMO ESTÁNDAR ES DE 2.40 CM NACIONAL	3
TOTAL GENERAL	1016

Fuente: Elaboración propia

El detalle de cada repuesto y material suministrado en octubre se encuentra en el documento

Anexo 7_Detalle_repuestos_octubre2025.xlsx.

La hoja de cálculo incluye todos los datos de la trazabilidad y control de repuestos, tales como:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

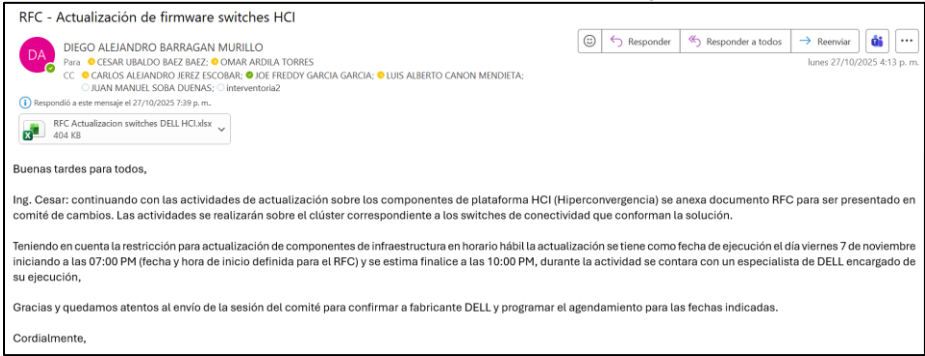
- Identificación: Repuesto/Material entregado y Cantidad.
- Logística: Fecha de la Solicitud y Fecha de Entrega.
- Asignación: funcionario Solicitante, Ubicación de destino y funcionario que Recibió el repuesto.

6.9.1 Trámites de Garantías:

Estado y trazabilidad de los trámites de garantías

Durante el periodo al respecto de los equipos administrados por el Datacenter no se ha realizado gestión de garantías, el 27 de octubre 2025 se escaló la necesidad de comité de cambios a fin de realizar proceso de actualización de Firmware en el clúster correspondiente a los switches de conectividad que conforman la solución HCI, de esta actividad se revisara la necesidad en caso de que se requiera utilizar el soporte fabricante para RMA por cambio de partes.

Ilustración 8 trazabilidad de los trámites de garantías



Fuente: Elaboración propia

6.9.2 Gestión de Laboratorio

De acuerdo con el reporte generado por la SED-OTIC a través de la herramienta de Gestión de Soporte (DEXON), se registraron 19 casos escalados a laboratorio durante el periodo de gestión de octubre de 2025.

Tabla 67. Casos de laboratorio octubre de 2025

TICKET	FECHA Y HORA SOLUCION	FECHA DE CREACION	ESTADO	EQUIPO AFECTADO
1637163(1)-20251006	22/10/2025 12:01	6/10/2025 9:17	REPARADO	REGULADOR DE VOLTAJE
1638382(1)-20251007	23/10/2025 15:41	7/10/2025 11:28	REPARADO	SWITCH
1638610(1)-20251007	23/10/2025 15:38	7/10/2025 14:51	REPARADO	SWITCH

TICKET	FECHA Y HORA SOLUCION	FECHA DE CREACION	ESTADO	EQUIPO AFECTADO
1643287(1)-20251014	22/10/2025 8:07	14/10/2025 11:27	NO REPARADO	PORTATIL
1643866(1)-20251014	23/10/2025 15:48	14/10/2025 13:17	NO REPARADO	EQUIPO ESCRITORIO
1644522(1)-20251015	29/10/2025 10:21	15/10/2025 10:51	REPARADO	REGULADOR DE VOLTAJE
1646410(1)-20251016	22/10/2025 8:15	16/10/2025 14:04	REPARADO	PORTATIL
1646438(1)-20251016	30/10/2025 10:52	16/10/2025 15:42	NO REPARADO	EQUIPO ESCRITORIO
1647500(1)-20251017	28/10/2025 15:16	17/10/2025 15:39	REPARADO	CARGADOR
1648169(1)-20251020	27/10/2025 12:22	20/10/2025 11:09	REPARADO	CARGADOR
1648526(1)-20251020	28/10/2025 9:59	20/10/2025 14:30	REPARADO	EQUIPO ESCRITORIO
1649373(1)-20251023	30/10/2025 10:33	23/10/2025 9:38	NO REPARADO	CARGADOR
1649412(1)-20251021	30/10/2025 10:04	21/10/2025 11:52	NO REPARADO	PORTATIL
1649513(1)-20251021	30/10/2025 9:55	21/10/2025 15:31	REPARADO	PORTATIL
1650110(1)-20251022	30/10/2025 9:43	22/10/2025 9:08	REPARADO	EQUIPO ESCRITORIO
1650585(1)-20251022	30/10/2025 10:45	22/10/2025 15:26	REPARADO	EQUIPO ESCRITORIO
1650587(1)-20251022	30/10/2025 10:48	22/10/2025 19:10	NO REPARADO	PORTATIL
1651334(1)-20251023	30/10/2025 10:38	23/10/2025 13:49	REPARADO	PORTATIL
1651335(1)-20251023	30/10/2025 10:41	23/10/2025 13:56	REPARADO	PORTATIL

Fuente: Elaboración propia

7 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y REDES

Vulnerabilidad: Informes de vulnerabilidad de los servidores administrados (Núm. 6.4).

- **Eventos de Seguridad:** Informes de eventos de seguridad sobre la plataforma administrada (Núm. 6.4).
 - Para el periodo, se presentaron los siguientes eventos de seguridad, por categoría, de acuerdo los registros de la herramienta FortiAnalyzer para las sedes de CDI y NVC.

Ilustración 9 Eventos de Seguridad

Intrusions By Types		
#	Intrusion Type	Counts
1	Anomaly	30,089
2	OS Command Injection	3,538
3	Code Injection	3,304
4	Permission/Privilege/Access Control	2,527
5	Path Traversal	2,047
6	Other	661
7	Malware	558
8	XSS	339
9	Information Disclosure	275
10	DoS	149
11	Improper Authentication	127
12	Buffer Errors	67
13	SQL Injection	63
14	CSRF	6
15	Numeric Errors	3

Fuente: Elaboración Propia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

Esta imagen muestra los diferentes tipos de ataques recibidos, así como el número de estos. Es importante resaltar que estos ataques fueron detectados y bloqueados por el Firewall Perimetral para las sedes de CDI y NVC.

La evidencia correspondiente se refiere para el presente periodo en el Anexo 05. IPS Report SED octubre 2025 del informe de Seguridad Perimetral que se encuentra en la siguiente ruta:

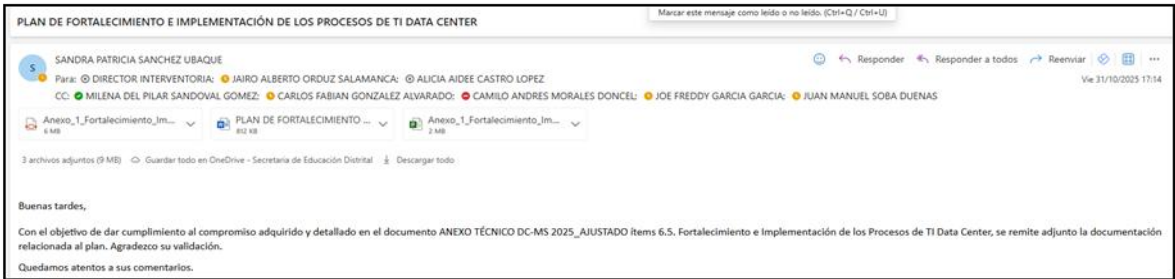
Entregable: Documentos > 02 Operación de servicios TI > 2.2 Datacenter > 2.2.0 Informes > 2.2.0.3 Mensuales > 2.2.0.3.7 Seguridad > 01 octubre 2025 > Evidencias

- Gestión de Redes y Conectividad:**
 - Direcciones visitadas para identificar aquellas que no ofrecen contenidos de uso educativo o administrativo para los usuarios (Núm. 6.4).
- Actividades Realizadas:** Resultados sobre tareas programadas (Num. 6.4).

8 FORTALECIMIENTO DE PROCESOS ITIL

Durante el periodo del presente informe se realizaron las actividades requeridas para la estructuración y el envío del plan para el fortalecimiento e implementación de los procesos de TI Data Center.

Ilustración 10 Plan Fortalecimiento e Implementación Data Center



Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se detallan por práctica las actividades ejecutadas:

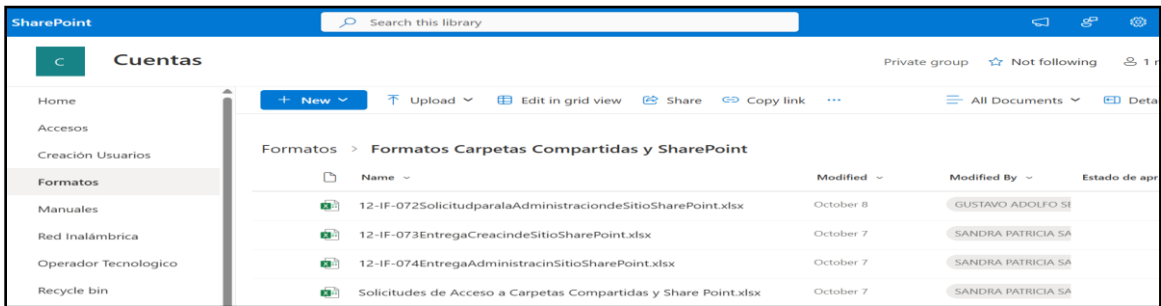
8.1 Práctica Gestión de Seguridad de la Información

Teniendo en cuenta que a través de la última resolución fue publicado en ISOLUCION el procedimiento de gestión de identidad de acceso a servicios TIC, el 7 de octubre de 2025 se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

realizó la socialización presencial de los formatos relacionados a este procedimiento al equipo de la Mesa de Soluciones TIC Nivel 1 e igualmente se publicaron el sitio SharePoint que este nivel tiene para la gestión de accesos.

Ilustración 11. Publicación formatos nivel 1



Fuente: Elaboración Propia

Así mismo, el 17 de octubre de 2025 se realizó la explicación del procedimiento para el que se diseñó la respectiva infografía y se solicitó la publicación en las cápsulas de conocimiento en DEXON.

Ilustración 12. Procedimiento Gestión de Identidad y Acceso a Servicios TIC



Fuente: Elaboración Propia

Anexo_10_IdentidadyAccesoaServiciosdeTecnologíasdelInformación

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Ilustración 13. Solicitud publicación cápsulas de conocimiento

Enviado: viernes, 17 de octubre de 2025 15:16
Para: ALICIA AIDE CASTRO LOPEZ <acastrol@educacionbogota.gov.co>; JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co>
Cc: RICARDO CUELLAR PERDOMO <rcuellar@educacionbogota.gov.co>
Asunto: Solicitud publicación Formatos e Infografía

Buenas tardes,

Ingenieros, teniendo en cuenta que en la resolución de septiembre se publicó el Procedimiento de "Modelo de Enfoque Identidad y Acceso a Servicios de Tecnologías de Información", realicé una infografía como guía rápida del mismo, razón por la cual y pensando en que los técnicos tengan a la mano la información junto con los formatos que se relacionan en el procedimiento, solicito su aprobación para la publicación de dichos documentos en DEXON en las siguientes categorías:

CATEGORÍA	DOCUMENTO
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/CARPETAS COMPARTIDAS/ADMINISTRACION	Publicar INFOGRAFÍA
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/CARPETAS COMPARTIDAS/SOPORTE TECNICO	Publicar el formato nuevo: SOLICITUDESDEACCESOACARPETASCOMPARTIDASYSHAREPOINT
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/DIRECTORIO ACTIVO/ADMINISTRACION	Publicar INFOGRAFÍA
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/DIRECTORIO ACTIVO/SOPORTE TECNICO	
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/ADMINISTRACION	
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ SHAREPOINT/ADMINISTRACION	Publicar INFOGRAFÍA
	Publicar los siguientes formatos nuevos: 12-IF-072SolicitudparaAdministraciondeSitioSharePoint 12-IF-073EntregaCreaciondeSitioSharePoint 12-IF-074EntregaAdministraciondeSitioSharePoint
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ SHAREPOINT/SOPORTE TECNICO	SOLICITUDESDEACCESOACARPETASCOMPARTIDASYSHAREPOINT
IDENTIDAD Y ACCESO/SOFTWARE/FORTINET VPN/ADMINISTRACION	Publicar INFOGRAFÍA
IDENTIDAD Y ACCESO/SOFTWARE/FORTINET VPN/AUTORIZACION	Reemplazar el formato publicado actualmente por esta nueva versión: 12-IF-009SolicituddeAccesoRemoto13-08-25Lista
IDENTIDAD Y ACCESO/SOFTWARE/FORTINET VPN/SOPORTE TECNICO	

Fuente: Elaboración Propia

En sesión con el funcionario Edgar Ortega de la Oficina Asesora de Planeación, los ingenieros de la OTIC – César Báez y Luz Dary Vargas, se realizó la sustentación del procedimiento de gestión de identidad y acceso a sistemas de información y bases de datos, para el que se solicitó el ajuste de forma del flujo de actividades.

Ilustración 14. Documentación Gestión de Identidad y Acceso a SI y Bases de datos

Gestión de Identidad y Acceso a Sistemas de Información y Bases de datos

SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE

Para: EDGAR FERNANDO ORTEGA GALAN; CESAR UBALDO BAEZ BAEZ

caracterizacionAccesoSI_BD... 92 KB

Diagrama de Actividades Ges... 331 KB

2 archivos adjuntos (423 KB) Guardar todo en OneDrive - Secretaria de Educación Distrital Descargar todo

Buenos días,

De acuerdo con el compromiso adquirido adjunto documentación actualizada a publicar en ISOLUCION.

Fuente: Elaboración Propia

Así mismo, se realizó la socialización del procedimiento a los ingenieros de la OTIC - Camilo Sierra y Rodrigo Bernal.

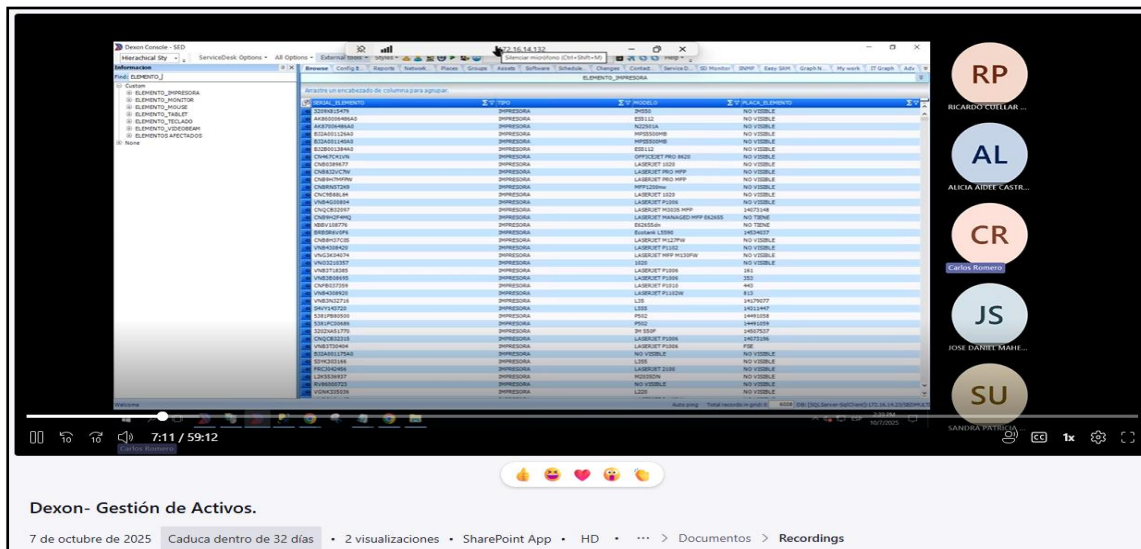
8.2 Práctica Gestión de Activos de TI

Con el propósito de realizar seguimiento al proveedor de servicio de la herramienta de gestión– DEXON con respecto al diseño del módulo de la CMDDB, el 07 y el 29 de octubre de 2025 se realizó el acompañamiento a la Entidad en las sesiones convocadas por el ingeniero Ricardo Cuellar – Profesional SED Apoyo a la supervisión contrato DEXON, en donde el proveedor confirmó en la última sesión la publicación total del inventario de la Entidad, indicando que para la ejecución del mantenimiento preventivo ya se traerían los datos de los dispositivos cargados

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
			Versión	01
			Fecha	02/10/2025
			Código	GR-GSE-IME-18-1

minimizando así los tiempos de ingreso dichos datos, así mismo, expuso mejoras al proceso como es la firma del funcionario directamente desde la tableta del técnico; sin embargo, la publicación de estos cambios están sujetos a la presentación del cambio en el comité.

Ilustración 15. Seguimiento Módulo CMDB

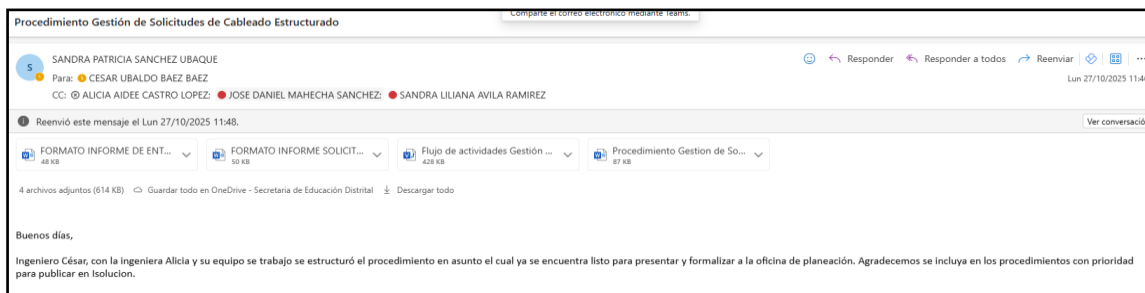


Fuente: Elaboración Propia

8.3 Práctica Gestión de Solicitudes de Servicio

En conjunto con el equipo de trabajo de la ingeniera Alicia Castro – Gestora de la práctica se actualizó el procedimiento y formatos para las solicitudes de cableado estructurado el cual fue remitido al ingeniero César Báez – Profesional Especializado SED para la validación y presentación al área de planeación.

Ilustración 16. Procedimiento Gestión de Solicitudes de Cableado Estructurado



Fuente: Elaboración Propia

Con el objetivo de realizar el apoyo y seguimiento a la ejecución del procedimiento de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
			Versión	01
			Fecha	02/10/2025
			Código	GR-GSE-IME-18-1

mantenimiento preventivo se asistió a la capacitación del módulo en DEXON realizada por parte del proveedor de la herramienta de gestión; así mismo, se realizó la socialización del procedimiento a los ingenieros Carlos Fabian González - Gestor aseguramiento de calidad, Camilo Morales – Director Mesa de Soluciones TIC, Coordinadores, Tecnólogos y Técnicos de las localidades.

Ilustración 17. Socialización Mantenimiento Preventivo



Fuente: Elaboración Propia

8.4 Práctica Gestión de Problemas

En sesión con el funcionario Edgar Ortega de la Oficina Asesora de Planeación, los ingenieros de la OTIC – César Báez y Luz Dary Vargas, se realizó la sustentación de la documentación de la práctica para el que se solicitó el ajuste de forma del flujo de actividades el cual al 31 de octubre se encontraba al 80%, esto teniendo en cuenta que el movimiento de las actividades afecta directamente la caracterización.

Anexo_2_Procedimientoprácticagestiónproblemasdeserviciosticv2

Anexo_3_FlujoprocedimientoprácticagestiónproblemasTIC

9 PLAN DE ARQUITECTURA

- **Plan de Arquitectura:** Estado de avance y ejecución del Plan de Arquitectura.

Se presentó a consideración de la SED la propuesta de plan de trabajo de Arquitectura de TI, este documento contempla la ejecución de actividades técnicas, metodológicas y operativas

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

orientadas a fortalecer y consolidar el modelo de Arquitectura de TI propuesto por la Secretaría de Educación del Distrito (SED), mediante la definición, implementación y gobernanza del Continuum de Arquitectura; paralelamente se realizaran las actividades relacionadas con las obligaciones contractuales indicadas en el contrato CO1.PCCNTR.8334162 y las actividades a demanda que en virtud de la operación se soliciten por parte de la SED en apoyo a la ejecución de sus procesos.

Ilustración 18: Propuesta Plan de Trabajo de Arquitectura.

ACTIVIDADES PROPUESTAS	MESES																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
Planeacion actividades de arquitectura																												
Preparación y Montaje del Continuum de Arquitectura																												
Levantamiento AS-IS Completo																												
Definición del TO-BE (alineado al PETI)																												
Cierre y Consolidación ejercicio arquitectura																												
Obligaciones contractuales																												
Actividades a Demanda																												
Cierre contractual																												

Fuente: Elaboración Propia.

El plan fue aprobado por la SED el 31 de octubre de 2025.

- **Resultados:** Entregables, artefactos y/o productos generados en el mes de ejecución. Durante el mes de octubre de 2025, se trabajó en definir y estructurar el plan de trabajo de arquitectura en conjunto con los profesionales de la SED. Se ha iniciado la compilación de información para la elaboración del marco metodológico y la estructuración del continuum de arquitectura.

Entregable: Anexo_8_Plan de trabajo Arquitectura.pdf

- **Actividades a demanda:** También, durante el mes de octubre de 2025, se participó en las reuniones de planeación el suministro e instalación de la unidad de cintas robótica para la solución de backup. (Solución_Backup) y compilación de documentación. Se apoyo la Solución_WiFi_Fortinet: topología inicial, descripción de VLANs.

Entregable: Anexo_9_Solución WiFi-Fortinet-v1.pdf

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

10 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAMPAÑAS

- **Novedades de Personal:** Actualmente, se encuentra en proceso la recopilación de información sobre los ingresos, retiros y reemplazos del personal durante el mes. Este proceso tiene como objetivo mantener actualizada la base de datos de recursos humanos y asegurar una adecuada gestión del personal, facilitando la toma de decisiones para futuras acciones y el seguimiento de la conformidad con los procedimientos establecidos.
- **Campañas de Divulgación:** Para el presente mes, no se realizaron campañas de divulgación, ya que el proceso está en sus etapas iniciales con el inicio del nuevo contrato. Este periodo ha estado enfocado en la planificación y la organización de las acciones correspondientes, por lo que las actividades de divulgación se llevarán a cabo en los próximos meses, conforme avance la implementación del contrato y se dispongan de los recursos necesarios para su ejecución.
- **Apoyo a Eventos Especiales:** Durante el periodo, se realizó la entrega de elementos y herramientas no personales al personal de sitio, con el fin de garantizar que el equipo cuente con los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de sus labores. Esta entrega incluyó artículos esenciales para el desempeño de las funciones asignadas, cumpliendo con los estándares establecidos para la correcta operación y apoyo en las tareas diarias.

11 PLAN DE MEJORA Y PROYECTOS TI

- **Acciones de mejora:** Para el presente periodo, no se implementaron acciones de mejora, dado que las actividades se han centrado en la fase de inicio del nuevo contrato y en la preparación de los recursos necesarios. Las acciones de mejora se planificarán y ejecutarán en los próximos meses, conforme se avancen los procesos y se identifiquen áreas específicas que requieran optimización.
- **Plan de Acción para el Próximo Periodo:** De acuerdo con lo anterior, no se cuenta con un Plan de Acción para el próximo periodo, ya que las actividades actuales se encuentran en fase de inicio y en proceso de organización. El desarrollo del plan se llevará a cabo en los próximos meses, una vez se completen las etapas iniciales del contrato y se evalúen las necesidades y prioridades para la implementación de acciones específicas.

 	INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

12 ANEXOS Y SOPORTES

En la carpeta del informe se encuentran los anexos relacionados, que incluyen el backlog, informes de análisis y seguimiento de sistemas, consumo ambiental, detalle de repuestos, el plan de trabajo de arquitectura y la solución técnica para la configuración de Wi-Fi..

- Anexo_1_Backlog_31_Oct.xlsx
- Anexo_2_IS1_ANS_octubre.xlsx
- Anexo_3_IS2_ANS_octubre.xlsx
- Anexo_4_ID1-ANS-octubre de 2025.xlsx
- Anexo_5_Informe_impression_Octubre_2025.xlsx
- Anexo_6_Consumo_ambiental_Octubre_2025.xlsx
- Anexo_7_Detalle_repuestos_octubre2025.xlsx
- Anexo_8_Pland de trabajo Arquitectura
- Anexo_9_Solución_WiFi-Fortinet-v1.pdf
- Anexo_10_IdentidadyAccesoaServiciosdeTecnologíasdeInformación.pdf
- Anexo_11_ProcedimientoprácticagestiónproblemasdeserviciosTICV2.pdf
- Anexo_12_FlujoprocedimientoprácticagestiónproblemasTIC.pdf
- Anexo_13 R-MC
- Anexo_14 R-NCL
- Anexo_15 R-NI
- Anexo_16 R-SR