Fecha:	04/03/26

1. INFORMACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Secretaría de Educación de:	ENVIGADO
Nombre del Interventor/Supervisor	Alexander Heredia Heredia
Teléfono fijo:	3394000
Celular:	3176584396
E-mail 1:	alexander.heredia@envigado.gov.co
Número de contrato con el Operador	ENV-12-09-0001-26
Periodo del informe	Febrero 2026
Número de Sedes Educativas por Beneficiar:	21

2. CONTENIDO DEL INFORME DE GESTION MENSUAL

1. **Reporte de cambios:**

Para el mes de Febrero no se presentaron cambios.

2. **Reporte de mantenimientos:**

Para el mes de Febrero no se realizaron mantenimientos preventivos a las sedes educativas:

3. **Reporte de fallas:**

Durante el mes de Febrero no se presentaron fallas criticas

4. **Listado de las Sedes que no han cursado tráfico:**

CÓDIGO DANE SEDE	NOMBRE SEDE EDUCATIVA	CONSUMO BW DURANTE EL PERIODO	TICKET GENERADO EN LA MESA DE AYUDA

5. **Reporte de Gestión de la Mesa de Ayuda durante el periodo:**

Número de tickets generados durante el periodo	39

2. CONTENIDO DEL INFORME DE GESTION MENSUAL

Número de tickets creados de acuerdo al origen	
Monitoreo automático	N/A
Solicitud de servicio	22
PQR	0
Requerimientos de usuario	17
Número de requerimientos atendidos	
Cerrados	39
Pendientes	0
En Gestión	0

6. Medición de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Indicador	Promedio durante el periodo
Disponibilidad	100
Latencia	1.18 ms
Velocidad de transferencia	57.00 Mbps
Efectividad en la instalación	N/A

7. Sugerencias y Recomendaciones al Contratante

A su vez, por parte de nuestro Grupo de Soporte Técnico se logró evidenciar el riesgo que genera el apagado de los equipos de comunicaciones de TIGO, como lo son los Switch de marca Huawei y Cisco en la temporada de vacaciones colectivas, época decembrina, mantenimientos eléctricos de fin de año, entre otras; por lo anterior se sugiere el NO apagar los equipos mencionados y si es necesario por las temporadas mencionadas, por favor informar a la **Línea de Atención 018000510500 opción 1 y luego opción 5** o al buzón soporteagobierno@tigo.com.co reportando la fecha de inicio y la fecha fin del periodo, esto con el objetivo de instalar un pasante que permite mitigar el riesgo de apertura en los anillos de fibra y caída de los servicios en otros clientes.

Es importante que, en caso de hurto o pérdida de los equipos de comunicaciones de TIGO, se debe realizar la respectiva denuncia ante las autoridades competentes y enviar dicha información tanto a la secretaria de educación como al área de soporte Conexión Total

3. APROBACIÓN DEL INFORME

El Interventor/Supervisor verificó el cumplimiento por parte del CONTRATISTA de sus obligaciones contractuales, así como de los lineamientos técnicos del programa Conexión Total, Red Educativa Nacional – REN; toda la información registrada en el presente documento y en sus anexos es veraz, para lo cual autoriza al Ministerio de Educación Nacional o a quien este designe para la verificación de la misma cuando lo estime conveniente.

Este informe corresponde al periodo comprendido entre 01/02/2026 al 28/02/2026. Para constancia de lo anterior, se firma el presente documento al (4) día del mes de marzo 2026

INTERVENTOR/SUPERVISOR

Nombre:	Alexander Heredia		
Cargo:	prof. Universitario	Fecha:	04 Marzo 2026