

	INFORME PARCIAL MES DE DICIEMBRE DE 2025		 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 PARCIAL MES DE DICIEMBRE DE 2025 POR EFECTOS DE
RADICACIÓN PARA PAGO EN CUENTAS POR PAGAR**

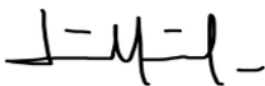
Bogotá D.C., 19 de diciembre de 2025

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 parcial mes de diciembre de 2025 por efectos de radicación para pago en cuentas por pagar	Versión documento	1.0

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

De	Fecha	Firma
Juan Manuel Soba Dueñas Gerente de la Prestación del Servicio	19 de diciembre de 2025	

A	Acción*	Fecha	Firma
Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Revisión	19 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	19 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.

N.º Ver.	Fecha Ver.	Elaborado por	Revisado por	Descripción
V 2.0	20 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

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	10
2	ALCANCE	10
3	RESUMEN EJECUTIVO	10
	3.1 Riesgos y Situaciones Críticas:	12
	3.1.1 Causa raíz	12
	3.1.2 Actividades de gestión y diagnóstico	12
	3.1.3 Solución implementada y validación	13
	3.2 Backlog Data Center diciembre 2025:.....	13
4	GESTIÓN OPERACIONAL Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	
13		
	4.1 Desempeño Date Center noviembre de 2025:	13
	4.2 Desempeño Data Center (Incidentes, Solicitudes y Disponibilidad)	15
	4.2.1 Incidentes al Mes-Data Center.....	15
	4.2.2 Requerimientos al Mes-Datacenter.....	16
	4.3 Avance en Plan ITIL	17
	4.3.1 Disponibilidad de la infraestructura de TI del DATACENTER.....	17
	4.3.2 Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes.	21
	4.3.3 Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista	21
	4.3.4 Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista	23
	4.3.5 Cantidad de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas en el periodo	23
	4.4 Desempeño Mesa de Soluciones TIC noviembre de 2025.....	24
	4.5 Avance en Plan ITIL	28
	4.6 Histórico de Requerimientos e Incidentes	28
	4.7 Registros por Canales de Atención	29
	4.8 Registros por Tipo de Solicitud	29
	4.9 Distribución por Localidad	30
	4.10 Trazabilidad y Estado de Casos Registrados	31
	4.11 Casos Solucionados y Cerrados.....	33

4.12	Recurrencia “Causa Razón de Cierre”	33
4.13	Backlog de Incidentes y Solicitudes de Servicio	34
4.14	Gestión de Casos Remitidos a Calidad	35
4.15	Administración del software de impresión.....	36
4.16	Atención a incidentes y requerimientos de red LAN y eléctrica regulada (Factibilidades).....	36
4.17	Gestión del asegurador de Calidad	37
4.17.1	ANS RECAT	40
	GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ACTIVOS (CMDDB/IAT)	40
4.18	Mantenimientos Preventivos Mesa de soluciones TIC	40
4.19	Mantenimientos Preventivos Datacenter.....	42
4.20	Mantenimiento Datacenter general	42
4.20.1	Mantenimiento Datacenter CDI.....	42
4.20.2	Mantenimiento Datacenter NVC	43
4.20.3	Mantenimiento Datacenter CTD.....	43
4.21	Mantenimiento Networking y Seguridad Perimetral:	43
4.22	Mantenimiento UPS.....	45
4.23	Mantenimiento Aires Acondicionados.....	46
4.24	Mantenimiento Central Telefónica	47
4.25	Mantenimiento Control de Acceso.....	47
4.26	Mantenimiento Planta Eléctrica.....	47
4.27	INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS, MESA DE SOLUCIONES TIC	47
4.28	INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS (IAT) DATACENTER.....	48
4.29	GESTIÓN DE REPUESTOS Y MATERIALES	48
4.29.1	Trámites de Garantías	51
4.29.2	Gestión de Laboratorio	52
5	FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI – DATA CENTER Y MESA DE SOLUCIONES TIC.....	52
5.1.1	Catálogo de servicios TIC en construcción	55
6	PLAN DE ARQUITECTURA.....	56
7	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAMPAÑAS.....	58
8	PLAN DE MEJORA Y PROYECTOS TI	59
9	GESTIÓN DE COSTOS	60

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

10	ANEXOS Y SOPORTES	60
----	-------------------------	----

TABLAS

Tabla 1 Evaluación del cumplimiento general de los ANS noviembre 2025	14
Tabla 2 Histórico incidentes atendidos por Datacenter	16
Tabla 3 Histórico de Solicitudes de Servicio.....	17
Tabla 4. Descripción ANS Obligaciones especificas – Data Center	17
Tabla 5 Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI	18
Tabla 6 Personal Datacenter diciembre 17 2025	21
Tabla 7 Nivel de servicios para el tiempo en el cual debe llevarse a cabo un cambio en el equipo de trabajo.....	23
Tabla 8 Histórico solicitudes Datacenter	23
Tabla 9 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC.....	24
Tabla 10. Descripción ANS Obligaciones especificas – Mesa de Soluciones.....	28
Tabla 11. Medios de Atención Soluciones TIC.....	29
Tabla 12. Casos por Localidad.....	30
Tabla 13. Estados de casos registrados	31
Tabla 14. Cantidad y estado de los Incidentes y Solicitudes de servicio	32
Tabla 15. Top 10 Cantidad de casos cerrados y solucionados por categoría.....	33
Tabla 16 Top 10 Incidentes por causa razón de cierre.....	34
Tabla 17. Top 10 solicitudes por causa razón de cierre	34
Tabla 18. Backlog por estado y tipo	34
Tabla 19 Número de casos por grupo	35
Tabla 20. Resumen de Casos remitidos a calidad	35
Tabla 21. Estadísticas de consumo diciembre 2025	36
Tabla 22. Resumen de factibilidades ejecutadas en diciembre de 2025	36
Tabla 23: Casos cerrados gestión de calidad.....	37
Tabla 24 Resultados de encuestas a corte al 17 diciembre de 2025.....	39
Tabla 25: Causas de Insatisfacción en las encuestas a corte al 17 diciembre de 2025.....	39
Tabla 26: ANS RECAT verificados.....	40
Tabla 27. Relación Elementos APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025	40
Tabla 28 Equipos programados en CDI durante diciembre 2025	43
Tabla 29 Equipos atendidos en NVC durante diciembre 2025	44
Tabla 30 UPS programadas en el CDI periodo diciembre 2025	46
Tabla 31 UPS atendidos en el NVC periodo diciembre 2025	46

Tabla 32 UPS programados en el CTD periodo diciembre 2025 46

Tabla 33 AA programados en el CDI periodo diciembre 2025.....46

Tabla 34 AA atendidos en el CDI periodo noviembre 47

Tabla 35 Planta Telefónica atendida en el CDI periodo diciembre 2025 47

Tabla 36 Control de acceso atendido en el CDI periodo diciembre 2025 47

Tabla 37 Control de acceso atendido en el NVC periodo diciembre 2025.....47

Tabla 38 Planta Eléctrica programados en el CDI periodo diciembre 2025.....47

Tabla 39. Repuestos Aprobados 1 al 17 de diciembre de 2025 48

Tabla 40. Casos de laboratorio diciembre de 2025 52

Tabla 41 Consolidado mensual plan de arquitectura.....56

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 incidentes del periodo en Data Center 15

Ilustración 2 Solicitudes de servicio del periodo en Datacenter 16

Ilustración 3.Registro de casos por Canales de Atención.....29

Ilustración 4. casos registrados por tipo del 1 al 17 de diciembre de 2025.....29

Ilustración 5: Casos Recategorizados 38

Ilustración 6 Avance mantenimientos preventivos al 17 de diciembre de 2025 41

Ilustración 7 trazabilidad de los trámites de garantías 52

Ilustración 8. Aprobación Informe de Capacidad Inicial 53

Ilustración 9. Observaciones informe mantenimiento preventivo Rack.....54

Ilustración 10. Actualización Nomenclatura de Activos TIC - IED DILES U OTROS.....54

Ilustración 11. Ficha Técnica Servicio TIC 55

Ilustración 12: Catalogo de servicios TIC en construcción 55

Ilustración 13: Plan de Trabajo de Arquitectura.....56

1 OBJETIVO

Este documento tiene como fin presentar un informe parcial mes de diciembre de 2025 por efectos de radicación para pago en cuentas por pagar, 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 las actividades de administración, operación y soporte de los Data Center y Mesa de Soluciones de TIC realizadas en el periodo **del 1 al 17 de diciembre 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

Durante el periodo evaluado se ha llevado a cabo la atención de los requerimientos y solicitudes escaladas a Data Center

Posterior a lo informado por la Gerencia del Contrato 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 diciembre de 2025, y teniendo en cuenta los requisitos físicos necesarios para la instalación de la solución, se revisaron y se adelantaron las siguientes actividades:

- 2 diciembre 2025, Se realizo visita por parte de implementador M&S Soluciones con el fin de realizar el site survey en el sitio donde se definió la instalación
- 9 diciembre 2025, Se reciben las observaciones por el implementador las cuales son:



Durante la visita técnica se verificó que:

- El espacio asignado en el rack es adecuado para la instalación del nuevo equipo.
- La infraestructura eléctrica disponible es adecuada para la correcta operación del nuevo equipo (220V).
- La conectividad existente se migrara a la nueva unidad Quantum.

Para asegurar una correcta ejecución del retiro e instalación, es necesario:

- Organizar previamente el cableado existente.
- Despejar el área del rack destinada al montaje del nuevo equipo y la nueva librería.

El cumplimiento de estas acciones permitirá realizar la migración de forma segura y garantizar la continuidad operativa del servicio.

Estas acciones permitirán efectuar la migración de manera segura y asegurar la continuidad operativa del servicio.

- 11 diciembre 2025, se atienden las observaciones y el 17 de diciembre de 2025 se remite correo a la OTIC con las acciones realizadas.

RE: Novedades en la implementación de nueva librería de cintas

HR HENRY RODRIGUEZ ACOSTA
Para: LUIS ALBERTO CANÓN MENDIETA; DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURILLO; JUAN NICOLAS HERNANDEZ JIMENEZ
CC: JOE FREDDY GARCIA GARCIA; IAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; OMAR ARDILA TORRES; JUAN MANUEL SOBA DUENAS
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 mié 17/12/2025 11:44 a. m.

Ingenieros buenos días

Mediante el presente me permito informar a ustedes que el día 11 de Diciembre del año en curso fue DESMONTADO el robot de cintas TL4000 en donde se realizaron las siguientes actividades

- Apagado del equipo.
- Desconexión de interfaces eléctricas.
- Desconexión de interfaces de fibra.
- Desrackeado del dispositivo.
- Limpieza general del equipo desmontado.
- Montaje en rack para proceso de baja.

Se adjuntan evidencias fotográficas del proceso



- 17 diciembre 2025, el gerente de proyecto notificó a la SED y la interventoría la llegada del equipo a Miami (EEUU) y su inicio de alistamiento para el embarque y envío a Colombia en los vuelos programados del 22 de diciembre 2025.

RE: Unidad de cinta robótica



JUAN MANUEL SOBA DUENAS
Para DIRECTOR INTERVENTORIA
CC: JOE FREDDY GARCIA GARCIA; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA;
OMAR ARDILA TORRES; y 5 usuarios más



Buen día

Romney Edwin Ruiz R.
Director Interventoría

En comunicación con el proveedor nos ha confirmado la llegada del equipo a Miami (EEUU) y su inicio de alistamiento para el embarque y envío a Colombia en los vuelos programados del 22 de diciembre.

A continuación me permito compartir el mensaje del proveedor con el que se tuvo contacto el día de hoy en validación del proceso y quedamos atentos a la confirmación de una guía en la fecha estimada o una evidencia de la misma en dado caso:

3.1 Riesgos y Situaciones Críticas:

Durante el periodo evaluado correspondiente del 1 al 17 de diciembre de 2025, se registraron eventos asociados a incidentes mayores:

Incidente Mayor #1682478-20251204 – Falla servicio de escáner

3.1.1 Causa raíz

- Error de autenticación de destino:** Fallo en la validación de credenciales de la cuenta de servicio imp_nvc@educacionbogota.gov.co contra el Directorio Activo y los servicios de Microsoft 365, lo que bloqueaba el envío de archivos desde las multifuncionales.
- Mensaje de error detectado:** "Se ha producido un error en la autenticación del destino" en el panel físico de los equipos.

3.1.2 Actividades de gestión y diagnóstico

- Análisis de Seguridad (Logs):** Revisión de los eventos 4663 y 4719 en el Visor de Eventos, confirmando la integridad de las políticas de seguridad sin cambios no autorizados.
- Monitoreo Perimetral (Firewall):** Validación en FortiAnalyzer de tráfico aceptado (Action: Accept) en el puerto tcp/9192 y consultas DNS desde la IP 172.16.122.78.

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

- **Revisión Cloud:** Verificación del estado de salud de Microsoft 365 (Exchange y OneDrive) y trazabilidad exitosa hacia smtp.office365.com.
- **Escalamiento:** Activación de sala de crisis con especialistas y escalamiento directo al Grupo Microsoft para revisión de Spooler y permisos de colas.

3.1.3 Solución implementada y validación

- **Acción Técnica:** Restablecimiento integral del perfil de usuario en el Directorio Activo y reinicio de servicios de cola de impresión (*Spooler*).
- **Validación de Salida:** Confirmación de flujo de correos en la bandeja de "Elementos enviados" de la cuenta de servicio tras las pruebas controladas.
- **Cierre de Usuario:** El servicio fue validado y recibido a satisfacción por la Dirección de Bienestar Estudiantil.

3.2 Backlog Data Center diciembre 2025:

Al corte del 17 de diciembre de 2025 se cuenta con 0 casos en gestión por parte del Datacenter.

Anexo_1_Backlog_17_Dic.xlsx

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 noviembre 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 noviembre 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 periodo noviembre 2025 revisados y confirmados con la interventoría.

Tabla 1 Evaluación del cumplimiento general de los ANS noviembre 2025

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO
IS1-ANS	Porcentaje de Satisfacción de Resolución de incidentes (PSI) en el mes.	PSI = (Número de Incidentes solucionados en el mes / Número de Incidentes reportados en el mes) * 100	>= 95%	100,00%
IS2-ANS	Porcentaje de satisfacción de requerimientos (PSR) en el mes	(PSR) = (Número de requerimientos solucionados en el mes / Número de requerimientos reportados en el mes) * 100	>= 95%	98,60%
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%	0,08%
ID1-ANS	Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	% DI = % Up Time + %Maintenance Time - %Down Time	>= 99%	99,74%
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	Se informa que, durante el mes en mención, la herramienta DEXON no generó el reporte del indicador ID2-ANS; por consiguiente, no se efectuó la respectiva medición.
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%
IP2-ANS	Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del	DA = Número de días ausente menos quince (15) para	Máximo quince (15) días hábiles para cambios programados.	100%

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO
	Contratista. Día Adicional = DA	cambios programados		
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%

Fuente: Elaboración propia

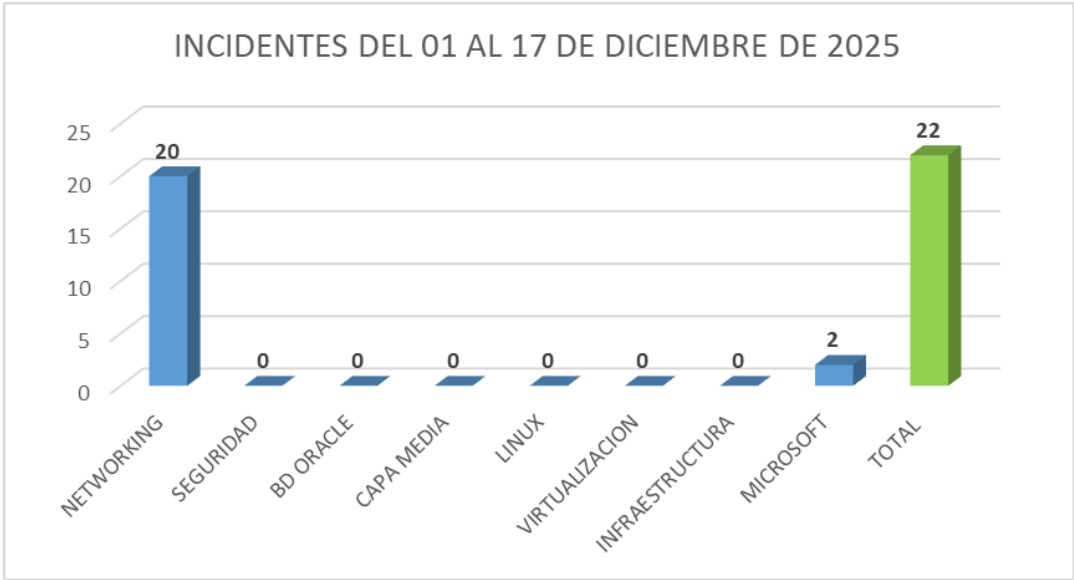
4.2 Desempeño Data Center (Incidentes, Solicitudes y Disponibilidad)

A continuación, se presenta el análisis y cálculo del desempeño del Data Center correspondiente al corte 17 de diciembre 2025, con el fin de ser validados por la interventoría.

4.2.1 Incidentes al Mes-Data Center

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

Ilustración 1 incidentes del periodo en Data Center



Fuente: Elaboración propia

Al corte del 17 de diciembre 2025 para el periodo evaluado no se han generado solicitud de reevaluación de incidentes.

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

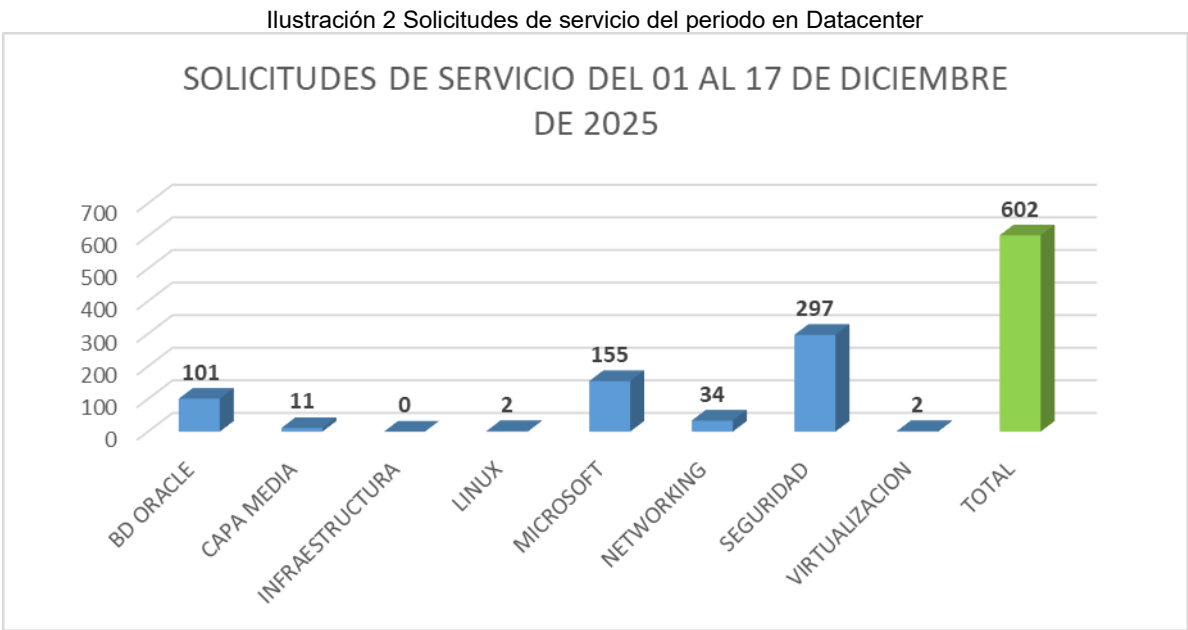
Tabla 2 Histórico incidentes atendidos por Datacenter

INCIDENTES 2025		
Octubre	Noviembre	17 Diciembre
39	59	22

Fuente: Elaboración propia

4.2.2 Requerimientos al Mes-Datacenter

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



Fuente: Elaboración propia

Para el periodo del 1 al 17 de diciembre 2025, no se han generado solicitud de reevaluación de solicitudes.

A continuación, el histórico de las solicitudes atendidas por el Datacenter

Tabla 3 Histórico de Solicitudes de Servicio.

SOLICITUDES DE SERVICIO 2025		
Octubre	Noviembre	17 Diciembre
1150	999	602

Fuente: Elaboración propia

4.3 Avance en Plan ITIL

El objetivo de este indicador es controlar el avance del desarrollo de las actividades contratadas. Este indicador mide el cronograma del Plan de Fortalecimiento e implementación de procesos TI data center aprobado por la Entidad, para cada corte mensual de seguimiento, la diferencia entre lo planeado y lo realmente ejecutado.

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

Tabla 4. Descripción ANS Obligaciones específicas – Data Center

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
ITIL	ITIL = (avance real de mejoramiento / avance planeado) * 100	> 95%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

La base de este indicador es el plan de fortalecimiento e implementación de procesos TI Data center el cual se encuentra en desarrollo, y al 30 de noviembre de 2025 los porcentajes de completado y planeado se encuentran alineados al 14% (evidencia en el cronograma del ítem: Fortalecimiento e implementación procesos TI – Data Center).

Anexo_3_FortalecimientoImplementaciónProcesosTIDataCenterPrimerAñodeEjecuciónV1.1Nov2025

4.3.1 Disponibilidad de la infraestructura de TI del DATACENTER

Se relaciona la disponibilidad de la infraestructura del Datacenter correspondiente al periodo con corte 17 de diciembre 2025, con el respectivo anexo.

Tabla 5 Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI

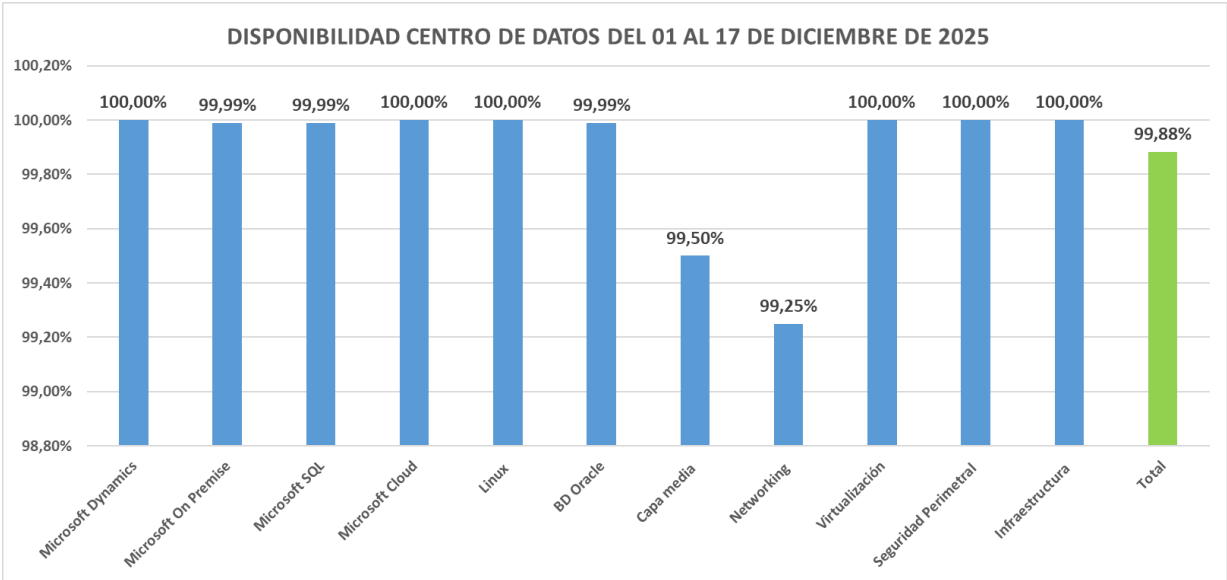
SERVICIO	Nivel de servicios para la disponibilidad de la infraestructura de TI del DATACENTER por mes				
NOMBRE	ID1-ANS				
Descripción	% satisfacción	Time Up	Time Maintenance - Unknown	Time Down	% Cumplimiento
Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	>=99%	99,26%	0,52%	0,22%	99,78%

Fuente: Elaboración propia

Anexo_2_ID1-ANS-17_diciembre_2025.

Al corte del 17 de diciembre 2025, no se han generado solicitud de reevaluación de disponibilidad.

Adicionalmente se relaciona la disponibilidad de la infraestructura del Datacenter desglosada por las diferentes líneas de servicio correspondiente al periodo.



Fuente: Elaboración propia

*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.*

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

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 10 de diciembre 2025, se presentó a la OTIC. la información con las acciones y validaciones realizadas hasta el momento.

Durante el periodo se adelantaron las siguientes acciones

- Validación y contextualización del requerimiento con el equipo de trabajo del Datacenter
- Ubicación e Investigación de documentación fabricante.
- Activación y entendimiento protocolo WMI
- Ejercicios de prueba en server producción (DHCP CDI y DHCP NVC)
- Solicitud, recepción información de la SED y actualización portales en WUG.
- Actividades para la definición de los servicios a monitorear referentes a Microsoft on-premise

Así mismo el 10 de diciembre 2025. se presentaron las acciones proyectadas para diciembre 2025:

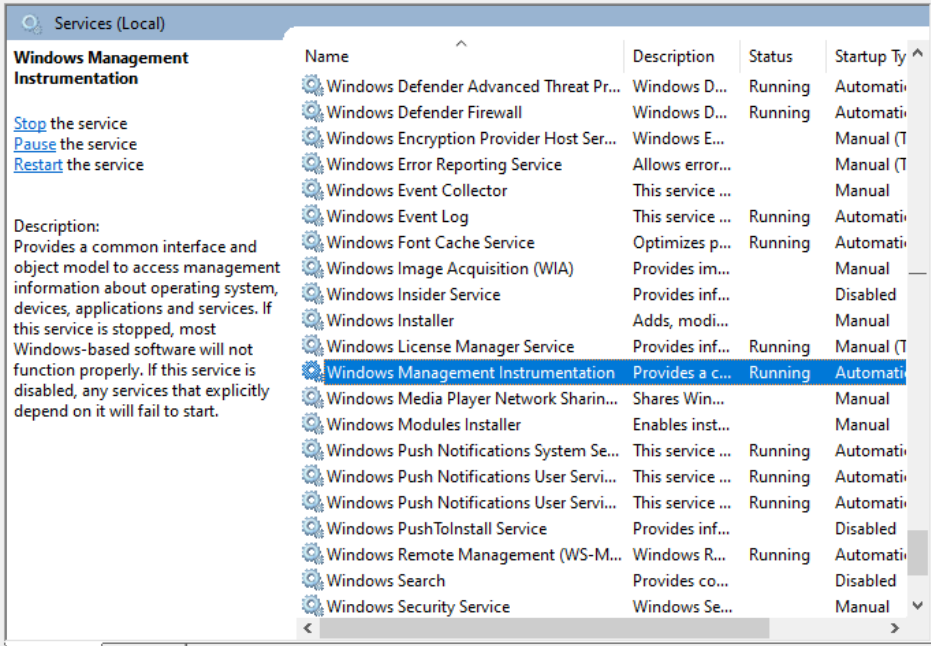
Plan de trabajo proyectado diciembre 2025 (Monitoreo WUG servicios On-premise):

- Actualización portales en WUG. Finalizo 4 diciembre 2025
- Pruebas monitores DHCP CDI y DHCP NVC Finalizo 12 diciembre 2025
- Definición servicios a incluir monitoreo Finaliza 19 diciembre. 2025
- Creación monitores y registro en WUG de servicios definidos propuesta 23 diciembre. 2025
- Recopilación y análisis estadísticas WUG propuesta 26 diciembre. 2025
- Estabilización nuevos monitores propuesta 31 diciembre. 2025

Al corte del 17 de diciembre 2025, el equipo de trabajo se encuentra en el proceso de ultimar la definición de los servicios Microsoft On-premise, ya que para la definición se requiere ir realizando las diferentes adecuaciones en cada servidor, así como las validaciones de monitores disponibles en WUG.

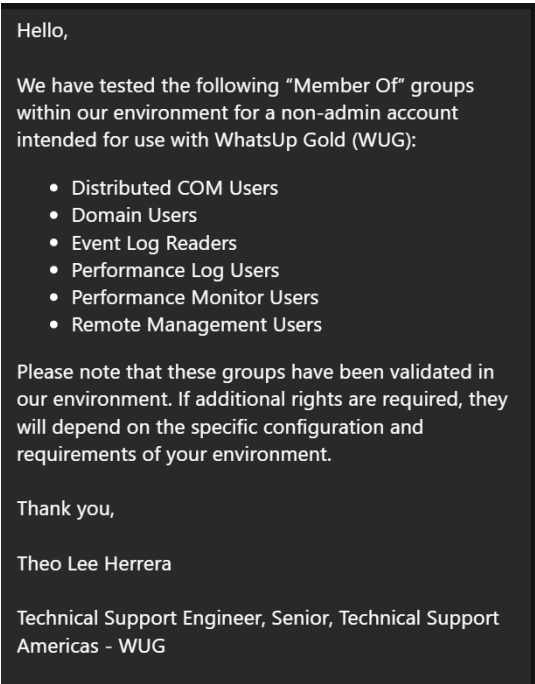
Por el equipo de especialistas se generó creación de política para el manejo de la cuenta administradora, esta política se encuentra en pruebas y validación antes de despliegue.

Ilustración 3: Política para el manejo de la cuenta administradora



Fuente: Elaboración propia

Lo anterior debido a la limitante indicado en la documentación de WUG donde se especifica que se requiere cuenta administradora para el monitoreo



Fuente: Elaboración propia

4.3.2 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.

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 diciembre 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 y en el cual se realizaría la gestión de carga de información y verificación de inventario.

4.3.3 Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista

Al corte del periodo 17 diciembre 2025, el personal presentado y aprobado es:

Tabla 6 Personal Datacenter diciembre 17 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

 	INFORME PARCIAL MES DE DICIEMBRE DE 2025		
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

CARGO	NOMBRES
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)	VARON SERRATO HECTOR IGNACIO
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	CARRILLO ENCISO WILLIAM ANDRES
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	CASTRO BORNACELLYS ALEXANDER DE JESUS
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
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 NETWORKING	JEREZ ESCOBAR CARLOS ALEJANDRO

Fuente: Elaboración propia

Notas:

- El ingeniero CASTRO BORNACELLYS ALEXANDER DE JESUS remplazo el 11 de diciembre 2025 al Ing. MORENO CUERVO JOHN MARIO quien se retiró del proyecto

con último día de actividades el 10 de diciembre 2025, en el rol INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD.

- El ingeniero CARRILLO ENCISO WILLIAM ANDRES remplazo el 11 de diciembre 2025 al Ing. VARON SERRATO HECTOR IGNACIO quien realiza cambio de ROL con último día de actividades el 11 de diciembre 2025, en el INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD.
- El ingeniero VARON SERRATO HECTOR IGNACIO remplazo el 11 de diciembre 2025 al Ing. NOREÑA ZAPATA FABIO ANDRES quien se retiró del proyecto con último día de actividades el 10 de diciembre 2025, en el INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT (HYBRID – CLOUD / ON PREMISE).

4.3.4 Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista

Con el corte al 17 de diciembre 2025 los cambios de personal no superaron los 15 días hábiles programados, por lo tanto, no se genera afectación en el indicador.

Tabla 7 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

4.3.5 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 corte evaluado al 17 de diciembre 2025, se tuvo una atención de 602 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 8 Histórico solicitudes Datacenter

SOLICITUDES DE SERVICIO 2025			
Estado	oct-25	nov-25	17 dic 2025
Cerrado	1150	999	602

Fuente: Elaboración propia

Nota: En proceso de revisión por interventoría

4.4 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.

Tabla 9 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC

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

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
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%
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	Ver observación respectiva.
SMPZ-A	SMPZ A = (Incidentes normales solucionados en tiempo / Incidentes normales recibidos) * 100%	>= 95%	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%
SMPZ-C	SMPZ-C= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	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
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%

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
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%
OP-CE	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 100	>=95%	100%
OP-OEB	OP-OEB = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de vehículos/ 30 días) * 100 Disponibilidad	100%	100%
OP-OEC	OP-OEC = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de los elementos de cableado (literal C) / 30 días) * 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%
OP-OEF	OP-OEF = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de chaquetas y carné para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100%
OP-OEG	OP-OEG = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de herramientas para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100%
OP-OEI	OP-OEI = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de equipos de cómputo / 30 días) * 100	100%	100%
OP-OEJ	OP-OEJ = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de impresoras / 30 días) * 100	100%	100%
COMPR	COMPR = (Cantidad de compromisos cumplidos mensual / cantidad de compromisos pactados mensual) * 100	100%	100%

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR 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%	100%
R-NCL	R-NCL = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	94,59%
R-NI	R-NI = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	95,48%
R-MC	R-MC = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%.	>=95%	100,00%
R-SR	R-SR = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número total de ticket creados para solicitud de repuesto) * 100%.	>=95%	90,74%
R-RQ	R-RQ = (Número de Repuestos devueltos /Número de repuestos entregados dentro del mes) * 100%	> 95%	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.

4.5 Avance en Plan ITIL

El objetivo de este indicador es controlar el avance del desarrollo de las actividades contratadas. Este indicador mide el cronograma del Plan de Apropiación, fortalecimiento y mejora de los procesos TI Mesa de Soluciones aprobados por la Entidad, para cada corte mensual de seguimiento, la diferencia entre lo planeado y lo realmente ejecutado.

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

Tabla 10. Descripción ANS Obligaciones específicas – Mesa de Soluciones

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
ITIL	ITIL = (avance real de mejoramiento / avance planeado) * 100	> 95%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el “Anexo técnico administración integral de IT” el plan para la apropiación, fortalecimiento y mejora de procesos TI Mesa de Soluciones deberá ser entregado por la UT el 02 de diciembre de 2025; sin embargo, al 30 de noviembre de 2025 se habían desarrollado las actividades planeadas de la fase de inicio y la mayoría de la fase de planeación alcanzado un avance de ejecución del 14%, el cual concuerda con el avance planeado (evidencia en el cronograma del ítem: Apropiación Fortalecimiento Procesos TI – Mesa de Soluciones).

Anexo_4_ApropiaciónFortalecimientoMejoraProcesosTIMesaSoluciones1AñodeEjecuciónV1.0Nov2025

4.6 Histórico de Requerimientos e Incidentes

A continuación, se presenta el estado de la gestión de la Mesa de Soluciones TIC del 1 al 17 de diciembre de 2025. En este periodo se administraron, operaron y soportaron 3323 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.

4.7 Registros por Canales de Atención

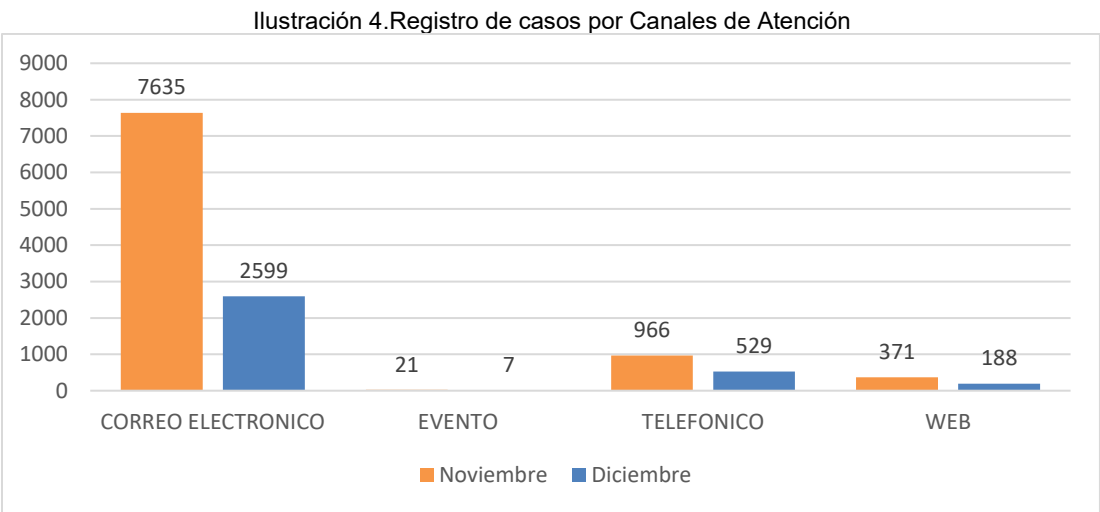
Para la atención de las solicitudes la Mesa de Soluciones TIC de la SED dispone de los siguientes canales:

Tabla 11. Medios de Atención Soluciones TIC

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

Fuente: Elaboración propia

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



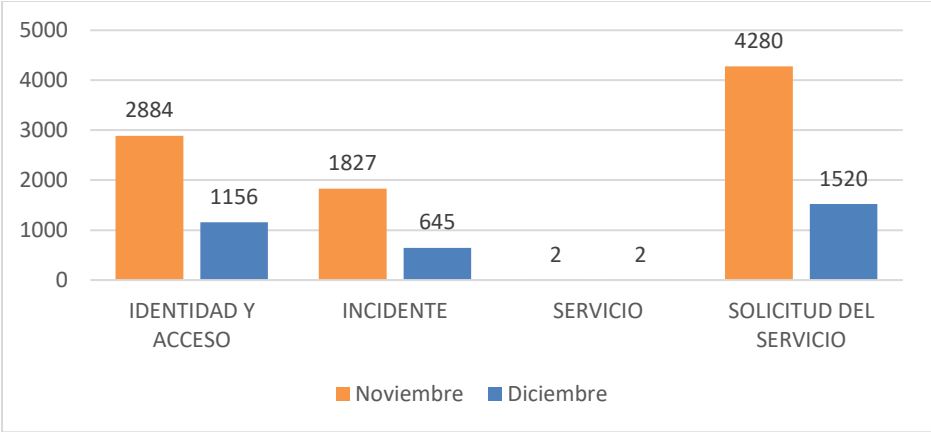
Fuente: Elaboración propia

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

4.8 Registros por Tipo de Solicitud

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

Ilustración 5. casos registrados por tipo del 1 al 17 de diciembre de 2025



Fuente: Elaboración propia

Para el mes de noviembre, se registraron en la herramienta de Gestión DEXON, un total de 3323 casos, donde el 19,41% corresponden a incidentes.

4.9 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 12. Casos por Localidad					
LOCALIDAD	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO	Total general
21 - NIVEL CENTRAL	604	267	1	736	1608
7-BOSA	44	128	1	61	234
4-SAN CRISTOBAL	30	26	0	118	174
22 - CENTRO DE INNOVACIÓN	107	4	0	44	155
8-KENNEDY	54	38	0	62	154
19-CIUDAD BOLIVAR	43	32	0	77	152
11-SUBA	48	13	0	68	129
10-ENGATIVA	42	13	0	68	123
5-USME	44	24	0	37	105
16-PUENTE ARANDA	5	18	0	70	93
18-RAFAEL URIBE URIBE	28	17	0	39	84
6-TUNJUELITO	20	19	0	23	62
1-USAQUEN	16	9	0	34	59
9-FONTIBON	13	8	0	22	43
3-SANTAFE	10	9	0	19	38

LOCALIDAD	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO	Total general
12-BARRIOS UNIDOS	11	3	0	12	26
13-TEUSAQUILLO	9	2	0	9	20
14-LOS MARTIRES	7	5	0	7	19
15-ANTONIO NARIÑO	12	2	0	3	17
20-SUMAPAZ	2	5	0	2	9
2-CHAPINERO	4		0	4	8
17-LA CANDELARIA	1	2	0	4	7
23 - UBICACION DESCONOCIDA	2	1	0	1	4
Total general	1156	645	2	1520	3323

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 48.39% del total, seguido por las localidades de Bosa (7.04%) y San Cristóbal (5.23%).

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

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

4.10 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 13. Estados de casos registrados

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

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

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la distribución de los casos por estado en la herramienta DEXON con corte al 17 de diciembre de 2025:

Tabla 14. Cantidad y estado de los Incidentes y Solicitudes de servicio

ESTADO	TOTAL CASOS
CERRADO	2085
SOLUCIONADO	1082
INFORMACIÓN BRINDADA	66
ESCALADO	23
ESCALADO A SED	23
EN PROCESO	16
SOLICITUD DEL REPUESTO	11

ESTADO	TOTAL CASOS
RESUELTO	7
CONTINUA CON EL PROCESO	5
ESCALADO A DATACENTER	4
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	1
Total general	3323

Fuente: Elaboración propia

4.11 Casos Solucionados y Cerrados

La data de seguimiento a cierres correspondiente al mes en evaluación indica que, con fecha de corte 17 de diciembre de 2025, se logró la solución de un total de 2.981 casos, que comprenden tanto incidentes como solicitudes de servicio. Del top 10 de categorías reportadas:

Tabla 15. Top 10 Cantidad de casos cerrados y solucionados por categoría

RANKING	CATEGORIA DE CIERRE	NUMERO DE CASOS
1	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/ENLACE INSTITUCIONAL/EVENTO	391
2	IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	319
3	SOLICITUD DEL SERVICIO/INFORMATIVO/PROCEDIMIENTOS SED/SOPORTE TECNICO	185
4	SOLICITUD DEL SERVICIO/SEGURIDAD PERIMETRAL/FORTIMAIL/ADMINISTRACION	168
5	SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/PORTATIL/SOPORTE TECNICO	124
6	SOLICITUD DEL SERVICIO/SEGURIDAD PERIMETRAL/FORTIMAIL/SOPORTE TECNICO	123
7	INCIDENTE/MICROSOFT/SO WINDOWS/SOPORTE TECNICO	123
8	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO	121
9	INCIDENTE/HARDWARE/CPU/SOPORTE TECNICO	111
10	INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	106

Fuente: Elaboración propia

4.12 Recurrencia “Causa Razón de Cierre”

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

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

Tabla 16 Top 10 Incidentes por causa razón de cierre

CAUSA DE CIERRE	NUMERO DE CASOS
ENLACE CAÍDO	156
FALLA ELECTRICA GENERAL	137
CASO DUPLICADO	96
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL SOFTWARE	93
BLOQUEO DE PUERTO	60
SIN REPARACION	54
ERROR EN CONFIGURACION	52
DAÑO DE DISCO DURO	50
DISPOSITIVO EN GARANTÍA	23
DUPLICIDAD DIRECCIONAMIENTO IP	23

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 17. Top 10 solicitudes por causa razón de cierre

CAUSA DE CIERRE	NUMERO DE CASOS
INSTALACION Y/O CONFIGURACION	313
SPFDMARC\DKIM	263
SOLICITUD INFORMACION PROCEDIMIENTOS SED	185
CAMBIO DE CONTRASEÑA	133
CREACION CUENTA DE CORREO	111
ACTIVACION LICENCIA	77
EQUIPO APAGADO	53
CONFIGURACION RED INALAMBRICA	52
ACTIVAR CUENTA DE CORREO	50
BLOQUEO/DESBLOQUEO DE USUARIO	42

Fuente: Elaboración propia

4.13 Backlog de Incidentes y Solicitudes de Servicio

A corte al 17 de diciembre de 2025, quedan un total de 208 casos en proceso, a continuación, se encuentra el resumen de casos por estado:

Tabla 18. Backlog por estado y tipo

ESTADO/ TIPO	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENT E	SOLICITUD DEL SERVICIO	TOTAL GENERAL
ESCALADO A SED	16	29	14	59
ESCALADO	0	10	28	38

ESTADO/ TIPO	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENT E	SOLICITUD DEL SERVICIO	TOTAL GENERAL
SOLICITUD DEL REPUESTO	0	3	30	33
EN PROCESO	0	8	22	30
ESCALADO A DATACENTER	11	0	6	17
CONTINUA CON EL PROCESO	0	6	3	9
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	0	6	0	6
ABIERTO	0	1	0	1
TOTAL GENERAL	27	63	103	193

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestran los casos por grupo o especialistas de atención de los casos con corte al 17 de diciembre de 2025:

Tabla 19 Número de casos por grupo

GRUPO ESPECIALISTAS	NUMERO DE CASOS
NIVEL 1	81
NIVEL 2	40
NIVEL 3 CONECTIVIDAD	33
NIVEL 3	22
COORDINADORES LOCALES	16
NIVEL 3 IMPRESORAS	1
TOTAL GENERAL	193

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.

4.14 Gestión de Casos Remitidos a Calidad

Del periodo del 1 de diciembre al 17 de 2025, se realizó análisis, revisión y gestión de 14 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 20. Resumen de Casos remitidos a calidad

LOCALIDAD	SOLUCIONADO	EN PROCESO	TOTAL, CASOS
21 - NIVEL CENTRAL	7	0	7

LOCALIDAD	SOLUCIONADO	EN PROCESO	TOTAL, CASOS
10-ENGATIVA	3		3
19-CIUDAD BOLIVAR	3	0	3
20-SUMAPAZ	1	0	1
Total general	14	0	14

Fuente: Elaboración propia

4.15 Administración del software de impresión

A corte del 15 de diciembre de 2025, se realizó administración, control y estadísticas de impresión. En la siguiente tabla se encuentran las estadísticas de volúmenes de impresión:

Tabla 21. Estadísticas de consumo diciembre 2025

MES	NIVEL CENTRAL	DLES	TOTAL PÁGINAS
DICIEMBRE	74234	2053	76286
NOVIEMBRE 2025	148467	4105	152572
OCTUBRE 2025	148370	3236	151606

Fuente: Elaboración propia

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

Para el periodo del 1 al 17 de diciembre de 2025, se ejecutaron las siguientes factibilidades programadas:

Tabla 22.Resumen de factibilidades ejecutadas en diciembre de 2025

CASOS	COLEGIO	ESTADO
1637762-20251006	SED/19-CIUDAD BOLIVAR/COLEGIO CONFEDERACION BRISAS DEL DIAMANTE (IED)/01_CONFEDERACION SUIZA	EJECUTADA
1643769-20251014	SED/7-BOSA/COLEGIO SAN IGNACIO (IED)/01_COLEGIO SAN IGNACIO (IED)	EJECUTADA
1643864-20251014	SED/19-CIUDAD BOLIVAR/COLEGIO SOTAVENTO (IED)/01_SOTAVENTO	EJECUTADA
1650522-20251022	SED/19-CIUDAD BOLIVAR/COLEGIO PARAISO MIRADOR (IED)/03_PARAISO MIRADOR	EJECUTADA
1662145-20251107	SED/19-CIUDAD BOLIVAR/COLEGIO RODRIGO LARA BONILLA (IED)/01_RODRIGO LARA BONILLA	EJECUTADA
1662286-20251107	SED/7-BOSA/COLEGIO PABLO DE TARSO (IED)/01_PABLO DE TARSO	EJECUTADA
1663551-20251110	SED/7-BOSA/COLEGIO ALFONSO LOPEZ MICHELSEN (IED)/01_ALFONSO LOPEZ MICHELSEN	EJECUTADA
1665863-20251112	SED/12-BARRIOS UNIDOS/COLEGIO RAFAEL BERNAL JIMENEZ (IED)/02_GLORIA GAITAN	EJECUTADA
1665864-20251112	SED/12-BARRIOS UNIDOS/COLEGIO RAFAEL BERNAL JIMENEZ (IED)/01_RAFael BERNAL JIMENEZ	EJECUTADA

1666465-20251112	SED/15-ANTONIO NARIÑO/COLEGIO GUILLERMO LEON VALENCIA (IED)/01 GUILLERMO LEON VALENCIA	EJECUTADA
1667553-20251113	SED/4-SAN CRISTOBAL/COLEGIO JOSE FELIX RESTREPO (IED)/04 CARLOS ALBAN HOLGUIN	EJECUTADA
1672446-20251120	SED/21 - NIVEL CENTRAL/DIRECCION FINANCIERA	EJECUTADA

Fuente: Elaboración propia

4.17 Gestión del asegurador de Calidad

A continuación, se detallan las actividades realizadas durante el periodo del 1 al 17 de diciembre del 2025 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 Remitidos a Calidad:

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 17 de diciembre de 2025, se recibieron un total de 14 casos remitidos al área de Calidad, lo que refleja un volumen de solicitudes que requirieron atención y seguimiento por parte del equipo. Cada uno de estos casos fue cuidadosamente revisado, atendido y gestionado de acuerdo con los protocolos establecidos, garantizando que se resolvieron de manera oportuna. En todos los casos, se realizó un seguimiento exhaustivo, lo que permitió cerrar los casos satisfactoriamente, asegurando que el funcionario solicitante validara las soluciones propuestas mediante el visto bueno correspondiente. Este proceso de atención y resolución refuerza el compromiso del área de Calidad con la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos, contribuyendo así al buen desarrollo de las actividades dentro de la institución.

Tabla 23: Casos cerrados gestión de calidad

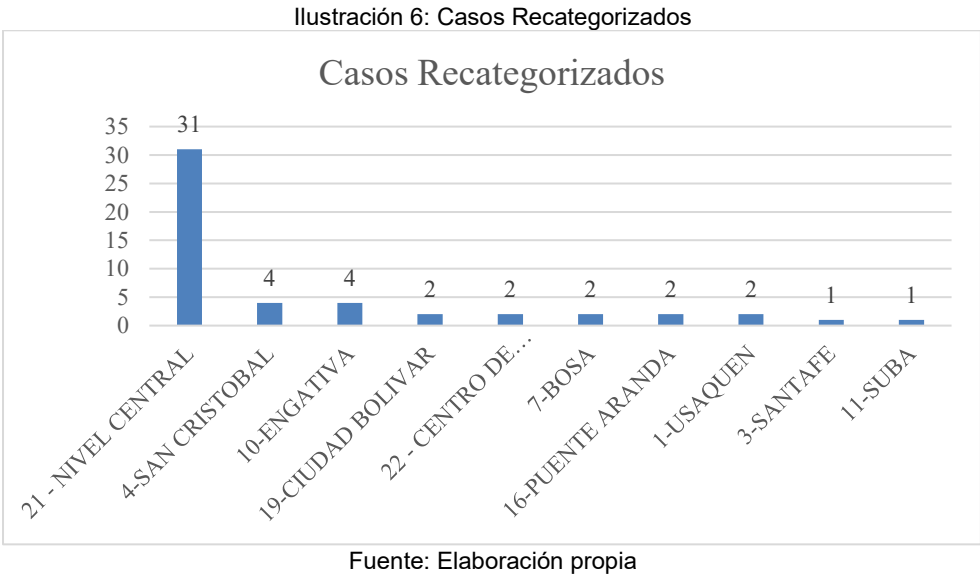
Localidad	Cantidad de Casos
21 - NIVEL CENTRAL	7
10-ENGATIVA	3
19-CIUDAD BOLIVAR	3
20-SUMAPAZ	1
Total, general	14

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 > Diciembre > CALIDAD DIC

• **Casos Recategorizados:**

Así mismo, entre el 1 y el 17 de diciembre de 2025, se han recibido un total de 51 casos que fueron recategorizados, lo que implica que se realizó un proceso de revisión y clasificación adicional de incidencias previas para asegurar su correcta asignación. Estos casos serán sometidos a un análisis detallado y revisados de manera conjunta con la interventoría, con el objetivo de validar que la clasificación realizada sea la adecuada y que todas las situaciones estén correctamente registradas. Además, se llevará a cabo un proceso de depuración de posibles novedades, de manera que, si corresponde, se ajusten los casos para reflejar su verdadera naturaleza o urgencia. Este proceso es fundamental para garantizar la precisión en el cierre de los casos y asegurar un adecuado seguimiento, permitiendo mejorar la eficiencia del servicio y el cumplimiento de los estándares establecidos.



• **Encuestas de satisfacción**

Para el periodo comprendido entre el 1 y el 17 de diciembre de 2025, se registraron un total de 238 encuestas de satisfacción, las cuales fueron recibidas de diversas localidades con el propósito de obtener una muestra representativa de la opinión de los usuarios sobre la atención y solución de los casos gestionados por el personal de nivel 1 de la mesa de soluciones de TI.

Esta recopilación de datos busca evaluar de manera integral la calidad del servicio proporcionado, permitiendo identificar áreas de mejora y reconocer los puntos fuertes en el proceso de atención.

A continuación, se presentan las estadísticas de las encuestas, organizadas según las preguntas más relevantes.

Tabla 24 Resultados de encuestas a corte al 17 diciembre de 2025

	¿Qué tan satisfecho está con la resolución de su caso?	¿Se resolvió su caso de forma satisfactoria?	¿Cómo califica la atención del personal que lo atendió?
Muy satisfecho	153	NA	151
Satisfecho	66	223	71
Insatisfecho	19	15	16

Fuente: Elaboración propia

Al realizar el análisis correspondiente, se identificó que 19 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 25: Causas de Insatisfacción en las encuestas a corte al 17 diciembre de 2025

CATEGORÍA COMPLETA	Cantidad de encuestas	Porcentaje (%)
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	9	50%
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO	5	10%
SOLICITUD DEL SERVICIO/INFORMATIVO/PROCEDIMIENTOS SED/SOPORTE TECNICO	5	40%
Total general	19	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 y también se evaluó si los miembros del equipo han recibido suficiente formación en servicio al cliente, manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos. Si es necesario, ofrecer sesiones de capacitación adicionales.

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-Diciembre.

4.17.1 **ANS RECAT**

El ANS fue medido con la data correspondiente al periodo del 1 al 30 de noviembre de 2025, evaluando la eficiencia en la categorización de los tickets. Durante este análisis con la interventoría, se verificó que los casos fueran correctamente clasificados desde el inicio, lo cual resulta ser un factor clave para asegurar su resolución eficiente y dentro de los plazos establecidos.

Tabla 26: ANS RECAT verificados

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

Fuente: Elaboración propia

Medición:

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

Total de ticket recibidos durante el periodo de medición = 10284

Total de ticket solucionados y cerrados durante el periodo de medición = 10106

Total de ticket Recategorizados durante el periodo de medición = 178

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ACTIVOS (CMDB/IAT)

4.18 Mantenimientos Preventivos Mesa de soluciones TIC

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

Tabla 27. Relación Elementos APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025

TIPO DE ELEMENTO	CANTIDADES
PORTÁTIL	48673
TECLADO	34939
CPU	32777
MONITOR	32515

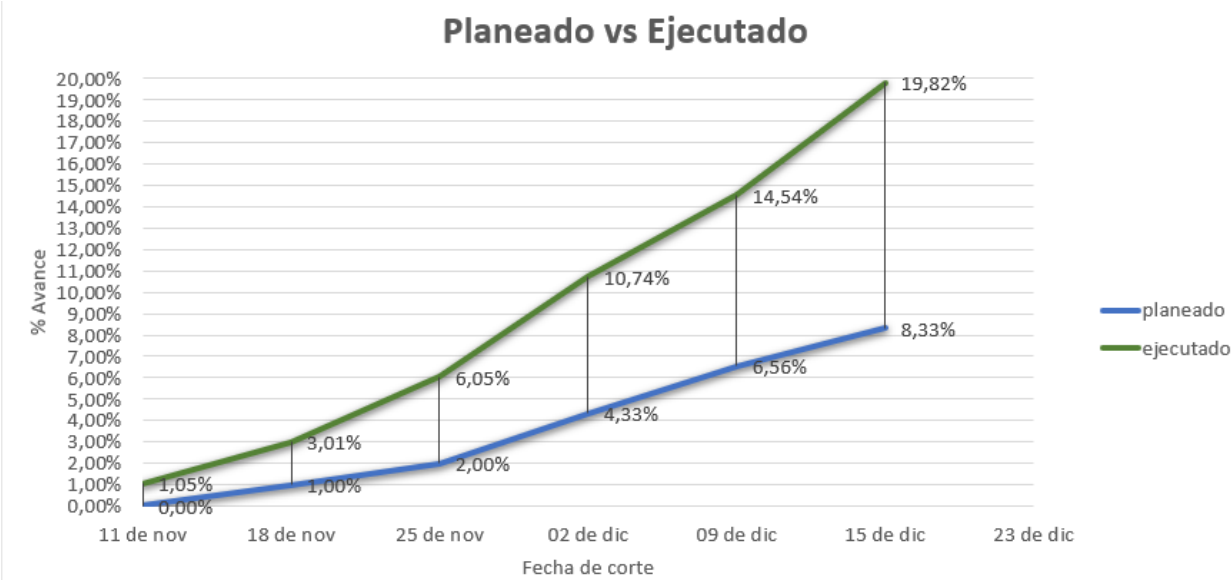
TIPO DE ELEMENTO	CANTIDADES
TABLET	31375
MOUSE	31237
TELEVISOR	8493
ACCESS POINT	7202
IMPRESORA	4005
SWITCH	2940
VIDEO BEAM	2878
PATCH PANEL	2644
RACK	1933
TODO EN UNO	1920
REGULADOR	1580
PANTALLA INTERACTIVA	670
PDU	548
UPS	189
SCANNER	145
TABLERO INTELIGENTE	97
SCALA PLAYER	41
MODULO BATERÍA	23
CONTROLADORA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

Fuente: Elaboración propia

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

Al cierre del 17 de diciembre de 2025, se tiene un avance del 19.82%, 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 7 Avance mantenimientos preventivos al 17 de diciembre 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.

4.19 Mantenimientos Preventivos Datacenter

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

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

4.20 Mantenimiento Datacenter general

4.20.1 Mantenimiento 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

4.20.2 **Mantenimiento Datacenter NVC**

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

4.20.3 **Mantenimiento Datacenter CTD**

- 3 unidades UPS

4.21 **Mantenimiento Networking y Seguridad Perimetral:**

La actividad en la sede CDI se programó para el 19 de diciembre 2025 y los equipos que serán atendidos son:

Tabla 28 Equipos programados en CDI durante diciembre 2025

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

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
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 15 de diciembre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 29 Equipos atendidos en NVC durante diciembre 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
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

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
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
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

4.22 Mantenimiento UPS

La actividad en la sede CDI se encuentra programada para el 19 de diciembre 2025 y los equipos que serán atendidos son:

Tabla 30 UPS programadas en el CDI periodo diciembre 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 15 de diciembre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 31 UPS atendidos en el NVC periodo diciembre 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 programó para el 18 de diciembre 2025 y los equipos que serán atendidos son:

Tabla 32 UPS programados en el CTD periodo diciembre 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

4.23 Mantenimiento Aires Acondicionados

La actividad en la sede CDI se programó para el 19 de diciembre 2025 y los equipos que serán atendidos son:

Tabla 33 AA programados en el CDI periodo diciembre 2025

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 15 de diciembre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 34 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

4.24 Mantenimiento Central Telefónica

La actividad en la sede CDI se programó para el 19 de diciembre 2025 y los equipos que serán atendidos son:

Tabla 35 Planta Telefónica atendida en el CDI periodo diciembre 2025

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

Fuente: Elaboración propia

4.25 Mantenimiento Control de Acceso

La actividad en la sede CDI se programó para el 19 de diciembre 2025 y los equipos que serán atendidos son:

Tabla 36 Control de acceso atendido en el CDI periodo diciembre 2025

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

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 15 de diciembre 2025 y los equipos atendidos son:

Tabla 37 Control de acceso atendido en el NVC periodo diciembre 2025

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

Fuente: Elaboración propia

4.26 Mantenimiento Planta Eléctrica

La actividad en la sede CDI se programó para el 19 de diciembre 2025 y los equipos que serán atendidos son:

Tabla 38 Planta Eléctrica programados en el CDI periodo diciembre 2025

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

Fuente: Elaboración propia

4.27 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.

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.

4.28 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS (IAT) DATACENTER

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

Aun así, el operador tecnológico mantiene el control respectivo con los elementos nuevos o que ingresan, así como de los equipos retirados y trasladados con el fin de cargar la información correspondiente en el momento que el módulo se encuentre disponible y así cumplir lo indicado en el APÉNDICE ANS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

Al corte 17 de diciembre 2025 no se tuvieron movimientos de equipos.

4.29 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 \$ 58.172.477,00 (IVA incluido). La siguiente tabla muestra el desglose de los repuestos aprobados:

Tabla 39. Repuestos Aprobados 1 al 17 de diciembre de 2025

REPUESTO /MATERIAL	CANTIDAD APROBADA
4162-CABLE DE RED UTP CAT 6 RJ45 PANDUIT (METRO)	649
4162-CHAZO PUNTILLA ¼ 11/2 NACIONAL	330
4162-TORNILLOS AUTOPERFORANTES DE 1/2 X 1/4. NACIONAL	214
4162-CABLE TRENZADO No 12 FASE ROJA CENTELSA	171
4162-CONECTOR RJ 45 CATEGORIA 6 PANDUIT	165
4162-DERIVADORES U AUTODESFORRES 3M	159
4162-PATCH CORD 3 FT CATEGORIA 6 PANDUIT	157
4162-TORNILLOS CON TUERCA PARA SUJETAR TOMAS ELÉCTRICAS Y FACE PLACE DE 5/32X1/2 CON TUERCA HEXAGONAL NACIONAL	118
4162-CABLE DE COBRE DESNUDO No 12 AWG CENTELSA	112
4162-JACK RJ45 CATEGORIA 6 PANDUIT	69
4162-ABRAZADERA DOBLE ALA METÁLICA PARA TUBERÍA DE 3/4 NACIONAL	44
4162-ACCESS POINT TPLINK EAP245 POE INCLUIDO	36
4162-FACE PLATE SENCILLO PANDUIT CAT 6	33
4162-PATCH CORD 5 FT CATEGORIA 6 PANDUIT	28
4162-TOMA CORRIENTE DOBLE (COLOR NARANJA) SIN TAPA LEVITON	26
4162-UNION EMT DE 3/4 CROUSE-HINDS	26
4162-MOUSE USB GENIUS DX-120	23
4162-TERMINAL EMT DE 3/4 CROUSE-HINDS	22
4162-SSD SOLIDO INTERNO 500GB CRUCIAL	12
4162-CABLE NO 6 NEGRO 7 HILOS CENTELSA	12
4162-TORNILLOS Y TUERCAS JAULA DE MONT (TUERCAS Y TORNILLOS PARA RACK)	12
4162-TRAMO DE CANALETA 12X5 DOBLE VÍA, PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22. EL TRAMO ESTÁNDAR ES DE 2.40 CM NACIONAL	11
4162-CURVA EMT DE 3/4 FABRICUR	9
4162-TRAMO DE CANALETA 10X5 DOBLE VÍA, PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22, EL TRAMO ESTÁNDAR ES DE 2.40 CM NACIONAL	9
4162-SWITCH ADMINISTRABLE 24 PUERTOS GIGABIT RJ45 CON POE Y 4 PUERTOS DE FIBRA TL-SG2428P (TP-LINK)	7
4162-CINTA ELÉCTRICA AISLANTE NEGRA (ROLLO 20 MTS) 3M	7
4162-SWITCH NO ADMINISTRABLE PARA RACK 24 PUERTOS GIGABIT RJ45 TL-SG1024D (TP-LINK)	7
4162-TUBO EMT DE 3/4" COLMENA	7
4162-BREAKER MONOFÁSICO ENCHUFABLE DE 20 AMPERIOS SCHNEIDER	6
4162-CABLE N 8 NEGRO 7 HILOS CENTELSA	6
4162-CARTUCHO MARQUILLADORA DYMO 12MMX4M	5
4162-CABLE DISPLAYPORT MACHO A VGA MACHO CAB-DPV-0952 LONG 1.8 METROS	5
4162-DIADEMA PLANTRONICS HW510	5
4162-CHAZO PARA DRY WALL DE ¼ DE PULGADA CON TORNILLONACIONAL	4
4162-TERMINAL RECTA PARA CORAZA TIPO AMERICANA 1 CROUSE-HINDS	4
4162-CHAZO EXPANSIVO DE 3/8 NACIONAL	4
4162-CAJA 2400 GALVANIZADA DOBLE FONDO CON TAPA NACIONAL	4
4162-ABRAZADERA DOBLE ALA METÁLICA PARA TUBERÍA DE 1 NACIONAL	4

REPUESTO /MATERIAL	CANTIDAD APROBADA
4162-AMARRES PLÁSTICOS 20CM X 100 UNIDADES DEXSON	4
4162-BROCA RANURADA DE TUNGSTENO 1/4 DEWALT/IRWIN/BOSCH	3
4162-CABLE DE RED UTP CAT 6 PANDUIT (CAJA)	3
4162-CAJA 5800 GALVANIZADA CON TAPA NACIONAL	3
4162-TRANSCEIVER MODULE 1000BASE-SX SFP TPLINK	2
4162-SWITCH NO ADMINISTRABLE PARA RACK 48 PUERTOS GIGABIT RJ45 TL-SG1048 (TP-LINK)	2
4162-BROCA PARA LAMINA DE 1/8 DEWAL/BOSH	2
4162-TECLADO USB GENIUS	2
4162-MONITOR LCD DE 26 SAMSUNG/HP	2
4162-CAJA DE PASO DE 10X10 CON TAPA SQUARE-D	2
4162-CONTROLADOR OMARA TP-LINK OC300	2
4162-FACE PLATE DOBLE CATEGORIA 6 PANDUIT	2
4162-PATCH CORD 7 FT CATEGORIA 6 6 PANDUIT	2
4162-TROQUEL ELÉCTRICO 12X5 EN PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22 NACIONAL	2
4162-SWITCH ADMINISTRABLE 48 PUERTOS GIGABIT RJ45 CON P-OE Y 4 PUERTOS DE FIBRA TL-SG3452 (TP-LINK)	2
4162-CORAZA LT 1 METÁLICA RECUBIERTA EN PVC CORAFLEX	2
4162-TPLINK SMB EAP660-HD AX3600	1
4162-CABLE HDMI DE 1.8 METROS PUNTA AMARILLA ORIGINAL	1
4162-TROQUEL DE DATOS 12X5 EN PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22 NACIONAL	1
4162-ROLLO DE PAPEL CONTAC 3 METRO COLOR AZUL	1
4162-REGULADOR MONOFÁSICO 3 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-ROLLO DE PAPEL CONTAC 3 METRO COLOR NARANJA	1
4162-VELCRO X 6 MTS DE ¾ NACIONAL	1
4162-BREAKER DE 50A TRIFÁSICO ENCHUFABLE SCHNEIDER	1
4162-TUBO EMT DE 1" COLMENA	1
4162-BARRAJE DE TIERRA PARA RACK 1/8 X 1 (3MM X 26MM) 15 CM LONGITUD CON TORNILLERIA Y AISLADORES	1
4162-AMARRES PLÁSTICOS 15CM X 100 UNIDADES DEXSON	1
4162-CAJA 2400 GALVANIZADA CON TAPA SIEGA NACIONAL	1
4162-ESPIRAL PLÁSTICO DE 3/4 X PAQUETE X10 METROS	1
4162-BROCA PASA MUROS DE 1/2 X 30 DEWALT/IRWIN/BOSCH	1
4162-REGULADOR MONOFÁSICO 6KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACION POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-MULTITOMA DE 8 PUESTOS PARA RACK	1
4162-REGULADOR TRIFÁSICO 10 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-COMBO MOUSE TECLADO GENIUS KM-200	1
4162-REGULADOR TRIFÁSICO 20 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-PATCH PANEL TIPO HERRAJE DE 48 PUERTOS CAT6 *SIN JACK - PANDUIT	1
4162-ROLLO DE CINTA DE COLORES VERDE, AZUL, AMARILLO , BLANCO Y ROJO X UNIDAD 3M	1

REPUESTO /MATERIAL	CANTIDAD APROBADA
4162-DISCO DURO SATA 2.5 1TB PARA PORTATIL	1
4162-ORGANIZADOR DEXON 60X60 MARCA PANDUIT	1
4162-ORGANIZADOR DE 80X80 DEXON PANDUIT	1
4162-GABINETE RACK DE PARED 9UR FONDO 51CM PUERTA MALLA + MULTITOMA	1
Total general	2584

Fuente: Elaboración propia

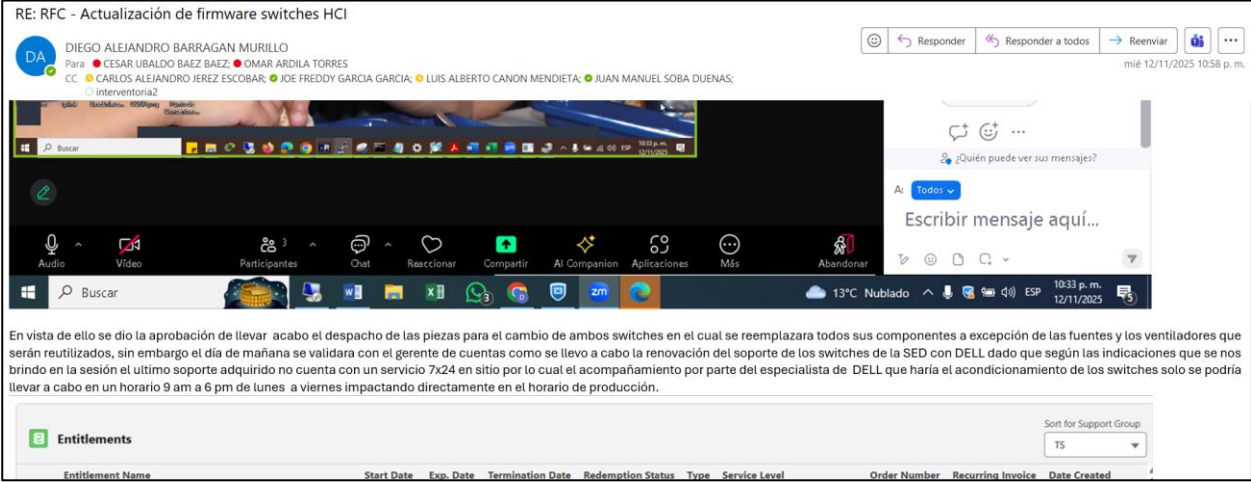
4.29.1 Trámites de Garantías

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.

En vista de ello se dio la aprobación de llevar a cabo el despacho de las piezas para el cambio de ambos switches en el cual se reemplazara todos sus componentes a excepción de las fuentes y los ventiladores que serán reutilizados, sin embargo el día de mañana se validara con el gerente de cuentas como se llevó a cabo la renovación del soporte de los switches de la SED con DELL dado que según las indicaciones que se nos brindó en la sesión el ultimo soporte adquirido no cuenta con un servicio 7x24 en sitio por lo cual el acompañamiento por parte del especialista de DELL que haría el acondicionamiento de los switches solo se podría llevar a cabo en un horario 9 am a 6 pm de lunes a viernes impactando directamente en el horario de producción. Lo anterior se encuentra en validación por parte de la OTIC debido a que este cambio implicaría interrupción de servicio durante el horario hábil.

Ilustración 8 trazabilidad de los trámites de garantías



Fuente: Elaboración propia

4.29.2 Gestión de Laboratorio

De acuerdo con el reporte generado por la SED-OTIC a través de la herramienta de Gestión de Soporte (DEXON), se registraron 2 casos escalados a laboratorio durante el periodo de gestión del 1 al 17 de diciembre de 2025.

Tabla 40. Casos de laboratorio diciembre de 2025

TICKET	FECHA CREACION	ESTADO	ELEMENTO AFECTADO
1688920(1)-20251217	46008,36979	EN REVISION LAB	PORTATIL
1684513(1)-20251209	46000,52626	EN REVISION LAB	IMPRESORA

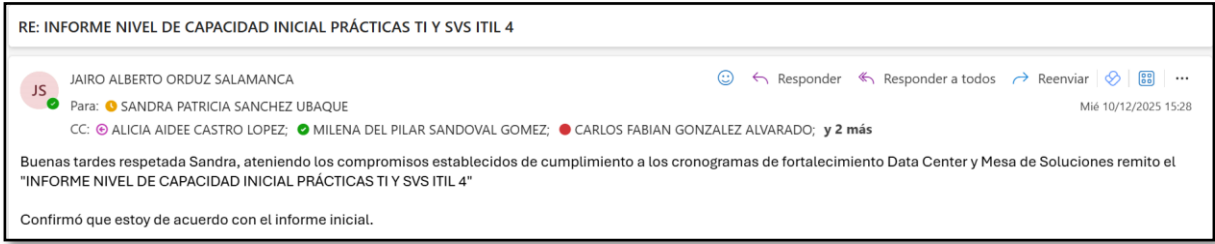
Fuente: Elaboración propia

5 FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI – DATA CENTER Y MESA DE SOLUCIONES TIC

Durante el periodo objeto del presente informe se dio continuidad a la ejecución de las actividades relacionadas en las fases de planeación y ejecución de los planes de fortalecimiento a desarrollar durante el primer año de ejecución contractual; así mismo, se realizaron actividades relacionadas a las prácticas de apoyo.

Tal y como se indicaba en la fase de planeación se realizó y remitió el informe del nivel de madurez inicial de los procesos TI sobre el que se recibió la debida aprobación por parte de la Entidad.

Ilustración 9. Aprobación Informe de Capacidad Inicial

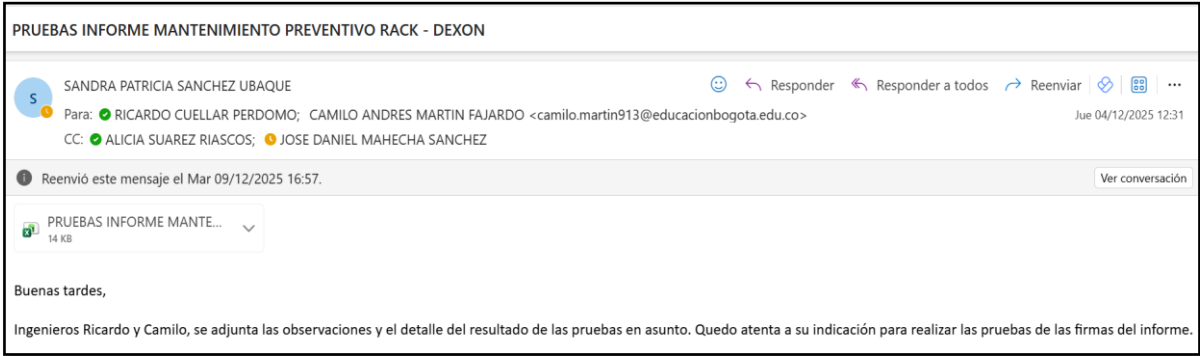


Fuente: Elaboración Propia

Así mismo, y adicional al apoyo en la operación de las prácticas y procesos, se inició o dio continuidad a la ejecución de las actividades programadas para las prácticas primarias y de apoyo, entre ellas:

- Reunión con los arquitectos de la UT Luis Felipe Galeano y Honorato Omaña Bastidas en donde se solicitó el análisis de la versión actual de los planes de capacidad, disponibilidad y continuidad; así mismo, se informó verbalmente y a través de correo electrónico los nuevos servicios TIC a analizar e integrar en dichos planes.
- Continuidad en la estructuración de la matriz BIA para lo cual se realizó reunión con el ing. Camilo Sierra para el análisis de las amenazas y vulnerabilidades de servicios TIC críticos: correo, controlador de dominio, servicio DNS y DHCP.
- Seguimiento a la implementación y puesta en producción del módulo de gestión de activos y mantenimiento preventivo en DEXON.
- Gestión a la aprobación de la documentación generada y presentada a la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad para publicación en Isolucion.
- Se realizaron pruebas al informe digital de mantenimiento preventivo de Rack en Dexon remitiendo las respectivas observaciones a la Entidad.

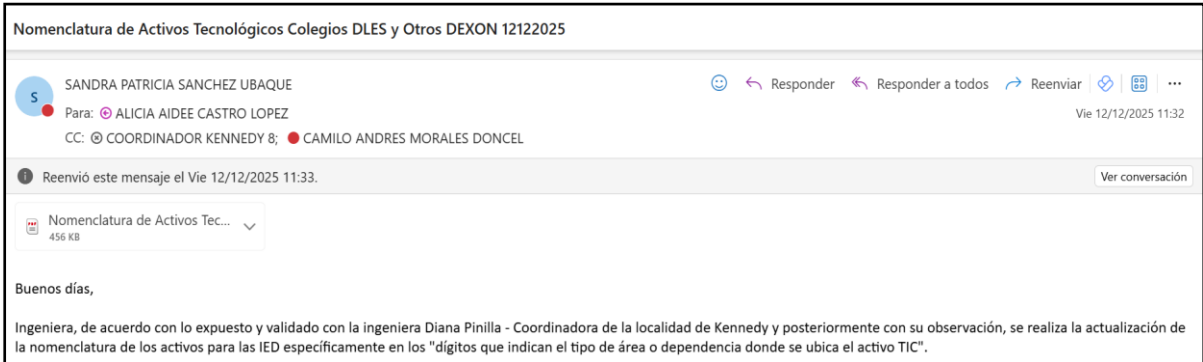
Ilustración 10. Observaciones informe mantenimiento preventivo Rack



Fuente: Elaboración Propia

- De acuerdo con la observación de la coordinadora de la localidad de Kennedy y con la aprobación de la ingeniera Alicia Castro, se realizó la actualización de la nomenclatura de activos TIC en IED, DILES y Otros.

Ilustración 11. Actualización Nomenclatura de Activos TIC - IED DILES U OTROS



Fuente: Elaboración Propia

- Como parte del fortalecimiento de la práctica de Acuerdos de Niveles de Servicio se estructura, alineado a las dimensiones de ITIL 4, el formato “Ficha Técnica Servicio TIC - OTIC” el cual se presenta en reunión a la ingeniera Luz Dary Vargas. Así mismo, se da inicio a la actualización en Excel del catálogo de servicios de la OTIC, con el propósito de posteriormente diseñarlo en Share Point.

6 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 plan 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 14: Plan de Trabajo de Arquitectura.

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 17 de diciembre de 2025 se tiene un avance del 7.47% en el desarrollo del plan de arquitectura como se observa en la siguiente ilustración:

Tabla 41 Consolidado mensual plan de arquitectura

CONSOLIDADO MENSUAL (DIC. 2025)					
PLAN DE ARQUITECTURA	PLANEACION		PORCENTAJE DE AVANCE		DESVIACION
	FECHA INICIO	FECHA FIN	PLANEADO	COMPLETADO	
Actividades de Arquitectura	2/10/2025	31/12/2027	7,52%	7,47%	0,05%
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	49,18%	47,54%	1,64%
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	7,21%	7,21%	0,00%
Consolidación Ejercicio Arquitectura	4/11/2025	16/12/2027	24,52%	24,52%	0,00%
Actividades a Demanda	4/11/2025	31/12/2027	7,12%	7,10%	0,02%

CONSOLIDADO MENSUAL (DIC. 2025)					
PLAN DE ARQUITECTURA	PLANEACION		PORCENTAJE DE AVANCE		DESVIACION
	FECHA INICIO	FECHA FIN	PLANEADO	COMPLETADO	
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):

- Se completó la especificación de los criterios propuestos para la selección de la herramienta de arquitectura, lo que habilitara a futuro la operación continua de la capacidad de Arquitectura Empresarial.
Anexo_8_Selección Herramienta de AE-v2.pdf
- En Gobierno de Datos se presentó el marco de referencia y la propuesta de los dominios y dimensiones para la SED.
Anexo_5_AE Selección de Dominios y Dimensiones-v1.0.pdf
- Se avanzó en la definición de la estructura propuesta de una biblioteca de documentos en SharePoint destinada a centralizar, organizar y gestionar todos los artefactos, modelos, catálogos y vistas del Continuum de Arquitectura.
Anexo_7_Continuum_Estructura_Base-v3.pdf

● Actividades a demanda:

Durante el mes de diciembre 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_6_Analisis_Vulnerabilidades_Apoyo_Escolar-v3.pdf

Se llevaron a cabo sesiones de trabajo con el administrador de la herramienta Dexon de la SED y el director de ITIL (UT TECNOLOGIA) para validar a nivel de proceso la inclusión de las categorías de la gestión de arquitectura.

7 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAMPAÑAS

• Novedades de Personal:

INGRESO DE PERSONAL

INGRESOS						
ITEM	FECHA DE INGRESO	DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	REEMPLAZO
1	1/12/2025	1032431026	PARRA SALAS ANDRES RICARDO	TECNOLOGO DE REDES Y COMUNICACIONES	BOSA	MONTERO MIRANDA JEYMI CAROLINA
2	5/12/2025	1000220588	LOAIZA ARIAS JUAN SEBASTIAN	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2- SUMAPAZ-BACKUP	SUMAPAZ	BACKUP
3	10/12/2025	1082370530	CARDENAS OLIVEROS MARLON	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2	SUBA	GUARARIYU IPUANA ANDRES CAMILO
4	11/12/2025	84088306	CASTRO BORNACELLYS ALEXANDER DE JESUS	INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	DATACENTER	MORENO CUERVO JOHN MARIO
5	11/12/2025	80547281	CARRILLO ENCISO WILLIAM ANDRES	INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	DATACENTER	VARON SERRATO HECTOR IGNACIO
6	13/12/2025	17592308	SERRANO CARRILLO LEYDER ENRIQUE	TECNICO ELECTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	MARTINEZ RIVERA MICHEL FERNEY
7	16/12/2025	1026268095	CRISTIANO HERNANDEZ CESAR AUGUSTO	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2	SUBA	CUEVAS CELY NESTOR

RETIRO DE PERSONAL

RETIROS						
DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	FECHA INGRESO	FECHA RETIRO	MOTIVO RETIRO
1053769339	NOREÑA ZAPATA FABIO ANDRES	INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT (HYBRID – CLOUD / ON PREMISE)	DATACENTER	2/10/2025	10/12/2025	RETIRO
1032401742	MORENO CUERVO JOHN MARIO	INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	DATACENTER	17/10/2025	10/12/2025	RETIRO
80072406	GIRALDO RAMIREZ ALBERT ALEXIS	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	KENNEDY	3/10/2025	10/12/2025	RENUNCIA
1192916261	GUARARIYU IPUANA ANDRES CAMILO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	14/11/2025	11/12/2025	RETIRO
1024544546	MARTÍNEZ RIVERA MICHEL FERNEY	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	2/10/2025	12/12/2025	RENUNCIA
80874508	CUEVAS CELY NESTOR	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	SUBA	7/10/2025	14/12/2025	RENUNCIA

INCAPACIDADES DE PERSONAL

INCAPACIDADES									
DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	DIAS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	CODIGO DX	TIPO	LOCALIDAD	REEMPLAZO INCAPACIDAD
1014199939	MARIÑO RAMIREZ GABRIELA VICTORIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	2	30/11/2025	1/12/2025	G448	EG	NVC	VARGAS PAEZ BRISED NATALIA
79764831	TORRES POSADA JHONNY ALEXANDER	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	1	3/12/2025	3/12/2025	SIN INF	EG	CIUDAD BOLIVAR	RUBIO PUENTES JEFFERSON
1096955043	PARRA PRIETO WENDY BEATRIZ	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	5	4/12/2025	8/12/2025	Z988	EG	USME	VILLA ALBERTO
1024587658	DEVIA ESCOBAR JUAN CAMILO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	4	6/12/2025	9/12/2025	S800	A. TRANSITO	NVC	BARON GUTIÉRREZ JEISSON FABIAN

79895407	SANABRIA DÍAZ JHON JAIRO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	9/12/2025	10/12/2025	A09X	EG	USME	1ER DIA SIN REEMPLAZO, DESDE 2DO DIA VILLA ALBERTO
1030555426	ALTAMIRANDA VILLARRAGA SERGIO ARMANDO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	9/12/2025	10/12/2025	A084	EG	CIUDAD BOLIVAR	RUBIO PUENTES JEFFERSON
1024539604	YUSTY BAENA ALVARO JOSE	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	10/12/2025	11/12/2025	S202	EG	NVC	BARON GUTIÉRREZ JEISSON FABIAN
1074809579	CASTRO ZARATE JAHYDER ESNEYDER	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	1	12/12/2025	12/12/2025	L038	A. LABORAL	CIUDAD BOLIVAR	RUBIO PUENTES JEFFERSON

MOVIMIENTOS DE PERSONAL

MOVIMIENTOS				
DOCUMENTO	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	LOCALIDAD	OBSERVACIÓN
1192916261	GUARARIYU IPUANA ANDRES CAMILO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	SUBA	Pasa de fijo a backup desde 10/12/2025
1022330448	VARON SERRATO HECTOR IGNACIO	INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT (HYBRID – CLOUD / ON PREMISE)	DATACENTER	Pasa al cargo de Ing. Microsoft (Hybrid-Cloud/On premise) desde 11/12/2025 en reemplazo de Fabio Noreña
84088306	CASTRO BORNACELLYS ALEXANDER DE JESUS	INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	DATACENTER	Ingresa en reemplazo de Jhon Moreno
80547281	CARRILLO ENCISO WILLIAM ANDRES	INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	DATACENTER	Ingresa en reemplazo de Héctor Varon

- **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.

8 PLAN DE MEJORA Y PROYECTOS TI

- **Acciones de mejora:** Para el presente periodo, no se implementaron acciones de mejora, dado que las actividades se han centrado en la fase de inicio del nuevo contrato y en la preparación de los recursos necesarios. Las acciones de mejora se planificarán y ejecutarán en los próximos meses, conforme se avancen los procesos y se identifiquen áreas específicas que requieran optimización.

- **Plan de Acción para el Próximo Periodo:** De acuerdo con lo anterior, no se cuenta con un Plan de Acción para el próximo periodo, ya que las actividades actuales se encuentran en fase de inicio y en proceso de organización. El desarrollo del plan se llevará a cabo en los próximos meses, una vez se completen las etapas iniciales del contrato y se evalúen las necesidades y prioridades para la implementación de acciones específicas.

9 **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 31 de diciembre del 2025.

Anexo_9_PLAN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 1 AL 31 diciembre DE 2025.xlsx

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

10 **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_17_Dic.xlsx
- Anexo_2_ID1-ANS-17_diciembre_2025.xlsx
- Anexo_3_FortalecimientoImplementacionProcesosTIDataCenterPrimerAñoDeEjecuciónV1.1Nov2025.pdf
- Anexo_4_ApropiaciónFortalecimientoMejoraProcesosTIMesaSoluciones1AñoDeEjecuciónV1.0Nov2025.pdf
- Anexo_5_AE Selección de Dominios y Dimensiones-v1.0.pdf
- Anexo_6_Análisis_Vulnerabilidades_ApoyoEscolar-v3.pdf
- Anexo_7_Continuum_Estructura_Base-v3.pdf

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

- Anexo_8_Selección Herramienta de AE-v2.pdf
- Apéndice 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA SED 17-12-2025.xlsx