SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Contrato No. CO1.PCCNTR.8334162

Informe Mensual de Administración y Operación TIC

Período: 01 al 31 de enero de 2026

Bogotá D.C., 03 de febrero de 2026

INFORMACIÓN BÁSICA Y LISTA DE DISTRIBUCIÓN

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Proyecto	Prestar el servicio de administración, operación, desarrollo, implementación, soporte y mantenimiento de los Data Center y Mesa de Soluciones de TI, para el Nivel Central, Local e Institucional de la Secretaría de Educación del Distrito -SED.		
Nombre documento	Informe de Ejecución Mensual – Administración Integral de IT, 01 al 31 de enero de 2026.	Versión documento	1.0

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

De	Fecha	Firma
Juan Manuel Soba Dueñas Gerente de la Prestación del Servicio	03 de febrero de 2026	

A	Acción*	Fecha	Firma
Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Revisión	03 de febrero de 2026	

** 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	03 de febrero de 2026	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				

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

6 OBJETIVO 13
7 ALCANCE 13
8 RESUMEN EJECUTIVO 13
8.1 Aspectos Destacados del Mes: 13
8.2 Desempeño Data Center diciembre 2025: 28
8.3 Nivel de Servicio Global: 29
8.4 Riesgos y Situaciones Críticas: 31
8.4.1 Causa raíz 31
8.4.2 Actividades de gestión y diagnóstico 32
8.4.3 Solución implementada y validación 32
8.5 Backlog Data Center enero 2026: 33
8.6 Ejecución Financiera: 33
9 GESTIÓN OPERACIONAL Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) . 33
9.1 Desempeño Date Center (ANS y Disponibilidad) enero 2026 33
9.1.1 IS1 ANS Nivel de Atención de Incidentes al Mes-Datacenter 33
9.1.2 IS2 ANS Nivel de Atención de Requerimientos al Mes-Datacenter 35
9.1.3 IS3-ANS Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA) 36
9.1.4 ID1 ANS Nivel de servicios para la disponibilidad de la infraestructura de TI del DATACENTER 37
9.1.5 ID2-ANS Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes 39
9.1.6 IP1-ANS Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista 40
9.1.7 IP2-ANS Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista 42
9.1.8 IC1-ANS Cantidad de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas en el periodo 42
9.2 Avance en Plan ITIL 43
9.2.1 Desempeño Mesa de Soluciones TIC diciembre de 2025 44
9.3 Desempeño Mesa de Soluciones TIC enero de 2026 47
9.3.1 Recepción Y Atención de Incidentes NCL-A (Nivel Central Y Direcciones Locales) 50

9.3.2 Recepción Y Atención de Solicitudes NCL-B (Nivel Central Y Direcciones Locales) 50
9.3.3 Recepción Y Atención de Incidentes NI-A (Instituciones Educativas Distritales) 51
9.3.4 Recepción Y Atención de Solicitudes NI-B (Instituciones Educativas Distritales) ... 51
9.3.5 Recepción Y Atención de Solicitudes de Identidad y Acceso 52
9.3.6 Recepción Y Atención de Incidentes SMPZ-A en Localidad de Sumapaz 53
9.3.7 Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-B en Localidad de Sumapaz 53
9.3.8 Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-C Totuma Alta 54
9.3.9 Disponibilidad de Personal DISP PERS 54
9.3.10 Mantenimiento Preventivo OP-MP 55
9.3.11 Verificación de Inventario OP-INV 56
9.3.12 Atención a Requerimientos e Incidentes de Cableado Estructurado OP-CE 57
9.3.13 Cumplimiento De Obligaciones Específicas OP-OEB, OP-OEC, OP-OED, OP-OEF, OP-OEG, OP-OEI, OP-OEJ 58
9.3.14 Compromisos Adquiridos COMPR 59
9.3.15 Diagnostico Y Reparación De Elementos Laboratorio LAB 60
9.3.16 Ticket Mal Categorizados Y Tipificados RECAT 61
9.3.17 Eficiencia en la entrega de Repuestos R-NCL 61
9.3.18 Eficiencia En La Entrega De Repuestos R-NI 62
9.3.19 Eficiencia en la Entrega de Material para la Atención a Incidentes y Requerimientos de Red LAN y Eléctrica Regulada R-MC 63
9.3.20 Tiempo para Solicitud de Repuestos R-SR 64
9.3.21 Calidad De Repuestos R-RQ 64
9.4 Avance en Plan ITIL 65
9.5 Histórico de Requerimientos e Incidentes 66
9.6 Registros por Canales de Atención 66
9.7 Registros por Tipo de Solicitud 67
9.8 Distribución por Localidad 67
9.9 Trazabilidad y Estado de Casos Registrados 69
9.10 Casos Solucionados y Cerrados 70
9.11 Recurrencia “Causa Razón de Cierre” 71
9.12 Backlog de Incidentes y Solicitudes de Servicio 72
9.13 Administración del software de impresión 73

9.14 Atención a incidentes y requerimientos de red LAN y eléctrica regulada 73
9.1 Gestión de Casos Remitidos a Calidad 74
9.2 Gestión del asegurador de Calidad 75
9.2.1 ANS RECAT 81
10 GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ACTIVOS (CMDB/IAT) 82
5.1 Mantenimientos Preventivos Mesa de soluciones TIC 82
5.2 Mantenimientos Preventivos Datacenter 84
5.3 Mantenimiento Datacenter general 86
5.3.1 Mantenimiento Datacenter CDI 86
5.3.2 Mantenimiento Datacenter NVC 86
5.3.3 Mantenimiento Datacenter CTD 86
5.4 Mantenimiento Networking y Seguridad Perimetral 86
5.5 Mantenimiento UPS 88
5.6 Mantenimiento Aires Acondicionados 89
5.7 Mantenimiento Central Telefónica 90
5.8 Mantenimiento Control de Acceso 90
5.9 Mantenimiento Planta Eléctrica 90
5.10 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS, MESA DE SOLUCIONES TIC 90
5.11 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS (IAT) DATACENTER 91
5.12 GESTIÓN DE REPUESTOS Y MATERIALES 94
5.12.1 Trámites de Garantías 97
5.12.2 Gestión de Laboratorio 98
11 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y REDES 99
12 FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI – DATA CENTER 100
12.1 Plan de Trabajo 101
12.2 Prácticas Primarias 102
12.2.1 Gestión de la Continuidad del Servicio, Disponibilidad y Capacidad 102
12.3 Prácticas de Apoyo 103
12.3.1 Monitoreo y Gestión Eventos 104
12.3.2 Identificación de Problemáticas y Mejoras 104

13 APROPIACIÓN FORTALECIMIENTO PROCESOS TI - MESA DE SOLUCIONES 106
13.1 Plan de Trabajo 106
13.2 Prácticas Primarias 107
13.2.1 Activos de Servicios y Gestión de la Configuración 107
13.2.2 Gestión de Niveles de Servicio 108
13.2.3 Mejora Continua 109
13.3 Prácticas de Apoyo 113
13.3.1 Gestión de Solicitudes de Servicio 113
14 PLAN DE ARQUITECTURA 114
14.1 Plan de Arquitectura: Estado de avance y ejecución del Plan de Arquitectura... 114
14.2 Consolidado mensual plan de arquitectura 114
14.3 Documentos o Productos Entregados: 115
14.4 Actividades a demanda: 116
15 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAMPAÑAS 116
16 PLAN DE MEJORA Y PROYECTOS TI 119
17 GESTIÓN DE COSTOS 120
18 ANEXOS 120

TABLAS

Tabla 1 Aspectos destacados Datacenter 14
Tabla 2 Evaluación del cumplimiento general de los ANS diciembre 2025 28
Tabla 3 Evaluación del cumplimiento general de los ANS....30
Tabla 4 Descripción IS1 ANS....34
Tabla 5 Histórico del cumplimento de los incidentes 2025 34
Tabla 6 Histórico del cumplimento de los incidentes 2026 35
Tabla 7 Descripción IS2 ANS....36
Tabla 8 Histórico de Solicitudes de Servicio 2025....36
Tabla 9 Histórico de Solicitudes de Servicio 2026....36
Tabla 10 Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI 38
Tabla 11 Personal Datacenter enero 31 2026....40
Tabla 12 Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista....42
Tabla 13 Nivel de servicios para el tiempo en el cual debe llevarse a cabo un cambio en el equipo de trabajo....42
Tabla 14 Histórico solicitudes Datacenter 2025 43
Tabla 15 Histórico solicitudes Datacenter 2026 43
Tabla 16. Descripción ANS Obligaciones especificas – Data Center 43
Tabla 17 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC....44
Tabla 18 Resumen de indicadores enero 2026....47
Tabla 19 Descripción NCL-A....50
Tabla 20 Descripción NCL-B....50
Tabla 21 Descripción NI-A 51
Tabla 22. Descripción NI-B 52
Tabla 23. Descripción IDENT....52
Tabla 24. Descripción SMPZ-A....53
Tabla 25. Descripción SMPZ-B....53
Tabla 26. Descripción SMPZ-C....54
Tabla 27. Descripción DISP PERS 54
Tabla 28. Descripción OP-MP....55
Tabla 29 Descripción OP-INV 56
Tabla 30. Descripción OP-CE 57
Tabla 31. Casos generados 58

Tabla 32. Descripción ANS Obligaciones especificas 58
Tabla 33. Descripción ANS Compromisos adquiridos COMPR 59
Tabla 34. Descripción ANS LAB 60
Tabla 35. Descripción ANS RECAT 61
Tabla 36. Descripción ANS R-NCL 62
Tabla 37. Descripción ANS R-NI 62
Tabla 38. Descripción ANS R-MC 63
Tabla 39. Descripción ANS R-SR 64
Tabla 40. Descripción ANS R-RQ 64
Tabla 41. Descripción ANS Obligaciones especificas – Mesa de Soluciones 65
Tabla 42. Medios de Atención Soluciones TIC 66
Tabla 43. Casos por Localidad 67
Tabla 44. Estados de casos registrados 69
Tabla 45. Cantidad y estado de los Incidentes y Solicitudes de servicio 70
Tabla 46. Top 10 Cantidad de casos cerrados y solucionados por categoría 70
Tabla 47 Top 10 Incidentes por causa razón de cierre 71
Tabla 48. Top 10 solicitudes por causa razón de cierre 71
Tabla 49. Backlog por estado y tipo 72
Tabla 50 Número de casos por grupo 72
Tabla 51. Estadísticas de consumo enero 2026 73
Tabla 52.Resumen de factibilidades ejecutadas en enero de 2026 73
Tabla 53: Casos cerrados gestión de calidad 74
Tabla 54 Resultados de encuestas a corte al 31 enero de 2026 75
Tabla 55: Causas de Insatisfacción en las encuestas a corte al 31 enero de 2026 ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 56: ANS RECAT verificados 81
Tabla 57. Relación Elementos APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025 ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 58 Equipos atendidos en CDI durante diciembre 2025 86
Tabla 59 Equipos atendidos en NVC durante diciembre 2025 87
Tabla 60 UPS atendidos en el CDI periodo enero 2026 89
Tabla 61 UPS atendidos en el NVC periodo enero 2026 89
Tabla 62 UPS atendidos en el CTD periodo enero 2026 89

Tabla 63 AA atendidos en el CDI periodo enero 2026 89
Tabla 64 AA atendidos en el CDI periodo enero 2026 90
Tabla 65 Planta Telefónica atendida en el CDI periodo enero 2026.....90
Tabla 66 Control de acceso atendido en el CDI periodo enero 2026.....90
Tabla 67 Control de acceso atendido en el NVC periodo enero 2026 90
Tabla 68 Planta Eléctrica atendidos en el CDI periodo enero 2026.....90
Tabla 69 movimientos - ingresos equipos 92
Tabla 70. Repuestos Aprobados 1 al 31 de enero de 2026.....94
Tabla 71. Casos de laboratorio enero de 2026 99
Tabla 72. Fortalecimiento e Implementación Procesos TI Data Center 101
Tabla 73. Apropiación Fortalecimiento Mejora Procesos TI Mesa de Soluciones.....106
Tabla 74 Consolidado mensual plan de arquitectura.....115

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 plan de trabajo proyectado....21
Ilustración 2 política activa Down 45 minutos generación caso DERXON....23
Ilustración 3 Prueba política funcionando....23
Ilustración 4 ultimo correo recibido en cuenta enlaces_localidadesSED_wh....24
Ilustración 5 evidencias pruebas de generación de casos en DEXON....24
Ilustración 6 laboratorio alertamiento de WUG....25
Ilustración 7 caso creado en DEXON correspondiente a caída de canal....26
Ilustración 8 incidentes del periodo en Data center....33
Ilustración 9 Solicitudes de servicio del periodo en Datacenter....35
Ilustración 10 Entrega plan de arquitectura 30 octubre 2025....37
Ilustración 11 DISPONIBILIDAD CENTRO DE DATOS DEL 01 AL 31 DE ENERO 2026....38
Ilustración 12.Registro de casos por Canales de Atención....66
Ilustración 13. casos registrados por tipo del 1 al 31 de enero de 2026....67
Ilustración 14 • Campaña de Cuidado de Impresoras SED....78
Ilustración 15 • Campaña - Actualización de Información de Usuarios –Directorio Activo....79
Ilustración 16 Campaña DEXON Web Icono En El Escritorio....80
Ilustración 17 Casos Recategorizados....81
Ilustración 18 Avance mantenimientos preventivos al 31 de enero de 2026....83
Ilustración 19 autorización incorporación en el plan de mantenimiento mensual....84
Ilustración 20 trazabilidad de los trámites de garantías....98
Ilustración 21 Eventos de Seguridad....100
Ilustración 22. Capacidad de las Prácticas Data Center y Nivel de Madurez del SVS....101
Ilustración 23. Matriz BIA - OTIC....102
Ilustración 24. Solicitud actualización planes y cronograma de pruebas....103
Ilustración 25. Pruebas de carga - Capacidad....103
Ilustración 26. Enlaces no disponibles - caso DEXON....104
Ilustración 27. Acta identificación de problemáticas y mejoras....105
Ilustración 28. Capacidad de las Prácticas Mesa de Soluciones y Nivel de Madurez del SVS 107
Ilustración 29. Propuesta de actualización de políticas - Práctica Configuración y Gestión de Activos TI....108
Ilustración 30. Documentación Ficha Técnica y Catálogo....109

Ilustración 31. Catálogo de servicios TIC 109
Ilustración 32. Infografía fase 1 - Plan de Concientización 110
Ilustración 33. Infografía socialización MDS.....111
Ilustración 34. Resultados evaluación Mejora Continua MDS 112
Ilustración 35. Documentación a publicar - ISOLUCION 113
Ilustración 36: Plan de Trabajo de Arquitectura.....114

6 OBJETIVO

Este documento tiene como fin presentar el informe de Gestión y Ejecución del Proyecto desarrollado en **enero** de 2026, 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.

7 ALCANCE

Presentar el estado de avance de las actividades de administración, operación y soporte de los Data Center y Mesa de Soluciones de TIC realizadas en el periodo de **enero** de 2026, incluyendo indicadores de operación y servicios, gestión de incidentes, Solicitudes de servicio, análisis de riesgos y gestión de costos del servicio prestado.

8 RESUMEN EJECUTIVO

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

8.1 Aspectos Destacados del Mes:

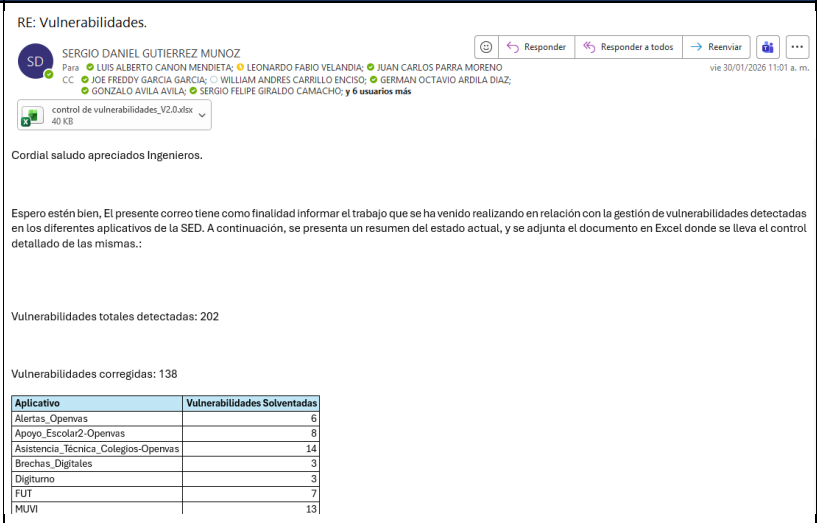
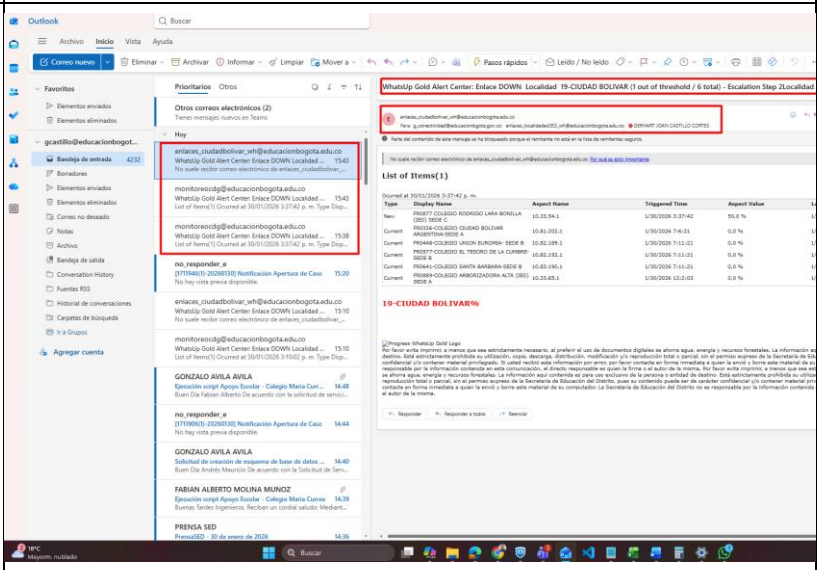
En este informe mensual presenta los aspectos más destacados del mes evaluado, resaltando los logros alcanzados, los hitos de implementación de proyectos y servicios, así como los resultados sobresalientes en las operaciones. Durante este período, se han logrado avances significativos que reflejan el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

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

Por Datacenter durante el periodo enero 2026, se adelantaron las siguientes acciones:

Tabla 1 Aspectos destacados Datacenter

Evento	Fecha	Evidencia
Ventana Reconfiguración Anillo de Fibra Oscura	31-ene-2026	Configuración Fibra Oscura SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ Para RUBEN DARIO PENA SIERRA; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA CC JOE FREDDY GARCIA GARCIA; CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR; CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO; MIGUEL ANGEL GACHARNA LOPEZ; EDWIN JAIR MORALES GOMEZ; CESAR AUGUSTO POVEDA COCA sáb 31/01/2026 11:46 a. m. Cordial saludo apreciados Ingenieros. Espero estén bien, El presente correo tiene como finalidad solicitar su apoyo para que, por favor, se gestione con el proveedor Claro la siguiente información relacionada con la solución de fibra oscura: • Configuración actual de los switches que conforman el anillo de fibra oscura. • Tipo de Spanning Tree que quedó configurado en dicha solución. • Estado de la VLAN 307 a nivel de Spanning Tree, indicando si quedó participando dentro del dominio de Spanning Tree o si fue excluida. Agradezco toda su gestión y atención prestada. Cordialmente, Sergio Daniel Gutierrez Muñoz
2 fase instalación LAN solución wifi en NVC fortiAP	31-ene-2026	RE: Acompañamiento solución FortiAp MICHAEL ROJAS FLOREZ Para CARLOS RAUL VILLEGAS RAPALINO; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; interventoria2; SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ CC Grupo Conectividad SED; Grupo Seguridad SED sáb 31/01/2026 12:54 p. m. Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web. Multimedia (6).jpg 429 KB; Multimedia (5).jpg 661 KB; Multimedia (4).jpg 553 KB; Multimedia (3).jpg 661 KB; Multimedia (2).jpg 509 KB **Buen día.** Se finaliza el acompañamiento de **Wexler**. Adicionalmente, se realiza la **reubicación de cinco (5) APs**, a los cuales se les **redujo la altura en 50 cm** a cada uno, de acuerdo con lo requerido en sitio. Queda **pendiente para el día lunes** el **retiro/recogida de las herramientas**, las cuales se encuentran **ubicadas en el rack de la Torre A, piso 1**. Michael Rojas Florez
APOYO SÁBADO 31/ENERO ATENCIÓN NOVEDADES	30-ene-2026	RE: APOYO SÁBADO 31/ENERO ATENCIÓN NOVEDADES JUAN MANUEL SOBA DUENAS Para MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ CC CAMILO ANDRES MORALES DONCEL; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; PATRICIA ARCILA RAMIREZ; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; OMAR ARDILA TORRES; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; **y 2 usuarios más** vie 30/01/2026 9:35 a. m. Buen día Ingeniera Milena, recibe un cordial saludo, Se ha realizado la logistica y coordinación necesaria para asignar personal de Mesa de soporte en sitio y de Datacenter. **Cordialmente** **Juan Manuel Soba Dueñas** Gerente del servicio **Pear Solutions S.A.S. U T TECNOLOGIA PS-S3 2025** Secretaria de Educación del Distrito **Oficina de Tecnologia de la información y de las comunicaciones – OTIC** Contrato No. **CO1.PCCNTR.8334162** Teléfono: **3005675331** Correo: juan.soba889@educacionbogota.gov.co www.pearsolutions.com.co **De:** MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ <msandoval@educacionbogota.gov.co> **Enviado el:** jueves, 29 de enero de 2026 4:36 p. m. **Para:** JUAN MANUEL SOBA DUENAS <juan.soba889@educacionbogota.gov.co> **CC:** PATRICIA ARCILA RAMIREZ <parcila@educacionbogota.gov.co>; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA <jorduz@educacionbogota.gov.co>; OMAR ARDILA TORRES <oardila@educacionbogota.gov.co>; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA <lcanon@educacionbogota.gov.co>; ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ <acastrol@educacionbogota.gov.co> **Asunto:** RE: APOYO SÁBADO 31/ENERO ATENCIÓN NOVEDADES Buenas tardes Juan. Cordialmente te encargo me colabores validando quien del operador tecnológico puede estar pendiente este sábado 31 de enero en atención de la solicitud recibida por parte del dir de Cobertura, que me permito copiar abajo y copio a los líderes para que tengamos alguien de apoyo en cada tema manejado en la OTIC.

Evento	Fecha	Evidencia
Atención Vulnerabilidades infraestructura aplicativos	30-ene-2026	 RE: Vulnerabilidades. SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ Para LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; LEONARDO FABIO VELANDIA; JUAN CARLOS PARRA MORENO CC JOE FREDDY GARCIA GARCIA; WILLIAM ANDRES CARRILLO ENCISO; GERMAN OCTAVIO ARDILA DIAZ; GONZALO AVILA AVILA; SERGIO FELIPE GIRALDO CAMACHO; y 6 usuarios más control de vulnerabilidades_V2.0.xlsx 40 KB Cordial saludo apreciados Ingenieros. Espero estén bien, El presente correo tiene como finalidad informar el trabajo que se ha venido realizando en relación con la gestión de vulnerabilidades detectadas en los diferentes aplicativos de la SED. A continuación, se presenta un resumen del estado actual, y se adjunta el documento en Excel donde se lleva el control detallado de las mismas.: Vulnerabilidades totales detectadas: 202 Vulnerabilidades corregidas: 138 Aplicativo / Vulnerabilidades Solventadas Alertas_Openvas: 6 Apoyo_Escolar2-Openvas: 8 Asistencia_Técnica_Colegios-Openvas: 14 Brechas_Digitales: 3 Digiturno: 3 FUT: 7 MUVI: 13
Actividad generación casos DEXON por caída enlaces colegios	30 ene-2026	 Outlook WhatsUp Gold Alert Center: Enlace DOWN Localidad 19-CIUDAD BOLIVAR (1 out of threshold / 6 total) - Escalation Step 2Localidad List of Items(1) 19-CIUDAD BOLIVAR%
Replicación Power Flex SED	29 dic-2025	 Re: Revision replicacion PowerFlex - SED Rafael Antonio Leon Rincon Jorge, Andres buen dia los ping han quedado asi desde el CDI al CTD [root@stgnode01 ~]# ping -I bond0.247 -c 4 -s 9000 172.16.235.22 PING 172.16.235.22 (172.16.235.22) from 172.16.247.14 bond0.247: 9000(9028) bytes of data. 9008 bytes from 172.16.235.22: icmp_seq=1 ttl=62 time=3.99 ms 9008 bytes from 172.16.235.22: icmp_seq=2 ttl=62 time=3.89 ms 9008 bytes from 172.16.235.22: icmp_seq=3 ttl=62 time=3.96 ms 9008 bytes from 172.16.235.22: icmp_seq=4 ttl=62 time=3.91 ms --- 172.16.235.22 ping statistics --- 4 packets transmitted, 4 received, 0% packet loss, time 3004ms rtt min/avg/max/mdev = 3.896/3.943/3.997/0.046 ms [root@stgnode01 ~]# ping -I bond0.247 -c 4 -s 9000 172.16.235.23 PING 172.16.235.23 (172.16.235.23) from 172.16.247.14 bond0.247: 9000(9028) bytes of data. 9008 bytes from 172.16.235.23: icmp_seq=1 ttl=62 time=3.94 ms 9008 bytes from 172.16.235.23: icmp_seq=2 ttl=62 time=3.96 ms 9008 bytes from 172.16.235.23: icmp_seq=3 ttl=62 time=4.01 ms 9008 bytes from 172.16.235.23: icmp_seq=4 ttl=62 time=3.95 ms

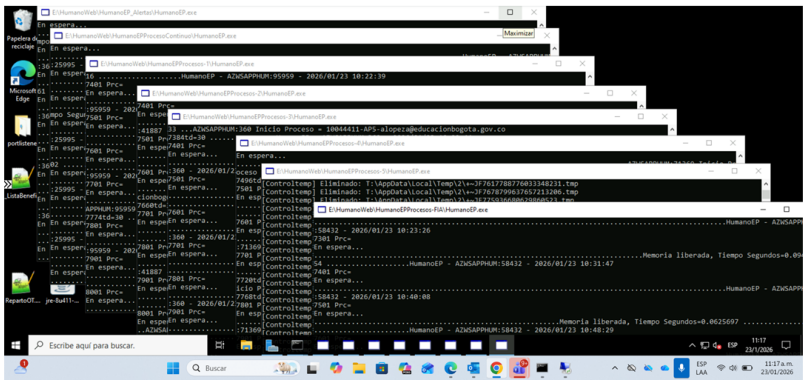
Evento	Fecha	Evidencia
Despliegue campaña DEXON	29-ene-2026	RE: CAMPAÑA DEXON WEB ICONO ESCRITORIO DANIEL EDUARDO PERNETT RODRIGUEZ Responder / Responder a todos / Reenviar Para: ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; DIEGO MARTINEZ GONZALEZ CC: Grupo Microsoft SED; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; OMAR ARDILA TORRES; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; CAMILO ANDRES MORALES DONCEL; MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ jue 29/01/2026 7:11 p. m. Buen Día, Cordial Saludo, Me permito informar que se realiza el despliegue para los usuarios del dominio de NVC. GPO DEXON WEB Scope / Details / Settings / Delegation / Status Links Display links in this location: nvc.sed.bog The following sites, domains, and OUs are linked to this GPO: Location / Enforced / Link Enabled / Path fexas / No / Yes / nvc.sed.bog/SED-NVC/Office 365/fexas SOLUCIONES TI PS-GD / No / Yes / nvc.sed.bog/SED-NVC/Office 365/Especialistas/SOLUCIONES TI PS-GD Security Filtering The settings in this GPO can only apply to the following groups, users, and computers: Name Authenticated Users Add... / Remove / Properties
Ventana de mantenimiento cambio de FortiSwitch	29-ene-2026	Ventana de mantenimiento cambio de FortiSwitch JUAN CARLOS PARRA MORENO Responder / Responder a todos / Reenviar Para: Oswaldo Castellanos Duque; CESAR UBALDO BAEZ BAEZ; CARLOS RAUL VILLEGAS RAPALINO; MIGUEL ANGEL GACHARNA LOPEZ CC: JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; OMAR ARDILA TORRES; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; Fabio Garzon jue 29/01/2026 5:38 p. m. Plan de Pruebas Postmantenimiento.pdf 231 KB Checklist_PostMantenimiento_WiFi_SED.xlsx 16 KB Buenas tardes ingenieros, Conforme a la aprobación recibida por el comité de cambios, para la ejecución de la ventana de mantenimiento de la red wifi Fortinet, así como la confirmación de los acompañantes de esta. Relaciono a continuación los mismos: Oswaldo Castellanos: responsable técnico de la ejecución de la ventana. Cesar Poveda: acompañamiento remoto datacenter. Miguel Gacharna: acompañamiento remoto datacenter. Carlos Villegas: acompañamiento en sitio datacenter para ejecución de pruebas postventana. Para la ejecución de pruebas postventana, sea diseñado el plan de pruebas y checklist adjunto, el cual se agradece diligenciar y aportar las respectivas evidencias de ejecución de las mismas. Cordialmente
Plan de liberación de backups antiguos Hitachi - Data Domain	28-ene-2026	Plan de liberación de backups antiguos Hitachi - Data Domain JOE FREDDY GARCIA GARCIA Responder / Responder a todos / Reenviar Para: OMAR ARDILA TORRES; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA CC: INTERVENTOR DATACENTER 1 mié 28/01/2026 6:17 p. m. Mensaje reenviado el 28/01/2026 6:17 p. m.. Backup Job Summary Report 19-01-26.htm 1 MB Buenas tardes ingenieros, En el hilo del correo se notifica la situación actual de los almacenamientos de respaldo Hitachi y Data Domain en cuanto a capacidad actual, tiempos de retención y observaciones y/o recomendaciones sobre los equipos. Quedo atento a comentarios Cordial Saludo Joe Freddy Garcia Garcia Director de operaciones Datacenter UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 Secretaría de Educación del Distrito Oficina de Tecnología de la información y de las comunicaciones – OTIC Contrato No. CO1.PCCNTR.8334162 Teléfono: 3245296701 Correo: jgarciag@educacionbogota.gov.co www.pearsolutions.com.co **De:** DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURILLO <diego.barragan129@educacionbogota.gov.co> **Enviado el:** miércoles, 28 de enero de 2026 12:39 p. m. **Para:** JOE FREDDY GARCIA GARCIA <jgarciag@educacionbogota.gov.co> **Asunto:** RE: Plan de liberación de backups antiguos Hitachi - Data Domain **Hitachi VSP** El almacenamiento Hitachi es el modelo **VSP G350** que cuenta con el serial **453522,** este almacenamiento es dedicado a los backups de OKVM esta en un 85,87% de ocupación, esta ocupación hace referencia a respaldar un backup mensual con retención a 1 año y los respaldos diarios y mensuales con retención a 6 meses por lo que se ha venido realizando una depuración mensual que vencen la periodicidad establecida sobre los backups sin llegar a exceder las capacidades recomendadas del 90% para el storage.

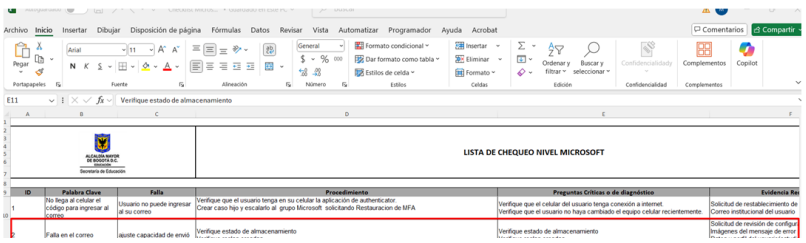
Evento	Fecha	Evidencia

Apoyo en validación con la ejecución del script de búsqueda de eventos de inicio de sesión en cada uno de los controladores en referencia al usuario ***"dnaranjo"***	28-ene-2026	RE: Aviso Urgente - Informe Preliminar
		JOE FREDDY GARCIA GARCIA
		Para: JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; DIRECTOR INTERVENTORIA; JUAN MANUEL SOBA DUENAS; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ; **y 4 usuarios más**
		CC: ALEXANDER DE JESUS CASTRO BORNACELYS; DANIEL EDUARDO PERNETT RODRIGUEZ; EDWING ERNESTO ALARCON MEJIA; HECTOR IGNACIO VARON SERRATO; **y 4 usuarios más**
		mié 28/01/2026 5:54 p. m.
		Más del 90% de los destinatarios ha abierto este correo.
		Ver más conclusiones Comentarios
		Ingenieros buenas tardes a continuación el informe preliminar con el avance realizado:
		Dando respuesta a la solicitud por el grupo de especialistas Microsoft, se procedió a generar las siguientes acciones.
		1. Realizar creación y ejecución de script en los 4 servidores de dominio para descargar los eventos generados del usuario "dnaranjo" en Nivel Central.
		Nombre del script: $DC = DCNVCPR01.nvc.sed.bog
		El script se ejecutó en cada uno de los controladores de dominio
		`Write-Host "CSV generado en $Output" -ForegroundColor Green`
		`CSV generado en C:\Temp\Logon_dnaranjo_DC1_202601.csv`
		`Write-Host "CSV generado en $Output" -ForegroundColor Green`
		`Get-WinEvent : No events were found that match the specified selection criteria.`
		`At line:18 char:1`

Análisis y diseño de la recomendación cambio tecnología Cisco ACI	27-ene-2026	RE: documento Diagnóstico, Análisis y Propuesta del Plan de Mejoramiento de la Administración de la Infraestructura Tecnoló... CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO Para: JOE FREDDY GARCIA GARCIA CC: SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ; CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR; RAUL ENRIQUE ZAMBRANO MONROY mar 27/01/2026 12:14 p. m. Diagnostico_Analisis_Plan_Mejoramiento_Data_Center V1.docx 139 KB Buenas tarde Ingeniero Joe, Pre-entrega del documento de Diagnóstico, Análisis y Propuesta del Plan de Mejoramiento de la Administración de la Infraestructura Tecnológica Actual del Data Center **Carlos Alberto Angel Tocarruncho** Especialista Networking Ipv6 **UT TECNOLOGIA PS-S3 2025** Secretaría de Educación del Distrito **Oficina de Tecnología de la información y de las comunicaciones – OTIC** Contrato No. **CO1.PCCNTR.8334162** Teléfono: **3122560992** Correo: cangel@educacionbogota.gov.co www.pearsolutions.com.co **De:** JOE FREDDY GARCIA GARCIA <jgarciag@educacionbogota.gov.co> **Enviado el:** lunes, 19 de enero de 2026 9:55 a. m. **Para:** CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO <cangel@educacionbogota.gov.co>; CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR <carlos.jerez125@educacionbogota.gov.co>; RAUL ENRIQUE ZAMBRANO MONROY <rzambrano@educacionbogota.gov.co> **CC:** SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ <sgutierrezm@educacionbogota.gov.co> **Asunto:** RE: documento Diagnóstico, Análisis y Propuesta del Plan de Mejoramiento de la Administración de la Infraestructura Tecnológica Actual del Data Center Envio el documento Cordial Saludo
Acompañamiento retiro equipos ETB	24-ene-2026	RE: SED Visita Validación Retiro Equipos CDI y NVC HENRY RODRIGUEZ ACOSTA Para: CAROL ADRIANA QUITIAN NINO; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; MAURICIO FERNANDEZ FERNANDEZ; CARLOS AUGUSTO GOMEZ SALAZAR CC: JUAN MANUEL SOBA DUENAS; interventoria1; interventoria_nvc2022@educacionbogota.edu.co; OMAR ARDILA TORRES; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; LUIS ALBERTO CANÓN MENDIETA; **y 5 usuarios más** sáb 24/01/2026 1:19 p. m. Ingenieros Buenos días El día 23 de enero de 2026, en la sede CDI, se realizó retiro de 3 dispositivos de parte del proveedor ETB previamente autorizados por la SED, actividad que estuvo acompañada de parte del Ing. Luis Cañón de parte de la SED y el Ing. Aurelio Bernal de parte de la interventoría. Se relacionan a continuación los dispositivos retirados: **DIRECCIÓN** / **MARCA DEL EQUIPO A RETIRAR** KR 28 A # 62 - 46: DEMARCADOR RAX711 123002020910S22122S0559G; ROUTER cisco ISR4451 FJC1949D08S; DEMARCADOR RAX711 123002021200S19A24S0337G Se adjunta evidencia de la actividad realizada mediante registro fotográfico

Evento	Fecha	Evidencia
Robot secretaria de educación	27-ene-2026	RE: Cumplimiento obligación contractual "suministrar y realizar la implementación de una unidad de cinta robótica con mínim... JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; OMAR ARDILA TORRES; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; 'INTERVENTOR DATACENTER 1'; INTERVENTOR DATACENTER 2; INTERVENTOR DATACENTER 3 CC JUAN MANUEL SOBA DUENAS; CARLOS FABIAN GONZALEZ ALVARADO; 'DIRECTOR INTERVENTORIA' Responder · Responder a todos · Reenviar mar 27/01/2026 10:18 a. m. Acta de entrega PEAR-libreria de cinbts.docx 476 KB El 60% de destinatarios ha abierto este correo. Ver más conclusiones · Comentarios Ingenieros buen día, remito borrador acta de cumplimiento de obligación "suministrar y realizar la implementación de una unidad de cinta robótica con mínimo dos drives compatibles con LTO-9 o superior" con el fin de validar y en caso de estar de acuerdo proceder a firmas Quedo atento a comentarios Cordial Saludo Joe Freddy Garcia Garcia
Mantenimiento preventivo N°3 diciembre 2025	NVC 20-ene-2026 CTD 22-ene-2026 CDI 23-ene-2026	Mantenimientos preventivos mes de Enero NVC. CTD y CDI. JAIR ALFREDO PAJARO PABON Para OMAR ARDILA TORRES; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; JUAN MANUEL SOBA DUENAS; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; INTERVENTOR DATACENTER 2; **y 3 usuarios más** CC JOE FREDDY GARCIA GARCIA; SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ; HENRY RODRIGUEZ ACOSTA; RAUL ENRIQUE ZAMBRANO MONROY; CARLOS RAUL VILLEGAS RAPALINO; **y 3 usuarios más** Responder · Responder a todos · Reenviar vie 16/01/2026 9:13 a. m. Cordial Saludo. Buenos días, apreciados ingenieros, SED e interventoría, les informamos por este medio que las actividades de mantenimientos preventivos del presente mes de Enero se programan de la siguiente manera; • **Martes 20 de enero sede NVC calle 26:** Para los siguientes equipos; UPS, aires acondicionados, centros de datos y control de acceso. • **Jueves 22 de enero sede CTD Montevideo:** Para los siguientes equipos; UPS 10Kva. • **Viernes 23 de enero sede CDI calle 63:** Para el siguiente equipo; UPS, aires acondicionados, centros de datos, control de acceso. planta telefónica y planta eléctrica. **Nota;** agradecemos del mismo modo por este medio a los Ingenieros. Omar Ardila y Luis Cañon, la autorización de ingreso a la sede CTD al personal Pear Solutions, con el acompañamiento de interventoría para la ejecucion de dicha actividad. Muchas gracias.
Atención Vulnerabilidades Seguridad y Conectividad	21-ene-2026	RE: Se requiere Accesoria para Casos de Vulnerabilidades CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO Para CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR; Luis Prieto; soporteceb; Oscar Sepulveda CC JOE FREDDY GARCIA GARCIA; SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ; RAUL ENRIQUE ZAMBRANO MONROY; CARLOS RAUL VILLEGAS RAPALINO; JUAN CARLOS PARRA MORENO; **y 3 usuarios más** Responder · Responder a todos · Reenviar mié 21/01/2026 9:43 a. m. Bueno dias Ingenieros, Se realiza la mitigación de la vulnerabilidad indicada para los equipos ASR CISCO. Evidencias: [CDG] ASR_1_NVC#show running-config | include ip http no ip http server ip http authentication local no ip http secure-server ASR_1_NVC# ASR_2_NVC#show running-config | include ip http no ip http server ip http authentication local no ip http secure-server ip http secure-trustpoint TP-self-signed-3557050953 ASR_2_NVC# ASR_1_CDG#show running-config | include ip http no ip http server ip http authentication local no ip http secure-server ASR_1_CDG# ASR_2_CDG#show running-config | include ip http no ip http server ip http authentication local no ip http secure-server ASR_2_CDG# Carlos Alberto Angel Tocarruncho Especialista Networking Ipv6

Evento	Fecha	Evidencia
Actualización FW Fortinet	23-ene-2026	RE: Comité de cambios - Actualización FW Fortinet MIGUEL ANGEL GACHARNA LOPEZ Para CESAR UBALDO BAEZ; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ; OMAR ARDILA TORRES; JUAN CARLOS PARRA MORENO; y 4 usuarios más Responder / Responder a todos / Reenviar vie 23/01/2026 11:58 p. m. La ventana de mantenimiento finaliza exitosamente. Se realizó la actualización del firmware del firewall perimetral desde FortiOS 7.4.8 build 2795 a FortiOS 7.4.9 build 2829 siguiendo el path recomendado por el fabricante. Posterior a la actualización se validó el acceso administrativo, el estado de las interfaces WAN y LAN, la conectividad a Internet, el funcionamiento de las políticas de seguridad y la correcta operación de las VPNs. No se evidencian incidentes ni afectaciones al servicio, el equipo opera de manera estable y la vulnerabilidad crítica FG-IR-25-647 queda mitigada. El cambio se da por cerrado de forma satisfactoria **Miguel Angel Gacharna López** Ingeniero de Networking **UT TECNOLOGIA PS-S3 2025** Secretaria de Educación del Distrito **Oficina de Tecnología de la Información y de las comunicaciones – OTIC** Contrato No. **CO1.PCCNTR.8334162**
Solución a la conectividad a través de VPN	23-ene-2026	RE: Validar conexión a los servidores de Humano VPN WILLIAM ANDRES CARRILLO ENCISO Para WILLIAM FERNANDO FONSECA REYES; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; MARIO ALBERTO CORTES RINCON; CESAR AUGUSTO POVEDA COCA; MIGUEL ANGEL GACHARNA LOPEZ; y 3 usuarios más CC CHRISTIAN CAMILO HERNANDEZ UMBARILA; **Grupo Microsoft SED** Responder / Responder a todos / Reenviar vie 23/01/2026 11:21 a. m. Buenos dias, Con el apoyo de los compañeros @CESAR AUGUSTO POVEDA COCA y @MIGUEL ANGEL GACHARNA LOPEZ se dio solución a la conectividad a través de VPN. Se revisan procesos y reportes en el servidor de Humano comprobando funcionamiento correcto. 
Planeación pruebas periódicas de carga - plataforma HCI - VMware	22-ene-2026	RFC - pruebas periódicas de carga - plataforma HCI - VMware MILLER ALEXANDER MORENO GIL Para CESAR UBALDO BAEZ CC OMAR ARDILA TORRES; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURILLO; CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR; y 17 usuarios más Responder / Responder a todos / Reenviar jue 22/01/2026 1:49 p. m. Respondió a este mensaje el 3/02/2026 8:44 a. m.. RFC Pruebas periodicas carga plataforma HCI - VMware v1.xlsx 619 KB Buen día para todos Ing. Cesar: con el fin de realizar pruebas periódicas de carga sobre plataforma HCI, se envía el RFC anexo para pruebas sobre ambiente virtualizado HCI – VMware, con el fin de realizar respectiva socialización y aprobación en el próximo comité de cambios. Adicionalmente, se aprovechará la ventana de mantenimiento para el reinicio de los siguientes hosts físicos involucrados en la actividad: esxi04-cdi.educacionbogota.gov.co - 172.16.245.15 – host físico perteneciente al clúster de máquinas virtuales con sistema operativo Windows esxi05-cdi.educacionbogota.gov.co - 172.16.245.16 - host físico perteneciente al clúster de máquinas virtuales con sistema operativo Linux esxi06-cdi.educacionbogota.gov.co - 172.16.245.17 - host físico perteneciente al clúster de máquinas virtuales con sistema operativo Linux esxi07-cdi.educacionbogota.gov.co - 172.16.245.18 - host físico perteneciente al clúster de máquinas virtuales con sistema operativo Linux Dichas actividades tienen como fecha tentativa de ejecución del **04 al 06 de febrero de 2026**, fuera de horario hábil como se ha venido ejecutando en anteriores ocasiones. Como se ha realizado en actividades anteriores sobre plataforma HCI, no se genera afectación sobre el entorno virtualizado alojado en la plataforma HCI – VMware, ya que las máquinas virtuales que se encuentren sobre los hosts físicos a intervenir serán previamente migradas a otros nodos del clúster respectivo, por lo que es una actividad controlada sin afectación de servicio. Gracias y quedamos atentos al envío de la agenda para la respectiva socialización del RFC. Cordialmente, **Miller Alexander Moreno Gil**

Evento	Fecha	Evidencia
Elaboración y socialización chek-list línea Microsoft para niveles N1 y N2	21- ene -2026	Check list Microsoft SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ Para CARLOS FABIAN GONZALEZ ALVARADO CC JOE FREDDY GARCIA GARCIA; JUAN PABLO CALDERON ROSADO; MICHAEL ROJAS FLOREZ; ALEXANDER DE JESUS CASTRO BORNACELYS Responder / Responder a todos / Reenviar mié 21/01/2026 4:56 p. m. Checklist Microsoft.xlsx 216 KB Cordial saludo apreciado Carlos Gonzalez. Espero este bien, el motivo de este correo es compartir un checklist correspondiente a la línea Microsoft, con el fin de que, por favor, sea socializado con el personal N1 y N2 que brinda soporte a la SED. El objetivo de este checklist es que el personal cuente con la información necesaria para que, en la medida de lo posible, los casos puedan resolverse desde N1 o N2. En caso de requerir escalamiento a N3, se espera que el caso llegue con las validaciones y evidencias necesarias. Como referencia, el día de hoy se identificó el INCIDENTE 1702617(1)-20260121, el cual, al momento de su revisión, correspondía en realidad a una solicitud de servicio que podía haberse gestionado directamente por el personal de soporte en sitio ya que era una regla configurada por el usuario donde los correos que le llegaban iban directamente a la carpeta de archivos. A continuación, se muestra el descarte pertinente para estos casos.  LISTA DE CHEQUEO NIVEL MICROSOFT ID / Palabra Clave / Falla / Procedimiento / Preguntas Criticas o de diagnóstico / Evidencia Re 1 / No llega al celular el código para ingresar al Correo / Usuario no puede ingresar al su correo / Verifique que el usuario tenga en su celular la aplicación de authenticator. Crear caso hijo y escalarlo al grupo Microsoft solicitando Restauracion de MFA / Verifique que el celular del usuario tenga conexión a internet. Verifique que el usuario no haya cambiado el equipo celular recientemente / Solicitud de restablecimiento de Correo institucional del usuario Falla en el correo / ajuste capacidad de envió / Verifique estado de almacenamiento / Verifique estado de almacenamiento / Solicitud de revisión de configur Imágenes del mensaje de error
Apoyo actualización modulo inventario DEXON	21-ene-2026	RE: Datos Carlo Romero Dexon JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para "Carlos Romero" CC RICARDO CUELLAR PERDOMO Responder / Responder a todos / Reenviar mié 21/01/2026 4:49 p. m. APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLOGICA 2025 V 2.0 Datacenter.xlsx 161 KB Ing. Carlos buenas tardes, remito la información, me falta la ubicación de unos switch de distribución, pero pueden ustedes cargar el resto Quedo atento a comentarios Cordial Saludo **Joe Freddy Garcia Garcia** Director de operaciones Datacenter **UT TECNOLOGIA PS-S3 2025** Secretaría de Educación del Distrito **Oficina de Tecnología de la información y de las comunicaciones – OTIC** Contrato No. **CO1.PCCNTR.8334162** Teléfono: **3245296701** **Correo:** jgarciag@educacionbogota.gov.co www.pearsolutions.com.co **De:** Carlos Romero <carlos.romero@dexon.us> **Enviado el:** miércoles, 21 de enero de 2026 4:23 p. m. **Para:** JOE FREDDY GARCIA GARCIA <jgarciag@educacionbogota.gov.co> **CC:** RICARDO CUELLAR PERDOMO <rcuellar@educacionbogota.gov.co> **Asunto:** RE: Datos Carlo Romero Dexon Buen día Ing. Estoy al pendiente de tu info. Saludos,
Plan de trabajo	15-ene-2026	**Plan de trabajo configuración WhatsUp Gold 2026** Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 Línea de servicio / Fecha estimada 2026 Microsoft Cloud / 16 febrero Microsoft SQL / 13 marzo Oracle on-premise / 30 abril Linux / 30 mayo Actividades por **Línea de servicio** - Investigación activación o configuración protocolo y/o caracterización de monitoreo - Definición servicio prueba - Revisión y validación documentación - Implementación monitor y validación de estadística - Definición servicios a monitorear en **Línea de servicio** - Creación monitores y registro **Línea de servicio** en WUG de servicios definidos - Recopilación y análisis estadísticas WUG con nuevos monitores

Fuente: Elaboración propia

Actividad: Proyecto inclusión de monitoreo de servicios en WhatsUp Gold

Conforme a lo acordado en el Comité Operativo del 30 de octubre de 2025, se estableció el compromiso de: *Revisar modelo de monitoreo y plan de mejora herramienta WhatsUp Gold.*

En el comité directivo realizado el 15 de enero 2026 se presentó a la OTIC el plan de trabajo estimado por el operador tecnológico a fin de avanzar en la inclusión de los servicios a monitorear por WUG.

El plan presentado es:

Ilustración 1 plan de trabajo proyectado

Plan de trabajo configuración WhatsUp Gold 2026

Pear Solutions
UT TECNOLOGIA PS-S3 2025

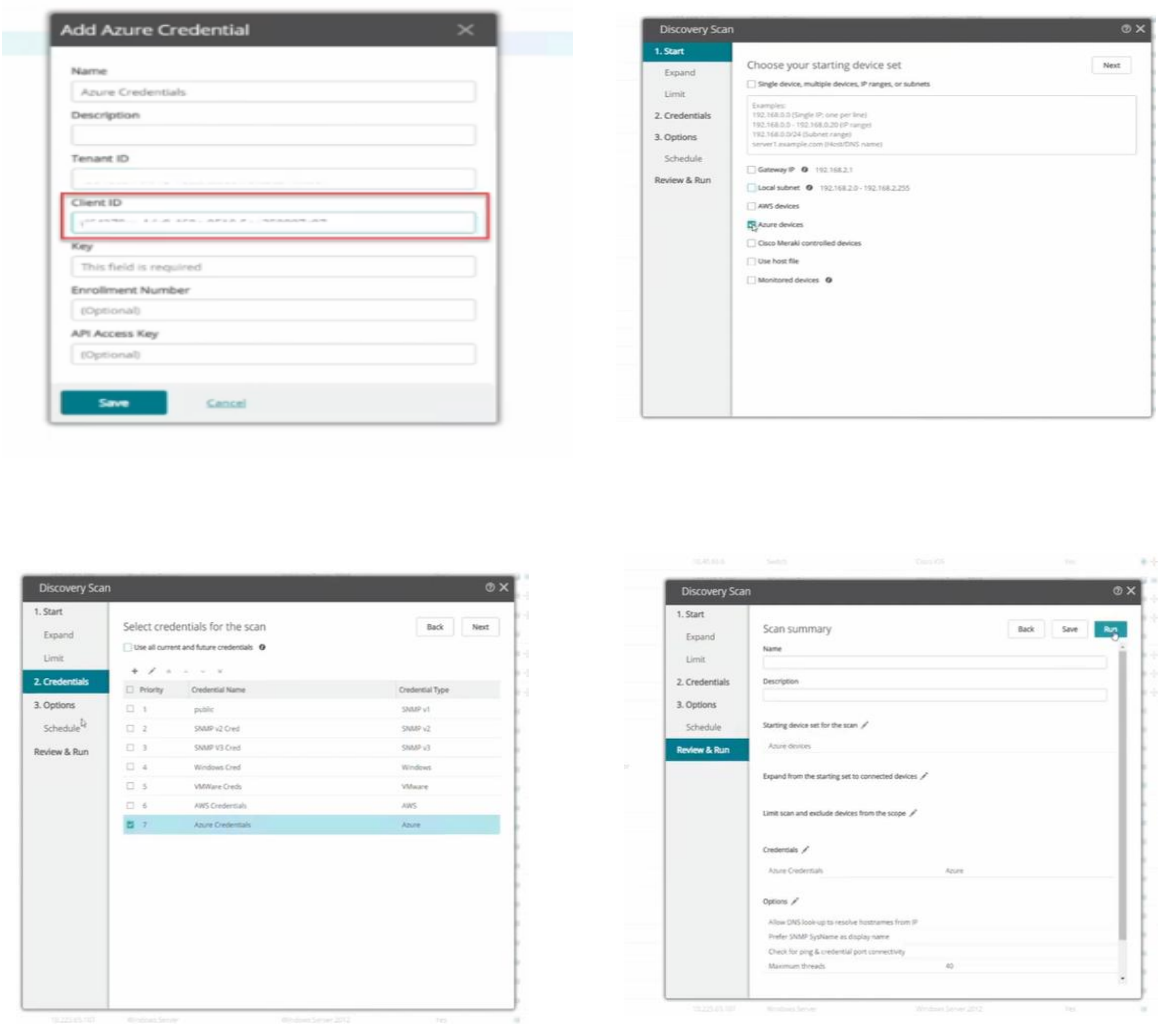
Línea de servicio	Fecha estimada 2026
Microsoft Cloud	16 febrero
Microsoft SQL	13 marzo
Oracle on-premise	30 abril
Linux	30 mayo

Actividades por **Línea de servicio**
- Investigación activación o configuración protocolo y/o caracterización de monitoreo
- Definición servicio prueba
- Revisión y validación documentación
- Implementación monitor y validación de estadística
- Definición servicios a monitorear en **Línea de servicio**
- Creación monitores y registro **Línea de servicio** en WUG de servicios definidos
- Recopilación y análisis estadísticas WUG con nuevos monitores

Fuente: Elaboración propia

Durante el mes de enero 2026, en la herramienta de WhatsUP-Gold, se crearon las credenciales en librería de WhatsUP-Gold para el servicio de Azure, se consultó el paso a paso de acuerdo con lo que indica el fabricante (Progress) quien refirió indicaciones en video de YouTube How to Discover Cloud Environments in WhatsUp Gold y How To Monitor Azure Virtual Machines In Ipswitch WhatsUp Gold 2018, pero al realizar las instrucciones las pruebas no son satisfactorias ya que al realizar la configuración de la herramienta esta no conecta los servicios indicados y la base de datos.

Fuente: Elaboración propia



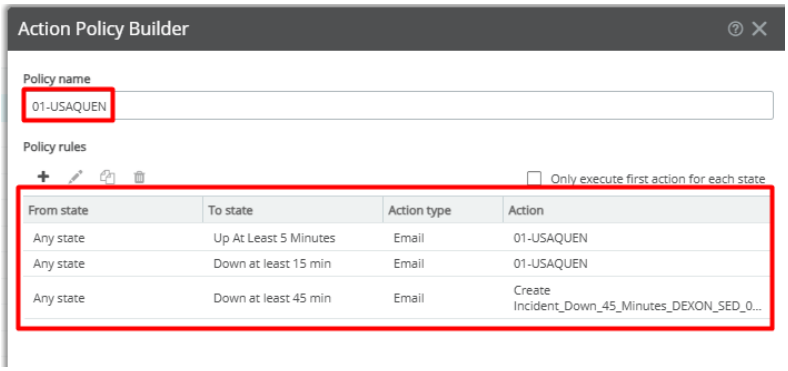
Fuente: Elaboración propia

Así mismo y según reporte de la OTIC donde se notificó que los operadores de conectividad indicaron que cuando se presenta la caída de un enlace en un colegio no se está generando el caso en DEXON y que el operador tiene la información debido al alertamiento de los sistemas de monitoreo propios.

Teniendo en cuenta la situación reportada, se inició el proceso de revisión y validación, con el fin de generar el ajuste y acciones correspondientes para las validaciones realizadas:

- Se validó la política de notificación de casos en WUG, confirmándose su correcta implementación en las 19 localidades. Además, se realizaron ajustes en WUG para actualizar las cuentas de notificación de cada localidad.

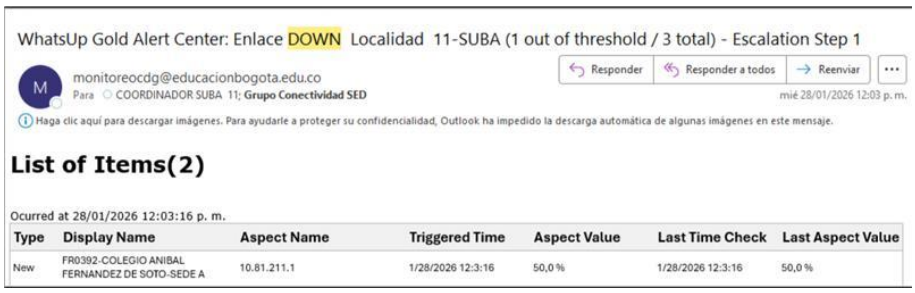
Ilustración 2 política activa Down 45 minutos generación caso DERXON



Fuente: Elaboración propia

- Dentro de la validación que se realizó, se encontraron enlaces que no estaban dentro de la política de los 45 minutos de estado DOWN, por lo tanto, se configuro esta política sobre estos dispositivos (FR0921 y FR0925).
- Se ajusto los valores de la política de los 45 minutos para la localidad BOSA
- Se agrego el correo g_conectividad@educacionbogota.gov.co a la política de notificación de eventos, donde se evidencio que la funcionalidad de notificación de la herramienta esta activa.

Ilustración 3 Prueba política funcionando



Fuente: Elaboración propia

- Se realizo sesión con soporte DEXON con el fin de validar el flujo de notificación vs creación de caso. Por parte de DEXON se validó que en la cuenta

enlaces_localidadesSED_wh@educacionbogota.edu.co, el ultimo correo con enlace Down recibido es del 18 de dic. 2025

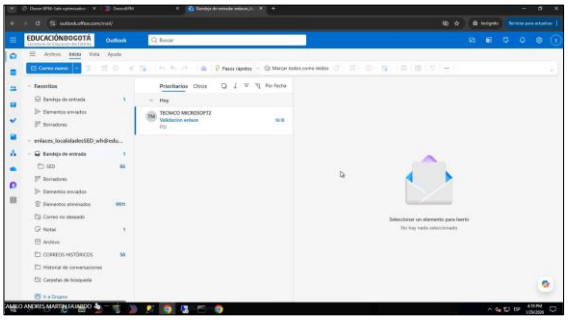
Ilustración 4 ultimo correo recibido en cuenta enlaces_localidadesSED_wh

Fuente: Elaboración propia

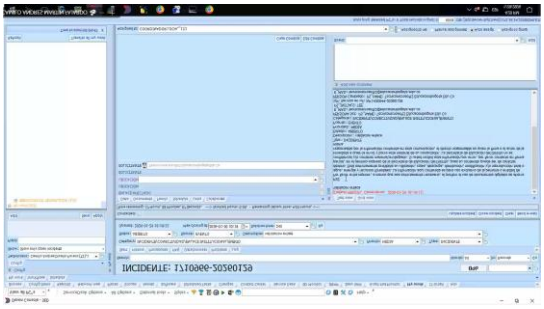
- Se realizo validación del buzón por Especialista OFFICE 365 y se verifica que el buzón esta activo. Adicionalmente se verifico que las cuentas no tienen doble factor de autenticación
- Se realizo ejercicio con DEXON donde se ejecutaron pruebas en donde se realizaron envío de correos de los dos dominios (.edu y .co) de forma directa al buzón enlaces_localidadesSED_wh@educacionbogota.edu.co, con el fin de validar que el buzón este activo y así comprobar la funcionalidad de generación de casos en DEXON, las pruebas son exitosas

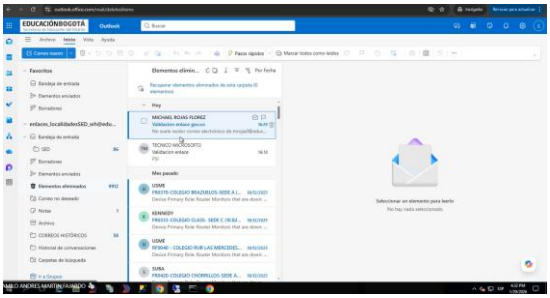
Ilustración 5 evidencias pruebas de generación de casos en DEXON

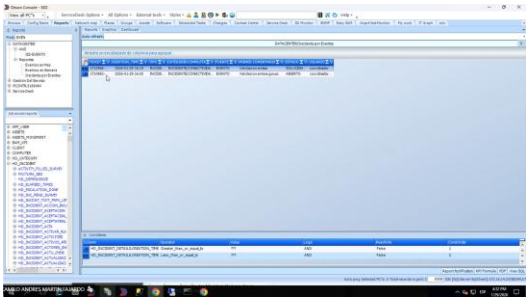
Evidencia correo



Evidencia creación caso en DEXON





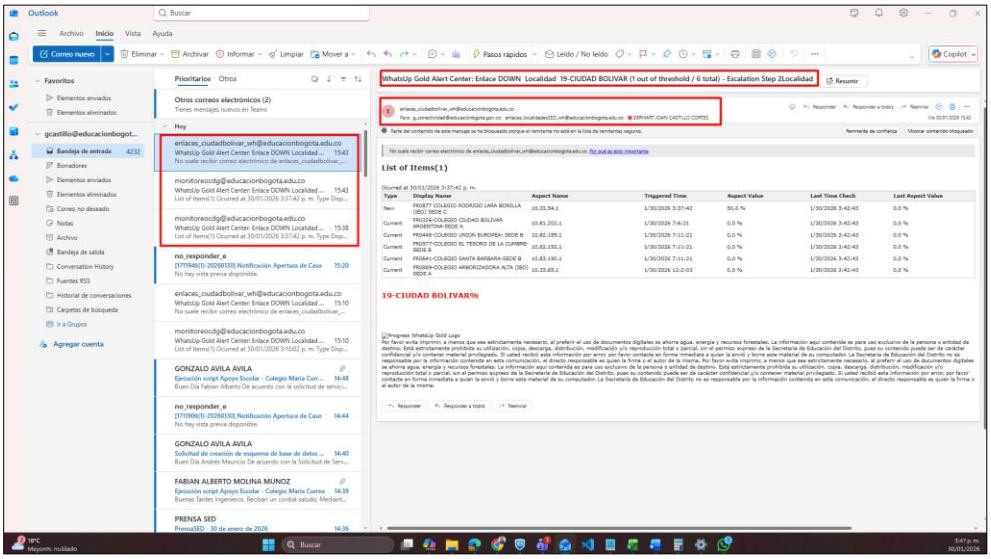


Fuente: Elaboración propia

- El 30 de enero 2026 y según la propuesta presentada a la OTIC en el comité del 29 de enero 2026, se llevó a cabo un nuevo laboratorio, donde se realizó la simulación de la desconexión de un colegio. Para este caso se contó con la participación del colegio Rodrigo Lara Bonilla sede C de la localidad Ciudad Bolívar, en donde se realizó cambio de contraseña de las cuentas de servicio de la localidad, así como reparametrización de la configuración de la política en WUG.

  El ejercicio realizado permitió que con la simulación se generaran las alertas correspondientes

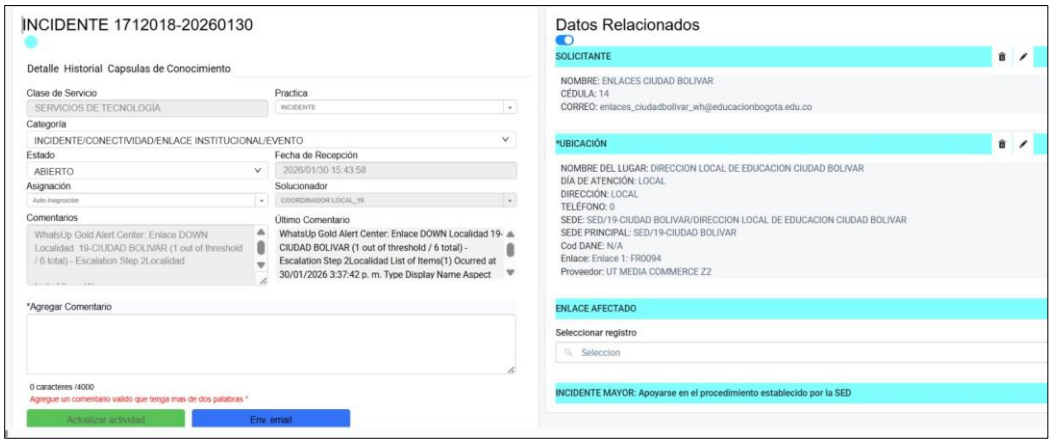
Ilustración 6 laboratorio alertamiento de WUG



Fuente: Elaboración propia

Así mismo se confirma la generación del caso en DEXON

Ilustración 7 caso creado en DEXON correspondiente a caída de canal



Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior y ante el éxito del laboratorio, para el mes de febrero de 2026, se diseñará plan de trabajo para ser ejecutado con el fin de repetir las mismas acciones del laboratorio en las 18 localidades pendientes.

Actividad: 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.

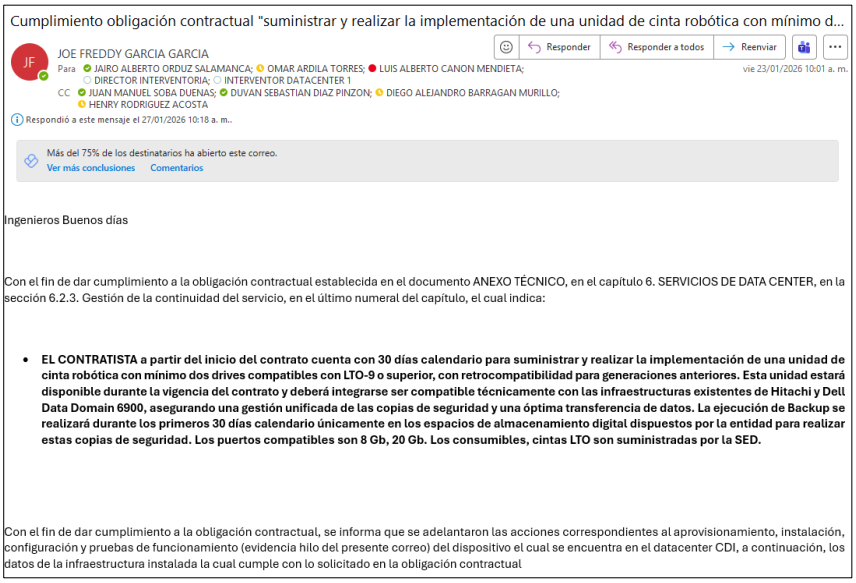
Posterior a lo informado por la Gerencia del Contrato y soportado en la comunicación del fabricante respecto a la disponibilidad del equipo adquirido para atender la obligación referida en el **Anexo Técnico, numeral 6.2.3. Gestión de la continuidad del servicio**—que consiste en:

EL CONTRATISTA a partir del inicio del contrato cuenta con 30 días calendario para 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. Esta unidad estará disponible durante la vigencia del contrato y deberá integrarse ser compatible técnicamente con las infraestructuras existentes de Hitachi y Dell Data Domain 6900, asegurando una gestión unificada de las copias de seguridad y una óptima transferencia de datos. La ejecución de Backup se realizará durante los primeros 30 días calendario únicamente en los espacios de almacenamiento digital dispuestos por la entidad para realizar estas copias de seguridad. Los

puertos compatibles son 8 Gb, 20 Gb. Los consumibles, cintas LTO son suministradas por la SED.

Durante enero de 2026, y teniendo en cuenta los requisitos físicos necesarios para la instalación de la solución, se revisaron y se adelantaron las siguientes actividades:

- 8 enero 2026, Entrega en CDI la librería de cintas el cual fue ubicado en el cuarto frío del datacenter en CDI.
- 13 enero 2026, instalación y presentación lógica de la librería al orquestador de Commvault
- 21 enero 2026, finalizó la configuración dentro de los storage pool que se manejan en las políticas de backups y presentación de la cinta de respaldo dentro de la librería.
- 22 enero 2026, finalizaron las pruebas de backup y restauración en la cinta disponible, para ello se utilizó un backup del servidor ipaserver.redp.edu.co y se realizó la restauración con el nombre ipaserver.redp.edu.co_prueba_cinta
- 23 enero 2026, se notificó a la entidad cumplimiento obligación contractual



Cumplimiento obligación contractual "suministrar y realizar la implementación de una unidad de cinta robótica con mínimo d...

Responder | Responder a todos | Reenviar

JF JOE FREDDY GARCIA GARCIA

Para JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; OMAR ARDILA TORRES; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; DIRECTOR INTERVENTORIA; INTERVENTOR DATACENTER 1

CC JUAN MANUEL SOBA DUENAS; DUVAN SEBASTIAN DIAZ PINZON; DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURILLO; HENRY RODRIGUEZ ACOSTA

vie 23/01/2026 10:01 a. m.

Respondió a este mensaje el 27/01/2026 10:18 a. m..

Más del 75% de los destinatarios ha abierto este correo.
Ver más conclusiones Comentarios

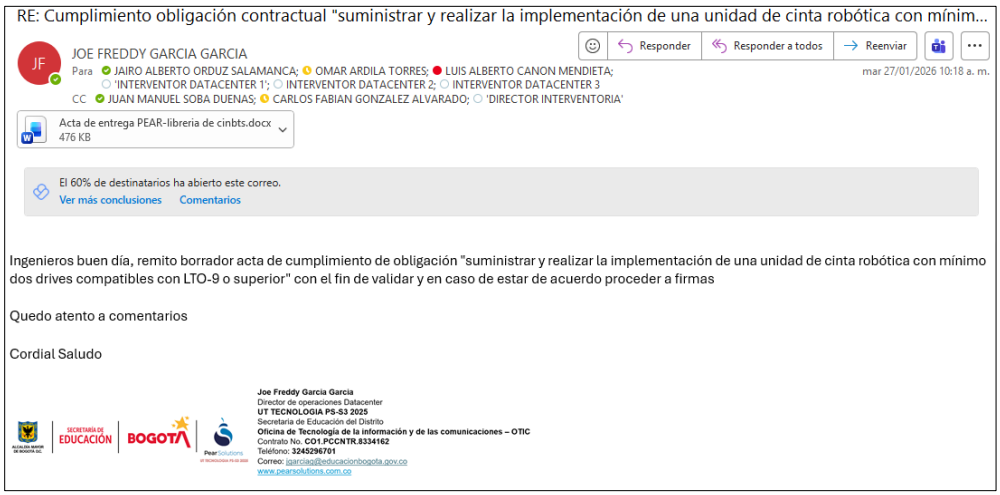
Ingenieros Buenos días

Con el fin de dar cumplimiento a la obligación contractual establecida en el documento ANEXO TÉCNICO, en el capítulo 6. SERVICIOS DE DATA CENTER, en la sección 6.2.3. Gestión de la continuidad del servicio, en el último numeral del capítulo, el cual indica:

- **EL CONTRATISTA a partir del inicio del contrato cuenta con 30 días calendario para 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. Esta unidad estará disponible durante la vigencia del contrato y deberá integrarse ser compatible técnicamente con las infraestructuras existentes de Hitachi y Dell Data Domain 6900, asegurando una gestión unificada de las copias de seguridad y una óptima transferencia de datos. La ejecución de Backup se realizará durante los primeros 30 días calendario únicamente en los espacios de almacenamiento digital dispuestos por la entidad para realizar estas copias de seguridad. Los puertos compatibles son 8 Gb, 20 Gb. Los consumibles, cintas LTO son suministradas por la SED.**

Con el fin de dar cumplimiento a la obligación contractual, se informa que se adelantaron las acciones correspondientes al aprovisionamiento, instalación, configuración y pruebas de funcionamiento (evidencia hilo del presente correo) del dispositivo el cual se encuentra en el datacenter CDI, a continuación, los datos de la infraestructura instalada la cual cumple con lo solicitado en la obligación contractual

- Se diseña y se envía para recolección de las firmas respectivas, el documento entrega Libreria Cintas_contrato CO1.PCCNTR.8334162-2025 PEAR-SED-PASSWORD, que confirma cumplimiento obligación contractual



RE: Cumplimiento obligación contractual "suministrar y realizar la implementación de una unidad de cinta robótica con mínim...

JOE FREDDY GARCIA GARCIA — Responder | Responder a todos | Reenviar

Para JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; OMAR ARDILA TORRES; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; 'INTERVENTOR DATACENTER 1'; INTERVENTOR DATACENTER 2; INTERVENTOR DATACENTER 3 — mar 27/01/2026 10:18 a. m.

CC JUAN MANUEL SOBA DUENAS; CARLOS FABIAN GONZALEZ ALVARADO; 'DIRECTOR INTERVENTORIA'

Acta de entrega PEAR-libreria de cinbts.docx 476 KB

El 60% de destinatarios ha abierto este correo. Ver más conclusiones Comentarios

Ingenieros buen día, remito borrador acta de cumplimiento de obligación "suministrar y realizar la implementación de una unidad de cinta robótica con mínimo dos drives compatibles con LTO-9 o superior" con el fin de validar y en caso de estar de acuerdo proceder a firmas

Quedo atento a comentarios

Cordial Saludo

Joe Freddy Garcia Garcia
Director de operaciones Datacenter
UT TECNOLOGIA PS-S3 2025
Secretaria de Educación del Distrito
Oficina de Tecnología de la información y de las comunicaciones – OTIC
Contrato No. CO1.PCCNTR.8334162
Teléfono: 3245296701
Correo: jgarciag@educacionbogota.gov.co
www.pearsolutions.com.co

8.2 Desempeño Data Center diciembre 2025:

A continuación, se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores de Nivel de Servicio (ANS) para el servicio de Data Center requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED) durante el mes de **diciembre de 2025**.

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

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

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

Tabla 2 Evaluación del cumplimiento general de los ANS diciembre 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%	100.0%
IS2-ANS	Porcentaje de satisfacción de	(PSR) = (Número de requerimientos solucionados en el	>= 95%	99.19%

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO
	requerimientos (PSR) en el mes	mes / Número de requerimientos reportados en el mes) * 100		
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%	0.00%
ID1-ANS	Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	% DI = % Up Time + %Maintenance Time - %Down Time	>= 99%	99.83%
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	*100%
IP1-ANS	Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista	N / A	100% de horas disponibles en sitio (o remoto para casos autorizados por la interventoría o supervisión)	100%
IP2-ANS	Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista. Día Adicional = DA	DA = Número de días ausente menos quince (15) para cambios programados	Máximo quince (15) días hábiles para cambios programados.	100%
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

* En proceso Dexon

8.3 Nivel de Servicio Global:

A continuación, se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores de Nivel de Servicio (ANS) para el servicio de Data Center requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED) durante el mes de **enero de 2026**. Cabe aclarar que los ANS correspondientes a este mes, serán confirmados por la interventoría en febrero 2026.

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

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

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

Tabla 3 Evaluación del cumplimiento general de los ANS

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR REEVALUADO
IS1-ANS	Porcentaje de Satisfacción de Resolución de incidentes (PSI) en el mes.	PSI = (Número de Incidentes solucionados en el mes / Número de Incidentes reportados en el mes) * 100	>= 95%	100%	N/A
IS2-ANS	Porcentaje de satisfacción de requerimientos (PSR) en el mes	(PSR) = (Número de requerimientos solucionados en el mes / Número de requerimientos reportados en el mes) * 100	>= 95%	98,67%	N/A
IS3-ANS	Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA)	ACA = Porcentaje de avance planeado a la fecha de corte –Porcentaje de avance completado a la fecha de corte	Menor o igual al 2%	0,00%	N/A
ID1-ANS	Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	% DI = % Up Time + %Maintenance Time - %Down Time	>= 99%	99,95%	N/A
ID2-ANS	Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes	% IIR = Número de equipos registrados en la plataforma / Total de equipos de inventario	Mayor o igual al 90% mes uno (1) a mes tres (3) Mayor o igual al 95% mes cuatro (4) a mes seis (6) Mayor o igual al 98% mes siete (7) hasta el final del contrato	100%*	N/A

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR REEVALUADO
IP1-ANS	Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista	N / A	100% de horas disponibles en sitio (o remoto para casos autorizados por la interventoría o supervisión)	100%	N/A
IP2-ANS	Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista. Día Adicional = DA	DA = Número de días ausente menos quince (15) para cambios programados	Máximo quince (15) días hábiles para cambios programados.	100%	N/A
IC1-ANS	Cantidad de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas en el periodo.	IC1 = Número de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas	Máximo quince (15) ocurrencias.	100%	N/A

Fuente: Elaboración propia

* Pendiente por Dexon ANS y confirmación por Interventoría

8.4 Riesgos y Situaciones Críticas:

Durante el periodo evaluado correspondiente del 1 al 31 de enero de 2026, se registraron eventos asociados a incidentes mayores:

Incidente Mayor #1705686 – 20260123 – Falla servidor DHCP Nivel Central

8.4.1 Causa raíz

La causa raíz del incidente fue una falla en la respuesta del servidor DHCP original (172.16.14.254) paralelamente presentado con las fluctuaciones eléctricas de la planta administrativa de Nivel Central.

A través de un análisis con Wireshark, se evidenció que los equipos de los funcionarios entraron en un bucle de peticiones (loop de petición) hacia el servidor DHCP. A pesar de que el servidor fue reiniciado y se encontraba operativo, no lograba completar exitosamente la asignación de direcciones IP válidas a las estaciones de trabajo.

8.4.2 Actividades de gestión y diagnóstico

Durante la atención del incidente en el que se reportó, que algunos equipos de la red cableada se estaban quedando sin conectividad de la red LAN, se realizó una validación conjunta con el equipo de conectividad, representado por los ingenieros Carlos Jerez y Carlos Tocarruncho. Como parte del análisis, se revisó inicialmente el canal de internet, el cual se encuentra operativo, funcional y con tráfico.

Por lo tanto, el equipo de especialistas solicitó ejecutar un procedimiento de prueba sobre las VLAN 100, VLAN 160 y VLAN 142, el cual consistía en retirar temporalmente el relay DHCP que apuntaba al servidor 172.16.14.254 y configurar el firewall para que actuara directamente como servidor DHCP para dichas VLANs. Esta modificación se aplicó correctamente y se validó que los equipos comenzaran a recibir direcciones IP de manera normal desde el firewall. Después de aproximadamente cinco (5) minutos de operación estable y tras confirmar el correcto funcionamiento, se procedió a revertir la configuración, restaurando el relay DHCP de las tres VLANs hacia la dirección IP 172.16.14.254, correspondiente al servidor DHCP original. Este procedimiento permitió descartar fallas en el servicio DHCP del firewall y validar que la problemática estaba relacionada con la interacción entre las VLANs y el servidor DHCP de la SED.

8.4.3 Solución implementada y validación

Ante la persistencia del fallo en el servidor original, se ejecutó un plan de acción consistente en:

- **Montaje de un nuevo servidor DHCP en la infraestructura NVC**: Se desplegó un servidor en el hypervisor NVCWSFHYPER01 con el direccionamiento IP 172.16.4.20/24 y puerta de enlace 172.16.4.1.
- **Redireccionamiento del Relay:** Se modificó la configuración en el firewall para que el DHCP Relay apuntara al nuevo servidor en lugar del anterior.
- **Escalabilidad de la solución:** Una vez validado el funcionamiento en una VLAN de prueba, la configuración se replicó en todas las VLANs de usuarios.
- **Migración de configuraciones específicas:** Se procedió a validar y aplicar las reservas de direcciones IP basadas en las direcciones MAC de los equipos para garantizar la persistencia de las configuraciones previas.

- **Seguimiento y monitoreo de la solución implementada:** Se mantuvo seguimiento a la navegación por red LAN de los funcionarios en nivel central, al corte del informe no se presentaron novedades.

8.5 Backlog Data Center enero 2026:

Al corte del 31 de enero de 2026 no se cuenta con casos en gestión por parte del Datacenter.

Anexo_1_Backlog_31_Enero_2026. Xlsx

8.6 Ejecución Financiera:

Durante enero 2026, para el Datacenter no se realizó consumo de la bolsa de repuestos.

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

Este capítulo se presentar la información detallada y requerida en el numeral **3.3 Nivel de Servicio Global**, incluyendo un análisis de los Indicadores con datos y gráficas que permitan visualizar comparativos históricos y mensuales.

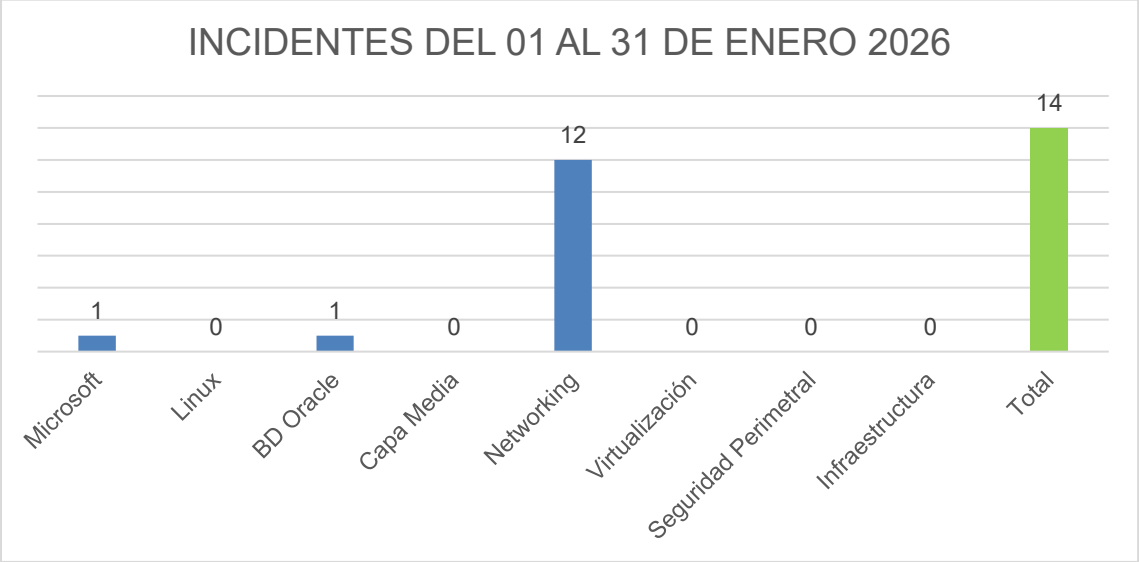
9.1 Desempeño Date Center (ANS y Disponibilidad) enero 2026

A continuación, se presenta el análisis y cálculo de los ANS establecidos para Data Center correspondientes al periodo enero 2026, con el fin de ser validados y confirmados por la Interventoría.

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

Para el periodo evaluado, se tiene a continuación la descripción por líneas de incidentes atendidos por el Datacenter:

Ilustración 8 incidentes del periodo en Data center



Fuente: Elaboración propia

Durante el período a evaluar, se registraron los siguientes incidentes:

De acuerdo con el reporte generado por la herramienta de gestión DEXON, para el cálculo del ANS IS1 durante el período del 1 al 31 de enero de 2026 el cumplimiento se registra así:

Tabla 4 Descripción IS1 ANS

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	Valor Actual
Nivel de Atención de Incidentes al Mes-Datacenter	**IS1 ANS**	Porcentaje de satisfacción de resolución de incidentes (PSI) en el mes.	**95,00%**	**100.00%**

Fuente: Elaboración propia

IS1-ANS = (14/14) * 100% = 100.00%

Anexo_2_IS1_ANS_Enero_2026.xlsx

REEVALUACIÓN: No Se realiza solicitud de reevaluación.

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

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

Tabla 5 Histórico del cumplimento de los incidentes 2025

INCIDENTES 2025			
Tipo	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**
Cumple	39	59	23

No Cumple	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Histórico del cumplimento de los incidentes 2026

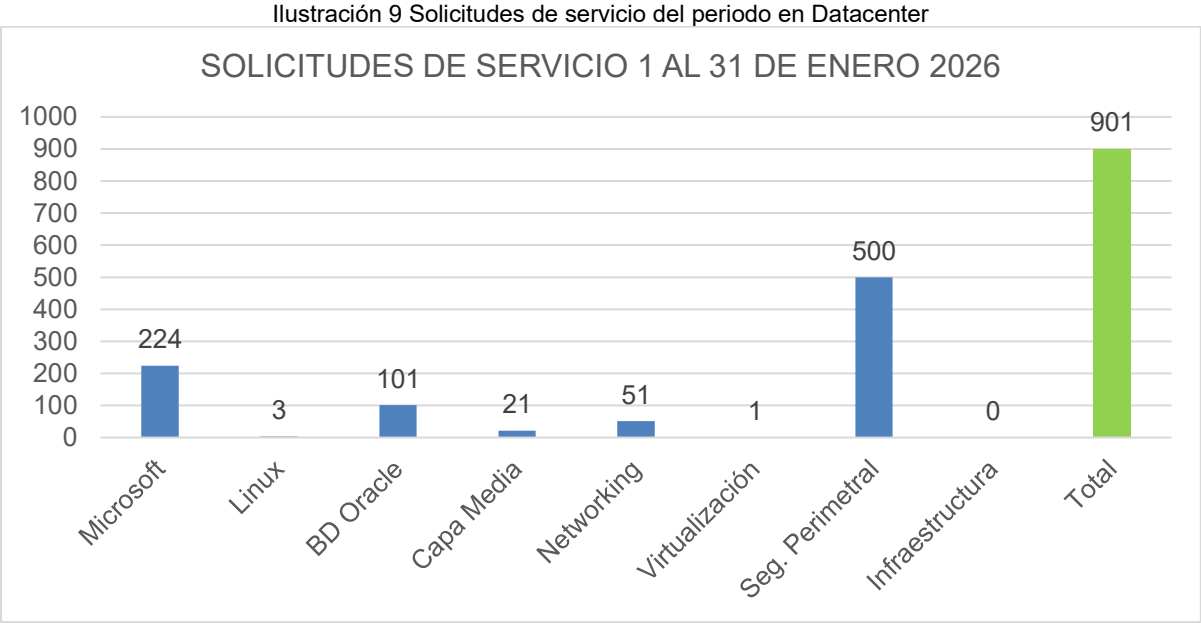
INCIDENTES 2026						
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cumple	14					
No Cumple	0					

Fuente: Elaboración propia

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

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

Ilustración 9 Solicitudes de servicio del periodo en Datacenter



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el reporte generado por DEXON, el cálculo del ANS IS2 se realizó del 1 al 31 de enero de 2026.

De acuerdo con el reporte generado por la herramienta de gestión DEXON, para el cálculo del ANS IS2 durante el período del 1 al 31 de enero de 2026 el cumplimiento se registra así:

Tabla 7 Descripción IS2 ANS

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Nivel de atención de requerimientos al mes	**IS2-ANS**	Porcentaje de satisfacción de requerimientos (PSR) en el mes	**95,00%**	**98,67%**

Fuente: Elaboración propia

IS2-ANS = (889/901) * 100% = 98,67%

Anexo_3_IS2_ANS_Enero_2026.xlsx

REEVALUACIÓN: No Se realiza solicitud de reevaluación.

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

Durante el período a evaluar se registraron las siguientes solicitudes de servicio y su histórico de servicio.

Tabla 8 Histórico de Solicitudes de Servicio 2025.

SOLICITUDES DE SERVICIO 2025			
Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cumple	1117	985	854
No Cumple	33	14	7

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Histórico de Solicitudes de Servicio 2026.

SOLICITUDES DE SERVICIO 2026						
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cumple	889					
No Cumple	12					

Fuente: Elaboración propia

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

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

Ilustración 10 Entrega plan de arquitectura 31 octubre 2025

Entrega Plan de Arquitectura

MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ
Para DIRECTOR INTERVENTORIA
CC SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE; JUAN MANUEL SOBA DUENAS; INTERVENTOR DATACENTER 1; LAURA ELIZABETH FORERO TORRES; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; y 5 usuarios más

Responder | Responder a todos | Reenviar
viernes 31/10/2025 10:19 a. m.

Mensaje reenviado el 31/10/2025 10:21 a. m..
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Pland de trabajo Arquitectura.pdf
584 KB

Buenos días.

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

Quedo atenta.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el avance en el plan de trabajo establecido en el plan de arquitectura aprobado para el cálculo del ANS IS3 durante el período del 1 al 31 de enero de 2026 el cumplimiento se registra así:

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Nivel de avance del desarrollo de las actividades contratadas	**IS3-ANS**	Nivel de Avance del cronograma aprobado (ACA)	Menor o igual al 2%	**0,00%**

Fuente: Elaboración propia

IS3-ANS = 13.90% - 13.90%= 0.00%

La información detallada se encuentra en el capítulo **9 PLAN DE ARQUITECTURA** en la tabla 72 que corresponde al presente informe.

REEVALUACIÓN: No Se realiza solicitud de reevaluación.

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

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

Se relaciona la disponibilidad de la infraestructura del Datacenter correspondiente al periodo del 1 al 31 de enero 2026, con el respectivo anexo.

Tabla 10 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%	98,91%	1,04%	0,05%	99,95%

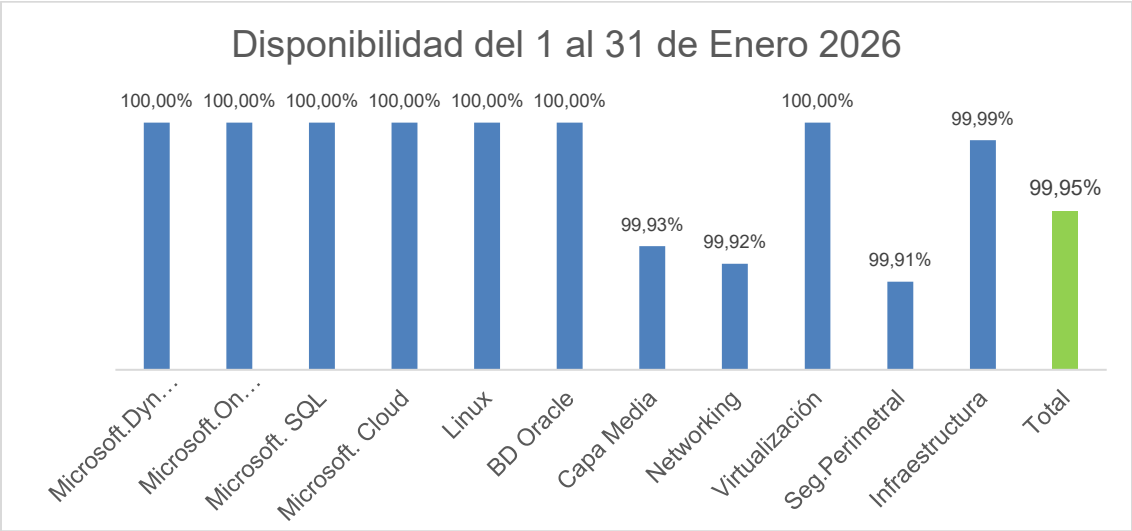
Fuente: Elaboración propia

Anexo_4_ID1_ANS_ Enero_2026.xlsx

REEVALUACIÓN: No se realiza solicitud de reevaluación.
Por lo tanto, el indicador ID1-ANS se cumple para el periodo evaluado.

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

Ilustración 11 DISPONIBILIDAD CENTRO DE DATOS DEL 01 AL 31 DE ENERO 2026



Fuente: Elaboración propia

*Nota: Durante el mes de enero 2026, se ajustaron los monitores de WUG los cambios en cantidades son:

Se realiza la validación en la herramienta de whatsup-gold el cual se agregó un elemento al grupo de conectividad se anexa el correo el cual está autorizado por el ingeniero Luis Cañon

Ilustración 12 Correo autorización ingreso elemento WUG

Fuente: Elaboración propia

El cual se encontraba con 451 elementos en el mes de diciembre del 2025 y ahora se encuentra en 452 elementos para enero del 2026, este elemento de más pertenece al grupo de conectividad, se envía correo a la interventoría, indicando la diferencia, con sus correspondientes soportes.

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

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

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

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 enero 2026 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 febrero 2026 de esta forma este periodo sería el primer mes exento de ANS y en el cual se realizaría la gestión de carga de información y verificación de inventario.

El equipo de trabajo de la línea Infraestructura San-Backup del operador tecnológico está llevando el control de los elementos en administración a través del archivo APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLOGICA 2025 V 2.0.xlsx en el cual se están realizando las actualizaciones pertinentes. El archivo se encuentra en la ruta:
UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2. Operación de Servicios de TI > 2.2 DataCenter > 2.2.4. Linea Base (Inventario) > 01. Inventario Plataforma Tecnologica

9.1.6 IP1-ANS Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista

Al corte del periodo 31 enero 2026, el personal presentado y aprobado es:

Tabla 11 Personal Datacenter enero 31 2026

CARGO	NOMBRES
DIRECTOR DE OPERACIONES DATA CENTER	JOE FREDDY GARCIA GARCIA
ARQUITECTO DE SOLUCIONES DE INFRAESTRUCTURA TI	GALEANO CASTRO LUIS FELIPE
ARQUITECTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ORQUESTACIÓN DE APLICACIONES	OMAÑA BASTIDAS HONORATO
INGENIERO ESPECIALISTA EN INFRAESTRUCTURA HIPERCONVERGENTE (HCI)	TELLEZ CASTILLO HASVERTH STIVEN
INGENIERO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SAN – BACKUP	BARRAGAN MURILLO DIEGO ALEJANDRO
ESPECIALISTA EN VIRTUALIZACION	MORENO GIL MILLER ALEXANDER
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS LINUX	COLMENARES BRIONES ALAN WILMER

CARGO	NOMBRES
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	JEREZ ESCOBAR CARLOS ALEJANDRO
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)	ESPINOSA HERNANDEZ MICHAEL SMITH
TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD)	VILLEGAS RAPALINO CARLOS RAUL
TECNOLOGO 2 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO MICROSOFT)	CALDERON ROSADO JUAN PABLO
TECNOLOGO 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	GACHARNA LOPEZ MIGUEL ANGEL

Fuente: Elaboración propia

Notas:

- El ingeniero GARCIA GARCIA JOE FREDDY retoma labores después de la licencia remunerada remplazando a la ING. CABALLERO PATRICIA en el cargo DIRECTOR DE OPERACIONES DATA CENTER desde el 5 de enero 2026.
- El ingeniero ESPINOSA HERNANDEZ MICHAEL SMITH remplazo el 13 de enero 2026 al Ing. CARDOZO PUENTES OSMEL FABIAN quien se retiró del proyecto con último día

de actividades el 13 de enero 2026, en el rol TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD).

IP1-ANS= ((31*30) / (31*30)) x 100% = 100.00%

Tabla 12 Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	CALCULO	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista	**IP1-ANS**	N / A	100% de horas disponibles en sitio (o remoto para casos autorizados por la interventoría o supervisión)	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

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

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

Durante el mes de enero 2026 los cambios de personal no superaron los 15 días hábiles programados, por lo tanto, no se genera afectación en el indicador:

Tabla 13 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.	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

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

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

Se realiza la verificación del informe de solicitudes de acuerdo con el reporte generado por la herramienta de gestión DEXON y se establece que, para el mes de enero 2026, se tuvo una

atención de 861 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 14 Histórico solicitudes Datacenter 2025

SOLICITUDES DE SERVICIO 2025			
Estado	oct-25	nov-25	dic-25
Cerrado	1150	999	861

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15 Histórico solicitudes Datacenter 2026

SOLICITUDES DE SERVICIO 2026						
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cerrado	901					

La interventoría realizó una auditoría aleatoria del 10 % del IS2-ANS, equivalente a 100 de las 901 solicitudes totales. Tras la revisión de 100 solicitudes, no se evidenciaron solicitudes inadecuadas, soluciones erradas, incompletas o ignoradas durante el periodo.

9.2 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 interventoría respecto al avance del cronograma.

Tabla 16. Descripción ANS Obligaciones especificas – Data Center

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
ITIL	ITIL = (avance real de mejoramiento / avance planeado) * 100	> 95%	100,00%	100,00%

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, al 31 de enero de 2026, su medición alcanzó el 32% tanto en el porcentaje completado como en el planeado.

Anexo_16_PlanFortalecimientoImplementaciónProcesosTIDataCenterPrimerAñoEjecuciónV1.1Ene2026

9.2.1 Desempeño Mesa de Soluciones TIC diciembre 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 diciembre de 2025.

Tabla 17 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%	95,74%
NCL-B	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución. NCL-B Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 90%	97,77%
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%	98,07%

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%	97,00%
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	98,61%
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%	100,00%
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%	100,00%
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%	100,00%
OP-CE	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 100	>=95%	100,00%

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
OP-OEB	OP-OEB = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de vehículos/ 30 días) * 100 Disponibilidad	100%	100,00%
OP-OEC	OP-OEC = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de los elementos de cableado (literal C) / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OED	OP-OED = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de Tablet y servicio telefonía celular para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEF	OP-OEF = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de chaquetas y carné para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEG	OP-OEG = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de herramientas para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEI	OP-OEI = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de equipos de cómputo / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEJ	OP-OEJ = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de impresoras / 30 días) * 100	100%	100,00%
COMPR	COMPR = (Cantidad de compromisos cumplidos mensual / cantidad de compromisos pactados mensual) * 100	100%	100,00%
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%	100,00%
R-NCL	R-NCL = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	100,00%
R-NI	R-NI = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	96,00%

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
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%	95,83%
R-RQ	R-RQ = (Número de Repuestos devueltos /Número de repuestos entregados dentro del mes) * 100%	> 95%	100,00%

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.

9.3 Desempeño Mesa de Soluciones TIC enero de 2026

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 enero de 2026.

Tabla 18 Resumen de indicadores enero 2026

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%	95,49%
NCL-B	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución. NCL-B Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 90%	97,90%

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
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%	96,29%
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%	98,39%
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	97,75%
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%	0,00%
SMPZ-C	SMPZ-C= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	100,00%
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%	100,00%
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%	100,00%
OP-CE	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 100	>=95%	81,25%
OP-OEB	OP-OEB = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de vehículos/ 30 días) * 100 Disponibilidad	100%	100,00%

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
OP-OEC	OP-OEC = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de los elementos de cableado (literal C) / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OED	OP-OED = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de Tablet y servicio telefonía celular para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEF	OP-OEF = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de chaquetas y carné para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEG	OP-OEG = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de herramientas para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEI	OP-OEI = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de equipos de cómputo / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEJ	OP-OEJ = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de impresoras / 30 días) * 100	100%	100,00%
COMPR	COMPR = (Cantidad de compromisos cumplidos mensual / cantidad de compromisos pactados mensual) * 100	100%	100%
LAB	LAB = Total de Incidentes en laboratorio solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes en laboratorio recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	87,50%
R-NCL	R-NCL = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	65,00%
R-NI	R-NI = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	89,23%
R-MC	R-MC = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%.	>=95%	98,86%
R-SR	R-SR = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número total de ticket creados para solicitud de repuesto) * 100%.	>=95%	81,91%
R-RQ	R-RQ = (Número de Repuestos devueltos /Número de repuestos entregados dentro del mes) * 100%	> 95%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Los ANS presentados en el mes de enero de 2026 se encuentran en proceso de revisión y los resultados se aplicarán en el periodo subsiguiente.

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

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

Tabla 19 Descripción NCL-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR REVALUADO
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%	95,49%	95,49%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 488 incidentes, de los cuales 466 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 22 por fuera del tiempo.

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

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

Tabla 20 Descripción NCL-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
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	>= 95%	97,90%	97,90%

	el periodo de medición) *100%.			

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 1188 solicitudes, de los cuales 1163 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 25 por fuera del tiempo.

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

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

Tabla 21 Descripción NI-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
NI-A	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución del incidente. NI-A: Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	96,29%	96,29%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 997 incidentes, de los cuales 960 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 37 por fuera del tiempo.

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

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

Tabla 22. Descripción NI-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
NI-B	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución de la solicitud. NI-B: Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%.	>= 95%	98,39%	98,39%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 1805 solicitudes, de los cuales 1776 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 29 por fuera del tiempo.

9.3.5 Recepción Y Atención de Solicitudes de Identidad y Acceso

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

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

Tabla 23. Descripción IDENT

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	97,75%	97,75%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación del 1 al 31 de enero de 2026 y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron

un total de 2707 solicitudes de identidad de acceso, de los cuales 2646 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 61 por fuera del tiempo.

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

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

Tabla 24. Descripción SMPZ-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
SMPZ-A	SMPZ A = (Incidentes normales solucionados en tiempo / Incidentes normales recibidos) * 100%	>= 95%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 6 incidentes los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido.

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

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

Tabla 25. Descripción SMPZ-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
SMPZ-B	SMPZ-B= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	0%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 1 solicitud con 1666979-20251113, la cual correspondía a un acompañamiento al traslado de un enlace.

9.3.8 Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-C Totuma Alta

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

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

Tabla 26. Descripción SMPZ-C

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
SMPZ-C	SMPZ-C= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

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

9.3.9 Disponibilidad de Personal DISP PERS

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

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

Tabla 27. Descripción DISP PERS

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

Fuente: Elaboración propia

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

9.3.10 Mantenimiento Preventivo OP-MP

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

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

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

Se realizará seguimiento mensual con avances incrementales de 8.33 % mensual. Es decir, el primer mes deberá estar actualizado el 8.3%, el segundo mes el 16.60%, etc.

Tabla 28. Descripción OP-MP

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
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%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Nota 1: De acuerdo con el Proceso 12-PD-032, la programación y aprobación previa requiere un total de 45 días (35 días para la creación del cronograma y 10 días para la aprobación por parte

de la Interventoría y el Apoyo a la Supervisión del contrato), el envió del cronograma se realizó el 7 de noviembre de 2025.

Nota 2: Cabe señalar que, en este periodo, la herramienta de Gestión de Servicios TIC – DEXON se encontraba en fase de parametrización y pruebas. Por lo cual la medición se realizó de manera manual y prorrateada a 75 días de planeación de 20.82% y de ejecución de 27.78%, iniciando el 15 de noviembre de 2025 hasta el 31 de enero de 2026, cumpliendo la meta del ANS OP-MP.

9.3.11 Verificación de Inventario OP-INV

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

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

Los elementos a los cuales se realice la actualización en un mes no podrán ser incluidos en los datos presentados en los meses siguientes, sino que deberá ser progresivo con el fin de tener la totalidad de la actualización de la plataforma tecnológica en un año. Se realizará seguimiento mensual con avances incrementales de 8.30 % mensual. Es decir, el primer mes deberá estar actualizado el 8.3%, el segundo mes el 16.60%, etc.

Tabla 29 Descripción OP-INV

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
OP-INV	OP-INV = (Número de mantenimientos en un mes / 8.3% (este valor corresponde al 100% del total de inventario dividido en 12 meses) del valor total de la plataforma tecnológica de la SED) * 100%.	>= 95%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Nota 1: De acuerdo con el Proceso 12-PD-032, la programación y aprobación previa requiere un total de 45 días (35 días para la creación del cronograma y 10 días para la aprobación por parte

de la Interventoría y el Apoyo a la Supervisión del contrato), él envió del cronograma se realizó el 7 de noviembre de 2025.

Nota 2: Cabe señalar que, en este periodo, la herramienta de Gestión de Servicios TIC – DEXON se encontraba en fase de parametrización y pruebas. Por lo cual la medición se realizó de manera manual y prorrateada a 75 días de planeación de 20.82% y de ejecución de 27.78%, iniciando el 15 de noviembre de 2025 hasta el 31 de enero de 2026, cumpliendo la meta del ANS OP-INV.

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

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

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

Tabla 30. Descripción OP-CE

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
OP-CE	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 100	>=95%	81,25%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC – DEXON, se recibieron 16 solicitudes, de las cuales fueron ejecutadas 11 dentro del periodo de medición, 2 se tiene novedad de suspensión por pendientes de actividades de obra civil, y 3 se tienen novedades de suministro de materiales.

De los casos evaluados:

Tabla 31. Casos generados

CASO	SEDE	ESTADO
1634076-20251001	SED/16-PUENTE ARANDA/COLEGIO LA MERCED (IED)/01_LA MERCED	EJECUTADA
1660375-20251105	SED/8-KENNEDY/COLEGIO SAN JOSE (IED)/01_SAN JOSE	EJECUTADA
1661182-20251106	SED/5-USME/COLEGIO EL DESTINO (IED)/01_EL DESTINO	NOVEDAD EN ENTREGA DE MATERIALES
1664774-20251111	SED/8-KENNEDY/COLEGIO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO (IED)/02_AGOBERTO MEJIA CIFUENTES	EJECUTADA
1664857-20251111	SED/5-USME/COLEGIO LUIS EDUARDO MORA OSEJO (IED)/01_LUIS EDUARDO MORA OSEJO	NOVEDAD EN ENTREGA DE MATERIALES
1664895-20251111	SED/8-KENNEDY/COLEGIO INSTITUTO TECNICO RODRIGO DE TRIANA (IED)/01_RODRIGO DE TRIANA	NOVEDAD EN ENTREGA DE MATERIALES
1668347-20251114	SED/5-USME/COLEGIO TENERIFE - GRANADA SUR (IED)/02_GRANADA SUR	EJECUTADA
1668557-20251114	SED/12-BARRIOS UNIDOS/COLEGIO HELADIA MEJIA (IED)/01_SEDE A	EJECUTADA
1672322-20251120	SED/14-LOS MARTIRES/COLEGIO LICEO NACIONAL AGUSTIN NIETO CABALLERO (IED)/01_AGUSTIN NIETO CABALLERO	SUSPENDIDA POR OBRA CIVIL
1672339-20251120	SED/14-LOS MARTIRES/COLEGIO LICEO NACIONAL AGUSTIN NIETO CABALLERO (IED)/01_AGUSTIN NIETO CABALLERO	SUSPENDIDA POR OBRA CIVIL
1673033-20251121	SED/5-USME/COLEGIO LA AURORA (IED)/01_LA AURORA	EJECUTADA
1678571-20251128	SED/4-SAN CRISTOBAL/COLEGIO ALEMANIA UNIFICADA (IED)/01_GUACAMAYAS	EJECUTADA
1679097-20251128	SED/10-ENGATIVA/COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL (IED)/01_JUAN DEL CORRAL	EJECUTADA
1680063-20251201	SED/10-ENGATIVA/COLEGIO NIDIA QUINTERO DE TURBAY (IED)/01_NIDYA QUINTERO DE TURBAY	EJECUTADA
1689128-20251217	SED/18-RAFAEL URIBE URIBE/CENTRO INTERACTIVO DE MEDIOS AUDIOVISUALES	EJECUTADA

Fuente: Elaboración propia

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

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

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

Tabla 32. Descripción ANS Obligaciones especificas

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
OP-OEB	OP-OEB = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de vehículos/ 30 días) * 100 Disponibilidad	100,00%	100,00%	100,00%

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
OP-OEC	OP-OEC = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de los elementos de cableado (literal C) / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OED	OP-OED = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de Tablet y servicio telefonía celular para todo el personal / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OEF	OP-OEF = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de chaquetas y carné para todo el personal / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OEG	OP-OEG = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de herramientas para todo el personal / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OEI	OP-OEI = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de equipos de cómputo / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OEJ	OP-OEJ = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de impresoras / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

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

9.3.14 Compromisos Adquiridos COMPR

En el transcurso de la operación, y teniendo en cuenta que el servicio está sometido a procesos de mejora continua, se realizan compromisos de entregas de informes, tareas específicas relacionadas con el objeto del contrato, entré otro, que son acordados en los comités de operación y comités directivos, y documentados en actas firmadas por las tres partes (Contratista, interventoría y SED).

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

Tabla 33. Descripción ANS Compromisos adquiridos COMPR

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
COMPR	COMPR = (Cantidad de compromisos cumplidos mensual / cantidad de compromisos pactados mensual) * 100	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con las actas de comité operativo se adquirieron un total de 2 compromisos los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido.

9.3.15 Diagnostico Y Reparación De Elementos Laboratorio LAB

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

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

Tabla 34. Descripción ANS LAB

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
LAB	LAB = Total de Incidentes en laboratorio solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes en laboratorio recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95,00%	87,50%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 8 solicitudes de laboratorio, de los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido 7 solicitudes y 1 fuera de los tiempos de atención.

Para este periodo se solicita la revaluación del caso 1684513(1)-20251209, por cierre de sede en periodo de vacaciones.

9.3.16 Ticket Mal Categorizados Y Tipificados RECAT

El ANS fue medido con la data remitida, correspondiente al período comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2026, evaluando la eficiencia en la categorización de los tickets recibidos. Durante este lapso, se verificó que los casos fueran correctamente clasificados, asegurando que no fueran resueltos con categorías incorrectas, lo cual es clave para una resolución adecuada y eficiente de los mismos.

Tabla 35. Descripción ANS RECAT

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
RECAT	RECAT= Total de ticket solucionados con categoría y tipificación correcta/ Total, de ticket recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	98.62%	98.62%

Fuente: Elaboración propia

ANS RECAT = (8764/8887) * 100% = 98.62%

El análisis de los datos proporcionados sobre el RECAT indica que, durante el periodo de medición, se alcanzó un valor medido del 98.62% de tickets solucionados con categoría y tipificación correctas, lo cual supera el objetivo establecido de > 95%.

9.3.17 Eficiencia en la entrega de Repuestos R-NCL

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

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

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

Tabla 36. Descripción ANS R-NCL

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
R-NCL	R-NCL = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	65,00%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 20 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales se tuvo 7 casos por vencimiento de tiempos.

9.3.18 Eficiencia En La Entrega De Repuestos R-NI

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

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

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

Tabla 37. Descripción ANS R-NI

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
R-NI	R-NI = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	89,23%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 65 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales 7 de ellos se encuentran con los tiempos vencidos.

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

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

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

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

Tabla 38. Descripción ANS R-MC

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
R-MC	R-MC = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%.	>=95%	98,86%	98,86%

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 88 casos entregados para la gestión y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales se tiene 87 casos dentro de los tiempos y 1 caso por fuera de los tiempos.

9.3.20 Tiempo para Solicitud de Repuestos R-SR

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

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

Tabla 39. Descripción ANS R-SR

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
R-SR	R-SR = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número total de ticket creados para solicitud de repuesto) * 100%.	>=95%	81,91%	En revisión

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de tiempos para la solicitud de repuestos se relacionaron 94 casos entregados para la gestión y solución de diferentes, de los cuales 17 se encuentran en tiempos superiores a 2 horas.

9.3.21 Calidad De Repuestos R-RQ

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

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

Tabla 40. Descripción ANS R-RQ

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

Fuente: Elaboración propia

Para este periodo, la SED no reportó reaperturas asociadas a repuestos; en consecuencia, no se generaron casos ni archivos para la medición del indicador. Al no existir eventos que evaluar, el indicador se cumple al 100%.

9.4 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 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 41. Descripción ANS Obligaciones especificas – 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

La base de este indicador es el Plan de Apropiación, fortalecimiento y mejora de los procesos TI Mesa de Soluciones el cual se encuentra en desarrollo, al 31 de enero de 2026 se alcanzó un avance de ejecución del 28% el cual se alinea al avance planeado.

Anexo_19_EvaluaciónMejoraContinuaMDSTIC

9.5 Histórico de Requerimientos e Incidentes

A continuación, se presenta el estado de la gestión de la Mesa de Soluciones TIC del 1 al 31 de enero de 2026. En este periodo se administraron, operaron y soportaron 7872 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.

9.6 Registros por Canales de Atención

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

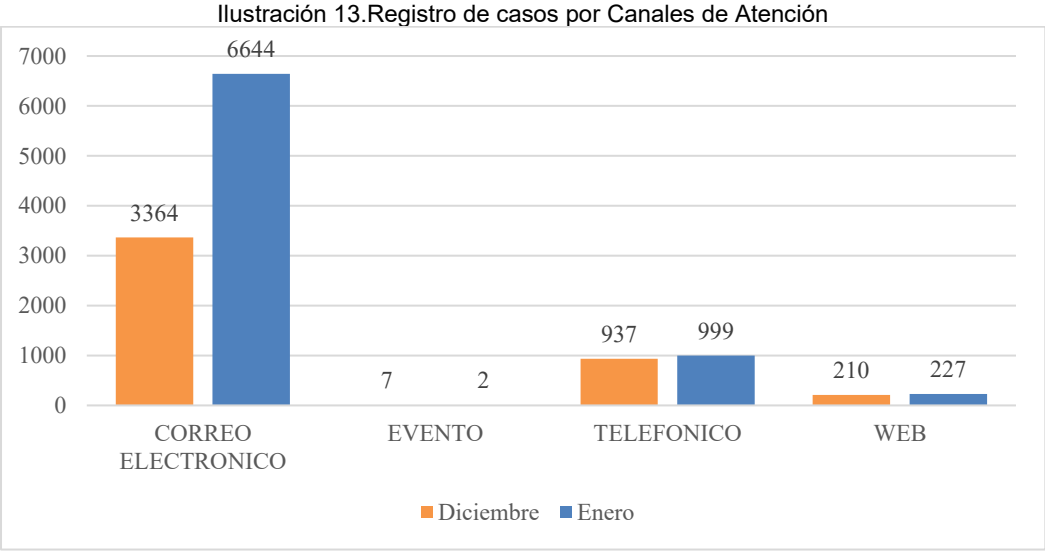
Tabla 42. Medios de Atención Soluciones TIC

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:

Ilustración 13.Registro de casos por Canales de Atención



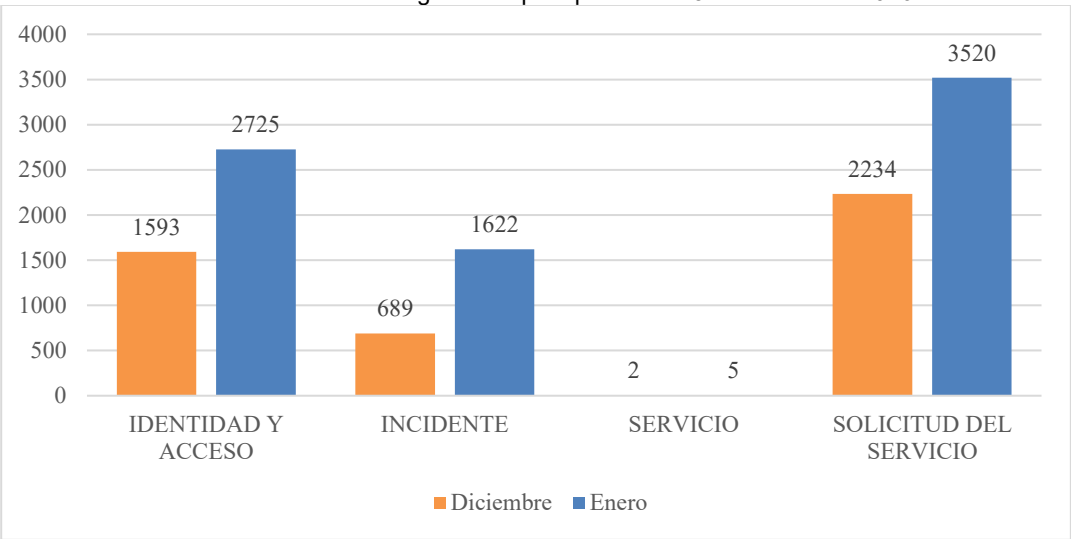
Fuente: Elaboración propia

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.

9.7 Registros por Tipo de Solicitud

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

Ilustración 14. casos registrados por tipo del 1 al 31 de enero de 2026



Fuente: Elaboración propia

Para el mes de enero, se registraron en la herramienta de Gestión DEXON, un total de 7872 casos, donde el 20,60% corresponden a incidentes.

9.8 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 43. Casos por Localidad

LOCALIDAD	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO	Total general
21 - NIVEL CENTRAL	1176	454	0	1144	2774
8-KENNEDY	192	160	2	253	607
7-BOSA	155	161	0	259	575
19-CIUDAD BOLIVAR	166	129	0	240	535
10-ENGATIVA	128	101	1	198	428

11-SUBA	121	83	0	204	408
5-USME	129	95	0	145	369
4-SAN CRISTOBAL	123	64	1	175	363
18-RAFAEL URIBE URIBE	102	90	0	129	321
16-PUENTE ARANDA	62	62	0	176	300
6-TUNJUELITO	81	53	0	91	225
1-USAQUEN	60	29	1	87	177
9-FONTIBON	50	35	0	88	173
23 - UBICACION DESCONOCIDA	10	0	0	100	110
12-BARRIOS UNIDOS	36	18	0	49	103
15-ANTONIO NARIÑO	17	23	0	54	94
3-SANTAFE	31	14	0	27	72
13-TEUSAQUILLO	29	9	0	20	58
22 - CENTRO DE INNOVACIÓN	8	11	0	34	53
14-LOS MARTIRES	23	12	0	16	51
2-CHAPINERO	18	5	0	19	42
17-LA CANDELARIA	5	3	0	8	16
20-SUMAPAZ	3	8	0	3	14
(EN BLANCO)	0	3	0	1	4
Total general	**2725**	**1622**	**5**	**3520**	**7872**

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior muestra que la distribución de *tickets* es la habitual para el periodo de medición, donde Nivel Central continúa liderando el volumen de casos con el 35.24% del total, seguido por las localidades de Kennedy (7.71%) y Bosa (7.30%).

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

Nota: Se registraron 110 casos por el canal Dexon Web 4 sin asignación de localidad (Ubicación desconocida y en blanco), y 4 casos sin localidad asignada.

9.9 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 44. 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. 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 encontrase de acuerdo con la solución brindada a la solución del caso.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la distribución de los casos por estado en la herramienta DEXON con corte al 31 de enero de 2026:

Tabla 45. Cantidad y estado de los Incidentes y Solicitudes de servicio

ESTADO	TOTAL, CASOS
CERRADO	6452
SOLUCIONADO	953
ESCALADO	178
INFORMACIÓN BRINDADA	123
SOLICITUD DEL REPUESTO	59
EN PROCESO	54
ESCALADO A SED	23
ESCALADO A DATACENTER	13
ABIERTO	6
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	4
SOLICITUD DE SERVICIO	3
CONTINUA CON EL PROCESO	2
REMITIDO A CALIDAD	2
Total general	**7872**

Fuente: Elaboración propia

9.10 Casos Solucionados y Cerrados

La data de seguimiento a cierres correspondiente al mes en evaluación indica que, con fecha de corte 31 de enero de 2026, se logró la solución de un total de 5499 casos, que comprenden tanto incidentes como solicitudes de servicio. Del top 10 de categorías reportadas:

Tabla 46. Top 10 Cantidad de casos cerrados y solucionados por categoría

RANKING	CATEGORIA	NUMERO DE CASOS
1	IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	766
2	SOLICITUD DEL SERVICIO/INFORMATIVO/PROCEDIMIENTOS SED/SOPORTE TECNICO	514
3	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO	305
4	INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	264
5	SOLICITUD DEL SERVICIO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	255
6	SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/PORTATIL/SOPORTE TECNICO	253

7	SOLICITUD DEL SERVICIO/SEGURIDAD PERIMETRAL/FORTIMAIL/ADMINISTRACION	244
8	SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/COMPUTADOR ESCRITORIO PC/SOPORTE TECNICO	230
9	SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	227
10	INCIDENTE/HARDWARE/CPU/SOPORTE TECNICO	225

Fuente: Elaboración propia

9.11 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 47 Top 10 Incidentes por causa razón de cierre

RANKING	CAUSA DE CIERRE	NUMERO DE CASOS
1	BLOQUEO DE PUERTO	120
2	DAÑO DE DISCO DURO	87
3	REINICIOS INESPERADOS DISPOSITIVOS DE RED	79
4	ERROR EN CONFIGURACION	77
5	SIN REPARACION	70
6	ATASCO DE PAPEL	64
7	ALTA LATENCIA EN EL SERVICIO DE RED LAN	58
8	DISPOSITIVO EN GARANTÍA	50
9	REPARACION FIBRA OPTICA	42
10	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL SOFTWARE	40

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 48. Top 10 solicitudes por causa razón de cierre

RANKING	CAUSA DE CIERRE	NUMERO DE CASOS
1	INSTALACION Y/O CONFIGURACION	748
2	CAMBIO DE CONTRASEÑA	517
3	SOLICITUD INFORMACION PROCEDIMIENTOS SED	513
4	SPF\DMARC\DKIM	415

5	INFORMACION INCOMPLETA Y/O NO CUMPLE CON POLITICA	146
6	CREACION CUENTA DE CORREO	126
7	EQUIPO APAGADO	109
8	CONFIGURACION EXCHANGE ONLINE PROTECCION	108
9	CONFIGURACION RED INALAMBRICA	103
10	INSTALACION Y/O CONFIGURACION LOCAL	94

Fuente: Elaboración propia

9.12 Backlog de Incidentes y Solicitudes de Servicio

A corte al 31 de enero de 2026, quedan un total de 390 casos en proceso, a continuación, se encuentra el resumen de casos por estado:

Tabla 49. Backlog por estado y tipo

ESTADO/TIPO	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SOLICITUD DEL SERVICIO	TOTAL CASOS
ESCALADO	0	50	124	174
SOLICITUD DEL REPUESTO	0	40	55	95
EN PROCESO	1	14	39	54
ESCALADO A SED	13	12	11	36
ESCALADO A DATACENTER	8	1	4	13
ABIERTO	0	0	6	6
CONTINUA CON EL PROCESO	0	2	3	5
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	0	3	1	4
REMITIDO A CALIDAD	1	0	1	2
SOLUCIONADO	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	**24**	**122**	**244**	**390**

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestran los casos por grupo o especialistas de atención de los casos con corte al 31 de enero de 2026:

Tabla 50 Número de casos por grupo

GRUPO DE ESPECIALISTAS	NUMERO DE CASOS
NIVEL 2	199
NIVEL 3 CONECTIVIDAD	51
NIVEL 1	49
NIVEL 3	48
NIVEL 3 IMPRESORAS	29

COORDINADORES LOCALES	12
CALIDAD	2
Total general	**390**

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.

9.13 Administración del software de impresión

A corte del 31 de enero de 2026, se realizó administración, control y estadísticas de impresión. En la siguiente tabla se encuentran las estadísticas de volúmenes de impresión:

Tabla 51. Estadísticas de consumo enero 2026

MES	NIVEL CENTRAL	DLES	TOTAL PÁGINAS
ENERO 2026	80402	1637	82039
DICIEMBRE 2025	76150	2866	79016
NOVIEMBRE 2025	148467	4105	152572
OCTUBRE 2025	148370	3236	151606

Fuente: Elaboración propia

El detalle de consumos se encuentra en los siguientes anexos:

Anexo_6_Informe impresión Enero_2026.xlsx

Anexo 7_Consumo ambiental Enero_2026.xlsx

9.14 Atención a incidentes y requerimientos de red LAN y eléctrica regulada

Para el periodo del 1 al 31 de enero de 2026, se ejecutaron las siguientes factibilidades programadas:

Tabla 52.Resumen de factibilidades ejecutadas en enero de 2026

CASO	SEDE	ESTADO
1634076-20251001	SED/16-PUENTE ARANDA/COLEGIO LA MERCED (IED)/01_LA MERCED	EJECUTADA
1660375-20251105	SED/8-KENNEDY/COLEGIO SAN JOSE (IED)/01_SAN JOSE	EJECUTADA

CASO	SEDE	ESTADO
1664774-20251111	SED/8-KENNEDY/COLEGIO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO (IED)/02_AGOBERTO MEJIA CIFUENTES	EJECUTADA
1668347-20251114	SED/5-USME/COLEGIO TENERIFE - GRANADA SUR (IED)/02_GRANADA SUR	EJECUTADA
1668557-20251114	SED/12-BARRIOS UNIDOS/COLEGIO HELADIA MEJIA (IED)/01_SEDE A	EJECUTADA
1673033-20251121	SED/5-USME/COLEGIO LA AURORA (IED)/01_LA AURORA	EJECUTADA
1678571-20251128	SED/4-SAN CRISTOBAL/COLEGIO ALEMANIA UNIFICADA (IED)/01_GUACAMAYAS	EJECUTADA
1679097-20251128	SED/10-ENGATIVA/COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL (IED)/01_JUAN DEL CORRAL	EJECUTADA
1680063-20251201	SED/10-ENGATIVA/COLEGIO NIDIA QUINTERO DE TURBAY (IED)/01_NIDYA QUINTERO DE TURBAY	EJECUTADA
1689128-20251217	SED/18-RAFAEL URIBE URIBE/CENTRO INTERACTIVO DE MEDIOS AUDIOVISUALES	EJECUTADA

Fuente: Elaboración propia

9.1 Gestión de Casos Remitidos a Calidad

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2026, se recibieron un total de 37 casos remitidos al área de calidad, de los cuales 35 casos fueron solucionados y 2 caso se encuentra en el backlog ya que fue remitido en los últimos días del mes de enero 2026 y no fue posible la comunicación con el funcionario, lo que refleja un volumen de solicitudes que requirieron atención y seguimiento por parte del equipo.

Cada uno de estos casos fue revisado, atendido y gestionado conforme a los protocolos establecidos, asegurando su resolución dentro de los tiempos definidos. En todos los casos se efectuó un seguimiento riguroso hasta el cierre, el cual se formalizó una vez el funcionario solicitante validó la solución implementada mediante el visto bueno correspondiente. Este procedimiento consolida el compromiso del área de Calidad con la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento de los estándares de servicio, contribuyendo al adecuado desarrollo de las actividades institucionales.

Tabla 53: Casos cerrados gestión de calidad

LOCALIDAD	SOLUCIONADO	EN PROCESO	TOTAL, CASOS
21 - NIVEL CENTRAL	12	0	12

LOCALIDAD	SOLUCIONADO	EN PROCESO	TOTAL, CASOS
4-SAN CRISTOBAL	6	0	6
11-SUBA	4	0	4
8-KENNEDY	3	0	3
19-CIUDAD BOLIVAR	3	0	3
1-USAQUEN	2	1	3
3-SANTAFE	1	1	2
10-ENGATIVA	1	0	1
12-BARRIOS UNIDOS	1	0	1
2-CHAPINERO	1	0	1
16-PUENTE ARANDA	1	0	1
Total general	**35**	**2**	**37**

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 > 2026 > Enero > REMITIDO_A_CALIDAD-ENERO_2026*

9.2 Gestión del asegurador de Calidad

A continuación, se detallan las actividades realizadas durante el periodo del 1 al 31 de enero del 2026 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.

- **Encuestas de satisfacción**

Para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2026, se registraron un total de 361 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 54 Resultados de encuestas a corte al 31 enero de 2026

	¿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	248	NA	249
Satisfecho	73	319	73
Insatisfecho	29	31	27

Fuente: Elaboración propia

Al realizar el análisis correspondiente, se identificó que 31 registros de las encuestas reflejaron inconformidad con respecto a la prestación del servicio los cuales se atribuyen a la falta de un resultado positivo en la solicitud realizada.

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 55: Causas de Insatisfacción en las encuestas a corte al 31 enero de 2026

CATEGORÍA COMPLETA	Cantidad de encuestas	Porcentaje (%)
SOLICITUD DEL SERVICIO/INFORMATIVO/PROCEDIMIENTOS SED/SOPORTE TECNICO	20	60,71
IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	6	21,43
INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO	5	17,86
Total general	**28**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

En estos casos se implementaron acciones puntuales: se programaron agendamientos y se realizaron llamadas con los coordinadores de localidad y/o con los usuarios para identificar, validar y atender las causas de su insatisfacción. Paralelamente, se revisó si el equipo cuenta con la formación suficiente en servicio al cliente, manejo de situaciones complejas y resolución de conflictos, y, cuando se identificó la necesidad, se dispuso la realización de capacitaciones complementarias.

Evidencia: *UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2 Operación de servicios TI > 2.6 Gestión de Calidad > 2.5.9 Encuestas de Satisfacción > 2026 > enero > Encuesta_MSN-ENERO 2026.*

- **Refuerzo formativo SST**

Durante el mes de enero del 2026, se implementó un plan de refuerzo formativo y operativo con el objetivo de estandarizar prácticas, fortalecer competencias técnicas y consolidar hábitos de seguridad y autocuidado en el equipo. Este plan estuvo enfocado en mitigar los riesgos asociados a la operación diaria, mejorar la calidad del servicio y garantizar una ejecución más coherente de las actividades, tanto en el campo como en las funciones administrativas. Las acciones se llevaron a cabo a través de sesiones de actualización, reinducción y acompañamiento práctico.

Durante este periodo, se llevaron a cabo refuerzos específicos en primeros auxilios básicos para la atención inicial de eventos comunes (desmayos, caídas, lesiones de tobillo y heridas por manipulación de herramientas en actividades administrativas), fortalecimiento de las políticas y prácticas ITIL, capacitación práctica en repuestos, higiene postural y manejo de cargas con énfasis en pausas activas, y aplicación de listas de chequeo del Datacenter N4 para la línea de Conectividad y Microsoft Cloud. También se ejecutaron y repasaron los mantenimientos preventivos, y se brindó formación recurrente en comunicación asertiva, trabajo en equipo y liderazgo.

Además, se llevó a cabo una jornada de integración en SST con SURA, donde se abordaron medidas de prevención de enfermedades respiratorias e infecciosas. También se adelantó la reinducción corporativa en capital intelectual, gestión integral y seguridad de la información, y se reforzaron los lineamientos críticos sobre riesgo eléctrico (cinco reglas de oro, distancias de seguridad, ingreso a áreas con riesgo eléctrico y no intervención de redes). Se profundizó en el uso de herramientas de monitoreo y apoyo, así como en acciones de prevención de lesiones en el manejo de herramientas y la promoción de hábitos y estilos de vida saludables. Estas actividades contribuyen a consolidar una base homogénea de trabajo, elevando la cultura preventiva y favoreciendo la continuidad operacional con un mayor control y trazabilidad.

***Evidencia**: UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2 Operación de servicios TI > 2.6 Gestión de Calidad > 2.5.3 Capacitaciones > 1.2.7. SST y Capacitaciones > 2026 > enero*

- **Refuerzo formativo Localidades**

En el mes de enero de 2026, se llevó a cabo una capacitación dirigida al personal de Nivel Central, la localidad de Tunjuelito y al coordinador de Mártires, en la que se realizó la

socialización del proyecto. Durante esta sesión, se abordaron diversos aspectos clave, tales como el objetivo del proyecto, el organigrama de supervisión del contrato SED, el organigrama de Pear Solutions relacionado con el contrato SED, y el alcance del contrato. Se detalló la vigencia del proyecto, los tipos de sedes, los horarios de atención y los niveles de servicio.

Además, se explicó y reforzó el proceso de gestión de incidentes y solicitudes, destacando la importancia de un manejo eficiente y oportuno de los mismos para garantizar la continuidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se abordaron las diferentes etapas del proceso, desde la recepción de los incidentes y solicitudes hasta su resolución y cierre. Se enfatizó en la correcta categorización de los problemas y la priorización de las solicitudes, de acuerdo con los niveles de criticidad y el tiempo de respuesta estipulado en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Asimismo, se instruyó al personal sobre el uso adecuado de las herramientas de gestión para el seguimiento y la documentación de cada caso, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento de los plazos establecidos. Este refuerzo buscó mejorar la capacidad de respuesta del equipo, optimizar el flujo de trabajo y fortalecer la comunicación interna para una atención más eficaz.,. Adicionalmente, se visitó la IED José María Córdoba, donde el personal de soporte recibió comentarios positivos y expresaron su conformidad con el servicio brindado.

***Evidencia**: UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2 Operación de servicios TI > 2.6 Gestión de Calidad > 2.5.3 Capacitaciones > 1.2.6 capacitación Localidades> 2026*

- **Campaña de Cuidado de Impresoras SED**

El día 15 de enero de 2026, se solicitó nuevamente la aprobación de la Campaña de Cuidado de Impresoras SED a la Ingeniera Alicia Castro. Esta solicitud se realizó debido a que, hasta la fecha, no se ha llevado a cabo el despliegue de la campaña por parte de Prensa SED, a pesar de las gestiones previas realizadas para su ejecución.

Ilustración 15 • Campaña de Cuidado de Impresoras SED

Fuente: Elaboración propia

- **Campaña - Actualización de Información de Usuarios –Directorio Activo**

Con el objetivo de mejorar la comunicación interna y agilizar la gestión administrativa, se solicitó la aprobación de una campaña de actualización de datos en el Directorio Activo de la Secretaría de Educación Distrital (SED). La participación de todos es clave para garantizar una gestión más eficiente y un entorno de trabajo más organizado y transparente para todos los involucrados.

Ilustración 16 • Campaña - Actualización de Información de Usuarios –Directorio Activo

Fuente: Elaboración propia

- **Campaña DEXON Web Icono Escritorio**

Se solicitó la implementación de la CAMPAÑA DEXON WEB ICONO EN EL ESCRITORIO para que todos los miembros de la Secretaría de Educación Distrital (SED) hagan uso de los canales habilitados. Estos canales permiten gestionar de manera eficiente las solicitudes que se presentan a diario, garantizando un sistema ágil y accesible para la atención de incidencias. Esta

herramienta facilita la resolución de problemas de manera oportuna, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad del servicio brindado. Se envío 3 propuestas, las cuales están en proceso de verificación.

Ilustración 17 Campaña DEXON Web Icono En El Escritorio

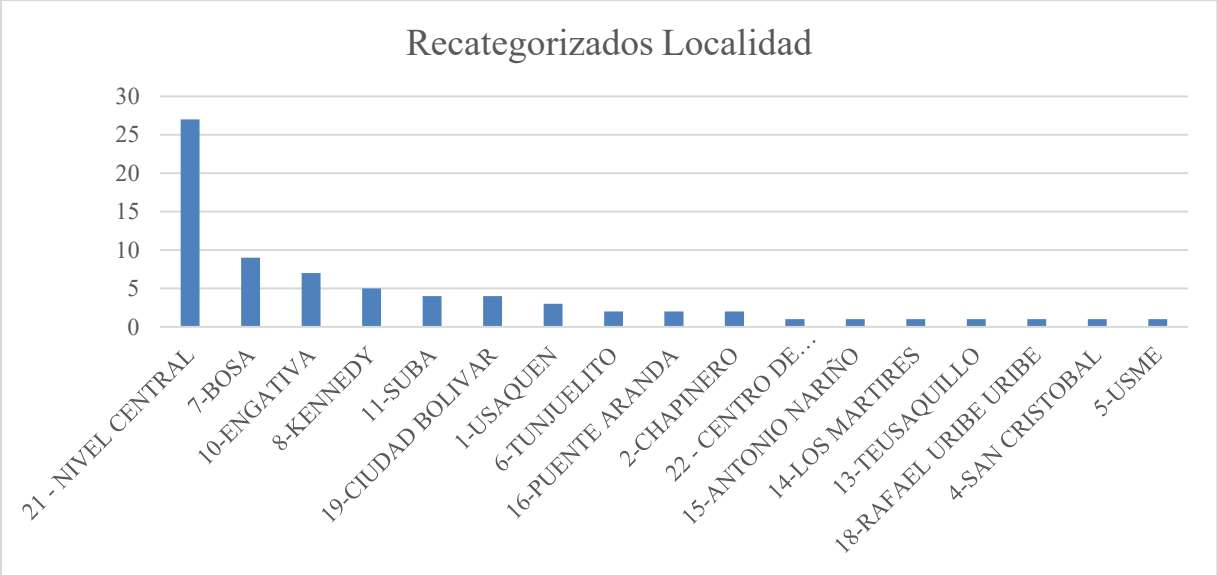
Fuente: Elaboración propia

- **Casos Recategorizados:**

Entre el 1 y el 31 de enero de 2026, se registraron un total de 194 casos reportados como recategorizados. Sin embargo, se excluyen 78 casos debido a un error en la herramienta DEXON ocurrido el 13 de enero de 2026, que provocó una categorización incorrecta. En consecuencia, se dispone de un total de 72 casos correspondientes al periodo mencionado. Esto implica que se llevará a cabo un proceso adicional de revisión y clasificación de incidencias anteriores para garantizar su correcta asignación.

Estos 72 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.

Ilustración 18 Casos Recategorizados



Fuente: Elaboración propia

***Evidencia**: UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2 Operación de servicios TI > 2.6 Gestión de Calidad > 2.5.4 Recategorizados > 2026 > Enero > CASOS_RECATEGORIZADOS-ENERO 2026*

9.2.1 ANS RECAT

La medición del ANS se realizó con base en el reporte generado por la herramienta Dexon, utilizando la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2026, con el propósito de evaluar la eficiencia en la categorización de los tickets. Este reporte se encuentra pendiente de revisión y validación conjunta con la interventoría; en dicha revisión se exceptuarán los casos que, conforme a lo establecido por el indicador, se consideren correctamente categorizados desde el inicio, dado que esta clasificación inicial es determinante para una atención oportuna y el cumplimiento de los plazos definidos.

Tabla 56: 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%	98.62%

Fuente: Elaboración propia

Medición:

ANS RECAT = (8764/8887) * 100% = 98.62%
Total, de ticket recibidos durante el periodo de medición = **8887**
Total, de ticket solucionados y cerrados durante el periodo de medición = **8764**
Total, de ticket Recategorizados durante el periodo de medición = **123**

10 GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ACTIVOS (CMDB/IAT)

Este capítulo presenta la gestión de mantenimiento y activos como un componente clave para asegurar la continuidad y eficiencia de los servicios, destacando el uso de la CMDB y el inventario de activos tecnológicos como herramientas fundamentales para el control, seguimiento y toma de decisiones a lo largo del ciclo de vida de los activos.

5.1 Mantenimientos Preventivos Mesa de soluciones TIC

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

Tabla 57 Relación Elementos APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025

TIPO DE ELEMENTO	CANTIDADES
PORTÁTIL	48673
TECLADO	34939
CPU	32777
MONITOR	32515
TABLET	31375
MOUSE	31237
TELEVISOR	8493
ACCESS POINT	7202
IMPRESORA	4005
SWITCH	2940
VIDEO BEAM	2878
PATCH PANEL	2644

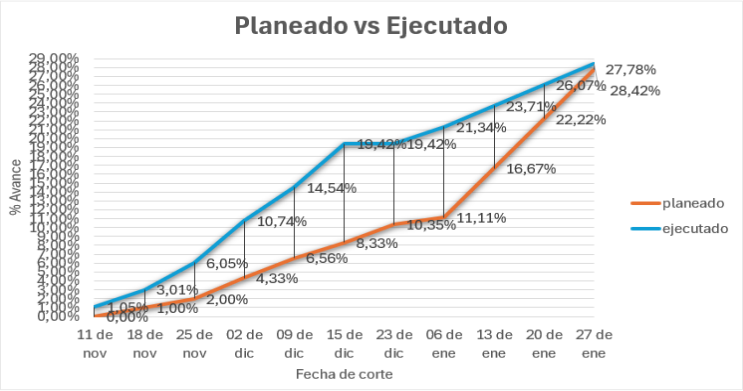
TIPO DE ELEMENTO	CANTIDADES
RACK	1933
TODO EN UNO	1920
REGULADOR	1580
PANTALLA INTERACTIVA	670
PDU	548
UPS	189
SCANNER	145
TABLERO INTELIGENTE	97
SCALA PLAYER	41
MODULO BATERÍA	23
CONTROLADORA	14
VIDEOPROYECTOR	12
BACK UP PLUS HUB	4
DISPOSITIVO ALMACENAMIENTO NAS	3
Total general	**246857**

Fuente: Elaboración propia

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

Al cierre del 31 de enero de 2026, se tiene un avance del 27,78%, 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 19 Avance mantenimientos preventivos al 31 de enero de 2026



Fuente: Elaboración propia

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

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

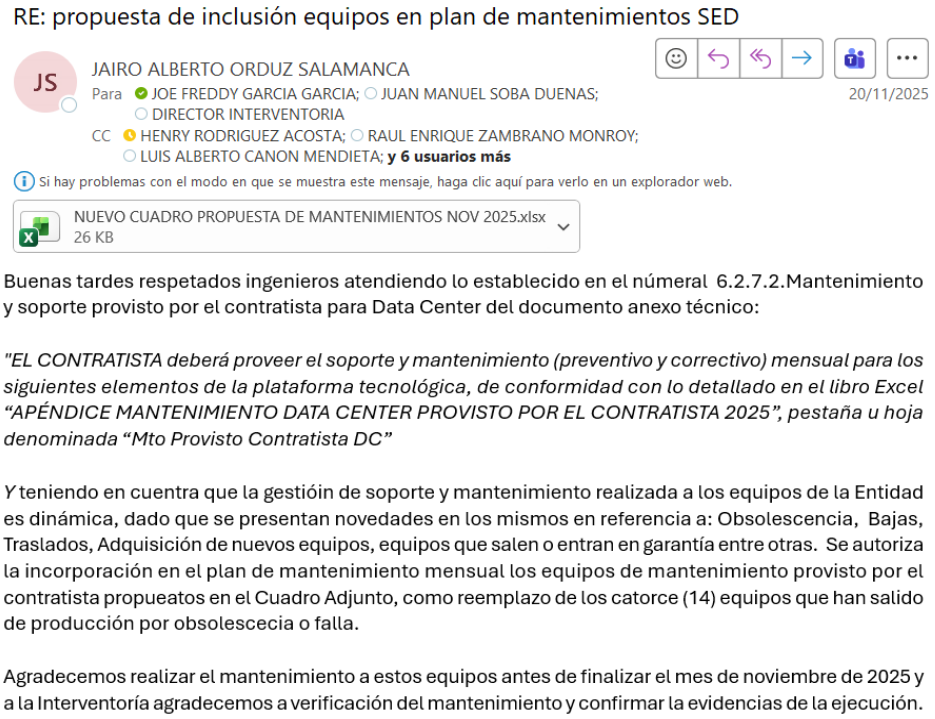
Nota: Este es un documento dinámico que se actualiza cada semana.

5.2 Mantenimientos Preventivos Datacenter

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

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

Ilustración 20 autorización incorporación en el plan de mantenimiento mensual


RE: propuesta de inclusión equipos en plan de mantenimientos SED

JS JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA 20/11/2025

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

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

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

NUEVO CUADRO PROPUESTA DE MANTENIMIENTOS NOV 2025.xlsx 26 KB

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

"EL CONTRATISTA deberá proveer el soporte y mantenimiento (preventivo y correctivo) mensual para los siguientes elementos de la plataforma tecnológica, de conformidad con lo detallado en el libro Excel "APÉNDICE MANTENIMIENTO DATA CENTER PROVISTO POR EL CONTRATISTA 2025", pestaña u hoja denominada "Mto Provisto Contratista DC"

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

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

Fuente: Elaboración propia

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

Según reunión realizada el 13 de enero 2026 se tomaron las definiciones de tratamiento en conjunto con la OTIC y la interventoría al respecto de los numerales expuestos:

- UPS APC piso 1 torre A CDI
- UPS Tripplitte piso 1 torre B NVC
- UPS Tripplitte piso 3 torre A NVC
- Propuesta por el operador tecnológico de protocolo de mantenimiento de las UPS, debido al desgaste de material
- Controladora control de accesos Datacenter NVC
- Aire York Sala 2 Piso 1 CDI

Las conclusiones y definiciones acordadas entre las partes se remitieron vía correo el 13 de enero 2026

Ilustración 21 correo definiciones observaciones de equipos

De: JOE FREDDY GARCIA GARCIA <jgarciag@educacionbogota.gov.co>
Enviado: martes, 13 de enero de 2026 10:47 a. m.
Para: INTERVENTOR DATACENTER 2 <interv_data_2@educacionbogota.edu.co>; INTERVENTOR DATACENTER 1 <interv_data_1@educacionbogota.edu.co>; DIRECTOR INTERVENTORIA <dir_interventoria_ms_dc@educacionbogota.edu.co>
Cc: JUAN MANUEL SOBA DUENAS <juan.soba889@educacionbogota.gov.co>; Omar Ardila <oardila@educacionbogota.gov.co>; ORDUZ SALAMANCA JAIRO ALBERTO <jorduz@educacionbogota.gov.co>; JAIR ALFREDO PAJARO PABON <jpajaro@educacionbogota.gov.co>; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA <lcanon@educacionbogota.gov.co>
Asunto: RE: Novedades mantenimientos diceimbre 2025

Según reunión realizada el 13 de enero 2026 en conjunto con la OTIC y la interventoría al respecto de los numerales expuestos:

- **UPS APC piso 1 torre A CDI:** el 05 de diciembre se presentó alarma el módulo N° 19 de esta UPS por lo cual el contratista reviso y tuvo que retirarla por presentar alta temperatura (situación de la cual la interventoría no estaba informada ni copiada en ningún hilo de correo). Lo anterior fue evidenciado por la interventoría el 19 de diciembre 2025 (fecha programada para mantenimiento preventivo).

  Definición: Actualmente no es posible realizar solicitud por Bolsa de repuestos de las baterías correspondientes debido a que no se encuentra en el listado de bolsa de repuestos, por lo anterior y según compromiso por parte del operador tecnológico para el momento en que se presente la posibilidad de análisis de modificatorio del contrato, se entregara listado de elemento recomendados a incluir en la bolsa de repuestos. La sugerencia actual del Operador tecnológico es realizar el cambio de todas las baterías, aun así y con los ajustes realizados en este equipo actualmente se mantiene en funcionamiento y se garantiza el funcionamiento de los equipos bajo la carga operativa de esta UPS con el retiro del módulo N° 19.

- **UPS Tripplitte piso 1 torre B NVC:** Solo queda en funcionamiento el módulo N° 2 quedando con una capacidad operativa de 20 Kva ya que los demás módulos presentan alerta de funcionamiento.

  Aunque esta UPS soporta de manera adecuada los equipos del piso en caso que el módulo que está funcionando actualmente presentara falla, no se tendrían módulos de respaldo disponibles, ya que los otros dos módulos no están operativos. Se va a revisar la posibilidad de aprobación de la SED para cambiar módulos dañados con módulos de otra UPS. Durante el mantenimiento del mes de noviembre 2025 se informó que la UPS presentó novedad referente a revisión de Módulo 1 el cual generaba alarma en la UPS y se había dejado desconectado mientras se realizaba la respectiva revisión de la cual a la fecha no hemos recibido avances.

  Definición: Esta novedad fue informada a la OTIC y se propuso trasladar un módulo de las otras UPS del piso 1 Torre A y ubicarlo en esta para compensar la operatividad a dos módulos en función, actividad que se programa para el próximo mantenimiento

Los informes de mantenimiento correspondientes a enero 2026 y se encuentran relacionados en la siguiente ruta:

***Evidencia**:* 2. Operación de Servicios de TI > 2.2 DataCenter > 2.2.5 Mantenimientos Preventivos > 2026 > 01. enero

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

5.3 Mantenimiento Datacenter general

5.3.1 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

5.3.2 Mantenimiento Datacenter NVC

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

5.3.3 Mantenimiento Datacenter CTD

- 3 unidades UPS

5.4 Mantenimiento Networking y Seguridad Perimetral

La actividad en la sede CDI se realizó el 23 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 58 Equipos atendidos 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

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
Back up principal CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213800106
Back up principal CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900188
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900155
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213900041
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213800258
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900178
FIREWALL	FORTIANALYZER 1000F	RACK 7 UR 37 -39	FAZ1QFTA20000140
SERVIDOR	HITACHI ADVANCED SERVER DS120	RACK 2 UR 14	QTFCR2938034E
SERVIDOR	HITACHI ADVANCED SERVER DS120	RACK 2 UR 13	QTFCR29380371
SERVIDOR	HITACHI ADVANCED SERVER DS120	RACK 2 UR 12	QTFCR2013013A
SAN	HITACHI PW-F800-DB60C	RACK 2 UR 2 - 7	453522
FIREWALL	FORTIANALYZER 1000E	RACK 7 UR 30 -31	FL-1QE3R16000441
FIREWALL	FORTIWEB 1000E	RACK 5-1 UR 32 -33	NO VISIBLE
FIREWALL	FORTIGATE 2000E	RACK 5-1 UR 30 -31	FGT2KE3916900122
FIREWALL	FORTIGATE 2000E	RACK 5-1 UR 28 -29	FGT2KE3916900209
FIREWALL	FORTIMAIL 3200E	RACK 7 UR 35 -36	FE3Q2ET320000001
FIREWALL	FORTISANDBOX 1000F	RACK 7 UR 33	FSA1KFT619000161

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 20 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 59 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	Swtch 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

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622X4VL
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y382
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y38N
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y38Q
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y381
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y385
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y38W
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y39X
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	TB	FOC1622Y3F9
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y38J
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y39E
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y38H
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y3CM
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y3C4
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Sotano	FOC1622Y38L
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y38C
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y3FA
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y3DR
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y3CE
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	TB	FOC1622Y3EV
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y38F
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y3BZ
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-24TD-L	Sotano	FOC1615Y13G
Switch Distri	Cisco WS-C2960X-48TD-L	Switch de Acceso Atención al ciudadano - Primer Piso NVC	FCW1804A2PX
Equipos Router	Router Cisco 3750	Router Internet (ACTIVO DE ETB)	N/A
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 Expansión	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820HKG
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 Expansión	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820MCB
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 control	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820MCC
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 Expansión	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820NWA
Servidor HP	ProLiant DL 360 G7	2 x (Intel Xeon 2.8GHz) 92 RAM HDD 1 X280GB	N/A

Fuente: Elaboración propia

5.5 Mantenimiento UPS

La actividad en la sede CDI se realizó el 23 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 60 UPS atendidos en el CDI periodo enero 2026

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

okFuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 20 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 61 UPS atendidos en el NVC periodo enero 2026

TIPO	MARCA	SERIE	CAPACIDAD
UPS	TRIPLITE – Piso 1 Torre A	2543FLCPS679400004	80KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 2 Torre A	2543FLCPS679400002	80KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 4 Torre A	AGPS6793	60KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 3 Torre A	AGPS6794	80KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 1 Torre B	AGPS6792	60KVA
UPS	PEI - TORRE C Sótano	PEI U315	15KVA

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede CTD se realizó el 22 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 62 UPS atendidos en el CTD periodo enero 2026

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

5.6 Mantenimiento Aires Acondicionados

La actividad en la sede CDI se realizó el 23 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 63 AA atendidos en el CDI periodo enero 2026

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

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 20 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 64 AA atendidos en el CDI periodo enero 2026

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

Fuente: Elaboración propia

5.7 Mantenimiento Central Telefónica

La actividad en la sede CDI se realizó el 23 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 65 Planta Telefónica atendida en el CDI periodo enero 2026

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

Fuente: Elaboración propia

5.8 Mantenimiento Control de Acceso

La actividad en la sede CDI se realizó el 23 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 66 Control de acceso atendido en el CDI periodo enero 2026

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

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 20 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 67 Control de acceso atendido en el NVC periodo enero 2026

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

Fuente: Elaboración propia

5.9 Mantenimiento Planta Eléctrica

La actividad en la sede CDI se realizó el 23 de enero 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 68 Planta Eléctrica atendidos en el CDI periodo enero 2026

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

Fuente: Elaboración propia

5.10 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS, MESA DE SOLUCIONES TIC

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

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

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

En el Anexo 8_PLATAFORMA TECNOLOGICA SED 31-01-2026.xlsx, se encuentra el detalle del inventario actualizado.

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

5.11 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS (IAT) DATACENTER

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

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.

El equipo de trabajo de la línea Infraestructura San-Backup del operador tecnológico está llevando el control de los elementos en administración a través del archivo APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLOGICA 2025 V 2.0.xlsx en el cual se están realizando las actualizaciones pertinentes. El archivo se encuentra en la ruta:
UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2. Operación de Servicios de TI > 2.2 DataCenter > 2.2.4. Linea Base (Inventario) > 01. Inventario Plataforma Tecnologica

En el archivo referido consultar la pestaña **Entrada-Salida de equipos 2025**

Al corte 31 de enero 2026 se tuvieron los siguientes movimientos de equipos:

Tabla 69 movimientos - ingresos equipos

DISPOSITIVO	MODELO	SERIAL	UBICACIÓN	MOVIMIENTO	Fecha
SWITCH	TP-Link SG2428P 5.30	224B4N0000174	Torre A Piso Sótano NVC	ENTRA	ene-26
TP-LINK	EAP245(US) v3.0	224B2P5000596	Torre C piso 2 NVC	ENTRA	ene-26
LIBRERIA DE CINTAS	QUANTUM SCALAR I3	FQR2542012	Datacenter CDI	ENTRA	ene-26
GATEWAY	TIMGDTI	TIMGDTI	Datacenter CDI	TRASLADO A PROCESO DE BAJA	27/01/2026
SWITCH	Switch D-Link DG21248T	RZGS1GC000126	Datacenter CDI	TRASLADO A PROCESO DE BAJA	27/01/2026
SWITCH	HP V1910-24G-PoE	CN41BX320M	SW3SEDP3HP_SOTANO	TRASLADO A PROCESO DE BAJA	16/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001348	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001028	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001069	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001084	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001098	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001346	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001078	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001085	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001095	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001202	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001114	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001094	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25000877	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001344	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001058	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25001075	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026

DISPOSITIVO	MODELO	SERIAL	UBICACIÓN	MOVIMIENTO	Fecha
FortiAP	441K	FP441KTF25 000369	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 001079	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 001097	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 001198	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 001076	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 001086	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 001302	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 001029	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 001103	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 001115	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 000948	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 000979	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 001204	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 000811	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF25 000940	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 027562	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiSwitch	FS-648F-FPOE	S648FFTV25 007304	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiSwitch	FS-648F-FPOE	S648FFTV25 007305	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiSwitch	FS-648F-FPOE	S648FFTV25 007261	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiSwitch	FS-624F-FPOE	S648FFTV24 000579	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 015937	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 019410	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 019420	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 018115	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 019413	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 016047	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 019422	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 019400	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026

DISPOSITIVO	MODELO	SERIAL	UBICACIÓN	MOVIMIENTO	Fecha
FortiAP	441K	FP441KTF24 019406	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 016049	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 019428	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 018109	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 019427	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 019405	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026
FortiAP	441K	FP441KTF24 018106	NVC - POR UBICAR	COMPRA POR SED PENDIENTE ENTREGA	10/01/2026

Fuente: Elaboración propia

5.12 GESTIÓN DE REPUESTOS Y MATERIALES

Para el periodo de gestión de enero de 2026, la SED-OTIC gestionó y aprobó repuestos por un valor de $ 91.611.532,00 (IVA incluido). La siguiente tabla muestra el desglose de los repuestos aprobados:

Tabla 70. Repuestos Aprobados 1 al 31 de enero de 2026

REPUESTO/MATERIAL	CANTIDAD
4162-CABLE DE RED UTP CAT 6 RJ45 PANDUIT (METRO)	1830
4162-CHAZO PUNTILLA ¼ 11/2 NACIONAL	1584
4162-TORNILLOS AUTOPERFORANTES DE 1/2 X 1/4. NACIONAL	1189
4162-TORNILLOS CON TUERCA PARA SUJETAR TOMAS ELÉCTRICAS Y FACE PLACE DE 5/32X1/2 CON TUERCA HEXAGONAL NACIONAL	685
4162-CABLE TRENZADO No 12 FASE ROJA CENTELSA	615
4162-DERIVADORES U AUTODESFORRES 3M	566
4162-JACK RJ45 CATEGORIA 6 PANDUIT	484
4162-PATCH CORD 3 FT CATEGORIA 6 PANDUIT	371
4162-CABLE DE COBRE DESNUDO No 12 AWG CENTELSA	346
4162-PATCH CORD 5 FT CATEGORIA 6 PANDUIT	294
4162-ABRAZADERA DOBLE ALA METÁLICA PARA TUBERÍA DE 3/4 NACIONAL	245
4162-TORNILLOS Y TUERCAS JAULA DE MONT (TUERCAS Y TORNILLOS PARA RACK)	172
4162-CABLE NO 6 NEGRO 7 HILOS CENTELSA	150
4162-FACE PLATE SENCILLO PANDUIT CAT 6	142
4162-UNION EMT DE 3/4 CROUSE-HINDS	132
4162-TERMINAL EMT DE 3/4 CROUSE-HINDS	132
4162-CABLE N 8 NEGRO 7 HILOS CENTELSA	114

REPUESTO/MATERIAL	CANTIDAD
4162-TOMA CORRIENTE DOBLE (COLOR NARANJA) SIN TAPA LEVITON	96
4162-TUBO EMT DE 3/4" COLMENA	94
4162-PATCH CORD 7 FT CATEGORIA 6 6 PANDUIT	91
4162-SSD SOLIDO INTERNO 500GB CRUCIAL	79
4162-CHAZOS DE 1/4 CON TORNILLO DE 8X1 NACIONAL	70
4162-CAJA 2400 GALVANIZADA DOBLE FONDO CON TAPA NACIONAL	65
4162-TRAMO DE CANALETA 12X5 DOBLE VÍA, PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22. EL TRAMO ESTÁNDAR ES DE 2.40 CM NACIONAL	54
4162-CONECTOR RJ 45 CATEGORIA 6 PANDUIT	47
4162-ACCESS POINT TPLINK EAP245 POE INCLUIDO	31
4162-CURVA EMT DE 3/4 FABRICUR	24
4162-TROQUEL ELÉCTRICO 12X5 EN PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22 NACIONAL	23
4162-CHAZO PARA DRY WALL DE ¼ DE PULGADA CON TORNILLONACIONAL	23
4162-TROQUEL DE DATOS 12X5 EN PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22 NACIONAL	20
4162-BROCA RANURADA DE TUNGSTENO 1/4 DEWALT/IRWIN/BOSCH	19
4162-BREAKER MONOFÁSICO ENCHUFABLE DE 20 AMPERIOS SCHNEIDER	19
4162-ABRAZADERA DOBLE ALA METÁLICA PARA TUBERÍA DE 1-1/4 NACIONAL	18
4162-CINTA ELÉCTRICA AISLANTE NEGRA (ROLLO 20 MTS) 3M	17
4162-MOUSE USB GENIUS DX-120	16
4162-TRAMO DE CANALETA 10X5 DOBLE VÍA, PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22, EL TRAMO ESTÁNDAR ES DE 2.40 CM NACIONAL	15
4162-CAJA METALICA DE 10X10 DOBLE FONDO CON SUPLEMENTO	13
4162-TERMINAL EMT DE 11/4 CROUSE-HINDS	12
4162-CABLE ENCAUCHETADO 3X10 CERTIFICADO RETIE CENTELS	12
4162-UNION EMT DE 1 1/4 CROUSE-HINDS	11
4162-CARTUCHO MARQUILLADORA DYMO 12MMX4M	10
4162-TERMINAL DE OJO PLANO No.8	10
4162-PATCH PANEL TIPO HERRAJE DE 24 PUERTOS CAT6 *SIN JACK - PANDUIT6464	9
4162-PUNTA ESTRELLA PARA TALADRODEWALT/IRWIN/BOSCH	9
4162-CABLE DISPLAYPORT MACHO A VGA MACHO CAB-DPV-0952 LONG 1.8 METROS	8
4162-BROCA PASA MUROS DE 1/2 X 30 DEWALT/IRWIN/BOSCH	7
4162-ROLLO DE PAPEL CONTAC 3 METRO COLOR AZUL	7
4162-TUBO EMT DE 11/4 COLMENA	7
4162-VELCRO X 6 MTS DE ¾ NACIONAL	7
4162-FACE PLATE DOBLE CATEGORIA 6 PANDUIT	7
4162-SWITCH ADMINISTRABLE 24 PUERTOS GIGABIT RJ45 CON POE Y 4 PUERTOS DE FIBRA TL-SG2428P (TP-LINK)	7
4162-BROCA PARA LAMINA 1/4 DEWALT/IRWIN/BOSCH	7

REPUESTO/MATERIAL	CANTIDAD
4162-ORGANIZADOR DEXON 60X60 MARCA PANDUIT	7
4162-ORGANIZADOR DE 80X80 DEXON PANDUIT	7
4162-CURVA PVC DE 3/4 PAVCO	6
4162-TROQUEL ELÉCTRICO 10X5 EN PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22 NACIONAL	6
4162-AMARRES PLÁSTICOS 20CM X 100 UNIDADES DEXSON	5
4162-CURVA EMT DE 1/1/4 FABRICUR	5
4162-HOJA DE SEGUETA 24 PINES-BIMETÁLICA NICHOLSON	5
4162-ESPIRAL PLÁSTICO DE 3/4 X PAQUETE X10 METROS	5
4162-CHAZO EXPANSIVO DE 3/8 NACIONAL	5
4162-BROCA PARA LAMINA DE 1/8 DEWAL/BOSH	4
4162-SWITCH NO ADMINISTRABLE PARA RACK 24 PUERTOS GIGABIT RJ45 TL-SG1024D (TP-LINK)	4
4162-TRANSCEIVER MODULE 1000BASE-SX SFP TPLINK	4
4162-CABLE DE RED UTP CAT 6 PANDUIT (CAJA)	4
4162-ROLLO DE PAPEL CONTAC 3 METRO COLOR NARANJA	4
4162-CABLE HDMI DE 1.8 METROS PUNTA AMARILLA ORIGINAL	3
4162-PATCH PANEL TIPO HERRAJE DE 48 PUERTOS CAT6 *SIN JACK - PANDUIT	3
4162-TROQUEL DE DATOS 10X5 EN PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22 NACIONAL	3
4162-ROLLO DE CINTA DE COLORES VERDE, AZUL, AMARILLO , BLANCO Y ROJO X UNIDAD 3M	3
4162-SWITCH ADMINISTRABLE 48 PUERTOS GIGABIT RJ45 CON P-OE Y 4 PUERTOS DE FIBRA TL-SG3452 (TP-LINK)	3
4162-TECLADO USB GENIUS	3
4162-PATCH CORD DE FIBRA PANDUIT LC-LC MULTIMODO OM3 2MTS 50/125UM 1GB DUPLEX CON CHAQUETA LSZH	2
4162-COMBO MOUSE TECLADO GENIUS KM-200	2
4162-TUBO PVC DE 3/4 PAVCO	2
4162-BREAKER MONOFÁSICO ENCHUFABLE DE 30 AMPERIO SCHNEIDER	2
4162-MONITOR LCD DE 26 SAMSUNG/HP	2
4162-AMARRES PLÁSTICOS 15CM X 100 UNIDADES DEXSON	2
4162-REGULADOR TRIFÁSICO 15 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-CAJA 5800 GALVANIZADA CON TAPA NACIONAL	1
4162-TABLERO DE 12 CIRCUITOS TRIFÁSICO DE SOBREPONER CON PUERTA, CON ESPACIO PARA TOTALIZADOR. SQUARE-D	1
4162-BARRAJE DE TIERRA PARA RACK 1/8 X 1 (3MM X 26MM) 15 CM LONGITUD CON TORNILLERIA Y AISLADORES	1
4162-MEMORIA RAM DDR4 8GB PC4 PARA PC HP PRODESK 400 G5	1
4162-GABINETE RACK DE PISO DE 120X60X60 MULTITOMA Y DOS BANDEJAS	1
4162-ADHESIVOS PARA AMARRES DEXSON (PAQUETE X 100)	1
4162-AMARRES PLÁSTICOS 10CM X 100 UNIDADES DEXSON	1

REPUESTO/MATERIAL	CANTIDAD
4162-TABLERO DE 18 CIRCUITOS TRIFÁSICO DE SOBREPONER CON PUERTA, CON ESPACIO PARA TOTALIZADOR. SQUARE-D	1
4162-BREAKER DE 60A TRIFÁSICO ENCHUFABLE SCHNEIDER	1
4162-DISCO DURO SATA 3.5 1TB PARA PC	1
4162-CAJA 2400 GALVANIZADA CON TAPA SIEGA NACIONAL	1
4162-CONTROLADOR OMARA TP-LINK OC300	1
4162-TOMA CORRIENTE DOBLE RED NORMAL (COLOR BLANCA) SIN TAPA LEVITON	1
4162-CAJA RAWELT 5800 DE 3/4 PULGADAS DOS HUECOS CON TAPA NACIONAL	1
4162-BREAKER INDUSTRIAL DE 3X40 AMPERIOS SCHNEIDER	1
4162-TABLERO 6 CIRCUITOS SQUARE-D 75A 120V CAJA (H X W X B) 19X27.7X6.3 CM SCHNEIDER	1
4162-MULTITOMA DE 8 PUESTOS PARA RACK	1
4162-CABLE HDMI 10 MTS MARCA STEREN	1
4162-BREAKER TRIFÁSICO DE 40A ENCHUFABLE SCHNEIDER	1
4162-BREAKER INDUSTRIAL DE 3X60 AMPERIOS SCHNEIDER	1
4162-REGULADOR TRIFÁSICO 12 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-GABINETE RACK DE PARED 7UR FONDO 51CM PUERTA MALLA + MULTITOMA	1
Total general	**10139**

Fuente: Elaboración propia

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

Anexo 9_Detalle_repuestos_Enero_2026.xlsx.

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

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

5.12.1 Trámites de Garantías

Estado y trazabilidad de los trámites de garantías.

Durante el periodo al respecto de los equipos administrados por el Datacenter no se ha realizado gestión de garantías.

En vista de ello, en el mes de noviembre 2025 por el fabricante se dio la aprobación de llevar acabo el despacho de las piezas para el cambio de ambos switches HCI en el cual se reemplazara todos sus componentes a excepción de las fuentes y los ventiladores que serán reutilizados, sin embargo el fabricante indico que se requiere realizar validacion con el gerente de cuentas a fin de revisar 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 es que la entidad 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 22 trazabilidad de los trámites de garantías

Fuente: Elaboración propia

Durante el periodo evaluado en la reunión Consolidado de Replicación HCI CDI a HCI CTD realizada el 14 de enero 2026 por parte del especialista de la línea de infraestructura se solicitó al Ing. Omar Ardila si ya se conocía determinación del tema, pero se indicó que se está revisando por parte de la OTIC debido a que este cambio implicaría interrupción de servicio durante el horario hábil.

5.12.2 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 8 casos escalados a laboratorio durante el periodo de gestión del 1 al 31 de enero de 2026.

Tabla 71. Casos de laboratorio enero de 2026

TICKET	FECHA DE SOLICITUD	ESTADO
1684513(1)-20251209	9/12/2025 12:37	NO REPARADO
1695668(1)-20260107	7/01/2026 10:20	NO REPARADO
1695670(1)-20260107	7/01/2026 10:35	NO REPARADO
1698415(1)-20260119	19/01/2026 9:21	REPARADO
1699010(1)-20260116	16/01/2026 7:48	REPARADO
1699303(1)-20260115	15/01/2026 11:33	REPARADO
1702005(1)-20260119	19/01/2026 16:17	NO REPARADO
1703698(1)-20260121	21/01/2026 11:04	REPARADO

Fuente: Elaboración propia

11 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y REDES

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

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

Ilustración 23 Eventos de Seguridad

Intrusions By Types

#	Intrusion Type	Counts
1	Anomaly	21,833
2	Permission/Privilege/Access Control	6,002
3	Path Traversal	4,155
4	OS Command Injection	4,150
5	Code Injection	4,092
6	Malware	2,119
7	Information Disclosure	1,506
8	Other	1,443
9	Improper Authentication	287
10	Buffer Errors	191
11	SQL Injection	136
12	DoS	131
13	XSS	16
14	CSRF	2

Fuente: Elaboración Propia

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

La evidencia correspondiente se refiere para el presente periodo en el Anexo 05. IPS Report SED enero 2026 del informe de Seguridad Perimetral que se encuentra en la siguiente ruta:

Evidencia: Documentos > 02 Operación de servicios TI > 2.2 Datacenter > 2.2.0 Informes > 2.2.0.3 Mensuales > 2.2.0.3.7 Seguridad > 04 enero 2026 > Evidencias

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

12 FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI – DATA CENTER

Durante el periodo objeto del presente informe se dio continuidad al desarrollo de las actividades de la fase de ejecución del plan de fortalecimiento a realizar durante el primer año de ejecución contractual; así mismo, se desarrollaron actividades relacionadas a las prácticas de apoyo.

12.1 Plan de Trabajo

De acuerdo con las actividades programadas en el Anexo_31_*PlanFortalecimientoeImplementaciónProcesosTIDataCenter_PrimerAñodeEjecución V1.1Enero_2026.mpp* publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 1. Data Center / 2. Plan Avance Mensual, se visualiza que al 31 de enero de 2026 se logró alinear los porcentajes completado y planeado alcanzando el 32%, evidenciando así el cumplimiento en la ejecución del plan acordado con la entidad. En la siguiente tabla se detallan los porcentajes alcanzados por cada práctica los cuales se pueden evidenciar en el Anexo del ítem 4.2 Avance en plan ITIL del presente documento.

Tabla 72. Fortalecimiento e Implementación Procesos TI Data Center

	COMPLETADO	PLANEADO
FORTALECIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI	**32%**	**32%**
FASE DE INICIO	**100%**	**100%**
FASE DE PLANEACIÓN	**100%**	**100%**
FASE DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO – PRÁCTICAS PRIMARIAS	**28%**	**25%**
GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	**20%**	**20%**
GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	**33%**	**18%**
GESTIÓN DE CAPACIDAD	**18%**	**18%**
FASE DE CIERRE DEL PLAN	**0%**	**0%**

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detalla en la siguiente ilustración el porcentaje de ejecución planeado, completado, el estado de la capacidad de cada práctica primaria y el nivel de madurez del SVS al 31 de enero de 2026.

Ilustración 24. Capacidad de las Prácticas Data Center y Nivel de Madurez del SVS

	PRÁCTICAS PRIMARIAS	LÍNEA BASE ITIL 4 OCTUBRE 2025		INCREMENTO PROYECTADO ITIL 4 OCTUBRE 2026		NOVIEMBRE 2025				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	DICIEMBRE 2025				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ENERO 2026				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ALCANZADA AL 31 ENERO 2026	
		CAPACIDAD	SVS	CAPACIDAD	SVS	% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		CAPACIDAD	SVS
1	GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	1,87		2,07		2%	5%	0,01		✗	11%	11%	0,03		✓	20%	20%	0,02		✓	1,93	
2	GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	2,21	3,21	2,41	3,41	0%	0%	0,00	3,21	✓	8%	19%	0,03	3,21	✗	18%	33%	0,08	3,21	✗	2,32	3,21
3	GESTIÓN DE CAPACIDAD	0,17		0,37		0%	0%	0,00		✓	8%	8%	0,02		✓	18%	18%	0,09		✓	0,28	

Fuente: Elaboración propia

El detalle de los valores evidenciados en la ilustración inmediatamente anterior, se encuentran relacionados en el archivo CriteriosCapacidadNivelMadurezSVSITILV4DATACENTER_ ENE2026.xlsx publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 1. Data Center / 1. Avance Nivel de Madurez / 1. Cuantificación.

12.2 Prácticas Primarias

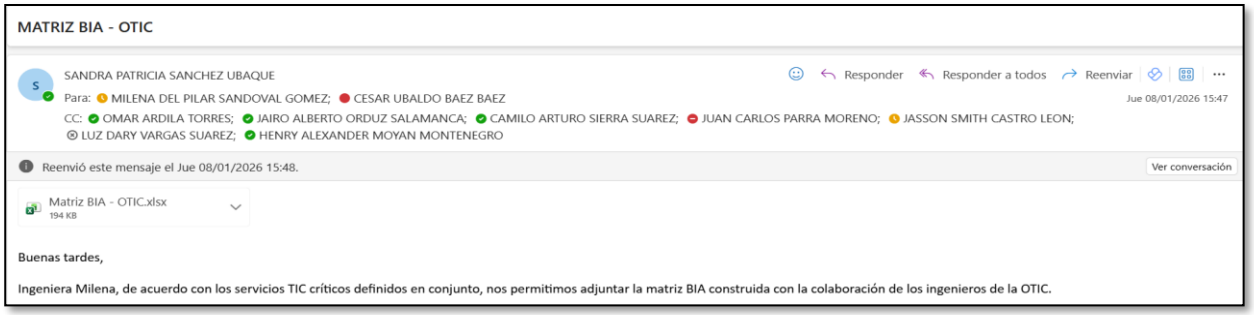
Alineados al modelo de madurez ITIL 4 y en común acuerdo con la entidad se definieron tres (3) prácticas primarias sobre las que se dio continuidad en la ejecución de las actividades programadas con el objetivo de incrementar su capacidad y aumentar el nivel de madurez del SVS.

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

12.2.1 Gestión de la Continuidad del Servicio, Disponibilidad y Capacidad

Dando continuidad al levantamiento de la información para la completitud de la matriz BIA, se realizó el 08 de enero de 2026 una sesión con los ingenieros Omar Ardila, Camilo Sierra (Microsoft), Luis Felipe Galeano (Arquitectura) y Rubén Peña (Conectividad) en donde se analizaron los servicios TIC críticos, su impacto y se propusieron los tiempos requeridos en la matriz, como resultado se remitió a la ingeniera Milena del Pilar Sandoval – jefe OTIC la matriz BIA.

Ilustración 25. Matriz BIA - OTIC


MATRIZ BIA - OTIC

SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE

Responder | Responder a todos | Reenviar

Para: MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ; CESAR UBALDO BAEZ BAEZ

Jue 08/01/2026 15:47

CC: OMAR ARDILA TORRES; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ; JUAN CARLOS PARRA MORENO; JASSON SMITH CASTRO LEON; LUZ DARY VARGAS SUAREZ; HENRY ALEXANDER MOYAN MONTENEGRO

Reenvió este mensaje el Jue 08/01/2026 15:48.

Ver conversación

Matriz BIA - OTIC.xlsx
194 KB

Buenas tardes,

Ingeniera Milena, de acuerdo con los servicios TIC críticos definidos en conjunto, nos permitimos adjuntar la matriz BIA construida con la colaboración de los ingenieros de la OTIC.

Fuente: Elaboración propia

Teniendo definidos y confirmados los servicios TIC críticos se hace necesario realizar el respectivo análisis y actualización de la versión actual de los planes de gestión de continuidad, disponibilidad y capacidad, por lo cual, en reunión periódica de seguimiento realizada el 28 de enero de 2026 con los ingenieros gestores de estas prácticas – Jairo Orduz y Omar Ardila, y los ingenieros arquitectos de la UT – Luis Felipe Galeano y Honorato Omaña, los ingenieros de la OTIC expusieron la necesidad de ejecutar ejercicios de pruebas reales de recuperación de los servicios y así confirmar o corregir los tiempos registrados en la matriz BIA generada e iniciar la estructuración del plan de recuperación, adicionalmente, solicitaron a los arquitectos de la UT generar la actualización de los planes de gestión de disponibilidad y capacidad.

Anexo_10_Acta009FortalecimientoImplementaciónGDisponibilidadGCapacidadGContinuidad

Ilustración 26. Solicitud actualización planes y cronograma de pruebas

COMPROMISOS:

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Propuesta de la versión actualizada de los documentos de g. de disponibilidad y g. de capacidad	Luis Felipe Galeano Honorato Omaña Bastidas	06/02/2026
Propuesta del cronograma de las pruebas técnicas iniciales (sin involucrar usuarios finales) de los servicios TIC críticos concertado al interior del equipo del data center.	Luis Felipe Galeano Honorato Omaña Bastidas	11/02/2026

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a G. de capacidad por parte del especialista de virtualización se realizó la programación de la prueba de carga y estrés contempladas para ejecutar trimestralmente.

Ilustración 27. Pruebas de carga - Capacidad

RE: Prácticas ITIL 4 - Gestión de servicios de TI

MILLER ALEXANDER MORENO GIL
Para: JOE FREDDY GARCIA GARCIA; SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE; HASVERTH STIVEN TELLEZ CASTILLO

Responder | Responder a todos | Reenviar

Jue 22/01/2026 13:55

Buen día para todos

Ingenieros: se ha generado RFC respectivo para la ejecución de pruebas de carga para el primer trimestre del año 2026 sobre plataforma HCI – VMware, con fecha tentativa de ejecución del 04 al 06 de febrero, con el fin de no generar ruido sobre las actividades mensuales ejecutadas por la SED. Dichas actividades se generan de manera controlada y no generan afectación de servicio.

Fuente: Elaboración propia

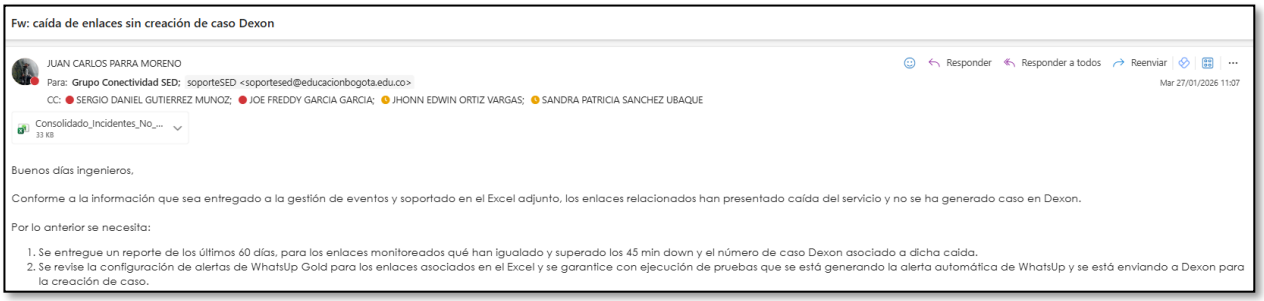
12.3 Prácticas de Apoyo

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas durante el periodo objeto del presente informe a las prácticas de apoyo definidas en conjunto con la Entidad.

12.3.1 Monitoreo y Gestión Eventos

Como parte de la gestoría de la práctica el ingeniero Juan Carlos Parra solicitó al equipo de conectividad de la OTIC la información relacionada a la indisponibilidad de los enlaces de comunicación sin que esta actividad haya generado caso automático en DEXON, el resultado de dicha solicitud fue remitida a los especialistas del data center con el propósito de que se realice y/o se corrija la configuración requerida sobre las herramientas que intervienen en el reporte automático de esos eventos.

Ilustración 28. Enlaces no disponibles - caso DEXON



Fw: caída de enlaces sin creación de caso Dexon

JUAN CARLOS PARRA MORENO — Responder | Responder a todos | Reenviar

Para: **Grupo Conectividad SED;** soporteSED <soportesed@educacionbogota.edu.co> — Mar 27/01/2026 11:07

CC: SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; JHONN EDWIN ORTIZ VARGAS; SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE

Consolidado_Incidentes_No_... 33 KB

Buenos días ingenieros,

Conforme a la información que sea entregado a la gestión de eventos y soportado en el Excel adjunto, los enlaces relacionados han presentado caída del servicio y no se ha generado caso en Dexon.

Por lo anterior se necesita:

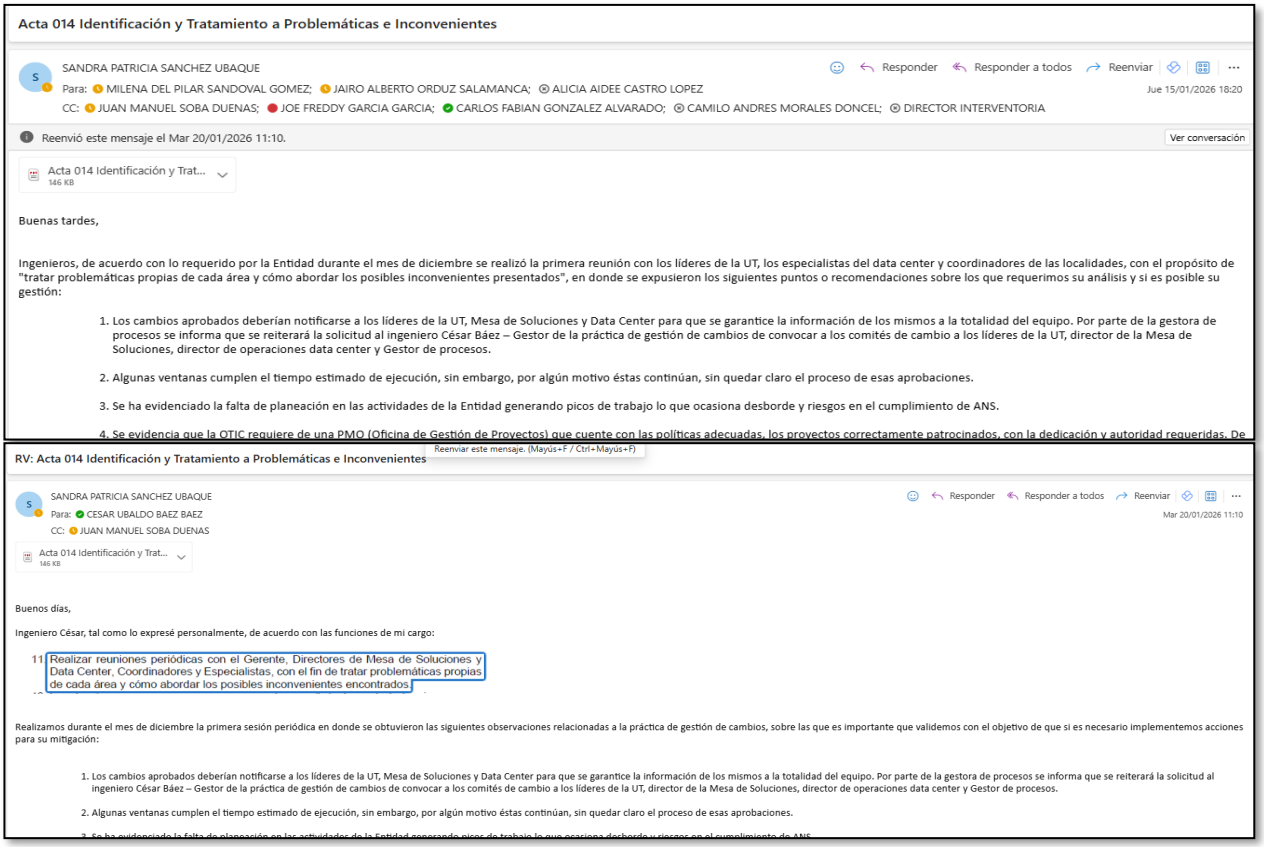
1. Se entregue un reporte de los últimos 60 días, para los enlaces monitoreados qué han igualado y superado los 45 min down y el número de caso Dexon asociado a dicha caída.
2. Se revise la configuración de alertas de WhatsUp Gold para los enlaces asociados en el Excel y se garantice con ejecución de pruebas que se está generando la alerta automática de WhatsUp y se está enviando a Dexon para la creación de caso.

Fuente: Elaboración propia

12.3.2 Identificación de Problemáticas y Mejoras

Se compartió a la OTIC el acta y las observaciones resultado de la sesión realizada durante el mes de diciembre de 2025; así mismo, personalmente se le solicitó al ingeniero César Báez – Gestor de la práctica de habilitación de cambios el apoyo en la validación de las observaciones y en lo posible en la implementación de las mejoras identificadas.

Ilustración 29. Acta identificación de problemáticas y mejoras



Acta 014 Identificación y Tratamiento a Problemáticas e Inconvenientes

SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE — Responder | Responder a todos | Reenviar

Para: MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ — Jue 15/01/2026 18:20

CC: JUAN MANUEL SOBA DUENAS; JOE FREDDY GARCIA GARCIA; CARLOS FABIAN GONZALEZ ALVARADO; CAMILO ANDRES MORALES DONCEL; DIRECTOR INTERVENTORIA

Reenvió este mensaje el Mar 20/01/2026 11:10. — Ver conversación

Acta 014 Identificación y Trat... 146 KB

Buenas tardes,

Ingenieros, de acuerdo con lo requerido por la Entidad durante el mes de diciembre se realizó la primera reunión con los líderes de la UT, los especialistas del data center y coordinadores de las localidades, con el propósito de "tratar problemáticas propias de cada área y cómo abordar los posibles inconvenientes presentados", en donde se expusieron los siguientes puntos o recomendaciones sobre los que requerimos su análisis y si es posible su gestión:

1. Los cambios aprobados deberían notificarse a los líderes de la UT, Mesa de Soluciones y Data Center para que se garantice la información de los mismos a la totalidad del equipo. Por parte de la gestora de procesos se informa que se reiterará la solicitud al ingeniero César Báez – Gestor de la práctica de gestión de cambios de convocar a los comités de cambio a los líderes de la UT, director de la Mesa de Soluciones, director de operaciones data center y Gestor de procesos.
2. Algunas ventanas cumplen el tiempo estimado de ejecución, sin embargo, por algún motivo éstas continúan, sin quedar claro el proceso de esas aprobaciones.
3. Se ha evidenciado la falta de planeación en las actividades de la Entidad generando picos de trabajo lo que ocasiona desborde y riesgos en el cumplimiento de ANS.
4. Se evidencia que la OTIC requiere de una PMO (Oficina de Gestión de Proyectos) que cuente con las políticas adecuadas, los proyectos correctamente patrocinados, con la dedicación y autoridad requeridas. De

Reenviar este mensaje. (Mayús+F / Ctrl+Mayús+F)

RV: Acta 014 Identificación y Tratamiento a Problemáticas e Inconvenientes

SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE — Responder | Responder a todos | Reenviar — Mar 20/01/2026 11:10

Para: CESAR UBALDO BAEZ BAEZ

CC: JUAN MANUEL SOBA DUENAS

Acta 014 Identificación y Trat... 146 KB

Buenos días,

Ingeniero César, tal como lo expresé personalmente, de acuerdo con las funciones de mi cargo:

11 Realizar reuniones periódicas con el Gerente, Directores de Mesa de Soluciones y Data Center, Coordinadores y Especialistas, con el fin de tratar problemáticas propias de cada área y cómo abordar los posibles inconvenientes encontrados.

Realizamos durante el mes de diciembre la primera sesión periódica en donde se obtuvieron las siguientes observaciones relacionadas a la práctica de gestión de cambios, sobre las que es importante que validemos con el objetivo de que si es necesario implementemos acciones para su mitigación:

1. Los cambios aprobados deberían notificarse a los líderes de la UT, Mesa de Soluciones y Data Center para que se garantice la información de los mismos a la totalidad del equipo. Por parte de la gestora de procesos se informa que se reiterará la solicitud al ingeniero César Báez – Gestor de la práctica de gestión de cambios de convocar a los comités de cambio a los líderes de la UT, director de la Mesa de Soluciones, director de operaciones data center y Gestor de procesos.
2. Algunas ventanas cumplen el tiempo estimado de ejecución, sin embargo, por algún motivo éstas continúan, sin quedar claro el proceso de esas aprobaciones.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los compromisos se ejecutaron las siguientes actividades:

- El viernes 30 de enero de 2026 se realizó sesión virtual con el equipo de trabajo de la mesa de soluciones TIC en donde se socializó nuevamente el calendario de cambios.
- Se registró a nombre del ingeniero César Báez un caso en DEXON solicitando validar la configuración de las notificaciones de la práctica de habilitación de cambios.
- Se realizaron las capacitaciones programadas con el equipo de calidad de la UT en donde se explicaron los ANS y los procesos/prácticas/procedimientos.
- Se solicitaron a DEXON los siguientes reportes:
    - Con el propósito de analizar, validar con las áreas y garantizar que los escalamientos se realicen de manera adecuada, se requiere un "Reporte de categorías vs. solucionador para escalamiento automático".
    - Para la identificación de categorías y causas de solución que no se han utilizado en un lapso de 2 años y así realizar mantenimiento a éstas se requiere un "Reporte de

dos años de solicitudes, incidentes, identidad y acceso y eventos para analizar las categorías y causas existentes".

13 APROPIACIÓN FORTALECIMIENTO PROCESOS TI - MESA DE SOLUCIONES

Durante el periodo objeto del presente informe se dio continuidad al desarrollo de las actividades de la fase de ejecución del plan de fortalecimiento a realizar durante el primer año de ejecución contractual; así mismo, se desarrollaron actividades relacionadas a las prácticas de apoyo.

13.1 Plan de Trabajo

De acuerdo con las actividades programadas en el *Anexo_5_ ApropFortMejoraProcesosTIMesadeSoluciones1AñodeEjecuciónV1.0Enero_2026.mpp* publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 2. Mesa de Soluciones / 2. Plan Avance Mensual, se visualiza que al 31 de enero de 2026 la ejecución del plan se encuentra alineado con el avance planeado el cual se establece en 28%, evidenciando así el cumplimiento en la ejecución de las actividades comprometidas. En la siguiente tabla se detallan los porcentajes alcanzados por cada práctica los cuales se pueden evidenciar en el Anexo del ítem 4.4 Avance en plan ITIL del presente documento.

Tabla 73. Apropiación Fortalecimiento Mejora Procesos TI Mesa de Soluciones

	COMPLETADO	PLANEADO
FORTALECIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI	28%	28%
FASE DE INICIO	100%	100%
FASE DE PLANEACIÓN	100%	100%
FASE DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO – PRÁCTICAS PRIMARIAS	25%	17%
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DE TI	26%	17%
GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	17%	17%
MEJORA CONTINUA	16%	16%
FASE DE CIERRE DEL PLAN	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detalla en la siguiente ilustración el porcentaje de ejecución planeado, completado y el estado de la capacidad de cada práctica primaria y el nivel de madurez del SVS al 31 de enero de 2026.

Ilustración 30. Capacidad de las Prácticas Mesa de Soluciones y Nivel de Madurez del SVS

	PRÁCTICAS PRIMARIAS	LÍNEA BASE ITIL 4 NOVIEMBRE 2025		INCREMENTO PROYECTADO ITIL 4 NOVIEMBRE 2026		NOVIEMBRE 2025				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	DICIEMBRE 2025				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ENERO 2026				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ALCANZADA AL 31 ENERO 2026	
		CAPACIDAD	SVS	CAPACIDAD	SVS	% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		CAPACIDAD	SVS
1	GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DE TI	0,46		1,46		0%	11%	0,01		✗	8%	16%	0,01		✗	17%	26%	0,04		✗	0,52	
2	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	1,91	3,21	2,91	3,41	0%	0%	0,00	3,21	✓	8%	8%	0,02	3,21	✓	17%	17%	0,02	3,21	✓	1,95	3,21
3	MEJORA CONTINUA	0,43		1,43		0%	7%	0,00		✗	8%	12%	0,01		✗	16%	16%	0,03		✓	0,47	

Fuente: Elaboración propia

El detalle de los valores evidenciados en la ilustración inmediatamente anterior, se encuentran relacionados en el archivo CriteriosCapacidadNivelMadurezSVSITILV4 MSDS_ENE2026.xlsx publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 1. Mesa de Soluciones / 1. Avance Nivel de Madurez / 1. Cuantificación.

13.2 Prácticas Primarias

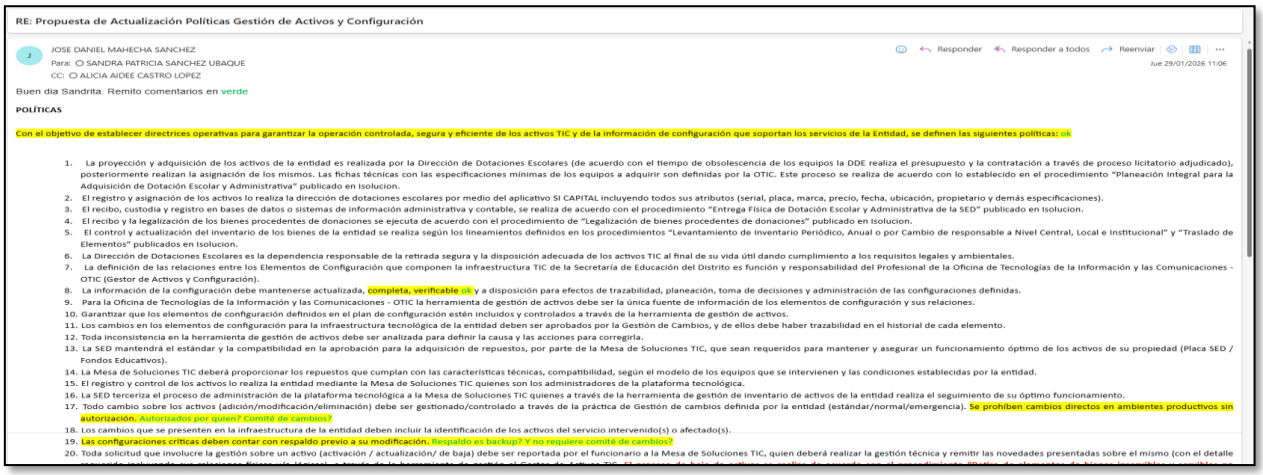
Alineados al modelo de madurez ITIL 4 y en común acuerdo con la entidad se definieron tres (3) prácticas primarias sobre las que se dio continuidad a la ejecución de las actividades programadas, con el objetivo de incrementar su capacidad y aumentar el nivel de madurez del SVS.

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

13.2.1 Activos de Servicios y Gestión de la Configuración

De acuerdo con lo programado se realizó el análisis y se remitió propuesta de actualización de las políticas de la práctica.

Ilustración 31. Propuesta de actualización de políticas - Práctica Configuración y Gestión de Activos TI



RE: Propuesta de Actualización Políticas Gestión de Activos y Configuración

JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ
Para: SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE
CC: ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ

Responder | Responder a todos | Reenviar
Jue 29/01/2026 11:06

Buen dia Sandrita. Remito comentarios en verde

POLÍTICAS

Con el objetivo de establecer directrices operativas para garantizar la operación controlada, segura y eficiente de los activos TIC y de la información de configuración que soportan los servicios de la Entidad, se definen las siguientes políticas: ok

1. La proyección y adquisición de los activos de la entidad es realizada por la Dirección de Dotaciones Escolares (de acuerdo con el tiempo de obsolescencia de los equipos la DDE realiza el presupuesto y la contratación a través de proceso licitatorio adjudicado), posteriormente realizan la asignación de los mismos. Las fichas técnicas con las especificaciones mínimas de los equipos a adquirir son definidas por la OTIC. Este proceso se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Planeación Integral para la Adquisición de Dotación Escolar y Administrativa" publicado en Isolucion.
2. El registro y asignación de los activos lo realiza la dirección de dotaciones escolares por medio del aplicativo SI CAPITAL incluyendo todos sus atributos (serial, placa, marca, precio, fecha, ubicación, propietario y demás especificaciones).
3. El recibo, custodia y registro en bases de datos o sistemas de información administrativa y contable, se realiza de acuerdo con el procedimiento "Entrega Física de Dotación Escolar y Administrativa de la SED" publicado en Isolucion.
4. El recibo y la legalización de los bienes procedentes de donaciones se ejecuta de acuerdo con el procedimiento de "Legalización de bienes procedentes de donaciones" publicado en Isolucion.
5. El control y actualización del inventario de los bienes de la entidad se realiza según los lineamientos definidos en los procedimientos "Levantamiento de Inventario Periódico, Anual o por Cambio de responsable a Nivel Central, Local e Institucional" y "Traslado de Elementos" publicados en Isolucion.
6. La Dirección de Dotaciones Escolares es la dependencia responsable de la retirada segura y la disposición adecuada de los activos TIC al final de su vida útil dando cumplimiento a los requisitos legales y ambientales.
7. La definición de las relaciones entre los Elementos de Configuración que componen la infraestructura TIC de la Secretaría de Educación del Distrito es función y responsabilidad del Profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC (Gestor de Activos y Configuración).
8. La información de la configuración debe mantenerse actualizada, completa, verificable ok y a disposición para efectos de trazabilidad, planeación, toma de decisiones y administración de las configuraciones definidas.
9. Para la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC la herramienta de gestión de activos debe ser la única fuente de información de los elementos de configuración y sus relaciones.
10. Garantizar que los elementos de configuración definidos en el plan de configuración estén incluidos y controlados a través de la herramienta de gestión de activos.
11. Los cambios en los elementos de configuración para la infraestructura tecnológica de la entidad deben ser aprobados por la Gestión de Cambios, y de ellos debe haber trazabilidad en el historial de cada elemento.
12. Toda inconsistencia en la herramienta de gestión de activos debe ser analizada para definir la causa y las acciones para corregirla.
13. La SED mantendrá el estándar y la compatibilidad en la aprobación para la adquisición de repuestos, por parte de la Mesa de Soluciones TIC, que sean requeridos para mantener y asegurar un funcionamiento óptimo de los activos de su propiedad (Placa SED / Fondos Educativos).
14. La Mesa de Soluciones TIC deberá proporcionar los repuestos que cumplan con las características técnicas, compatibilidad, según el modelo de los equipos que se intervienen y las condiciones establecidas por la entidad.
15. El registro y control de los activos lo realiza la entidad mediante la Mesa de Soluciones TIC quienes son los administradores de la plataforma tecnológica.
16. La SED tercariza el proceso de administración de la plataforma tecnológica a la Mesa de Soluciones TIC quienes a través de la herramienta de gestión de inventario de activos de la entidad realiza el seguimiento de su óptimo funcionamiento.
17. Todo cambio sobre los activos (adición/modificación/eliminación) debe ser gestionado/controlado a través de la práctica de Gestión de cambios definida por la entidad (estándar/normal/emergencia). Se prohiben cambios directos en ambientes productivos sin autorización. Autorizados por quien? Comité de cambios?
18. Los cambios que se presenten en la infraestructura de la entidad deben incluir la identificación de los activos del servicio intervenido(s) o afectado(s).
19. Las configuraciones críticas deben contar con respaldo previo a su modificación. Respaldo es backup? Y no requiere comité de cambios?
20. Toda solicitud que involucre la gestión sobre un activo (activación / actualización/ de baja) debe ser reportada por el funcionario a la Mesa de Soluciones TIC, quien deberá realizar la gestión técnica y remitir las novedades presentadas sobre el mismo (con el detalle

Fuente: Elaboración propia

Durante el periodo objeto del presente informe se realizó una sesión de seguimiento con los ingenieros de la OTIC, de la UT y el proveedor de la herramienta de gestión de servicios TIC con el propósito de validar el avance en el diseño del módulo de gestión de activos el cual continua en el ambiente de pruebas. Tal y como se indicó en el informe del mes inmediatamente anterior, el ingeniero Carlos Romero - DEXON entregó al técnico gestor de activos de la UT los datos de acceso, sin embargo, en el módulo solo se ha podido visualizar la información relacionada con las impresoras.

13.2.2 Gestión de Niveles de Servicio

Se realizó la propuesta de la estructuración del catálogo el cual fue presentado junto con la ficha técnica de los servicios TIC a los ingenieros Jasson Castro y Luz Dary Vargas, quienes solicitaron la propuesta de implementación de dichos documentos.

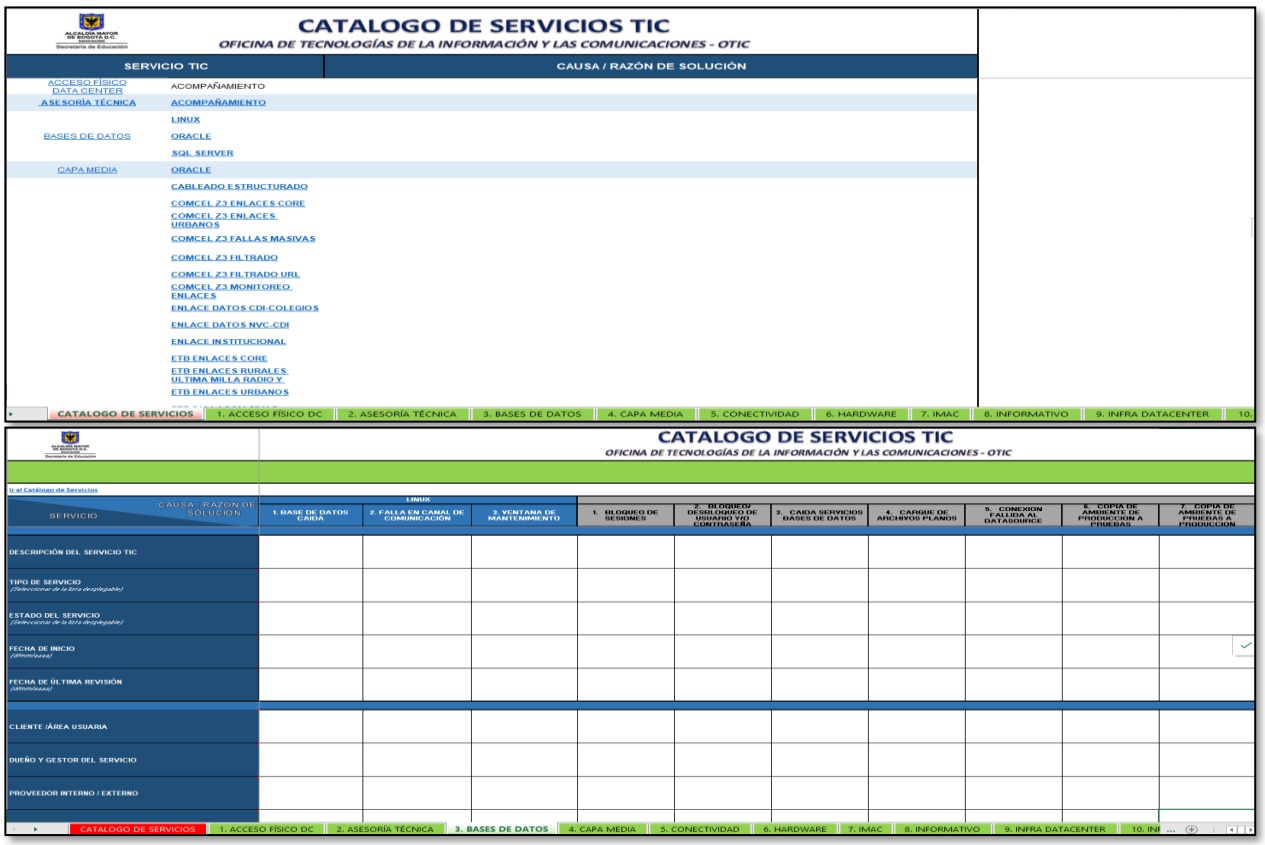
Anexo_16_FormatoFichaTécnicaServicioTIC_OTIC

Anexo_17_PropuestaImplementaciónyActualizaciónCatálogodeServiciosTIC

Ilustración 32. Documentación Ficha Técnica y Catálogo

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 33. Catálogo de servicios TIC



Fuente: Elaboración propia

13.2.3 Mejora Continua

Se culminó la estructuración del programa de concientización de la práctica el cual en primera instancia se presentó a los ingenieros Luz Dary Vargas y César Báez junto con la infografía propuesta para implementar en la primera fase (comité primario de la OTIC); seguidamente, el 29 de enero de 2026 se apoyó a la ingeniera Luz Dary Vargas en la presentación de la socialización de la práctica a los ingenieros líderes de la OTIC.

Anexo_18_ProgramaConcientizaciónPrácticaMejoraContinua

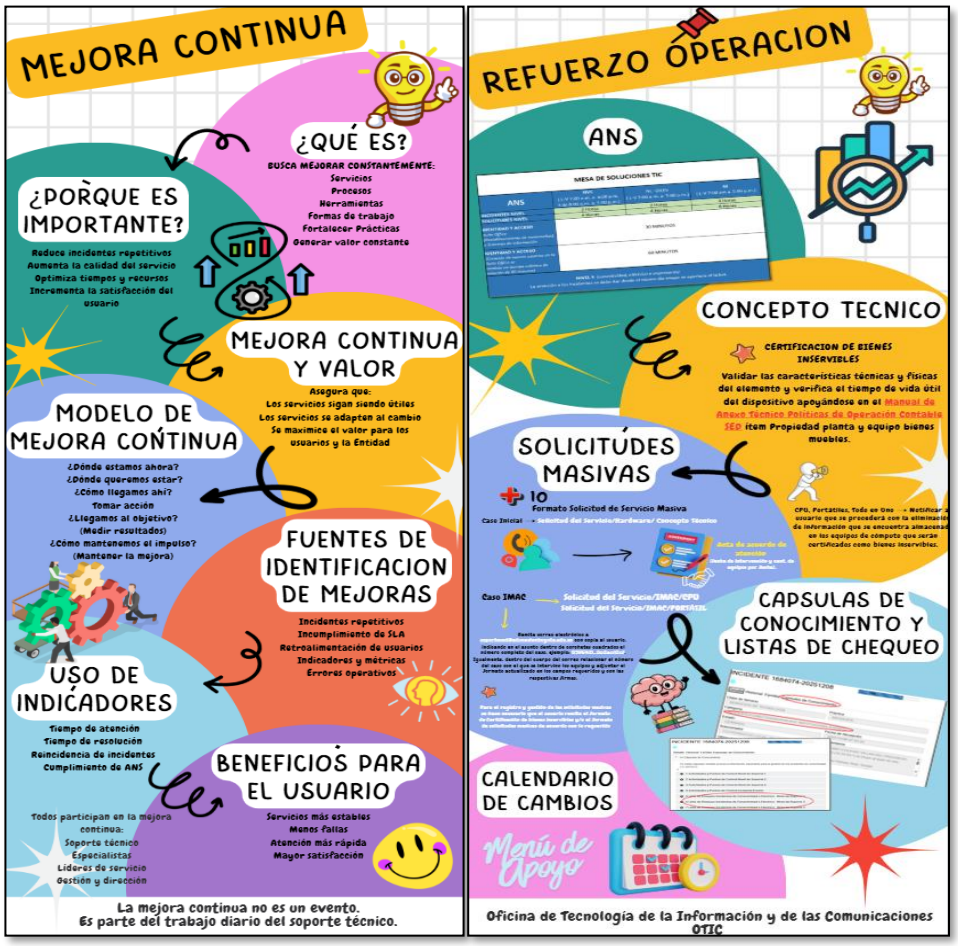
Ilustración 34. Infografía fase 1 - Plan de Concientización

Fuente: Elaboración propia

Alineados al fortalecimiento de la práctica se realizó al equipo de data center, el 30 de enero de 2026, una breve introducción sobre los temas a tratar de la práctica, esto teniendo en cuenta que la sesión y evaluación se encuentra programada para el viernes 06 de febrero de 2026. La sesión de fortalecimiento

junto con algunos tip´s de refuerzo de la operación y evaluación (Microsoft Forms) se realizaron satisfactoriamente al equipo de la Mesa de Soluciones TIC.

Ilustración 35. Infografía socialización MDS

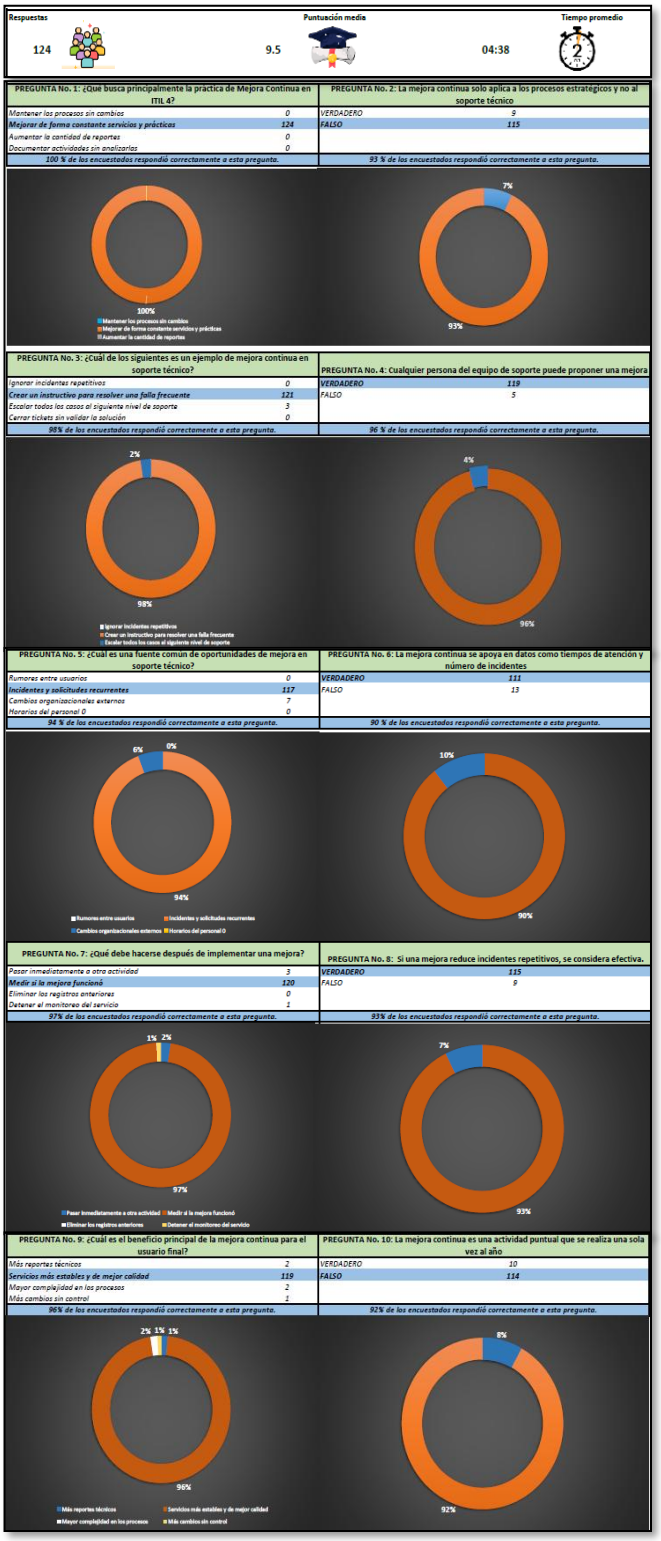


Fuente: Elaboración propia

La asistencia fue de 124 colaboradores de la UT en la Mesa de soluciones TIC con una puntuación media de 9.5.

Anexo_2_EvaluaciónSocializaciónPrácticaMejoraContinuaMDSTIC

Ilustración 36. Resultados evaluación Mejora Continua MDS



Fuente: Elaboración propia

Con la aprobación de los gestores de la práctica se solicitó la activación del módulo de mejora continua – DEXON al equipo de la Mesa de soluciones TIC (Nivel 1, 2 y 3), adicionalmente, al técnico gestor de activos y gestor de repuestos.

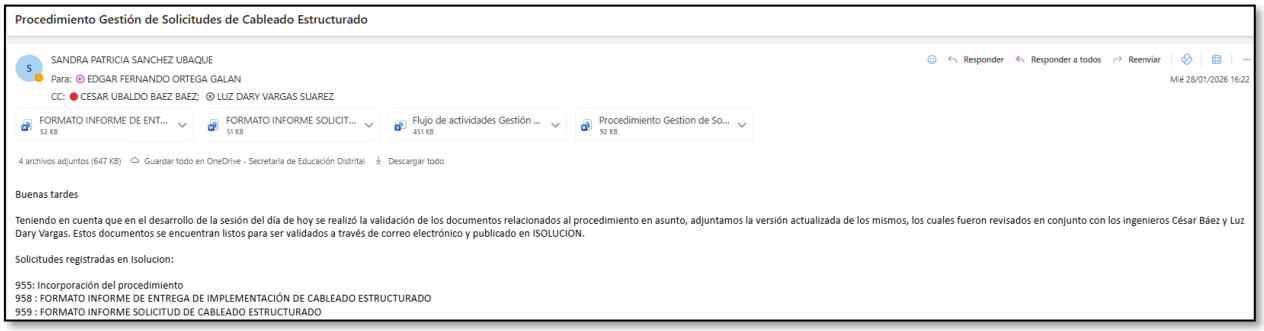
13.3 Prácticas de Apoyo

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas durante el periodo objeto del presente informe a las prácticas de apoyo definidas en conjunto con la Entidad.

13.3.1 Gestión de Solicitudes de Servicio

De acuerdo con las actividades programadas, en conjunto con los ingenieros César Báez y Luz Dary Vargas se presentó para la publicación en Isolucion el procedimiento para las solicitudes de intervención de cableado estructurado, al funcionario Edgar Ortega de la Oficina asesora de planeación.

Ilustración 37. Documentación a publicar - ISOLUCION


Procedimiento Gestión de Solicitudes de Cableado Estructurado

SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE
Para: EDGAR FERNANDO ORTEGA GALAN
CC: CESAR UBALDO BAEZ BAEZ; LUZ DARY VARGAS SUAREZ

Responder | Responder a todos | Reenviar
Mié 28/01/2026 16:22

FORMATO INFORME DE ENT... 52 KB | FORMATO INFORME SOLICIT... 51 KB | Flujo de actividades Gestión ... 451 KB | Procedimiento Gestion de So... 92 KB

4 archivos adjuntos (647 KB) Guardar todo en OneDrive - Secretaría de Educación Distrital Descargar todo

Buenas tardes

Teniendo en cuenta que en el desarrollo de la sesión del día de hoy se realizó la validación de los documentos relacionados al procedimiento en asunto, adjuntamos la versión actualizada de los mismos, los cuales fueron revisados en conjunto con los ingenieros César Báez y Luz Dary Vargas. Estos documentos se encuentran listos para ser validados a través de correo electrónico y publicado en ISOLUCION.

Solicitudes registradas en Isolucion:

955: Incorporación del procedimiento
958 : FORMATO INFORME DE ENTREGA DE IMPLEMENTACIÓN DE CABLEADO ESTRUCTURADO
959 : FORMATO INFORME SOLICITUD DE CABLEADO ESTRUCTURADO

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, en conjunto con las ingenieras Sandra Ávila y Alicia Castro – Gestoras de las prácticas se actualizaron los procedimientos de solicitudes de concepto técnico y solicitudes masivas los cuales están programados para iniciar la presentación a la oficina de planeación el 27 de febrero de 2026.

Anexo_20_CaracterizacionProcedimientoSolicitudesServicioConceptoTecnico

Anexo_21_Actividadessolicitudesservicioconceptostécnicos

Anexo_22_FlujodeValorSolicitudesConceptoTécnico

Anexo_23_FormatoActaConceptoEstadoEquiposComputo

Anexo_11_FormatoCERTIFICACIONBIENESINSERVIBLES

Anexo_3_CaracterizacionProcedimientoSolicitudesServicioMasivas

Anexo_4_ActividadesSolicitudesServicioMasivas

Anexo_5_FormatoSolicitudServicioMasiva

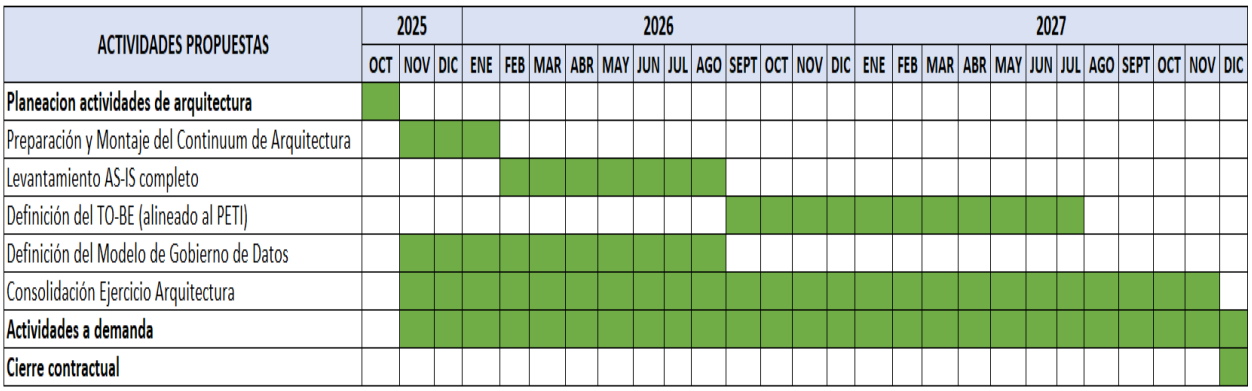
Anexo_15_FormatoSolicitudConceptosTecnicosEstadoEquipos

14 PLAN DE ARQUITECTURA

14.1 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 38: Plan de Trabajo de Arquitectura.



Fuente: Elaboración propia.

14.2 Consolidado Mensual Plan de Arquitectura

A corte del periodo se tiene un avance del 13.90% en el desarrollo del plan de arquitectura como se observa en la siguiente tabla:

74 Consolidado mensual plan de arquitectura

PLAN DE ARQUITECTURA	PLANEACION		PORCENTAJE DE AVANCE		DESVIACION
	FECHA INICIO	FECHA FIN	PLANEADO	COMPLETADO	
Actividades de Arquitectura	2-Oct-25	31-Dec-27	**13.90%**	**13.90%**	**0.00%**
Planeacion Actividades de Arquitectura	2-Oct-25	31-Oct-25	100.00%	100.00%	0.00%
Preparación y Montaje del Continuum de Arquitectura	4-Nov-25	3-Feb-26	96.72%	96.72%	0.00%
Levantamiento AS-IS completo	4-Feb-26	31-Aug-26	0.00%	0.00%	0.00%
Definición del TO-BE (alineado al PETI)	1-Sep-26	4-Aug-27	0.00%	0.00%	0.00%
Definición del Modelo de Gobierno de Datos	18-Nov-25	19-Aug-26	16.83%	16.83%	0.00%
Consolidación Ejercicio Arquitectura	4-Nov-25	16-Dec-27	24.52%	24.52%	0.00%
Actividades a Demanda	2-Oct-25	31-Dec-27	14.01%	14.01%	0.00%
Cierre Contractual	1-Dec-27	31-Dec-27	0.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración propia.

14.3 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), durante el periodo del presente informe se elaboraron los siguientes documentos (entregables):

- Como parte de la Preparación y Montaje del Continuum de Arquitectura, se completó la elaboración del documento con la propuesta de asignación de roles y responsabilidades asociados al gobierno de Arquitectura, precisando las dependencias sugeridas conforme al organigrama de la SED, los niveles de decisión y la participación de los diferentes actores en la construcción y gestión de los artefactos arquitectónicos.
  Anexo_28_AE-Asignación de Roles y Responsabilidades-v3.0.pdf

- Conforme a las reuniones de trabajo con la dirección de procesos ITIL (UT TECNOLOGIA PS-S3 2025) se elaboró el árbol de categorías propuesto para Arquitectura de TI y se actualizó el documento de Gestión de Arquitectura de TI y backlog de tareas.
  Anexo_27_AE Gestión de Arquitectura de TI y Backlog-v5.0.pdf
  Anexo_25_AE Arbol de Categorías -Gestión de Arquitectura de TI-v1.pdf

- Como parte de la definición del Modelo de Gobierno de Datos, se inició la elaboración del documento con las propuestas de diseño de escenarios y casos de uso, que traduce el modelo conceptual de gobierno de datos en ejemplos operativos que muestran flujos de información.

Anexo_26_AE Diseño de Escenarios y Casos de Uso-v1.0.pdf

- Se continuó con la elaboración del plan de comunicación y gobernanza que hace parte de los entregables del Continuum de arquitectura.
  Anexo_29_ AE-Plan de Comunicación y Gobernanza-v1.0.pdf

14.4 Actividades a demanda:

Durante el mes de enero de 2026, se trabajó en la atención de las siguientes solicitudes:

- Revisión ficha Proyecto Evaluación Formativa cuyo objetivo es brindar a los colegios distritales una evaluación formativa, a través de una herramienta tecnológica que permita monitorear oportunamente el avance en los aprendizajes fundamentales en matemáticas y lectura, así como ofrecer recomendaciones pedagógicas a los docentes para mejorar estos aprendizajes.
  Anexo_30_ Analisis_PRY_Evaluación_Formativa.pdf

- Formato guía acta de constitución de proyecto de migración del Sistema “Alerta/Visitas” del Departamento de Construcciones de la SED.
  Anexo_24_Acta_Constitucion_Proyecto_Software_Ejemplo

15 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAMPAÑAS

- **Novedades de Personal:**

INGRESO DE PERSONAL

INGRESOS					
FECHA DE INGRESO	DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	REEMPLAZO
1/01/2026	1018421033	GUTIÉRREZ GÓMEZ DOUGLAS ALEXANDER	TECNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	ZONAS	MARIÑO LARA JORGE ARTURO
6/01/2026	1010196664	SALCEDO FONSECA NORA ISABEL	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 1-BACKUP	NVC	PARRA SUAREZ JONATHAN JOEL
8/01/2026	80007887	ARIAS CHALA JACKSON	COORDINADOR DE NIVEL LOCAL - NL E INSTITUCIONAL - NI	RAFAEL URIBE URIBE	GODOY PATIÑO MARIO ALEJANDRO
13/01/2026	1071170574	ESPINOSA HERNANDEZ MICHAEL SMITH	TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD)	DATACENTER	CARDOZO PUENTES OSMEL FABIAN
13/01/2026	1022323632	PERICO ESTUPIÑAN MARLON JAVIER	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	BACKUP
9/01/2026	80115548	AVILA RODRIGUEZ WALTER FERNANDO	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	NICOLAS VELOZA

INGRESOS					
FECHA DE INGRESO	DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	REEMPLAZO
19/01/2025	1000587443	BARRERA CAMARGO JOHN SEBASTIAN	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 1-BACKUP	NVC	BACKUP
21/01/2026	1022404897	GIRALDO TRIANA PEDRO PABLO	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 1-BACKUP	NVC	BACKUP
22/01/2026	1012385381	ROJAS RICO RUBEN DARIO	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2-BACKUP	BACKUP	BACKUP
22/01/2026	1018455652	SIATAMA OTALORA JORGE ANDRES	COORDINADOR DE NIVEL LOCAL NL E INSTITUCIONAL NI	BARRIOS UNIDOS	ALDANA CORREAL LAURA CAROLINA
27/01/2026	1193566089	CARVAJAL BARBOSA JOHN FREDY	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2-BACKUP	BACKUP	BACKUP
27/01/2026	1052380312	NIÑO MANOSALVA MANUEL ANDRÉS	TECNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	BACKUP	BACKUP
28/01/2026	1023036196	TRIANA GONZALEZ BRAYAN FERNEY	TÉCNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	ZONAS	BACKUP

RETIRO DE PERSONAL

RETIROS						
DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	FECHA INGRESO	FECHA RETIRO	MOTIVO RETIRO
1032394941	MARIÑO LARA JORGE ARTURO	TÉCNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	ZONAS	14/10/2025	1/01/2026	RENUNCIA
1024539604	YUSTY BAENA ALVARO JOSE	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	9/10/2025	1/01/2026	RENUNCIA
1110460891	GODOY PATIÑO MARIO ALEJANDRO	COORDINADOR DE NIVEL LOCAL - NL E INSTITUCIONAL - NI	RAFAEL URIBE URIBE	3/10/2025	5/01/2026	RENUNCIA
52906919	CABALLERO BETANCOURT PATRICIA ESPERANZA	DIRECTOR DE OPERACIONES DATA CENTER	DATACENTER	23/12/2025	5/01/2026	RETIRO
80258990	PARRA SUAREZ JONATHAN JOEL	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1-BACKUP	NVC	21/11/2025	5/01/2026	RETIRO
1023912385	CHACON RODRIGUEZ JAISSEN JAWARD	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	3/10/2025	7/01/2026	RENUNCIA
1007459291	VARGAS PAEZ BRISED NATALIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1-BACKUP	NVC	12/11/2025	9/01/2026	RENUNCIA
1014309197	CARDOZO PUENTES OSMEL FABIAN	TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD)	DATACENTER	6/10/2025	13/01/2026	RENUNCIA
35195630	ALDANA CORREAL LAURA CAROLINA	COORDINADOR DE NIVEL LOCAL - NL E INSTITUCIONAL - NI	BARRIOS UNIDOS	3/10/2025	19/01/2026	RENUNCIA
1033716606	ARANGO GONZALEZ LUIS HERNANDO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	NVC	9/10/2025	19/01/2026	RENUNCIA
1001097254	VELOZA TORRES NICOLAS	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2-BACKUP	BACKUP	18/11/2025	16/01/2026	RETIRO
1071168214	CARRANZA REYES EDISSON JOSE	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	SANTAFE/CANDELARIA	3/10/2025	22/01/2026	RENUNCIA
79924627	GÓMEZ GUTIÉRREZ FABIO NELSON	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	9/10/2025	27/01/2026	RENUNCIA
80064390	PARRA MARTINEZ JAVIER ALBERTO	TÉCNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS	ZONAS	3/10/2025	27/01/2026	RENUNCIA
1005727504	CAPERA TIMOTE YEFERSON FABIAN	TECNÓLOGO EN REDES Y COMUNICACIONES	NVC	3/10/2025	28/01/2026	TERMINACIÓN

INCAPACIDADES DE PERSONAL

INCAPACIDADES									
DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	DIAS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	CODIGO DX	TIPO	LOCALIDAD	REEMPLAZO INCAPACIDAD
80121961	MOLINA BECERRA FAUSTINO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	3	5/01/2025	7/01/2025	A099	EG	NVC	NICOLAS VELOZA

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	5/01/2025	6/01/2025	G431	EG	NVC	1er dia Natalia Vargas;2do dia Nora Salcedo
1007459291	VARGAS PAEZ BRISED NATALIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1-BACKUP	2	6/01/2026	7/01/2026	H60.8	EG	NVC	NO APLICA
1033757938	SANTAFE SALCEDO WALTER FABIAN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	4	7/01/2026	10/01/2026	L600	EG	USME	JEFFERSON RUBIO
1030567309	RAMIREZ BERNAL LUZ ADRIANA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	2	7/01/2026	8/01/2026	K529	EG	NVC	Nora Salcedo
1010223924	PERAZA VERGEL JAIME YESID	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	1	13/01/2026	13/01/2026	R53	EG	NVC	JOHAN LEON
80241986	ROJAS POVEDA LUIS FERNANDO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	3	14/01/2026	16/01/2026	S934	AT	KENNEDY	HERNANDEZ BONILLA ANDRES GIOVANNI
1016050505	BARON GUTIERREZ JEISSON FABIAN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	15/01/2026	16/01/2026	A084	EG	NVC	JOHAN LEON
1014187750	LOZANO CORCHUELO DAGOBERTO ALEJANDRO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	1	16/01/2026	16/01/2026	K528	EG	BOSA	PERICO ESTUPIÑAN MARLON JAVIER
1014199939	MARIÑO RAMIREZ GABRIELA VICTORIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	5	17/01/2026	21/01/2026	I862	EG	NVC	Del 17 al 19 reemplaza Nora Salcedo del 20 al 21 reemplaza John Barrera
1014199939	MARIÑO RAMIREZ GABRIELA VICTORIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	2	22/01/2026	23/01/2026	R104	EG	NVC	BARRERA JOHN
1022341408	MARTINEZ ROMERO DIANA YANETH	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	26/01/2026	27/01/2026	A09X	EG	NVC	LEON JOHAN
1014199939	MARIÑO RAMIREZ GABRIELA VICTORIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	2	26/01/2026	27/01/2026	Z988	EG	NVC	BARRERA JOHN
1030567309	RAMIREZ BERNAL LUZ ADRIANA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	2	29/01/2026	30/01/2026	A099	EG	NVC	BARRERA JOHN
1014199939	MARIÑO RAMIREZ GABRIELA VICTORIA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 1	1	29/01/2026	29/01/2026	sin inf	EG	NVC	GIRALDO PEDRO

MOVIMIENTOS DE PERSONAL

MOVIMIENTOS				
DOCUMENTO	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	LOCALIDAD	OBSERVACIÓN
78713811	VILLA ALZATE ALBERTO DE JESUS	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	USME	Pasa de backup a fijo desde 01/1/2026 en reemplazo de Johan Leon
1023018756	LEON TAMAYO JOHAN ALBERTO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BACKUP	Pasa de fijo a backup desde 1/1/2026
1016050505	BARON GUTIERREZ JEISSON FABIAN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	Pasa de backup a fijo desde 02/1/2026 en reemplazo de Alvaro Yusty
80115548	AVILA RODRIGUEZ WALTER FERNANDO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	Ingresa como fijo en reemplazo de Nicolas Veloza desde el 13/01/2026
1001097254	VELOZA TORRES NICOLAS	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2-BACKUP	BACKUP	Pasa de fijo a backup desde 13/01/2026
1033736525	VARON VALENCIA ANDRES EDWIN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	SANTAFE CANDELARIA	Pasa de backup a fijo desde 23/01/2026 en reemplazo de Edisson Carranza
1010223924	PERAZA VERGEL JAIME YESID	TECNÓLOGO EN REDES Y COMUNICACIONES	NVC	Pasa de Tecnico Nivel 2 a Tecnologo de redes en reemplazo de Fabian Capera desde 29/01/2026
1023018756	LEON TAMAYO JOHAN ALBERTO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	Pasa de backup a fijo desde 29/01/2026, en reemplazo de Yesid Peraza

- **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.

16 PLAN DE MEJORA Y PROYECTOS TI

Acciones de mejora: Durante el mes de enero de 2026, se implementó una serie de acciones estratégicas enfocadas en mejorar los procesos de atención al usuario y la eficiencia operativa dentro de la organización. En particular, se abordaron las siguientes áreas clave:

- Se llevó a cabo una capacitación intensiva dirigida al personal de la localidad de Tunjuelito y al coordinador de Mártires. En estas sesiones, se detallaron los objetivos del proyecto, el organigrama de supervisión del contrato SED, el alcance del mismo, y los niveles de atención a los que se debe dar respuesta. Esto permitió a los participantes comprender mejor sus responsabilidades y los procesos involucrados.
- En los talleres realizados, se reforzó el proceso de gestión de incidentes y solicitudes, asegurando que el personal tuviera claridad sobre las herramientas y procedimientos disponibles para ofrecer un servicio eficiente. Esto contribuyó a mejorar la atención y reducción de tiempos de respuesta.
- Además, se realizó la capacitación sobre los procesos al equipo de calidad, con el fin de socializar estos conocimientos al equipo de trabajo de data center y mesa de soluciones. Desde Datacenter se está adelantando por el equipo de trabajo, el plan de trabajo de inclusión de monitoreo de servicios en la herramienta WhatsUp Gold. Estas acciones contribuyeron a optimizar la gestión de cambios y a asegurar una ejecución más consistente de las actividades.
- **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.

17 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_31_PLAN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 1 AL 31 Enero_2026.xlsx

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

18 ANEXOS

En la carpeta del informe se incluyen los anexos correspondientes, los cuales están debidamente relacionados y nombrados según lo indicado en el informe.

- Anexo_1_Backlog_31_Enero_2026
- Anexo_2_IS1_ANS_ Enero_2026
- Anexo_3_IS2_ANS_ Enero_2026
- Anexo_4_ID1_AN
- raProcesosTIMesadeSoluciones1AñodeEjecuciónV1.0Enero_2026
- Anexo_6_Informe impresióS_ Enero_2026
- *Anexo_5_* ApropFortMejon Enero_2026
- Anexo_7_ Consumo ambiental Enero_2026
- Anexo_8_PLATAFORMA TECNOLOGICA SED 31_Enero_2026
- Anexo_9_Detalle_repuestos_ Enero_2026
- Anexo_160_Acta009FortalecimientoImplementaciónGDisponibilidadGCapacidadGContinuidad
- Anexo_11_FormatoCERTIFICACIONBIENESINSERVIBLES
- Anexo_12_CaracterizacionSolicitudesMasivas
- Anexo_13_ActividadesSolicitudesServicioMasivas
- Anexo_14_FormatoSolicitudServicioMasiva
- Anexo_15_FormatoConceptosTecnicosEstadoEquipos
- Anexo_16_FormatoFichaTécnicaServicioTICOTIC
- Anexo_17_PropuestaImpyActCatálogodeServiciosTIC
- Anexo_18_ProgramaConcientizaciónMejoraContinua
- Anexo_19_EvaluaciónMejoraContinuaMDSTIC

- Anexo_20_CaracterizacionProcedimientoSolicitudesServicioConceptoTecnico
- Anexo_21_Actividadessolicitudesservicioconceptostécnicos
- Anexo_22_FlujodeValorSolicitudesConceptoTécnico
- Anexo_23_FormatoActaConceptoEstadoEquiposComputo
- Anexo_24_Acta_Constitucion_Proyecto_Software_Ejemplo
- Anexo_25_AE Arbol de Categorías -Gestión de Arquitectura de TI-v1
- Anexo_26_ AE Diseño de Escenarios y Casos de Uso-v1.0.pdf
- Anexo_27_AE Gestión de Arquitectura de TI y Backlog-v5.0.pdf
- Anexo_28_AE-Asignación de Roles y Responsabilidades-v3.0.pdf
- Anexo_29_ AE-Plan de Comunicación y Gobernanza-v1.0.pdf
- Anexo_30_ Analisis_PRY_Evaluación_Formativa.pdf
- Anexo_31_PLAN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 1 AL 31 Enero_2026.