

 	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE 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: 01 al 30 de noviembre de 2025**

Bogotá D.C., 02 de diciembre de 2025

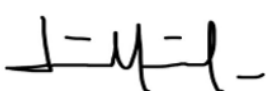
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

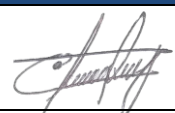
INFORMACIÓN BÁSICA Y LISTA DE DISTRIBUCIÓN

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, 01 al 30 de noviembre de 2025.	Versión documento	1.0

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

De	Fecha	Firma
Juan Manuel Soba Dueñas Gerente de la Prestación del Servicio	02 de diciembre de 2025	

A	Acción*	Fecha	Firma
Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Revisión	02 de diciembre 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	02 de diciembre 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 NOVIEMBRE 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	09 de diciembre 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 NOVIEMBRE 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.....	12
2	ALCANCE	12
3	RESUMEN EJECUTIVO	12
	3.1 Aspectos Destacados del Mes:	12
	3.2 Desempeño Data Center octubre de 2025:	17
	3.3 Nivel de Servicio Global:	19
	3.4 Riesgos y Situaciones Críticas:	20
	3.5 Backlog Datacenter noviembre 2025:	20
	3.6 Ejecución Financiera:	21
4	GESTIÓN OPERACIONAL Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	
21		
	4.1 Desempeño Data Center (ANS y Disponibilidad)	21
	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	24
	4.1.3 IS3-ANS Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA).....	25
	4.1.4 ID1 ANS Nivel de servicios para la disponibilidad de la infraestructura de TI del DATACENTER	26
	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.	27
	4.1.6 IP1-ANS Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista.....	28
	4.1.7 IP2-ANS Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista	30
	4.1.8 IC1-ANS Cantidad de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas en el periodo.....	31
	4.2 Desempeño Mesa de Soluciones TIC octubre de 2025	31
	4.3 Desempeño Mesa de Soluciones TIC noviembre de 2025.....	35
	4.3.1 Recepción Y Atención de Incidentes NCL-A (Nivel Central Y Direcciones Locales) 40	
	4.3.2 Recepción Y Atención de Solicitudes NCL-B (Nivel Central Y Direcciones Locales) 40	
	4.3.3 Recepción Y Atención de Incidentes NI-A (Instituciones Educativas Distritales)	41

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

4.3.4	Recepción Y Atención de Solicitudes NI-B (Instituciones Educativas Distritales) ...	42
4.3.5	Recepción Y Atención de Solicitudes de Identidad y Acceso	42
4.3.6	Recepción Y Atención de Incidentes SMPZ-A en Localidad de Sumapaz.....	43
4.3.7	Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-B en Localidad de Sumapaz.....	44
4.3.8	Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-C Totuma Alta	44
4.3.9	Disponibilidad de Personal DISP PERS.....	45
4.3.10	Mantenimiento Preventivo OP-MP	45
4.3.11	Verificación De Inventario OP-INV	46
4.3.12	Atención a Requerimientos e Incidentes de Cableado Estructurado OP-CE.....	47
4.3.13	Cumplimiento De Obligaciones Específicas OP-OEB, OP-OEC, OP-OED, OP-OEF, OP-OEG, OP-OEI, OP-OEJ.....	48
4.3.14	Compromisos Adquiridos COMPR.....	49
4.3.15	Avance en Plan ITIL	50
4.3.16	Diagnostico Y Reparación De Elementos Laboratorio LAB	51
4.3.17	Ticket Mal Categorizados Y Tipificados RECAT	52
4.3.18	Eficiencia En La Entrega De Repuestos R-NCL.....	53
4.3.19	Eficiencia En La Entrega De Repuestos R-NI	53
4.3.20	Eficiencia en la Entrega de Material para la Atención a Incidentes y Requerimientos de Red LAN y Eléctrica Regulada R-MC.....	54
4.3.21	Tiempo para Solicitud de Repuestos R-SR.....	55
4.3.22	Calidad De Repuestos R-RQ	56
4.4	Histórico de Requerimientos e Incidentes	56
4.5	Registros por Canales de Atención	56
4.6	Registros por Tipo de Solicitud	57
4.7	Distribución por Localidad	58
4.8	Trazabilidad y Estado de Casos Registrados	59
4.9	Casos Solucionados y Cerrados.....	61
4.10	Recurrencia “Causa Razón de Cierre”	61
4.11	Backlog de Incidentes y Solicitudes de Servicio	62
4.12	Gestión de Casos Remitidos a Calidad	63
4.13	Administración del software de impresión.....	64
4.14	Atención a incidentes y requerimientos de red LAN y eléctrica regulada (Factibilidades).....	65

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

	4.15 Gestión del asegurador de Calidad	65
5	GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ACTIVOS (CMDB/IAT).....	70
	5.1 Mantenimientos Preventivos Mesa de soluciones TIC	70
	5.2 Mantenimientos Preventivos Datacenter.....	72
	5.3 Mantenimiento Datacenter general	74
	5.3.1 Mantenimiento Datacenter CDI.....	74
	5.3.2 Mantenimiento Datacenter NVC	74
	5.3.3 Mantenimiento Datacenter CTD.....	74
	5.4 Mantenimiento Networking y Seguridad Perimetral:	74
	5.5 Mantenimiento UPS.....	77
	5.6 Mantenimiento Aires Acondicionados.....	78
	5.7 Mantenimiento Central Telefónica	78
	5.8 Mantenimiento Control de Acceso.....	78
	5.9 Mantenimiento Planta Eléctrica.....	79
	5.10 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS, MESA DE SOLUCIONES TIC	79
	5.11 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS (IAT) DATACENTER.....	79
	5.12 GESTIÓN DE REPUESTOS Y MATERIALES	80
	5.12.1 Trámites de Garantías	82
	5.12.2 Gestión de Laboratorio	83
6	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y REDES	85
7	FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI – DATA CENTER...88	
	7.1 Plan de Trabajo.....	89
	7.2 Prácticas Primarias	90
	7.2.1 Gestión de la Continuidad del Servicio	91
	7.3 Prácticas de Apoyo	92
	7.3.1 Gestión de Solicitudes de Servicio.....	92
	7.3.2 Gestión de Problemas	92
	7.3.3 Gestión de Cambios	93
	7.3.4 Monitoreo y Gestión Eventos	94
	7.3.5 Proceso de Identidad y Acceso.....	95
	7.3.6 Práctica de Seguridad de la Información.....	95
8	APROPIACIÓN FORTALECIMIENTO PROCESOS TI - MESA SOLUCIONES	96
	8.1 Plan de Trabajo.....	96

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

8.1	Prácticas Primarias	98
8.1.1	Activos de Servicios y Gestión de la Configuración	98
8.1.2	Mejora Continua	98
8.1	Prácticas de Apoyo	99
8.1.1	Gestión de Conocimiento.....	99
8.1.2	Gestión de Incidentes	100
8.1.3	Gestión de Solicitudes de Servicio.....	101
9	PLAN DE ARQUITECTURA.....	102
10	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAMPAÑAS.....	104
11	PLAN DE MEJORA Y PROYECTOS TI	108
12	GESTIÓN DE COSTOS	109
13	ANEXOS Y SOPORTES	109

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

TABLAS

Tabla 1 Aspectos destacados Datacenter	13
Tabla 2 Evaluación del cumplimiento general de los ANS.....	18
Tabla 3 Evaluación del cumplimiento general de los ANS.....	19
Tabla 4 Descripción IS1 ANS.....	22
Tabla 5 Descripción IS1 ANS.....	23
Tabla 6 Histórico del cumplimiento de los incidentes	24
Tabla 7 Histórico de Solicitudes de Servicio.....	24
Tabla 8. Descripción IS2 ANS.....	25
Tabla 9 Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI	26
Tabla 10 Personal Datacenter octubre 2025.....	28
Tabla 11 Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista.....	30
Tabla 12 Nivel de servicios para el tiempo en el cual debe llevarse a cabo un cambio en el equipo de trabajo.....	30
Tabla 13 Histórico solicitudes Datacenter	31
Tabla 14 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC octubre 2025	31
Tabla 15 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC.....	36
Tabla 16 Descripción NCL-A.....	40
Tabla 17 Descripción NCL-B.....	40
Tabla 18 Descripción NI-A	41
Tabla 19. Descripción NI-B	42
Tabla 20. Descripción IDENT	42
Tabla 21. Descripción SMPZ-A.....	43
Tabla 22. Descripción SMPZ-B.....	44
Tabla 23. Descripción SMPZ-C.....	44
Tabla 24. Descripción DISP PERS	45
Tabla 25. Descripción OP-MP	46
Tabla 26 Descripción OP-INV	47
Tabla 27. Descripción OP-CE	48
Tabla 28. Casos generados	48
Tabla 29. Descripción ANS Obligaciones específicas	49
Tabla 30. Descripción ANS Compromisos adquiridos COMPR	50

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

Tabla 31. Descripción ANS Obligaciones específicas	50
Tabla 32. Descripción ANS LAB	51
Tabla 33 Solicitudes de reevaluación de laboratorio	51
Tabla 34. Descripción ANS RECAT	52
Tabla 35. Descripción ANS R-NCL	53
Tabla 36. Descripción ANS R-NI.....	54
Tabla 37. Descripción ANS R-MC.....	55
Tabla 38. Descripción ANS R-SR	55
Tabla 39. Descripción ANS R-RQ	56
Tabla 40. Medios de Atención Soluciones TIC.....	56
Tabla 41. Casos por Localidad.....	58
Tabla 42. Estados de casos registrados	59
Tabla 43. Cantidad y estado de los Incidentes y Solicitudes de servicio	60
Tabla 44. Top 10 Cantidad de casos cerrados y solucionados por categoría.....	61
Tabla 45 Top 10 Incidentes por causa razón de cierre.....	62
Tabla 46. Top 10 solicitudes por causa razón de cierre	62
Tabla 47. Backlog por estado y tipo	62
Tabla 48 Número de casos por grupo	63
Tabla 49. Resumen de Casos remitidos a calidad	63
Tabla 50. Estadísticas de consumo octubre 2025	64
Tabla 51. Resumen de Casos categoría impresión.....	64
Tabla 52. Resumen de factibilidades ejecutadas en noviembre de 2025	65
Tabla 53: Estado de obligaciones Etapa Empalme	66
Tabla 54: Casos fallas Dexon	68
Tabla 55: Casos cerrados gestión de calidad.....	69
Tabla 56: Encuestas recibidas en el mes de noviembre.....	69
Tabla 57: Causas de Insatisfacción en las encuestas a noviembre de 2025	70
Tabla 58. Relación Elementos APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025	71
Tabla 59 Equipos atendidos en CDI durante noviembre 2025	74
Tabla 60 Equipos atendidos en NVC durante octubre 2025.....	75
Tabla 61 UPS atendidos en el CDI periodo noviembre 2025	77
Tabla 62 UPS atendidos en el NVC periodo noviembre 2025	77
Tabla 63 UPS atendidos en el CTD periodo noviembre 2025	77

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

Tabla 64 AA atendidos en el CDI periodo noviembre	78
Tabla 65 AA atendidos en el CDI periodo noviembre	78
Tabla 66 Planta Telefónica atendida en el CDI periodo noviembre	78
Tabla 67 Control de acceso atendido en el CDI periodo noviembre	78
Tabla 68 Control de acceso atendido en el NVC periodo noviembre.....	78
Tabla 69 Planta Eléctrica atendida en el CDI periodo noviembre	79
Tabla 70. Repuestos Aprobados noviembre de 2025.....	80
Tabla 71. Casos de laboratorio noviembre de 2025	84
Tabla 72. Fortalecimiento e Implementación Procesos TI Data Center	89
Tabla 73. Apropiación Fortalecimiento Mejora Procesos TI Mesa de Soluciones.....	96
Tabla 74 Consolidado mensual plan de arquitectura.....	103

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

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 resultado análisis condiciones físicas instalación librería	17
Ilustración 2 Backlog Datacenter.....	21
Ilustración 3 incidentes del periodo en Datacenter	22
Ilustración 4 Solicitudes de servicio del periodo en Datacenter	24
Ilustración 5 Entrega plan de arquitectura 30 octubre 2025	25
Ilustración 6 Acciones para continuar según revisión herramienta monitoreo	27
Ilustración 7.Registro de casos por Canales de Atención.....	57
Ilustración 8. casos registrados por tipo en noviembre de 2025	57
Ilustración 9 Avance mantenimientos preventivos al 30 de noviembre de 2025	72
Ilustración 10 autorización incorporación en el plan de mantenimiento mensual.....	73
Ilustración 11 trazabilidad de los trámites de garantías	83
Ilustración 12 Eventos de Seguridad.....	85
Ilustración 13 cuenta zllanos@educacionbogota.edu.co comprometida.....	86
Ilustración 14 Acción realizada para bloqueo cuenta comprometida	87
Ilustración 15 Acciones para detección de Correos Phishing.	88
Ilustración 16. Capacidad de las Prácticas Data Center y Nivel de Madurez del SVS.....	90
Ilustración 17. Documentación procedimiento solicitudes de publicación o retiro de app web...92	
Ilustración 18. Validación y aprobación Isolucion – G. Problemas.....	93
Ilustración 19. Documentación relacionada - G. Problemas	93
Ilustración 20. Solicitud de publicación reportes.....	94
Ilustración 21. Solicitud de monitoreo y gestión de eventos	94
Ilustración 22. Aprobación procedimiento Isolucion.....	95
Ilustración 23. Instructivos Furag	95
Ilustración 24. Capacidad de las Prácticas Mesa de Soluciones y Nivel de Madurez del SVS ..97	
Ilustración 25. Documentación Mejora Continua	99
Ilustración 26. Solicitud de publicación de conocimiento	99
Ilustración 27: Infografías de Conocimiento	100
Ilustración 28. Socialización Actualización Modelo de Repuestos.....	101
Ilustración 29. Solicitudes Módulo Mantenimiento Preventivo	101
Ilustración 30. Socialización Actualización Modelo de Solicitud de Intervención de Cableado Estructurado	102

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

Ilustración 31: Plan de Trabajo de Arquitectura.....102

1 OBJETIVO

Este documento tiene como fin presentar el informe de Gestión y Ejecución del Proyecto desarrollado en **noviembre** 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 **noviembre** 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.

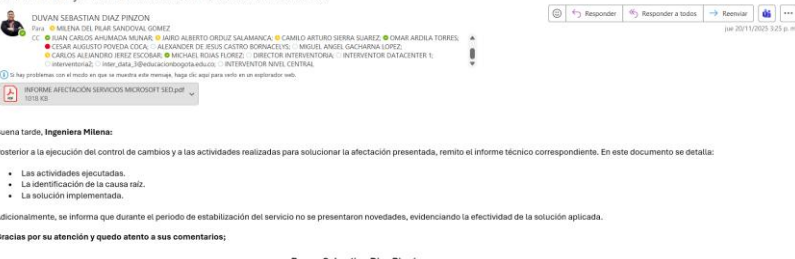
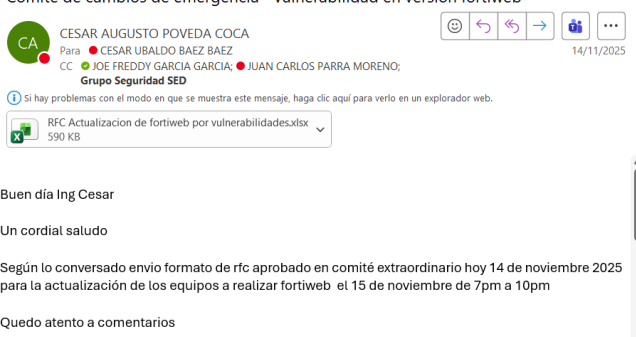
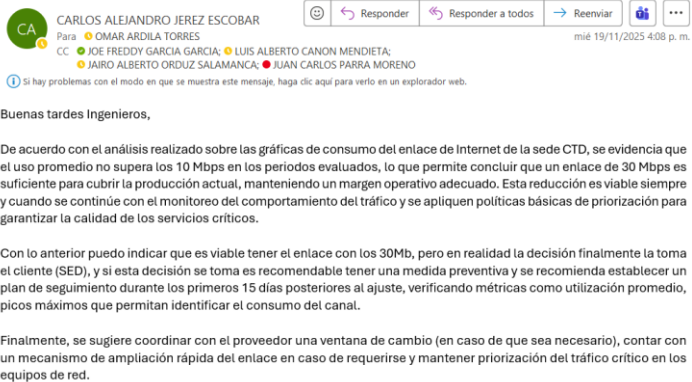
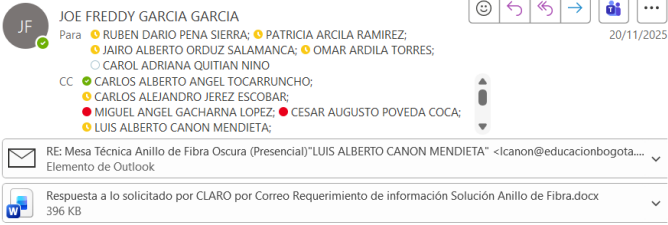
Por Datacenter durante el periodo noviembre 2025 se adelantaron las siguientes acciones:

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

Tabla 1 Aspectos destacados Datacenter

Evento	Fecha	Evidencia
Entrega obligación contractual - diagnóstico, análisis y propuesta del plan de mejoramiento de la administración de la infraestructura tecnológica actual del Data Center	2-nov-2025	Cumplimiento obligación contractual - diagnóstico, análisis y propuesta del plan d...  JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para  JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA;  OMAR ARDILA TORRES CC  JUAN MANUEL SOBA DUENAS;  CAMILO ANDRES MORALES DONCEL;  DUVAN SEBASTIAN DIAZ PINZON;  DIRECTOR INTERVENTORIA 2/11/2025  Diagnóstico_análisis-y-propuesta-del-plan-de-mejoramiento-de-la-administración-de-la-infraestructura-tecnológic... 2 MB Ingenieros buenas noches, De acuerdo con lo definido en el capítulo 5. DE LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL., numeral 5.4. Obligaciones Específicas Data Center, literal 21, del Anexo Técnico ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA “PRESTAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS DATA CENTER Y MESA DE SOLUCIONES DE TIC, PARA LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN LOS TRES NIVELES DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO –SED”, establece como obligación contractual por el operador tecnológico: Realizar el diagnóstico, análisis y propuesta del plan de mejoramiento de la administración de la infraestructura tecnológica actual del Data Center, de la implementación de nuevos servicios y de la actualización de la plataforma existente. Se coordinará con la SED, definiendo la estrategia y los planes de acción requeridos. Se deberá entregar a la SED en un plazo de 30 días calendario contados a partir de la suscripción del acta de inicio. Por lo anterior, por el operador tecnológico se presenta el siguiente documento con el fin atender el alcance establecido.
Robot secretaria de educación	7-nov-2025	RE: Unidad de cinta robótica  JUAN MANUEL SOBA DUENAS Para  JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA;  OMAR ARDILA TORRES;  DIRECTOR INTERVENTORIA;  INTERVENTOR DATACENTER 1 CC  JOE FREDDY GARCIA GARCIA 7/11/2025  Plan de trabajo Instalación librería de cintas Quatum1.pdf 145 KB Buen día Ingenieros, reciban un cordial saludo Me permito compartirles el plan de trabajo (De 1 a 2 semanas aprox.) que se ha venido definiendo con el proveedor previo a la llegada del equipo, con el ánimo de tener un mapa de ruta y eliminar tiempos muertos durante el proceso de implementación. Cordialmente Juan Manuel Soba Dueñas
Mesa de crisis servicios Microsoft Implementación nuevo Controlador de dominio	12-nov-2025	Solicitud comite de cambios presentacion RFC Actualizar el Sistema Operativo del Controlador de...  JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para  OMAR ARDILA TORRES;  CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ;  CESAR UBALDO BAEZ BAEZ CC  LUIS ALBERTO CANON MENDIETA;  JUAN MANUEL SOBA DUENAS;  DANIEL EDUARDO PERNETT RODRIGUEZ; y 2 usuarios más mar 4/11/2025 6:34 p. m.  Actualizacion SO Controladores de Dominio NVC-04112025.xlsx 962 KB Ping. Cesar Ubaldo por medio de la presente solicitamos su colaboración para la conformación de un comité de cambios, ya que es necesario realizar la siguiente actividad de manera prioritaria con el fin de solventar varios de los eventos ocurridos en los servicios DNS. Quedo atento a comentarios Joe Freddy Garcia Garcia Director de operaciones Datacenter

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE DE 2025	 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
		RE: Plan de trabajo - Mesa de crisis afectación servicios Microsoft - Avance  Buena tarde, Ingeniera Milena: Posterior a la ejecución del control de cambios y a las actividades realizadas para solucionar la afectación presentada, remito el informe técnico correspondiente. En este documento se detalla: - Las actividades ejecutadas. - La identificación de la causa raíz. - La solución implementada. Adicionalmente, se informa que durante el periodo de estabilización del servicio no se presentaron novedades, evidenciando la efectividad de la solución aplicada. Gracias por su atención y quedo atento a sus comentarios; Duvan Sebastian Diaz Pinzon
RFC de emergencia, actualización de Firmware Fortiweb	15-nov-2025	Comité de cambios de emergencia - vulnerabilidad en version fortiweb  Buen día Ing Cesar Un cordial saludo Según lo conversado envío formato de rfc aprobado en comité extraordinario hoy 14 de noviembre 2025 para la actualización de los equipos a realizar fortiweb el 15 de noviembre de 7pm a 10pm Quedo atento a comentarios
Análisis de consumo enlace de Internet: Sede calle 17.	19-nov-2025	RE: Analisis de consumo enlace de Internet: Sede calle 17.  Buenas tardes Ingenieros, De acuerdo con el análisis realizado sobre las gráficas de consumo del enlace de Internet de la sede CTD, se evidencia que el uso promedio no supera los 10 Mbps en los periodos evaluados, lo que permite concluir que un enlace de 30 Mbps es suficiente para cubrir la producción actual, manteniendo un margen operativo adecuado. Esta reducción es viable siempre y cuando se continúe con el monitoreo del comportamiento del tráfico y se apliquen políticas básicas de priorización para garantizar la calidad de los servicios críticos. Con lo anterior puedo indicar que es viable tener el enlace con los 30Mb, pero en realidad la decisión finalmente la toma el cliente (SED), y si esta decisión se toma es recomendable tener una medida preventiva y se recomienda establecer un plan de seguimiento durante los primeros 15 días posteriores al ajuste, verificando métricas como utilización promedio, picos máximos que permitan identificar el consumo del canal. Finalmente, se sugiere coordinar con el proveedor una ventana de cambio (en caso de que sea necesario), contar con un mecanismo de ampliación rápida del enlace en caso de requerirse y mantener priorización del tráfico crítico en los equipos de red.
Requerimiento de información Solución Anillo de Fibra - Mesa Técnica Anillo de Fibra Oscura	20-nov-2025	RV: Requerimiento de información Solución Anillo de Fibra  Ing. Ruben buen día, se remite la información requerida según el historial, junto el correo remitido con la información solicitada, así como documento adicional Quedo atento a comentarios Cordial Saludo Joe Freddy Garcia Garcia

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

Evento	Fecha	Evidencia
Inclusión equipos en plan de mantenimientos SED	20 nov-2025	RE: propuesta de inclusión equipos en plan de mantenimientos SED JS JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA Para JOE FREDDY GARCIA GARCIA; JOUAN MANUEL SOBA DUENAS; DIRECTOR INTERVENTORIA CC HENRY RODRIGUEZ ACOSTA; RAUL ENRIQUE ZAMBRANO MONROY; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; JAIR ALFREDO PAJARO PABON; OMAR ARDILA TORRES; interventoria1; interventoria2; interventoria3; interventoria4 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web. NUEVO CUADRO PROPUESTA DE MANTENIMIENTOS NOV 2025.xlsx 26 KB Buenas tardes respetados ingenieros atendiendo lo establecido en el numeral 6.2.7.2.Mantenimiento y soporte provisto por el contratista para Data Center del documento anexo técnico: "EL CONTRATISTA 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" Yteniendo en cuenta que la gestión de soporte y mantenimiento realizada a los equipos de la Entidad es dinámica, dado que se presentan novedades en los mismos en referencia a: Obsolescencia, Bajas, Traslados, Adquisición de nuevos equipos, equipos que salen o entran en garantía entre otras. Se autoriza la incorporación en el plan de mantenimiento mensual los equipos de mantenimiento provisto por el contratista propueatos en el Cuadro Adjunto, como reemplazo de los catorce (14) equipos que han salido de producción por obsolescencia o falla. Agradecemos realizar el mantenimiento a estos equipos antes de finalizar el mes de noviembre de 2025 y a la Interventoría agradecemos a verificación del mantenimiento y confirmar la evidencias de la ejecución.
Mantenimiento preventivo N°2 noviembre 2025	CDI 25 nov-2025 NVC 26 nov- 2025 CTD 27 nov-2025	Mantenimientos preventivos mes de noviembre CTD, NVC y CDI JA JAIR ALFREDO PAJARO PABON Para JOUAN MANUEL SOBA DUENAS; OMAR ARDILA TORRES; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; CARLOS AUGUSTO GOMEZ SALAZAR; interventoria1; interventoria2; interventoria3; interventoria4 CC DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURILLO; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; 5 usuarios más Cordial Saludo. Buenas tardes, apreciados ingenieros, SED e interventoría, les informamos por este medio que las actividades de mantenimientos preventivos del presente mes de Noviembre se programan de la siguiente manera; Martes 25 en la sede CDI calle 63: Para los siguientes equipos; UPS, aires acondicionados, planta telefónica, planta eléctrica y control de acceso. Miércoles 26 en la sede NVC calle 26: Para los siguientes equipos; UPS, aires acondicionados, centros de datos y control de acceso. Jueves 27 en la sede CTD. Para el siguiente equipo; UPS 10kva.
Actividad revisión cableado estructurado Piso 4 NVC	26 nov-2025	Informe actividad revisión cableado estructurado Piso 4 NVC JF JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; OMAR ARDILA TORRES CC FABIAN CARDOZO PUENTES; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; MIGUEL ANGEL GACHARNA LOPEZ; RAUL ENRIQUE ZAMBRANO MONROY; CAMILO ANDRES MORALES DONCEL; INTERVENTOR DATACENTER 1 Certificaciones Torre A Piso 4.pdf 922 KB Informe actividad revision cableado Piso 4 NVC.pdf 2 MB Ingenieros buenas tardes, por medio de la presente remito informe con el ejercicio realizado el pasado 22 de nov. En la revisión del cableado estructurado del piso 4 torre A sede NVC. Quedo atento a comentarios y definiciones correspondientes Cordial Saludo Joe Freddy Garcia Garcia

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

Evento	Fecha	Evidencia
Revisar modelo de monitoreo y plan de mejora herramienta WhatsUp Gold	28 nov-2025	RE: Compromisos Comité de Operación 27/nov/2025 - Compromiso Revisar modelo... JF JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para LAURA ELIZABETH FORERO TORRES; MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ; DG_ApoyoSupervision; JUAN MANUEL SOBA DUENAS; CAMILO ANDRES MORALES DONCEL; CARLOS FABIAN GONZALEZ ALVARADO; CC DIRECTOR INTERVENTORIA; INTERVENTORIA MESA 2022; INTERVENTOR NIVEL CENTRAL; INTERVENTOR DATACENTER 1; INTERVENTOR DE REPUESTOS; CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO; Ingenieros buena tardes, Posterior al requerimiento generado "Revisar modelo de monitoreo y plan de mejora herramienta WhatsUp Gold.", se inició la validación con el equipo de trabajo del Datacenter, donde inicialmente se generaron sesiones los días 6 y 7 de noviembre 2025, en las cuales se generó el contexto del requerimiento y se consideró para realizar la investigación, iniciar la validación de como incluir servicios Microsoft como los son el DHCP y el ADCONNECT. Posteriormente y en validación con el Ing. Juan Carlos Parra en la cual se incluyó a la interventoría, se programó sesión para el 14 de noviembre, en la cual se propuso definir la línea de trabajo y de responsabilidad por cada una de las áreas de Datacenter en cuanto a garantizar que se monitoreo los servicios productivos.
Apoyo mantenimiento equipos operadores en CDI	29 nov-2025	RE: Información mantenimiento preventivo Calle 63 RD RUBEN DARIO PENA SIERRA Para JOE FREDDY GARCIA GARCIA PATRICIA ARCILA RAMIREZ; CAROL ADRIANA QUITIAN NINO; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; y 14 usuarios más Cordial saludo ingeniero Joe. Teniendo en cuenta la aprobación de la ingeniera Milena, para la ejecución de las actividades de mantenimiento durante el 29 de noviembre de 2025, amablemente se solicita garantizar que los ingenieros designados para el acompañamiento presencial, se encuentren presentes en la sede donde se ejecutarán las actividades enunciadas a partir de las 7:30 a.m. Igualmente, a continuación, se relaciona la actividad de verificación que debe ser ejecutada por los ingenieros: Pruebas desde el FW del CDI hacia cada una de las LAN de los enrutadores de las DILEs, para confirmar la conectividad IP. Cualquier información adicional, con gusto será atendida. Cordialmente: RUBÉN DARÍO PEÑA SIERRA

Fuente: Elaboración propia

Posterior a lo informado por la Gerencia del Contrato en octubre de 2025 y soportado en la comunicación del fabricante respecto a la disponibilidad del equipo adquirido para atender la obligación referida en el **Anexo Técnico, numeral 6.2.3. Gestión de la continuidad del servicio**—que consiste en:

Suministrar y realizar la implementación de una unidad de cinta robótica con mínimo dos drives compatibles con LTO-9 o superior, con retrocompatibilidad para generaciones anteriores.

Durante noviembre de 2025, y teniendo en cuenta los requisitos físicos necesarios para la instalación de la solución, se revisaron y definieron los siguientes aspectos técnicos:

- Unidades Físicas: 4 unidades físicas en el rack.

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

- Potencia: 2 PDU a 220 V con circuito diferente. Las tomas son C13-C14.
- Conectividad: Cable de red y dirección IP fija para administración.
- SAN: 2 puertos en los switches de SAN con transceivers licenciados.

A lo anterior, se realizó el análisis respectivo y se definió el lugar de ubicación del equipo, así como la validación y confirmación de las necesidades físicas indicadas:

Ilustración 1 resultado análisis condiciones físicas instalación librería

RE: Robot secretaria de educación

JA JAIR ALFREDO PAJARO PABON
Para: JOE FREDDY GARCIA GARCIA
CC: DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURILLO; LUIS FELIPE GALEANO CASTRO; JUAN MANUEL SOBA DUENAS;
LUIS ALBERTO CANON MENDIETA

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

Responder Responder a todos Reenviar

vie 7/11/2025 2:52 p. m.

Cordial saludo.

Buenas tardes ingeniero Joe, dando repuesta al requerimiento solicitado para la validación en el Datacenter de CDI frente a la necesidad de disponibilidad de los puntos de potencia de alimentación eléctrica para reemplazar la librería Robot de cintas, presento dos opciones las cuales serian las siguientes:

1. Como opción # 1 en el rack donde se encuentra la librería existente tenemos disponibilidad tanto de potencia como en puntos físicos por medio de 2 PDU fijas en Rack a 220 de alta calidad de protección y distribución de cargas de marca DELTA con circuitos independientes y una disponibilidad en tomas C13-C14 de 14 puntos eléctricos, con disponibilidad para la alimentación a fuentes redundantes ya que una de las PDU tiene disponibles 8 puntos de entrega a cargas eléctricas y la otra 6 puntos de entrega a cargas eléctricas como lo muestra siguiente imagen:



Fuente: Elaboración propia

Paralelamente, el 7 de noviembre de 2025, en conjunto con el proveedor del servicio de instalación y configuración, se finalizó el diseño y se compartió con la entidad el plan de trabajo posterior al arribo del equipo al datacenter CDI.

Durante diciembre de 2025, se mantendrá el seguimiento a la entrega del equipo para poder iniciar el plan de trabajo definido.

3.2 Desempeño Date Center octubre de 2025:

A continuación, se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio (ANS) reevaluados y confirmados por la interventoría para los servicios Datacenter requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED) correspondientes al mes de octubre de 2025.

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

Evaluación del cumplimiento general de los ANS en las siguientes tablas se establece semáforo:

- Verde: ANS cumplido
- Amarillo: ANS en validación
- Rojo: ANS no cumplido

Con el anterior esquema visual, se identifica el cumplimiento de los ANS establecidos para Data Center periodo octubre 2025 revisados y acordados con la interventoría.

Tabla 2 Evaluación del cumplimiento general de los ANS

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO
IS1-ANS	Porcentaje de Satisfacción de Resolución de incidentes (PSI) en el mes.	$PSI = (\text{Número de Incidentes solucionados en el mes} / \text{Número de Incidentes reportados en el mes}) * 100$	$\geq 95\%$	100,00%
IS2-ANS	Porcentaje de satisfacción de requerimientos (PSR) en el mes	$(PSR) = (\text{Número de requerimientos solucionados en el mes} / \text{Número de requerimientos reportados en el mes}) * 100$	$\geq 95\%$	97,13%
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
ID1-ANS	Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	$\% DI = \% \text{Up Time} + \% \text{Maintenance Time} - \% \text{Down Time}$	$\geq 99\%$	99,54%
ID2-ANS	Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes	$\% IIR = \text{Número de equipos registrados en la plataforma} / \text{Total de equipos de inventario}$	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
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%

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

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO
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%

Fuente: Elaboración propia

3.3 Nivel de Servicio Global:

A continuación, se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores de Nivel de Servicio (ANS) para el servicio de Data Center requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED) durante el mes de noviembre de 2025. Cabe aclarar que los ANS correspondientes a este mes, serán confirmados por la interventoría en diciembre de 2025.

Evaluación del cumplimiento general de los ANS en las siguientes tablas se establece semáforo

- Verde: ANS cumplido
- Amarillo: ANS en validación
- Rojo: ANS no cumplido

Con el anterior esquema visual, se identifica el cumplimiento de los ANS establecidos para Data Center, Mesa de Soluciones y Repuestos.

Tabla 3 Evaluación del cumplimiento general de los ANS

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR REEVALUADO
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	$\geq 95\%$	98,30%	100%
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	$\geq 95\%$	98,60%	N/A
IS3-ANS	Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA)	ACA = Porcentaje de avance planeado a la fecha de corte	Menor o igual al 2%	0,08%	N/A

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

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR REEVALUADO
		–Porcentaje de avance completado a la fecha de corte			
ID1-ANS	Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	% DI = % Up Time + %Maintenance Time - %Down Time	>= 99%	99,74%	N/A
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 diciembre 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)	99,78%	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
IC1-ANS	Cantidad de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas en el periodo.	IC1 = Número de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas	Máximo quince (15) ocurrencias.	100%	N/A

Fuente: Elaboración propia

3.4 Riesgos y Situaciones Críticas:

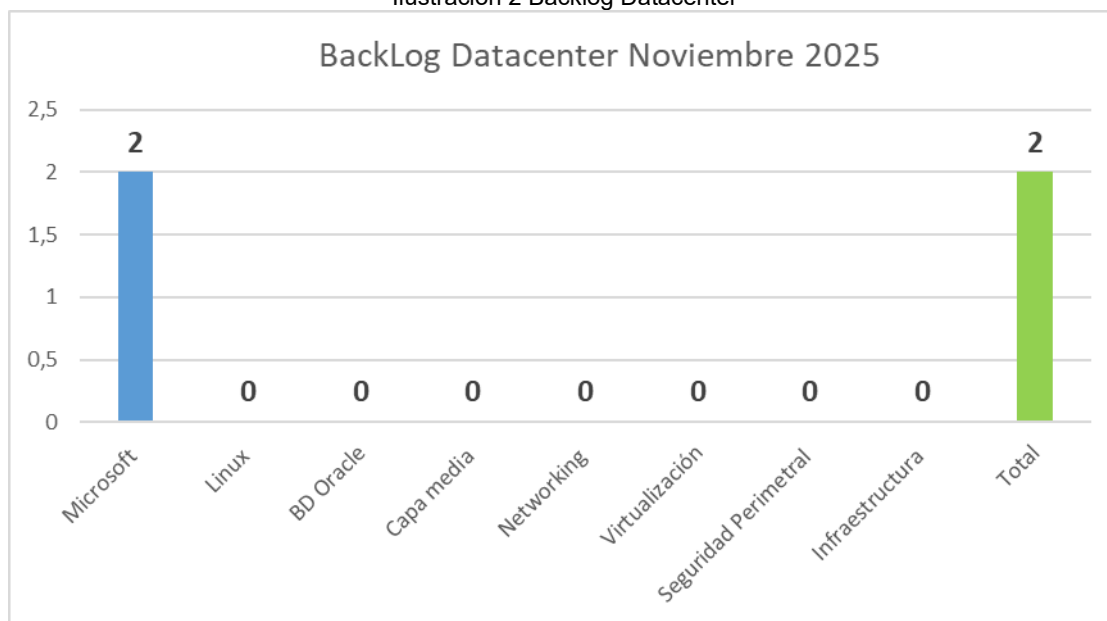
Durante el periodo evaluado correspondiente al mes de noviembre de 2025, no se registraron eventos asociados a incidentes mayores.

3.5 Backlog Datacenter noviembre 2025:

Al corte del 30 de noviembre de 2025 se cuenta con 02 casos en gestión por parte del Datacenter.

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

Ilustración 2 Backlog Datacenter



Fuente: Elaboración propia

Anexo_1_Backlog_30_Nov.xlsx v2

3.6 Ejecución Financiera:

Durante noviembre 2025, para el Datacenter no se realizó consumo de la bolsa de repuestos.

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

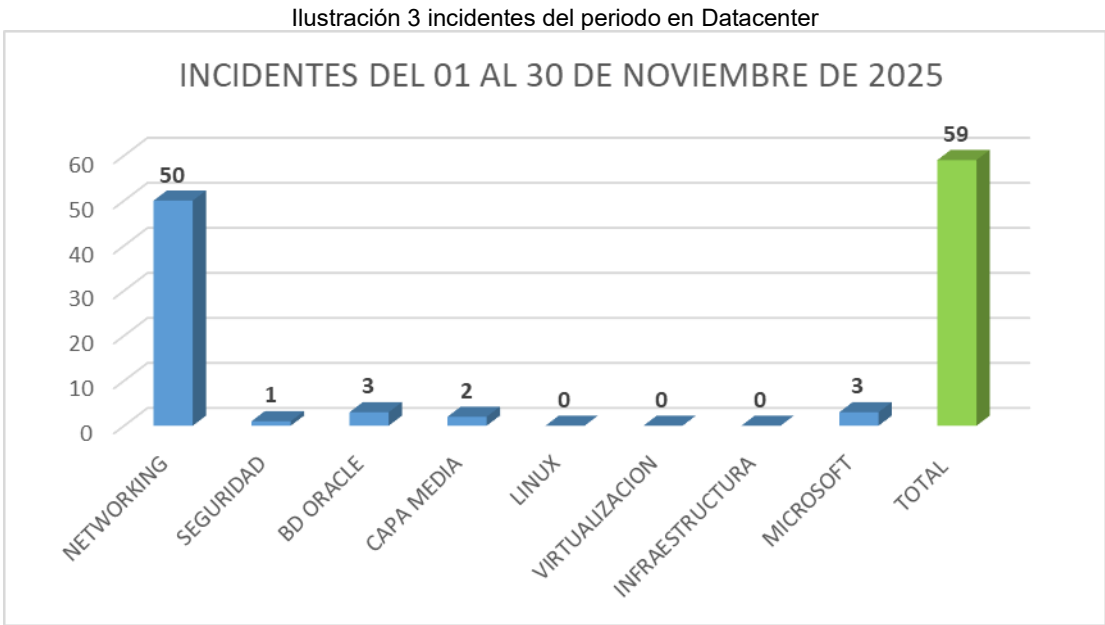
Este capítulo se presentará la información detallada requerida en el numeral 3.4, incluyendo un análisis de los Indicadores con datos y gráficas que permitan visualizar comparativos históricos y mensuales.

4.1 Desempeño Data Center (ANS y Disponibilidad)

A continuación, se presenta el análisis y cálculo de los ANS establecidos para Data Center correspondientes al periodo noviembre 2025, con el fin de ser validados y confirmados por la interventoría.

4.1.1 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:



Fuente: Elaboración propia

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 30 de noviembre de 2025 el cumplimiento se registra así:

Tabla 4 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%	98.30%

Fuente: Elaboración propia

$$IS1-ANS = (58/59) * 100\% = 98.30\%$$

Anexo_2_IS1_ANS_noviembre

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

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

REEVALUACIONES: Se realizó solicitud de reevaluación sobre el caso número 1649811(1)-20251021 en el cual se atendió la incidencia presentada al sincronizar la bandeja de entrada del correo del subsecretario Arturo Charria arturocharriah@educacionbogota.gov.co, afectación que inicia a raíz de la saturación del almacenamiento primario indicando una gestión ineficiente de recursos y posible fragmentación de datos. Adicionalmente, se presume la existencia de sectores con degradación física en el disco, se evidencia que el equipo fue sometido previamente a garantía por falla en el disco, el cual fue reemplazado y formateado. Ante la persistencia de la falla y la detección de posibles errores generados después de múltiples acciones para buscar la sincronización del correo, Tras ejecutar múltiples procedimientos de recuperación y sincronización sin éxito, el personal de Datacenter determinó la necesidad de reperfilar el equipo, lo que implica la eliminación del perfil completo y la reconfiguración del equipo desde cero (formateo). Tras el formateo y reconfiguración, la sincronización del correo quedó funcionando de manera correcta y estable, Se realiza la estabilización del perfil del usuario Arturo Charria, quien también compartía el acceso de correo en el mismo equipo de escritorio. Debido a la complejidad técnica, la naturaleza correctiva del procedimiento y la necesidad de garantizar la integridad del servicio, el tiempo empleado en la gestión excedió las 2 horas estipuladas en el ANS. Por lo anterior, se solicita formalmente la excepción por incumplimiento de tiempos, dado que las actividades ejecutadas fueron obligatorias para la solución definitiva de la incidencia.

Teniendo en cuenta lo indicado anteriormente el indicador IS-1 ANS para el mes de noviembre 2025 para el Datacenter quedaría así:

Tabla 5 Descripción IS1 ANS

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	Valor Reevaluado
Nivel de Atención de Incidentes al Mes-Datacenter	IS1 ANS	Porcentaje de satisfacción de resolución de incidentes (PSI) en el mes.	95,00%	100.0% En proceso de revisión por interventoría

Fuente: Elaboración propia

$$IS1-ANS = (59/59) * 100\% = 100.0\%$$

Anexo_2_IS1_ANS_noviembre

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

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

Tabla 6 Histórico del cumplimiento de los incidentes

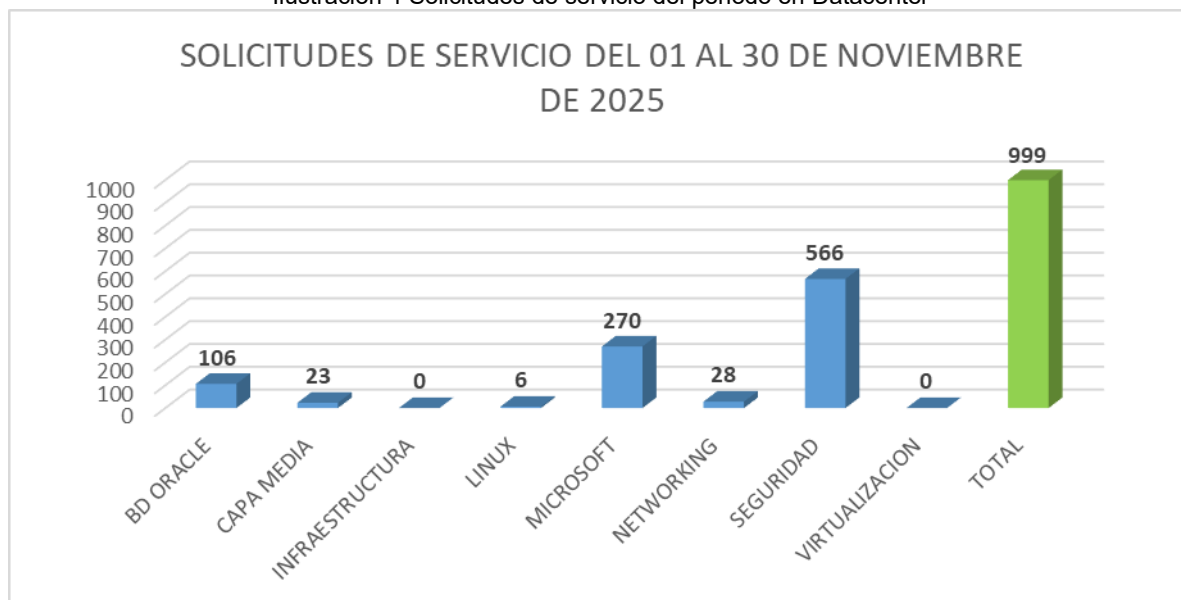
INCIDENTES 2025			
Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cumple	39	58	-
No Cumple	0	1	-

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 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 4 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 30 de noviembre 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 7 Histórico de Solicitudes de Servicio.

SOLICITUDES DE SERVICIO 2025			
Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cumple	1117	985	-
No Cumple	33	14	-

Fuente: Elaboración propia

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

De acuerdo con el reporte generado por la herramienta de gestión DEXON para el cálculo del ANS IS2 durante el período del 1 al 30 de noviembre de 2025 el cumplimiento se registra así:

Tabla 8. 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%	98,60%

Fuente: Elaboración propia

IS2-ANS = (985/999) * 100% = 98,60%

Anexo_3_IS2_ANS_noviembre

REEVALUACIÓN: No Se realiza solicitud de reevaluación.

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

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

El 31 de octubre 2025 fue enviado por la supervisión de contrato el Plan de Arquitectura propuesto para el contrato de Operador Tecnológico:

Ilustración 5 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.

Pland 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

De acuerdo con el avance en el plan de trabajo establecido en el plan de arquitectura aprobado para el cálculo del ANS IS3 durante el período del 1 al 30 de noviembre de 2025 el cumplimiento se registra así:

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Nivel de avance del desarrollo de las	IS3-ANS	Nivel de Avance del cronograma aprobado (ACA)	Menor o igual al 2%	0,08%

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

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
actividades contratadas				

Fuente: Elaboración propia

$$IS3-ANS = 5.08\% - 5.00\% = 0.08\%$$

La información detallada se encuentra en la [tabla 73](#) que corresponde al capítulo 9 del presente informe.

REEVALUACIÓN: No Se realiza solicitud de reevaluación.

Por lo tanto, el indicador IS3-ANS se cumple para el periodo evaluado.

4.1.4 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 30 de noviembre 2025, con el respectivo anexo.

Tabla 9 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 - Unknown	Time Down	% Cumplimiento
Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	>=99%	96,44%	3,3%	0,26%	99,74%

Fuente: Elaboración propia

Anexo_4_ID1-ANS-noviembre de 2025. v2

REEVALUACIÓN: No se realiza solicitud de reevaluación.

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.

En esta revisión se ha realizado la validación las capacidades de la herramienta de monitoreo con el fin de definir los servicios a monitorear por WUG. el 28 de noviembre 2025 se remitió a la OTIC. la información con las acciones y validaciones realizadas hasta el momento.

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

Así mismo se definieron y enviaron las acciones para continuar posterior al corte del presente informe:

Ilustración 6 Acciones para continuar según revisión herramienta monitoreo

RE: Compromisos Comité de Operación 27/nov/2025 - Compromiso Revisar modelo de monitoreo...

 JOE FREDDY GARCIA GARCIA

Para  LAURA ELIZABETH FORERO TORRES;  MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ;  DG_ApoyoSupervision;  JUAN MANUEL SOBA DUENAS; y 7 usuarios más

CC  DIRECTOR INTERVENTORIA;  INTERVENTORIA MESA 2022;  INTERVENTOR NIVEL CENTRAL; y 9 usuarios más

vie 28/11/2025 7:09 p. m.

Acciones para continuar

- Actualmente el equipo que administra la herramienta se encuentra en la validación de cada una de las estadísticas generadas con la activación del protocolo WMI y realizando seguimiento de estas, así como analizando los valores generados con el fin de poder determinar esta medición.
- Posterior a este entendimiento, se diseña el plan de trabajo, con el fin de activar el monitoreo por el protocolo WMI en los servidores correspondientes.
- Así mismo identificar la generación y presentación de los informes generados por estos monitores.
- Recibir el listado actualizado de portales y Sistemas de Información que se encuentren operativos y en producción, este listado debe tener asociado la dirección IP del servidor interno que soporta el servicio para realizar verificación en WUG y en caso necesario actualización.

Quedo atento a comentarios

Fuente: Elaboración propia

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.

Según 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE DE 2025	 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								

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 noviembre 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 diciembre 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.

4.1.6 IP1-ANS Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista

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

Tabla 10 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
ARQUITECTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ORQUESTACIÓN DE APLICACIONES	OMANA BASTIDAS HONORATO
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)	NOREÑA ZAPATA FABIO ADRIAN
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	GUTIERREZ MUÑOZ SERGIO DANIEL
INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING	GACHARNA LOPEZ MIGUEL ANGEL

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

CARGO	NOMBRES
INGENIERO ESPECIALISTA BASES DE DATOS ORACLE	GIRALDO CAMACHO SERGIO FELIPE
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	MORALES GOMEZ EDWIN JAIR
INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	POVEDA COCA CÉSAR AUGUSTO
INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	CRUZ MORA BRYAN LEONARDO
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

Fuente: Elaboración propia

Notas:

- El ingeniero POVEDA COCA CÉSAR AUGUSTO remplazo el 11 de noviembre 2025 al Ing. HERRERA ALVAREZ LUIS ESTEBAN quien se retiró del proyecto con último día de actividades el 10 de noviembre 2025, en el rol INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL.
- El ingeniero MORALES GOMEZ EDWIN JAIR remplazo el 11 de noviembre 2025 al Ing. GODOY LOPEZ EDGAR ALFONSO quien se retiró del proyecto con último día de actividades el 10 de noviembre 2025, en el rol INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL.
- El 28 de noviembre 2025 el Ingeniero GUTIERREZ MUÑOZ SERGIO DANIEL remplazo al Ing. CAÑON MENDIETA LUIS ALBERTO quien se retiró del proyecto con último día de

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

actividades 25 de noviembre 2025, en el rol INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING.

- El 28 de noviembre 2025 el Ingeniero HERRERA VERGARA WILSON ALFONSO se retiró del proyecto, no se proyecta remplazo debido a que cumplía como Backup del rol INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT (HYBRID – CLOUD / ON PREMISE).

$$IP1-ANS = (((31*30) - (1*2)) / (31*30)) \times 100\% = 99.78\%$$

Tabla 11 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)	99,78%

Fuente: Elaboración propia

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

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

Durante el mes de noviembre 2025 los cambios de personal no superaron los 15 días hábiles programados, por lo tanto, no se genera afectación en el indicador:

Tabla 12 Nivel de servicios para el tiempo en el cual debe llevarse a cabo un cambio en el equipo de trabajo

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	CALCULO	% 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%

Fuente: Elaboración propia

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

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

4.1.8 IC1-ANS Cantidad de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas en el periodo

Se realiza la verificación del informe de solicitudes de acuerdo con el reporte generado por la herramienta de gestión DEXON y se establece que, para el mes de noviembre 2025, se tuvo una atención de 999 solicitudes atendidas en el periodo de medición las cuales fueron completadas hasta su estado cerrado.

Por lo tanto, el indicador IC1-ANS se cumple para el periodo evaluado.

Tabla 13 Histórico solicitudes Datacenter

SOLICITUDES DE SERVICIO 2025		
Estado	oct-25	nov-25
Cerrado	1150	999

Fuente: Elaboración propia

Nota: En proceso de revisión por interventoría

4.2 Desempeño Mesa de Soluciones TIC octubre de 2025

A continuación, se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio (ANS) reevaluados y confirmados por la interventoría para los servicios de Mesa de Soluciones TIC, requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED) correspondientes al mes de octubre de 2025.

Tabla 14 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC octubre 2025

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%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE 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
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%
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%	Ver observación respectiva.
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%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE 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
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	0 días	0 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%	100%	100%
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%	100%	100%
OP-CE	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 100	>=95%	100%	100%
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 NOVIEMBRE 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-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%	100%	100%
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%	92,86%
R-NI	R-NI = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido / Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	93,33%	96,67%
R-MC	R-MC = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido / Número de ticket	>=95%	100,00%	100,00%

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

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR CON EXCEPCIONES
	aprobados por la SED) * 100%.			
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 %	84,17%
R-RQ	R-RQ = (Número de Repuestos devueltos /Número de repuestos entregados dentro del mes) * 100%	> 95%	99,48%	99,48%
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

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 noviembre 2025 no se registraron casos para la medición del indicador SMPZ-C. Por lo tanto, el nivel de cumplimiento se mantiene en 100%.

Nota 2: Con relación al ANS IDENT, conforme a solicitud realizada por la UT a la interventoría mediante comunicación “SED – PS-S3-002-2025_Comunicado ANS IDENT” de fecha 1 de diciembre de 2025, la interventoría convocó una reunión para el día 2 de diciembre de 2025, para revisar la situación con las partes, las conclusiones de esta reunión se informarán en informe del próximo periodo.

4.3 Desempeño Mesa de Soluciones TIC noviembre de 2025

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 noviembre de 2025. Cabe destacar que las ANS correspondientes a este mes serán confirmadas por la interventoría en diciembre de 2025.

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

Tabla 15 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR REEVALUADO (%)
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%	95,50%	95,50%
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%	96,89%	96,89%
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%	95,09%	95,09%
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%	98,35%	98,35%
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	26,23%	Ver observación respectiva.
SMPZ-A	SMPZ A = (Incidentes normales solucionados en tiempo / Incidentes normales recibidos) * 100%	>= 95%	100,00%	100,00%

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

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR REEVALUADO (%)
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%	100%	100%
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%	100%	100%
OP-CE	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 100	>=95%	100%	100%
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%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE 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 REEVALUADO (%)
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
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%	90,63%	100%
R-NCL	R-NCL = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido / Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	89,19%	94,59%

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

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR REEVALUADO (%)
R-NI	$R-NI = \left(\frac{\text{Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido}}{\text{Número de ticket aprobados por la SED}} \right) * 100\%$	$\geq 95\%$	92,18%	95,48%
R-MC	$R-MC = \left(\frac{\text{Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido}}{\text{Número de ticket aprobados por la SED}} \right) * 100\%$	$\geq 95\%$	100,00%	100,00%
R-SR	$R-SR = \left(\frac{\text{Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido}}{\text{Número total de ticket creados para solicitud de repuesto}} \right) * 100\%$	$\geq 95\%$	84,81%	En revisión
R-RQ	$R-RQ = \left(\frac{\text{Número de Repuestos devueltos}}{\text{Número de repuestos entregados dentro del mes}} \right) * 100\%$	$> 95\%$	100,00%	100%

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 noviembre 2025 no se registraron casos para la medición del indicador SMPZ-C. Por lo tanto, el nivel de cumplimiento se mantiene en 100%.

Nota 2: Con relación al ANS IDENT, conforme a solicitud realizada por la UT a la interventoría mediante comunicación “SED – PS-S3-002-2025_Comunicado ANS IDENT” de fecha 1 de diciembre de 2025, la interventoría convocó una reunión para el día 2 de diciembre de 2025, para revisar la situación con las partes, las conclusiones de esta reunión se informarán en informe del próximo periodo.

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

4.3.1 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.

Tabla 16 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%.	>= 90%	95,50%	95,50%

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 467 incidentes, de los cuales 446 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 21 por fuera del tiempo.

4.3.2 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 17 Descripción NCL-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
----------------	---------	----------------	------------------	----------------------

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

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%	96,89%	96,89%
-------	---	--------	--------	--------

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 1448 solicitudes, de los cuales 1403 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 45 por fuera del tiempo.

4.3.3 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 (Teléfono, Correo o Web) hasta la solución.

Tabla 18 Descripción NI-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
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%	95,09%	95,09%

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 1529 incidentes, de los cuales 1454 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 75 por fuera del tiempo.

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

4.3.4 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 19. Descripción NI-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
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%	98,35%	98,35%

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 2424 solicitudes, de los cuales 2384 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 40 por fuera del tiempo.

4.3.5 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 20. Descripción IDENT

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

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	26,23%	En revisión

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 2871 solicitudes de identidad de acceso, de los cuales 753 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 2118 por fuera del tiempo.

4.3.6 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 21. Descripción SMPZ-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
SMPZ-A	SMPZ A = (Incidentes normales solucionados en tiempo / Incidentes normales recibidos) * 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.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE DE 2025	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

4.3.7 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 22. Descripción SMPZ-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
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%

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 11 solicitudes, los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido.

4.3.8 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 23. Descripción SMPZ-C

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
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%

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

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.

4.3.9 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 24. Descripción DISP PERS

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR CON EXCEPCIONES
DISP PERS	Número de días de ausencia del personal que forma parte del equipo de trabajo mínimo requerido por la SED.	≤ 2 días	0 días	0 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.

4.3.10 Mantenimiento Preventivo OP-MP

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

Para lograr el mantenimiento preventivo total de la plataforma tecnológica en un período de un año, se aplicará un enfoque de cobertura progresiva.

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

Los equipos que ya hayan recibido mantenimiento en un mes no deben ser repetidos en los informes de meses posteriores. El objetivo es asegurar que la cobertura sea incremental hasta alcanzar el 100% de los activos al final de los 12 meses.

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 25. Descripción OP-MP

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
OP-MP	$OP-MP = \left(\frac{\text{Número de mantenimientos en un mes}}{\text{total de inventario}} \div 12 \right) \times 100\%$	>= 95%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota 1: De acuerdo con 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), el envío del cronograma se realizó el 7 de noviembre de 2025.

Nota 2: Cabe señalar que, en este periodo, la herramienta de Gestión de Servicios TIC – DEXON se encontraba en fase de parametrización y pruebas. Por lo cual la medición se realizó de manera manual y prorrateada a 15 días de planeación de 4.17% y de ejecución de 6.05%, iniciando el 15 de noviembre de 2025 hasta el **30** de noviembre de 2025, cumpliendo la meta del ANS OP-MP.

4.3.11 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.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-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 26 Descripción OP-INV

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
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%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota 1: De acuerdo con 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), el envío del cronograma se realizó el 7 de noviembre de 2025.

Nota 2: Cabe señalar que, en este periodo, la herramienta de Gestión de Servicios TIC – DEXON se encontraba en fase de parametrización y pruebas. Por lo cual la medición se realizó de manera manual y prorrateada a 15 días de planeación de 4.17% y de ejecución de 6.05%, iniciando el 15 de noviembre de 2025 hasta el 30 de noviembre de 2025, cumpliendo la meta del ANS OP-MP.

4.3.12 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 NOVIEMBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-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 27. Descripción OP-CE

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
OP-CE	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 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, se recibieron 6 solicitudes, de las cuales fueron ejecutadas 5 y se canceló 1.

Tabla 28. Casos generados

CASO	SEDE	ESTADO
1639810-20251008	SED/8-KENNEDY/COLEGIO LA CHUCUA (IED)/01_LA CHUCUA	EJECUTADA
1648599-20251020	SED/5-USME/COLEGIO LA AURORA (IED)/01_LA AURORA	EJECUTADA
1652331-20251024	SED/12-BARRIOS UNIDOS/COLEGIO TOMAS CARRASQUILLA (IED)/01_TOMAS CARRASQUILLA	EJECUTADA
1654338-20251028	SED/11-SUBA/COLEGIO ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO (IED)/02_PRADO PINZON	EJECUTADA
1657683-20251031	SED/11-SUBA/COLEGIO FILARMONICO JORGE MARIO BERGOGLIO (IED)/01_JORGE MARIO BERGOGLIO	EJECUTADA
1659559-20251105	SED/12-BARRIOS UNIDOS/COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO (IED)	CANCELADA

Fuente: Elaboración propia

4.3.13 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).

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

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

Tabla 29. Descripción ANS Obligaciones específicas

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
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%

Fuente: Elaboración propia

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

4.3.14 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).

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

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

Tabla 30. Descripción ANS Compromisos adquiridos COMPR

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
COMPR	$\text{COMPR} = (\text{Cantidad de compromisos cumplidos mensual} / \text{cantidad de compromisos pactados mensual}) * 100$	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 10 compromisos los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido.

4.3.15 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 31. Descripción ANS Obligaciones específicas

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR CON EXCEPCIONES (%)
ITIL	$\text{ITIL} = (\text{avance real de mejoramiento} / \text{avance planeado}) * 100$	> 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.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE DE 2025	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
			Versión01
			Fecha02/10/2025
			CódigoGR-GSE-IME-18-1

4.3.16 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 32. Descripción ANS LAB

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
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%	90,63%	En revisión

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 32 solicitudes de laboratorio, de los cuales 29 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 3 fuera de los tiempos.

De las revaluaciones a revisar durante este periodo:

Tabla 33 Solicitudes de reevaluación de laboratorio

TICKET	OBSERVACIONES DE REEVALUACIÓN
1646196(1)-20251020	Se realizó la solicitud de salida del Regulador por parte del coordinador de la UT el miércoles, 22 de octubre de 2025 3:49 p. m. Se realizó la aprobación por parte de la interventoría el día viernes, 24 de octubre de 2025 9:54 a. m. Finalmente se hizo la entrega del regulador el 14 de Noviembre de 2025 pero se da cierre del servicio el 19 de noviembre de 2025 a la espera del informe técnico del proveedor.

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

1651343(1)-20251023	Se realizo la solicitud de salida del elemento por parte del coordinador de la UT el día 23 de octubre de 2025 2:36 p. m.
	Se realizo la aprobación de salida por parte de la interventoría el miércoles, 07 de noviembre de 2025 2:47 p. m., teniendo en cuenta que el elemento no se encontraba en sistema de inventario de la SED, hasta la actualización del activo para autorización de salida.
1651622(1)-20251024	Se realizo la solicitud de salida del elemento por parte del coordinador de la UT el día 24 de octubre de 2025 10:46 a. m.
	Se realizo la aprobación de salida por parte de la interventoría el miércoles, 05 de noviembre de 2025 7:27 p. m. El retiro se realizó el 12 de noviembre de 2025 por el proveedor Powertronic y devuelto el 19 de noviembre de 2025.

Fuente: Elaboración propia

4.3.17 Ticket Mal Categorizados Y Tipificados RECAT

El ANS fue medido con la data remitida, correspondiente al período comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre 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 34. Descripción ANS RECAT

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
RECAT	RECAT= Total de ticket solucionados con categoría y tipificación correcta/ Total, de ticket recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	98.27%	98.27%

Fuente: Elaboración propia

ANS RECAT = (10106/10284) * 100% = 98.27%

Anexo_5_ANS RECAT

El análisis de los datos proporcionados sobre el RECAT indica que, durante el periodo de medición, se alcanzó un valor medido del 98.27% de tickets solucionados con categoría y tipificación correctas, lo cual supera el objetivo establecido de > 95%.

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

4.3.18 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 35. Descripción ANS R-NCL

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
R-NCL	R-NCL = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	89,19%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 37 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales se tuvo 4 casos por vencimiento de tiempos.

4.3.19 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.

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

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 36. Descripción ANS R-NI

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
R-NI	R-NI = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	92,18%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 179 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales 14 de ellos se encuentran con los tiempos vencidos.

4.3.20 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.

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

Tabla 37. Descripción ANS R-MC

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
R-MC	$R-MC = (\text{Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido} / \text{Número de ticket aprobados por la SED}) * 100\%$	$\geq 95\%$	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 22 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos.

4.3.21 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 38. Descripción ANS R-SR

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
R-SR	$R-SR = (\text{Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido} / \text{Número total de ticket creados para solicitud de repuesto}) * 100\%$	$\geq 95\%$	84,81%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de tiempos para la solicitud de repuestos se relacionaron 270 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales 41 se encuentran en tiempos superiores a 2 horas.

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

4.3.22 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 39. Descripción ANS R-RQ

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

Fuente: Elaboración propia

4.4 Histórico de Requerimientos e Incidentes

A continuación, se presenta el estado de la gestión de la Mesa de Soluciones TIC durante noviembre de 2025. En este periodo se administraron, operaron y soportaron 8993 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.

4.5 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 40. Medios de Atención Soluciones TIC

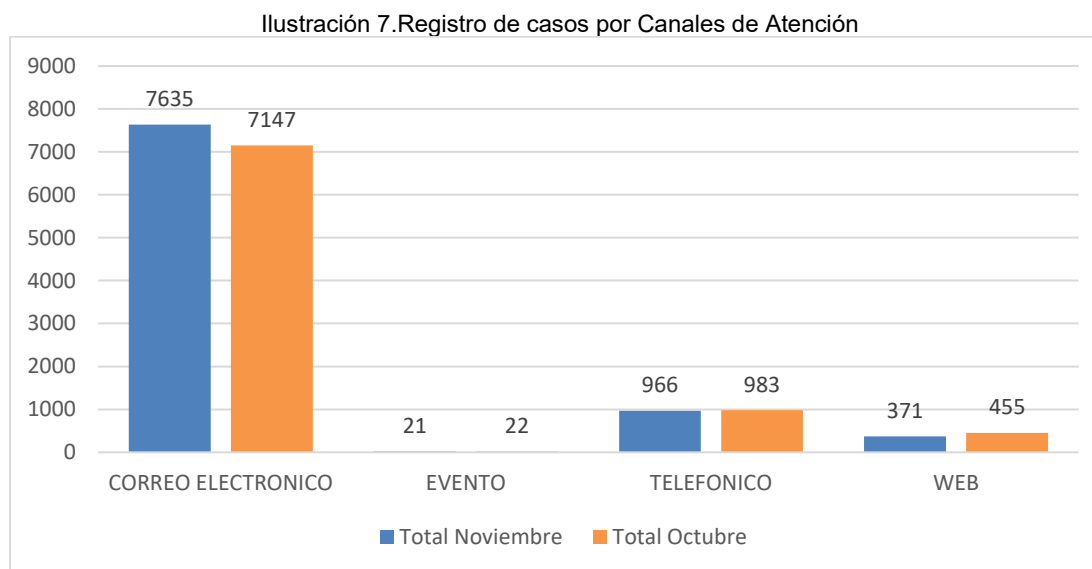
Telefónico
6013241000 ext. 3333
https://mesadeserviciosredp.educacionbogota.edu.co:442/login
Correo electrónico

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

Telefónico
soportesed@educacionbogota.edu.co

Fuente: Elaboración propia

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



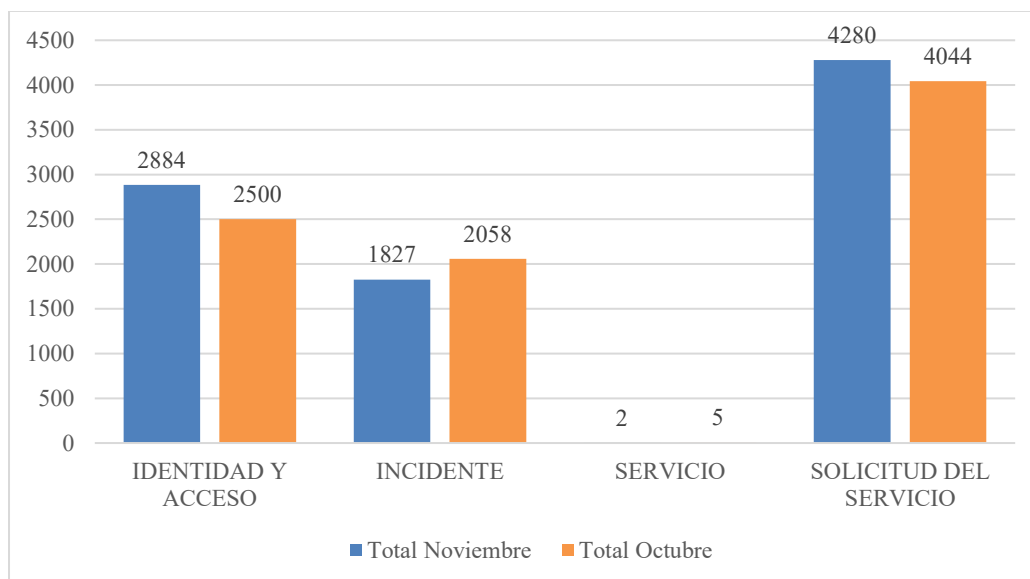
Fuente: Elaboración propia

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.

4.6 Registros por Tipo de Solicitud

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

Ilustración 8. casos registrados por tipo en noviembre de 2025



Fuente: Elaboración propia

Para el mes de noviembre, se registraron en la herramienta de Gestión DEXON, un total de 8993 casos, donde el 20,31% corresponden a incidentes.

4.7 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 41. Casos por Localidad

LOCALIDAD	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO	TOTAL CASOS
21 - NIVEL CENTRAL	1138	465	0	1493	3096
8-KENNEDY	226	152	0	338	716
7-BOSA	160	244	0	301	705
19-CIUDAD BOLIVAR	210	134	0	293	637
4-SAN CRISTOBAL	127	90	1	287	505
11-SUBA	128	106	0	239	473
10-ENGATIVA	154	77	0	240	471
5-USME	130	137	0	188	455
18-RAFAEL URIBE URIBE	112	96	0	130	338
16-PUENTE ARANDA	71	48	0	188	307
6-TUNJUELITO	116	50	0	77	243
1-USAQUEN	76	21	1	83	181
9-FONTIBON	51	35	0	89	175

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

LOCALIDAD	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO	TOTAL CASOS
22 - CENTRO DE INNOVACIÓN	21	32	0	86	139
3-SANTAFE	27	41	0	45	113
12-BARRIOS UNIDOS	38	32	0	40	110
15-ANTONIO NARIÑO	16	21	0	40	77
14-LOS MARTIRES	20	20	0	29	69
20-SUMAPAZ	12	8	0	24	44
13-TEUSAQUILLO	14	6	0	23	43
2-CHAPINERO	11	8	0	21	40
23 - UBICACION DESCONOCIDA	19	0	0	17	36
17-LA CANDELARIA	5	2	0	8	15
(EN BLANCO)	2	2	0	1	5
TOTAL GENERAL	2884	1827	2	4280	8993

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 34.43% del total, seguido por las localidades de Kennedy (7.96%) y Bosa (7.84%).

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

Nota: Se registraron 41 casos por el canal Dexon Web 4 sin asignación de localidad (Ubicación desconocida y en blanco).

4.8 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 42. 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.

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

ESTADO	DESCRIPCIÓN
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. 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 30 de noviembre de 2025:

Tabla 43. Cantidad y estado de los Incidentes y Solicitudes de servicio

ESTADO	TOTAL CASOS
CERRADO	8336
SOLUCIONADO	352
ESCALADO A SED	81
ESCALADO	73
SOLICITUD DEL REPUESTO	40
EN PROCESO	35

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

ESTADO	TOTAL CASOS
CONTINUA CON EL PROCESO	21
INFORMACIÓN BRINDADA	20
ESCALADO A DATACENTER	20
ABIERTO	9
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	4
RESUELTO	2
TOTAL GENERAL	8993

Fuente: Elaboración propia

4.9 Casos Solucionados y Cerrados

La data de seguimiento a cierres correspondiente al mes en evaluación indica que, con fecha de corte 30 de noviembre de 2025, se logró la solución de un total de 7.571 casos, que comprenden tanto incidentes como solicitudes de servicio. Del top 10 de categorías reportadas:

Tabla 44. Top 10 Cantidad de casos cerrados y solucionados por categoría

RANKING	CATEGORIA DE CIERRE	NUMERO DE CASOS
1	IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	1136
2	SOLICITUD DEL SERVICIO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	737
3	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/ENLACE INSTITUCIONAL/EVENTO	425
4	SOLICITUD DEL SERVICIO/INFORMATIVO/PROCEDIMIENTOS SED/SOPORTE TECNICO	410
5	SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	364
6	INCIDENTE/HARDWARE/CPU/SOPORTE TECNICO	346
7	SOLICITUD DEL SERVICIO/SEGURIDAD PERIMETRAL/FORTIMAIL/ADMINISTRACION	339
8	SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/PORTATIL/SOPORTE TECNICO	327
9	INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	295
10	SOLICITUD DEL SERVICIO/MICROSOFT/SO WINDOWS/SOPORTE TECNICO	242

Fuente: Elaboración propia

4.10 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.

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

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

Tabla 45 Top 10 Incidentes por causa razón de cierre

CAUSA/RAZON DE CIERRE	TOTAL CASOS
CASO DUPLICADO	166
DAÑO DE DISCO DURO	165
ENLACE CAÍDO	161
SIN REPARACIÓN	138
ERROR EN CONFIGURACIÓN	126
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL SOFTWARE	113
FALLA ELECTRICA GENERAL	92
BLOQUEO DE PUERTO	61
DISPOSITIVO EN GARANTÍA	59
ATASCO DE PAPEL	50

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 46. Top 10 solicitudes por causa razón de cierre

CAUSA/RAZON DE CIERRE	TOTAL CASOS
INSTALACION Y/O CONFIGURACION	891
CAMBIO DE CONTRASEÑA	736
CONFIGURACION EXCHANGE ONLINE PROTECCION	605
SPF\DMARC\DKIM	476
SOLICITUD INFORMACION PROCEDIMIENTOS SED	413
CONFIGURACION RED INALAMBRICA	230
ACTIVAR CUENTA DE CORREO	214
ACTIVACION LICENCIA	205
EQUIPO APAGADO	142
INFORMACION INCOMPLETA Y/O NO CUMPLE CON POLITICA	140

Fuente: Elaboración propia

4.11 Backlog de Incidentes y Solicitudes de Servicio

Con corte al 30 de noviembre de 2025, quedan un total de 208 casos en proceso, a continuación, se encuentra el resumen de casos por estado:

Tabla 47. Backlog por estado y tipo

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

ESTADO / TIPO	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SOLICITUD DEL SERVICIO	TOTAL GENERAL
ESCALADO	0	15	48	63
SOLICITUD DEL REPUESTO	0	30	18	48
EN PROCESO	0	6	27	33
CONTINUA CON EL PROCESO	0	23	2	25
ESCALADO A DATACENTER	7	4	10	21
ABIERTO	0	0	9	9
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	0	5	0	5
ESCALADO A SED	0	0	3	3
SOLUCIONADO	0	0	1	1
TOTAL GENERAL	7	83	118	208

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestran los casos por grupo o especialistas de atención de los casos con corte al 30 de noviembre:

Tabla 48 Número de casos por grupo

GRUPO ESPECIALISTAS	TOTAL CASOS
NIVEL 2	101
NIVEL 3 CONECTIVIDAD	39
NIVEL 1	20
COORDINADORES LOCALES	18
NIVEL 3	18
NIVEL 3 IMPRESORAS	12
TOTAL GENERAL	208

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.

4.12 Gestión de Casos Remitidos a Calidad

Durante el mes de noviembre de 2025, se realizó análisis, revisión y gestión de 48 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 49. Resumen de Casos remitidos a calidad

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

LOCALIDAD	SOLUCIONADO	EN PROCESO	TOTAL CASOS
SED/21 - NIVEL CENTRAL	24	0	24
SED/16-PUENTE ARANDA	6	0	6
SED/18-RAFAEL URIBE URIBE	6	0	6
SED/1-USAQUEN/	6	0	6
SED/5-USME/	6	0	6
Total general	48	0	48

Fuente: Elaboración propia

4.13 Administración del software de impresión

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

Tabla 50. Estadísticas de consumo octubre 2025

MES	NIVEL CENTRAL	DLES	TOTAL PÁGINAS
NOVIEMBRE 2025	148467	4105	152572
OCTUBRE 2025	148370	3236	151606

Fuente: Elaboración propia

El detalle de consumos se encuentra en los siguientes anexos:

Anexo 6_Informe impresión noviembre 2025.

Anexo 7_Consumo ambiental noviembre 2025

Para este periodo se presentaron 683 casos asociados a la categoría de impresión:

Tabla 51. Resumen de Casos categoría impresión

CATEGORIA	TOTAL CASOS
SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	362
INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	307
INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA INYECCION/SOPORTE TECNICO	9
SOLICITUD DEL SERVICIO/IMAC/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	3
SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/IMPRESORA TERMICA/SOPORTE TECNICO	1
SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/IMPRESORA INYECCION/SOPORTE TECNICO	1
Total general	683

Fuente: Elaboración propia

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

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

Para el mes de noviembre de 2025, se ejecutaron las siguientes factibilidades programadas:

Tabla 52. Resumen de factibilidades ejecutadas en noviembre de 2025

CASO	SEDE	ESTADO
1639810-20251008	SED/8-KENNEDY/COLEGIO LA CHUCUA (IED)/01_LA CHUCUA	EJECUTADA
1648599-20251020	SED/5-USME/COLEGIO LA AURORA (IED)/01_LA AURORA	EJECUTADA
1652331-20251024	SED/12-BARRIOS UNIDOS/COLEGIO TOMAS CARRASQUILLA (IED)/01_TOMAS CARRASQUILLA	EJECUTADA
1654338-20251028	SED/11-SUBA/COLEGIO ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO (IED)/02_PRADO PINZON	EJECUTADA
1657683-20251031	SED/11-SUBA/COLEGIO FILARMONICO JORGE MARIO BERGOGLIO (IED)/01_JORGE MARIO BERGOGLIO	EJECUTADA
1659559-20251105	SED/12-BARRIOS UNIDOS/COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO (IED)	CANCELADA

Fuente: Elaboración propia

4.15 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.

- **Casos de baja percepción:**

En relación con los casos de percepción baja reportados por la interventoría de tres de nuestros técnicos, se llevó a cabo una sesión de retroalimentación y refuerzo con cada uno de ellos, con el objetivo de abordar los inconvenientes detectados y garantizar que no se repitan en el futuro. Se establecieron acciones correctivas y se acordaron compromisos específicos para mejorar el rendimiento.

Asimismo, se solicitó el envío de los soportes correspondientes a esta actividad, para tener una mejor claridad sobre el proceso.

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

Evidencia: UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2 Operación de servicios TI > 2.6 Gestión de Calidad > 2.5.1 Acciones de mejora > Retroalimentación Personal UT

- **Actividades realizadas durante el periodo:**

- Durante el mes de noviembre, se alimentó y actualizó continuamente el repositorio documental en SharePoint correspondiente al Contrato No. CO1.PCCNTR.8334162.
- Se documentó los entregables de la etapa de empalme de acuerdo con las obligaciones que se tienen contempladas para esta fase; a continuación, se presenta el estado de estas obligaciones:

Tabla 53: Estado de obligaciones Etapa Empalme

Obligación	ESTADO
Camioneta a disposición de la SED	CUMPLIDA
Carnet	CUMPLIDA
Dirección, horarios de atención y datos de contacto de la persona que estará a cargo del laboratorio	CUMPLIDA
Servicio mensaje de alerta vía correo	CUMPLIDA
Equipo de trabajo	CUMPLIDA
Herramientas básicas y mínimas APÉNDICE 6 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS 2025	CUMPLIDA
Equipo de cómputo de escritorio o portátil para cada uno de los roles de acuerdo con el APÉNDICE 6 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS 2025	CUMPLIDA
(1) impresora multifuncional para cada uno de los coordinadores locales	CUMPLIDA
Dotar tablet y plan celular a técnicos nivel 2	CUMPLIDA
Chaqueta o chaleco	CUMPLIDA
Plan de dirección de la prestación del servicio	CUMPLIDA
Plan mejoramiento infraestructura	CUMPLIDA
Plan de mejoras al proceso y prácticas	CUMPLIDA
** Suministrar y realizar la implementación de una unidad de cinta robótica	EN PROCESO
Plan para la Dirección de Operación de la Mesa de Soluciones TIC	CUMPLIDA
Software libre que permita el registro de hora de ingreso, hora de salida y lugar de ubicación del personal de mesa de soluciones y data center de los tres niveles institucionales	CUMPLIDA

Fuente: Elaboración propia

****** El suministro y la implementación de una unidad de cinta robótica se encuentran actualmente en proceso. En este momento, se está llevando a cabo la definición de los requerimientos técnicos y logísticos necesarios para garantizar una implementación exitosa. Se están gestionando los recursos y coordinando los tiempos de entrega e instalación, lo que asegura que el proceso avance conforme a lo planificado, con el objetivo de optimizar los flujos de trabajo y mejorar la eficiencia operativa.

Evidencia: UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 1. Empalme > 1.2 Documentos del Contrato > 1.2.4 Actas

- Se aprobó y envió al área de comunicaciones de la SED, la primera campaña enfocada en la importancia de mantener los centros cableados ordenados y libres de elementos no relacionados.

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

Esta acción también cumple con lo establecido en el numeral 7.2.7 del ANEXO TÉCNICO ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE IT.

- Durante el mes de noviembre, se han atendido 52 casos asignados al área de calidad, los cuales se encuentran documentados en la herramienta Dexon. En cada uno de estos casos se realizó la gestión correspondiente y el acercamiento con el usuario final, logrando atender la totalidad de los casos, lo que refleja un avance significativo en la resolución de incidencias.
- Semanalmente se está realizando seguimiento a los casos cerrados por los técnicos de N1 en la mesa de soluciones de TI, evaluando tiempos de respuesta, clasificación y procesos de cierre. Además, se está retroalimentando a los técnicos sobre las falencias encontradas, mejorar la eficiencia y calidad del servicio.

• **Protocolo de Socialización de Desactivación de Usuarios**

Se a realizo el ejercicio de medir los tiempos requeridos para las actividades del Protocolo de Socialización de Desactivación de Usuarios del Operador Tecnológico de la UT Tecnología PS-S3 2025, teniendo los siguientes resultados:

Notificación formal: (Tiempo: 01:00)

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

Restricción de acceso: (1 a 4 horas)

- *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.*

Crítico (4 horas máximo)

- *Fallas Dexon*
- *Fallas Directorio Activo*
- *Exceso de casos reprimidos en las bandejas*

No Crítico (1 horas máximo)

- *Que todo esté funcionando en sus óptimas condiciones.*

Revisión y Seguimiento (45 minutos)

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

- Realizar un monitoreo de acceso no autorizado

Cierre del Proceso (30 minutos)

- Archivar documentación relacionada y notificar a las partes interesadas.

- Así mismo se verifico en la herramienta DEXON el personal retirado que fueran excluidos de la herramienta y que no contaran con los privilegios que se les tenían otorgados.

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

• Herramienta DEXON

Durante el mes de noviembre se presentaron varios incidentes asociados a fallas en la herramienta DEXON relacionadas con la recepción de casos vía correo electrónico. Estas situaciones generaron reprocesos que impactaron de manera directa la operación y el adecuado escalamiento de los casos.

Tabla 54: Casos fallas **Dexon**

CASO	FECHA	OBSERVACION
1669243-20251118	18/11/2025	Falla Dexon – 9 minutos sin operación – 6:40 a.m.
1669262-20251118	18/11/2025	Falla Dexon – 10 minutos sin operación – 7:11 a.m.
1670663-20251119	19/11/2025	Falla Dexon – 9 minutos sin operación – 7:50 a.m.
1670664-20251119	19/11/2025	Falla Dexon – 9 minutos sin operación – 7:50 a.m.
1670665(1)-20251119	19/11/2025	Falla Dexon – 10 minutos sin operación – 7:50 a.m.
1670997(1)-20251119	19/11/2025	No permite crear casos ni realizar búsquedas – 10:52 a.m. hasta 12:35 p.m. (solucionado reiniciando Dexon).
1671342-20251119	19/11/2025	Falla Dexon – 1:10 p.m.
1671831-20251120	20/11/2025	Falla Dexon – 9 minutos sin operación – 7:20 a.m.
1672411-20251120	20/11/2025	Falla Dexon – 10 minutos sin operación – 1:40 p.m.
1675412-20251125	20/11/2025	Falla Dexon – 3 minutos sin operación – 9:00 a.m.

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, se tienen el siguiente seguimiento para

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

el período del 1 al 30 de noviembre de 2025:

Gestión de casos remitidos a calidad: Durante el mes de noviembre de 2025 se llevó a cabo el análisis, revisión y gestión de 48 casos remitidos al área de calidad. Asimismo, se estructuró la estrategia para la ejecución de las actividades diarias en las auditorías de seguimiento a los casos.

Se realizaron para estos casos agendamientos y llamadas con los coordinadores de localidad o con los usuarios, con el propósito de validar el motivo de su insatisfacción. Este proceso permitió gestionar adecuadamente cada situación y concluir con el cierre satisfactorio de los 48 casos. A continuación, se presentan la cantidad de casos cerrados por localidad.

Tabla 55: Casos cerrados gestión de calidad

Localidad	Cantidad solucionados	Cantidad Procesos
SED/21 - NIVEL CENTRAL	24	0
SED/16-PUENTE ARANDA	6	0
SED/18-RAFAEL URIBE URIBE	6	0
SED/1-USAQUEN/	6	0
SED/5-USME/	6	0
TOTAL	48	0

Fuente: Elaboración propia

Evidencia: UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2 Operación de servicios TI > 2.6 Gestión de Calidad > 2.5.8 Remitidos a Calidad > 2025 > Noviembre > CALIDAD NOV

Para el mes de noviembre de 2025, se registraron 109 encuestas de las cuales fueron distribuidas en las siguientes localidades:

Tabla 56: Encuestas recibidas en el mes de noviembre

Localidad	Cantidad	% PARTICIPACIÓN
SED/21 - NIVEL CENTRAL	52	47,71
SED/22 - CENTRO DE INNOVACIÓN	31	28,44
SED/1-USAQUEN	9	8,26
SED/7-BOSA	5	4,59
SED/16-PUENTE ARANDA	4	3,67
SED/10-ENGATIVA	3	2,75
SED/5-USME	2	1,83

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

SED/11-SUBA	1	0,92
SED/14-LOS MARTIRES	1	0,92
SED/15-ANTONIO NARIÑO	1	0,92
Total	109	100%

Fuente: Elaboración propia

Al realizar el análisis correspondiente, se identificó que 10 encuestas mostraron inconformidad respecto a la prestación del servicio.

En la revisión de los tickets se identificaron las siguientes causas, evidenciando que la mayoría de los casos con calificación de insatisfacción corresponden a solicitudes de carácter informativo.

Tabla 57: Causas de Insatisfacción en las encuestas a noviembre de 2025

CATEGORÍA COMPLETA	Cantidad de encuestas	Porcentaje (%)
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	5	50%
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO	1	10%
SOLICITUD DEL SERVICIO/INFORMATIVO/PROCEDIMIENTOS SED/SOPORTE TECNICO	4	40%
Total general	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Para estos casos se realizaron las siguientes acciones: se llevaron a cabo agendamientos y llamadas con los coordinadores de localidad o con los usuarios, con el fin de validar y atender la causa de su insatisfacción.

Evidencia: UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2 Operación de servicios TI > 2.6 Gestión de Calidad > 2.5.9 Encuestas de Satisfacción > 2025 > Noviembre > Encuesta_MSN-Noviembre.

5 GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ACTIVOS (CMDB/IAT)

5.1 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

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

APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025. A continuación, se encuentra el resumen del inventario para intervención:

Tabla 58. Relación Elementos APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025

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

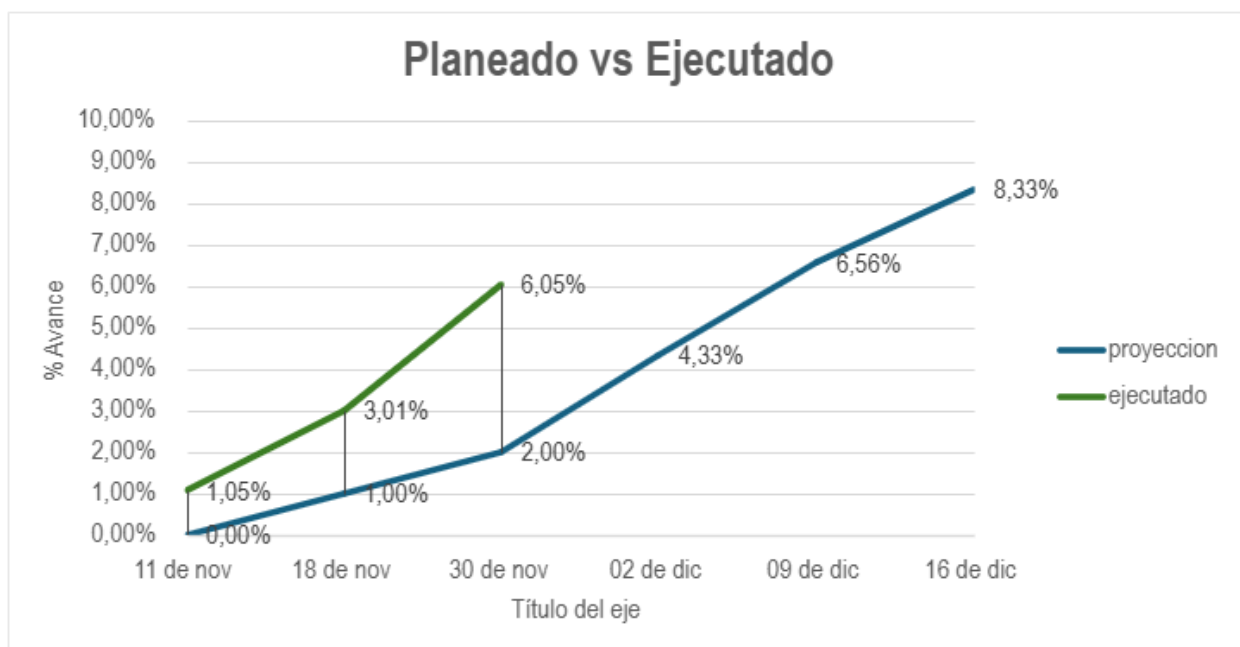
Nota: El inventario entregado en el Apéndice 1 no detalla la cantidad de equipos que se encuentran en estado de garantía o que han cumplido su vida útil (obsolescencia y no operativos), de acuerdo con el anexo técnico, a estos elementos no se les realiza mantenimiento

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

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 30 de noviembre de 2025, se tiene un avance del 6.05%, la gestión de mantenimientos preventivos se encuentra en etapa de ejecución, a continuación, se encuentra el resumen de avance vs lo planeado desde el inicio de los mantenimientos preventivos:

Ilustración 9 Avance mantenimientos preventivos al 30 de noviembre de 2025



Fuente: Elaboración propia

El detalle de ejecución de los mantenimientos se encuentra en la siguiente ruta:

Evidencia: Operación de servicios TI > Mesa de Servicios TIC > 2.1.3. Mantenimiento Preventivos > AVANCE MANTENIMIENTO.xlsx

Nota: Este es un documento dinámico que se actualiza cada semana.

5.2 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

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

Excel “APÉNDICE MANTENIMIENTO DATA CENTER PROVISTO POR EL CONTRATISTA 2025”, pestaña u hoja denominada “Mto Provisto Contratista DC”.

El 20 de noviembre 2025, la OTIC, respondió a la propuesta enviada por el operador tecnológico de esta forma, se autorizó la incorporación en el plan de mantenimiento mensual los equipos de mantenimiento provisto por el contratista, como reemplazo de los catorce (14) equipos que han salido de producción por obsolescencia o falla.

Ilustración 10 autorización incorporación en el plan de mantenimiento mensual

RE: propuesta de inclusión equipos en plan de mantenimientos SED



JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA

Para  JOE FREDDY GARCIA GARCIA;  JUAN MANUEL SOBA DUENAS;
 DIRECTOR INTERVENTORIA

CC  HENRY RODRIGUEZ ACOSTA;  RAUL ENRIQUE ZAMBRANO MONROY;
 LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; **y 6 usuarios más**








20/11/2025

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



NUEVO CUADRO PROPUESTA DE MANTENIMIENTOS NOV 2025.xlsx

26 KB

Buenas tardes respetados ingenieros atendiendo lo establecido en el numeral 6.2.7.2.Mantenimiento y soporte provisto por el contratista para Data Center del documento anexo técnico:

"EL CONTRATISTA 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”

Y teniendo en cuenta que la gestión de soporte y mantenimiento realizada a los equipos de la Entidad es dinámica, dado que se presentan novedades en los mismos en referencia a: Obsolescencia, Bajas, Traslados, Adquisición de nuevos equipos, equipos que salen o entran en garantía entre otras. Se autoriza la incorporación en el plan de mantenimiento mensual los equipos de mantenimiento provisto por el contratista propuestos en el Cuadro Adjunto, como reemplazo de los catorce (14) equipos que han salido de producción por obsolescencia o falla.

Agradecemos realizar el mantenimiento a estos equipos antes de finalizar el mes de noviembre de 2025 y a la Interventoría agradecemos a verificación del mantenimiento y confirmar la evidencias de la ejecución.

Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior los equipos propuestos se incluyeron en el plan de mantenimiento mensual a partir de noviembre 2025.

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

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

Evidencia: 2. Operación de Servicios de TI > 2.2 DataCenter > 2.2.5 Mantenimientos Preventivos > 2025 > 11 Noviembre

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

5.3 Mantenimiento Datacenter general

5.3.1Mantenimiento Datacenter CDI

- 27 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

5.3.2Mantenimiento Datacenter NVC

- 44 equipos Networking y seguridad perimetral
- 6 unidades UPS
- 1 unidad Aire Acondicionado
- 1 solución control de acceso

5.3.3Mantenimiento Datacenter CTD

- 3 unidades UPS

5.4 Mantenimiento Networking y Seguridad Perimetral:

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

Tabla 59 Equipos atendidos en CDI durante noviembre 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

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

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
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
FIREWALL	FORTIANALYZER 1000F	RACK 7 UR 37 -39	FAZ1QFTA20000140
SERVIDOR	HITACHI ADVANCED SERVER DS120	RACK 2 UR 14	QTFCR2938034E
SERVIDOR	HITACHI ADVANCED SERVER DS120	RACK 2 UR 13	QTFCR29380371
SERVIDOR	HITACHI ADVANCED SERVER DS120	RACK 2 UR 12	QTFCR2013013A
SAN	HITACHI PW-F800-DB60C	RACK 2 UR 2 - 7	453522
FIREWALL	FORTIANALYZER 1000E	RACK 7 UR 30 -31	FL-1QE3R16000441
FIREWALL	FORTIWEB 1000E	RACK 5-1 UR 32 -33	NO VISIBLE
FIREWALL	FORTIGATE 2000E	RACK 5-1 UR 30 -31	FGT2KE3916900122
FIREWALL	FORTIGATE 2000E	RACK 5-1 UR 28 -29	FGT2KE3916900209
FIREWALL	FORTIMAIL 3200E	RACK 7 UR 35 -36	FE3Q2ET320000001
FIREWALL	FORTISANDBOX 1000F	RACK 7 UR 33	FSA1KFT619000161

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 26 de noviembre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 60 Equipos atendidos en NVC durante octubre 2025

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
Seguridad	Firewall Cisco ASA5585- S10P10XK9	Red perimetral interna	JMX1629708Y
Seguridad	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

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

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
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
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

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

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
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

5.5 Mantenimiento UPS

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

Tabla 61 UPS atendidos en el CDI periodo noviembre 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 26 de noviembre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 62 UPS atendidos en el NVC periodo noviembre 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
UPS	PEI - TORRE C Sótano	PEI U315	15KVA

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede CTD se realizó el 27 de noviembre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 63 UPS atendidos en el CTD periodo noviembre 2025

TIPO	MARCA	MODELO	CAPACIDAD	CANT. BATERÍAS	MÓDULOS
UPS	VERTIV	LIEBERT eXM100	40KVA	40	3 MODULOS
UPS	VERTIV	LIEBERT eXM100	40KVA	40	3 MODULOS
UPS	POWEST EA9910 – CTD	YDC3310AS	10 KVA	40	N/A

Fuente: Elaboración propia

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

5.6 Mantenimiento Aires Acondicionados

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

Tabla 64 AA atendidos en el CDI periodo noviembre

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

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 26 de noviembre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 65 AA atendidos en el CDI periodo noviembre

MARCA	MODELO	CAPACIDAD	UBICACIÓN	TIPO
AA LG	CASSETTE	36000 BTU	SALA 1 UPS VERTIV	AIRE DE CONFORT

Fuente: Elaboración propia

5.7 Mantenimiento Central Telefónica

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

Tabla 66 Planta Telefónica atendida en el CDI periodo noviembre

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN EQUIPO	MARCA	MODELO
1	PLANTA TELEFÓNICA	NORTEL	NETWORKSOPTION 11C NTAK11BD

Fuente: Elaboración propia

5.8 Mantenimiento Control de Acceso

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

Tabla 67 Control de acceso atendido en el CDI periodo noviembre

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

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 26 de noviembre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 68 Control de acceso atendido en el NVC periodo noviembre

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

Fuente: Elaboración propia

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

5.9 Mantenimiento Planta Eléctrica

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

Tabla 69 Planta Eléctrica atendida en el CDI periodo noviembre

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

Fuente: Elaboración propia

5.10 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.

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.

En el Anexo 8_PLATAFORMA TECNOLÓGICA SED 30-11-2025.xlsx, se encuentra el detalle del inventario actualizado.

Nota: La información del inventario se suministra actualmente de manera manual. La entrega automatizada de los avances comenzará una vez que se habilite el módulo de activos en Dexon.

5.11 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.

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

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

Durante el mes de noviembre 2025 no se tuvieron movimientos de equipos.

5.12 GESTIÓN DE REPUESTOS Y MATERIALES

Para el periodo de gestión de noviembre de 2025, la SED-OTIC gestionó y aprobó repuestos por un valor de \$ 70.178.693,00 (IVA incluido). La siguiente tabla muestra el desglose de los repuestos aprobados:

Tabla 70. Repuestos Aprobados noviembre de 2025

REPUESTO/MATERIAL	CANTIDAD APROBADA
4162-PATCH CORD 5 FT CATEGORIA 6 PANDUIT	256
4162-CABLE DE RED UTP CAT 6 RJ45 PANDUIT (METRO)	140
4162-SSD SOLIDO INTERNO 500GB CRUCIAL	115
4162-JACK RJ45 CATEGORIA 6 PANDUIT	115
4162-TORNILLOS CON TUERCA PARA SUJETAR TOMAS ELÉCTRICAS Y FACE PLACE DE 5/32X1/2 CON TUERCA HEXAGONAL NACIONAL	104
4162-TORNILLOS AUTOPERFORANTES DE 1/2 X 1/4. NACIONAL	78
4162-CONECTOR RJ 45 CATEGORIA 6 PANDUIT	72
4162-FACE PLATE SENCILLO PANDUIT CAT 6	67
4162-PATCH CORD 3 FT CATEGORIA 6 PANDUIT	53
4162-ACCESS POINT TPLINK EAP245 POE INCLUIDO	35
4162-MOUSE USB GENIUS DX-120	26
4162-TECLADO USB GENIUS	26
4162-CABLE TRENZADO No 12 FASE ROJA CENTELSA	23
4162-CABLE DISPLAYPORT MACHO A VGA MACHO CAB-DPV-0952 LONG 1.8 METROS	22
4162-CHAZO PUNTILLA ¼ 11/2 NACIONAL	20
4162-COMBO MOUSE TECLADO GENIUS KM-200	14

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

REPUESTO/MATERIAL	CANTIDAD APROBADA
4162-CABLE N 8 NEGRO 7 HILOS CENTELSA	13
4162-TORNILLOS Y TUERCAS JAULA DE MONT (TUERCAS Y TORNILLOS PARA RACK)	12
4162-TERMINAL EMT DE 3/4 CROUSE-HINDS	12
4162-SWITCH ADMINISTRABLE 24 PUERTOS GIGABIT RJ45 CON POE Y 4 PUERTOS DE FIBRA TL-SG2428P (TP-LINK)	12
4162-DIADEMA PLANTRONICS HW510	11
4162-ABRAZADERA DOBLE ALA METÁLICA PARA TUBERÍA DE 3/4 NACIONAL	8
4162-ANTENA OMNIDIRECCIONAL PARA ADAPTADOR DE RED WIFI PCI - HEMBRA	7
4162-TERMINALES PARA CABLE ELÉCTRICO CALIBRE 8 PANDUIT	6
4162-TRAMO DE CANALETA 10X5 DOBLE VÍA, PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22, EL TRAMO ESTÁNDAR ES DE 2.40 CM NACIONAL	6
4162-CABLE HDMI 10 MTS MARCA STEREN	6
4162-DISCO DURO SATA 2.5 1TB PARA PORTATIL	6
4162-TUBO EMT DE 3/4" COLMENA	5
4162-TOMA CORRIENTE DOBLE (COLOR NARANJA) SIN TAPA LEVITON	4
4162-CAJA 2400 GALVANIZADA DOBLE FONDO CON TAPA NACIONAL	4
4162-TORNILLO PARA MADERA CABEZA PLATA ESTRELLA 1	4
4162-UNION EMT DE 3/4 CROUSE-HINDS	4
4162-CABLE HDMI DE 1.8 METROS PUNTA AMARILLA ORIGINAL	3
4162-FACE PLATE DOBLE CATEGORIA 6 PANDUIT	3
4162-DERIVADORES U AUTODESFORRES 3M	3
4162-CONTROLADOR OMARA TP-LINK OC300	3
4162-SWITCH NO ADMINISTRABLE PARA RACK 24 PUERTOS GIGABIT RJ45 TL-SG1024D (TP-LINK)	3
4162-TROQUEL ELÉCTRICO 10X5 EN PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22 NACIONAL	2
4162-PATCH CORD 7 FT CATEGORIA 6 6 PANDUIT	2
4162-CURVA EMT DE 3/4 FABRICUR	2
4162-SWITCH NO ADMINISTRABLE PARA RACK 48 PUERTOS GIGABIT RJ45 TL-SG1048 (TP-LINK)	2
4162-CABLE DE PODER PUNTA DE TREBOL	2
4162-MONITOR LCD DE 26 SAMSUNG/HP	2
4162-REGULADOR MONOFÁSICO 6KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACION POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1

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

REPUESTO/MATERIAL	CANTIDAD APROBADA
4162-SWITCH ADMINISTRABLE 48 PUERTOS GIGABIT RJ45 CON P-OE Y 4 PUERTOS DE FIBRA TL-SG3452 (TP-LINK)	1
4162-BROCA PARA LAMINA 1/4 DEWALT/IRWIN/BOSCH	1
4162-CABLE HDMI PLANO DE 10 MTS HD 1080P HIGH SPEED	1
4162-VELCRO X 6 MTS DE ¾ NACIONAL	1
4162-CAJA METALICA DE 10X10 DOBLE FONDO CON SUPLEMENTO	1
4162-ROLLO DE PAPEL CONTAC 3 METRO COLOR NARANJA	1
4162-CONVERTIDOR DE HDMI A VGA	1
4162-CINTA ELÉCTRICA AISLANTE NEGRA (ROLLO 20 MTS) 3M	1
4162-PATCH PANEL TIPO HERRAJE DE 24 PUERTOS CAT6 *SIN JACK - PANDUIT6464	1
4162-AMARRES PLÁSTICOS 20CM X 100 UNIDADES DEXSON	1
4162-REGULADOR MONOFÁSICO 10 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-ORGANIZADOR DE 80X80 DEXON PANDUIT	1
4162-REGULADOR MONOFASICO 5 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
TOTAL GENERAL	1327

Fuente: Elaboración propia

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

Anexo 9_Detalle_repuestos_noviembre_2025.xlsx.

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

- 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.

5.12.1 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 12 de noviembre 2025 se informaron los resultados de la ventana

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

Tabla 71. Casos de laboratorio noviembre de 2025

TICKET	FECHA Y HORA DE SOLUCIÓN	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO	ELEMENTO AFECTADO
1643870(1)-20251014	6/11/2025 7:15	14/10/2025 16:13	REPARADO	REGULADOR DE VOLTAJE
1646196(1)-20251020	19/11/2025 10:58	20/10/2025 12:44	REPARADO	REGULADOR DE VOLTAJE
1646400(1)-20251016	6/11/2025 12:03	16/10/2025 16:32	REPARADO	PORTATIL
1646578(1)-20251016	5/11/2025 7:54	16/10/2025 16:17	NO REPARADO	EQUIPO ESCRITORIO
1648158(1)-20251020	6/11/2025 14:06	20/10/2025 10:31	REPARADO	PORTATIL
1649066(1)-20251024	5/11/2025 8:00	24/10/2025 8:00	REPARADO	PORTATIL
1650428(1)-20251022	5/11/2025 7:49	22/10/2025 12:56	NO REPARADO	PORTATIL
1651096(2)-20251023	7/11/2025 15:00	23/10/2025 12:20	NO REPARADO	PORTATIL
1651295(1)-20251023	4/11/2025 9:44	23/10/2025 11:59	REPARADO	PORTATIL
1651343(1)-20251023	18/11/2025 16:53	23/10/2025 14:18	REPARADO	IMPRESORA
1651622(1)-20251024	21/11/2025 14:49	24/10/2025 8:02	REPARADO	REGULADOR DE VOLTAJE
1653072(1)-20251027	14/11/2025 10:30	27/10/2025 12:03	NO REPARADO	IMPRESORA
1653341(1)-20251027	11/11/2025 14:21	27/10/2025 11:51	REPARADO	PORTATIL
1654453(1)-20251028	6/11/2025 9:50	28/10/2025 13:11	NO REPARADO	PORTATIL
1654528(1)-20251110	21/11/2025 16:46	10/11/2025 7:53	REPARADO	PORTATIL
1655631(1)-20251029	18/11/2025 17:01	29/10/2025 14:25	REPARADO	PORTATIL
1655634(1)-20251029	18/11/2025 17:05	29/10/2025 14:28	REPARADO	PORTATIL
1655719(1)-20251029	18/11/2025 17:03	29/10/2025 16:03	REPARADO	PORTATIL
1657866(1)-20251107	13/11/2025 10:49	7/11/2025 8:39	REPARADO	PORTATIL
1658265(1)-20251104	18/11/2025 15:33	4/11/2025 11:04	REPARADO	PORTATIL
1659690(1)-20251105	18/11/2025 17:09	5/11/2025 10:25	REPARADO	CARGADOR PORTATIL
1660290(1)-20251107	18/11/2025 14:09	7/11/2025 7:52	NO REPARADO	PORTATIL
1660302(1)-20251107	18/11/2025 14:15	7/11/2025 9:24	REPARADO	PORTATIL
1660307(1)-20251107	13/11/2025 10:52	7/11/2025 9:44	REPARADO	PORTATIL
1660357(1)-20251105	13/11/2025 16:21	5/11/2025 15:57	REPARADO	PORTATIL
1662149(1)-20251107	21/11/2025 12:58	7/11/2025 14:37	NO REPARADO	PORTATIL

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

TICKET	FECHA Y HORA DE SOLUCIÓN	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO	ELEMENTO AFECTADO
1663605(1)-20251110	18/11/2025 14:22	10/11/2025 12:51	NO REPARADO	CARGADOR PORTATIL
1663934(1)-20251110	26/11/2025 16:40	10/11/2025 16:15	NO REPARADO	PORTATIL
1664054(1)-20251111	27/11/2025 14:03	11/11/2025 7:40	REPARADO	IMPRESORA
1664858(1)-20251111	24/11/2025 10:57	11/11/2025 15:16	REPARADO	PORTATIL
1667693(1)-20251113	26/11/2025 11:27	13/11/2025 15:24	REPARADO	PORTATIL
1668843(1)-20251114	26/11/2025 11:32	14/11/2025 15:47	REPARADO	PORTATIL

Fuente: Elaboración propia

6 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 12 Eventos de Seguridad

Intrusions By Types

#	Intrusion Type	Counts
1	Anomaly	46,893
2	OS Command Injection	5,803
3	Code Injection	4,688
4	Permission/Privilege/Access Control	4,004
5	Path Traversal	1,984
6	Information Disclosure	1,074
7	Other	998
8	Malware	690
9	Improper Authentication	256
10	Buffer Errors	210
11	SQL Injection	190
12	XSS	145
13	DoS	137
14	CSRF	9

Fuente: Elaboración Propia

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.

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

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

Evidencia: Documentos > 02 Operación de servicios TI > 2.2 Datacenter > 2.2.0 Informes > 2.2.0.3 Mensuales > 2.2.0.3.7 Seguridad > 02 noviembre 2025 > Evidencias

- **Gestión de Redes y Conectividad:**

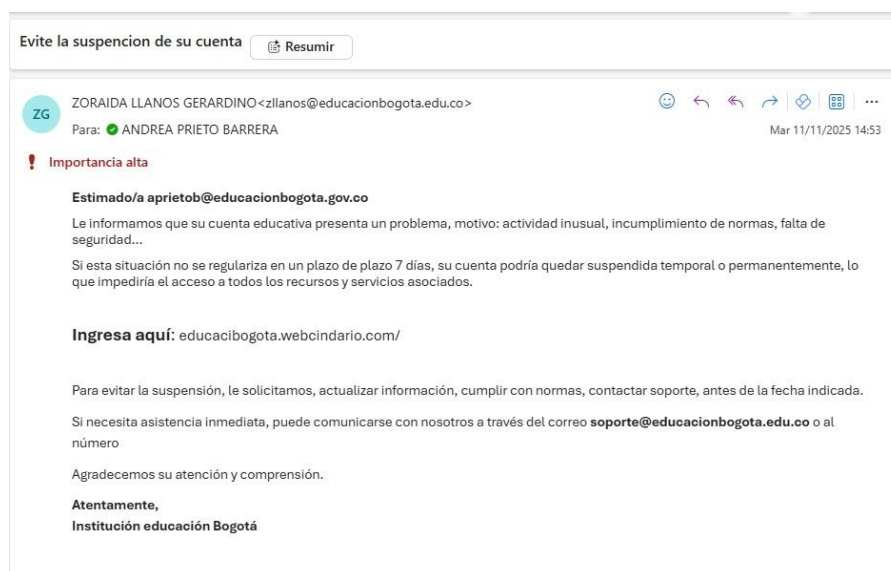
- Direcciones visitadas para identificar aquellas que no ofrecen contenidos de uso educativo o administrativo para los usuarios (Núm. 6.4).

- **Actividades Realizadas:** Resultados sobre tareas programadas (Num. 6.4).

Vulnerabilidad: Cuenta de correo comprometida por envío de correo phishing

Se realizó la revisión de la cuenta zllanos@educacionbogota.edu.co, durante el día 11 de noviembre. Se identificó que la cuenta fue comprometida, a pesar de que no se registraron inicios de sesión fuera de Colombia. Esta cuenta fue utilizada para enviar correos de tipo phishing.

Ilustración 13 cuenta zllanos@educacionbogota.edu.co comprometida



Fuente: Elaboración Propia

Como medida de seguridad, se procedió al bloqueo de las cuentas, se cerraron todas las sesiones activas y se eliminaron permanentemente todos los correos enviados desde ella

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

durante el período comprometido.

Ilustración 14 Acción realizada para bloqueo cuenta comprometida

Bloquear inicio de sesión

zllanos@educacionbogota.edu.co

 Se ha bloqueado el inicio de sesión de ZORAIDA LLANOS GERARDINO. En los próximos 60 minutos se cerrará automáticamente su sesión en todos los servicios de Microsoft.

El bloqueo de una persona impide que inicie sesión como usuario. El bloqueo es una buena idea cuando se cree que la contraseña o el nombre de usuario pueden haberse visto comprometidos. Al bloquear a alguien, no se puede iniciar sesión en esa cuenta y, si ya se ha iniciado sesión, se cerrará automáticamente en todos los servicios de Microsoft en un plazo de 60 minutos.

Esto no impide que la cuenta reciba correo electrónico ni elimina ningún dato.

☒ Bloquear el inicio de sesión para el usuario

Fuente: Elaboración Propia

Para contener los correos de phishing originados desde cuentas comprometidas dentro del mismo inquilino de Microsoft 365 de la Sed, ya estos protocolos estaban definidos y se vienen ejecutando de forma satisfactoria, además se realizan algunas directivas o reglas de flujo para complementar estas medidas técnicas, operativas y de concientización que permitan detectar, bloquear y remediar rápidamente estos incidentes.

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

Ilustración 15 Acciones para detección de Correos Phishing.

AD

ALEXANDER DE JESUS CASTRO BORN/

Para

JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA;

JASSON SMITH CASTRO LEON;

HENRY ALEXANDER MOYAN MONTENEGRO; y 3 usuarios más

CC

WILLIAM ANDRES CARRILLO ENCISO;

MIGUEL ANGEL GACHARNA LOPEZ; y 3 usuarios más

Configuracion_Phishing.png

84 KB

Configuracion_Phishing_1.png

62 KB

Configuracion_Phishing_2.png

177 KB

😊

↶

↷

➡

👤

⋮

14/11/2025

Cordial Saludo

Ingenieros

Para contener los correos de phishing originados desde cuentas comprometidas dentro del mismo inquilino de Microsoft 365 de la Sed, ya estaos protocolos estaban definidos y se vienen ejecutando de forma satisfactoria, además se realizan algunas directivas o reglas de flujo para complementar estas medidas técnicas, operativas y de concientización que permitan detectar, bloquear y remediar rápidamente estos incidentes. A nivel interno se tienen estas acciones:

- Identificación de cuentas comprometidas**
 - Revisión de actividad sospechosa: Utilizar el portal de Microsoft 365 Defender para revisar alertas de inicio de sesión inusuales, envío masivo de correos y cambios en reglas de bandeja de entrada.
 - Análisis de encabezados de correo: Verificar si los mensajes tienen signos de suplantación interna o manipulación de rutas de entrega.
- Contención inmediata**
 - Suspensión temporal de cuentas comprometidas: Deshabilitar el acceso hasta completar la investigación.

Fuente: Elaboración Propia

7 FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI – DATA CENTER

Durante el periodo objeto del presente informe se actualizó la documentación relacionada al plan de fortalecimiento e implementación de los procesos de TI de acuerdo con la asignación de los gestores por parte de la ingeniera Milena del Pilar Sandoval – Jefe OTIC el 12 de noviembre 2025. Se ejecutaron las actividades relacionadas en las fases de inicio, planeación y ejecución del plan de fortalecimiento a desarrollar durante el primer año de ejecución contractual; así mismo, se realizaron actividades relacionadas a las prácticas de apoyo.

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

7.1 Plan de Trabajo

De acuerdo con las actividades programadas en el *PlanFortalecimientooImplementación ProcesosTIDataCenter_PrimerAñodeEjecuciónV1.1Nov2025.mpp* publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 1. Data Center / 2. Plan Avance Mensual, se visualiza que al 30 de noviembre de 2025 la ejecución del plan se encuentra alineado con el avance planeado el cual se establece en 14%, evidenciando así el cumplimiento en la ejecución de las actividades comprometidas.

Se anexan al presente informe las actas que evidencian las actividades de planeación realizadas.

Anexo_10_Acta_001_PrácticasprimariasyapoyoFortalecimientooimplementaciónProcesosTIDataCenter

Anexo_11_Acta003CapInicialPlanfortalecimientoimplementaciónprácticasprimariasapoyoDataCenter

Anexo_12_Acta012PlanFortalecimientoGIincidenteSolicituddeActivosConfiguraciónRepuestoMesa

Anexo_13_Acta004EvaluaciónCapInicialPlanfortalecimientoimplementaciónIdentidadAcceso

Anexo_14_Acta005EvaluaciónCapInicialPlanfortalecimientoimplementaciónGestióndecambios

Anexo_15_Acta006EvaluaciónCapInicialPlanfortalecimientoimplementaciónANS

Anexo_16_Acta007EvaluaciónCapInicialPlanfortalecimientoimplementaciónGConocimiento

Anexo_17_Acta008EvaluaciónCapInicialPlanfortalecimientoimplementaciónMonitoreoEventos

En la siguiente tabla se detallan los porcentajes alcanzados por cada práctica.

Tabla 72. Fortalecimiento e Implementación Procesos TI Data Center

	COMPLETADO	PLANEADO
FORTALECIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI	14%	14%
FASE DE INICIO	100%	100%
FASE DE PLANEACIÓN	96%	67%
FASE DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO – PRÁCTICAS PRIMARIAS	8%	7%
GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	5%	2%
GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	0%	0%
GESTIÓN DE CAPACIDAD	0%	0%
FASE DE CIERRE DEL PLAN	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

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

Anexo_18_FortalecimientoImplementaciónProcesosTIDataCenterPrimerAñodeEjecuciónV1.1Nov2025

A continuación, se detalla en la siguiente ilustración el porcentaje de ejecución planeado, completado y el estado de la capacidad de cada práctica primaria y el nivel de madurez del SVS al 30 de noviembre de 2025.

Ilustración 16. Capacidad de las Prácticas Data Center y Nivel de Madurez del SVS

PRÁCTICAS PRIMARIAS	LÍNEA BASE ITIL 4 OCTUBRE 2025		INCREMENTO PROYECTADO ITIL 4 OCTUBRE 2026		NOVIEMBRE 2025				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ALCANZADA AL 30 NOVIEMBRE 2025	
	CAPACIDAD	SVS	CAPACIDAD	SVS	% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		CAPACIDAD	SVS
1 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	1,87		2,07		2%	5%	0,01			1,88	
2 GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	2,21	3,21	2,41	3,41	0%	0%	0,00	3,21		2,21	3,21
3 GESTIÓN DE CAPACIDAD	0,17		0,37		0%	0%	0,00			0,17	

Fuente: Elaboración propia

El detalle de los valores evidenciados en la ilustración inmediatamente anterior, se encuentran en el archivo [CriteriosCapacidadNivelMadurezSVSITILV4DATACENTER_NOV2025.xlsx](#) publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 1. Data Center / 1. Avance Nivel de Madurez / 1. Cuantificación.

Con respecto a la completitud de la fase de planeación se encuentra pendiente de ejecución la actividad relacionada a la ejecución y entrega del informe de capacidad inicial el cual está planeado entregar el 11 de diciembre de 2025.

7.2 Prácticas Primarias

Alineados al modelo de madurez ITIL 4 y en común acuerdo con la entidad se definieron tres (3) prácticas primarias sobre las que se inició la ejecución de las actividades programadas, con el objetivo de incrementar su capacidad y aumentar el nivel de madurez del SVS.

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas durante el periodo objeto del presente informe:

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

7.2.1 Gestión de la Continuidad del Servicio

En sesión convocada y liderada por la ingeniera Milena del Pilar Sandoval Gómez – Jefe Oficina de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones el día 25 de noviembre de 2025 con el propósito de iniciar la estructuración y definición del Análisis de Impacto del Negocio BIA (Bussiness Impact Analysis) de la Entidad, se identificó en primera instancia los siguientes servicios TIC críticos:

- Servicio base:
 - Controlador de dominio
 - Servicio DHCP
 - Servicio DNS
 - Servicio de Correo
 - Servicio de Internet en Nivel Central Calle 26
 - Servicio de Internet en las IED
 - Servidor que almacena los instaladores
- Sistemas de Información:
 - Apoteosys
 - Portal Institucional
 - Siga
 - Humano
 - Apoyo Escolar
 - Movilidad Escolar
 - Matrículas

Anexo_119__ListadeAsistenciaMatrizBIA

Seguidamente, tomando como base la “Matriz de Riesgos Seguridad de la Información y Seguridad Digital 2025” de la OTIC, el 26 de noviembre de 2025 en sesión con los ingenieros de la OTIC - Jairo Orduz, Luz Dary Vargas, Omar Ardila, Jasson Castro, Henry Moyan y Juan Parra se inició la validación de los activos TIC y alineados a la “Guía para realizar el análisis de impacto de negocios BIA” del MINTIC se da inicio a la recopilación de los siguientes aspectos para cada servicio TIC: nivel de criticidad, amenazas, vulnerabilidades, probabilidad de ocurrencia, riesgos e impacto.

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

7.3 Prácticas de Apoyo

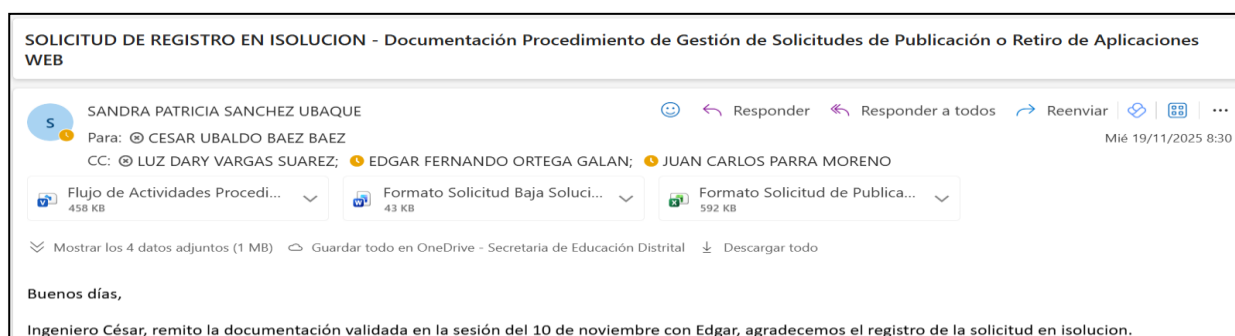
En conjunto con la Entidad se definen las siguientes prácticas de apoyo sobre las cuales se realizará durante el primer año de ejecución contractual las actividades que por necesidad de la operación así lo requieran: activos de servicio y gestión de la configuración, gestión de incidentes, gestión de solicitudes de servicio, gestión de problemas, gestión de conocimiento, acuerdos de niveles de servicio, gestión de cambios, monitoreo y gestión de eventos, proceso de identidad y acceso y como adicional sin que la ejecución de las actividades afecte el indicador “Avance en el plan ITIL” las prácticas de Mesa de soluciones y gestión de seguridad de la información.

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas durante el periodo objeto del presente informe:

7.3.1 Gestión de Solicitudes de Servicio

De acuerdo con la directriz de la Oficina asesora de planeación se realiza el ajuste de forma al flujo de actividades del modelo para la publicación o retiro de servicios web, el cual fue presentado para publicación en el sistema de gestión de calidad de la Entidad – Isolucion.

Ilustración 17. Documentación procedimiento solicitudes de publicación o retiro de app web



Fuente: Elaboración propia

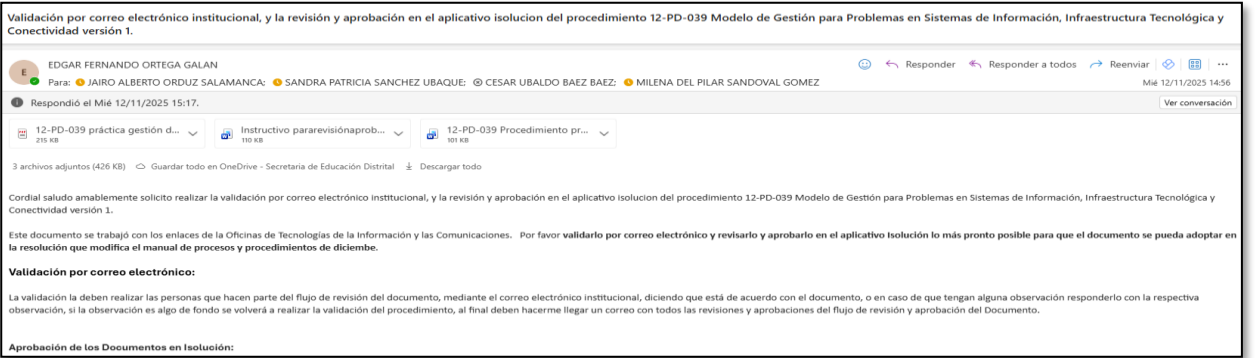
7.3.2 Gestión de Problemas

Con el propósito de realizar la actualización de la operación de la práctica y de la documentación relacionada a la misma se realizó el ajuste de forma al flujo de actividades y a la caracterización,

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

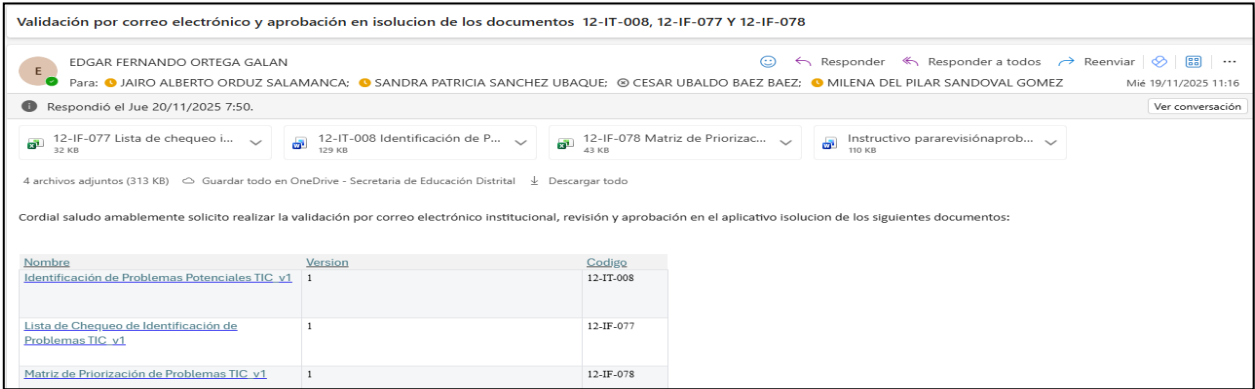
seguidamente, fue presentada a la OAP para su publicación en el sistema de gestión de calidad de la Entidad – Isolucion.

Ilustración 18. Validación y aprobación Isolucion – G. Problemas



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 19. Documentación relacionada - G. Problemas



Fuente: Elaboración propia

7.3.3 Gestión de Cambios

De acuerdo con lo programado se registró la solicitud al proveedor de la herramienta para la publicación del reporte de la práctica.

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

Ilustración 20. Solicitud de publicación reportes

SOLICITUD DEL SERVICIO 1659046-20251104

20220%

Detalle Historial

Clase de Servicio

SERVICIOS DE TECNOLOGIA

Categoría

SOLICITUD DEL SERVICIO/SISTEMAS DE INFORMACION/DEXON/ADMINISTRACION/CONFIGURACION

Estado

EN GESTIÓN

Asignación

Auto Asignación

Comentarios

descripción de cambios y presentación ante el Comité de Cambios, sobre los elementos que forman la infraestructura tecnológica del Data Center.
 Solicito su colaboración para que sea publicado en mi perfil

Practica

SOLICITUD DEL SERVICIO

Fecha de Recepción

2025/11/04 14:35:27

Solucionador

Ricardo Cuellar Perdomo

Último Comentario

Favor publicar en el perfil del gestor de la práctica - César Báez y la ingeniera Milena Sandoval.

Datos Relaci

CONTACTADO

Seleccionar registro

Seleccion

SOLICITANTE

NOMBRE: Sandra Pat
 CÉDULA: 52263567
 CORREO: ssanchezu

*UBICACIÓN
 NOMBRE DEL LUGAR
 DÍA DE ATENCIÓN: C
 DIRECCIÓN: CRA 28 A
 TELÉFONO: 3436870

Fuente: Elaboración propia

7.3.4 Monitoreo y Gestión Eventos

El ingeniero Juan Carlos Parra – Gestor de la práctica en sesión indicó la necesidad al director de operaciones – Joe García y especialistas del data center del mejoramiento continuo en el monitoreo de los servicios TIC, para lo cual recordó y remitió las URL de los portales de la Entidad; adicionalmente, y como parte del acompañamiento a la planeación del monitoreo por parte de la UT se solicita la planeación de las demás líneas de servicio enfatizando en la necesidad de indicar y monitorear cada servicio TIC de la Entidad.

Ilustración 21. Solicitud de monitoreo y gestión de eventos

RE: Actividades de mejoramiento monitoreo de servicios

Comparte el correo electrónico mediante Teams.

JUAN CARLOS PARRA MORENO

Para: JOE FREDDY GARCIA GARCIA
 CC: ALEXANDER DE JESUS CASTRO BORNACELYS; CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ; DANIEL EDUARDO PERNETT RODRIGUEZ; EDWIN ERNESTO ALARCON MEJIA; OMAR ARDILA TORRES; JAIR ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; JUAN CARLOS AHUMADA MUNAR; y 10 más

URL PORTALES - MEDICION ...

URL PORTALES.xlsx

Planificación Monitoreo y Ge...

Planificación Monitoreo y Ge...

Planificación Monitoreo y Ge...

Planificación Monitoreo y Ge...

6 archivos adjuntos (1 MB)

Guardar todo en OneDrive - Secretaría de Educación Distrital

Descargar todo

Buenos días Ingeniero Joe.

El espacio solicitado no es para realizar validaciones o configuraciones técnicas de monitoreo, esa parte es algo que debe hacer el equipo de conectividad como administradores de la herramienta, con el apoyo del soporte de esta.

La reunión requerida tiene como propósito definir la línea de trabajo y de responsabilidad por cada una de las áreas de datacenter en cuanto a garantizar que se monitoree los servicios productivos.

Por dar un ejemplo, los archivos adjuntos reportan una serie de servidores, los cuales soportan unos servicios, el propósito:

1. Que cada línea de servicio reporten todos sus servicios productivos, no solo la infraestructura.
 2. Garantizar que cada servicio se monitoree, ejem. DHC, DNS, IIS, Apache, Tomcat, Impresión, etc. etc.
 3. Garantizar que todas las URL de SI y portales este monitoreada.

Por lo anterior, agradezco confirmar el espacio solicitado.

Planificación Monitoreo y Gestión de Eventos - Líneas de Servicio

SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE

Para: JOE FREDDY GARCIA GARCIA; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA
 CC: JUAN CARLOS PARRA MORENO; JUAN MANUEL SOBA DUENAS

Planificación Monitoreo y Ge...

Planificación Monitoreo y Ge...

Planificación Monitoreo y Ge...

Planificación Monitoreo y Ge...

Planificación Monitoreo y Ge...

5 archivos adjuntos (1 MB)

Guardar todo en OneDrive - Secretaría de Educación Distrital

Descargar todo

Buenas tardes,

Ingenieros, adjuntamos la planeación realizada en su momento por las líneas de Networking, Seguridad, Microsoft Cloud, Linux y On Premise, tal como lo indica el ing. Juan C es necesario gestionar la planeación del monitoreo y gestión de eventos por el resto de las líneas de servicio (adjunto el formato "Planificación Monitoreo y Gestión de Eventos - Línea de Servicio" con una información base para que sirva de guía, este archivo favor renombrar de acuerdo con la línea de servicio). El propósito es mantener la información de los dispositivos y servicios actualizada, por tal razón agradezco me informen en donde es posible compartir dichos documentos para que los especialistas los actualicen y con el ing. Juan Carlos Parra tengamos acceso a ellos en cualquier momento.

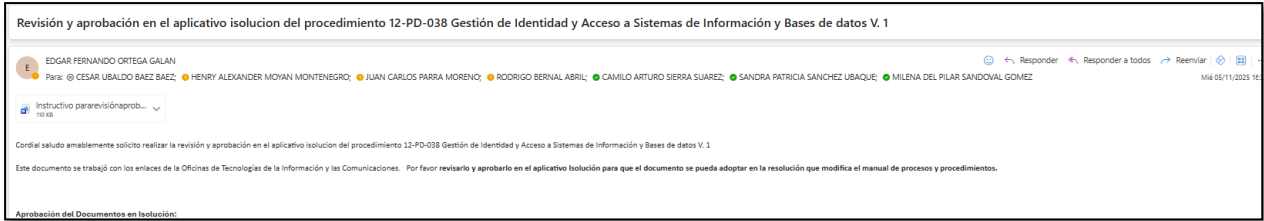
Fuente: Elaboración propia

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

7.3.5 Proceso de Identidad y Acceso

Durante el periodo objeto del presente informe se realizó la presentación al área de la OAP y aprobación del modelo de gestión de identidad y acceso a sistemas de información y bases de datos.

Ilustración 22. Aprobación procedimiento Isolucion



Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se realizó la estructuración y/o validación, ajuste y presentación a la OA de los siguientes instructivos para la autenticación del correo electrónico con el propósito de subsanar dichos temas ante el Furag:

- Autenticación del correo electrónico
- Instructivo para la recuperación de contraseña de correo por MFA

Ilustración 23. Instructivos Furag



Fuente: Elaboración propia

7.3.6 Práctica de Seguridad de la Información

Se apoyó a los ingenieros de la Entidad en la validación, ajustes y presentación a la OAP de los siguientes documentos requeridos para Furag:

- Generación y restauración de copias de respaldo de la información.

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

- Copias de respaldo de la información, del software e imágenes de los sistemas.
- Pruebas de recuperación de información y continuidad de los sistemas de información.
- Política de Backup y Recuperación.
- Lineamientos de Registro de Inicio de Sesión.
- Lineamientos de Protección de registros.

8 APROPIACIÓN FORTALECIMIENTO PROCESOS TI - MESA SOLUCIONES

Durante el periodo objeto del presente informe se estructuró el plan de apropiación, fortalecimiento y mejora de los procesos de TI. Se ejecutaron las actividades relacionadas en las fases de inicio, planeación y ejecución del plan de apropiación a desarrollar durante el primer año de ejecución contractual; así mismo, se realizaron actividades relacionadas a las prácticas de apoyo.

8.1 Plan de Trabajo

De acuerdo con las actividades programadas en el *ApropiaciónFortalecimientoMejoraProcesos TIMesadeSolucionesPrimerAñodeEjecuciónV1.0Nov2025.mpp* publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 2. Mesa de Soluciones / 2. Plan Avance Mensual, se visualiza que al 30 de noviembre de 2025 la ejecución del plan se encuentra alineado con el avance planeado el cual se establece en 14%, evidenciando así el cumplimiento en la ejecución de las actividades comprometidas.

Adicional a las actas relacionadas en el ítem 7.1 del presente informe las cuales se comparten para los dos planes de fortalecimiento, se anexa la siguiente:

Anexo 26_Acta013EvaluaciónCapacidadInicialPlanfortalecimientoimplementaciónMejoraContinua

En la siguiente tabla se detallan los porcentajes alcanzados por cada práctica.

Tabla 73. Apropiación Fortalecimiento Mejora Procesos TI Mesa de Soluciones

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

	COMPLETADO	PLANEADO
FORTALECIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI	14%	14%
FASE DE INICIO	100%	100%
FASE DE PLANEACIÓN	94%	67%
FASE DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO – PRÁCTICAS PRIMARIAS	10%	2%
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DE TI	11%	2%
GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	0%	0%
MEJORA CONTINUA	7%	0%
FASE DE CIERRE DEL PLAN	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Anexo_20_ApropiaciónFortalecimientoMejoraProcesosTIMesaSoluciones1AñodeEjecuciónV1.0Nov2025

A continuación, se detalla en la siguiente ilustración el porcentaje de ejecución planeado, completado y el estado de la capacidad de cada práctica primaria y el nivel de madurez del SVS al 30 de noviembre de 2025.

Ilustración 24. Capacidad de las Prácticas Mesa de Soluciones y Nivel de Madurez del SVS

PRÁCTICAS PRIMARIAS	LÍNEA BASE ITIL 4 NOVIEMBRE 2025		INCREMENTO PROYECTADO ITIL 4 NOVIEMBRE 2026		NOVIEMBRE 2025				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ALCANZADA AL 30 NOVIEMBRE 2025	
	CAPACIDAD	SVS	CAPACIDAD	SVS	% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		CAPACIDAD	SVS
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DE TI	0,46		1,46		0%	11%	0,01		🟡	0,47	
GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	1,91	3,21	2,91	3,41	0%	0%	0,00		🟢	1,91	3,21
MEJORA CONTINUA	0,43		1,43		0%	7%	0,00		🟡	0,43	

Fuente: Elaboración propia

El detalle de los valores evidenciados en la ilustración inmediatamente anterior, se encuentran en el archivo CriteriosCapacidadNivelMadurezSVSITILV4 MSDS_NOV2025.xlsx publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 1. Mesa de Soluciones / 1. Avance Nivel de Madurez / 1. Cuantificación.

Con respecto a la completitud de la fase de planeación se encuentra pendiente de ejecución la actividad relacionada a la ejecución y entrega del informe de capacidad inicial el cual está planeado entregar el 09 de diciembre de 2025.

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

8.1 Prácticas Primarias

Alineados al modelo de madurez ITIL 4 y en común acuerdo con la entidad se definieron tres (3) prácticas primarias sobre las que se inició la ejecución de las actividades programadas, con el objetivo de incrementar su capacidad y aumentar el nivel de madurez del SVS.

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas durante el periodo objeto del presente informe:

8.1.1 Activos de Servicios y Gestión de la Configuración

Se realizaron dos sesiones con los ingenieros de la OTIC – Ricardo Cuellar, Alicia Castro y Daniel Mahecha y por parte del proveedor de la herramienta el ingeniero - Carlos Romero con el propósito de validar el avance en el diseño del módulo de activos, el cual al 30 de noviembre presenta el siguiente estado:

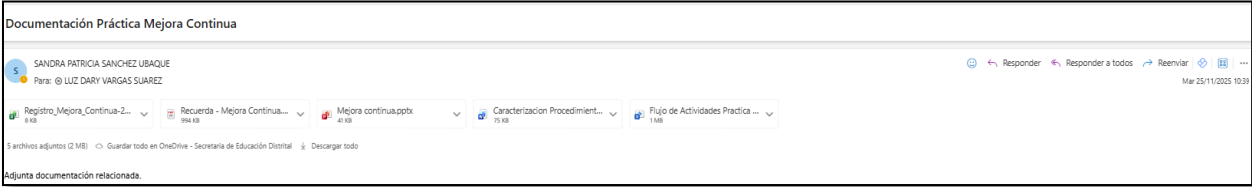
- Se implementó un primer cambio con el cual se creó en el ambiente productivo las tablas requeridas por el módulo (impresoras, portátiles, etc.), por lo tanto, se hace necesario la implementación de un segundo cambio (proyectado para ejecutar el 05 de diciembre de 2025) para poblar dichas tablas con la información del inventario de la Entidad facilitado por el ingeniero Daniel Mahecha.
- La integración con el módulo de incidentes se evidencia en funcionamiento en el ambiente de pruebas. Se autorizó por parte de los ingenieros de la OTIC el paso a producción a través de un cambio controlado el cual será registrado por el ingeniero Ricardo Cuellar para ejecutar el 05 de diciembre. En la sesión del 24 de noviembre de 2025 el ingeniero Daniel autorizó que el campo de activo fuera mandatorio definiendo las categorías en las que este campo debe ser visible para su diligenciamiento.

8.1.2 Mejora Continua

Con el objetivo de apoyar la gestoría de la ingeniera Luz Dary Vargas se comparte la documentación relacionada e infografía la cual sirve de base para recordar e incentivar a los funcionarios de la OTIC la implementación de la práctica.

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

Ilustración 25. Documentación Mejora Continua



Fuente: Elaboración propia

8.1 Prácticas de Apoyo

En conjunto con la Entidad se definen las siguientes prácticas de apoyo sobre las cuales se realizará durante el primer año de ejecución contractual las actividades que por necesidad de la operación así lo requieran: gestión de incidentes – módulo de repuestos, gestión de solicitudes de servicio, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de disponibilidad y gestión de conocimiento.

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas durante el periodo objeto del presente informe:

8.1.1 Gestión de Conocimiento

Se realizaron y/o actualizaron las infografías para las solicitudes de intervención de cableado estructurado y del modelo de gestión de repuestos o material de cableado, las cuales se solicitaron publicar en las cápsulas de conocimiento de las categorías relacionadas.

Ilustración 26. Solicitud de publicación de conocimiento

CATEGORIA COMPLETA	TICKET	DESCRIPCION	ULTIMO COMENTARIO	FECHA COMENTARIO
SOLICITUD DEL SERVICIO/SISTEMAS DE INFORMACION/DEXON/ADMINISTRACION/CONFIGURACION	1659046-20251104	SOLICITUD DEL SERVICIO	Se valida la solicitud.	2025-11-21 11:18
SOLICITUD DEL SERVICIO/SISTEMAS DE INFORMACION/DEXON/ADMINISTRACION/CONFIGURACION	1668936-20251114	SOLICITUD DEL SERVICIO	Buenas tardes, solicito su colaboración para publicar en las siguientes categorías la infografía que se adjunta: SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/CABLEADO ESTRUCTURA DO/FACILIDAD SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/CABLEADO ESTRUCTURA DO/SOPORTE TECNICO Gracias!!	2025-11-14 17:09
SOLICITUD DEL SERVICIO/SISTEMAS DE INFORMACION/DEXON/ADMINISTRACION/CONFIGURACION	1668934-20251114	SOLICITUD DEL SERVICIO	Solicito su colaboración para suprimir de las siguientes categorías de repuestos la infografía actual y publicar la nueva versión. Gracias! CATEGORIA COMPLETA INCIDENTE/CONECTIVIDAD/CABLEADO ESTRUCTURADO/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/CONECTIVIDAD/ENLACE INSTITUCIONAL/EVENTO INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED INALAMBRICA/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/ESCANNER/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA INYECCION/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/EVENTO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	2025-11-14 18:58

Fuente: Elaboración propia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE 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							

Ilustración 27: Infografías de Conocimiento



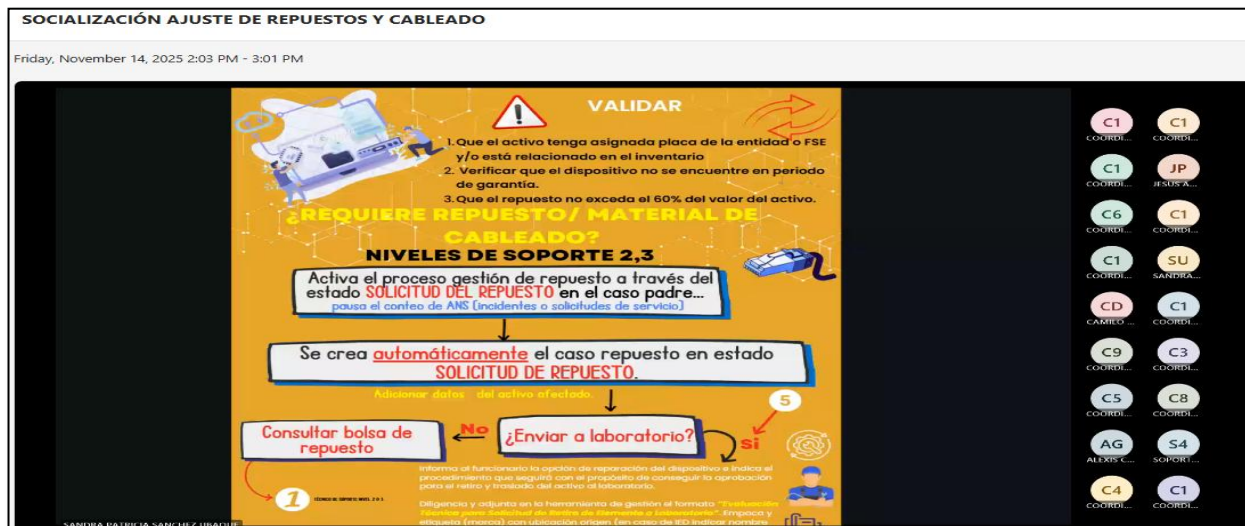
Fuente: Elaboración propia

8.1.2 Gestión de Incidentes

Por solicitud de los ingenieros de la Interventoría en donde propusieron una mejora al proceso de repuestos y material de cableado aprobado por el ingeniero OTIC - Daniel Mahecha e implementado en el ambiente productivo, específicamente en la transición de los dispositivos al laboratorio de la UT, se realizó la actualización y socialización de la infografía la cual sirve de apoyo al equipo de la mesa de soluciones TIC.

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

Ilustración 28. Socialización Actualización Modelo de Repuestos



Fuente: Elaboración propia

8.1.3 Gestión de Solicitudes de Servicio

Como parte al apoyo realizado a la salida a producción del módulo de mantenimiento preventivo se ha asistido a las reuniones convocadas por la UT en donde el ingeniero Camilo Morales – director Mesa de Soluciones ha expuesto las diferentes novedades y solicitudes.

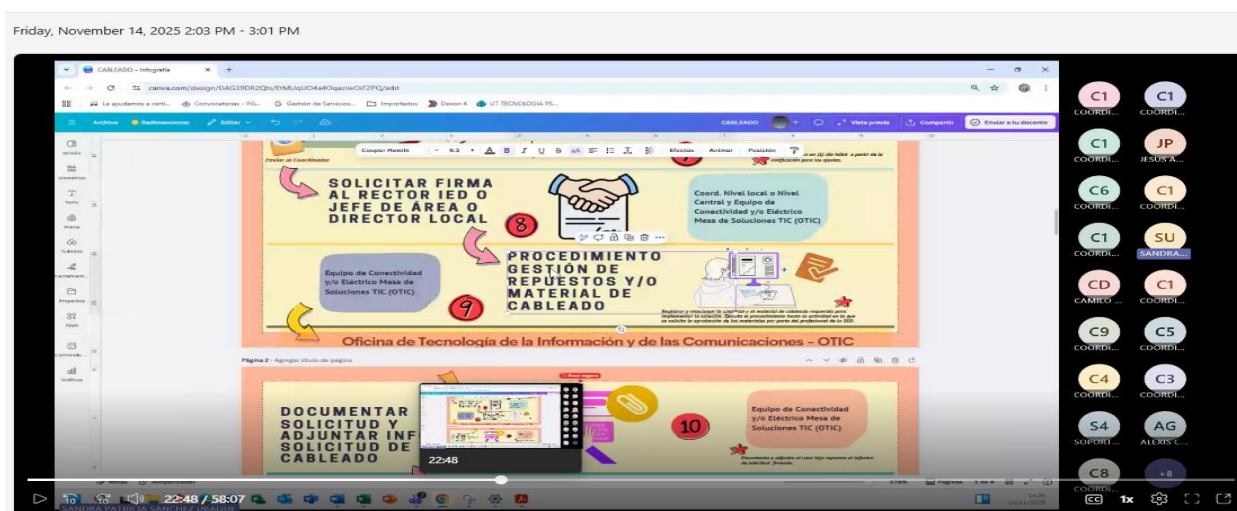
Ilustración 29. Solicitudes Módulo Mantenimiento Preventivo

Fuente: Elaboración propia

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

Se realizó la socialización del procedimiento de solicitudes de intervención de cableado estructurado al equipo de trabajo de la mesa de soluciones TIC y a la ingeniera Mayerly Gamba – Interventora Mesa de Soluciones.

Ilustración 30. Socialización Actualización Modelo de Solicitud de Intervención de Cableado Estructurado



Fuente: Elaboración propia

9 PLAN DE ARQUITECTURA

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

El plan de trabajo de Arquitectura de TI, aprobado por la SED el 31 de octubre de 2025, se encuentra actualmente en ejecución. Este documento contempla la realización de actividades técnicas, metodológicas y operativas orientadas a fortalecer y consolidar el modelo de Arquitectura de TI definido por la Secretaría de Educación del Distrito (SED), mediante la implementación y gobernanza del Continuum de Arquitectura. De manera paralela, se desarrollan las actividades asociadas a las obligaciones contractuales establecidas en el contrato CO1.PCCNTR.8334162, así como aquellas requeridas a demanda por la SED en apoyo a la ejecución de sus procesos.

Ilustración 31: Plan de Trabajo de Arquitectura.

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

ACTIVIDADES PROPUESTAS	2025			2026												2027											
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Planeacion actividades de arquitectura																											
Preparación y Montaje del Continuum de Arquitectura																											
Levantamiento AS-IS completo																											
Definición del TO-BE (alineado al PETI)																											
Definición del Modelo de Gobierno de Datos																											
Consolidación Ejercicio Arquitectura																											
Actividades a demanda																											
Cierre contractual																											

Fuente: Elaboración propia.

A corte del 30 de noviembre de 2025 se tiene un avance del 5% en el desarrollo del plan de arquitectura como se observa en la siguiente ilustración:

Tabla 74 Consolidado mensual plan de arquitectura

CONSOLIDADO MENSUAL (NOV. 2025)					
PLAN DE ARQUITECTURA	PLANEACION		PORCENTAJE DE AVANCE		DESVIACION
	FECHA INICIO	FECHA FIN	PLANEADO	COMPLETADO	
Actividades de Arquitectura	2/10/2025	31/12/2027	5,08%	5,00%	0,08%
Planeación actividades de arquitectura	2/10/2025	31/10/2025	100,00%	100,00%	0,00%
Preparación y Montaje del Continuum de Arquitectura	4/11/2025	3/02/2026	29,51%	29,51%	0,00%
Levantamiento AS-IS completo	4/02/2026	31/08/2026	0,00%	0,00%	0,00%
Definición del TO-BE (alineado al PETI)	1/09/2026	4/08/2027	0,00%	0,00%	0,00%
Definición del Modelo de Gobierno de Datos	18/11/2025	19/08/2026	2,16%	2,16%	0,00%
Consolidación Ejercicio Arquitectura	4/11/2025	16/12/2027	11,49%	11,06%	0,43%
Actividades a Demanda	4/11/2025	31/12/2027	4,27%	4,27%	0,00%
Cierre Contractual	1/12/2027	31/12/2027	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia.

● Documentos o Productos Entregados:

En el marco de la ejecución del Contrato CO1.PCCNTR.8334162 y de conformidad con el Plan de Actividades de Arquitectura de TI (versión 4.0), se elaboraron los siguientes documentos (entregables):

- Marco Metodológico Continuum de Arquitectura (v4.0). Este documento establece la integración de los marcos de buenas prácticas internacionales aplicables a la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE 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 como entidad pública colombiana.

Anexo_21_AE-Marco Metodologico-v4.pdf

- Gestión de la Demanda y Backlog (v3.0). Este procedimiento establece el mecanismo integrado para la recepción, priorización, planificación, ejecución y cierre de todas las solicitudes dirigidas al equipo de Arquitectura de TI, garantizando trazabilidad y valor entregado.

Anexo_22_AE Gestión de la Demanda y Backlog-v3.0.pdf

- Metamodelo Propuesto (v3.0). Este documento presenta el metamodelo de arquitectura empresarial para la SED, estructurado conforme a mejores prácticas nacionales e internacionales (TOGAF, MRAE) y notación ArchiMate 3.0.

Anexo_23_AE-Metamodelo Propuesto-v3.0.pdf

● Actividades a demanda:

Durante el mes de noviembre de 2025, se trabajó en la revisión del informe de vulnerabilidades del Sistema de Apoyo Escolar (SAE) analizando el impacto de las vulnerabilidades sobre este servicio y proponiendo recomendaciones o acciones a implementar.

Anexo_24_AE-Analisis_Vulnerabilidades_Apoyo_Escolar.pdf

En apoyo a la implementación y cumplimiento de procesos y procedimientos para el componente de Data Center, se está revisando el documento “Manual de Gobernabilidad TICs-SED-v2.0.docx” con el fin de proponer ajustes de contenido (agregar, modificar o suprimir apartados), aclaraciones, mejoras de redacción, entre otras.

Anexo_25_AE-Observaciones Manual de Gobernabilidad-v1.0.pdf

10 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAMPAÑAS

● Novedades de Personal:

INGRESO DE PERSONAL

INGRESOS						
ITEM	FECHA DE INGRESO	DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	REEMPLAZO
1	4/11/2025	1192802676	GONZALEZ ALDANA GARY ALEJANDRO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	RAFAEL URIBE URIBE	PINZON ROJAS ANGIE DAYANA
2	4/11/2025	1033096496	RAMIREZ GARZON BRAYAN STEVEN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	CIUDAD BOLIVAR	ROJAS VELANDIA KEVIN OSWALDO

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

INGRESOS						
ITEM	FECHA DE INGRESO	DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	REEMPLAZO
3	5/11/2025	79780719	CEPEDA RUIZ MISAEALBERTO	TÉCNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	ZONAS	MOJICA ROMERO JAVIER DAVID
4	6/11/2025	1014286521	ANZOLA CHALA JULIAN CAMILO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	SUBA	BACKUP
5	6/11/2025	1016075198	VALLEJO PRIETO CRHISTIAN IVAN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NIVEL CENTRAL	ORDUÑA BERMUDEZ MARISELA
6	7/11/2025	1026261541	CASTRO PINEDA JOSE ALEJANDRO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	GARZON BARRANTES JHON WILSON
7	7/11/2025	79761406	VIVAS RODRÍGUEZ JHOAAN EMERSSON	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	BACKUP
8	7/11/2025	1016051124	OSORIO GARCIA YECID CAMILO	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	BACKUP
9	10/11/2025	1030567309	RAMIREZ BERNAL LUZ ADRIANA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	NVC	SUAREZ DURAN NICOLAS
10	10/11/2025	1014199939	MARIÑO RAMIREZ GABRIELA VICTORIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	NVC	SALCEDO FONSECA NORA ISABEL
11	10/11/2025	1022442217	ROJAS ZAMBRANO BRYAN LEONARDO	TECNICO ELECTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	HERNANDEZ CASTELLANOS EDWAR FERNEY
12	11/11/2025	79764831	TORRES POSADA JHONNY ALEXANDER	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	BACKUP
13	11/11/2025	1038107104	MATAJIRA VÉLEZ FARITH ALFONSO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	BACKUP
14	11/11/2025	80100977	POVEDA COCA CÉSAR AUGUSTO	INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	DATACENTER	HERRERA ALVAREZ LUIS ESTEBAN
15	11/11/2025	1019087916	MORALES GOMEZ EDWIN JAIR	INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	DATACENTER	GODOY LOPEZ EDGAR ALFONSO
16	12/11/2025	1000379064	BENABIDES SUAREZ JHON JAIRO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	BACKUP
17	12/11/2025	1007459291	VARGAS PAEZ BRISED NATALIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	BACKUP	BACKUP
18	13/11/2025	8713811	VILLA ALZATE ALBERTO DE JESUS	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	BACKUP
19	14/11/2025	1192916261	GUARARIYU IPUANA ANDRÉS CAMILO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	BACKUP
20	19/11/2025	80219372	CONTRERAS ORTIZ RAUL ANDRES	TECNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	IMPRESORAS	BACKUP
21	19/11/2025	1001097254	VELOZA TORRES NICOLÁS	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	BACKUP
22	21/11/2025	80258990	PARRA SUAREZ JONATHAN JOEL	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1 -BACKUP	NVC	BACKUP
23	26/11/2025	1016050505	BARON GUTIÉRREZ JEISSON FABIAN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2 -BACKUP	BACKUP	BACKUP
24	26/11/2025	1072961078	CASTILLO QUEVEDO JHONATAN	COORDINADOR DE NIVEL LOCAL NL E INSTITUCIONAL NI	BACKUP	BACKUP
25	27/11/2025	1070012467	CORREDOR ACOSTA DIEGO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	MARTINEZ MELO OMAR ALCIDES
26	28/11/2025	1026278451	GUTIERREZ MUÑOZ SERGIO DANIEL	INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING	DATACENTER	CAÑON MENDIETA LUIS ALBERTO
27	28/11/2025	1033802662	ACOSTA MENDOZA JOSE RICARDO	TÉCNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	ZONAS	CONTRERAS ORTIZ RAUL ANDRES
28	28/11/2025	1013623051	RUBIO PUENTES JEFFERSON	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2-BACKUP	BACKUP	BACKUP

RETIRO DE PERSONAL

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

RETIROS							
ITEM	DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	FECHA INGRESO	FECHA RETIRO	MOTIVO RETIRO
1	1127628241	ROJAS VELANDIA KEVIN OSWALDO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	CIUDAD BOLIVAR	9/10/2025	31/10/2025	RENUNCIA
2	1007418290	CASTEBLANCO ANGI MALLERLY	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	RAFAEL URIBE URIBE	9/10/2025	5/11/2025	RENUNCIA
3	1023955552	ORDUÑA BERMUDEZ MARISELA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	2/10/2025	6/11/2025	RENUNCIA
4	1233890213	SUAREZ DURAN NICOLAS	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	NVC	9/10/2025	10/11/2025	RENUNCIA
5	1010196664	SALCEDO FONSECA NORA ISABEL	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	NVC	2/10/2025	10/11/2025	RENUNCIA
6	1030568192	HERNANDEZ CASTELLANOS EDWAR FERNEY	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	2/10/2025	10/11/2025	RENUNCIA
7	1013651128	MOJICA ROMERO JAVIER DAVID	TÉCNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	ZONAS	16/10/2025	4/11/2025	RETIRO
8	1128421080	HERRERA ALVAREZ LUIS ESTEBAN	INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	DATACENTER	17/10/2025	11/11/2025	RENUNCIA
9	79906707	GODOY LOPEZ EDGAR ALFONSO	INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	DATACENTER	17/10/2025	10/11/2025	RENUNCIA
10	1033096496	RAMIREZ GARZON BRAYAN STEVEN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	4/11/2025	12/11/2025	RENUNCIA
11	1061654342	GIRALDO SANCHEZ YOHANY	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	FONTIBON	3/10/2025	14/11/2025	RENUNCIA
12	1007702471	CETINA ARÉVALO LUISA FERNANDA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	SUBA	9/10/2025	22/11/2025	RETIRO
13	1023920693	YAQUIVE APERADOR JEISON ANDRES	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	2/10/2025	24/11/2025	RENUNCIA
14	80820977	CAÑON MENDIETA LUIS ALBERTO	INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING	DATACENTER	2/10/2025	25/11/2025	RENUNCIA
15	1047216401	HERRERA VERGARA WILSON ALFONSO	INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT (HYBRID – CLOUD / ON PREMISE) BACKUP	DATACENTER	21/10/2025	28/11/2025	RETIRO
16	79822930	MARTINEZ MELO OMAR ALCIDES	TECNICO ELECTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	7/10/2025	26/11/2025	RENUNCIA
17	80219372	CONTRERAS ORTIZ RAUL ANDRES	TÉCNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	ZONAS	19/11/2025	27/11/2025	RENUNCIA
18	53070535	MONTERO MIRANDA JEYMI CAROLINA	TECNOLOGO EN REDES Y COMUNICACIONES	BOSA	2/10/2025	30/11/2025	RENUNCIA

INCAPACIDADES DE PERSONAL

INCAPACIDADES										
ITEM	DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	DÍAS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	CODIGO	TIPO	LOCALIDAD	REEMPLAZO INCAPACIDAD
1	1000225872	DIAZ BUSTOS JUAN DAVID	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	30	29/10/2025	30/11/2025	S531	A. Tránsito	USME	Desde el 7 de noviembre Emersson Vivas
2	79752143	VALDÉS CASTELLANOS WILMER FERNEY	TÉCNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	10	29/10/2025	7/11/2025	J342	EG	IMPRESORAS	PARDO GARZON HENRY
3	1024557997	FONSECA LÓPEZ MAIRA ALEJANDRA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	126	3/11/2025	7/03/2026	Z390	LIC. MATERNIDAD	BACKUP	NO REQUIERE REEMPLAZO

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 	INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE DE 2025	 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							

INCAPACIDADES										
ITEM	DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	DÍAS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	CODIGO	TIPO	LOCALIDAD	REEMPLAZO INCAPACIDAD
4	79565755	PEÑA VILLAMIL ARIEL ANTONIO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	10	11/11/2025	20/11/2025	S800	A. TRABAJO	CIUDAD BOLIVAR	AVILA BERMUDEZ INGRID TATIANA
5	1024475343	MOLANO USECHE FREDDY DAMIAN	TECNÓLOGO EN REDES Y COMUNICACIONES	2	18/11/2025	19/11/2025	M79.6	EG	PTE ARANDA	SIN REEMPLAZO
6	1003712355	PINZON ROJAS ANGIE DAYANA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	18/11/2025	19/11/2025	J00X	EG	CIUDAD BOLIVAR	VELOZA TORRES NICOLÁS
7	1019023941	ORTIZ VALBUENA ANDREA JAZMÍN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	13/11/2025	14/11/2025	K580	EG	SUBA	ANZOLA CHALA JULIAN CAMILO
8	1096955043	PARRA PRIETO WENDY BEATRIZ	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	12	12/11/2025	23/11/2025	D376	EG	USME	1er día Jhon Benabides; desde 2do día Alberto Villa
9	1024475343	MOLANO USECHE FREDDY DAMIAN	TECNÓLOGO EN REDES Y COMUNICACIONES	2	20/11/2025	21/11/2025	M79.6	EG	PTE ARANDA	SIN REEMPLAZO
10	79854244	LOPEZ CASTAÑEDA RAUL FERNANDO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	20/11/2025	21/11/2025	A099	EG	NVC	MATAJIRA VELEZ FARITH ALFONSO
11	1012464048	URQUIJO TORRES NATALY	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	1	21/11/2025	21/11/2025	A090	EG	BOSA	AVILA BERMUDEZ INGRID TATIANA
12	1096955043	PARRA PRIETO WENDY BEATRIZ	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	10	24/11/2025	3/12/2025	Z988	EG	USME	VILLA ALBERTO
13	1014199939	MARIÑO RAMIREZ GABRIELA VICTORIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	2	24/11/2025	25/11/2025	G448	EG	NVC	VARGAS PAEZ BRISED NATALIA
14	1000225872	DIAZ BUSTOS JUAN DAVID	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	30	29/11/2025	28/12/2025	S531	A. Tránsito	USME	EMERSSON VIVAS
15	1005727504	CAPERA TIMOTE YEFERSON FABIAN	TECNÓLOGO EN REDES Y COMUNICACIONES	2	27/11/2025	28/11/2025	M545	EG	NVC	SIN REEMPLAZO
16	1014199939	MARIÑO RAMIREZ GABRIELA VICTORIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	2	30/11/2025	1/12/2025	G448	EG	NVC	VARGAS PAEZ BRISED NATALIA

MOVIMIENTOS DE PERSONAL

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

MOVIMIENTOS					
ITEM	DOCUMENTO	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	LOCALIDAD	OBSERVACIÓN
1	11226045	GARZON BARRANTES JHON WILSON	TECNÓLOGO EN REDES Y COMUNICACIONES	ENGATIVA	Pasa de Técnico Eléctrico a Tecnólogo desde el 07/10/2025
2	79764831	TORRES POSADA JHONNY ALEXANDER	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	CIUDAD BOLIVAR	Pasa de bckup a fijo desde 11/11/2025 en reemplazo de RAMIREZ GARZON BRAYAN STEVEN
3	1014286521	ANZOLA CHALA JULIAN CAMILO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	FONTIBON	Pasa de backup a fijo desde 15/11/2025, en reemplazo de Yohany Giraldo
4	1003712355	PINZON ROJAS ANGIE DAYANA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	CIUDAD BOLIVAR	Pasa de backup a fijo desde 19/11/2025, en reemplazo de Ariel Peña
5	79953652	MESA ARIAS OMAR DE JESUS	TÉCNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	ZONAS	Pasa como backup desde 24/11/2025
6	80219372	CONTRERAS ORTIZ RAUL ANDRES	TÉCNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	ZONAS	Pasa de backup a fijo desde 24/11/2025, en reemplazo de Omar Mesa

- **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

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

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.

12 GESTIÓN DE COSTOS

En el siguiente documento anexo encontraremos la pre-factura, ejecución presupuestal y oferta económica general de los servicios de: Servicios de administración y operación de TI, vehículos con conductor, servicio de almacenamiento, mantenimiento y soporte, provisto por el contratista Data Center y equipamiento con los valores aprobados del 1 al 30 de noviembre del 2025.

Anexo_27_PLAN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 1 AL 30 noviembre DE 2025.xlsx

En el Anexo se encuentra el detalle de la facturación de personal y las respectivas novedades correspondientes.

13 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_30_Nov.xlsx
- Anexo_2_IS1_ANS_noviembre
- Anexo_3_IS2_ANS_noviembre
- Anexo_4_ID1-ANS-noviembre de 2025
- Anexo_5_ANS RECATEGORIZADOS
- Anexo_6_Informe impresión noviembre 2025
- Anexo_7_Consumo ambiental noviembre 2025
- Anexo_10_Acta_001_PrácticasprimariasyapoyoFortalecimientoeimplementaciónProcesosTIDataCenter
- Anexo_11_Acta003CapInicialPlanfortalecimientoeimplementaciónprácticasprimariasapoyoDataCenter
- Anexo_12_Acta012PlanFortalecimientoGIincidenteSolicituddeActivosConfiguraciónRepuestoMesa

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

- Anexo_13_Acta004EvaluaciónCapInicialPlanfortalecimientoimplementaciónIdentidadAcceso
- Anexo_14_Acta005EvaluaciónCapInicialPlanfortalecimientoimplementaciongestióndecambios
- Anexo_15_Acta006EvaluaciónCapInicialPlanfortalecimientoimplementaciónANS
- Anexo_16_Acta007EvaluaciónCapInicialPlanfortalecimientoimplementaciónGConocimiento
- Anexo_17_Acta008EvaluaciónCapInicialPlanfortalecimientoimplementaciónMonitoreoEventos
- Anexo_18_FortalecimientoImplementaciónProcesosTIDataCenterPrimerAñodeEjecuciónV1.1Nov2025
- Anexo_129__ListadeAsistenciaMatrizBIA
- Anexo_20_ApropiaciónFortalecimientoMejoraProcesosTIMesaSoluciones1AñodeEjecuciónV1.0Nov2025
- Anexo_21_AE-Marco Metodologico-v4.pdf
- Anexo_22_AE Gestión de la Demanda y Backlog-v3.0.pdf
- Anexo_23_AE-Metamodelo Propuesto-v3.0.pdf
- Anexo_24_AE-Analisis_Vulnerabilidades_Apoyo_Escolar.pdf
- Anexo_25_AE-Observaciones Manual de Gobernabilidad-v1.0.pdf
- Anexo_26_Acta013EvaluaciónCapacidadInicialPlanfortalecimientoimplementaciónMejoraContinua
- Anexo_27_Plan de ejecución presupuestal 1 al 30 noviembre de 2025.xlsx