CONTRATO:	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO ELECTRONICO No. 001 de 2025 Y SU ADICIÓN Y OTROSÍ No. 01 Y PRORROGA No. 2
CONTRATISTA	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
REPRESENTANTE LEGAL (SI APLICA)	LIZBETH LUCELY ROBAYO PERDIGON
OBJETO DEL CONTRATO:	Prestar el servicio de una solución integral que comprenda lo componentes de una plataforma tecnológica, redes WAN, LAN, y demás servicios complementarios.
CIUDAD:	BOGOTA
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO:	17 de enero de 2025
FECHA DE INICIO:	17 de enero de 2025
FECHA DE TERMINACIÓN:	31 de mayo de 2026
INFORME NRO.	PAGO No. 1 ADICIÓN
PERIODO DE EJECUCIÓN:	ENERO
FECHA PRESENTE INFORME:	20/03/2026

INFORME DE ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES AL PAGO NO. 1 DE LA ADICIÓN

Informe de ejecución físico, técnico y jurídico, conforme a la forma de pago y obligaciones establecidas en el contrato 001 de 2025 FRR su componente técnico.

ANEXO No. 1 - Componente técnico:

ACTIVIDAD No. 1 - <u>RENOVAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA ENTIDAD</u>

1.1 Servicios de mesa de ayuda

1.1.1 Estructura de la Mesa de Ayuda

Para el mes de enero, la mesa de ayuda presento disponibilidad del 100% en cuanto a la prestación de los servicios preventivos, predictivos, proactivos y correctivos como se

evidencia en el archivo ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicios*** adjunto al presente.

Se realizaron propuestas y generaron advertencia a la RNEC con el objetivo de disminuir costos en la operación y soporte, tomando en cuenta el cumplimiento de las políticas de seguridad y riesgo de la información, como se evidencia en numeral **11** anexos del archivo ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicios*** adjunto al presente.

Se realizaron propuestas y generaron advertencia a la RNEC con el objetivo de disminuir costos en la operación y soporte, tomando en cuenta el cumplimiento de las políticas de seguridad y riesgo de la información, como se evidencia en numeral **11** anexos del archivo ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicios.*** Adjunto al presente.

Se garantizo la gestión, atención, análisis, documentación y solución del **93.70%** de todos los incidentes y requerimientos tecnológicos solicitados por los servidores públicos de la Entidad y sus aliados en relación con los servicios de TI prestados por la Gerencia de Informática. De igual forma, tuvo un incumplimiento del **6,30%** correspondiente al desarrollo de la misma gestión como se evidencia del archivo ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicio*** adjunto al presente del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:

INDICADOR GESTIÓN INCIDENTES - MESA DE AYUDA			
ANS CIERRE		Porcentaje	
Cumplido	6.964	93,70%	BUENO
Incumplido	468	6,30%	
Total	7.432	100,00%	

INDICADORES DEL MES DE ENERO.

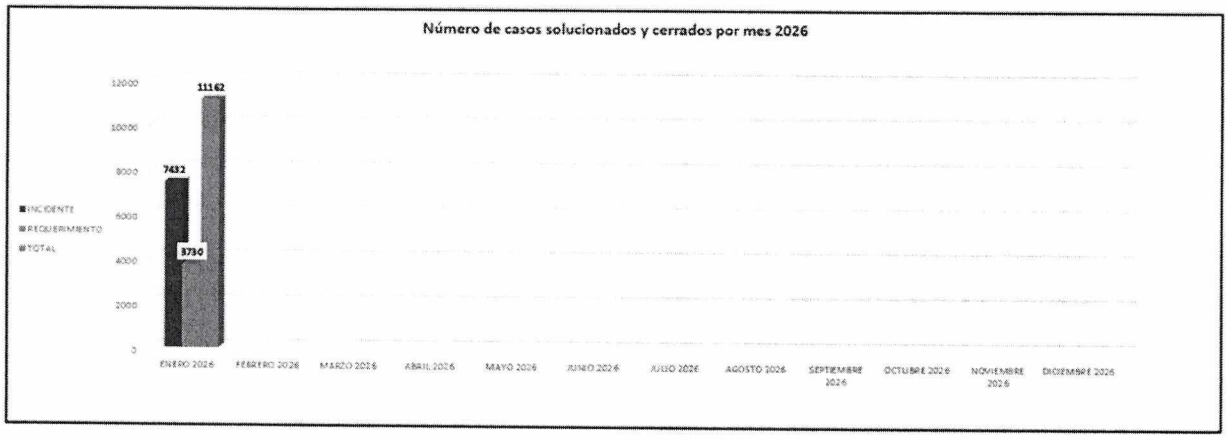
En los casos correspondientes a incidentes en los servidores, se excedieron los tiempos de atención de soporte remoto y atención telefónica Nivel 1, Nivel 1 redes WAN y servicio de LAN Nivel 2, representado un resarcimiento equivalente a **$11.278.879**, como se evidencia en el archivo ***ANS resarcimiento enero*** cómo se evidencia en la siguiente gráfica:

RESARCIMIENTO MESA DE AYUDA ENERO			
PERFIL	VALOR	TOTAL	
Nivel 1 Soporte Remoto y Atenci	$ 3.579.113		
Nivel 1 Monitoreo	$ -	$	5.763.506
Nivel 1 WAN	$ 2.184.392		
Nivel 1 Soporte en Sitio	$ -		
Nivel 2 Servidores Microsoft	$ -		
Nivel 2 Servidores Linux	$ -		
Nivel 2 LAN	$ 5.515.373		
Nivel 2 Seguridad	$ -		
Nivel 2 Aplicaciones	$ -	$	5.515.373
Nivel 2 Bases de Datos	$ -		
Nivel 2 Almacenamiento y Respaldo	$ -		
Nivel 2 Administrador Centro de Cómputo	$ -		
Nivel 2 Microsoft	$ -		
	Subtotal	$	9.478.050
	IVA	$	1.800.829
	TOTAL:	$	11.278.879

TABLA 25. RESARCIMIENTO MESA DE AYUDA.

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo ANS resarcimiento enero que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

El total de solicitudes gestionadas fue de 11.162 tomando en cuenta su registro en el Sistema de Gestión de Servicios. De estas, 7.432 correspondieron a incidentes y 3. 730 correspondieron a requerimientos como se observa en la siguiente gráfica:



CASOS SOLUCIONADOS POR MES.

Todas las solicitudes realizadas por los usuarios de la Entidad y sus colaboradores sin excepción fueron registradas por el coordinador o encargado de la Mesa de Ayuda utilizando las mejores prácticas para el registro de incidentes y requerimientos como se evidencia en el archivo ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicios*** adjunto al presente.

1.1.1.1 Estructura Administrativa

Para el mes de enero e interactuando como canal de comunicación con la RNEC, el personal dispuesto por el contratista no presento la disponibilidad requerida tomando en cuenta que no ocuparon la vacante descrita a continuación:

- Especialista aplicaciones cliente Servidores y Aplicaciones LINUX.

El tiempo acordado de reemplazo es 20 días hábiles contados a partir del retiro de la persona y actualmente presenta un retraso de 17 días. Por lo anterior, se aplica el **ANS-GE03** como se evidencia en el ***21. Informe Mensual Gestión ANS*** adjunto al presente del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:

Rol / Cargo	Fecha sin perfil	Tiempo hábil transcurrido	% Resarcimiento ANS	Valor+ IVA
Especialista aplicaciones cliente Servidores y Aplicaciones LINUX	18/09/2025	70	10%	$ 2.957.517

El contratista identifico y publico los riesgos hallados en cada componente en ejecución como se evidencia en ***los informes mensuales por componente y su respectivas Matrices de Riesgo*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

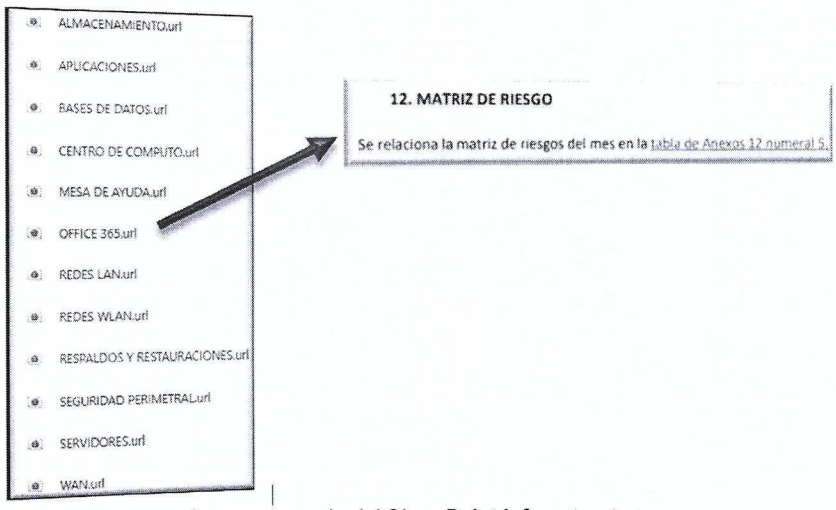


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Realizo la gestión e integración documental del proyecto para los procesos y procedimientos llevados a cabo durante el mes como se evidencia en ***los informes mensuales por componente y la documentación alojada en el SharePoint https://registraduriaco.sharepoint.com/***. (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

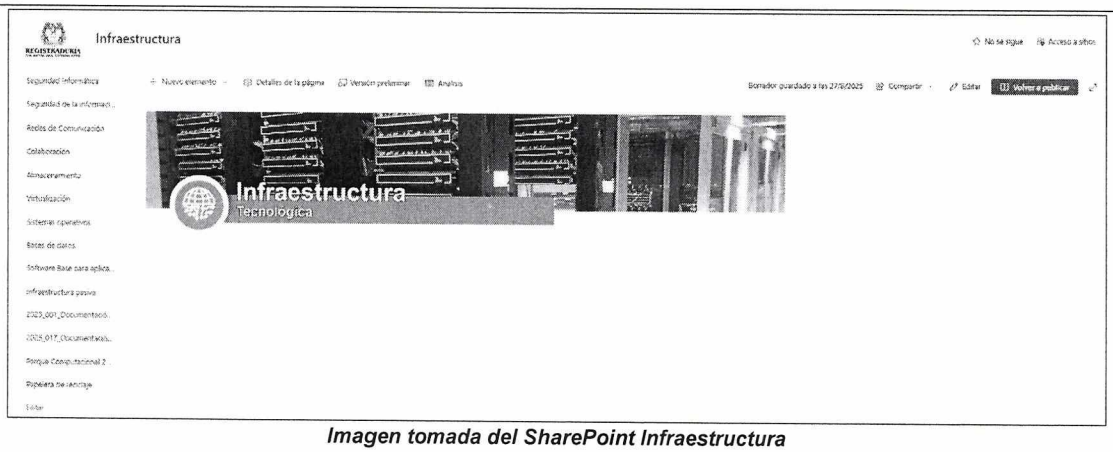


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Continuó con la actualización del plan de implementación, cronograma y avance, en el que se reflejará la ejecución de trabajos, actualización de estrategias, el control sobre los entregables, los servicios y los procesos, así como, los planes de implementación correspondiente los meses posteriores como se evidencia en el archivo ***Plan de Proyecto global*** adjunto al presente.

Se concluyen los hitos, planes de trabajo, mejora y mantenimiento de cada servicio y gestoría, así como, estableció el cronograma y plan de control de las actividades, tiempos, responsables, ruta crítica y paquetes de trabajo cómo se evidencia en el archivo ***Plan de Proyecto global*** el cual se encuentra en actualización para la vigencia 2026.

Realizo el seguimiento; por cada servicio y gestoría, al plan de mejoramiento continuo de los servicios de infraestructura tecnológica del proyecto, estableciendo, planes de mejora y verificando su efectividad e impacto cómo se evidencia en los ***informes mensuales de operación por componente*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*) y el archivo ***21. Informe Mensual Gestión ANS*** adjunto al presente.

1.1.1.1 Acuerdos de Niveles de Servicio de Mesa de Ayuda (Nivel 1)

Para el análisis del cumplimiento de los Acuerdos de **Nivel de Servicio (ANS),** se consideraron un total de **7.432 incidentes** gestionados durante el período evaluado.

La evaluación se aplica de manera uniforme a cada uno de los módulos que conforman el servicio, los cuales son: **Atención Telefónica - Soporte Remoto - Monitoreo - Soporte en Sitio – WAN .**

Para cada módulo, se analizaron los **dos (2)** componentes principales definidos contractualmente:

1. **Creación de ANS:** Se evaluó la gestión y el tiempo en la apertura o registro de los tiques e incidentes, clasificados según los niveles de prioridad (**alta, media , baja y general** (únicamente para el módulo de Atencion Telefónica).
2. **Solución y Escalamiento:** Se analizó el cumplimiento en los tiempos de resolución o escalamiento de los incidentes, también según los niveles de prioridad establecidos.

Con base en el **número de incidentes** con tiempos de respuesta o solución excedidos, se determina un porcentaje mensual que sirve como indicador del nivel de cumplimiento. Este porcentaje, a su vez, se utiliza para calcular el valor económico de resarcimiento bajo un esquema predefinido.

TABLA: Esquema de resarcimiento			
Servicio de Soporte Remoto y Atención Telefónica			
Tiempos de respuesta excedido mensual (%)			Resarcimiento
> 1,00%	y	<= 5,00%	10.00%
> 5,00%	y	<= 20,00%	20.00%
> 20,00%	y	<= 50,00%	50.00%
> 50.00%			70.00%

Este enfoque permite identificar oportunamente los incumplimientos en los tiempos establecidos para cada fase del proceso de atención y aplicar, en su caso, los mecanismos de resarcimiento correspondientes.

De igual forma, se monitorearon los niveles de satisfacción del usuario como un indicador complementario de la calidad del servicio prestado.

ATENCION TELEFONICA

Soporte Remoto y Atención Telefónica							
ANS CONTESTAR LLAMADA							
PRIORIDAD	Cantidad Tickets Inc Total	Time out (Llamadas) Time Total	Tiempo ANS Segundos	Tiempo excedido	Valor Base para resarcimiento	Resarcimiento	Valor Resarcimiento
GENERAL	1,103	165	120	14.96	$ 17,895,568	20	$ 3,579,114
Total	1,103	165	SUB TOTAL 1				$ 3,579,114

En este servicio se registraron **1.103 tickets** con un número de llamadas excedidas **en 165** llamadas , en la prioridad **GENERAL** , lo que representa un **14.96%** de exceso y equivale a un **20% de incumplimiento**. Este resultado genera un valor de resarcimiento por **$ 3.579.114**

pesos moneda corriente, ya que se encuentra dentro del rango definido de **más del 5% y menor e igual al 20% de incumplimiento**, activando la penalización económica según el esquema contractual.

SOPORTE REMOTO

1. CREACIÓN ANS (Soporte Remoto)

ANS CREACIÓN							
PRIORIDAD	Cantidad Tickets Inc Total	Time out (Segundos) Time Total	Tiempo ANS Segundos	Tiempo excedido	Valor Base para resarcimiento	Resarcimiento	Valor Resarcimiento
Alta	7388		600	-	$ 5,965,189.17	-	0
Media	40		900	-	$ 5,965,189.17	-	$ -
Baja	4		1800	-	$ 5,965,189.17	-	$ -
Total	7,432	0	SUB TOTAL 2				$ -

- **Prioridad Alta:** Se atendieron **7.388 tickets**, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de **600 segundos**. Se registró un tiempo excedido total de **0 segundos**, lo que representa un **0%** del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del **1%** establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.
- **Prioridad Media:** Se atendieron **40 tickets**, todos gestionados con un tiempo máximo permitido de **900 segundos**. Se registró un tiempo excedido total de **0 segundos**, lo que representa un **0%** del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del **1%** establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.
- **Prioridad Baja:** Se atendieron **4** tickets, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de **1,800 segundos**. Se registró un tiempo excedido total de **0 segundos**, porcentaje que está por debajo del umbral de resarcimiento, por lo que no genera penalización.

2. SOLUCIÓN Y ESCALAMIENTO (Soporte Remoto):

ANS SOLUCIÓN Y ESCALAMIENTO							
PRIORIDAD	Cantidad Tickets Inc Total	Time out (Segundos) Time Total	Tiempo ANS Segundos	Tiempo excedido	Valor Base para resarcimiento	Resarcimiento	Valor Resarcimiento
Alta	7388	296293	7,200	0.56	$ 11,930,378.33	-	$ -
Media	40		14,400	-	$ 11,930,378.33	-	$ -
Baja	4		86,400	-	$ 11,930,378.33	-	$ -
Total	7,432	296,293	SUB TOTAL 4				$ -

- **Prioridad Alta:** Se gestionaron **7.388 tickets** con un tiempo máximo permitido de **7,200 segundos.** Se registró un tiempo excedido total de **296.293 segundos**, lo que representa un **0.56%** de incumplimiento respecto al tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del **1%** establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.
- **Prioridad Media:** Se gestionaron **40 tickets,** con un tiempo máximo permitido de **14,400 segundos**. Se registró un tiempo excedido de **0 segundos**, por lo tanto, sin Impacto ni penalización.
- **Prioridad Baja:** Se gestionaron **4 tickets,** todos atendidos dentro del tiempo permitido de **86,400 segundos**. Se registró un tiempo excedido de **0 segundos**, por lo tanto, sin impacto ni penalización.

RESUMEN GENERAL DEL MÓDULO - SOPORTE REMOTO

En los **dos (2)** componentes evaluados, se acumuló un total de **296.293 segundos** excedidos en los tiempos de atención y solución, distribuidos de la siguiente manera:

En la Creación de ANS: 0 segundos correspondientes a la gestión de prioridad alta a **0 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **media** y **0 segundos** correspondientes a la gestión de **prioridad baja.**

En la **Solución y Escalamiento de los ANS**: **296.293 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **alta 296.293 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **media** y **0 segundos** correspondientes a la gestión de **prioridad baja**

Como resultado del análisis y en aplicación del esquema de resarcimiento contractual, NO se genera un valor total de resarcimiento.

MONITOREO

1. CREACIÓN ANS (Monitoreo):

Monitoreo							
ANS CREACIÓN							
PRIORIDAD	Cantidad Tickets Inc Total	Time out (Segundos) Time Total	Tiempo ANS Segundos	Tiempo excedido	Valor Base para resarcimiento	Resarcimiento	Valor Resarcimiento
Alta	7388		600	-	$ 10,437,147.17	-	0
Media	40		900	-	$ 10,437,147.17	-	$ -
Baja	4		1800	-	$ 10,437,147.17	-	$ -
Total	7,432	0	SUB TOTAL 2				$ -

- **Prioridad Alta:** Se atendieron **7.388 tickets**, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de **600 segundos**. Se registró un tiempo excedido total de **0 segundos**, lo que representa un **0%** del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del **1%** establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.
- **Prioridad Media:** Se atendieron **40 tickets**, todos gestionados con un tiempo máximo permitido de **900 segundos**. Se registró un tiempo excedido total de **0 segundos**, lo que representa un **0%** del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del **1%** establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.
- **Prioridad Baja:** Se atendieron **4** tickets, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de **1,800 segundos**. Se registró un tiempo excedido total de **0 segundos**, porcentaje que está por debajo del umbral de resarcimiento, por lo que no genera penalización.

2. SOLUCIÓN Y ESCALAMIENTO (Monitoreo):

ANS SOLUCIÓN Y ESCALAMIENTO							
PRIORIDAD	Cantidad Tickets Inc Total	Time out (Segundos) Time Total	Tiempo ANS Segundos	Tiempo excedido	Valor Base para resarcimiento	Resarcimiento	Valor Resarcimiento
Alta	7388		7,200	-	$ 10,437,147.17	-	$ -
Media	40		14,400	-	$ 10,437,147.17	-	$ -
Baja	4		86,400	-	$ 10,437,147.17	-	$ -
Total	7,432	0	SUB TOTAL 4				$ -
					Valor Resarcimiento (Incluido Iva)		$ -

- **Prioridad Alta:** Se gestionaron **7.388 tickets** con un tiempo máximo permitido de **7,200 segundos.** Se registró un tiempo excedido total de **0 segundos,** equivalente a un **0 %.** Este valor está por debajo del umbral mínimo para generar penalización, por lo que no aplica resarcimiento.
- **Prioridad Media:** Se gestionaron **40 tickets,** con un tiempo máximo permitido de **14,400 segundos**. El tiempo excedido registrado fue de **0** segundos, equivalente a un **0 %,** igualmente exceptuado de resarcimiento por encontrarse por debajo del **1%.**
- **Prioridad Baja:** Se gestionaron **4 tickets,** todos atendidos dentro del tiempo permitido de **86,400 segundos**. Se registró un tiempo excedido de **0 segundos**, por lo tanto, sin impacto ni penalización.

RESUMEN GENERAL DEL MÓDULO - MONITOREO

En los dos (2) componentes evaluados, se acumuló un total de **0 segundos** excedidos en los tiempos de atención y solución, distribuidos de la siguiente manera:

En la Creación de ANS: 0 segundos correspondientes a la gestión de prioridad alta , **0 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **media** y **0 segundos** correspondientes a la gestión de **prioridad baja.**

En la **Solución y Escalamiento de los ANS**: **0 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **alta** , **0 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **media** y **0 segundos** correspondientes a la gestión de **prioridad baja**

Como resultado del análisis y en aplicación del esquema de resarcimiento contractual, No **se genera valor total de resarcimiento.**

SOPORTE EN SITIO

1. **CREACIÓN ANS (Soporte en Sitio)**

Soporte en Sitio							
ANS CREACIÓN							
PRIORIDAD	Cantidad Tickets Inc Total	Time out (Segundos) Time Total	Tiempo ANS Segundos	Tiempo excedido	Valor Base para resarcimiento	Resarcimiento	Valor Resarcimiento
Alta	7388		600	-	$ 8,866,829.00	-	0
Media	40		900	-	$ 8,866,829.00	-	$ -
Baja	4		1800	-	$ 8,866,829.00	-	$ -
Total	7,432	0	SUB TOTAL 2				$ -

- **Prioridad Alta:** Se atendieron **7.388 tickets**, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de **600 segundos**. Se registró un tiempo excedido total de **0 segundos**, lo que representa un **0 %** del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del **1%** establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.
- **Prioridad Media:** Se atendieron **40 tickets**, todos gestionados con un tiempo máximo permitido de **900 segundos**. Se registró un tiempo excedido total de **0 segundos**, lo que representa un **0%** del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del **1%** establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.
- **Prioridad Baja:** Se atendieron **4 tickets,** todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de **1,800 segundos**. Se registró un tiempo excedido total de **0 segundos**, porcentaje que está por debajo del umbral de resarcimiento, por lo que no genera penalización.

2. En Solución y Escalamiento (Soporte en Sitio).

ANS SOLUCIÓN Y ESCALAMIENTO							
PRIORIDAD	Cantidad Tickets Inc Total	Time out (Segundos) Time Total	Tiempo ANS Segundos	Tiempo excedido	Valor Base para resarcimiento	Resarcimiento	Valor Resarcimiento
Alta	7388	21015	7,200	0.04	$ 8,866,829.00	-	$ -
Media	40		14,400	-	$ 8,866,829.00	-	$ -
Baja	4		86,400	-	$ 8,866,829.00	-	$ -
Total	7,432	21,015	SUB TOTAL 4				$ -
					Valor Resarcimiento (Incluido Iva)		$ -

- **Prioridad Alta:** Se gestionaron **7.388 tickets** con un tiempo máximo permitido de **7.200 segundos.** Se registró un tiempo excedido total de **21.015 segundos,**

equivalente a un **0.04 %.** Este valor está por debajo del umbral mínimo para generar penalización, por lo que no aplica resarcimiento.

- **Prioridad Media:** Se gestionaron **40 tickets,** con un tiempo máximo permitido de **14.400 segundos**. El tiempo excedido registrado fue de **0** segundos, equivalente a un **0%,** igualmente exceptuado de resarcimiento por encontrarse por debajo del **1%.**
- **Prioridad Baja:** Se gestionaron **4 tickets,** todos atendidos dentro del tiempo permitido de **86,400 segundos**. Se registró un tiempo excedido de **0 segundos**, por lo tanto, sin impacto ni penalización.

RESUMEN GENERAL DEL MÓDULO – SOPORTE EN SITIO

En los **dos (2) componentes** evaluados, se acumuló un total de **21.015 segundos** excedidos en los tiempos de atención y solución, distribuidos de la siguiente manera:

En la Creación de ANS: 0 segundos correspondientes a la gestión de prioridad alta , **0 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **media** y **0 segundos** correspondientes a la gestión de **prioridad baja.**

En la **Solución y Escalamiento de los ANS**: **21.015 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **alta** , **0 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **media** y **0 segundos** correspondientes a la gestión de **prioridad baja**

Como resultado del análisis y en aplicación del esquema de resarcimiento contractual, **no** se genera un valor de resarcimiento.

WAN

1. **CREACIÓN ANS (WAN)**

WAN							
ANS CREACIÓN							
PRIORIDAD	Cantidad Tickets Inc Total	Time out (Segundos) Time Total	Tiempo ANS Segundos	Tiempo excedido	Valor Base para resarcimiento	Resarcimiento	Valor Resarcimiento
Alta	7388		600	-	$ 10,921,962.00	-	0
Media	40		900	-	$ 10,921,962.00	-	$ -
Baja	4		1800	-	$ 10,921,962.00	-	$ -
Total	7,432	0	SUB TOTAL 2				$ -

- **Prioridad Alta:** Se gestionaron **7.388 tickets** con un tiempo máximo permitido de **600 segundos.** El tiempo excedido registrado fue de **0** segundos, equivalente a un **0%,** igualmente exceptuado de resarcimiento por encontrarse por debajo del **1%.**resarcimiento por lo tanto, sin impacto ni penalización.
- **Prioridad Media:** Se gestionaron **40 tickets,** con un tiempo máximo permitido de **900 segundos**. El tiempo excedido registrado fue de **0** segundos, equivalente a un **0%,** igualmente exceptuado de resarcimiento por encontrarse por debajo del **1%.**
- **Prioridad Baja:** Se gestionaron **4 tickets,** todos atendidos dentro del tiempo permitido de **1.800 segundos**. Se registró un tiempo excedido de **0 segundos**, por lo tanto, sin impacto ni penalización.

2. En Solución y Escalamiento (WAN)

ANS SOLUCIÓN Y ESCALAMIENTO							
PRIORIDAD	Cantidad Tickets Inc Total	Time out (Segundos) Time Total	Tiempo ANS Segundos	Tiempo excedido	Valor Base para resarcimiento	Resarcimiento	Valor Resarcimiento
Alta	7388	9,353,548	7,200	17.58	$ 10,921,962.00	20	$ 2,184,392
Media	40		14,400	-	$ 10,921,962.00	-	$ -
Baja	4		86,400	-	$ 10,921,962.00	-	$ -
Total	7,432	9,353,548	SUB TOTAL 4				$ 2,184,392
					Valor Resarcimiento (Incluido Iva)		$ 2,184,392

- **Prioridad Alta:** Se gestionaron **7.388 tickets** con un tiempo máximo permitido de **7,200 segundos.** Se registró un tiempo excedido total de **9.353.548 segundos**, lo que representa un **17.58%** de incumplimiento respecto al tiempo permitido. Este exceso **genera un impacto contractual**, aplicándose una **penalización del 20%**, conforme a la tabla de rangos, ya que el porcentaje de tiempo excedido se encuentra entre el **5.00% y el 20.00%**, como resultado, se genera un valor de resarcimiento de **($2.184.392)**.
- **Prioridad Media:** Se gestionaron **40 tickets,** con un tiempo máximo permitido de **14,400 segundos**. El tiempo excedido registrado fue de **0** segundos, equivalente a un **0 %,** igualmente exceptuado de resarcimiento por encontrarse por debajo del **1%.**
- **Prioridad Baja:** Se gestionaron **4 tickets,** todos atendidos dentro del tiempo permitido de **86,400 segundos**. Se registró un tiempo excedido de **0 segundos**, por lo tanto, sin impacto ni penalización.

RESUMEN GENERAL DEL MÓDULO – WAN

En los **dos (2) componentes** evaluados, se acumuló un total de **9.353.548 segundos** excedidos en los tiempos de atención y solución, distribuidos de la siguiente manera:

En la Creación de ANS: 0 segundos correspondientes a la gestión de prioridad alta , **0 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **media** y **0 segundos** correspondientes a la gestión de **prioridad baja.**

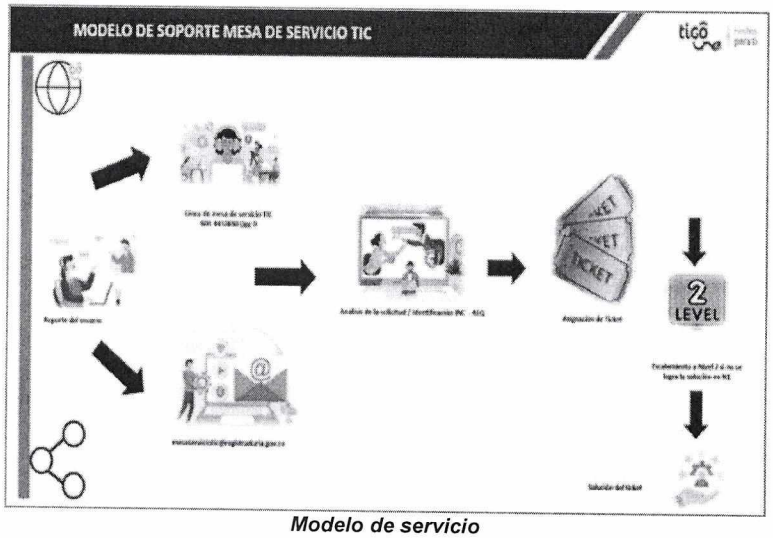
En la **Solución y Escalamiento de los ANS**: **9.353.548 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **alta** , **0 segundos** correspondientes a la gestión de prioridad **media** y **0 segundos** correspondientes a la gestión de **prioridad baja**

Como resultado del análisis y en aplicación del esquema de resarcimiento contractual, **se genera un valor total de resarcimiento ($2.184.392) pesos** moneda corriente.

1.1.1.2 Estructura de Operación y Servicios

Para el mes de enero, los funcionarios dispuestos para la atención de la Mesa de Ayuda resolvieron los incidentes presentados de acuerdo con su criticidad y evento como se determina en el archivo ***PC-X-ASG-02 - Gestión de Requerimientos - Mesa Registraduría Nacional - V05*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*) y se evidencia en el archivo ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicios*** adjunto al presente.

Validaron los servicios conforme al diseño establecido por requerimiento técnico y de operación, según estrategia definida por la RNEC desde el inicio del contrato (Modelo de Servicio), bridando un soporte técnico oportuno en sitio y de manera remota en novedades de conectividad, correo institucional, internet, ingreso de equipos administrativos y misionales al dominio, instalación, actualización y soporte de antivirus, actualizaciones de sistemas operativos, de red, de seguridad de la información, canales dedicados, modem y temas ofimáticos en nivel especializado (office, Windows y aplicativos corporativos de nivel avanzado) como se evidencia en el archivo ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicios*** adjunto al presente del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:



Modelo de servicio

1.1.2 Administración de la Infraestructura Tecnológica

Para el mes de enero, no se realizó comité ejecutivo.

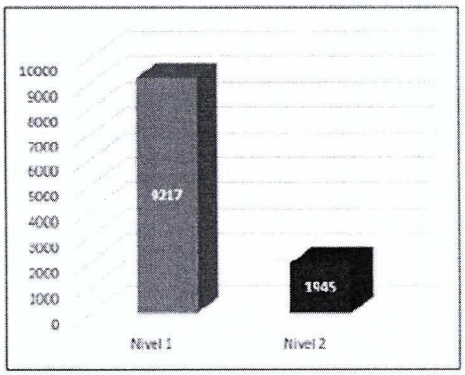
Se realizó el dieciseisavo comité operativo. En él, se revisaron los compromisos de la sesión anterior presentando sus avances y cumplimientos. De igual forma, se detalló el comportamiento de los servicios que se describen a continuación: Centro de Computo, Seguridad Perimetral, Redes LAN, Redes WLAN, OFFICE 365, Almacenamiento, Respaldos y Restauraciones, Servidores/Windows, Aplicaciones WEB, Mesa de Ayuda (atención de llamadas, incidentes y requerimientos), así como, temas transversales, como se evidencia en los archivos ***Acta de Reunión Comité Operativo # 16 - enero de 2026*** adjunta al presente.

Para el mes de enero, no se realizó comité de revisión de la definición de los ANS y de la Línea Base de los servicios.

Se evidencia que cada línea de servicio de especialistas se encontró disponible 7x24 como se evidencia en los anexos **7** y **8** del archivo ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicios*** adjunto al presente del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:

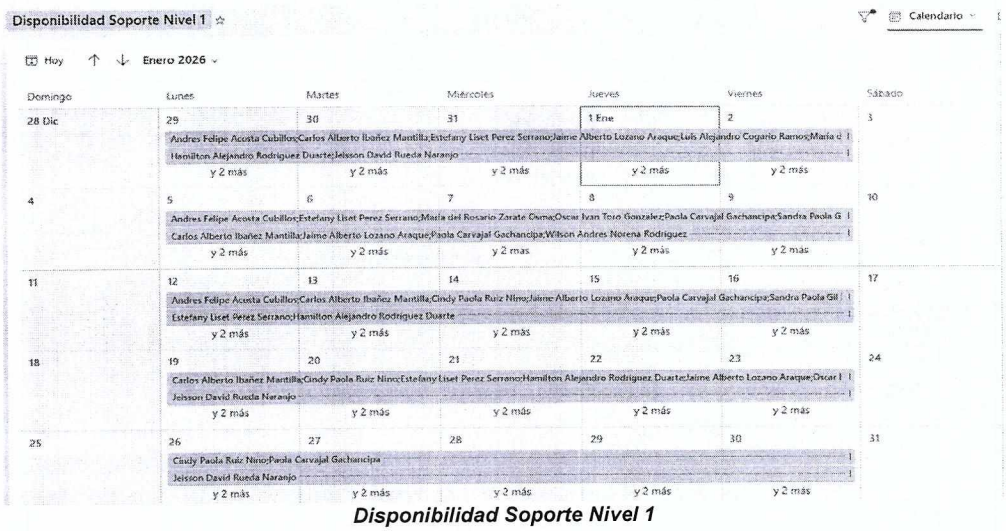
NIVEL	NÚMERO DE CASOS GESTIONADOS POR NIVEL
Nivel 1	9217
Nivel 2	1945
TOTAL	11162

TOTAL, DE CASOS SOLUCIONADOS.

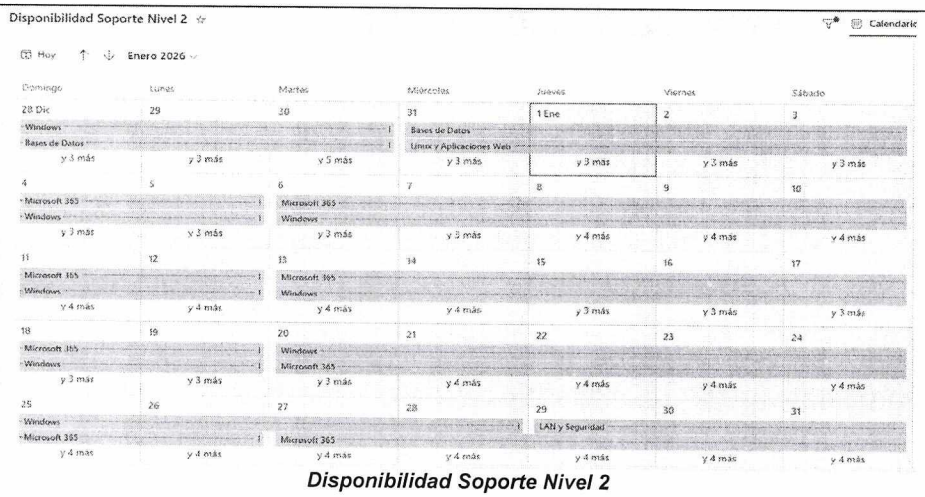


COMPORTAMIENTO DEL CIERRE DE TICKETS.

Casos solucionados por nivel



Disponibilidad Soporte Nivel 1



Disponibilidad Soporte Nivel 2

Se mantuvo la administración de los servidores y sistemas de almacenamiento como se evidencia en los archivos ***01. Informe Mensual Almacenamiento***, ***08. Informe Mensual Servidores Linux*** y ***09. Informe Mensual Servidores Windows.*** *(Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).



Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Se mantuvo la administración de toda la infraestructura HP con productos OnBoard Administrator, Data Protector Manager y demás productos HP de su infraestructura. Adicional a ello, se efectuó la administración de WSUS, System Center, controladores de dominio, Veeam Backup entornos de virtualización VMware, HyperV con System Center, Exchange, Página Web Principal (Linux) como se evidencia en los archivos ***08. Informe Mensual Servidores Linux*** y ***09. Informe Mensual Servidores Windows.*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

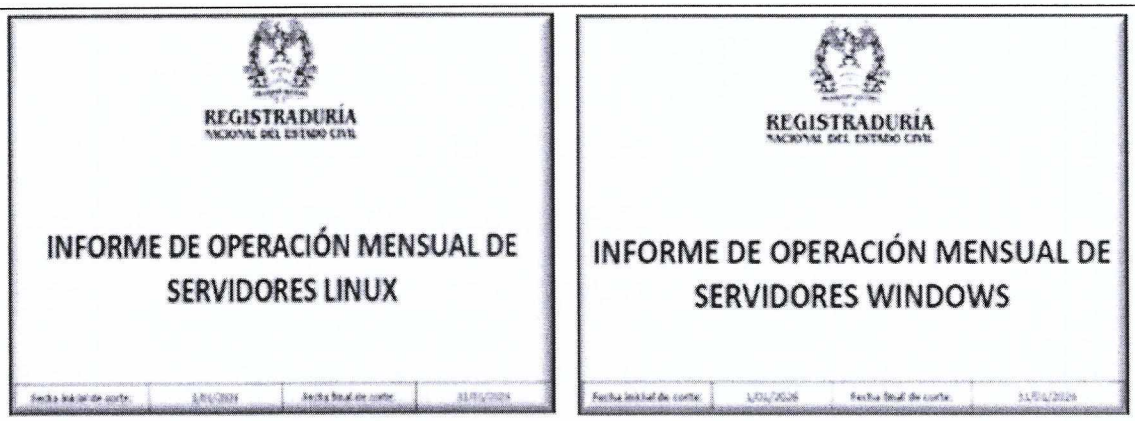


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Se mantuvo la administración de los equipos de seguridad conforme al listado presente en el componente técnico, así como, se mantuvo actualizada y afinada todas las plataformas de seguridad de acuerdo con las buenas prácticas emitidas por cada fabricante como se evidencia en los archivos ***11. Informe Mensual Seguridad Perimetral*** y ***14. Informe Mensual Microsoft Defender (Server)*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).



Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Se mantuvo la administración de los equipos de comunicaciones conforme al listado de equipos de red LAN y WLAN presentes en el componente técnico como se evidencia en los archivos ***12. Informe Mensual Red LAN*** y ***13. Informe Mensual Red WLAN*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

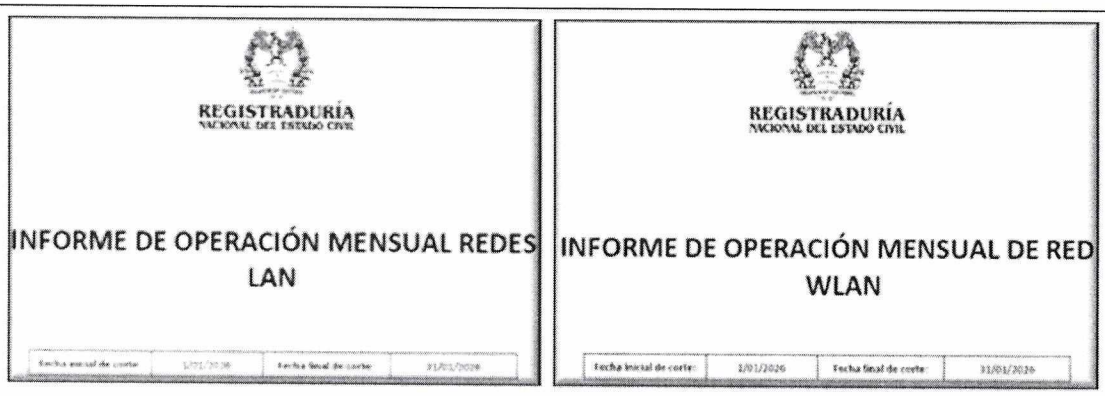


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Se realiza un informe por cada solución administrada desde la mesa de ayuda, en él se evidencia el Filtrado de Contenido Web, Filtrado de Correo, Soluciones VPN, Correlacionador de Eventos, Firewalls, Red Inalámbrica, Página Web Principal, Antivirus, estado de las actualizaciones Microsoft de servidores y estaciones de trabajo como se evidencia en ***los informes mensuales de operación por componente.*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

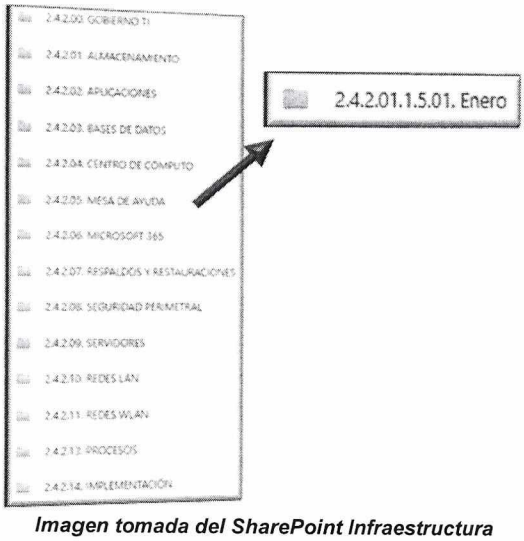


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Se mantiene actualizado el inventario de los equipos y soluciones administrada por la Mesa de Ayuda como se evidencia en ***los informes mensuales de operación por componente***, numeral correspondiente a la **Línea Base** exceptuando mesa de ayuda. (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

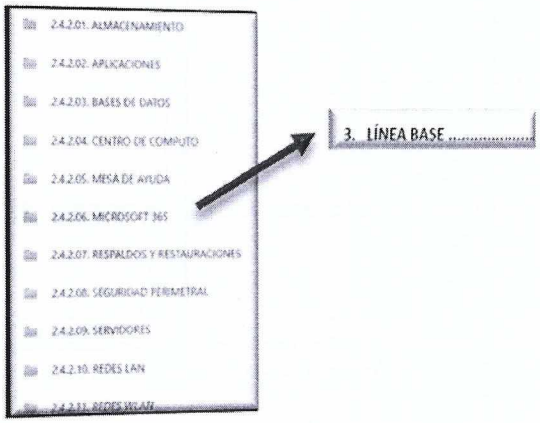


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

1.1.2.1.1 Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas

Conforme al plan de trabajo anual solicitado por la RNEC, el cual, se ha distribuido de manera mensual, para el mes de enero el contratista realizó las actividades de acción preventiva de todos los componentes de infraestructura y plataforma vinculados al contrato (Facilidades, seguridad informática, redes, almacenamiento, virtualización, sistemas operativos, bases de datos, contenedores Web, pool de aplicaciones, plataformas colaborativas, instancias de software base en general, aplicaciones) como se evidencia en ***los informes mensuales de operación por componente.*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

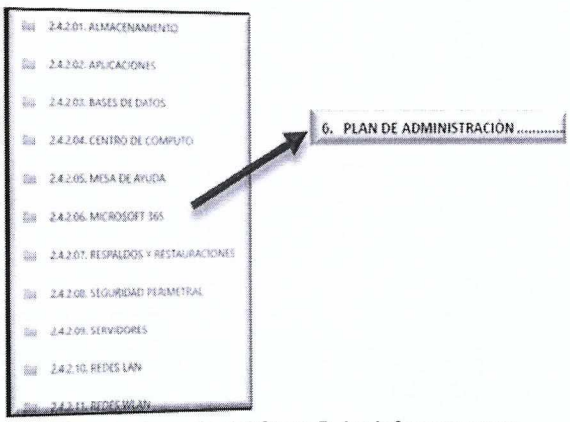


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Realizó la revisión de los eventos, incidentes o cambios distribuidos en la operación del día, apoyados por la herramienta de monitoreo y el servicio establecido en la estructura de mesa de ayuda, tomando en cuenta la verificación física, revisión de componentes en correcto estado y con calidades sistémicas, funcionando adecuadamente como se evidencia en ***los informes mensuales de operación por componente.*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).



Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Realizo la verificación física y de componentes en correcto estado con calidades sistémicas funcionando adecuadamente como se evidencia en el archivo ***los informes mensuales de operación por componente.*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).



Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Verifico las alarmas o comportamiento inesperado frente al incremento de la temperatura del entorno de los centros de datos como se evidencia en el archivo ***05. Informe Mensual Centro de Cómputo***, donde se estableció que:

Durante el mes de enero las temperaturas que se presentaron en el área blanca en cuanto a pasillo frio donde se encuentran los racks del 01 al 10 esta entre 18.6°C y 20.6°C, humedad relativa promedio de 66.4%, en cuanto a pasillo caliente las temperaturas tuvieron un promedio de 23.5°C y la humedad relativa de 42.5%, en los racks de 11 al 23 las temperaturas del pasillo frio tuvieron un promedio 20.5°C y una humedad relativa del 59.1%, mientras que el pasillo caliente registro una temperatura promedio de 23.7°C con una humedad relativa promedio de 48.5% aunque los eventos de advertencia o alarma ya sea por humedad relativa o temperatura que se registraron en el historial de eventos fueron de manera instantánea no se mantuvieron en el tiempo, por otra parte aquellos que se han mantenido durante el tiempo se debe a condiciones como falta de distribución adecuada del aire por falta de baldosas perforadas que garanticen el flujo de aire frontal en los racks, sin embargo estos valores no afectan la operación de los racks en el área blanca ni representan un riesgo alto.

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Centro de Cómputo que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

Verificó las alarmas generadas en logs de los componentes de facilidades como se evidencia en el archivo ***05. Informe Mensual Centro de Cómputo*** del cual, toma la siguiente evidencia gráfica:

SISTEMA	EQUIPO	EVENTOS GENERADOS	OBSERVACIONES
REGULADO	EATON 9390 160 KVA	0 eventos	No se generan eventos durante el mes de enero.
REGULADO	EATON 9390 80 KVA	8 eventos	Se generan 4 eventos de alarmas sin consecuencias para la operación del equipo y del centro de cómputo.
REGULADO	EATON 9390 60 KVA	24 eventos	Se generan 7 eventos de alarmas sin consecuencias para la operación del equipo y del centro de cómputo.
REGULADO	POWEST 10K	490 eventos	Se generan 29 eventos de alarmas sin consecuencias para la operación del equipo y del centro de cómputo.
REGULADO	EATON 9355 30 KVA	0 eventos	Eventos evidenciados por display el día 31/01/2026.
CLIMATIZACIÓN	A.A. STULZ 20 TR	1768 eventos	Se generaron 373 eventos de alarmas sin consecuencias para la operación del equipo y del centro de cómputo.
CLIMATIZACIÓN	A.A. HIREF 10 TR	0 eventos	El equipo se encuentra actualmente en standby.
MONITOREO TEMPERATURA	RLE WiNG-MGR	4823 eventos	Se generaron 2212 eventos de alarma y 2171 eventos informativos sin ninguna consecuencia para la operación del centro de cómputo, no se generaron eventos en sensores de cuarto eléctrico (UPS y ATS).
TRANSFERENCIA	Lovato ATL 610	0 eventos	No se generan eventos de alarmas activas o de falla durante el mes.

Observaciones equipos monitoreados centro de cómputo

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Centro de Cómputo que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

Durante el mes de enero no se presentaron alarmas o fallos que comprometieran la operación de las transferencias como se evidencia en el archivo ***05. Informe Mensual Centro de Computo.*** (*existen evidencias presentes en el archivo Informe Mensual Centro de Cómputo que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

En cuanto a la ***Seguridad Informática***, realizó la verificación de componentes en correcto estado y con calidades sistémicas funcionando adecuadamente en tendencias y cambios como se evidencia en el archivo ***11. Informe Mensual Seguridad Perimetral*** del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:

- ***Verificación física:***

ITEM	TIPO DE EQUIPO	IDENTIFICACION	SERIAL	RACK	UNIDADES DE RACK	29		30		31		OBSERVACIONES GENERALES (Si la respuesta es NO OPERATIVO, detallar las causas)
						OPERATIVO	NO OPERATIVO	OPERATIVO	NO OPERATIVO	OPERATIVO	NO OPERATIVO	
2	FIREWALL	FORTIGATE 2201E PRIMARIO	FDO2224QQZ8	5	#20-#21	☑	☐	☑	☐	☑	☐	No se presentaron afectaciones durante el mes, equipo en operacion sin novedades
5	FIREWALL	FORTIGATE 2201E SECUNDARIO	FDO2224QQMN	7	#13-#14	☑	☐	☑	☐	☑	☐	No se presentaron afectaciones durante el mes, equipo en operacion sin novedades
7	WAF	WAF Secundario	NO LEGIBLE	8	#9-#10	☑	☐	☑	☐	☑	☐	No se presentaron afectaciones durante el mes, equipo en operacion sin novedades
8	FIREWALL	FortiGate 600E Secundario	FG6H0E7B20900605	8	11	☑	☐	☑	☐	☑	☐	No se presentaron afectaciones durante el mes, equipo en operacion sin novedades
14	FIREWALL	FortiGate 600E Primario	FG6H0E7B21900806	9	6	☑	☐	☑	☐	☑	☐	No se presentaron afectaciones durante el mes, equipo en operacion sin novedades
15	WAF	WAF PRIMARIO	FV-3KE3219000037	9	#8-#9	☑	☐	☑	☐	☑	☐	No se presentaron afectaciones durante el mes, equipo en operacion sin novedades
19	SWITCH	SWITCH DMZ Secundario	FDO2224G0HG	10	16	☑	☐	☑	☐	☑	☐	No se presentaron afectaciones durante el mes, equipo en operacion sin novedades
20	SWITCH	SWITCH DMZ Primario	FDO2224QQE6	10	17	☑	☐	☑	☐	☑	☐	No se presentaron afectaciones durante el mes, equipo en operacion sin novedades

verificación física diaria de los dispositivos "On premise", de las soluciones administradas por el área de seguridad. No se recibieron reportes de dispositivos no operativos

- ***Tendencias y cambios en la memoria***

	PORCENTAJE PROMEDIO DE USO DE MEMORIA			
SOLUCIÓN	OCTUBRE 2025	NOVIEMBRE 2025	DICIEMBRE 2025	ENERO 2026
Firewall FG-2201E	36.5%	30.7%	30.2%	34.6%
Firewall FG-600E	31.6%	32%	31.0%	32.0%
WAF FortiWeb 3000E	50.0%	46.07%	46.0%	55.07%
FortiAuthenticator	15.2%	16.6%	19.8%	17.60%

Tendencia y cambios en la memoria

- ***Tendencia y cambios en el Throughput***

	THROUGHPUT CON FECHA DE CORTE			
SOLUCIÓN	31 OCTUBRE 2025	30 NOVIEMBRE 2025	31 DICIEMBRE 2025	31 ENERO 2026
Firewall FG-2201E	IN 757.50 Mbps OUT 291.04 Mbps	IN 822.28 Mbps OUT 256.00 Mbps	IN 697.11 Mbps OUT 193.06 Mbps	IN 777.60 Mbps OUT 406.87 Mbps
Firewall FG-600E	IN 12.38 Mbps OUT 886.88 kbps	IN 21.48 Mbps OUT 93.67 Mbps	IN 15.32 Mbps OUT 18.15 Mbps	IN 18.25 Mbps OUT 2.07 Mbps
WAF FortiWeb 3000E	IN/OUT 117.75 Mbps	IN/OUT 161.35 Mbps	IN/OUT 132.64 Mbps	IN/OUT 152.37 Mbps

Tendencia y cambios en el Throughput

- ***Tendencia y cambios en la latencia***

	LATENCIA PROMEDIO EN MILISEGUNDOS			
SOLUCIÓN	OCTUBRE 2025	NOVIEMBRE 2025	DICIEMBRE 2025	ENERO 2026
Firewall FG-2201E	11.00	11.00	11.00	24.00
Firewall FG-600E	11.00	11.00	11.00	24.00
WAF FortiWeb 3000E	11.00	11.00	11.00	24.20
FortiAuthenticator	11.20	11.30	11.10	24.20

Tendencia y cambios en la latencia

- ***Tendencia y cambios en el almacenamiento***

PORCENTAJE USO EN DISCO DURO				
SOLUCIÓN	OCTUBRE 2025	NOVIEMBRE 2025	DICIEMBRE 2025	ENERO 2026
Firewall FG-2201E	75.05%	77.10%	50.53%	74.30%
Firewall FG-600E	N/A	N/A	N/A	N/A
WAF FortiWeb 3000E	79%	79%	79%	79%
FortiAuthenticator	1%	1%	1%	1%

Tendencia y cambios en el almacenamiento

- ***Procesos de backup y/o respaldo de logs y configuraciones***

SERVICIO	RUTA DE ALMACENAMIENTO
Firewall FG-600E	\\XXX.XX.XX.XX\servidores2\Backup_Equipos_Seguridad\1_Firewall\2026\FG600E\202601
Firewall FG-2201E	\\ XXX.XX.XX.XX \servidores 2\Backup_Equipos_Seguridad\1_Firewall\2026\FG2201E\202601
WAF FortiWeb 3000E	\\ XXX.XX.XX.XX \servidores 2\Backup_Equipos_Seguridad\19_WAF\2026\202601

Procesos de backup y/o respaldo de logs y configuraciones

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Seguridad Perimetral que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

No se presentaron eventos de vulneración o ataque registrados sobre las soluciones de seguridad.

No se registró ningún evento de seguridad adicional con comportamiento inesperado en las peticiones hacia la infraestructura.

Dentro del procedimiento del **ciclo de gestión de riesgos**, se llevó a cabo la **socialización a nivel de gestión**, durante la cual se registraron los primeros **62 riesgos identificados** de la operación de las verticales. Este avance permite robustecer la matriz de riesgos para la Registraduría Nacional del Estado Civil, integrando de manera efectiva la identificación de vulnerabilidades con el inventario de activos de información.

Se continúo trabajando en el refinamiento de estos registros para asegurar la alineación con los objetivos de seguridad de la entidad.

En cuanto al **Almacenamiento**, realizó la verificación de componentes con calidades sistémicas, sin encontrar afectación como se evidencia en el archivo ***01. Informe Mensual Almacenamiento*** del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:

- ***Verificación física***

Almacenamiento SAN PrimeraC650 HPE, no se evidenciaron fallas físicas

Name	ID	System	Ports	Total Cache (GiB)
2M220100MX-0	0	STPRIMERAC650	14	256
2M220100MX-1	1	STPRIMERAC650	14	256
2M220100MX-2	2	STPRIMERAC650	14	256
2M220100MX-3	3	STPRIMERAC650	14	256

Monitoreo Primerac650 HPE

0:0:1	DP-1	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
0:0:3	DP-3	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
0:0:4	DP-4	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
1:0:1	DP-1	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
1:0:3	DP-3	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
1:0:4	DP-4	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
2:0:1	DP-1	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
2:0:2	DP-2	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
2:0:3	DP-3	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
2:0:4	DP-4	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
3:0:1	DP-1	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
3:0:2	DP-2	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
3:0:3	DP-3	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS
3:0:4	DP-4	STPRIMERAC650	Disk	Ready	SAS

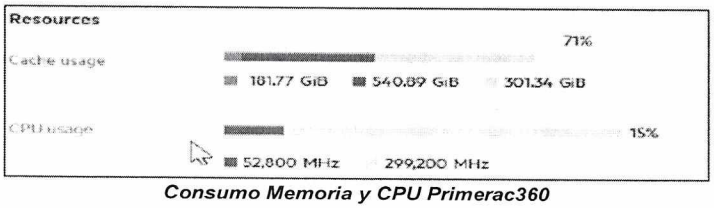
Monitoreo Puertos FC y SAS

Name	System	Model	Loop A (N:S:P)	Loop B (N:S:P)
cage0	STPRIMERAC650	DCN5 (SFF)	0:0:4	1:0:4
cage1	STPRIMERAC650	DCN5 (SFF)	2:0:4	3:0:4
cage2	STPRIMERAC650	DCS12 (SFF)	0:0:1	1:0:1
cage3	STPRIMERAC650	DCS12 (SFF)	0:0:2	1:0:2

Monitoreo Cage de Discos

- ***Tendencia y cambios en espacios, zonas, arreglos o segmentos de recursos***

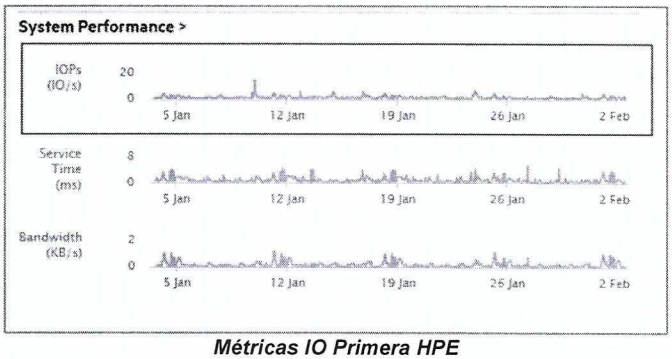
CPU y memoria de los almacenamientos sin ninguna afectación



Consumo Memoria y CPU Primerac360

- ***Tendencia y cambios en las métricas de entrada y salida (io)***

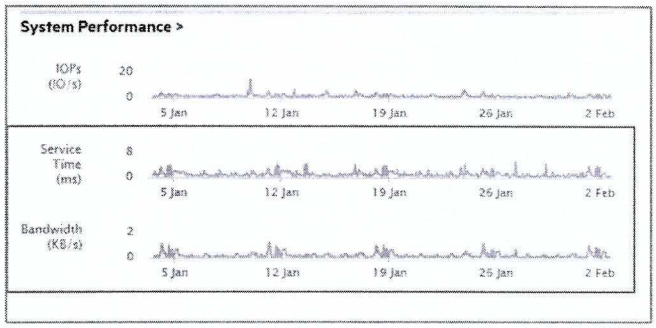
Métricas de entrada y salida de los almacenamientos sin ninguna afectación.



Métricas IO Primera HPE

- ***Tendencia y cambios en el Throughput (para san)***

Latencias o Throughput de los almacenamientos sin ninguna afectación.



Throghput-Latencia Primera HPE

- ***Tendencia y cambios en la latencia***

Almacenamiento y tipo de tecnología de disco con su capacidad total y % (porcentaje) libre que aumenta o decrecen mes a mes, **la fila y/o columna resaltada de rojo indican cambios que se han presentado.**

STORAGE				MES ANTERIOR	MES ACTUAL
Name	Device Type	Capacity Total - GiB	Capacity Available – GiB	% Capacity Free	% Capacity Free
PRIMERAC650	SSD	429.000	154.717	28%	64%

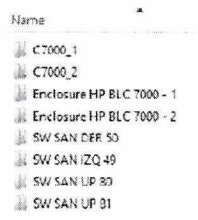
Capacidad Almacenamiento X Discos Mensual

STORAGE					MES ANTERIOR	MES ACTUAL
Name	Device Type	Capacity Total – GiB	Capacity Provisioned – GiB	Used – GiB	% Capacity Free	% Capacity Free
PRIMERAC650	SSD	429.000	274.283	154.717	34%	64%

Capacidad de Eficiencia (Ahorros) Por Almacenamiento Mensual

- ***Procesos de backup y/o respaldo de logs y configuraciones***

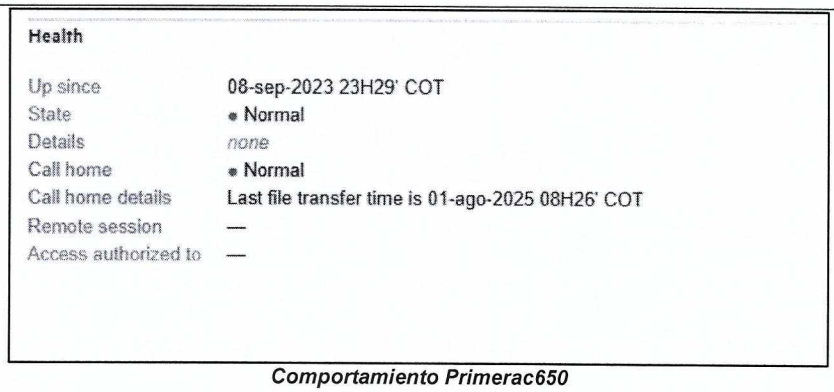
Últimos Backup realizados.

ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCIÓN	DETALLE	OBSERVACIÓN
Backup	29 de noviembre del 2024	SW_SAN_FAB_DW SW_SAN_FAB_UP	Respaldo de parámetros de configuración. **Nota:** 1. No se han realizado cambios de los enclosure desde el mes marzo de 2023. 2. Se realizó la zonificación del equipo para DA, Veeambk y la nueva librería en el mes de enero 2024. 3. Ruta de respaldo: \\RNEC-MGT-01\E$:\Backup Semana Actual\INFRAESTRUCTURA\ 

Backup Dispositivos

- ***Comportamiento inesperado en las peticiones hacia la infraestructura***

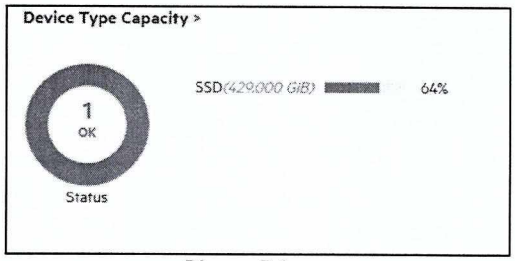
Estado de salud de forma más detalla a nivel del hardware y monitoreo proactivo con HPE.



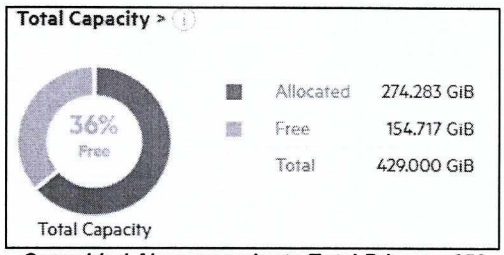
Comportamiento Primerac650

- **Correlación de eventos que generen riesgo a la infraestructura general**

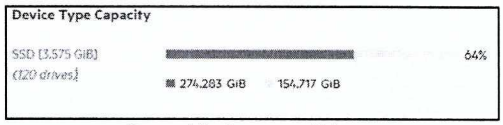
Estado y uso de los discos FC (Fast Class), NL (Near Line) y SSD (Solid State Dynamic), donde se puede identificar la visión general del promedio de asignación, volumen de datos, y promedio de espacio libre.



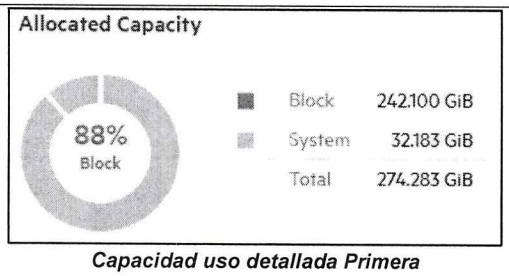
Discos Primera



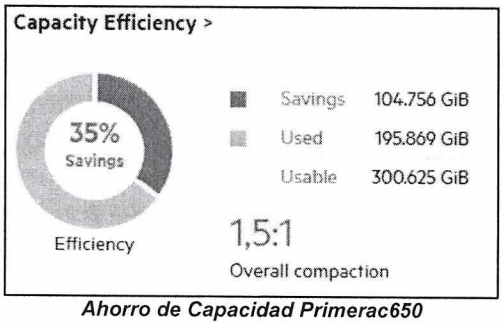
Capacidad Almacenamiento Total Primerac650



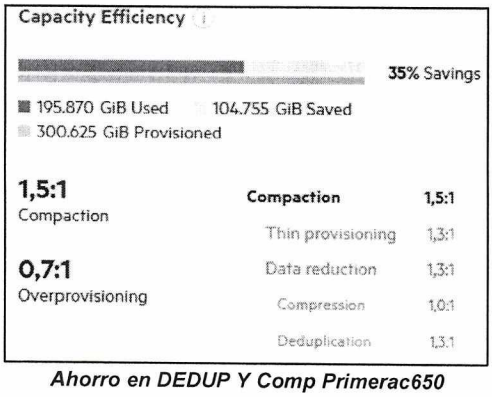
Capacidad en uso Primera



Capacidad uso detallada Primera



Ahorro de Capacidad Primerac650



Ahorro en DEDUP Y Comp Primerac650

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Almacenamiento que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

En el período correspondiente al mes de enero, no se realizaron actualizaciones.

En el período correspondiente al mes de enero, no se detectaron vulnerabilidades o ataques a los almacenamientos.

En cuanto a la **Virtualización y Balanceadores**, se realizó la revisión de componentes en correcto estado y con calidades sistémicas funcionando adecuadamente. A continuación, se expone el resultado de los monitoreos y/o verificaciones llevadas a cabo tomando en cuenta su naturaleza:

Aplicaciones

Se efectuó un monitoreo constante de cada aplicación web a través de los servidores de aplicaciones web y de base de datos que soportan la operación como se evidencia en el archivo ***03. Informe Mensual Aplicaciones*** del cual se toma la siguiente información:

- ***Actualizaciones de configuración, seguridad y en general de producto***

Bimensualmente, se aplican actualizaciones de versiones y seguridad sobre el sistema operativo de los servidores Oracle Linux y de acuerdo con nuevas vulnerabilidades se aplican parches sobre los servidores y/o componentes de software de cada servidor. El mes de enero no se realizaron actualizaciones por los congelamientos detallados anteriormente.

- ***Verificación del ciclo de vida de los productos (roadmap) tanto a nivel de soporte como fecha máxima de uso***

Los componentes del servicio de Página Web en la capa de aplicaciones y base de datos operan bajo la licencia Open Source.

Como última mejora, la Registraduría ha adquirido un soporte premium para los productos Oracle, lo que incluye el actual sistema operativo de los servidores de aplicaciones y bases de datos que es Oracle Linux 9.7, el cual afecta a todas las máquinas virtuales que se encuentran sobre el clúster de VMware.

Para los servidores Windows Server y las BD SQL Server, la Registraduría tiene contrato de licenciamiento con Microsoft el cual está en constante análisis de uso y monitoreo de vencimientos.

- ***Verificación logs del sistema***

A través de los sistemas del SOC que se han integrado con los componentes de cada servidor y a través de los equipos de seguridad perimetral (WAF, Firewall, AntiDDoS) se está en constante análisis de los logs del sistema para identificar accesos no autorizados, peticiones maliciosas, ataques de denegación de servicio.

- ***Procesos de escalabilidad y efectividad de balanceo***

El servicio de las aplicaciones web se encuentra en un gran porcentaje balanceado en la infraestructura del DataCenter de CAN y otras aplicaciones se encuentran publicadas en la Infraestructura 4-72 sobre el Data Center de Titanium.

- ***Tiempos de transacciones y respuesta al cliente***

Los tiempos de respuesta se encuentran constantemente monitorizados a través de la herramienta Grafana, constantemente vigilada por el equipo de soporte Nivel 1, el cual sigue los protocolos de revisiones y escalamientos en caso de alertas por tiempos de respuesta lentos y/o intermitencias.

- ***Procesos de backup y/o respaldo de logs y configuraciones***

A través de la herramienta veeambackup se tienen configurados los backups para las máquinas virtuales de los servidores de aplicaciones y bases de datos.

También a través del sistema Ansible AWX se tiene automatizada la copia de seguridad de archivos de aplicaciones, bases de datos y logs del sistema.

- ***Comportamiento inesperado en las peticiones hacia la infraestructura***

El equipo de Infraestructura en conjunto con el equipo de Aplicaciones y BD están en constante revisión mensual de los consumos de las capacidades lo que permite establecer unas métricas que permitan hacer ajustes en los dimensionamientos de la capacidad instalada y/o aprovisionada para cada servidor en cuanto a recursos de procesamiento, memoria, disco y otros.

- ***Correlación de eventos que generen riesgo a la infraestructura general***

La correlación se genera en trabajo conjunto entre la mesa de soporte en el nivel 1, los procesos de revisión de parte del SOC, el alertamiento en los equipos perimetrales de los Data Center y la integración de estos con el análisis de los especialistas de las verticales de Aplicaciones, Sistemas Operativos Linux y la vertical de LAN y Seguridad apoyados también en la plataforma de Defender.

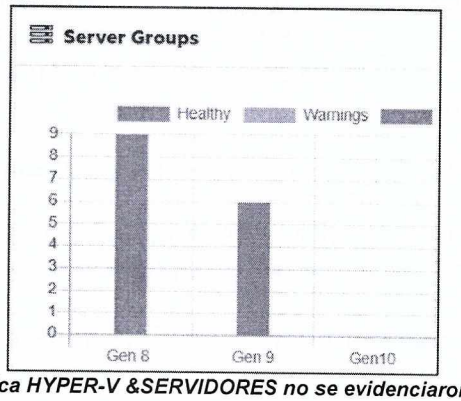
(existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Aplicaciones que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados)

Servidores

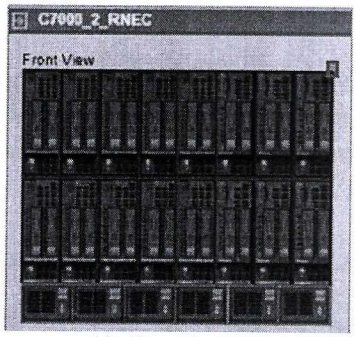
Windows:

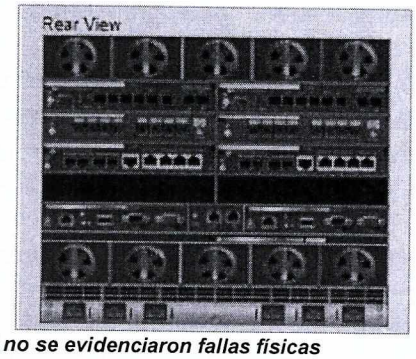
Se realiza la validación de tendencias de uso de recursos, eventos y alertamientos identificados mediante la herramienta de monitoreo, con el objetivo de anticipar posibles anomalías y establecer planes de acción que contribuyan a prevenir o mitigar su ocurrencia en el corto y mediano plazo, garantizando así la continuidad y estabilidad operativa cómo se evidencia en el archivo ***09. Informe Mensual Servidores Windows*** del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:

- ***Verificación física***

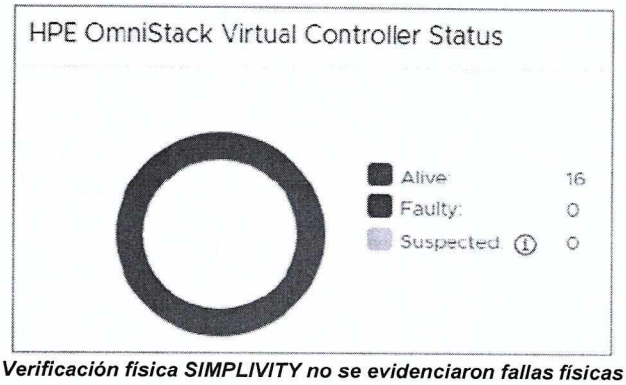


Verificación física HYPER-V &SERVIDORES no se evidenciaron fallas físicas





Verificación física ENCLOSURE no se evidenciaron fallas físicas



Verificación física SIMPLIVITY no se evidenciaron fallas físicas

- ***Redes, Virtualización, Balanceadores y Almacenamiento***

CLÚSTER SIMPLIVITY	No. DATASTORE	SUMA DE CAPACITY (TB)	SUMA DE FREE (TB)	% LIBRE DATASTORE MES ANTERIOR	% LIBRE DATASTORE MES ACTUAL
CLULARGE-01_Lógico	7	78.643	19.153	26%	25%
CLUSMALL-01_Lógico	10	56.086	19.386	30%	36%
CLSVT-02_Lógico	6	54.688	14.564	41%	41%
CLULARGE-01_Lógico	2	10.486	8.807	0%	84%

***VMWARE**: El % libre no supera el 50% de la capacidad total.*

CLÚSTER	No. DATASTORE	SUMA DE CAPACITY (TB)	SUMA DE FREE (TB)	% LIBRE DATASTORE MES ANTERIOR	% LIBRE DATASTORE MES ACTUAL
RNEC-CLHVM-00	15	9437184	5056917	53%	53%

***HYPER_V**: El % libre no supera el 60% de la capacidad total.*

CLÚSTER	No. DATASTORE	SUMA DE CAPACITY (TB)	SUMA DE FREE (TB)	% LIBRE DATASTORE MES ANTERIOR	% LIBRE DATASTORE MES ACTUAL
COTIT_RNEC	Storage RNEC	50.5	17.3	36.8%	34.2%
COTIT_RNEC_PWEB	Silver	10.3	6.39	6.3%	62%

***vCloud TITANIUM - 472:** El % libre no supera el 50% de la capacidad total*

CLÚSTER	No. DATASTORE	SUMA DE CAPACITY (TB)	SUMA DE FREE (TB)	% LIBRE DATASTORE MES ANTERIOR	% LIBRE DATASTORE MES ACTUAL
COTIT_RNEC	Storage_Publico_T1_Cloud-08	9.81	3.46	35.2%	35.2%

***VCLOUD - MEDELLIN:** El % libre no supera el 50% de la capacidad total*

- ***Backup y/o Respaldo de Logs y Configuraciones***

ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCIÓN	DETALLE	OBSERVACIÓN
Backup	27 de diciembre de 2024	SW_SAN_FAB_DW SW_SAN_FAB_UP ENCLOSURE_C7000_1 ENCLOSURE_C7000_2	1. Respaldo de parámetros de configuración. 2. Ruta de respaldo: \\RNEC-MGT-01\E$\Backup Semana Actual\INFRAESTRUCTURA\

Ultimo Backup realizado a dispositivos

- ***Comportamiento inesperado en las peticiones hacia la infraestructura***

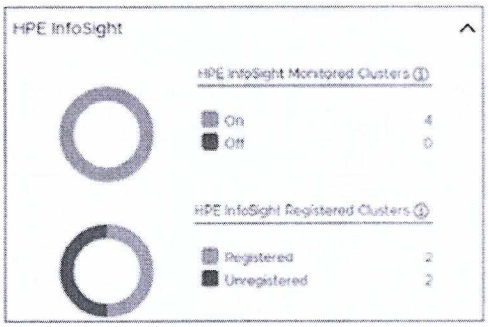
PLATAFORMA	STATUS	MES ANTERIOR	MES ACTUAL
Solución de virtualización VMWare Simplivity 380 -DC CAN	CREACIÓN ELIMINACIÓN	8 2	8 0
Solución de servidores físicos – Enclosure C7000 DC -CAN	CREACIÓN ELIMINACIÓN	3 0	0 3

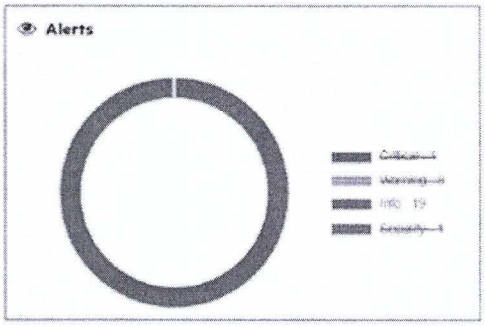
Creación y/o eliminación de servidores en las plataformas de virtualización

PLATAFORMA	HOSTNAME	ACCIÓN	RAM (GB)	CPU (vCPUs)	DISCO (GB)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Sin cambios de componentes de hardware como: CPU, RAM y DISCO. Resumen modificación HW

- ***Correlación de eventos que generen riesgo a la infraestructura general***





Nivel del hardware y monitoreo proactivo con HPE no se presentaron riesgos que afecten la infraestructura

NOMBRE / EQUIPOS	VERSIÓN FIRMWARE – ANTERIOR	FECHA FIRMWARE - ANTERIOR	VERSIÓN FIRMWARE - ACTUAL	FECHA FIRMWARE – ACTUAL
VMWARE	ProLiant DL380 Gen10 - U30 v3.30 OmniStack - Release 4.2.0.97 VMware ESXi 7.0.3 Build-23794027 Update 3 Patch 125 VMware-vCenter-Server 7.0.3 U3p build 22837322. Vmtools – 12449	02/09/2023 02/05/2023 11/04/2024 7/12/2023 03/25/2025	**U30 v3.34 OK** **Reléase v5.2.0.159 OK** **VMware ESXi 8.0** **VMware-vCenter-Server8.0 OK** **Vmtools – 13312**	**01/02/2025** **01/12/2024** **02/03/2024** **01/01/2025** **06/18/2025**
HYPER-V	ProLiant BL460 Gen8 I35 ILO 2.82	07/21/2017 02/06/2023	N/A	N/A
ENCLOSURE C7000	C7000_G3 4.97	28/07/2021	N/A	N/A
vCLOUD	vCloud suite Enterprise* Nota: Asociado en el contrato.	N/A	N/A	N/A

Se realizaron actualizaciones de la plataforma de virtualización, en rojo nuevas versiones en curso para actualizar

PLATAFORMA	NOMBRE / EQUIPOS	CVE (VULNERABILIDAD)	DESCRIPCIÓN	FECHA CVE	PARCHE DE SOLUCIÓN
Servidores Virtuales	Windows 2016	https://msrc.microsoft.com/update-guide/deployments https://www.catalog.update.microsoft.com/Search.aspx?q=KB5065428 https://support.microsoft.com/help/5065428 https://msrc.microsoft.com/update-guide/deployments https://www.catalog.update.microsoft.com/Search.aspx?q=KB5065687	Remote Desktop Gateway Service •Windows Deployment Services • Windows Kernel • Windows NTFS • Windows Secure Kernel Mode Windows Installer • Windows Kernel • Windows Routing and Remote Access Service (RRAS) • Windows SMB • Windows Trusted Runtime Interface Driver • Microsoft Scripting Engine • Remote Desktop Gateway Service •Windows Fundamentals •Windows Media •Windows Remote Desktop •Windows Virtual Machine Bus • Windows Win32K - GRFX	08/12/25 23/12/25	KB5071543 y KB5074974
	Windows 2019			08/12/25 23/12/25	KB5071544 y KB5074975
	Microsoft SQL Server 2019	https://learn.microsoft.com/es-es/troubleshoot/sql/releases/download-and-install-latest- https://sqlserverbuilds.blogspot.com/2014/01/sql-server-2014-versions.html https://sqlserverbuilds.blogspot.com/	Query Optimizer • Security Infrastructure • Analysis Services • Query Execution • Service Broker • SQL OS • Search • Backup Restore	11/09/25	Microsoft SQL Server 2022 for x64-based Systems (CU 20) - (KB5065220) Microsoft SQL Server 2019 for x64-based Systems (CU 32) - (KB5065222) Microsoft SQL Server 2017 for x64-based Systems (CU 31) - (KB5065225)
	Microsoft SQL Server 2022				

No se detectaron vulnerabilidades o ataques a los servidores

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Servidores Windows que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

Linux:

Se realiza mediante un conjunto de herramientas y procesos automatizados la verificación del estado y funcionamiento adecuado de los componentes que conforman la vertical de Linux, permitiendo una supervisión continua, precisa y eficiente cómo se evidencia en el archivo ***08. Informe Mensual Servidores Linux*** del cual se toma la siguiente información:

Para este fin, se emplearon las siguientes soluciones:

Grafana: Se utilizaron paneles de visualización personalizados para el monitoreo en tiempo real de métricas clave del sistema operativo, tales como uso de CPU, memoria, disco, estado de servicios críticos, entre otros. Las métricas se recolectan a través de Prometheus o agentes compatibles, y se configuran alertas para detectar desviaciones operativas que puedan afectar la calidad del servicio.

SolarWinds: Se empleo para la supervisión de la infraestructura de red y servidores Linux, permitiendo identificar cuellos de botella, interrupciones de conectividad o degradaciones de rendimiento. La herramienta facilita la recolección de logs y eventos del sistema que ayudan a realizar un diagnóstico proactivo.

AWX (Ansible Tower): Se utilizaron playbooks automatizados que realizaron validaciones a demanda del estado de los servicios, configuración de seguridad, disponibilidad de actualizaciones y consistencia de parámetros críticos en los servidores Linux. Estos procesos estuvieron programados y gestionados desde AWX para asegurar su ejecución oportuna y sin intervención manual.

Esta integración de monitoreo y automatización permitió mantener un control efectivo sobre los componentes del entorno Linux, garantizando que se encuentren en condiciones óptimas y alineados con los estándares de calidad definidos.

- ***Actualizaciones de configuración, seguridad y en general de producto***

Las actualizaciones de configuración, seguridad y mantenimiento general del sistema operativo en los servidores Linux se ejecutaron de forma periódica bajo un esquema de ejecución de cambios estándar, con el objetivo de mantener la plataforma segura, estable y alineada con las mejores prácticas técnicas.

Este proceso incluye:

Parcheo de seguridad: Se aplicaron actualizaciones críticas y recomendadas del sistema operativo para mitigar vulnerabilidades identificadas, reduciendo los riesgos de exposición a amenazas externas o internas.

Ajustes de configuración: Se implementaron cambios controlados en los parámetros del sistema y servicios, con el fin de mejorar el rendimiento, fortalecer la seguridad y mantener la coherencia operativa en todos los servidores.

Actualizaciones de producto: Se realizo la actualización de paquetes del sistema priorizando aquellas que corrigen brechas de seguridad, pero siempre garantizando la continuidad operativa. Se verifica que las actualizaciones no afecten la funcionalidad de las

aplicaciones o de los servicios desplegados tanto en ambiente productivo como en ambiente de pruebas.

Configuración de MFA (doble factor de autenticación): Como medida de fortalecimiento de la seguridad de acceso a los servidores, se implementó la autenticación multifactor (MFA), particularmente para usuarios con privilegios administrativos. Esta configuración incrementa significativamente la protección frente a accesos no autorizados.

Respaldo y almacenamiento seguro de credenciales: Las credenciales de acceso a sistemas críticos y configuraciones sensibles se almacenaron de forma segura utilizando herramientas como KeePass, lo que garantizó una adecuada gestión, control de acceso y protección contra exposición de información confidencial.

Estas actividades se ejecutaron conforme a un calendario de mantenimiento establecido, permitiendo mantener la homogeneidad, la seguridad y la confiabilidad en toda la infraestructura Linux.

- ***credenciales de acceso***

De acuerdo con el procedimiento establecido con la Registraduría en torno a la custodia de las credenciales de acceso a los Servidores Linux, se detalla el enlace al archivo que contiene la base de datos de KeePass para que sea accesible por la Gerencia de Informática de RNEC usando la clave maestra compartida en un medio aparte y de la llave proporcionada en una memoria USB como se detalla en el archivo ***Custodia-ServidoresLinux-RNEC.kdbx*** (*Las evidencias presentadas en este punto exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

- ***Verificación del ciclo de vida de los productos (roadmap) tanto a nivel de soporte como fecha máxima de uso***

Se realizó una verificación periódica del ciclo de vida de los productos utilizados en la infraestructura Linux. Este proceso permitió identificar los componentes que se encuentran próximos a su End of Life (EOL) o fuera de soporte oficial, a fin de tomar decisiones proactivas que garantizaran la continuidad operativa y la seguridad de los servicios.

Se genera un listado de 12 servidores (*Servidores Antiguos CentOS*) con sistema operativo sin soporte de los reportados inicialmente, concretamente **CentOS**. No existen actualizaciones y no es posible garantizar su estabilidad, ni su seguridad, por lo cual, fueron relacionados en la carta de riesgos asociada **CRINF_CENTOS** (*Las evidencias presentadas en este punto exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

El proceso se basó en los siguientes pasos:

Identificación de componentes críticos: Se determinó la población de servidores y productos (sistema operativo, software base y complementario) a analizar.

Verificación de soporte: Se consultó el roadmap oficial del proveedor o comunidad para establecer las fechas de fin de soporte estándar y extendido de cada componente.

Análisis de impacto: Se realizó un análisis sobre la criticidad de los sistemas que utilizan versiones próximas a EOL, evaluando posibles riesgos técnicos, de seguridad y operativos.

Priorización y planificación: Se consolidó la información en un reporte que clasifico los productos según su estado de soporte (activo, en fase final o fuera de soporte), y se establecieron planes de acción que pueden incluir migraciones, actualizaciones o reemplazos.

Este enfoque permitió mantener la infraestructura alineada con versiones soportadas, reducir los riesgos asociados a vulnerabilidades no corregidas y asegurar la compatibilidad con herramientas de monitoreo, seguridad y automatización.

- ***Verificación logs del sistema***

Se realizo la verificación de logs del sistema como una práctica fundamental para garantizar la trazabilidad, estabilidad y seguridad de la infraestructura Linux. Esta actividad permitió detectar comportamientos anómalos, investigar eventos críticos y asegurar el cumplimiento de políticas operativas y de seguridad.

Dentro de este proceso se efectúo:

Análisis de casos reportados: Ante la ocurrencia de incidentes o fallas, se llevó a cabo la recolección y análisis detallado de los logs asociados, permitiendo identificar la causa raíz y tomar medidas correctivas o preventivas.

Manejo de históricos: Se mantuvo una política de conservación de logs históricos para Pagina Web que permitió contar con trazabilidad suficiente para el análisis forense, auditorías internas y revisiones posteriores.

Participación del SOC (Centro de Operaciones de Seguridad): Parte de la recolección de logs fue gestionada por el SOC, quien centralizo y analizo los registros con enfoque en eventos de seguridad, identificando amenazas, comportamientos sospechosos o vulnerabilidades potenciales.

Este enfoque integral garantizo visibilidad sobre el comportamiento del sistema y fortaleció la capacidad de respuesta ante incidentes tanto operativos como de ciberseguridad.

- ***Tendencia y cambios en instancias o segmentos de recursos***

Se realizo un seguimiento continuo a la evolución del consumo de recursos en los servidores Linux, analizando métricas históricas de CPU, memoria, almacenamiento y red. Este análisis permitió identificar tendencias de comportamiento y desviaciones que pudieran comprometer la estabilidad o el rendimiento de los sistemas.

Durante la recolección y consolidación de los informes periódicos, se detectaron puntos de optimización que permitieron ajustar los recursos asignados a cada servidor, ya sea mediante la reducción de capacidad en entornos sobredimensionados o el aumento en aquellos con demanda creciente, asegurando así un uso eficiente de la infraestructura.

- ***Tendencia y cambios en el throughput***

Se realizo un monitoreo continuo de las métricas de throughput asociadas a los servidores Linux, tales como transferencia de datos, operaciones de entrada/salida y volumen de solicitudes procesadas. A partir de los informes recolectados, se procedió a identificar cambios en la carga de trabajo y eventuales necesidades de ajuste en la infraestructura, garantizando un rendimiento óptimo y sostenido en los entornos productivos y de pruebas como se evidencia en el archivo ***Disponibilidad de servidores – enero 2026*** (*Las evidencias presentadas en este punto exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

- ***Tendencia y cambios en la latencia***

Se realizo un monitoreo continuo de las métricas de latencia asociadas a los servidores Linux, tales como transferencia de datos, operaciones de entrada/salida y volumen de solicitudes procesadas. A partir de los informes recolectados, en el manejo de casos e incidentes se identifican cambios en la respuesta y disponibilidad, permitiendo garantizar un rendimiento óptimo y sostenido en los entornos productivos y de pruebas.

- ***Procesos de backup y/o respaldo de logs y configuraciones***

La vertical de Linux cuenta con procesos automatizados para la recolección y respaldo de logs del sistema y configuraciones clave, con el objetivo de preservar información crítica para el análisis forense y la gestión de eventos de seguridad de ser requerido.

La recolección de logs se realiza de forma automatizada mediante tareas programadas en AWX, que recopilan y almacenan registros históricos provenientes de los servidores de

Pagina Web. Este proceso permite centralizar la información relevante sobre autenticaciones, accesos, ejecuciones de comandos, fallos de servicios y otras actividades del sistema, asegurando su disponibilidad para investigaciones posteriores en caso de incidentes.

Además, se respaldan periódicamente archivos de configuración esenciales, lo cual permite una rápida recuperación ante fallos o cambios no autorizados, manteniendo la trazabilidad y consistencia del entorno.

Este esquema de respaldo contribuye significativamente a las capacidades de monitoreo, auditoría y respuesta ante incidentes de seguridad en la infraestructura Linux.

- ***Comportamiento inesperado en las peticiones hacia la infraestructura***

Se realizó un monitoreo continúo de los comportamientos inesperados asociados a los servidores Linux. A partir del manejo de casos e incidentes, en donde se identifican los eventos generados, permite mitigar y garantizar un rendimiento óptimo y sostenido en los entornos productivos y de pruebas respecto a las peticiones requeridas.

- ***Correlación de eventos que generen riesgo a la infraestructura general***

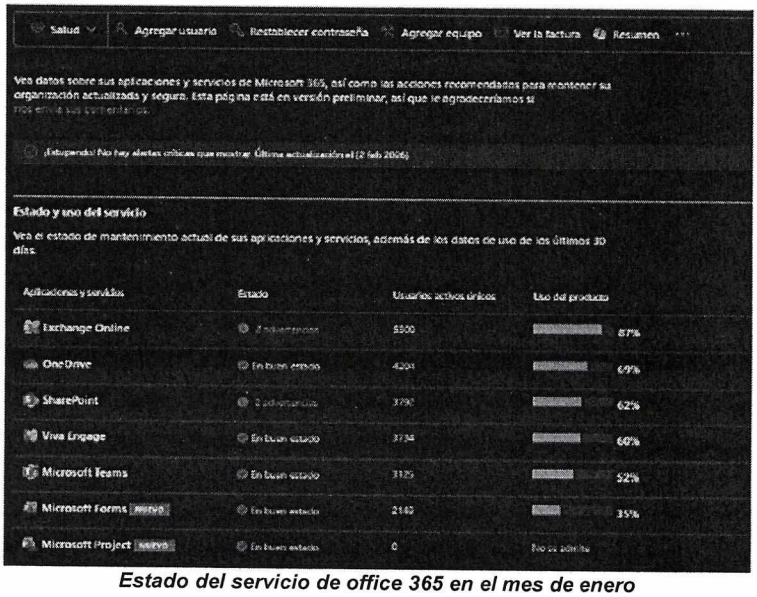
La mitigación de vulnerabilidades en los servidores Linux se lleva a cabo mediante un enfoque estructurado que combina actualizaciones periódicas con acciones correctivas específicas. Como parte del cambio estándar, se aplican actualizaciones de seguridad de forma regular, las cuales permiten reducir de manera proactiva la superficie de exposición a amenazas conocidas.

Adicionalmente, se ejecutan actualizaciones puntuales en respuesta a reportes de brechas de seguridad detectadas a través de herramientas de análisis, auditorías internas o fuentes externas de inteligencia. Estas acciones permiten una atención oportuna de vulnerabilidades críticas, sin esperar al ciclo regular de mantenimiento. Como si fuera poco, en los servidores Linux se tiene configuración de rsyslog para envío de los logs del sistema de Apache y de nginx al SIEM del SOC de Mnemo. En el SOC se realiza el análisis y reporte de cualquier incidencia de seguridad si la hubiera.

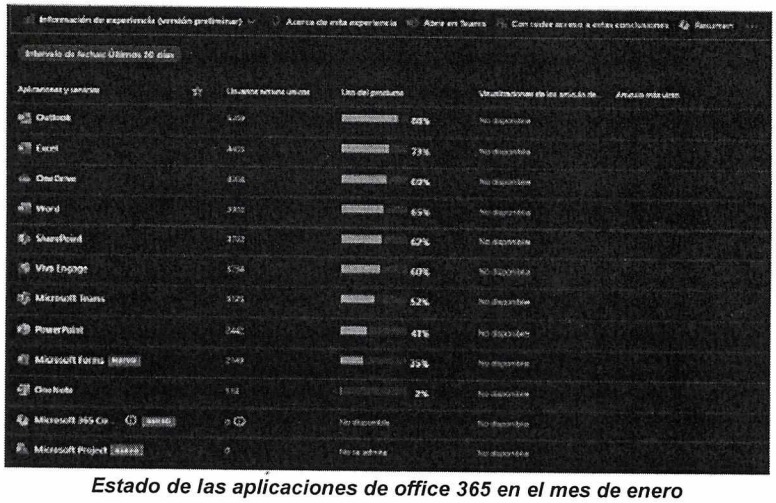
Este enfoque mixto garantiza una gestión efectiva del riesgo, manteniendo los sistemas actualizados, protegidos y operativos, sin comprometer la continuidad del servicio ni la estabilidad de las aplicaciones desplegadas.

(*hay evidencias adiciónales presentes en los informes mensuales que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

En cuanto a los ***Servicios y aplicaciones en Nube (Microsoft 365)***, realizó la verificación de componentes en correcto estado y con calidades sistémicas funcionando adecuadamente en tendencias y cambios como se evidencia en el archivo ***07. Informe Mensual Microsoft 365*** del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:



Estado del servicio de office 365 en el mes de enero

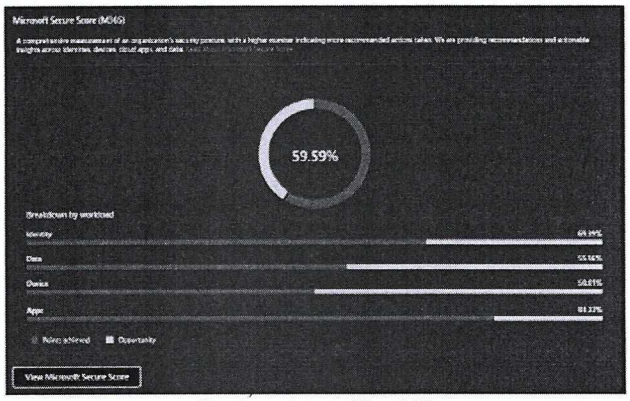


Estado de las aplicaciones de office 365 en el mes de enero

- ***Actualizaciones de configuración, seguridad y en general de producto***

El Score de seguridad actual en la plataforma O365 es de 59.59% del mes de enero de 2026. Se tienen cambios pendientes por entregar para subir el score como son, Cambio de

autenticación básica a moderna, validación de las cuentas excluidas del doble factor de autenticación, las etiquetas de la información, la política de geolocalización de las cuentas.



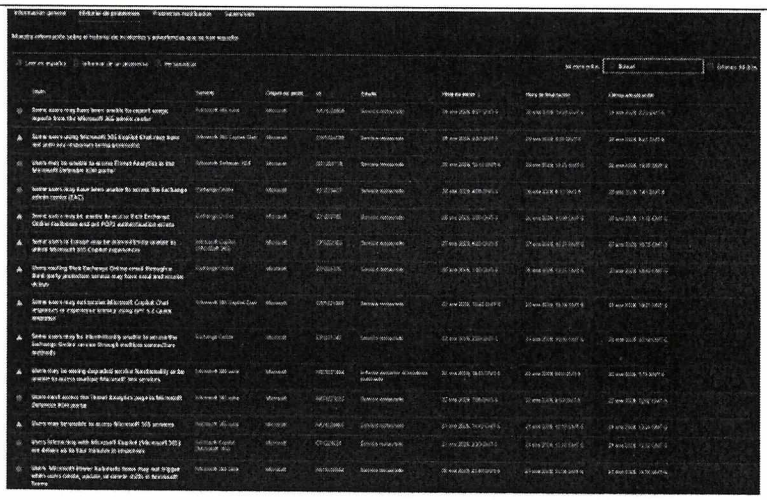
Secure score office 365.

- ***Verificación del ciclo de vida de los productos (roadmap) tanto a nivel de soporte como fecha máxima de uso.***

El plan de desarrollo de Microsoft 365 proporciona las fechas de lanzamiento estimadas y las descripciones de las características comerciales. Toda la información está sujeta a cambios. A medida que una característica o producto esté disponible de forma general, o se cancele o posponga, Si la versión dirigida está disponible, la fecha de inicio del lanzamiento reflejará el cambio que comienza a aparecer en la versión dirigida, seguido de la versión estándar; de lo contrario, la fecha de inicio del lanzamiento reflejará el cambio que comienza a aparecer en la versión estándar. https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/roadmap.

- ***Verificación Logs del sistema***

Para el mes de enero se presentaron 34 eventos a nivel de la plataforma de O365. Cómo se evidencia en la siguiente evidencia gráfica:



- ***Procesos de escalabilidad y efectividad de balanceo***

En Azure, el balanceo de carga para servicios como Office 365 se logra principalmente a través de Azure Load Balance, que distribuye el tráfico entre múltiples instancias de máquinas virtuales o conjuntos de escalado de máquinas virtuales. También se pueden utilizar otros servicios como Application Gateway y Traffic Manager para balanceo de carga más avanzado y regional.

- ***Tiempos de transacciones y respuesta al cliente***

Los tiempos de transacción en Azure 365 pueden variar dependiendo del servicio y la complejidad de la transacción. En general, los sistemas de procesamiento de transacciones en línea (OLTP) en Azure, como los de bases de datos, tienen tiempos de respuesta rápidos, con latencias de escalado de bases de datos de menos de 5 minutos en algunos casos. Para operaciones de E/S como crear o escribir archivos, los tiempos pueden ser de milisegundos.

- ***Costos ejecutados y valores pendientes por ejecutar, presentación de porcentaje de costos ejecutados detallado por componentes***

La facturación de Azure se basa en el consumo real de los servicios, incluyendo recursos informáticos, almacenamiento, red, etc. Las transacciones de almacenamiento se cobran por la interacción con el almacenamiento de Azure mediante la API REST, donde una transacción se define como una sola llamada a la API.

- ***procesos de backup y/o respaldo de logs y configuraciones***

El respaldo basado en la nube que protege sus datos, incluidos Azure Virtual Machines, SQL Server y servidores locales. Proporciona administración centralizada, almacenamiento escalable y múltiples opciones para la durabilidad de los datos. Por otro lado, Copia de

Seguridad de Microsoft 365 es un servicio diseñado específicamente para realizar copias de seguridad y restaurar datos en servicios de Microsoft 365 como Exchange Online, SharePoint y OneDrive, Se tiene una directiva de retención y archivado permanente para las cuentas Office 365.

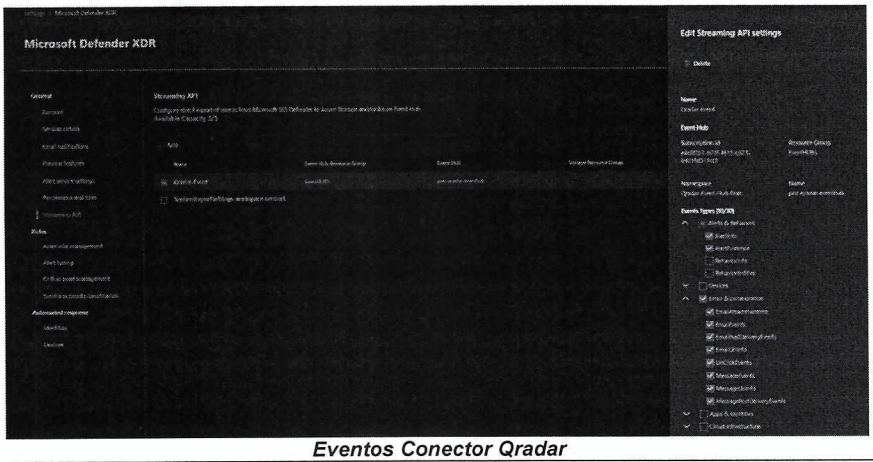
- ***Comportamiento inesperado en las peticiones hacia la infraestructura (mes vencido)***

Se relacionan los eventos presentados en el mes de diciembre sobre la infraestructura de Nube:

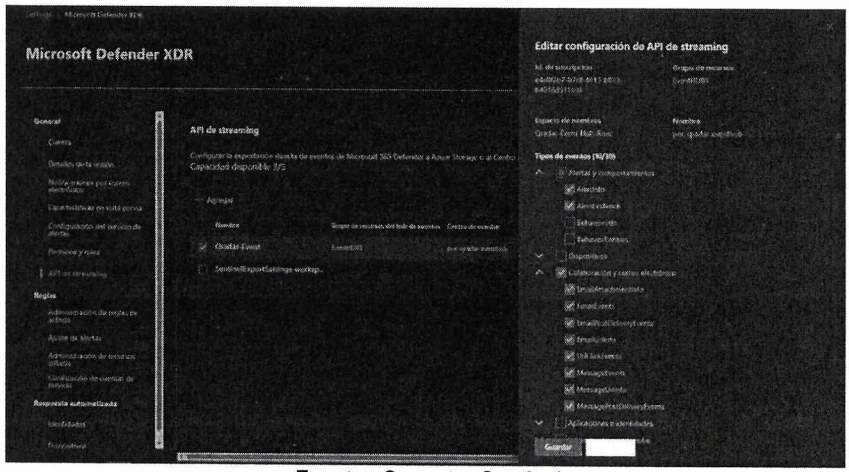


- ***Correlación de eventos que generen riesgo a la infraestructura general***

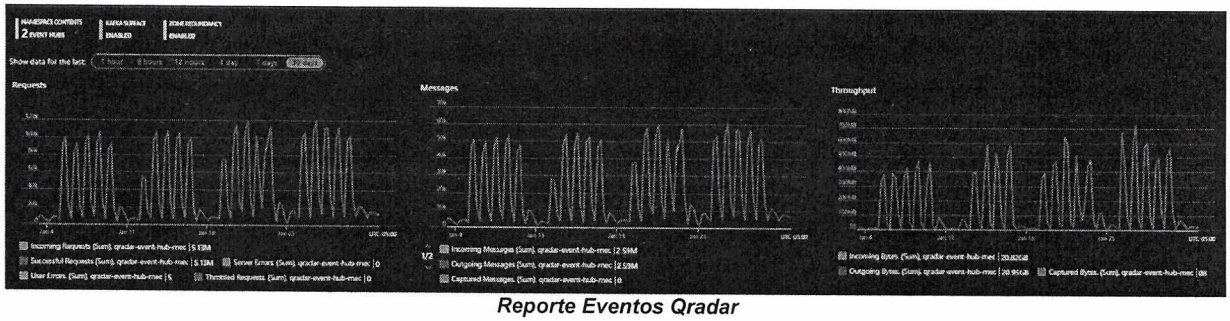
Se tiene un conector de Azure contra Qradar, Sentinel el cual recolecta información de los diferentes tipos de eventos como se evidencia en las siguientes evidencias gráficas:



Eventos Conector Qradar

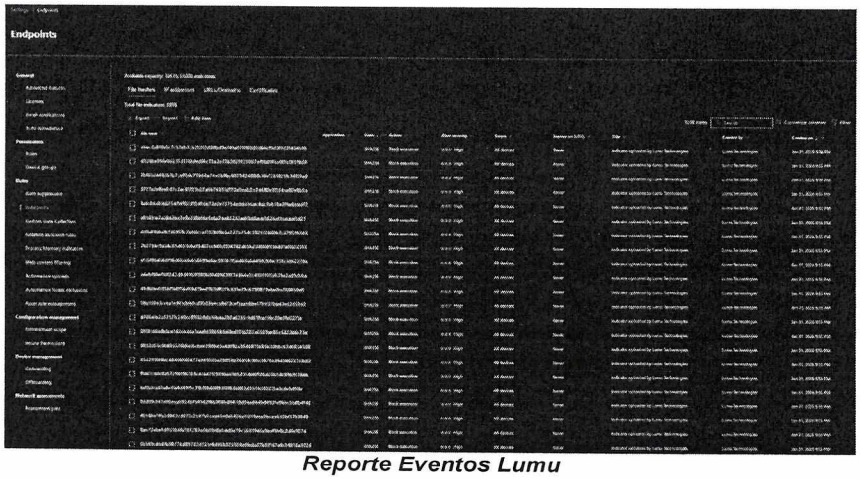


Eventos Conector Sentinel



Reporte Eventos Qradar

Se tiene un conector de Lumu contra los servicios de Exchange Online y Microsoft Defender el cual recolecta información de los IoC (URLs\Domains) y Hashes como se evidencia en las siguientes evidencias gráficas:



Reporte Eventos Lumu

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Servidores Linux que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

Se presentó un reporte de las estadísticas de comportamiento y mejoras por componentes para establecer los cambios a ejecutar y/o modificar las calidades del entorno como se evidencia en ***los informes mensuales por componente*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

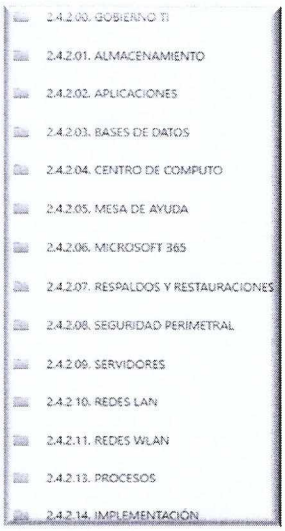
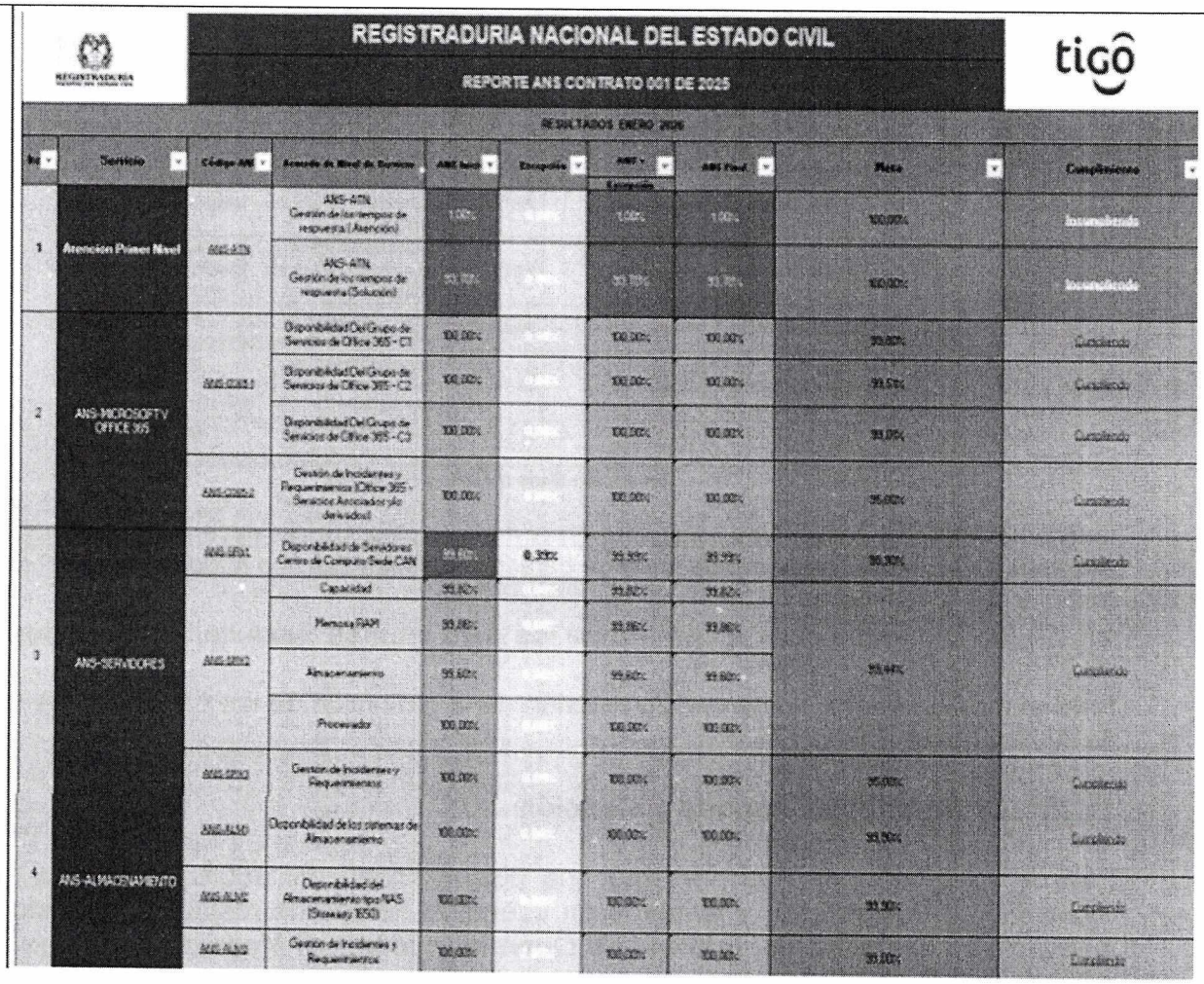


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

1.1.2.1.2 Gestión de Fallas, Disponibilidad y SLA de Infraestructura

Para el mes de enero, con el fin de garantizar la correcta implementación, configuración, administración y seguimiento en las herramientas de Monitoreo, Seguridad y/o Gestión necesarias para su medición, así como, certificar la no manipulación de los resultados, el acceso, la verificación y validación de estos, el contratista generó un informe de ANS para cada uno de los servicios, otorgando a la RNEC los accesos a las diferentes herramientas para que pudiera realizar los respectivos seguimientos y definir los resarcimientos a que haya lugar por el no complimiento de los **ANS**, como se evidencia en el archivo ***21. Informe Mensual Gestión ANS*** adjunto al presente y del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:



REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

REPORTE ANS CONTRATO 001 DE 2025

tigo

RESULTADOS ENERO 2026

No	Servicio	Código ANS	Acuerdo de Nivel de Servicio	ANS Inicial	Exención	ANS + Exención	ANS Final	Meta	Cumplimiento
1	Atención Primer Nivel	[illegible]	ANS-ATN Gestión de los tiempos de respuesta (Atención)	100%	[illegible]	100%	100%	100.00%	Incumplido
			ANS-ATN Gestión de los tiempos de respuesta (Solución)	99.79%	[illegible]	99.79%	99.79%	100.00%	Incumplido
2	ANS-MICROSOFT V OFFICE 365	[illegible]	Disponibilidad Del Grupo de Servicios de Office 365 - C1	100.00%	[illegible]	100.00%	100.00%	99.80%	Cumplido
			Disponibilidad Del Grupo de Servicios de Office 365 - C2	100.00%	[illegible]	100.00%	100.00%	99.55%	Cumplido
			Disponibilidad Del Grupo de Servicios de Office 365 - C3	100.00%	[illegible]	100.00%	100.00%	99.05%	Cumplido
		[illegible]	Gestión de Incidentes y Requerimientos (Office 365 - Servicios Asociados y/o derivados)	100.00%	[illegible]	100.00%	100.00%	96.60%	Cumplido
3	ANS-SERVIDORES	[illegible]	Disponibilidad de Servidores Centro de Computo Sede CAN	99.60%	0.39%	99.99%	99.99%	99.30%	Cumplido
		[illegible]	Capacidad	99.80%	[illegible]	99.80%	99.80%	99.44%	Cumplido
			Memoria RAM	99.80%	[illegible]	99.80%	99.80%		
			Almacenamiento	99.80%	[illegible]	99.80%	99.80%		
			Procesador	100.00%	[illegible]	100.00%	100.00%		
		[illegible]	Gestion de Incidentes y Requerimientos	100.00%	[illegible]	100.00%	100.00%	95.00%	Cumplido
		[illegible]	Disponibilidad de los sistemas de Almacenamiento	100.00%	[illegible]	100.00%	100.00%	99.50%	Cumplido
4	ANS-ALMACENAMIENTO	[illegible]	Disponibilidad del Almacenamiento tipo NAS (Storage 1850)	100.00%	[illegible]	100.00%	100.00%	99.50%	Cumplido
		[illegible]	Gestion de Incidentes y Requerimientos	100.00%	[illegible]	100.00%	100.00%	95.00%	Cumplido

Presento un informe con el cual se soportó la excepción de las penalizaciones por acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) con la debida evidencia de que la causa del no cumplimiento de cada ANS a excepcionar es ajena a las obligaciones del contratista como se evidencia en el archivo ***20. Informe de excepciones ANS enero*** del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:

N°	HOSTNAME	AMBIENTE	DISPONIBILIDAD	EXCEPCIÓN
1	WPRESARCAPP01	Production	99,74	CRQ000000002530 - Actualizaciones seguridad servidores sistema operativo Windows.
2	WPHISELCBD01	Production	99,77	CRQ000000002530 - Actualizaciones seguridad servidores sistema operativo Windows.
3	WPPBHCBD01	Production	99,77	CRQ000000002530 - Actualizaciones seguridad servidores sistema operativo Windows.
4	WPCENSOFRBD01	Production	99,78	CRQ000000002530 - Actualizaciones seguridad servidores sistema operativo Windows.
5	LOPCONVEMPBD01	Production	99,83	CRQ000000002563 - Actualizaciones seguridad servidores sistema operativo Linux.
6	WPCLUKACSEVBD01	Production	99,85	CRQ000000002530 - Actualizaciones seguridad servidores sistema operativo Windows.
7	LOPCEDAEBD01	Production	99,86	CRQ000000002563 - Actualizaciones seguridad servidores sistema operativo Linux.

Excepción Base de Datos Criticidad

(existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe de excepciones ANS enero que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados)

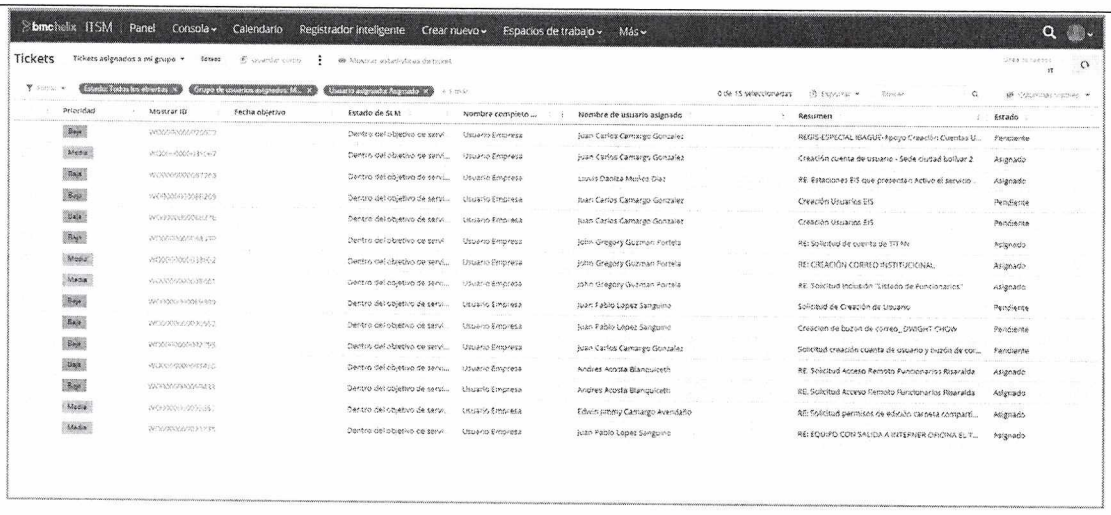
1.1.2.1.2.1 Dinámica para el cambio de los ANS y Línea Base de los Servicios

Para el mes de enero, no se realizó revisión de la definición de los ANS a través del Comité de ANS y Línea Base.

1.1.2.1.2.2 Horarios de soporte y atención

Para el mes de enero, se presentó una disponibilidad del 100% en cuanto al soporte 7x24x365 sin interrupción y tomando en cuenta el tiempo de respuesta definido como se evidencia en el archivo ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicios*** adjunto al presente.

Se registraron todas las solicitudes, incidentes y novedades técnicas reportados en las herramientas de monitoreo y seguridad de Mesa de Servicio a través de los procesos manuales y/o automáticos dispuestos por el contratista como se evidencia en el archivo ***AN-X-ASG - Servicios de clasificación Helix*** del cual, se evidencia en la siguiente evidencia gráfica:



(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo AN-X-ASG - Servicios de clasificación Helix que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.1.2.1.2.3 Acuerdos de Niveles de Servicio de Mesa de Ayuda

Para el mes de enero, se dio cumplimiento con la disponibilidad y SLA relacionados en el ANEXO 3 - Gestión de Fallas, Disponibilidad y SLA de Infraestructura con la excepción de dos (2) servicios que fueron penalizados como se evidencia en el archivo ***21. Informe Mensual Gestión ANS*** adjunto al presente del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:

SERVICIO	VALOR RESARCIMIENTO	IVA	TOTAL, CON IVA
Mesa de servicio – Herramienta de gestión ITSM	$ 5.077.950	$964.811	$6.042.761
Conectividad Nacional	$26.743.004	$5.081.171	$31.824.175
Conectividad SD-WAN	$1.496.369	$284.310	$1.780.679
Estructura de la Mesa de Ayuda	$7.282.350	$1.383.647	$8.665.997
TOTAL + IVA	$48.313.611		

Realizo la correcta implementación, configuración, administración y seguimiento en las Herramientas de Monitoreo, Seguridad y/o Gestión, así como, la no manipulación de los resultados, el acceso, la verificación y validación de estos como se evidencia en el informe ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicios*** adjunto al presente y como se evidencia en el archivo ***AN-X-ASG - Servicios de clasificación Helix.*** (*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo AN-X-ASG - Servicios de clasificación Helix que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.1.3 Herramientas de apoyo a la Mesa de Ayuda

Para el mes de enero el comportamiento de las herramientas de monitoreo de forma centralizada de todos los equipos de comunicaciones (WAN, LAN) e infraestructura tecnológica activa, presentaron una disponibilidad del 100% permitiendo el monitoreo en los cambios de configuración de dispositivos, gestión de rendimiento de redes, identificación de degradaciones de rendimiento, consumo de Ancho de banda por periodos para equipos administrativos y misionales, tráfico de volúmenes y umbrales, generando estadísticas por cada uno y su respectivo control de ANS cómo se evidencia en ***los informes mensuales por componente*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

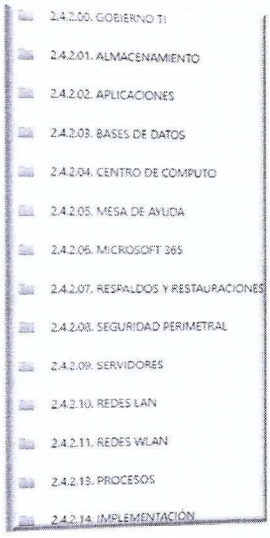


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

Permitió administrar los indicadores de gestión de la infraestructura IT en tiempo real, ofreciendo gráficas unificadas sobre todos los procesos de servicios IT logrando visualizar la gestión de incidentes, problemas y cambios, los consolidados sobre el estado de los activos, el inventario de su infraestructura, el uso de los recursos informáticos, el manejo de la base de datos de conocimiento, los niveles de licenciamiento de software, Umbrales de tolerancia (indicadores semafóricos), tablas de datos, estadísticas de consumo, entre otros cómo se evidencia en ***los informes mensuales de operación por componente.*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

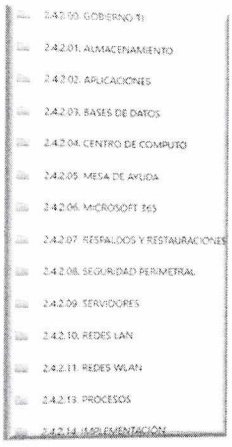


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

1.1.3.1.1 Herramienta de monitoreo de equipos infraestructura informática

Para el mes de enero, las herramientas de gestión de red, de monitoreo de infraestructura tecnológica y control para los servicios de la RNEC, así como, la plataforma para la administración de fallas y monitorización de desempeño y configuración, no tuvieron novedades como se evidencia en ***los informes mensuales de operación por componente.*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

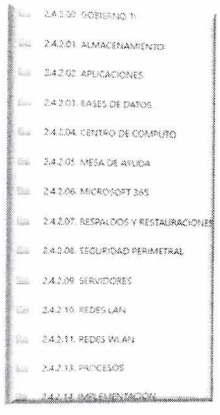


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

El acceso a las herramientas de monitoreo para la RNEC se mantuvo activo sin novedades en su disposición como se evidencia en ***los informes mensuales de operación por componente.*** (*Las evidencias presentadas en los informes mensuales exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*).

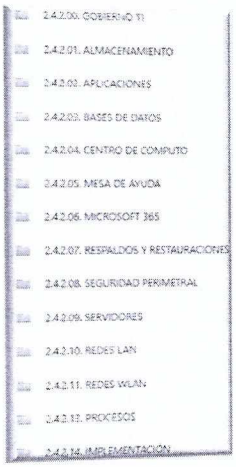


Imagen tomada del SharePoint Infraestructura

1.1.3.1.2 Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes

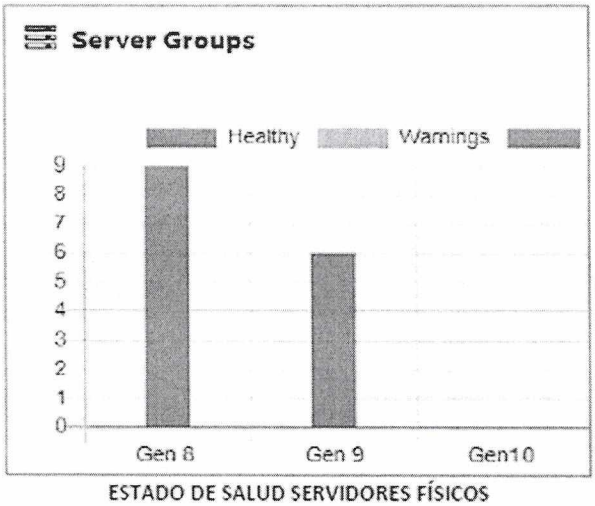
Conforme al suministro, implementación, configuración y puesta en marcha de la herramienta que permite la operación de la Mesa de Ayuda en la gestión de incidentes aplicando las mejores prácticas de las herramientas ITSM, para el mes de enero el contratista presentó en el anexo **1** del archivo ***06. Informe de Operación Mensual Mesa de Servicios*** denominado ***AN-X-ASG - Tabla de Categorización Operacional - Contrato 001 de 2025 - V1.xlsx*** en el que se evidencia la información de la herramienta de apoyo requerida por la RNEC, tal como:

- Porcentaje de solicitudes que se cierran satisfactoriamente en soporte para los niveles 1, 2 y 3 frente al total de solicitudes, discriminando por medio de contacto (verbal, telefónico, correo, etc.)
- Porcentaje de solicitudes con abandono de llamadas por parte del solicitante.
- Porcentaje de solicitudes sin retroalimentación por parte del usuario final (verbal, telefónico, correo, etc.)
- Tiempo promedio solución de incidentes en cada nivel de soporte (1, 2 y 3)
- Porcentaje de solicitudes de acuerdo con el impacto del incidente (Alto, Medio y Bajo)
- Tipos de solicitudes más presentados, los cuales deben ser definidos conjuntamente entre la RNEC y el Contratista (Ejemplo; olvido de contraseña, ofimática, desconexión de red, caída de enlaces, etc.)
- Informe del total de solicitudes discriminadas por ciudad, oficina y/o persona.
- Número de solicitudes ociosas.
- Informe discriminado por horas que incluya el número de llamadas.
- Número de solicitudes y/o incidentes reabiertos.

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo AN-X-ASG - Tabla de Categorización Operacional - Contrato 001 de 2025 - V1.xlsx que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.2 Servicio de Infraestructura

Tomando en cuenta el suministro del servicio de infraestructura DataCenter externo en un modelo activo-pasivo con el que la RNEC cuenta con un recurso de infraestructura tecnológica disponible para crecimiento de su plataforma, para el mes de enero se cumplió con la disponibilidad mínima de 99.90% mensual establecida con la entidad, monitoreando y actualizando los servicios de instalación de sistemas operativos, licenciamiento de sistemas operativos, instalación de actualizaciones para los sistemas operativos, direcciones IP para gestión y administración, monitoreo 7x24x365 del hardware, sistemas operativos y redes, disponibilidad en el DataCenter para acceder a los equipos contratados como se evidencia en el archivo ***10. Informe Mensual Controladores de Dominio*** del cual se toma la siguiente evidencia gráfica:



ESTADO DE SALUD SERVIDORES FÍSICOS

Se realizaron inspecciones físicas y revisión de estado a través de herramientas de gestión (ILO). Todos los controladores de dominio y dispositivos se encuentran operativos, con conexiones estables de energía y red.

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Controladores de Dominio que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.2.1 Servicios de Almacenamiento

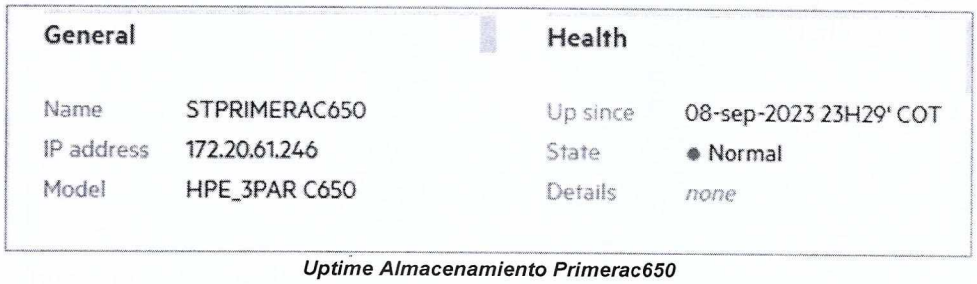
Para el mes de enero, se midió la disponibilidad del servicio a Nivel de PING de los Switchs de Fiber Channel, las controladoras y las interfaces de Administración, así como, la

disponibilidad del servicio a Nivel de PING de los Switchs de Fiber Channel, las controladoras A y B y las interfaces de Administración de la NAS presentando una disponibilidad del 100% sin novedad. No se generaron tickets de incidentes o requerimientos o cambios como se evidencia en el archivo ***01. Informe Mensual Almacenamiento*** del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:

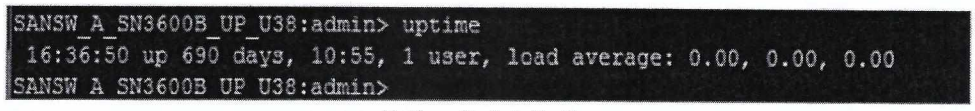
- *Disponibilidad del servicio a Nivel de PING de los Switchs de Fiber Channel, las controladoras y las interfaces de Administración durante el mes:*

PLATAFORMA	NOMBRE / EQUIPOS	AVAILABILITY	OBSERVACIONES
ALMACENAMIENTOS	PRIMERAC650	100%	No se presentan observaciones en el mes.
SWITCH FC SAN	SW SAN	100%	No se presentan observaciones en el mes.

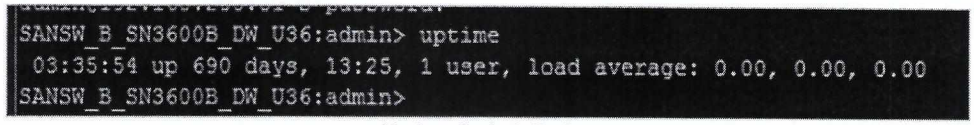
Resumen Disponibilidad Almacenamientos



Uptime Almacenamiento Primerac650



Uptime Switch Fc San

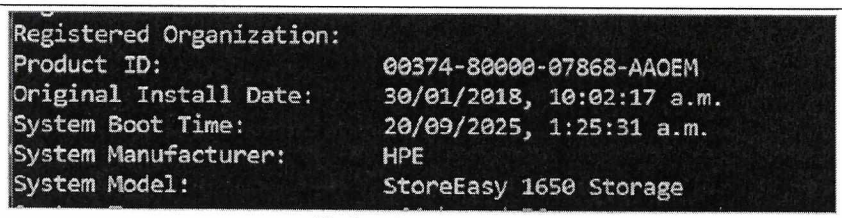


Uptime Switch Fc San

- *Disponibilidad del servicio a Nivel de PING de los Switchs de Fiber Channel, las controladoras A y B y las interfaces de Administración de la NAS durante*

CAPTION	DIRECCIÓN IP REAL	TIMESTAMP	AVAILABILITY	OBSERVACIÓN
RNEC-NAS-00	172.20.60.95	Enero 2026	99.97 %	N/A

Resumen Disponibilidad Almacenamientos



Uptime Storeasy 1650

(existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Almacenamiento que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados)

1.2.2 Servicios de Infraestructura para Virtualización

1.2.2.1 Servicio para Sistema de Virtualización

Para el mes de enero el servicio de infraestructura dedicado con alta disponibilidad para el Sistema de Virtualización VMware refleja una disponibilidad del **99.7%** inferior al **99.90%** requerido por la entidad y establecida en el acuerdo de nivel de servicio (ANS), cómo se evidencia en el anexo **No. 2** del archivo ***08. Informe Mensual Servidores Linux*** del cual, se toman la siguiente evidencia gráfica:

Métrica	Valor
Total de Servidores Evaluados	333
Servidores que Cumplen ANS Disponibilidad	332
Servidores que NO Cumplen ANS Disponibilidad	1
Servidores CRÍTICOS (ROJO) - NO cumplen	1
Servidores INFORMATIVOS (AMARILLO) - Cumplen pero cercanos	0
Servidores NORMALES (VERDE) - Cumplen completamente	332
Porcentaje de Cumplimiento ANS Disponibilidad	99.70%
Regla ANS Disponibilidad más Violada	ANS-99.7-99.9%_10%
Fecha de Evaluación ANS Disponibilidad	31/01/2026

La disponibilidad de los servidores Linux fue del 99.70% inferior al 99.90 % requerido

(existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Servidores Linux que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados)

En cuanto a los servidores Windows, refleja una disponibilidad superior a la del 99.90% establecida en el acuerdo de nivel de servicio (ANS) cómo se evidencia en el archivo ***09. Informe Mensual Servidores Windows*** del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:

- ***Servidores físicos simplivity - Vmware:***

CLÚSTER	OWNERNODE	AVAILABILITY MES ANTERIOR	AVAILABILITY MES ACTUAL	OBSERVACIÓN
CLSVT-02	RNEC-ESX-07	100%	100%	
	RNEC-ESX-08	100%	100%	
CLUSLARGE-01	RNEC-ESX-06	100%	100%	
	RNEC-ESX-14	100%	100%	
	RNEC-ESX-13	100%	100%	
	RNEC-ESX-16	100%	100%	
	RNEC-ESX-15	100%	100%	
CLUSMALL-01	RNEC-ESX-12	100%	100%	
	RNEC-ESX-09	100%	100%	
	RNEC-ESX-10	100%	100%	
	RNEC-ESX-11	100%	100%	
	RNEC-ESX-00	100%	100%	
	RNEC-ESX-01	100%	100%	
	RNEC-ESX-02	100%	100%	

Disponibilidad Nodos Vmware. No se presentaron eventos de indisponibilidad < 99.90% que afecten el ANS

- ***Servidores físicos hyper – windows datacenter***

CLÚSTER	OWNERNODE	AVAILABILITY MES ANTERIOR	AVAILABILITY MES ACTUAL	OBSERVACIÓN
RNEC-CLHVM-01	RNEC-VM-05	99.98%	100%	
	RNEC-VM-06	99.98%	100%	
	RNEC-VM-07	99.98%	100%	
	RNEC-VM-08	99.98%	99.97%	
	RNEC-VM-09	99.98%	100%	
	RNEC-VM-10	99.98%	100%	
	RNEC-VM-11	99.98%	99.99%	
	RNEC-VM-12	99.98%	100%	
	RNEC-VM-13	99.98%	100%	
	RNEC-VM-14	99.98%	100%	

Disponibilidad nodos hyper. No se presentaron eventos de indisponibilidad < 99.90% que afecten el ANS

- ***Servidores físicos – enclosure:***

CLÚSTER	OWNERNODE	AVAILABILITY MES ANTERIOR	AVAILABILITY MES ACTUAL	OBSERVACIÓN
C7000_2	WPVEEAMAPP01	99.98%	100%	

Disponibilidad servidores – enclosure c7000. No se presentaron eventos de indisponibilidad < 99.90% que afecten el ANS

- ***Servidores Vcloud – dc Titanium - 472:***

CLÚSTER	OWNERNODE	AVAILABILITY MES ANTERIOR	AVAILABILITY MES ACTUAL	OBSERVACIÓN
Vcloud	MEDELLIN	100%	100%	
	TITANIUM-472	100%	100%	

Disponibilidad servidores – Vcloud. No se presentaron eventos de indisponibilidad < 99.90% que afecten el ANS

- ***Servidores Virtuales***

AMBIENTE	HOSTNAME	DISPONBILDIAD	OBSERVACIÓN
VIRTUALIZACIÓN	N/A	N/A	N/A

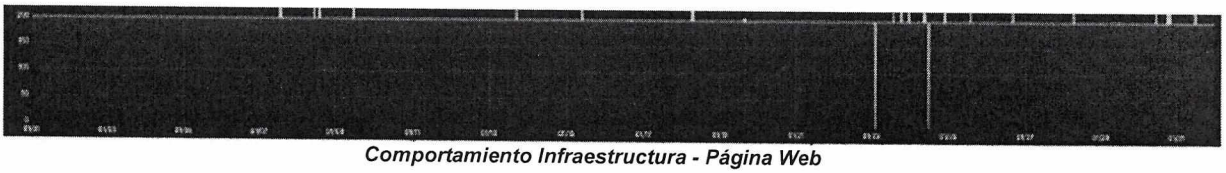
Disponibilidad servidores virtuales. Se presentaron los siguientes eventos < 99.90%

(existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Servidores Windows que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados)

1.2.3 Servicio de Hosting para la Página Web de la RNEC

Para el mes de enero, el servicio de Hosting para la Página Web de la RNEC presento disponibilidad del 100%, como se evidencia en el archivo ***03. Informe Mensual Aplicaciones*** del cual, se toma las siguientes evidencias gráficas:

- *La disponibilidad del servicio fue de un 100% durante el período de enero, se visualizan sobre el eje vertical los códigos de respuesta, los cuales muestran la respuesta satisfactoria HTTP 200.*



Comportamiento Infraestructura - Página Web

- *Los tiempos de respuesta (probe duration) están en promedio en 1.12 segundos.*



Tiempos de Respuesta - Página Web

(existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Aplicaciones que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados)

En cuanto a la Gestión de Cambios, al igual que la gestión de incidentes y requerimientos, se presentaron las siguientes novedades:

NÚMERO DE CAMBIO	ACTIVIDAD	ESTADO
N/A	N/A	N/A

Gestión de Cambios

Solicitud de Servicio / Criticidad				
Clase de Servicio	Actividad	Alta (Minutos)	Media (Minutos)	Baja (Minutos)
Incidente	Atención	5	5	5
	Recuperación	25	55	75
	MTTR	30	60	80

ANS Gestión de Incidentes

NÚMERO DE CASO	FECHA	DETALLE
N/A	N/A	N/A

Incidentes y Requerimientos

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Aplicaciones que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.2.4 Servicio de Collocation de Infraestructura Hiperconvergente

Para el mes de enero, el servicio de Collocation de Infraestructura Hiperconvergente presento disponibilidad del 100% sin novedad como se establece en el archivo ***1.2.4 Servicio de Collocation de infraestructura Hiperconvergente*** y evidencia en el archivo ***10. Informe Mensual Servidores Windows*** del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:

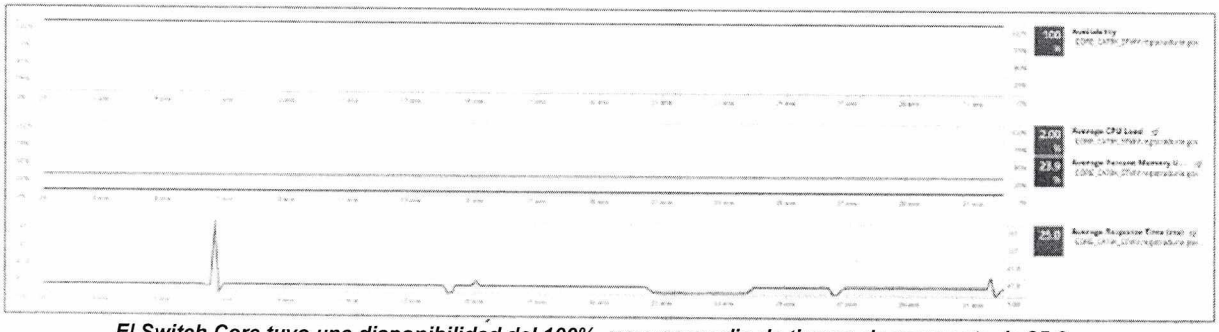
U-RACK	DESCRIPCION	SERIALES
38	HP M-Series SN2010M Switch	3TF1350099 - 3TF126002N
35-36	HPE Simplivity 380 Gen10	2M214100B1
32 - 33	HPE Simplivity 380 Gen10	2M21410B2
28-29	HPE StoreOnce 3640	CZ213902DT
25-26	HPE StoreOnce 3640 Upgrade Kit	CZ213902DM
23	HPE Proliant DL360 Gen10	MXQ14807JL
21	HPE Proliant DL360 Gen10	MXQ14807JK

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Servidores Windows que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

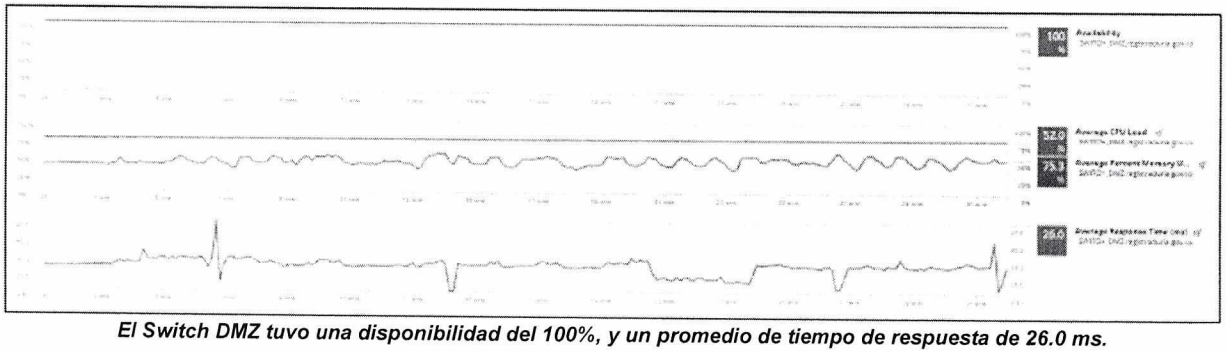
1.2.5 Servicios de Conectividad

Para el mes de enero, el servicio de conectividad presento disponibilidad del 100% sin novedad como se establece en el archivo ***1.2.5 Servicios de Conectividad*** y evidencia en

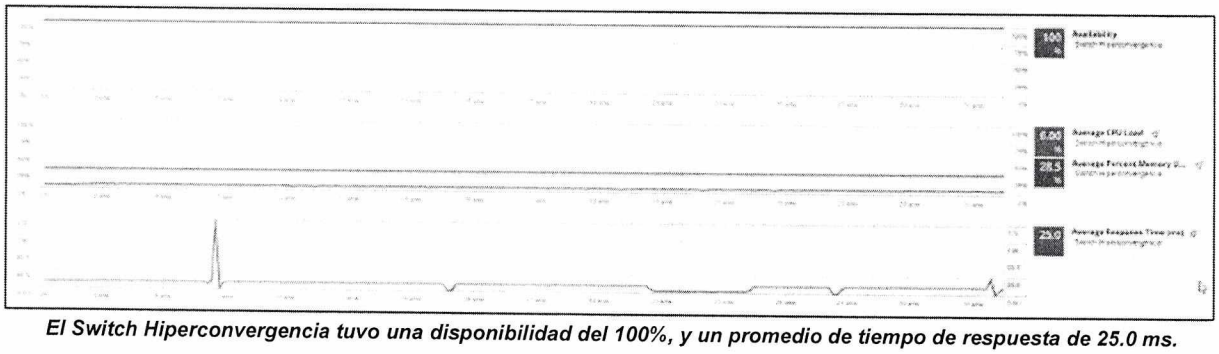
el archivo ***12. Informe Mensual Red LAN*** del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:



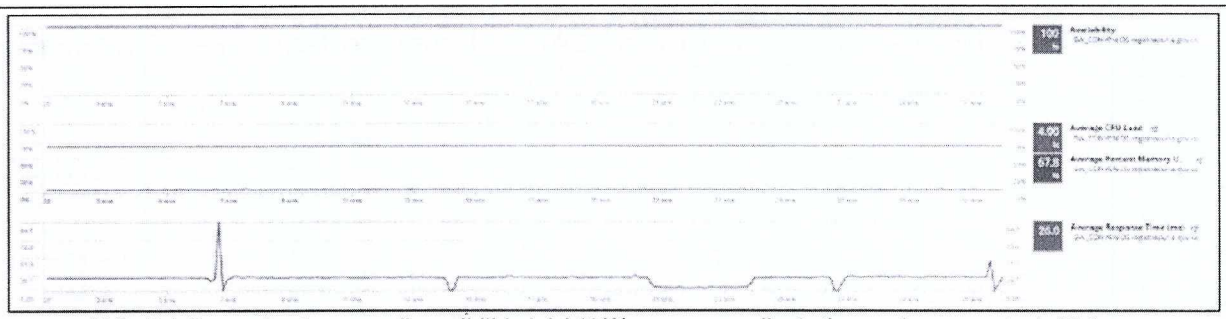
El Switch Core tuvo una disponibilidad del 100%, y un promedio de tiempo de respuesta de 25.0 ms.



El Switch DMZ tuvo una disponibilidad del 100%, y un promedio de tiempo de respuesta de 26.0 ms.



El Switch Hiperconvergencia tuvo una disponibilidad del 100%, y un promedio de tiempo de respuesta de 25.0 ms.



El Switch Convenios tuvo una disponibilidad del 100%, y un promedio de tiempo de respuesta de 26.0 ms.

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Red LAN que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.2.5.1 Enlace dedicado CAN

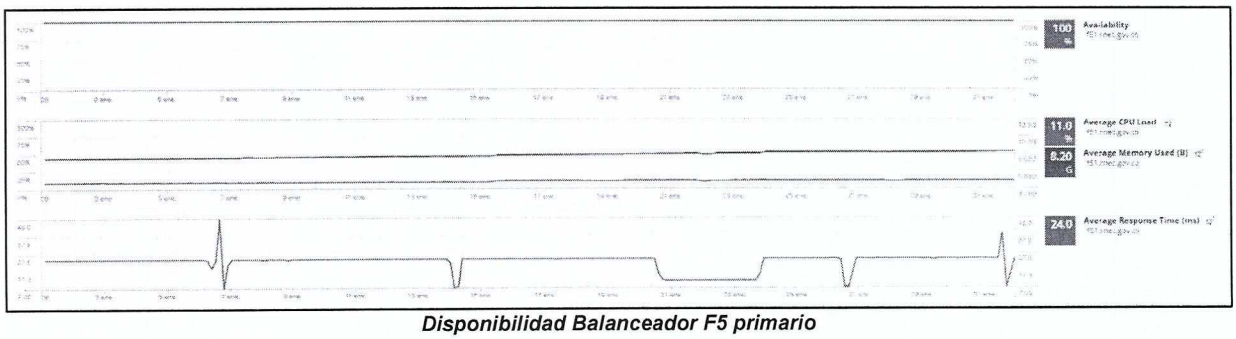
Ingeniera Betsy Ospino

1.2.5.3 Internet dedicado

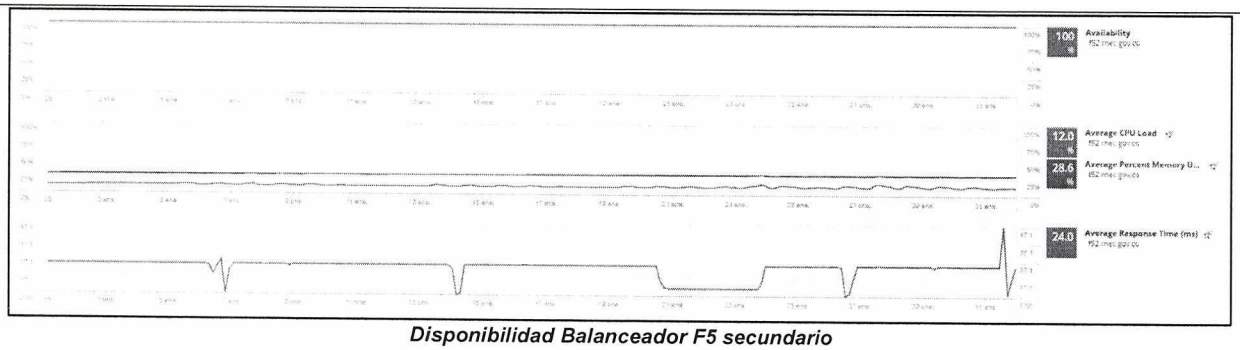
Ingeniera Betsy Ospino

1.2.5.4 Servicio de Balanceo

Para el mes de enero, el servicio de balanceo latencia de los balanceadores F5 primario y secundario, presentaron disponibilidad del 100% y un promedio de tiempo de respuesta de **24 ms** como se evidencia en el archivo ***12. Informe Mensual Red LAN*** del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:



Disponibilidad Balanceador F5 primario



Disponibilidad Balanceador F5 secundario

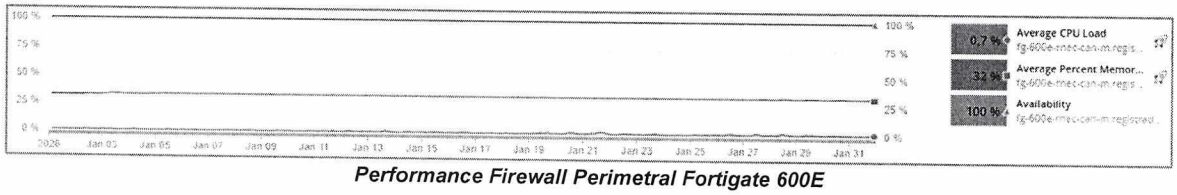
(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Red LAN que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.2.6 Servicios de Seguridad Informática

Para el mes de enero, el servicio de Seguridad Informática presento disponibilidad del 100% reduciendo a cero el tiempo de indisponibilidad de los sistemas (down time), además de predecir eventos, actuar en la prevención de problemas y remoción proactiva de incidentes que afectan el desempeño de la infraestructura tecnológica como se evidencia en el archivo ***11. Informe Mensual Seguridad Perimetral*** del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:

- *Disponibilidad de Sistema de Seguridad Firewall Perimetral*

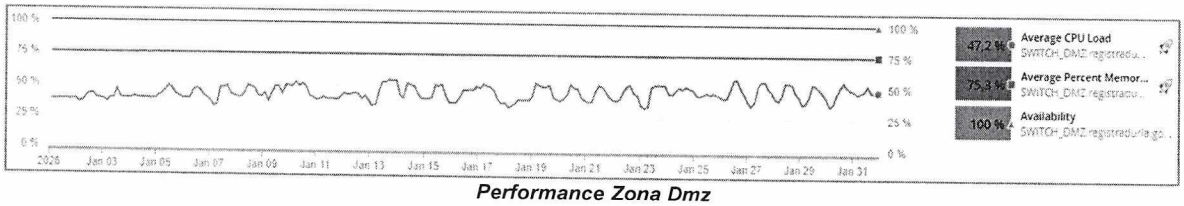
TSA = 44.640 minutos para enero de 2026.
TI = 0 minutos de indisponibilidad.



Performance Firewall Perimetral Fortigate 600E

- *Ans-s2. Disponibilidad de la DMZ*

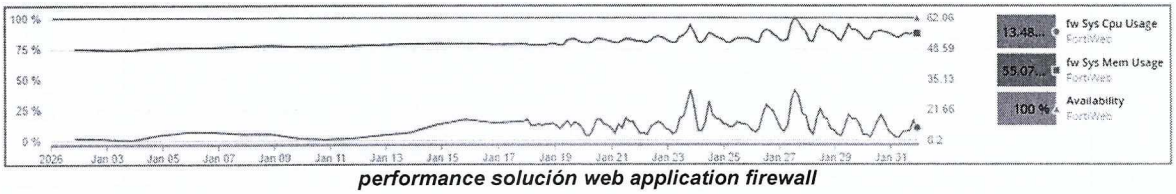
TSA = 44.640 minutos durante el mes de enero de 2026
TI = 0 minutos de indisponibilidad



Performance Zona Dmz

- *Ans-s3. Disponibilidad de web application firewall (waf)*

TSA = 44.640 minutos durante el mes de enero de 2026.
TI = 0 minutos de indisponibilidad.



performance solución web application firewall

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Seguridad Perimetral que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.2.6.1 Servicios de seguridad perimetral tipo Firewall

Para el mes de enero, el servicio de seguridad perimetral tipo Firewall presento disponibilidad del 100% en cuanto a la administración de la infraestructura de seguridad informática y el control de tráfico con base en las necesidades de la RNEC, el Servicio de Infraestructura (IaaS), el filtrado de tráfico que cursa entre el Centro de Cómputo Principal de la RNEC y el Servicio de Infraestructura (IaaS), la configuración, administración y operación de los dispositivos de seguridad informática de acuerdo a las políticas y reglas de seguridad que solicito la RNEC, todo actualizado con las últimas versiones liberadas por el fabricante como se evidencia en el archivo ***11. Informe Mensual Seguridad Perimetral*** del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:

SOLUCIÓN	PORCENTAJE DISPONIBILIDAD MENSUAL
Firewall FG-600E	100%
Firewall FG-2201E	100%
WAF FortiWeb 3000E	100%
VPN ZTNA	100%

- *Durante el mes de enero de 2026 no se realizaron actualizaciones sobre las topologías.*

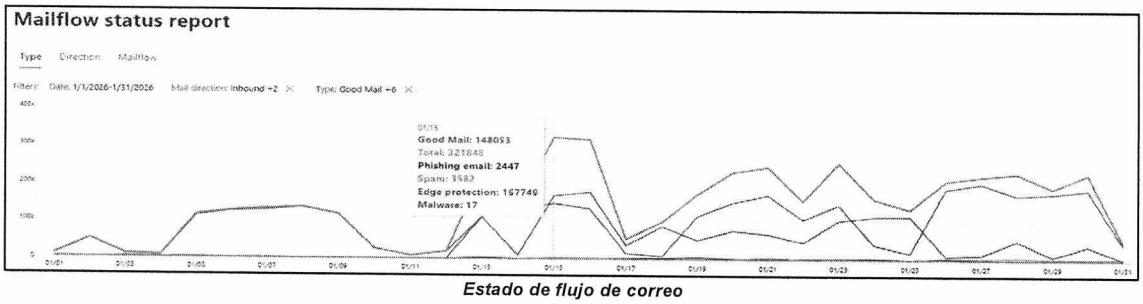
TOPOLOGÍA	
Solución	**Observaciones**
Firewall Fortigate 2201E	Durante el mes de enero de 2026 no se realizaron cambios en la topología de la solución.
Firewall Fortigate 600E	Durante el mes de enero de 2026 no se realizaron cambios en la topología de la solución.
Web Application Firewall 3000E	Durante el mes de enero de 2026 no se realizaron cambios en la topología de la solución.
EMS-ZTNA	Durante el mes de enero de 2026 no se realizaron cambios en la topología de la solución.

Topologías Seguridad Perimetral

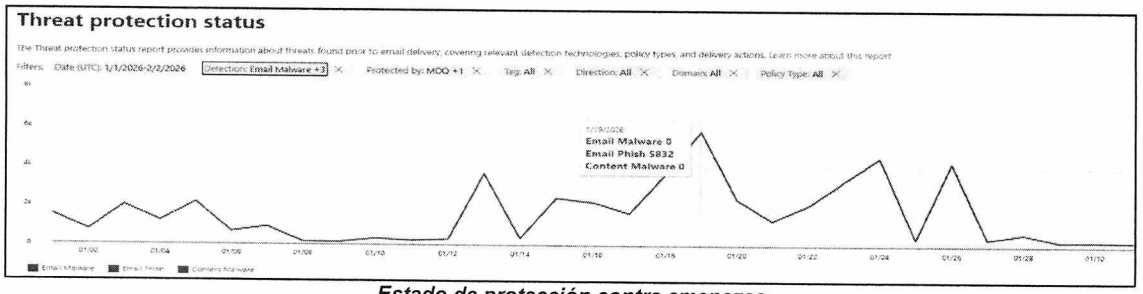
(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Seguridad Perimetral que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.2.6.2 Servicio de WAF

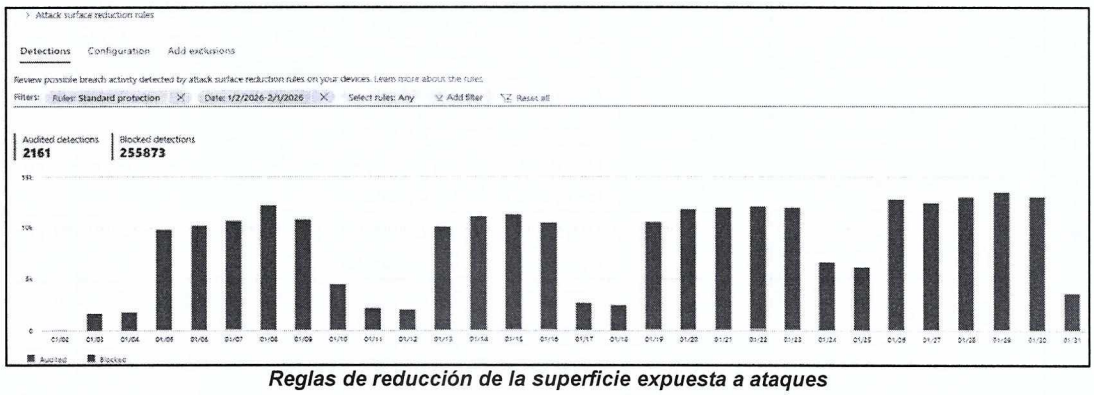
Para el mes de enero, el servicio de Firewall de aplicaciones Web en HA presento disponibilidad del 100% en cuanto al rendimiento HTTP de 10 Gbps, la protección contra el TOP 10 OWASP, la funcionalidad Antidefacement, el campo de Inteligencia Artificial Machine Learning, la aplicación de software automatizada Anti-bot, el software Antimalware y la máquina virtual aislada Sandboxing como se evidencia en los anexos ***Análisis Informe Mensual WAF CAN diciembre 2025***, ***Informes diarios WAF sede CAN***, ***informe mensual de ataques WAF CAN***, ***Análisis Informe Mensual WAF CAN*** del archivo ***11. Informe Mensual Seguridad Perimetral*** del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:



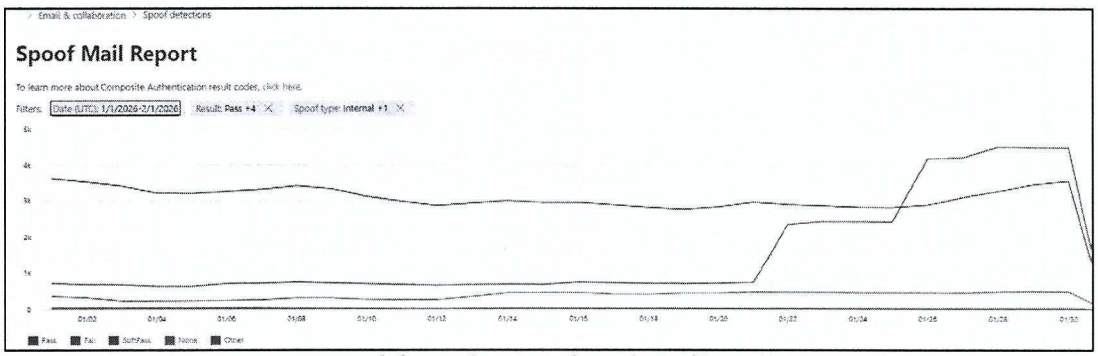
Estado de flujo de correo



Estado de protección contra amenazas



Reglas de reducción de la superficie expuesta a ataques

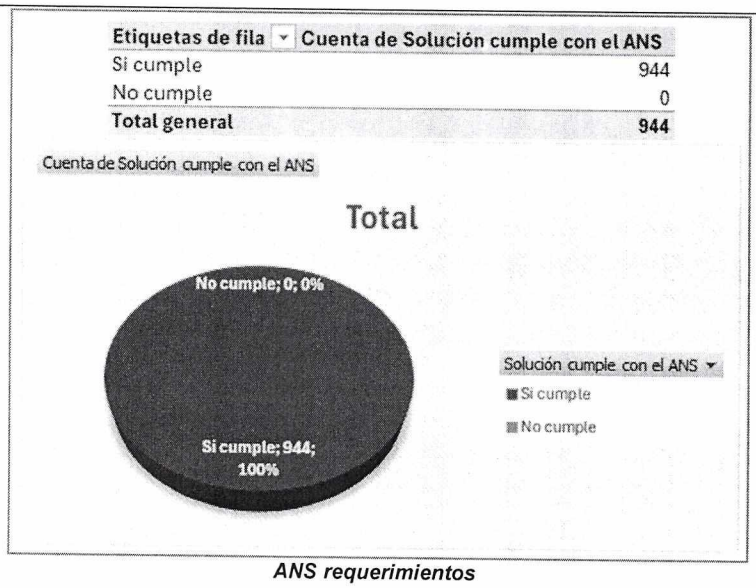


Informe de correo de suplantación

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Seguridad Perimetral que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.2.7 Monitoreo remoto centralizado de la infraestructura

Para el mes de enero, el servicio de monitoreo remoto centralizado de la infraestructura presento disponibilidad del 100% en cuanto a la supervisión permanente 7x24x365 del correcto estado operativo de los componentes de hardware y sistema operativo de la plataforma que la RNEC alojaría en el Data Center de Respaldo, incluyendo el seguimiento a la operación de servidores (discos, uso de procesador, uso de memoria), el seguimiento a componentes de red (firewall, antispam, terminador VPN), el seguimiento a enlaces dedicados e Internet y Envío de información vía SNMP como se evidencia en el archivo ***11. Informe Mensual Seguridad Perimetral*** del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:

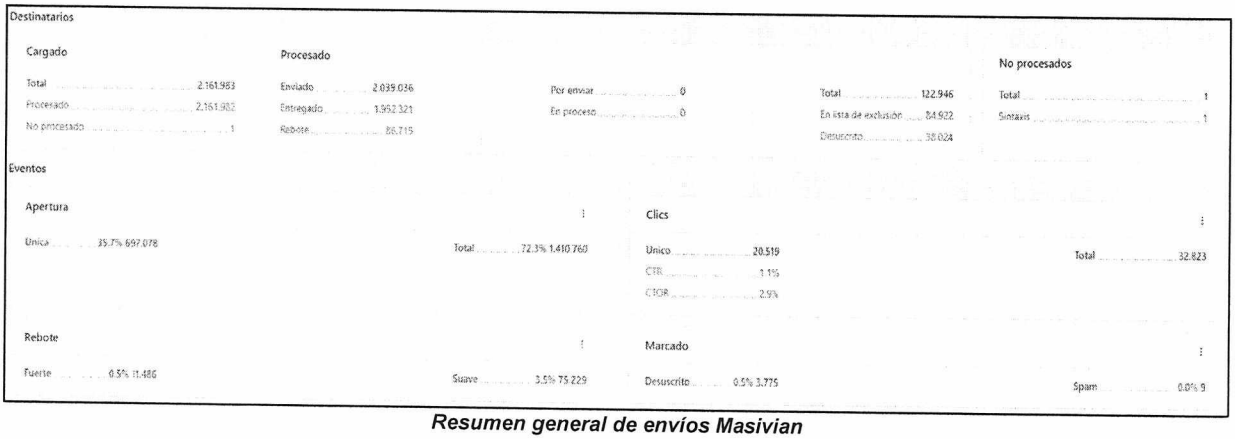


ANS requerimientos

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Seguridad Perimetral que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

1.3 Servicio de Correo Masivo

Para el mes de enero, el servicio de correos masivos presento disponibilidad de 100% en su funcionamiento como se evidencia en el archivo ***03. Informe Mensual Aplicaciones*** del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:



Resumen general de envíos Masivian

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Aplicaciones que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

2.1 Licenciamiento de la Plataforma Tecnológica

2.1.2 Servicio de Firewall

2.1.2.1 Servicio de Firewall NGFW

Para el mes de enero, el servicio de Firewall NGFW presento disponibilidad del 100% sin novedad como se evidencia en el anexo del numeral ***10 Evidencia ping monitoreo de dispositivos*** presente en el archivo ***11. Informe Mensual Seguridad Perimetral*** del cual, se toma la siguiente evidencia gráfica:

Custom chart

Entity	Metric	Date/Time	Value
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 0:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 1:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 2:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 3:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 4:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 5:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 6:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 7:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 8:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 9:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 10:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 11:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 12:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 13:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 14:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 15:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 16:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 17:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 18:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 19:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 20:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 21:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 22:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	01/01/2026 23:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 0:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 1:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 2:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 3:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 4:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 5:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 6:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 7:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 8:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 9:00	24
FG2201E-BOG1-RNEC-CAN.registraduria.gov.cc	Average Response Time (ms)	02/01/2026 10:00	24

Verificación ping periódico mes de enero

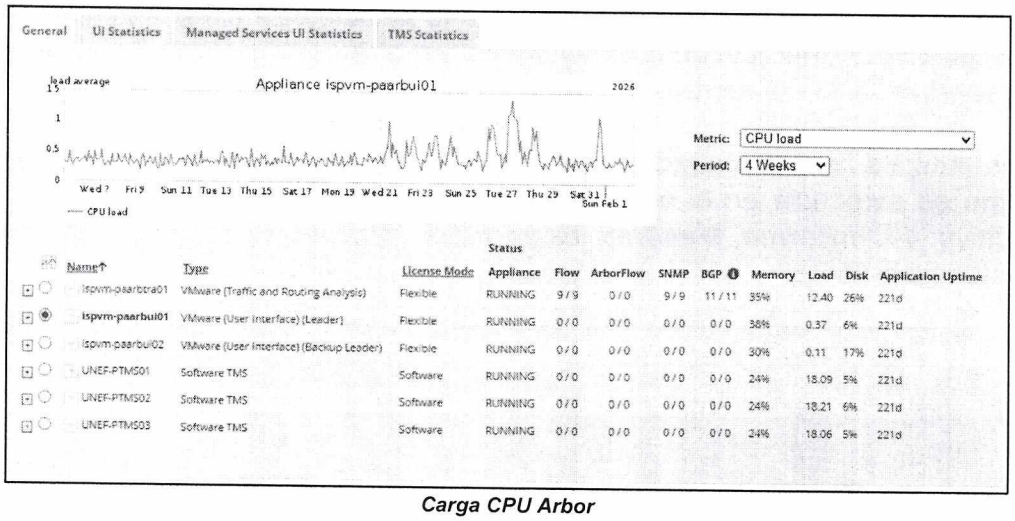
2.1.4 Servicio de Contención y Mitigación de ataques DDoS

2.1.4.1 Servicio de AntiDDoS en nube

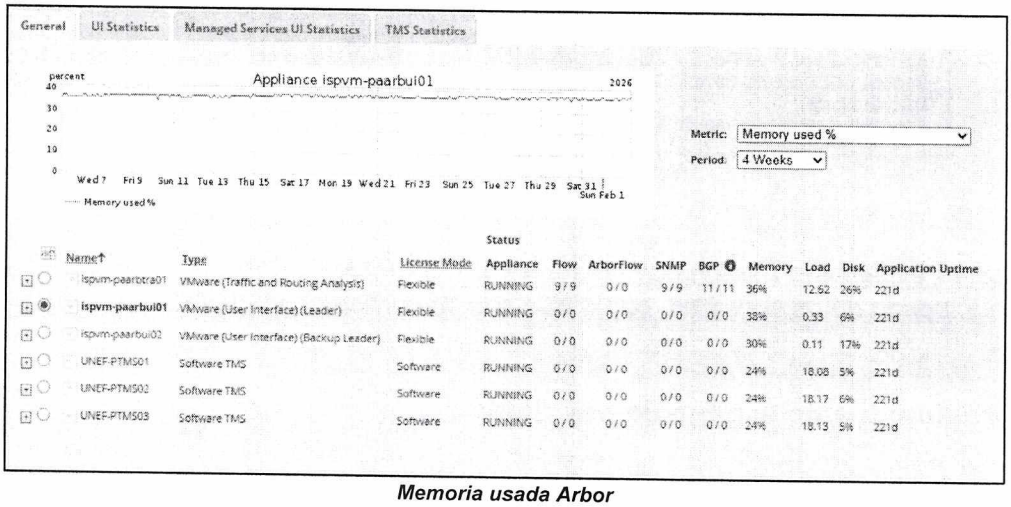
Para el mes de enero el servicio de servicio de AntiDDoS en nube presento disponibilidad del 100% en cuanto a la capacidad de mitigación, la detección proactiva de ataques DoS/DDoS volumétricos provenientes de internet, la mitigación de ataques DoS/DDoS con desviación de tráfico hacia una zona de inspección y filtrado, la Infraestructura de detección y mitigación en alta disponibilidad y la entrega de informes en demanda ante eventos o incidentes que se presentaron, de igual manera, conto con el licenciamiento y soporte premium como se evidencia en los anexos **14. *Análisis Informe AntiDDoS mensual diciembre 2025*** y ***Reporte AntiDDoS Bog-Med diciembre 2024 RNEC*** del archivo ***11.***

Informe Mensual Seguridad Perimetral del cual, se toman las siguientes evidencias gráficas:

- *Para la medición de este ANS se relacionan los informes diarios generados automáticamente por la herramienta **Arbor Sightline** durante el mes de enero de 2026. En estos informes diarios se observa la gráfica de tráfico continua durante todo el día. Concluyendo que el tiempo de indisponibilidad de la herramienta fue de 0 minutos.*



Carga CPU Arbor



Memoria usada Arbor

(existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Seguridad Perimetral que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados)

2.1.6 Servicio de Análisis e Informes de Eventos de TI

Para el mes de enero, el servicio de Servicio de Análisis e Informes de Eventos de TI presento disponibilidad del 100% en cuanto a su enfoque en la automatización de la seguridad y con la capacidad suficiente para alojar por al menos dos (2) meses, los eventos de los equipos de seguridad que en ella se registraron como se evidencia en anexo **12** ***Informe mensual WAF CAN diciembre 2026*** del archivo ***11. Informe Mensual Seguridad Perimetral***.

Estuvo en la capacidad de integrarse con la solución de almacenamiento y respaldo con la que cuenta la entidad como se evidencia en el en anexo **12** ***Informe mensual WAF CAN diciembre 2026*** del archivo ***11. Informe Mensual Seguridad Perimetral***.

Sus equipos fueron compatibles con la solución de seguridad con la que cuenta la entidad como se evidencia en el en anexo **12** ***Informe mensual WAF CAN diciembre 2026*** del archivo ***11. Informe Mensual Seguridad Perimetral*** del cual, se toman la siguiente evidencia gráfica:



Reporte Mensual WAF informe periodo 1 y 2 mes de enero

(*existen evidencias adiciónales presentes en el archivo Informe Mensual Seguridad Perimetral que exponen datos sensibles, por lo que son de carácter confidencial y no pueden ser publicados*)

Correspondiente al pago de one time:

- **SOPORTE PREMIER MICROSOFT UNIFIED.**

  Se realizó la renovación del soporte premier de Unified Suppor por 12 meses para la Registraduría Nacional del Estado Civil a partir del vencimiento actual que es 31 de

enero de 2026 y hasta 30 de enero de 2027. (se adjunta el acta de recibo a satisfacción).

- **RENOVACIÓN DEL SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA HP.**

  Renovación del soporte de la solución de Infraestructua HP por 12 meses para la Registraduria Nacional del Estado Civil a partir del vencimiento actual que es 31 de enero de 2026 y hasta el 31 de enero de 2027. (Se adjunta acta de recibo a satisfacción).

ACTIVIDAD No. 3. – SOPORTAR Y MANTENER LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE LA ENTIDAD.

3.2 - Mantenimiento para la plataforma tecnológica servicio de mantenimiento preventivo y correctivo: Se dio continuidad a la planificación, seguimiento y control de los mantenimientos preventivos a la plataforma tecnológica (Facilities).

3.2.1 - Mantenimiento de Aire Acondicionado: se finalizó con el tercer mantenimiento preventivo sobre los centros de cableado.

Fechas estimadas para la ejecución de los mantenimientos.
-Ventana N°1: 12/03/2026
-Ventana N°2: 07/05/2026

3.2.2 - Mantenimiento de UPS: se realizó el sexto mantenimiento sobre el sistema de refrigeración y de Aires Acondicionados AA.
Fechas estimadas para la ejecución de los mantenimientos.
-Ventana N°1: 20/04/2026

3.2.3 - Bolsa de repuestos: A continuación, se relaciona el comportamiento de la bolsa de repuestos, con el fin de suplir la necesidad de repuestos para el manejo de los mantenimientos correctivos a ejecutar durante el periodo. no se relaciona ningún suministro para la bolsa de repuestos.

ACTIVIDAD No. 4. – IMPLEMENTAR Y MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ENTIDAD. Esta actividad no está relacionada en el pago uno. No obstante, se sugiere revisarla y, en caso de ser necesario, incluir una descripción especifica. De lo contrario, debe ser excluirla.

ACTIVIDAD No. 5 - AMPLIAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE CONECTIVIDAD A NIVEL NACIONAL.

2.1 - Servicio de Conectividad : - Para el Esquema de **Resarcimiento por No Disponibilidad** se realiza el seguimiento y control del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) relacionados con la disponibilidad del servicio de conectividad, se aplicará un esquema de resarcimiento basado en los porcentajes de no disponibilidad mensual.

La fórmula para calcular la disponibilidad es la siguiente:

Según la siguiente fórmula:

$$Porcentaje\ de\ Disponibilidad = \frac{\#\ de\ horas\ disponibles\ en\ el\ mes}{\#\ de\ horas\ de\ maxima\ disponibilidad\ en\ el\ mes}\ x\ 100$$

Nota: El número de horas al mes que estará disponible el servicio es veinticuatro horas (24) horas por número de días del periodo en cuestión.

Donde:

- Horas disponibles en el mes: Corresponde al total de horas en las que el servicio estuvo operativo y disponible para los usuarios durante el mes.
- Horas totales del mes: Representa el total de horas calendario del mes evaluado.

Es importante destacar que, para el cálculo de la disponibilidad, se excluirán los periodos de mantenimiento programado y las interrupciones no imputables al proveedor, conforme a lo establecido en los acuerdos contractuales.

Esquema de Resarcimiento: El resarcimiento se aplicará de acuerdo con los siguientes rangos de disponibilidad mensual; Este esquema tiene como objetivo garantizar la calidad y continuidad del servicio de conectividad, estableciendo compensaciones proporcionales en caso de incumplimientos en los niveles de disponibilidad acordados.

La tabla de descuentos por la NO disponibilidad de la solución tendrá como mínimo la siguiente:

Tabla de Disponibilidad (Estándar)	% DE RESARCIMIENTO		
	De	Hasta	Resarcimiento
	99,60%	100,00%	0,00%
	99,00%	99,59%	10,00%
	80,00%	98,99%	20,00%
	50,00%	79,99%	50,00%
	0,00%	49,99%	100,00%

Aplicación para el Periodo Evaluado a la Red WAN y SD-WAN : Durante el periodo evaluado, se identificaron indisponibilidades en el servicio que superaron los límites de tolerancia establecidos contractualmente. Como consecuencia de lo anterior, se generaron los siguientes valores por concepto de resarcimiento:

CONECTIVIDAD WAN /SDWAN	
MES	**ene-26**
Resarcimiento WAN	$25,304,343
Resarcimiento SDWAN	$255,190
TOTAL RESARCIMIENTO	**$25,559,533**

Por indisponibilidad del servicio **WAN (Wide Área Network)** o Red de Área Amplia, que es una red de telecomunicaciones encargada de conectar múltiples ubicaciones geográficas, se genera un valor de resarcimiento por la suma de $ **25.304.343** ***pesos moneda corriente.***

MES /AÑO - enero 2026	DE	SARTAME	IPIO/REGISTRA	MINUTOS	OBSERVACIONES	# DIAS DEL PERIODO REPORTADO	TIEMPO FUERA DE SERVICIO (Horas)	DISPONIBILIDAD ESPERADA (Horas)	NIBILIDAD EF	ARCIMIE	Ingeniero RNEC	Valor del Can	Resarcimiento	ket U	Prov	Proveedor	ficador Prov	Identificador Tigo	ombre de la sed
4		MUNI	META	EL-DORADO	1327	Falla fortuita (sinie	31	22	744	97.027%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-47221	ACCESO-14537	VVC_REGISTRAI
5		MUNI	META	FUENTE-DE-O	152	Falla fortuita (sinie	31	3	744	99.699%	0%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ -	INCO	INCO	Telefonica	DS-0156462	ACCESO-42452	VVC_REGISTRAI
6		MUNI	META	GUAMAL	986	Falla fortuita (sinie	31	16	744	97.791%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-37831	ACCESO-32202	VVC_REGISTRAI
7		MUNI	META	MAPIRIPAN	1043	Falla fortuita (sinie	31	17	744	97.664%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-54967	ACCESO-34203	VVC_REGISTRAI
8		MUNI	META	MESETAS	1047	Falla fortuita (sinie	31	17	744	97.655%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-47222	ACCESO-14538	VVC_REGISTRAI
9		MUNI	META	PUERTO-CON	1045	Falla fortuita (sinie	31	17	744	97.659%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-26154	ACCESO-26805	VVC_REGISTRAI
0		MUNI	META	PUERTO-LLER	1046	Falla fortuita (sinie	31	17	744	97.657%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-235322	ACCESO-15929	VVC_REGISTRAI
1		MUNI	META	PUERTO-LOPE	1987	Falla fortuita (sinie	31	33	744	95.549%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-37832	ACCESO-32234	VVC_REGISTRAI
2		MUNI	META	PUERTO-RICO	1046	Falla fortuita (sinie	31	17	744	97.657%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-25964	ACCESO-14474	VVC_REGISTRAI
3		MUNI	META	RESTREPO	986	Falla fortuita (sinie	31	16	744	97.791%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-227828	ACCESO-42479	VVC_REGISTRAI
4		MUNI	META	SAN-CARLOS-	3487	Falla fortuita (sinie	31	58	744	92.189%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-47223	ACCESO-14476	VVC_REGISTRAI
5		MUNI	META	SAN-JUAN-DE-	1044	Falla fortuita (sinie	31	17	744	97.661%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-37834	ACCESO-32231	VVC_REGISTRAI
6		MUNI	META	SAN-JUANITO	1516	Falla fortuita (sinie	31	25	744	96.504%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-28619	ACCESO-31995	VVC_REGISTRAI
7		MUNI	META	SAN-MARTIN	986	Falla fortuita (sinie	31	16	744	97.791%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-28583	ACCESO-31955	VVC_REGISTRAI
8		MUNI	META	VISTA-HERMO	1075	Falla fortuita (sinie	31	18	744	97.592%	10%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ 139,997	INCO	01587	Azteca	SER-28620	ACCESO-32030	VVC_REGISTRAI
9		AUXI	META	VILLAVICENCIO	80	Falla fortuita (sinie	31	1	744	99.821%	0%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ -	#N/D	#N/D	Tigo	ACCESO-50	ACCESO-50418	VVC_REGISTRAI
0		AUXI	QUINDI	ARMENIA	154	Falla fortuita (sinie	31	3	744	99.656%	0%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ -	INCO	INCO	#N/D	#N/D	#N/D	AXM_REGISTRAI
1		AUXI	NARINO	PIALES	246	Falla fortuita (sinie	31	4	744	99.449%	5%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,738,780	$ 86,939	#N/D	#N/D	Ufinet	"COCOUNE1	ACCESO-59101	PSO_REGISTRAI
2		AUXI	NARINO	TUMACO	60	Falla fortuita (sinie	31	1	744	99.866%	0%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ -	INCO	01598	Azteca	SER-256171	ACCESO-59184	PSO_REGISTRAI
3		AUXI	NARINO	TUMACO	62	Falla fortuita (sinie	31	1	744	99.861%	0%	Carmen Leonor Cendales	$ 1,399,970	$ -	INCO	01598	ptechnologie	0	ACCESO-64118	PSO_REGISTRAI
4																				
5													TOTAL MES DE ENERO	$ 25,304,343						

Por indisponibilidad del servicio **SD-WAN (Software-Defined Wide Area Network)** o Red de Área Amplia Definida por Software, que representa la evolución tecnológica de la WAN tradicional y que utiliza software para gestionar de forma centralizada y dinámica el tráfico de datos en la red —optimizando el uso de múltiples tipos de conexiones, se genera un valor de resarcimiento por la suma de **$255.190 pesos moneda corriente.**

MES /AÑO	TIPO DE SEDE	TANO/REGIST	MINUTOS	OBSERVACIONES	# DÍAS DEL PERÍODO REPORTADO	TIEMPO FUERA DE SERVICIO (Horas)	DISPONIBILIDAD ESPERADA (Horas)	BILIDAD E	SARCIMIEN	igeniero RNE	Valor del Canal	Resarcimiento	
Enero 01 - Enero 31	DELEGACIO	CAUCA	212	Daño de red ultima	31	4	744	99.525%	10%	Carmen Leon	$ 2,551,900	$ 255,190	I
											SUBTOTAL MES DE ENERO	$ 255,190	

Lo anterior arroja un **VALOR TOTAL** de resarcimiento de **$25.559.533 pesos moneda corriente ,** el cual será aplicado conforme a lo estipulado en los acuerdos de nivel de servicio.

Para consultar el detalle de los valores por cada canal de conectividad, por favor revise el siguiente anexo: **Anexo 1. Resarcimientos enero 1 - enero 31 de 2026.**

5.1.1– Delegaciones departamentales: el servicio presento el siguiente comportamiento.

- Disponibilidad del **99.98%.**
- Indisponibilidad del **0.02% ,** resultado en minutos de una (1) sede, la cual genero resarcimiento.
- Monitoreo diario **7x24.**

El siguiente gráfico, refleja el comportamiento del servicio durante la vigencia del contrato.



Anexo a este componente de servicio, se adjunta archivo **5. REPORTE CASOS DISPONIBILIDAD_ENE_2026.pdf**, relacionado con la disponibilidad del servicio.

REGISTRADURÍA

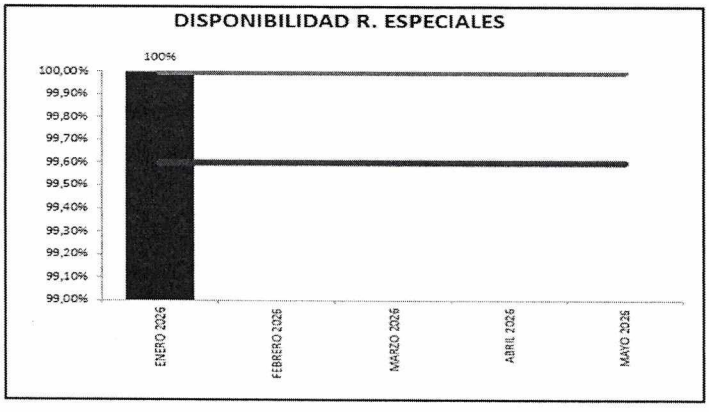
REPORTE DE CASOS GESTIONADOS DE DISPONIBILIDAD - ENERO - 2026

#REGISTRO	NUMERO DEL TICKET	DEPARTAMENTO	SEDE	RESPONSABLE DE FALLA	DESCRIPCION DE FALLA	FECHA-HORA INICIAL TIPIFICADA	FECHA-HORA FINAL TIPIFICADA	DURACION TOTAL FALLA TIPIFICADA	OBSERVACIONES FALLA	GESTIONADO POR
1166934	INC000000382166	Nariño	PSO_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_PROVIDENCIA_NARINO	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 9:21	5/01/2026 11:21	2:00	Se realiza llamada al registrador Nelsi Amparo Vallejos Ortega a los números 3136461378 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en qué momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jlrojas
1166943	INC000000382107	Cundinamarca	BOG_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SOPO_CUNDINAMARCA	TIGO / RNEC	Falla fortuita (siniestro, inundación, incendio, hurto, daño derivado de terrorismo)	5/01/2026 8:43	5/01/2026 16:33	7:50	Personal técnico realiza trabajos de recuperación y empalme de fibra, logrando restablecer el servicio en la sede. Enlace Operativo: 5/01/2026 16:34	jlrojas
1166948	INC000000381928	Cauca	PPN_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SUCRE_CAUCA	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 8:31	5/01/2026 14:09	5:38	Se realiza llamada al registrador Duli Rocio Ortiz Daza a los números 3137466312 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en qué momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jlrojas

5.1.2 - Registradurías Especiales: El servicio presento el siguiente comportamiento.

- Disponibilidad del **100 %.**
- Indisponibilidad del **0.00 %**.
- Monitoreo diario **7x24.**

El siguiente gráfico, refleja el comportamiento del servicio durante la vigencia del contrato.



Anexo a este componente de servicio, se adjunta archivo **5. REPORTE CASOS DISPONIBILIDAD_ENE_2026**, relacionado con la disponibilidad del servicio.

REGISTRADURÍA

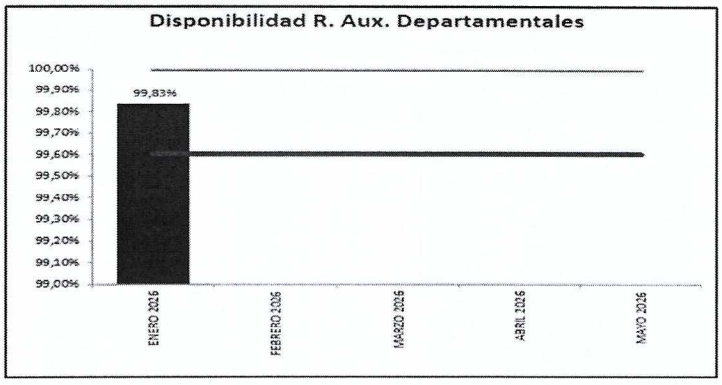
REPORTE DE CASOS GESTIONADOS DE DISPONIBILIDAD - ENERO - 2026

#REGISTRO	NUMERO DEL TICKET	DEPARTAMENTO	SEDE	RESPONSABLE DE FALLA	DESCRIPCION DE FALLA	FECHA-HORA INICIAL TIPIFICADA	FECHA-HORA FINAL TIPIFICADA	DURACION TOTAL FALLA TIPIFICADA	OBSERVACIONES FALLA	GESTIONADO POR
1166904	INC000000382168	Nariño	PSO_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_PROVIDENCIA_NARINO	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 9:21	5/01/2026 11:21	2:00	Se realiza llamada al registrador Nelsi Amparo Vallejos Ortega a los números 3136461378 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en qué momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jrojas
1166943	INC000000382107	Cundinamarca	BOG_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SOPO_CUNDINAMARCA	TIGO / RNEC	Falla fortuita (siniestro, inundación, incendio, hurto, daño derivado de terrorismo)	5/01/2026 8:43	5/01/2026 16:33	7:50	Personal técnico realiza trabajos de recuperación y empalme de fibra, logrando restablecer el servicio en la sede. Enlace Operativo: 5/01/2026 16:34	jrojas
1166946	INC000000381928	Cauca	PPN_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SUCRE_CAUCA	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 8:31	5/01/2026 14:09	5:38	Se realiza llamada al registrador Dali Rocio Ortiz Daza a los números 3137466312 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en que momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jrojas

5.1.3 – Registradurías auxiliares Departamentales: el servicio presento el siguiente comportamiento:

- Disponibilidad del **99,83 %.**
- Indisponibilidad del **0,17%.** resultado en minutos de catorce (14) sedes, de las cuales siete (7) sedes generaron resarcimiento.
- Monitoreo diario **7x24.**

El siguiente gráfico, refleja el comportamiento del servicio durante la vigencia del contrato.



Anexo a este componente de servicio, se adjunta archivo **5.REPORTE CASOS DISPONIBILIDAD_ENE_2026.pdf** , relacionado con la disponibilidad del servicio.

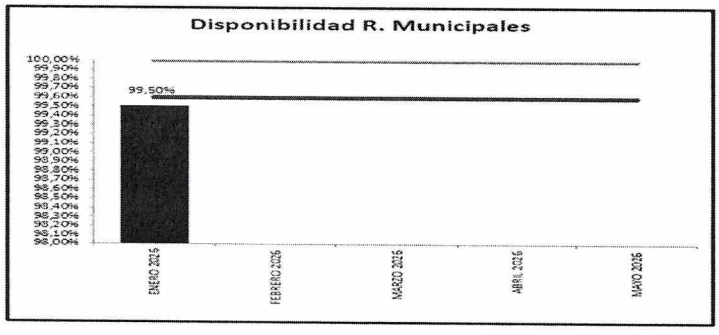
REPORTE DE CASOS GESTIONADOS DE DISPONIBILIDAD - ENERO - 2026

#REGISTRO	NUMERO DEL TICKET	DEPARTAMENTO	SEDE	RESPONSABLE DE FALLA	DESCRIPCION DE FALLA	FECHA-HORA INICIAL TIPIFICADA	FECHA-HORA FINAL TIPIFICADA	DURACION TOTAL FALLA TIPIFICADA	OBSERVACIONES FALLA	GESTIONADO POR
1166934	INC000000382168	Nariño	PSO_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_PROVIDENCIA_NARINO	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 9:21	5/01/2026 11:21	2:00	Se realiza llamada al registrador Nelsi Amparo Vallejos Ortega a los números 3136461378 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en qué momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jlrojas
1166943	INC000000382107	Cundinamarca	BOG_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SOPO_CUNDINAMARCA	TIGO / RNEC	Falla fortuita (siniestro, inundación, incendio, hurto, daño derivado de terrorismo)	5/01/2026 8:43	5/01/2026 16:33	7:50	Personal técnico realiza trabajos de recuperación y empalme de fibra, logrando restablecer el servicio en la sede. Enlace Operativo: 5/01/2026 16:34	jlrojas
1166946	INC000000381828	Cauca	PPN_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SUCRE_CAUCA	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 8:31	5/01/2026 14:09	5:38	Se realiza llamada al registrador Dali Rocio Ortiz Daza a los números 3137466312 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en qué momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jlrojas

5.1.4 - Registradurías Municipales: el servicio presento el siguiente comportamiento:

- Disponibilidad **del 99.50%.**
- Indisponibilidad del **0.50%.** resultado en minutos de doscientas cuarenta (240) sedes, de las cuales ciento cincuenta y cuatro (154) sedes generaron resarcimiento.
- Monitoreo diario **7x24**.

El siguiente gráfico, refleja el comportamiento del servicio durante la vigencia del contrato.



Anexo a este componente de servicio, se adjunta archivo **5.REPORTE CASOS DISPONIBILIDAD_ENE_2026.pdf** ,relacionado, relacionado con la disponibilidad del servicio.

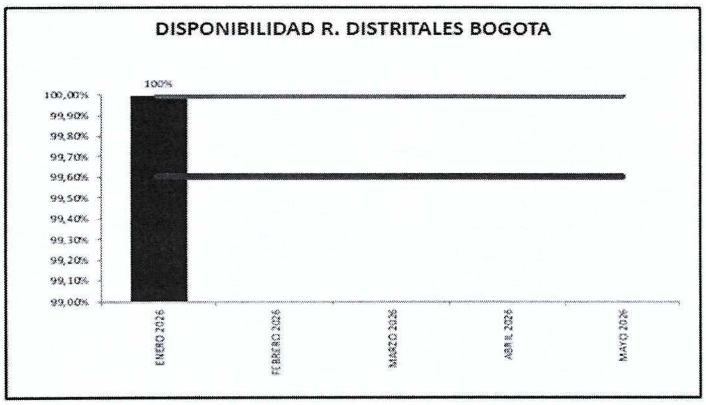
REPORTE DE CASOS GESTIONADOS DE DISPONIBILIDAD - ENERO - 2026

#REGISTRO	NUMERO DEL TICKET	DEPARTAMENTO	SEDE	RESPONSABLE DE FALLA	DESCRIPCION DE FALLA	FECHA HORA INICIAL TIPIFICADA	FECHA HORA FINAL TIPIFICADA	DURACION TOTAL FALLA TIPIFICADA	OBSERVACIONES FALLA	GESTIONADO POR
1166934	INC000000382166	Nariño	PSO_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_PROVIDENCIA_NARINO	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 9:21	5/01/2026 11:21	2:00	Se realiza llamada al registrador Yeisi Amparo Vallejos Ortega a los números 3136461378 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en qué momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jlrojas
1166943	INC000000382107	Cundinamarca	BOG_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SOPO_CUNDINAMARCA	TIGO / RNEC	Falla fortuita (siniestro, inundación, incendio, hurto, daño derivado de terrorismo)	5/01/2026 8:43	5/01/2026 16:33	7:50	Personal técnico realiza trabajos de recuperación y empalme de fibra, logrando restablecer el servicio en la sede. Enlace Operativo: 5/01/2026 16:34	jlrojas
1166946	INC000000381928	Cauca	PPN_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SUCRE_CAUCA	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 8:31	5/01/2026 14:09	5:38	Se realiza llamada al registrador Dali Rocio Ortiz Diaza a los números 3137466312 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en qué momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jlrojas

5.1.5 – Registradurías Distritales Bogotá: el servicio presento el siguiente comportamiento:

- Disponibilidad del **100%.**
- Indisponibilidad del **0%.**
- Monitoreo diario **7x24.**

El siguiente gráfico, refleja el comportamiento del servicio durante la vigencia del contrato



Anexo a este componente de servicio, se adjunta archivo **5.REPORTE CASOS DISPONIBILIDAD_ENE_2026.pdf** , relacionado con la disponibilidad del servicio.

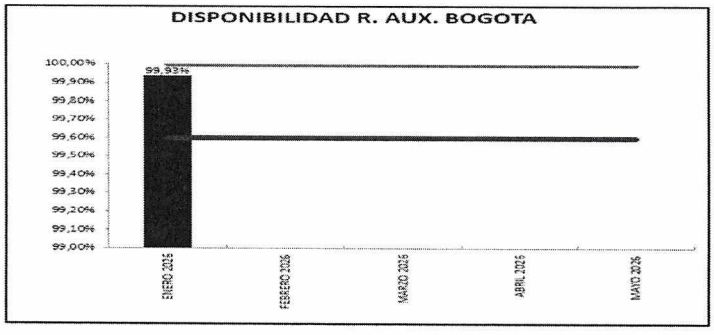
REPORTE DE CASOS GESTIONADOS DE DISPONIBILIDAD - ENERO - 2026

#REGISTRO	NUMERO DEL TICKET	DEPARTAMENTO	SEDE	RESPONSABLE DE FALLA	DESCRIPCION DE FALLA	FECHA-HORA INICIAL TIPIFICADA	FECHA-HORA FINAL TIPIFICADA	DURACION TOTAL FALLA TIPIFICADA	OBSERVACIONES FALLA	GESTIONADO POR
1166934	INC000000382166	Nariño	PSO_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_PROVIDENCIA_NARINO	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 9:21	5/01/2026 11:21	2:00	Se realiza llamada al registrador Nelsi Amparo Vallejos Ortega a los números 3136461378 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en qué momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jrojas
1166943	INC000000382107	Cundinamarca	BOG_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SOPO_CUNDINAMARCA	TIGO / RNEC	Falla fortuita (siniestro, inundación, incendio, hurto, daño derivado de terrorismo)	5/01/2026 8:43	5/01/2026 16:33	7:50	Personal técnico realiza trabajos de recuperación y empalme de fibra, logrando restablecer el servicio en la sede. Enlace Operativo: 5/01/2026 16:34	jrojas
1166948	INC000000381828	Cauca	PPN_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SUCRE_CAUCA	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 8:31	5/01/2026 14:09	5:38	Se realiza llamada al registrador Duli Rocio Ortiz Daza a los números 3137486312 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en qué momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jrojas

5.1.6 - Registradurías auxiliares de Bogotá: El servicio presento el siguiente comportamiento:

- Disponibilidad del **99.93 %.**
- Indisponibilidad del **0.07 %,** resultado en minutos de **2** sedes, de las cuales **1** sedes generaron resarcimiento.
- Monitoreo diario **7x24.**

El siguiente gráfico, refleja el comportamiento del servicio durante la vigencia del contrato.



Anexo a este componente de servicio, se adjunta archivo **5.REPORTE CASOS DISPONIBILIDAD_ENE_2026.pdf** , relacionado con la disponibilidad del servicio.

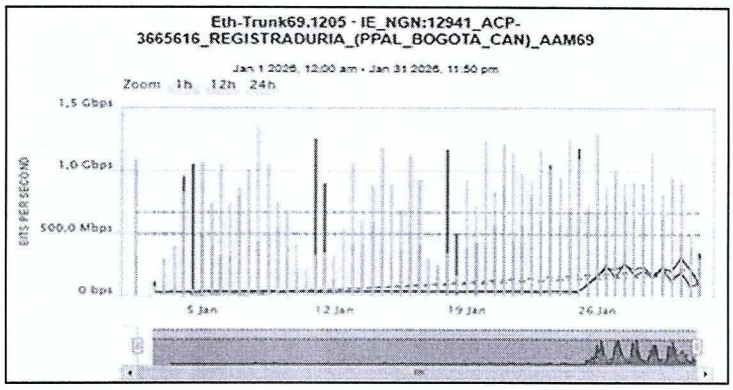
REGISTRADURÍA

REPORTE DE CASOS GESTIONADOS DE DISPONIBILIDAD - ENERO - 2026

#REGISTRO	NUMERO DEL TICKET	DEPARTAMENTO	SEDE	RESPONSABLE DE FALLA	DESCRIPCION DE FALLA	FECHA-HORA INICIAL TIPIFICADA	FECHA-HORA FINAL TIPIFICADA	DURACION TOTAL FALLA TIPIFICADA	OBSERVACIONES FALLA	GESTIONADO POR
1166904	INC000000382166	Nariño	PSO_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_PROVIDENCIA_NARINO	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 9:21	5/01/2026 11:21	2:00	Se realiza llamada al registrador Nelsi Amparo Vallejos Ortega a los números 3135461378 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en qué momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jlrojas
1166943	INC000000382107	Cundinamarca	BOG_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SOPO_CUNDINAMARCA	TIGO / RNEC	Falla fortuita (siniestro, inundación, incendio, hurto, daño derivado de terrorismo)	5/01/2026 8:43	5/01/2026 16:33	7:50	Personal técnico realiza trabajos de recuperación y empalme de fibra, logrando restablecer el servicio en la sede. Enlace Operativo: 5/01/2026 16:34	jlrojas
1166946	INC000000381828	Cauca	PPN_REGISTRADURIA-MUNICIPAL_SUCRE_CAUCA	OTROS	Alimentación eléctrica en sede	5/01/2026 8:31	5/01/2026 14:09	5:38	Se realiza llamada al registrador Didi Rocio Ortiz Daza a los números 3137466312 y nos informa que el servicio se encuentra afectado, dado que en el momento se presenta corte de fluido eléctrico en el municipio. No sabe en que momento se restablecerá el fluido eléctrico. Se procede con el cierre del ticket ya que la falla no corresponde a un evento de conectividad.	jlrojas

5.1.7 - Canal dedicado 3000 Mbps : Durante el período evaluado, el servicio de canal dedicado de **3000** Mbps presentó una disponibilidad del **100%,** garantizando una conectividad estable y de alta velocidad para las operaciones institucionales.

La siguiente gráfica refleja el comportamiento del servicio:



Las barras de **color verde** corresponden al consumo de **BW** a nivel de descarga o navegación, presentado un promedio de uso en horario laboral del **36.66 %** equivalente al **1.1 Gbps** , sobre la capacidad total **3000** Mbps.

La línea de **color Azul** corresponde al consumo de **BW** a nivel de carga o subida de información a la nube, presentando un promedio de uso en horario laboral **33.33 %** equivalente a **(1.1 Gbps)**, sobre la capacidad total **3000** Mbps.

5.2. Servicio de Wi Fi (Solución de Red Inalámbrica): el servicio de red Wi-Fi se encontró disponible y funcional con el propósito de lograr el mejor cubrimiento para la sede CAN-Bogotá.

En este apartado se deben describir las actividades acompañado de evidencias que permitan demostrar que el contratista ejecutó este ítem.

5.3 - Servicio De Internet Móvil :Este servicio se presento con disponibilidad y cumplimiento bajo los siguientes numerales establecidos en el componente técnico.

5.3.1- Servicio de modem y APN: Durante este Periodo, se contó con disponibilidad para la prestación del servicio de internet móvil a través de la configuración de módems y APN, con los siguientes recursos disponibles:

- **APN con** operador Claro, con disponibilidad al 100%.
- **APN con** operador Tigo, con disponibilidad al 100%.
- **APN con** operador Movistar, con disponibilidad al 100%.

5.3.2 Servicio de Internet Satelital: el servicio de Internet Satelital, conto con una solución de cinco (5) antenas de Internet Satelital Móvil banda Ka/Ku, garantizando como mínimo una velocidad de 10 Mbps permitiendo de esta forma la operatividad de los equipos misionales y administrativos en cualquier sitio del territorio colombiano incluyendo la zona insular.
Las antenas actualmente se encuentran en servicio, bajo la administración de la Registraduria Nacional del Estado Civil.

5.4 - Servicios de Voz IP - Durante el período evaluado, se implementó el servicio de Voz IP en las sedes a nivel nacional, contando con un total de **mil cuatrocientos (1.400)** extensiones operativas. Estas extensiones se integraron con la planta telefónica **NEC9200**, propiedad de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), permitiendo una comunicación eficiente y escalable entre las diferentes sedes.

La infraestructura implementada garantiza la calidad óptima de las llamadas, así como la capacidad de comunicación simultánea entre las sedes, fortaleciendo la red de comunicaciones institucional.
Se encontró disponible, garantizando la calidad optima de las llamadas y la comunicación simultánea y escalable entre sedes.

Anexo adjunto archivo **17.Informe Mensual Telefonía Voz IP – enero.pdf**

REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

INFORME DE OPERACIÓN MENSUAL TELEFONÍA VOZ IP

Fecha inicial de corte:	1/01/2026	Fecha final de corte:	31/01/2026

Control del documento.

Elaborado por:	Revisado por TIGO:	Revisado por RNEC:
Jorge Luis Rojas Durán Especialista de Conectividad WAN jlrojas@registraduria.gov.co	Luis Fernando Prieto Jiménez Líder de Seguridad y Redes. lfprieto@registraduria.gov.co Jorge Ivan Salinas Herrera Gestor de calidad jsalinas@registraduria.gov.co	Betsy María Ospino Plata Coordinador de Soporte técnico y telecomunicaciones. bmospinop@registraduria.gov.co Héctor Alberto Serrato González Profesional Universitario haserrato@registraduria.gov.co

ACTIVIDAD No. 6 - REALIZAR INSTALACIONES DE PUNTOS Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN TECNOLÓGICA

6.1 - Suministro e Instalación de switch: En este Periodo, la RNEC recibió (**20**) elementos , distribuidos de la siguiente manera:

- Se entregaron quince (10) switches administrables de 24 puertos SD LAN.
- Se entregaron quince (10) switches administrables de 48 puertos SD LAN.

ITEM	DESCRIPCION	TOTAL	ENTREGADOS	DISPONIBLES
1	Switch Administrable de 24 puertos - SD LAN	10	0	10
2	Switch Administrable de 48 puertos - SD LAN	10	0	10

6.2 - Realizar suministro e instalación de salida de puntos de datos : En este Periodo, se recibieron **300 puntos de datos** y a continuación el consolidado y su disponibilidad .

Total puntos de datos	300
Entregados	0
Disponibles	300

6.3 - Realizar Suministro E Instalación De Red Eléctrica: el servicio de suministro e instalación de puntos de red eléctrica, presento el siguiente comportamiento y a continuación, consolidado de los puntos disponibles:

Total puntos electricos	300
Entregados	0
Disponibles	300

6.4 - Realizar suministro e instalación de UPS: Hasta este período se ha suministrado e instalado un total de **159** unidades **de UPS**, distribuidas de la siguiente manera:

- **20** unidades de 3 KVA.
- **10** unidad de 6 KVA.
- **2** unidades de 15 KVA
- **93** unidades de 3 KVA (en servicio).
- **27** unidades de 6 KVA (en servicio).
- **7** unidades de 15 KVA (en servicio).

Se relacionan los elementos instalados y disponibles para el mejoramiento de la red eléctrica y de comunicaciones.

ITEM	DESCRIPCION	TOTAL	ENTREGADOS	DISPONIBLES
1	Proporcionar e Instalar UPS de 3KVA	20	0	20
2	Proporcionar e Instalar UPS de 6KVA	10	0	10
3	Proporcionar e Instalar UPS de 15KVA	2	0	2
4	Proporcionar e Instalar UPS de 3KVA (En servicio)	93	93	0
5	Proporcionar e Instalar UPS de 6KVA (En servicio)	27	27	0
6	Proporcionar e Instalar UPS de 15KVA (En servicio)	7	7	0

6.5- Realizar visitas de asistencia técnica: En este período, no se recibió ninguna solicitud para visitas de asistencia técnica.

Total visitas tecnicas	15
Solicitadas	0
Disponibles	15

INFORMACIÓN FINANCIERA PAGO No. 1 DE LA ADICIÓN

Descripción de los pagos y las facturas correspondientes con la relación de las actividades ejecutadas.

El valor total del contrato es de $ 62.364.500.252 y Adición y Otrosí No. 1 y Prorroga No. 2 por valor de $28.759.001.924, de acuerdo con las actividades antes mencionadas se programó un primer pago de la adición por valor de $ 8.086.738.250, discriminado en las siguientes facturas radicadas por el proveedor:

- BSPU3079544 del 27 de febrero de 2026 por valor de $ 4.016.871.463
- BSPU3079546 del 27 de febrero de 2026 por valor de $ 4.069.866.788
- CU30017032 del 27 de febrero de 2026 por valor de $ 1
-

Las facturas antes mencionadas se discriminan en la siguiente información:

- **BALANCE**

CONTRATO 001 DE 2025 - UNE	
VALOR DEL CONTRATO	$ 62.364.500.252
PAGO 1 - ENERO	$ 6.082.790.473
PAGO 2 - FEBRERO	$ 5.997.995.754
PAGO 3 - MARZO	$ 6.272.907.633
PAGO 4 – ABRIL	$ 4.417.586.893
PAGO 5 – MAYO	$ 4.270.899.412
PAGO 6 – JUNIO	$ 4.915.145.657
PAGO 7 – JULIO	$ 4.584.582.573
PAGO 8 – AGOSTO	$ 4.900.850.474
PAGO 9 – SEPTIEMBRE	$ 4.391.855.087
PAGO 10 – OCTUBRE	$ 4.142.462.662
PAGO 11 – NOVIEMBRE	$ 6.614.020.267
PAGO 12 – DICIEMBRE-EN TRAMITE	$ 5.773.403.367
Adición y Otrosí No. 1 y Prorroga No.2	$ 28.759.001.924
PAGO 1 ADICIÓN – ENERO EN TRAMITE	$ 8.086.738.250
SALDO	$ 20.682.263.674

De acuerdo con lo anterior, la supervisión del contrato confirma que el contratista cumple con los requerimientos establecidos en el Contrato Interadministrativo 001 de 2025.

Así mismo, se adjunta CD con evidencias de las actividades expuestas en el informe.

Que el Contratista acreditó en debida forma, el cabal cumplimiento de las obligaciones relativas al Sistema de Seguridad Social Integral, atendiendo a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

En constancia de lo anterior, se firma el presente informe, a los treinta y un (20) días del mes de marzo de 2026.

SUPERVISOR

HOSLANDER ADLAI SÁENZ BARRERA
Gerente de Informática

Proyectó: Ruth Maritza Maldonado Rodriguez / Carmen Leonor Cendales Molina
Revisó: Betsy Maria Ospino Plata / Eduardo Emilio Calderon Narvaez