1	**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL**	SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S
2	**IDENTIFICACIÓN**	830065682-3
3	**CONTRATO N°**	222-2023-MDN-UGG-DA
4	**NÚMERO DE PAGO**	VEINTISIETE (27)
5	**REGIMEN TRIBUTARIO AL QUE PERTENECE**	☒ **RESPONSABLE DE IVA** ☐ **NO RESPONSABLE DE IVA** ☐ **REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN**
6	**CRP:** 1226 de fecha 2026-01-02	☒ **VIGENCIA ACTUAL** ☐ **RESERVA** ☐ **VIGENCIA EXPIRADA**
7	**EJECUCIÓN A PARTIR DE:**	01-Diciembre-2023
8	**FECHA DE FINALIZACIÓN**	31-Julio-2026
9	**OBJETO**	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL EN SITIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A TODO COSTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA (HARDWARE, EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS) Y MESA DE AYUDA CON DESTINO A LA UNIDA DE GESTION GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.
10	**VALOR TOTAL**	Hasta la suma de TRES MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS CON VEINTIDOS CENTAVOS M/CTE ($3.547.918.335,22) incluido IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que hubiere lugar, distribuidos por vigencias de la siguiente manera:
11	**MODIFICACIONES DEL CONTRATO**	☐ **ADICIÓN** ☐ **REDUCCIÓN** ☐ **PRÓRROGA** ☐ **CESIÓN** ☐ **LIBERACION DE SALDOS** ☐ **OTROS**
12	**FORMA DE PAGO:**	

VIGENCIA	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
2023	1	MES	$ 97.971.444,63	$ 97.971.444,63
2024	12	MES	$ 105.018.775,14	$ 1.260.225.301,68
2025	12	MES	$ 112.527.360,00	$ 1.350.328.320,00
2026	7	MES	$ 119.913.324,13	$ 839.393.268,91
VALOR TOTAL				$ 3.547.918.335,22

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

	CLÁUSULA QUINTA. - FORMA DE PAGO: El valor del contrato se pagará, por intermedio de la Dirección de Finanzas de este Ministerio a EL CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C., (Programa Anual Mensualizado de Caja) por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público **en mensualidades vencidas o fracción de mes, para los servicios efectivamente prestados y/o los productos efectivamente, según mensualidades ofertadas por el contratista**, dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación en la Dirección de Finanzas por parte del supervisor del contrato, de los documentos para pago: factura correspondiente, entrada de los bienes al Almacén General del Ministerio de Defensa Nacional, certificado de cumplimiento a satisfacción por parte del Supervisor del contrato designado por EL MINISTERIO y demás trámites administrativos a que haya lugar. Las facturas deben ser presentadas al vencimiento del periodo facturado.	
13	**VALOR DE PAGO SOLICITADO**	$ 119.913.324,13
14	**PERIODO**	01-feb-2026 al 28-feb-2026
15	**CAMBIO DE CUENTA BANCARIA**	☐ Si ☒ No
16	**N° Y TIPO DE CUENTA BANCARIA DEL CONTRATISTA**	☒ **Ahorros** ☐ **Corriente** **Número:** 007900702734
17	**ENTIDAD FINANCIERA**	BANCO DAVIVIENDA
18	**RESUMEN DE PAGOS**	

N° PAGO	VALOR
1	$ 97.971.444,63
2	$ 105.018.775,14
3	$ 105.018.775,14
4	$ 105.018.775,14
5	$ 105.018.775,14
6	$ 105.018.775,14
7	$ 105.018.775,14
8	$ 105.018.775,14
9	$ 105.018.775,14
10	$ 105.018.775,14
11	$ 105.018.775,14
12	$ 105.018.775,14
13	$ 105.018.775,14
14	$ 112.527.360,00
15	$ 112.527.360,00
16	$ 112.527.360,00
17	$ 112.527.360,00
18	$ 112.527.360,00
19	$ 112.527.360,00
20	$ 112.527.360,00
21	$ 112.527.360,00
22	$ 112.527.360,00

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

			23	$ 112.527.360,00
			24	$ 112.527.360,00
			25	$ 112.527.360,00
			26	$ 119.913.324,13
			27	$ 119.913.324,13
			TOTAL, PAGOS	$ 2.948.351.714,57
19	**PORCENTAJE DE PAGOS ACUMULADOS**	(2.948.351.714,57 / 3.547.918.335,22) = 83.10 %		

20

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:

20.1 PLANTILLA DE PERSONAL

Cumplimiento Numeral 2.4 del Anexo Técnico

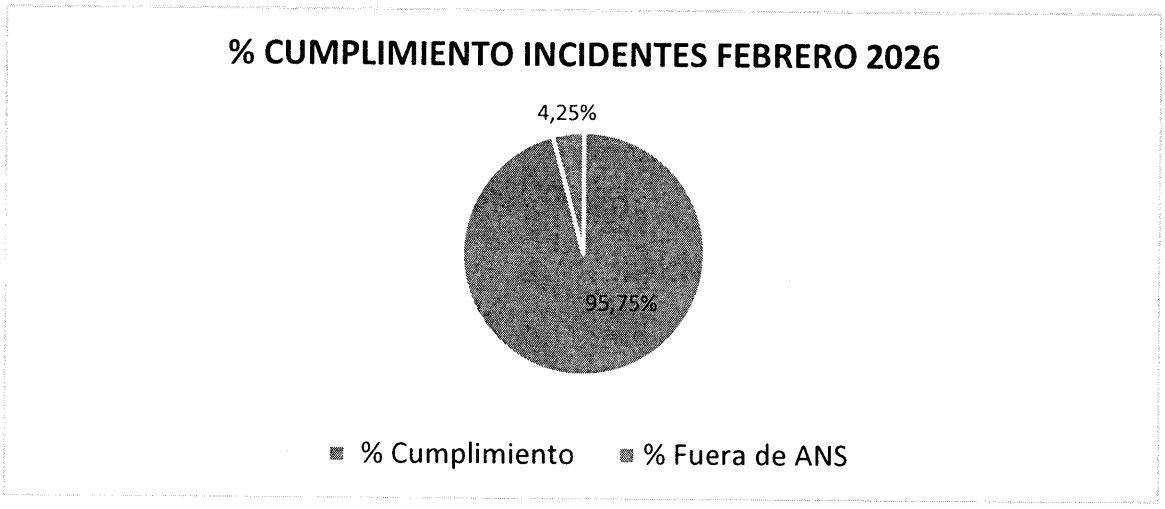
SUB NUMERAL	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	SEDE
2,4,2,1	GERENTE DE PROYECTO	WILSON QUINTERO GARCÍA	N/A
2,4,2,2	COORDINADOR MESA DE AYUDA	WILLIAM MORALES TORRES	FORTALEZA
2,4,2,3	INGENIERO – CCNA	OMAR HERNANDO LLANOS PUERTO	FORTALEZA
2,4,2,4	INGENIERO – MCSA - MCSE	BRESNEIDER HUMBERTO NARVÁEZ MORALES	FORTALEZA
2,4,2,5	TECNÓLOGO CALL CENTER	ROSALBA CHIQUITO FRANCO	FORTALEZA
	TECNÓLOGO CALL CENTER	KAREN JOHANA BUSTAMANTE RODRIGUEZ	FORTALEZA
2,4,2,6	TECNÓLOGO 1	ALCIDES RAFAEL ALVAREZ JULIO	FORTALEZA
	TECNÓLOGO 2	ANDRES CAMILO CALVO ROMERO	TEQUENDAMA
	TECNÓLOGO 3	ANDREY CAMILO BERNAL SANDOVAL	TEQUENDAMA
	TECNÓLOGO 4	CRISTHIAN RAMIREZ PRIETO	FORTALEZA
	TECNÓLOGO 5	DANIEL STTYVEN OVIEDO CAMACHO	FORTALEZA
	TECNÓLOGO 6	FAVIAN TIBERIO ORTIZ SANCHEZ	TEQUENDAMA
	TECNÓLOGO 7	IVAN CAMILO OSPINA ZALDÚA	FORTALEZA
	TECNÓLOGO 8	EN PROCESO DE CONTRATACION SR ALEXIS CUEVAS VILLABONA	FORTALEZA
	TECNÓLOGO 9	JEISSON ALEXANDER VARGAS RAMIREZ	ARCHIVO
	TECNÓLOGO 10	JOHN JAIRO GOMEZ MORENO	FORTALEZA
	TECNÓLOGO 11	DANIEL JOSUÉ PEREZ CORREA	FORTALEZA
	TECNÓLOGO 12	JOSÉ ESTEBAN PIRAQUIVE ROJAS	FORTALEZA
	TECNÓLOGO 13	LUISA FERNANDA ORJUELA VALBUENA	FORTALEZA
	TECNÓLOGO 14	STEFANNY ZULUAGA ZUBIETA	FORTALEZA
	TECNÓLOGO 15	WILLIAM JOSÉ VARGAS NAVAS	FORTALEZA

20.2 INCIDENTES CUMPLIDOS Y FUERA DE ANS

Para el periodo del mes de febrero de 2026, fueron creados y gestionados por la mesa de ayuda 1.153 casos en la herramienta de gestión de los cuales 1.104 casos fueron cumplidos y 49 casos gestionados fuera de los ANS establecidos en la herramienta de gestión System Center del Ministerio de Defensa Nacional. Donde se evidencia un cumplimiento del 95,75% del total de los casos y un porcentaje del 4,25% de casos infringidos.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

2026	Número de Incidentes			(%) Cumplimiento		
	Solucionados	Fuera de ANS	Total	% Cumplidos	% Fuera de ANS	Total %
Febrero	1104	49	1153	95.75	4.25	100,00%



20.3 ENCUESTA DE SATISFACCION

Durante el periodo del mes de febrero de 2026, se realiza la encuesta en el Forms que reciben los usuarios al cerrar cada caso. *Encuesta de satisfacción Soporte Mesa de Ayuda*, establecido por el Ministerio de Defensa, obteniendo los siguientes resultados:

Total, encuestas aplicadas	27
Periodo evaluado	FEB-26

Pregunta # 1	SI	NO	TOTAL	%
¿El servicio solicitado al grupo de soporte se prestó de manera oportuna?	26	1	27	100

Pregunta # 2	1	2	3	4	5	Total
Califique la atención recibida de 1 a 5	0	1	0	3	23	27

20.4 INCIDENTES POR ANALISTA

TECNÓLOGO	CUMPLE	FUERA DE ANS	CANTIDAD
Cristhian Ramirez Prieto	138	4	142
Alcides Rafael Alvarez Julio	123	4	127
William José Vargas Navas	112	10	122
Stefanny Zuluaga Zubieta	110	3	113
Daniel Sttyven Oviedo Camacho	110	2	112
Ivan Camilo Ospina Zaldua	101	2	103
Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	91	6	97
John Jairo Gomez Moreno	87	5	92
José Esteban Piraquive Rojas	78	8	86
Danny Esteban Munevar Hoyos	63	0	63
Favian Tiberio Ortiz Sanchez	31	3	34
Andres Camilo Calvo Romero	32	1	33
Andrey Camilo Bernal Sandoval	26	1	27
Daniel Josué Perez Correa	2	0	2

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

TOTALES	1104	49	1153

20.5 CONSOLIDADO CUMPLIDOS Y FUERA DE ANS ARBOL DE SERVICIOS

A continuación, se presenta el consolidado de los casos cumplidos y fuera de ANS para el periodo del mes de febrero de 2026 conforme la categorización del árbol de servicios establecido en la herramienta ITSM:

CATEGORÍA	CUMPLIDOS	FUERA DE ANS	TOTAL
Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/General/Backup	12	1	13
Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	91	7	98
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Acrobat/Configurar	11	0	11
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Internet Explorer/Configurar	24	2	26
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Configurar	62	1	63
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	43	6	49
Gestión Seguridad Informática/Firewall/VPN/Crear	31	2	33
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Dominio/General/Modificar Usuario	4	0	4
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Departamental/Configurar	31	0	31
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Multifuncional/Configurar	17	0	17
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Multifuncional/Configurar Scanner	5	0	5
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Backup	11	1	12
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	13	3	16
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	115	7	122
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Traslado	17	0	17
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Teclado/Configurar	3	0	3
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	38	10	48
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Portátil/CPU/Concepto Técnico	4	0	4
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Red/LAN/Habilitar Punto de Red	3	1	4
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Red/WIFI/Acceso a la Red	21	0	21
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Scanner/Escritorio/Concepto Técnico	6	0	6
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Scanner/Escritorio/Configurar	13	2	15
Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	446	3	449
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Mouse/Cambio	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Portátil/CPU/Configurar	2	0	2
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Otros/Configurar	2	1	3
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Gubernamental/SIIF/Configurar	53	1	54
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Mouse/Configurar	4	0	4
Gestión Seguridad Informática/Firewall/VPN/Instalar	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Dominio/General/Crear Usuario	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Portátil/CPU/Traslado	3	0	3
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Monitor/Configurar	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Multifuncional/Concepto Técnico	1	0	1
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Corporativo/SIATH/Configurar	2	0	2
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Servidor/CPU/Configurar	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Red Eléctrica/UPS/Cambio	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Departamental/Concepto Técnico	4	0	4
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Gubernamental/SIIF/Instalar Token	3	0	3
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Cambio	1	0	1
Gestión Seguridad Informática/Borrado Seguro/Disco Duro/Eliminar	0	1	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Teclado/Cambio	1	0	1
SOFTWARE/Ofimática	1	0	1
TOTALES :	1104	49	1153

20.6 SOPORTE A SEDES JURÍDICAS

RQ	FECHA	CIUDAD	ACTIVIDAD	SOLUCION

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

RQ425615	10-feb-26	Carepa	Configurar PC	Se realiza acompañamiento al personal de soporte técnico en la configuración de la impresora HP E60175, la cual no contaba con una dirección IP válida. Por tal motivo, se solicita una IP al área de Infraestructura, quienes asignan la dirección 192.168.69.23 para proceder con la configuración de la impresora en red, permitiendo que los equipos de la oficina puedan imprimir en dicho dispositivo
RQ424781	6-feb-26	Neiva	Configurar Scanner	Se realiza instalación de driver, y se configura, queda escaneando.
RQ426492	13-feb-26	Popayán	Configurar APT	Se envía técnico a Popayan el cual con el ingeniero de redes activan el ap de la oficina jurídica de Popayan para que la oficina tenga red inalámbrica.
RQ422794	06-feb-26	Villavicencio	Configurar Impresora	El técnico realiza la validación de la impresora se verifica engranajes conectividad encontrando que las impresiones salen en blanco después de validar se llega a la conclusión de que presenta una falla en el tóner por lo que se le indica a la usuaria Vanesa solicitar con almacén un tóner nuevo.
RQ425645	10-feb-26	Popayán	Configurar Word	Se realiza soporte remoto se identifica que Word trabaja bien Se realiza creación documento y se guarda de prueba ok Adicional la usuaria guarda información de la plataforma de intranet se le explica como guardar correctamente.
RQ427002	17-feb-26	Medellín	instalación escáner Epson	Se instala driver Se instala programa escáner Servicios ok. Se realiza escáner de prueba.
RQ428165	24-feb-26	Medellín	Configurar Acrobat	el usuario informa que el caso, no es acrobat , es más tema de configuración de Outlook
RQ427765	20-feb-26	Quibdó	Cambio de Responsable	Se procedió a realizar la actualización del delegado/ Owner de la cuenta en mención del presente requerimiento.

20.7 ANALISIS INCIDENTES FUERA DE ANS

A cintinuación se detallan los ANS fuera de Tiempo así:

No.	TICKET	CATEGORIA	USUARIO ASIGNADO	URGENCIA	PRIORIDAD
1	RQ425153	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Cristhian Ramirez Prieto	High	High
2	RQ424495	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Internet Explorer/Configurar	William José Vargas Navas	High	High
3	RQ422595	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	William José Vargas Navas	High	High
4	RQ427037	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Internet Explorer/Configurar	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Medium	Medium
5	RQ424331	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	William José Vargas Navas	Medium	Medium
6	RQ425570	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	William José Vargas Navas	Medium	Medium
7	RQ405077	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Red/LAN/Habilitar Punto de Red	William José Vargas Navas	Low	Low
8	RQ414492	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	Alcides Rafael Alvarez Julio	Low	Low
9	RQ424117	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Low	Low
10	RQ424115	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Otros/Configurar	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Low	Low
11	RQ422859	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/General/Backup	William José Vargas Navas	Low	Low
12	RQ425865	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
13	RQ424546	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Gubernamental/SIIF/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
14	RQ423967	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Low	Low

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

15	RQ428829	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	William José Vargas Navas	Low	Low
16	RQ423701	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Scanner/Escritorio/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
17	RQ423256	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Scanner/Escritorio/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
18	RQ419403	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
19	RQ422933	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Low	Low
20	RQ423075	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
21	RQ423302	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
22	RQ424623	Gestión Seguridad Informática/Borrado Seguro/Disco Duro/Eliminar	Alcides Rafael Alvarez Julio	Low	Low
23	RQ424658	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	John Jairo Gomez Moreno	Low	Low
24	RQ424687	Gestión Seguridad Informática/Firewall/VPN/Crear	John Jairo Gomez Moreno	Low	Low
25	RQ424287	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Andres Camilo Calvo Romero	Low	Low
26	RQ424333	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
27	RQ425959	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
28	RQ425274	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
29	RQ425429	Gestión Seguridad Informática/Firewall/VPN/Crear	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
30	RQ425517	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	John Jairo Gomez Moreno	Low	Low
31	RQ425108	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	Stefanny Zuluaga Zubieta	Low	Low
32	RQ425116	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	Stefanny Zuluaga Zubieta	Low	Low
33	RQ425133	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	Stefanny Zuluaga Zubieta	Low	Low
34	RQ426646	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
35	RQ427341	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
36	RQ426985	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
37	RQ426548	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Alcides Rafael Alvarez Julio	Low	Low
38	RQ427934	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Alcides Rafael Alvarez Julio	Low	Low
39	RQ427544	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	William José Vargas Navas	Low	Low
40	RQ427616	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
41	RQ427618	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	William José Vargas Navas	Low	Low
42	RQ428324	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	John Jairo Gomez Moreno	Low	Low
43	RQ428307	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Low	Low
44	RQ428314	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

45	RQ428460	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Backup	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Low	Low
46	RQ423656	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
47	RQ423530	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	William José Vargas Navas	Low	Low
48	RQ423582	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Low	Low
49	RQ423596	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Configurar	John Jairo Gomez Moreno	Low	Low

Conforme a las revisiones realizadas frente a los casos Fuera de los ANS en el periodo de febrero de 2026, se evidencia que se recibieron casos de infraestructura, estos dependen de gestión previa de especialista del área en apoyo del técnico de la mesa de ayuda, también hay casos que documentan fuera de los tiempos por lo que presentan ANS fuera del tiempo de atención en la herramienta, se muestra el análisis de cada uno para la respectiva validación de si cumple o no con el ANS:

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	CUMPLIO SLA	NUEVO ESTADO
1	RQ425153	Terminado, con error en el Service	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido	Cumplido
2	RQ424495	Se cierra y se creara uno nuevo ya que se venció	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
3	RQ422595	el usuario no se encuentra se dará por cerrado el caso	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
4	RQ427037	se realiza revisión el equipo se encuentra en red wifi y ya hay proceso para habilitar punto de red	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Vencido	Cumplido
5	RQ424331	Por solicitud de la Coronel Adriana no se autorizó la entrega de los usuarios en mención 126	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
6	RQ425570	Se valido y el equipo tiene permisos se hizo pruebas agregando una carpeta y eliminándola. Se adjunta evidencias	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
7	RQ405077	Ya se hizo, por William	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
8	RQ414492	Se realiza el concepto técnico y se entrega copia al funcionario para el trámite de devolución del equipo de cómputo.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Vencido	Cumplido
9	RQ424117	Buenas tardes Se valida caso, Se realiza la Actualización del programa Elogic Monitor 4.4.9.3 a la versión 4.4.9.4 sin inconveniente	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Vencido	Cumplido
10	RQ424115	Buenas tardes Se valida caso, Se realiza la Actualización del programa Elogic Monitor 4.4.9.3 a la versión 4.4.9.4 sin inconveniente	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Vencido	Cumplido
11	RQ422859	el usuario no esta se da por cerrado el caso	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
12	RQ425865	Se organiza cableado	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
13	RQ424546	Se realiza actualización de elogic	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
14	RQ423967	Se realiza validación en sitio donde se procede a realizar la configuración del acceso directo a la carpeta compartida solicitada en el equipo de la usuaria se realizan pruebas de uso con el mismo y este funciona con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Vencido	Cumplido
15	RQ428829	Se validará el lunes	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
16	RQ423701	Se configura scanner correctamente.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
17	RQ423256	Se realiza configuración de Scanner Se configura scanner correctamente.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
18	RQ419403	Se verifica y ya tienen ingreso al correo FINAL Se le da un tiempo prudente para la configuración y se da por alto el evento	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido	Cumplido

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

	19	RQ422933	Buenas tardes Se valida caso Por medio de la presente, se deja constancia de que se realizó el soporte solicitado para la extracción de la información contenida en el CD, atendiendo a la imposibilidad de lectura en los equipos institucionales debido a la ausencia de unidades ópticas. La data fue extraída de manera íntegra, verificada y entregada a la solicitante conforme a los requerimientos definidos. En consecuencia, la solicitud se considera atendida y cerrada de manera satisfactoria.	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Vencido	Cumplido
	20	RQ423075	Se verifica cortex y tiene una alarma en falso	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
	21	RQ423302	Se configura usuario y se inicia correo electrónico	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
	22	RQ424623	En dos ocasiones he ido en busca del funcionario no encontrándolo en su lugar de trabajo.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Vencido	Cumplido
	23	RQ424658	Se realiza validación el equipo no está en dominio no tiene ip asignada punto de red no habilitado por dicha razón se creará casos para la habilitación punto de red y asignación ip de parte de infraestructura. Se completa caso para no dejarlo vencer mientras infraestructura nos colabora para continuar con el soporte. Descripción del caso: Configuración Pc Acciones ejecutadas: Se realiza soporte se instalan aplicativos adobe WinRAR office 365 Se nombra equipo Se configura ip fija Se habilita punto de red. Se sube equipo al dominio se indica realizar inicio al usuario para cambiar contraseña. Servicios ok.	John Jairo Gomez Moreno	Vencido	Cumplido
	24	RQ424687	Inconvenientes ingreso correo electrónico. Acciones ejecutadas: Se realiza validación el equipo se encuentra conectado la red wifi MDN_CORPORATIVA Se valida con infraestructura informan que se debe migrar el buzón a la nube. Se le informa al usuario que se realizara la migración por parte de infraestructura. Se deja en seguimiento se le baja prioridad mientras migran el buzón. Se valido en infraestructura no han dado respuesta por dicha razón se venció el caso lo completo y seguiré a la espera de la respuesta de parte de infraestructura si migro o no el buzón. Se deja en seguimiento se le baja prioridad mientras migran el buzón. Se realiza validación con el usuario informa que servicios ya funciona correctamente.	John Jairo Gomez Moreno	Vencido	Cumplido
	25	RQ424287	Se realiza gestión de la carpeta el viernes 6 de enero donde se conecta la carpeta compartida \\Filesvr01\Tribunal Medico. Donde quedo faltando los permisos para ingresar a la carpeta personal médico, se adjunta evidencia de la gestión. Donde el coordinador del grupo envía solicitud nuevamente el mismo día, para dicha carpeta y la de otro funcionario. Se realiza cierre de la solicitud vencida ya que se recibe con vencimiento por parte de soporte.	Andres Camilo Calvo Romero	Vencido	Cumplido
	26	RQ424333	Se cierra caso debido a que no hay autorización debido a que no cuentan con estudio de seguridad	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
	27	RQ425959	Se completan, se gestiona los usuarios de camilo bacca, Julieth forero, valentina Loaiza	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido	Cumplido
	28	RQ425274	Se inicia usuario, usuario cambia contraseña he ingresa al correo	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
	29	RQ425429	Se valida acceso a vpn	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

30	RQ425517	Descripción del caso: Habilitar compartida Acciones ejecutadas: Se realiza configuración de carpeta compartida a la funcionaria Nancy Ruiz. Se valida que la funcionaria Nubis Rodriguez no tiene creado usuario se les solicita enviar el formato y estudios de seguridad. El usuario Julio Gonzalez no se encuentra. Se cierra caso por vencimiento y se continuara nuevas configuraciones con otro nuevo caso.	John Jairo Gomez Moreno	Vencido	Cumplido
31	RQ425108	se realizó configuración de perfil solicitado y se validó la licencia con la doble autenticación, quedó funcionando correctamente. se recibió caso vencido por parte de infraestructura.	Stefanny Zuluaga Zubieta	Vencido	Cumplido
32	RQ425116	se realizó configuración de perfil y se habilito la licencia con la doble autenticación, quedo funcionando correctamente.	Stefanny Zuluaga Zubieta	Vencido	Cumplido
33	RQ425133	se realizó configuración de perfil y se habilito la licencia con la doble autenticación, quedo funcionando correctamente.	Stefanny Zuluaga Zubieta	Vencido	Cumplido
34	RQ426646	Se mapea carpeta compartida correctamente. Se cierra caso	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
35	RQ427341	El equipo se agrega al dominio del ministerio de defensa nacional, se inicia perfil de la usuaria se configura cuenta office 365 se instala escáner e impresora.	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
36	RQ426985	Equipo con almacenamiento lleno.	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
37	RQ426548	11:40 a.m. – Me logro comunicar con el funcionario por vía telefónica. Él indica que, una vez llegue a la oficina, realizará las validaciones correspondientes y me confirmará el correcto funcionamiento del correo. Se cierra caso debido a que el funcionario no se encontraba en la oficina y no se puedo realizar las validaciones remotamente.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Vencido	Cumplido
38	RQ427934	Se cierra caso debido a que la funcionaria no devolvió llamada para validación de lo reportado.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Vencido	Cumplido
39	RQ427544	Quedo funcionando correctamente el Ing. Jorge me apoyo con un permiso	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
40	RQ427616	Se está realizando los conceptos técnicos	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
41	RQ427618	Se completa el caso se dará seguimiento por cada equipo un concepto técnico	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
42	RQ428324	Descripción del caso: Activar correo Celular Acciones ejecutadas: Se instala portal empresas. Se instala Outlook Se realiza configuración en portal empresas. Se realiza autenticación. Servicios ok Adicional se informa que se recibe caso vencido.	John Jairo Gomez Moreno	Vencido	Cumplido
43	RQ428307	Se realiza validación en sitio donde se procede a realizar la configuración del aplicativo Portal Empresas Intune en el celular personal del usuario el cual es un iPhone y se realiza la configuración de la cuenta en el aplicativo el cual acepta las condiciones del celular estando en las políticas del ministerio se procede a realizar la configuración del correo y se realizan pruebas de uso con el aplicativo y este funciona con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Vencido	Cumplido
44	RQ428314	Se activa el correo	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido	Cumplido
45	RQ428460	Se completa caso de Backup por lo cual se procede a cerrar caso.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Vencido	Cumplido
46	RQ423656	En validación	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
47	RQ423530	el caso esta vencido por que el usuario no estaba ya se solvento el caso	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

48	RQ423582	en proceso se cierra el caso ya que el usuario no llego, se le indica al personal de la oficina que pasen a soporte cuando se encuentre para poder configurarlo	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Vencido	Cumplido
49	RQ423596	ya se asigna ip por parte de Omar pendiente escalar con Erick para dar los permisos Descripción del caso: Configurar SIATH Acciones ejecutadas: Se valida que por cambio de puesto debe conectarse a red wifi ya que no tiene punto de red. Se valida que no deja ingresar al Siath queda conectando al servidor Se valida con infraestructura informan que debe asignar una ip fija para tener los permisos de conexión al siath. Se crea RQ423747 para asignación ip, le asignan ip 172.16.49.253, la cual presenta que se encuentra duplicada. Nuevamente se valida con infraestructura y solicitan crear nuevo caso para asignar otra ip. Se crea RQ424542 asignan ip 172.16.49.102. Se realiza pruebas se conecta a Siath servicios ok.	John Jairo Gomez Moreno	Vencido	Cumplido

A continuacion se detalla la solucion a cada uno de los casos atendidos fuera de los ANS así:

No.	TICKET	SOLUCION	TECNICO	JUSTIFICACION INFRACCION
1	RQ425153	Terminado, con error en el Service	Cristhian Ramirez Prieto	Se creo con error del service por que no se puso a mi nombre
2	RQ424495	Se cierra y se creara uno nuevo ya que se venció	William José Vargas Navas	estaba en incapacidad medica
3	RQ422595	el usuario no se encuentra se dará por cerrado el caso	William José Vargas Navas	El usuario no se encontró se visitó más 3 veces esta comentado en el caso
4	RQ427037	se realiza revisión el equipo se encuentra en red wifi y ya hay proceso para habilitar punto de red	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Cuando se intervienen la maquina se evidencia que la conexión estaba por red wifi y solo era lentitud. Pero si se encontraba el punto deshabilitado ya estaba siendo tramitado por parte de otro compañero. por ende, no se realiza gestión y se me olvida cerrar a tiempo el caso.
5	RQ424331	Por solicitud de la coronel Adriana no se autorizó la entrega de los usuarios en mención 126	William José Vargas Navas	Caso se asignó vencido por infraestructura
6	RQ425570	Se valido y el equipo tiene permisos se hizo pruebas agregando una carpeta y eliminándola. Se adjunta evidencias	William José Vargas Navas	Caso se asignó vencido por infraestructura
7	RQ405077	Ya se hizo, por William	William José Vargas Navas	Caso 2025, este caso se asignó a Omar para habilitar punto de red y me lo devolvieron a mí.
8	RQ414492	Se realiza el concepto técnico y se entrega copia al funcionario para el trámite de devolución del equipo de cómputo.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Este caso corresponde al mes de diciembre del 2025

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional,
no está autorizado su reproducción total o parcial

	9	RQ424117	Buenas tardes Se valida caso, Se realiza la Actualización del programa Elogic Monitor 4.4.9.3 a la versión 4.4.9.4 sin inconveniente	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	El caso presentó infracciona miento debido a que inicialmente se encontraba asignado con prioridad alta, lo cual implicaba un tiempo de atención más reducido. Sin embargo, durante la gestión del caso no se realizó el cambio de prioridad a "baja" dentro del tiempo establecido, motivo por el cual el sistema registró el vencimiento del SLO correspondiente a prioridad alta. Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
	10	RQ424115	Buenas tardes Se valida caso, Se realiza la Actualización del programa Elogic Monitor 4.4.9.3 a la versión 4.4.9.4 sin inconveniente	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	El caso presentó infracciona miento debido a que inicialmente se encontraba asignado con prioridad alta, lo cual implicaba un tiempo de atención más reducido. Sin embargo, durante la gestión del caso no se realizó el cambio de prioridad a "baja" dentro del tiempo establecido, motivo por el cual el sistema registró el vencimiento del SLO correspondiente a prioridad alta. Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
	11	RQ422859	el usuario no esta se da por cerrado el caso	William José Vargas Navas	Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
	12	RQ425865	Se organiza cableado	José Esteban Piraquive Rojas	Se vence en prioridad alta ya que no se había bajado ya que se venció mientras se está realizando el soporte.
	13	RQ424546	Se realiza actualización de elogic	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	se vence el caso debido a falta de tiempo para cerrar el caso se, le bajo la prioridad, pero aun así aparece el reporte del vencimiento.
	14	RQ423967	Se realiza validación en sitio donde se procede a realizar la configuración del acceso directo a la carpeta compartida solicitada en el equipo de la usuaria se realizan pruebas de uso con el mismo y este funciona con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	se recibe vencido de segundo nivel
	15	RQ428829	Se validará el lunes	William José Vargas Navas	El caso se validó un viernes el usuario no se encontraba, se cerró solo el fin de semana se bajó prioridad para retomarlo el lunes. Se valido el lunes y el usuario se encontraba sin problemas de internet
	16	RQ423701	Se configura scanner correctamente.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	se vence el caso debido a falta de tiempo para cerrar el caso se, le bajo la prioridad, pero aun así aparece el reporte del vencimiento.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

17	RQ423256	Se realiza configuración de Scanner Se configura scanner correctamente.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Se vence EL caso porque el usuario no se encontraba en fortaleza
18	RQ419403	Se verifica y ya tienen ingreso al correo FINAL Se le da un tiempo prudente para la configuración y se da por alto el evento	Cristhian Ramirez Prieto	El caso presentó infracciona miento debido a que inicialmente se encontraba asignado con prioridad alta, lo cual implicaba un tiempo de atención más reducido. Sin embargo, durante la gestión del caso no se realizó el cambio de prioridad a "baja" dentro del tiempo establecido, motivo por el cual el sistema registró el vencimiento del SLO correspondiente a prioridad alta. Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
19	RQ422933	Buenas tardes Se valida caso Por medio de la presente, se deja constancia de que se realizó el soporte solicitado para la extracción de la información contenida en el CD, atendiendo a la imposibilidad de lectura en los equipos institucionales debido a la ausencia de unidades ópticas. La data fue extraída de manera íntegra, verificada y entregada a la solicitante conforme a los requerimientos definidos. En consecuencia, la solicitud se considera atendida y cerrada de manera satisfactoria.	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	El caso presentó infracciona miento debido a que inicialmente se encontraba asignado con prioridad alta, lo cual implicaba un tiempo de atención más reducido. Sin embargo, durante la gestión del caso no se realizó el cambio de prioridad a "baja" dentro del tiempo establecido, motivo por el cual el sistema registró el vencimiento del SLO correspondiente a prioridad alta. Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
20	RQ423075	Se verifica cortex y tiene una alarma en falso	José Esteban Piraquive Rojas	Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento
21	RQ423302	Se configura usuario y se inicia correo electrónico	José Esteban Piraquive Rojas	La usuaria no se encontraba en el ministerio.
22	RQ424623	En dos ocasiones he ido en busca del funcionario no encontrándolo en su lugar de trabajo.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Este caso fue cerrado casi al vencer
23	RQ424658	Se realiza validación el equipo no está en dominio no tiene ip asignada punto de red no habilitado por dicha razón se creará casos para la habilitación punto de red y asignación ip de parte de infraestructura. Se completa caso para no dejarlo vencer mientras infraestructura nos colabora para continuar con el soporte. Descripción del caso: Configuración Pc Acciones ejecutadas: Se realiza soporte se instalan aplicativos adobe WinRAR office 365 Se nombra equipo Se configura ip fija Se habilita punto de	John Jairo Gomez Moreno	Se recibe ya vencido por infraestructura

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

			red. Se sube equipo al dominio se indica realizar inicio al usuario para cambiar contraseña. Servicios ok.		
	24	RQ424687	Inconvenientes ingreso correo electrónico. Acciones ejecutadas: Se realiza validación el equipo se encuentra conectado la red wifi MDN_CORPORATIVA Se valida con infraestructura informan que se debe migrar el buzón a la nube. Se le informa al usuario que se realizara la migración por parte de infraestructura. Se deja en seguimiento se le baja prioridad mientras migran el buzón. Se valido en infraestructura no han dado respuesta por dicha razón se venció el caso lo completo y seguiré a la espera de la respuesta de parte de infraestructura si migro o no el buzón. Se deja en seguimiento se le baja prioridad mientras migran el buzón. Se realiza validación con el usuario informa que servicios ya funciona correctamente.	John Jairo Gomez Moreno	Se vence debido a que era un caso manejado por infraestructura en la migración del correo lo cual se demoraron en solucionarlo.
	25	RQ424287	Se realiza gestión de la carpeta el viernes 6 de enero donde se conecta la carpeta compartida \\Filesvr01\Tribunal Medico. Donde quedo faltando los permisos para ingresar a la carpeta personal médico, se adjunta evidencia de la gestión. Donde el coordinador del grupo envía solicitud nuevamente el mismo día, para dicha carpeta y la de otro funcionario. Se realiza cierre de la solicitud vencida ya que se recibe con vencimiento por parte de soporte.	Andres Camilo Calvo Romero	Se recibe con vencimiento por parte de soporte. Se adjunta comentario en el caso apenas se recibió.
	26	RQ424333	Se cierra caso debido a que no hay autorización debido a que no cuentan con estudio de seguridad	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Se recibe caso vencido por parte de infraestructura
	27	RQ425959	Se completan, se gestiona los usuarios de camilo bacca, julieth forero, valentina Loaiza	Cristhian Ramirez Prieto	Se entrega vencido, por mesa de ayuda (Karen bustamante)
	28	RQ425274	Se inicia usuario, usuario cambia contraseña he ingresa al correo	José Esteban Piraquive Rojas	Usuario no tenía equipo asignado, se procede a iniciar el usuario desde un equipo de soporte ya que requería con urgencia ingresar al correo
	29	RQ425429	Se valida acceso a vpn	José Esteban Piraquive Rojas	El equipo de la usuaria no cumplía, luego de actualizaciones las cuales se demoraron.
	30	RQ425517	Descripción del caso: Habilitar compartida Acciones ejecutadas: Se realiza configuración de carpeta compartida a la funcionaria Nancy Ruiz. Se valida que la funcionaria Nubis Rodriguez no tiene creado usuario se les solicita enviar el formato y estudios de seguridad. El usuario Julio Gonzalez no se encuentra. Se cierra caso por vencimiento y se continuara nuevas configuraciones con otro nuevo caso.	John Jairo Gomez Moreno	Se recibe ya vencido por infraestructura

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

	31	RQ425108	se realizó configuración de perfil solicitado y se validó la licencia con la doble autenticación, quedó funcionando correctamente. se recibió caso vencido por parte de infraestructura.	Stefanny Zuluaga Zubieta	se recibió vencido por parte de infraestructura, se evidencia, en los comentarios del caso.
	32	RQ425116	se realizó configuración de perfil y se habilito la licencia con la doble autenticación, quedo funcionando correctamente.	Stefanny Zuluaga Zubieta	se recibió vencido por parte de infraestructura, se evidencia, en los comentarios del caso.
	33	RQ425133	se realizó configuración de perfil y se habilito la licencia con la doble autenticación, quedo funcionando correctamente.	Stefanny Zuluaga Zubieta	se recibió vencido por parte de infraestructura, se evidencia, en los comentarios del caso.
	34	RQ426646	Se mapea carpeta compartida correctamente. Se cierra caso	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Se recibe caso vencido por parte de infraestructura
	35	RQ427341	El equipo se agrega al dominio del ministerio de defensa nacional, se inicia perfil de la usuaria se configura cuenta office 365 se instala escáner y impresora.	José Esteban Piraquive Rojas	El caso se venció ya que fue puesto el día 18/02/2026 a las 3 de la tarde, y el soporte se realizó presencial en la sede casa de la cultura, el equipo estaba sin internet y por fuera del dominio, se escaló con el sargento Andrés Ortiz de redes para habilitar el punto de red, la usuaria se encontraba en reunión por lo cual se terminó el soporte un día después, y se llegó a la sede fortaleza sobre la 1 y 20 pm por lo cual el caso se venció.
	36	RQ426985	Equipo con almacenamiento lleno.	José Esteban Piraquive Rojas	Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento
	37	RQ426548	11:40 a.m. – Me logro comunicar con el funcionario por vía telefónica. Él indica que, una vez llegue a la oficina, realizará las validaciones correspondientes y me confirmará el correcto funcionamiento del correo. Se cierra caso debido a que el funcionario no se encontraba en la oficina y no se puedo realizar las validaciones remotamente.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Este caso se recibe vencido por parte de infraestructura
	38	RQ427934	Se cierra caso debido a que la funcionaria no devolvió llamada para validación de lo reportado.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Me encontraba atendiendo otro caso y se me olvido cerrarlo
	39	RQ427544	Quedo funcionando correctamente el Ing. Jorge me apoyo con un permiso	William José Vargas Navas	El caso se entregó vencido por infraestructura. Se necesito apoyo en el caso al ing Jorge ya que no se contaba con permisos en ciertas carpetas.
	40	RQ427616	Se está realizando los conceptos técnicos	José Esteban Piraquive Rojas	Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
	41	RQ427618	Se completa el caso se dará seguimiento por cada equipo un concepto técnico	William José Vargas Navas	Caso no se vence se cerró porque eran varios conceptos técnicos en un caso. Se crearon casos independientes de acuerdo con el procedimiento

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional,
no está autorizado su reproducción total o parcial

42	RQ428324	Descripción del caso: Activar correo Celular Acciones ejecutadas: Se instala portal empresas. Se instala Outlook Se realiza configuración en portal empresas. Se realiza autenticación. Servicios ok Adicional se informa que se recibe caso vencido.	John Jairo Gomez Moreno	Me la asignan vencida
43	RQ428307	Se realiza validación en sitio donde se procede a realizar la configuración del aplicativo Portal Empresas Intune en el celular personal del usuario el cual es un iPhone y se realiza la configuración de la cuenta en el aplicativo el cual acepta las condiciones del celular estando en las políticas del ministerio se procede a realizar la configuración del correo y se realizan pruebas de uso con el aplicativo y este funciona con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	el caso se pasó vencido de segundo nivel
44	RQ428314	Se activa el correo	Cristhian Ramirez Prieto	Se entrega vencido, por mesa de ayuda segundo nivel
45	RQ428460	Se completa caso de Backup por lo cual se procede a cerrar caso.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Se presenta retraso en el proceso ya que el funcionario no se encontraba en su oficina y pide también un tiempo para validar sus archivos personales.
46	RQ423656	En validación	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Se vence caso porque el usuario no se encontraba en fortaleza
47	RQ423530	el caso esta vencido por que el usuario no estaba ya se solvento el caso	William José Vargas Navas	El caso se escala por vencer se baja prioridad y el caso se vence porque no me dejan cerrar casos de carpetas compartidas cuando los usuarios no se encontraban
48	RQ423582	en proceso se cierra el caso ya que el usuario no llego, se le indica al personal de la oficina que pasen a soporte cuando se encuentre para poder configurarlo	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	no se documentó bien, pero se pasó varias veces y el usuario no llego ya que es contratista, trate de mantener el caso el máximo tiempo posible bajando la prioridad, pero ya para el último día se vence muy temprano y se olvidó cerrar a tiempo. de igual forma cuando el usuario llego que fue a la siguiente semana me contacto y se realizó la gestión
49	RQ423596	ya se asigna ip por parte de Omar pendiente escalar con Erick para dar los permisos Descripción del caso: Configurar SIATH Acciones ejecutadas: Se valida que por cambio de puesto debe conectarse a red wifi ya que no tiene punto de red. Se valida que no deja ingresar al Siath queda conectando al servidor Se valida con infraestructura informan que debe asignar una ip fija para tener los permisos de conexión al siath. Se crea RQ423747 para asignación ip, le asignan ip 172.16.49.253, la cual presenta que se encuentra duplicada. Nuevamente se valida con infraestructura y solicitan crear nuevo caso para asignar otra ip. Se crea RQ424542 asignan ip 172.16.49.102. Se realiza pruebas se conecta a Siath servicios ok.	John Jairo Gomez Moreno	Por el motivo de errores en la asignación ip duplicadas y demora en la colaboración de infraestructura se venció el caso.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

20.8 PUNTOS DE RED

A fecha de corte febrero del 2026, no hay disponibilidad de puntos de red ni traslados de estos.

AÑO	MES	FECHA	OFICINA	TRASLADOS	NUEVOS
2024	FEB	10-feb-24	DESPACHO VICEMINISTERIO POLÍTICAS	4	4
		17-feb-24	DESPACHO SECRETARÍA GENERAL	4	4
		24-feb-24	DESPACHO VICEMINISTERIO GSED	4	2
		28-feb-24	NORMAS TÉCNICAS	4	4
	MAR	13-mar-24	DESPACHO MINISTRO	0	1
		13-mar-24	NORMAS TÉCNICAS	16	0
	ABR	2-abr-24	DESPACHO MINISTRO	0	1
	MAY	7-may-24	SEDE JURÍDICA BARRANQUILLA	1	0
		9-may-24	RECEPCIÓN INDUMIL	0	1
		24-may-24	SEDE JURÍDICA MEDELLÍN	1	0
	JUN	6-jun-24	DESMOVILIZADOS	1	0
		6-jun-24	BARRANQUILLA	2	0
		14-jun-24	PISO 3 TEQUENDAMA	0	223
		14-jun-24	BIENESTAR SECTORIAL TEQUENDAMA	0	1
		19-jun-24	CASA DE LA CULTURA	1	0
	JUL	19-jul-24	ARCHIVO GENERAL	0	1
		31-jul-24	OFICINA 305 TEQUENDAMA	4	0
	SEP	10-sep-24	SOCORRO	3	2
	OCT	31-oct-24	TEQUENDAMA - ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0
		31-oct-24	SILOG PUENTE ARANDA	9	0
	NOV	19-nov-24	TEQUENDAMA - PISO 7	39	0
		20-nov-24	BUCARAMANGA	0	8
		29-nov-24	MEDELLÍN	2	0
2025	ENE	15-ene-25	TEQUENDAMA - 302	1	0
	FEB	4-feb-25	FORTALEZA - TRANSPORTES	2	0
		7-feb-25	TEQUENDAMA - PISO 7	3	0
	ABR	2-abr-25	TRIBUNAL MEDICO - PISO 6	3	0
		9-abr-25	SEDE JURÍDICA CALI	0	5
	MAY	13-may-25	SEDE JURÍDICA ARMENIA	11	0
		28-may-25	TRIBUNAL MEDICO - PISO 6	8	0
	JUL	15-jul-25	CONTRATACIÓN ESTATAL	6	0
	NOV	27-Nov-25	SEDE JURIDICA PEREIRA	0	3
TOTAL:				130	260
SALDO:				0	0

20.9 GARANTÍAS

En el periodo de febrero de 2026 se presentaron las siguientes garantías:

FECHA	USUARIO	DEPENDENCIA	RQ	SERIAL	PLACA	TÉCNICO	PARTE
3-feb-26	Yaneth Alexandra Santamaria Mayorga	Grupo Adquisiciones y Servicios	RQ423173	9CP2443LP8	198664	John Jairo Gomez Moreno	MOUSE
5-feb-26	Natalia Herrera Echeverri	Políticas de seguridad	RQ 424749	3CP4500FQ6	N/A	Stefanny Zuluaga Zubieta	Batería
6-feb-26	Erwin Leonardo Niño Ochoa	Dirección de seguridad ciudadana	RQ424891	9CP108N9L3	195419	Ivan Camilo Ospina	Teclado
16-feb-26	Kennis Patricia Fernández Gonzalez	Grupo De Cooperación Internacional	RQ424530	CN-065K5F	195228	John Jairo Gómez Moreno	Mouse
17-feb-26	Ramon Millan Zuniga	Oficina 328	RQ426930	N/A	136154	William José Vargas	Memoria
17-feb-26	Adriana Buitrago Aguilera	Oficina 421	RQ426996	DC11211029	167000	William José Vargas	Mouse

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

18-feb-26	Cristian Camilo Daza	Oficina 324	RQ427284	45J1147	195644	Alcides Rafael Alvarez	Mouse
24-feb-26	Lina Maria Perez Fierro	Finanzas	RQ428219	INC20079919549	153755	William José Vargas	Mouse
25-feb-26	William Andres Ferro Bolaños	Almacén general	RQ428782	1039153	158554	Christian Ramirez Prieto	Teclado

20.10 CONCEPTOS TECNICOS

Se realizaron los siguientes conceptos técnicos dentro de los cuales se encuentran conceptos para reparación y/o entrega a almacén.

RQ	FECHA	TIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	PLACA	MOTIVO TRAMITE
423457	2-feb-26	PC ESCRITORIO	LENOVO	M910Z	MJ05WE16	153787	REINTEGRO ALMACEN
424221	4-feb-26	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 2000	TH23U9517G	197090	AAREGLO IMPRESORA
425312	9-feb-26	PORTATIL	HP	PROBOOK 640G1	5CG52977LN	126488	REINTEGRO ALMACEN
425420	10-feb-26	ESCANER	XEROX	DOCUMATE 4440	42VTK60020	119833	REINTEGRO ALMACEN
426371	12-feb-26	ESCANER	AVISION	AD370 WN	B101548214630716	172706	REINTEGRO ALMACEN
426375	12-feb-26	ESCANER	EPSON	DS-860	U6AZ001958	125751	REINTEGRO ALMACEN
426377	12-feb-26	ESCANER	XEROX	DOCUMATE 4440	44GYK70449	119822	REINTEGRO ALMACEN
426373	12-feb-26	ESCANER	AVISION	AD370 WN	B102211916150079	198949	REINTEGRO ALMACEN
426354	12-feb-26	IMPRESORA	ZEBRA	GK420T	29J173601092	153670	REINTEGRO ALMACEN
426585	13-feb-26	PORTATIL	HP	2000 NOTEBOOK	CND234026P	99189	REINTEGRO ALMACEN
426834	16-feb-26	PC ESCRITORIO	LENOVO	M73Z	MJ05WEW0	153740	REINTEGRO ALMACEN
415826	17-feb-26	PC ESCRITORIO	HP	PRO-BOOK 640 G1	5CG6285BGN	137627	REINTEGRO ALMACEN
426721	16-feb-26	ESCANER	EPSON	H552A	V9TK4Z00944	128473	REINTEGRO ALMACEN
426912	17-feb-26	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 2000	TH135950JN	196511	ARREGLO POR DAÑO
427000	17-feb-26	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 2000	TH23U9517G	197090	ARREGLO POR DAÑO
426912	17-feb-26	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 2000	TH135950JN	196511	ARREGLO POR DAÑO
427098	17-feb-26	PORTATIL	APLE	MACBOOK	C02H0VFF1G4	104559	REINTEGRO ALMACEN
427103	17-feb-26	PORTATIL	APLE	MACBOOK	C02514E4G8WP	137491	REINTEGRO ALMACEN
427125	17-feb-26	PORTATIL	APLE	MACBOOK	C02R970RG8WN	136181	REINTEGRO ALMACEN
427096	17-feb-26	PORTATIL	APLE	MACBOOK	C02JH0VEF1G4	104657	REINTEGRO ALMACEN
427322	18-feb-26	ESCANER	HP	OFFICEJET 2000	TH23U9517W	197087	REINTEGRO ALMACEN
427260	18-feb-26	ESCANER	HP	OFFIJET T 100	5MY33FB2939	111913	REINTEGRO ALMACEN
428593	19-feb-26	ESCANER	EPSON	DS-860	U6AZ006987	198096	REINTEGRO ALMACEN
428562	18-feb-26	PORTATIL.	HP	PRO-BOOK 640 G1	5CG52977P9	126456	REINTEGRO ALMACEN

20.11 EQUIPOS DADOS DE BAJA

Durante el periodo del mes de febrero de 2026, no se dio de baja elementos por parte de la mesa de ayuda.

20.12 MANTENIMIENTOS

En el mes de febrero de 2026 no se efectuaron mantenimientos preventivos de los equipos a nivel nacional.

20.13 INVENTARIO DE HARDWARE

A continuación, se detalla el inventario de Hardware que está en funcionamiento en el Ministerio de Defensa Nacional distribuido por sedes así:

SEDE	COMPUTADOR	PORTÁTIL	IMPRESORA	ESCÁNER	PLOTTER	SERVIDOR	SWITCH
ARAUCA	2	0	0	1	0	0	1
ARMENIA	2	2	1	1	0	0	1

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

BARRANCABERMEJA	1	1	1	1	0	0	1
BARRANQUILLA	2	1	2	1	0	0	1
BOGOTÁ	1433	307	280	279	3	95	104
BUCARAMANGA	3	0	1	2	0	0	1
CALI	4	0	2	1	0	0	1
CAREPA	3	0	1	1	0	0	1
CARTAGENA	2	0	1	1	0	0	1
COROZAL	1	0	1	0	0	0	1
CÚCUTA	4	0	1	3	0	0	1
FACATATIVÁ	1	0	1	1	0	0	1
FLORENCIA	4	0	1	1	0	0	1
IBAGUÉ	3	1	1	1	0	0	1
MANIZALES	1	1	1	1	0	0	1
MEDELLÍN	15	0	0	0	0	0	1
MELGAR	2	0	1	1	0	0	1
MOCOA	2	1	1	2	0	0	1
MONTERÍA	2	0	1	1	0	0	1
NEIVA	3	0	0	2	0	0	1
PASTO	3	3	1	1	0	0	1
PEREIRA	1	0	1	1	0	0	1
POPAYÁN	6	2	1	1	0	0	1
QUIBDÓ	4	1	1	1	0	0	1
RIOHACHA	2	0	0	1	0	0	1
SANTA MARTA	3	0	1	1	0	0	1
SOCORRO	1	1	1	1	0	0	1
TUNJA	3	2	1	1	0	0	1
VALLEDUPAR	1	1	1	1	0	0	1
VILLAVICENCIO	4	4	0	1	0	0	1
YOPAL	3	2	1	1	0	0	1
TOTAL, GENERAL	1521	330	307	312	3	95	134

Complementariamente a nivel de Software el Ministerio de Defensa Nacional Unidad de Gestión General opera bajo plataforma Windows y tiene instalados en sus equipos el sistema operativo Windows 11 versión 24H2, los cuales cuentan en su totalidad con las actualizaciones y parches de seguridad necesarios para garantizar la seguridad informática de la red. La herramienta de ofimática instalada en la red del Ministerio de Defensa Nacional es Office 365.

20.14 INFORME DE IMPRESIONES

A continuación, se detallan las impresiones por dependencias y sedes jurídicas del Ministerio de Defensa a nivel nacional así:

UBICACION	DEPENDENCIA	CANTIDAD	SUB-TOTAL
BOGOTA	NÓMINA	19.069	
	GRUPO CONCEPTOS Y PROCESOS	10.467	
	TALENTO HUMANO	10.213	
	ALMACÉN	5.311	
	CORRESPONDENCIA PUERTA 8	5.172	
	DIRECCIÓN PLANEAC. ESTRAT. Y FINAN. CORP.	4.546	
	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ESTRATEGICOS	3.899	
	DESPACHO MINISTRO	3.716	
	TEQUENDAMA - OBLIGACIONES LITIGIOSAS	3.632	
	CONTROL DISCIPLINARIO	3.609	
	GRUPO ADQUISICIONES	3.530	
	TEQUENDAMA - DESMOVILIZADOS PISO 9	3.299	
	TRANSPORTES	3.017	
	PROYECTO FORTALEZA	2.660	
	SEGURIDAD NACIONAL	2.642	

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

		NEGOCIOS GENERALES	2.588		
		DIRECCIÓN RELACIONES INTERNACIONALES	2.543		
		OBSERVATORIO DDHH	2.418		
		GRUPO EDUCACIÓN	2.113		
		TALENTO HUMANO 222	2.068		
		DITICS 221	1.992		
		CONTROL INTERNO	1.912		
		GRUPO LOGÍSTICO	1.911		
		PUENTE ARANDA - SILOG	1.767		
		DESPACHO PROTOCOLO	1.767		
		DIRECCIÓN PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO	1.762		
		GESTION PRESUPUESTAL	1.612		
		DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1.547		
		DESPACHO VICEMINISTERIO GSED	1.448		
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1.400		
		SECRETARÍA GENERAL	1.387		
		AYUDANTÍA	1.329		
		DITICS 225	1.227		
		DESPACHO GABINETE	1.087		
		CONTRATISTAS Y DESARROLLADORES	1.054		
		DIRECCIÓN LOGÍSTICA	1.050		
		TEQUENDAMA - ATENCIÓN CIUDADANA	961		
		DIRECCIÓN POLÍTICA DEFENSA Y SEGURIDAD	942		
		GRUPO CONTABILIDAD	847		
		DIRECCIÓN FINANZAS	764		
		DESPACHO GRUPO SEGURIDAD	703		
		TALENTO HUMANO 223	606		
		DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	507		
		DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SECTORIAL	418		
		DIRECCIÓN ASUNTOS LEGALES	400		
		TEQUENDAMA - DESMOVILIZADOS	372		
		DESPACHO VICEM. ESTRATEG. Y PLANEAC.	334		
		SOPORTE 218	330		
		DIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	307		
		GRUPO CENTRAL DE CUENTAS	301		
		COMUNICACIÓN SECTORIAL	295		
		TEQUENDAMA - ARTÍCULO 53	244		
		DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	232		
		CONVENIOS CONTRATACIÓN ESTATAL	198		
		PUENTE ARANDA - CSIRT	167		
		SUBSECRETARÍA DE POLICÍA	145		
		SEGURIDAD 227	120		
		ARCHIVO	115		
		DESP. DEL VICEMINISTRO PARA LAS POLÍTICAS Y ASUNTOS INT.	107		
		SILOG 175	66		
		DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN ESTATAL	66		
		SECRETARÍA DE GABINETE	51		
		FINANZAS	40		
		DDHH CASA DE LA CULTURA	34		
		TEQUENDAMA - CONTENCIOSO	30		
		GRUPO CONTROL PRESUPUESTAL	24		
		TEQUENDAMA - TRIBUNAL MÉDICO	16		
		GRUPO DE SEGURIDAD	5		
		DIR. DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN DEL SECTOR DEFENSA	5		
		DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CAPITAL HUMANO	2	130.518	
	SEDES JURIDICAS	O. ARAUCA	26		
		O ARMENIA	75		
		O. BARRANCABERMEJA	34		
		O BARRANQUILLA	39		
		O BUCARAMANGA	55		
		O. CALI	68		
		O. CAREPA	15		
		O. CARTAGENA	28		
		O. COROZAL	50		
		O. CÚCUTA	74		
		O. FACATATIVÁ	81		
		O. FLORENCIA	58		

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

		O. IBAGUÉ	103	
		O. MADRID	293	
		O. MEDELLÍN	664	
		O. MOCOA	1	
		O. MONTERÍA	45	
		O. NEIVA	408	
		O. PASTO	19	
		O. POPAYÁN	36	
		O. QUIBDÓ	1	
		O. SANTA MARTA	70	
		O. TUNJA	36	
		O. VILLAVICENCIO	1	
		O. YOPAL	9	2.289
			TOTAL, GENERAL :	132.807

20.15 ACTIVIDADES ADICIONALES

Durante el mes de febrero de 2026, no se realizaron actividades adicionales a parte de las del objeto del contrato "prestación de los servicios de soporte técnico integral en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo de la plataforma tecnológica (hardware, equipos eléctricos y electrónicos) y mesa de ayuda" con destino a la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.

21	Anexos: 1. Formato Informe de ejecución de la supervisión y cumplido a satisfacción 2. Informe de Gestión Contratista 3. Certificación de pago aportes de seguridad social 4. Planilla de aportes de seguridad social 5. Pantallazo SECOP II se evidencia estado de los pagos 6. Factura Electrónica # SP 135 del 03-mar-2026 por valor $119.913.324,13 aprobada en la plataforma SIIF 7. Anexo Factura servicios prestados a ciudades fuera de Bogotá	
22	**FIRMA DEL SUPERVISOR**	
	NOMBRE DEL SUPERVISOR	CR. ADRIANA MARÍA ÁLVAREZ MORENO
	CARGO DEL SUPERVISOR	DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES TICS (E)
23	**FECHA DE EXPEDICIÓN**	Bogotá D.C, 11-Mar-2026

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S A S
NIT 830.065.682-3
CARRERA 45 22 A 30 PISO 2
Tel: (031) 6751180
Bogotá - Colombia
comercial@solucionesdeproductividad.com.co
www.solucionesdeproductividad.com.co

Factura electrónica de venta
No. SP 135

Señores	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - UNIDAD GESTION GENERAL - DIRECCION ADMINISTRATIVA		
NIT	899.999.003-1	**Teléfono**	(601) 3150111 - Ext. 000
Dirección	CARRERA 54 No. 26 25 CAN	**Ciudad**	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	03/03/2026, 14:44
Expedición	03/03/2026, 14:44
Vencimiento	31/03/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Vr. Bruto
1	PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL EN SITIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A TODO COSTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA HARDWARE, EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS) Y MESA DE AYUDA CON DESTINO A LA UNIDAD DE GESTION GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2026, DE ACUERDO CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 222-2023 MDN-UGG-DA.	1.00	100,767,499.27	100,767,499.27

Total items: 1

Valor en Letras:
Ciento diecinueve millones novecientos trece mil trescientos veinticuatro pesos m/cte con trece cent.

Total Bruto	100,767,499.27
IVA 19%	19,145,824.86
Total a Pagar	**119,913,324.13**

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Pago a crédito - Cuota No. 001 vence el 2026-03-31 por $ 119,913,324.13

Observaciones:
#$15-01-01-000;222/2023MDN-UGG-DA;adriana.alvarez@mindefensa.gov.co#$

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764083544586 aprobado en 20241118 prefijo SP desde el número 100 al 199 Vigencia: 12 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 9511 Mantenimiento y reparación de computadores y de equipo periférico Tarifa 9,66
CUFE: 69884c58edb0dfb30cdf9883b1376b5adf0fb2dae99116c79d142fd8d1015101c89f1f75c079d7a8cea7986cdb0286fd

Fabricante Software y Proveedor tecnológico: Siigo SAS - Nit 830.048.145-8. Nombre Software: Siigo Nube. Firma electrónica: ver en el XML

Soluciones de Productividad

Bogotá, D. C, marzo 3 de 2026

Ingeniero
LUIS FELIPE MARTINEZ GUTIERREZ
Coordinador Grupo Infraestructura y Servicios Tecnológicos - TICS
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Ciudad

VALORES FACTURADOS ANEXO FACTURA # SP 135
CONTRATO 222-2023 MDN-UGG-DA

DESCRIPCION	CIUDAD	COSTO DEL SERVICIO SIN IVA	COSTO DEL SERVICIO CON IVA
Prestación de los servicios de soporte técnico integral en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo de la plataforma tecnológica y mesa de ayuda con destino a la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente a febrero de 2026.	Bogotá	97.406.154,73	115.913.324,13

REQ.	FECHA	CIUDAD	COSTO DEL SERVICIO SIN IVA	COSTO DEL SERVICIO CON IVA
RQ425615	10/02/2026	Carepa	420.168,07	500.000,00
RQ424781	6/02/2026	Neiva	420.168,07	500.000,00
RQ426492	13/02/2026	Popayán	420.168,07	500.000,00
RQ422794	06/02/2026	Villavicencio	420.168,07	500.000,00
RQ425645	10/02/2026	Popayán	420.168,07	500.000,00
RQ427002	17/02/2026	Medellín	420.168,07	500.000,00
RQ428165	24/02/2026	Medellín	420.168,07	500.000,00
RQ427765	20/02/2026	Quibdó	420.168,07	500.000,00
TOTAL				**119.913.324,13**

Cordialmente,

WILSON QUINTERO GARCIA
Gerente de Proyecto
SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.

Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante:	MHsmolano	SANDRA PATRICIA MOLANO RODRIGUEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	15-01-01-000	MINDEFENSA - GESTIÓN GENERAL
Fecha y Hora Sistema:	2026-01-02-8:46 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 1226 de fecha 2026-01-02. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	1226	**Fecha Registro:**	2026-01-02	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		15-01-01-000 MINDEFENSA - GESTIÓN GENERAL			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	839.393.268,91	**Valor Total Operaciones:**	0,00			**Valor Actual:**	839.393.268,91	**Saldo x Obligar:**	839.393.268,91

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	830065682	**Razón Social:**	SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD SAS	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	007900702734	**Banco:**	BANCO DAVIVIENDA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	52056789	**Nombre:**	NORA ESMERALDA CARRERO MILLAN	**Cargo:**	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

CAJA MENOR				VIÁTICOS				DOCUMENTO SOPORTE					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	222/2023	**Tipo:**	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	**Fecha:**	2026-01-02

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
G DIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - TICS	A-02-02-02-008-007 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN E INSTALACIÓN (EXCEPTO SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN)	Nación	10	CSF		839.393.268,91	0,00		
					Total:	839.393.268,91	0,00	839.393.268,91	839.393.268,91

Objeto:	PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO INTEGRAL EN SITIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A TODO COSTO DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA (HARDWARE, EQUIPOS ELECTRICOS Y ELECTRONICOS) MESA DE AYUDA CON DESTINO A LA UGG-MDN

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
000	GESTION GENERAL	1-2	ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2026-12-31	839.393.268,91	839.393.268,91	NINGUNO

JOHN ALEXANDER BERNAL CELIS
Coordinador Grupo Gestión Presupuestal

Soluciones de
Productividad

LA SUSCRITA REPRESENTANTE LEGAL
DE SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.
NIT 830.065.682-3

CERTIFICA:

Yo, **GLORIA INES HOYOS CORNELIO** identificada con cedula de ciudadanía No. 51.964.306 de Bogotá, en mi condición de Representante Legal de **SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.** con NIT **830.065.682-3**, debidamente inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá, certifico el pago de los aportes realizados por la compañía correspondiente al mes de febrero de dos mil veintiséis (2026) legalmente exigibles a la fecha de presentación de esta factura, por los conceptos de salud, pensión, riesgos profesionales, caja de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Lo anterior en cumplimiento de los dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Se expide en Bogotá, D. C., a los tres (3) días del mes de marzo de dos mil veintiséis (2026.)

GLORIA INES HOYOS CORNELIO
Representante Legal

E mail: **gerencia@solucionesdeproductividad.com.co**

compensar | miplanilla.com

REPORTE RESUMEN DE PAGO

Información básica de la planilla

Empresa:	SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD SAS	**NIT:**	830065682
Tipo Planilla:	E	**Periodo liquidación Pensiones:**	febrero 2026
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	**Periodo liquidación Salud:**	marzo 2026
Número de Radicación:	60551416	**Total a pagar:**	$10,175,100
Fecha de vencimiento:	19/03/2026	**Total de empleados:**	23
Fecha de Pago:	04/03/2026	**Número de Administradoras:**	13

Detalles del pago

Razón social recaudo:	Compensar OI	**Nit recaudo:**	9998600669427
Descripción:	MiPlanilla.com Pago Proteccion Social	**Medio de Pago:**	Pago Electronico por PSE
Banco:	BANCO DAVIVIENDA	**Número Autorización:**	112342442
Estado de la transacción:	Transacción aprobada		

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-23	860011153	POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS	23		$0	$424,200
230201	800229739	Proteccion (ING + Proteccion)	5		$0	$1,271,600
230301	800224808	Porvenir	9		$0	$2,419,100
231001	800227940	Colfondos	4		$0	$850,000
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	5		$0	$1,952,800
CCF24	860066942	Compensar Caja de Compensacion Fliar	23		$0	$1,633,000
EPS002	800130907	Salud Total EPS	3		$0	$210,300
EPS005	800251440	Sanitas EPS	4		$0	$212,700
EPS008	860066942	Compensar EPS	5		$0	$472,600
EPS010	800088702	EPS Sura	2		$0	$97,900
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	7		$0	$490,700
EPS037	900156264	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	1		$0	$70,100
EPS041	900156264	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	1		$0	$70,100
						$10,175,100

***Si descontó incapacidades o notas crédito debe informar a la administradora correspondiente los descuentos.**

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

Bogotá, D. C., marzo 03 de 2026

Señores
DIRECCION DE TICS
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Ciudad

Asunto: Informe de gestión Contrato 222-2023-MDN-UGG-DA

En atención a la referencia se presenta el informe de gestión realizada por parte del equipo de SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S., en el marco del contrato 222-2023, cuyo objeto contractual es la Prestar los servicios de soporte técnico integral en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo de la plataforma tecnológica (hardware, equipos eléctricos y electrónicos), y Mesa de Ayuda con destino a la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.

1. Informe No.

Informe No. 27 correspondiente al mes de febrero del año 2026.

2. Contrato No.

222-2023 MDN-UGG-DA

OBJETO: Prestar los servicios de soporte técnico integral en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo de la plataforma tecnológica (hardware, equipos eléctricos y electrónicos) y mesa de ayuda con destino a la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.

3. Plantilla de personal

CARGO	NOMBRE	SEDE
Gerente de Proyecto	Wilson Quintero García	N/A
Coordinador Mesa de Ayuda	William Morales Torres	Fortaleza
Ingeniero Analista – MCSA - MCSE	Bresneider Humberto Narváez Morales	Fortaleza
Ingeniero o Tecnólogo – CCNA	Omar Hernando Llanos Puerto	Fortaleza
Tecnólogo Call Center	Rosalba Chiquito Franco	Fortaleza
Tecnólogo Call Center	Karen Johana Bustamante Rodriguez	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Alcides Rafael Alvarez Julio	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Andres Camilo Calvo Romero	Tequendama
Tecnólogo Soporte en Sitio	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Tequendama

CARGO	NOMBRE	SEDE
Tecnólogo Soporte en Sitio	Cristhian Ramirez Prieto	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Tequendama
Tecnólogo Soporte en Sitio	Ivan Camilo Ospina Zaldúa	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	En contratación	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Danny Esteban Munevar Hoyos	Archivo
Tecnólogo Soporte en Sitio	John Jairo Gomez Moreno	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Daniel Josué Perez Correa	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	José Esteban Piraquive Rojas	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Stefanny Zuluaga Zubieta	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	William José Vargas Navas	Fortaleza

4. Incidentes cumplidos e incidentes fuera de los ANS

Para el periodo del mes de febrero de 2026, fueron creados y gestionados por la mesa de ayuda 1.153 casos en la herramienta de gestión de los cuales 1.104 casos fueron cumplidos y 49 casos gestionados fuera de los ANS establecidos en la herramienta de gestión System Center del Ministerio de Defensa Nacional. Donde se evidencia un cumplimiento del 95,75% del total de los casos y un porcentaje del 4,25% de casos infringidos.

CUMPLIMIENTO	Cantidad de Casos	%
Cumplidos	1.104	95,75%
Fuera de ANS	49	4,25%
Total	**1.153**	**100%**



5. Encuesta de satisfacción

Durante el periodo del mes de febrero de 2026, se realiza la encuesta en el Forms que reciben los usuarios al cerrar cada caso. ***Encuesta de satisfacción Soporte Mesa de Ayuda***, establecido por el Ministerio de Defensa, obteniendo los siguientes resultados:

Total encuestas aplicadas	27
Periodo evaluado	Febrero 2026

	Pregunta 1.	SI	NO	TOTAL	%
1	¿El servicio solicitado al grupo de soporte se prestó de manera oportuna?	26	1	27	100

	Pregunta 2.	1	2	3	4	5	TOTAL
2	Califique la atención recibida de 1 a 5	0	1	0	3	23	27

6. Incidentes atendidos por analista

A continuación, se detalla la gestión realizada por cada uno de los tecnólogos:

TECNÓLOGO	CUMPLE	NO CUMPLE	CANTIDAD
Cristhian Ramirez Prieto	138	4	142
Alcides Rafael Alvarez Julio	123	4	127
William José Vargas Navas	112	10	122
Stefanny Zuluaga Zubieta	110	3	113
Daniel Sttyven Oviedo Camacho	110	2	112
Ivan Camilo Ospina Zaldua	101	2	103
Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	91	6	97
John Jairo Gomez Moreno	87	5	92
José Esteban Piraquive Rojas	78	8	86
Danny Esteban Munevar Hoyos	63	0	63
Favian Tiberio Ortiz Sanchez	31	3	34
Andres Camilo Calvo Romero	32	1	33
Andrey Camilo Bernal Sandoval	26	1	27
Daniel Josué Perez Correa	2	0	2
Cantidad	1.104	49	1.153

7. Consolidados cumplidos e infringidos árbol de servicios

A continuación, se presenta el consolidado de los casos cumplidos y atendidos fuera de los ANS para el periodo del mes de febrero de 2026 conforme la categorización del árbol de servicios establecido en la herramienta ITSM:

CATEGORÍA	CUMPLIDOS	FUERA DE ANS	TOTAL
Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/General/Backup	12	1	13
Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	91	7	98
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Acrobat/Configurar	11	0	11
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Internet Explorer/Configurar	24	2	26
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Configurar	62	1	63
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	43	6	49
Gestión Seguridad Informática/Firewall/VPN/Crear	31	2	33
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Dominio/General/Modificar Usuario	4	0	4
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Departamental/Configurar	31	0	31
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Multifuncional/Configurar	17	0	17
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Multifuncional/Configurar Scanner	5	0	5
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Backup	11	1	12
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	13	3	16
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	115	7	122
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Traslado	17	0	17
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Teclado/Configurar	3	0	3
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	38	10	48
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Portátil/CPU/Concepto Técnico	4	0	4
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Red/LAN/Habilitar Punto de Red	3	1	4
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Red/WIFI/Acceso a la Red	21	0	21
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Scanner/Escritorio/Concepto Técnico	6	0	6
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Scanner/Escritorio/Configurar	13	2	15
Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	446	3	449
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Mouse/Cambio	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Portátil/CPU/Configurar	2	0	2
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Otros/Configurar	2	1	3

CATEGORÍA	CUMPLIDOS	FUERA DE ANS	TOTAL
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Gubernamental/SIIF/Configurar	53	1	54
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Mouse/Configurar	4	0	4
Gestión Seguridad Informática/Firewall/VPN/Instalar	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Dominio/General/Crear Usuario	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Portátil/CPU/Traslado	3	0	3
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Monitor/Configurar	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Multifuncional/Concepto Técnico	1	0	1
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Corporativo/SIATH/Configurar	2	0	2
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Servidor/CPU/Configurar	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Red Eléctrica/UPS/Cambio	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Departamental/Concepto Técnico	4	0	4
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Gubernamental/SIIF/Instalar Token	3	0	3
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Cambio	1	0	1
Gestión Seguridad Informática/Borrado Seguro/Disco Duro/Eliminar	0	1	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Teclado/Cambio	1	0	1
SOFTWARE/Ofimática	1	0	1
TOTAL	**1.104**	**49**	**1.153**

Soporte Sedes Jurídicas

Durante el periodo de febrero de 2026 se prestaron los siguientes soportes a las siguientes oficinas jurídicas del ministerio

CASO	FECHA	CIUDAD	ACTIVIDAD	SOLUCION
RQ425615	10/02/2026	Carepa	Configurar PC	Se realiza acompañamiento al personal de soporte técnico en la configuración de la impresora HP E60175, la cual no contaba con una dirección IP válida. Por tal motivo, se solicita una IP al área de Infraestructura, quienes asignan la dirección 192.168.69.23 para proceder con la configuración de la impresora en red, permitiendo que los equipos de la oficina puedan imprimir en dicho dispositivo
RQ424781	6/02/2026	Neiva	Configurar Scanner	Se realiza instalación de driver, y se configura, queda escaneando.

RQ426492	13/02/2026	Popayán	Configurar APT	se envía técnico a Popayan el cual con el ingeniero de redes activan el ap de la oficina jurídica de Popayan para que la oficina tenga red inalámbrica.
RQ422794	06/02/2026	Villavicencio	Configurar Impresora	El técnico realiza la validación de la impresora se verifica engranajes conectividad encontrando que las impresiones salen en blanco después de validar se llega a la conclusión de que presenta una falla en el tóner por lo que se le indica a la usuaria Vanesa solicitar con almacén un tóner nuevo.
RQ425645	10/02/2026	Popayán	Configurar Word	Configurar word Acciones ejecutadas: Se realiza soporte remoto se identifica que Word trabaja bien Se realiza creación documento y se guarda de prueba ok Adicional la usuaria guarda información de la plataforma de intranet se le explica como guardar correctamente.
RQ427002	17/02/2026	Medellín	instalación escáner Epson	En proceso a la espera de la disponibilidad del usuario. Descripción del caso: Configuración escáner Acciones ejecutadas: Se instala driver Se instala programa escáner Se realiza escáner de prueba. Servicios ok.
RQ428165	24/02/2026	Medellín	Configurar Acrobat	el usuario informa que el caso, no es acrobat , es mas tema de configuración de Outlook
RQ427765	20/02/2026	Quibdó	Cambio de Responsable	Buenos días, estimado equipo MS. De la manera mas atenta me permito informar que se procedió a realizar la actualización del delegado/ Owner de la cuenta en mención del presente requerimiento. Regards,

8. Análisis de incidentes infringidos (relación detallada, tabla, grafica, causas, plan de mejora)

No.	TICKET	CATEGORIA	USUARIO ASIGNADO	URGENCIA	PRIORIDAD
1	RQ425153	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Cristhian Ramirez Prieto	High	High
2	RQ424495	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Internet Explorer/Configurar	William José Vargas Navas	High	High
3	RQ422595	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	William José Vargas Navas	High	High

No.	TICKET	CATEGORIA	USUARIO ASIGNADO	URGENCIA	PRIORIDAD
4	RQ427037	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Internet Explorer/Configurar	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Medium	Medium
5	RQ424331	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	William José Vargas Navas	Medium	Medium
6	RQ425570	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	William José Vargas Navas	Medium	Medium
7	RQ405077	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Red/LAN/Habilitar Punto de Red	William José Vargas Navas	Low	Low
8	RQ414492	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	Alcides Rafael Alvarez Julio	Low	Low
9	RQ424117	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Low	Low
10	RQ424115	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Otros/Configurar	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Low	Low
11	RQ422859	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/General/Backup	William José Vargas Navas	Low	Low
12	RQ425865	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
13	RQ424546	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Gubernamental/SIIF/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
14	RQ423967	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Low	Low
15	RQ428829	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	William José Vargas Navas	Low	Low
16	RQ423701	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Scanner/Escritorio/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
17	RQ423256	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Scanner/Escritorio/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
18	RQ419403	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
19	RQ422933	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Low	Low
20	RQ423075	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
21	RQ423302	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
22	RQ424623	Gestión Seguridad Informática/Borrado Seguro/Disco Duro/Eliminar	Alcides Rafael Alvarez Julio	Low	Low
23	RQ424658	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	John Jairo Gomez Moreno	Low	Low
24	RQ424687	Gestión Seguridad Informática/Firewall/VPN/Crear	John Jairo Gomez Moreno	Low	Low
25	RQ424287	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Andres Camilo Calvo Romero	Low	Low
26	RQ424333	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
27	RQ425959	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
28	RQ425274	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
29	RQ425429	Gestión Seguridad Informática/Firewall/VPN/Crear	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
30	RQ425517	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	John Jairo Gomez Moreno	Low	Low
31	RQ425108	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	Stefanny Zuluaga Zubieta	Low	Low
32	RQ425116	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	Stefanny Zuluaga Zubieta	Low	Low

No.	TICKET	CATEGORIA	USUARIO ASIGNADO	URGENCIA	PRIORIDAD
33	RQ425133	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	Stefanny Zuluaga Zubieta	Low	Low
34	RQ426646	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
35	RQ427341	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
36	RQ426985	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
37	RQ426548	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Alcides Rafael Alvarez Julio	Low	Low
38	RQ427934	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Alcides Rafael Alvarez Julio	Low	Low
39	RQ427544	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	William José Vargas Navas	Low	Low
40	RQ427616	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	José Esteban Piraquive Rojas	Low	Low
41	RQ427618	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	William José Vargas Navas	Low	Low
42	RQ428324	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	John Jairo Gomez Moreno	Low	Low
43	RQ428307	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Low	Low
44	RQ428314	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
45	RQ428460	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Backup	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Low	Low
46	RQ423656	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
47	RQ423530	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	William José Vargas Navas	Low	Low
48	RQ423582	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Low	Low
49	RQ423596	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Configurar	John Jairo Gomez Moreno	Low	Low

Conforme a las revisiones realizadas frente a los casos Fuera de los ANS en el periodo de febrero de 2026, se evidencia que se recibieron casos de infraestructura, estos dependen de gestión previa de especialista del área en apoyo del técnico de la mesa de ayuda, también hay casos que se documentan fuera de los tiempos por lo que presentan ANS fuera del tiempo de atención en la herramienta, se muestra el análisis de cada uno para la respectiva validación de si cumple o no con el ANS:

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION INFRACCION
1	RQ425153	Terminado, con error en el Service	Cristhian Ramirez Prieto	Se creo con error del servivices por que no se puso a mi nombre
2	RQ424495	Se cierra y se creara uno nuevo ya que se venció	William José Vargas Navas	estaba en incapacidad medica
3	RQ422595	el usuario no se encuentra se dará por cerrado el caso	William José Vargas Navas	El usuario no se encontró se visitó más 3 veces esta comentado en el caso
4	RQ427037	se realiza revisión el equipo se encuentra en red wifi y ya hay proceso para habilitar punto de red	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Cuando se intervienen la maquina se evidencia que la conexión estaba por red wifi y solo era lentitud. Pero si se

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION INFRACCION
				encontraba el punto deshabilitado ya estaba siendo tramitado por parte de otro compañero. por ende, no se realiza gestión y se me olvida cerrar a tiempo el caso.
5	RQ424331	Por solicitud de la coronel Adriana no se autorizó la entrega de los usuarios en mención 126	William José Vargas Navas	Caso se asignó vencido por infraestructura
6	RQ425570	Se valido y el equipo tiene permisos se hizo pruebas agregando una carpeta y eliminándola. Se adjunta evidencias	William José Vargas Navas	Caso se asignó vencido por infraestructura
7	RQ405077	Ya se hizo, por William	William José Vargas Navas	Caso 2025, este caso se asignó a Omar para habilitar punto de red y me lo devolvieron a mi.
8	RQ414492	Se realiza el concepto técnico y se entrega copia al funcionario para el trámite de devolución del equipo de cómputo.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Este caso correspond3 al mes de diciembre del 2025
9	RQ424117	Buenas tardes Se valida caso, Se realiza la Actualización del programa Elogic Monitor 4.4.9.3 a la versión 4.4.9.4 sin inconveniente	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	El caso presentó infracciona miento debido a que inicialmente se encontraba asignado con prioridad alta, lo cual implicaba un tiempo de atención más reducido. Sin embargo, durante la gestión del caso no se realizó el cambio de prioridad a "baja" dentro del tiempo establecido, motivo por el cual el sistema registró el vencimiento del SLO correspondiente a prioridad alta. Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
10	RQ424115	Buenas tardes Se valida caso, Se realiza la Actualización del programa Elogic Monitor 4.4.9.3 a la versión 4.4.9.4 sin inconveniente	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	El caso presentó infracciona miento debido a que inicialmente se encontraba asignado con prioridad alta, lo cual implicaba un tiempo de atención más reducido. Sin embargo, durante la gestión del caso no se realizó el cambio de prioridad a "baja" dentro del tiempo establecido, motivo por el cual el sistema registró el vencimiento del SLO correspondiente a prioridad

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION INFRACCION
				alta. Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
11	RQ422859	el usuario no esta se da po cerrado el caso	William José Vargas Navas	Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
12	RQ425865	Se organiza cableado	José Esteban Piraquive Rojas	Se vence en prioridad alta ya que no se había bajado ya que se venció mientras se está realizando el soporte.
13	RQ424546	Se realiza actualización de elogic	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	se vence el caso debido a falta de tiempo para cerrar el caso se, le bajo la prioridad per aun asi aparece el reporte del vencimiento.
14	RQ423967	Se realiza validación en sitio donde se procede a realizar la configuración del acceso directo a la carpeta compartida solicitada en el equipo de la usuaria se realizan pruebas de uso con el mismo y este funciona con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	se recibe vencido de segundo nivel
15	RQ428829	Se validará el lunes	William José Vargas Navas	El caso se validó un viernes el usuario no se encontraba, se cerró solo el fin de semana se bajó prioridad para retomarlo el lunes. Se valido el lunes y el usuario se encontraba sin problemas de internet
16	RQ423701	Se configura scanner correctamente.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	se vence el caso debido a falta de tiempo para cerrar el caso se, le bajo la prioridad per aun así aparece el reporte del vencimiento.
17	RQ423256	Se realiza configuración de Scanner Se configura scanner correctamente.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Se vence EL caso porque el usuario no se encontraba en fortaleza

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION INFRACCION
18	RQ419403	Se verifica y ya tienen ingreso al correo FINAL Se le da un tiempo prudente para la configuración y se da por alto el evento	Cristhian Ramirez Prieto	El caso presentó infracciona miento debido a que inicialmente se encontraba asignado con prioridad alta, lo cual implicaba un tiempo de atención más reducido. Sin embargo, durante la gestión del caso no se realizó el cambio de prioridad a "baja" dentro del tiempo establecido, motivo por el cual el sistema registró el vencimiento del SLO correspondiente a prioridad alta. Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
19	RQ422933	Buenas tardes Se valida caso Por medio de la presente, se deja constancia de que se realizó el soporte solicitado para la extracción de la información contenida en el CD, atendiendo a la imposibilidad de lectura en los equipos institucionales debido a la ausencia de unidades ópticas. La data fue extraída de manera íntegra, verificada y entregada a la solicitante conforme a los requerimientos definidos. En consecuencia, la solicitud se considera atendida y cerrada de manera satisfactoria.	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	El caso presentó infracciona miento debido a que inicialmente se encontraba asignado con prioridad alta, lo cual implicaba un tiempo de atención más reducido. Sin embargo, durante la gestión del caso no se realizó el cambio de prioridad a "baja" dentro del tiempo establecido, motivo por el cual el sistema registró el vencimiento del SLO correspondiente a prioridad alta. Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
20	RQ423075	Se verifica cortex y tiene una alarma en falso	José Esteban Piraquive Rojas	Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION INFRACCION
				generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento
21	RQ423302	Se configura usuario y se inicia correo electrónico	José Esteban Piraquive Rojas	La usuaria no se encontraba en el ministerio.
22	RQ424623	En dos ocasiones he ido en busca del funcionario no encontrándolo en su lugar de trabajo.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Este caso fue cerrado casi al vencer
23	RQ424658	Se realiza validación el equipo no está en dominio no tiene ip asignada punto de red no habilitado por dicha razón se creara casos para la habilitación punto de red y asignación ip de parte de infraestructura. Se completa caso para no dejarlo vencer mientras infraestructura nos colabora para continuar con el soporte. Descripción del caso: Configuración Pc Acciones ejecutadas: Se realiza soporte se instalan aplicativos adobe WinRAR office 365 Se nombra equipo Se configura ip fija Se habilita punto de red. Se sube equipo al dominio se indica realizar inicio al usuario para cambiar contraseña. Servicios ok.	John Jairo Gomez Moreno	Se recibe ya vencido por infraestructura
24	RQ424687	Inconvenientes ingreso correo electrónico. Acciones ejecutadas: Se realiza validación el equipo se encuentra conectado la red wifi MDN_CORPORATIVA Se valida con infraestructura informan que se debe migrar el buzón a la nube. Se le informa al usuario que se realizara la migración por parte de infraestructura. Se deja en seguimiento se le baja prioridad mientras migran el buzón. Se valido en infraestructura no han dado respuesta por dicha razón se venció el caso lo completo y seguiré a la espera de la respuesta de parte de infraestructura si migro o no el buzón. Se deja en seguimiento se le baja prioridad mientras migran el buzón. Se realiza validación con el usuario informa que servicios ya funciona correctamente.	John Jairo Gomez Moreno	Se vence debido a que era un caso manejado por infraestructura en la migración del correo lo cual se demoraron en solucionarlo.
25	RQ424287	Se realiza gestión de la carpeta el día viernes 6 de enero donde se conecta la carpeta compartida \\Filesvr01\Tribunal Medico. Donde quedo faltando los permisos para ingresar a la carpeta personal médico, se adjunta evidencia de la gestión. Donde el coordinador del grupo envía solicitud nuevamente el mismo día, para dicha carpeta y la de otro funcionario. Se realiza cierre de la solicitud vencida ya que se recibe con vencimiento por parte de soporte.	Andres Camilo Calvo Romero	Se recibe con vencimiento por parte de soporte. Se adjunta comentario en el caso apenas se recibió.
26	RQ424333	Se cierra caso debido a que no hay autorización debido a que no cuentan con estudio de seguridad	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Se recibe caso vencido por parte de infraestructura
27	RQ425959	Se completan, se gestiona los usuarios de camilo bacca, julieth forero, valentina Loaiza	Cristhian Ramirez Prieto	Se entrega vencido, por mesa de ayuda (Karen bustamante)
28	RQ425274	Se inicia usuario, usuario cambia contraseña he ingresa al correo	José Esteban Piraquive Rojas	Usuario no tenía equipo asignado, se procede a

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION INFRACCION
				iniciar eol usuaria desde un equipo de soporte ya que requería con urgencia ingresar al correo
29	RQ425429	Se valida acceso a vpn	José Esteban Piraquive Rojas	El equipo de la usuaria no cumplía, luego de actualizaciones las cuales se demoraron.
30	RQ425517	Descripción del caso: Habilitar compartida Acciones ejecutadas: Se realiza configuración de carpeta compartida a la funcionaria Nancy Ruiz. Se valida que la funcionaria Nubis Rodriguez no tiene creado usuario se les solicita enviar el formato y estudios de seguridad. El usuario Julio Gonzalez no se encuentra. Se cierra caso por vencimiento y se continuara nuevas configuraciones con otro nuevo caso.	John Jairo Gomez Moreno	Se recibe ya vencido por infraestructura
31	RQ425108	se realizó configuración de perfil solicitado y se validó la licencia con la doble autenticación, quedó funcionando correctamente. se recibió caso vencido por parte de infraestructura.	Stefanny Zuluaga Zubieta	se recibió vencido por parte de infraestructura, se evidencia, en los comentarios del caso.
32	RQ425116	se realizó configuración de perfil y se habilito la licencia con la doble autenticación, quedo funcionando correctamente.	Stefanny Zuluaga Zubieta	se recibió vencido por parte de infraestructura, se evidencia, en los comentarios del caso.
33	RQ425133	se realizó configuración de perfil y se habilito la licencia con la doble autenticación, quedo funcionando correctamente.	Stefanny Zuluaga Zubieta	se recibió vencido por parte de infraestructura, se evidencia, en los comentarios del caso.
34	RQ426646	Se mapea carpeta compartida correctamente. Se cierra caso	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Se recibe caso vencido por parte de infraestructura
35	RQ427341	El equipo se agrega al dominio del ministerio de defensa nacional, se inicia perfil de la usuaria se configura cuenta office 365 se instala escáner y impresora.	José Esteban Piraquive Rojas	El caso se venció ya que fue puesto el día 18/02/2026 a las 3 de la tarde, y el soporte se realizó presencial en la sede casa de la cultura, el equipo estaba sin internet y por fuera del dominio, se escaló con el sargento Andrés Ortiz de redes para habilitar el punto de red, la usuaria se encontraba en reunión por lo cual se terminó el soporte un día después, y se llegó a la sede fortaleza sobre la 1 y 20 pm por lo cual el caso se venció.
36	RQ426985	Equipo con almacenamiento lleno.	José Esteban Piraquive Rojas	Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION INFRACCION
37	RQ426548	11:40 a.m. – Me logro comunicar con el funcionario por vía telefónica. Él indica que, una vez llegue a la oficina, realizará las validaciones correspondientes y me confirmará el correcto funcionamiento del correo. Se cierra caso debido a que el funcionario no se encontraba en la oficina y no se puedo realizar las validaciones remotamente.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Este caso se recibe vencido por parte de infraestructura
38	RQ427934	Se cierra caso debido a que la funcionaria no devolvió llamada para validación de lo reportado.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Me encontraba atendiendo otro caso y se me olvido cerrarlo
39	RQ427544	Quedo funcionando correctamente el Ing. Jorge me apoyo con un permiso	William José Vargas Navas	El caso se entregó vencido por infraestructura. Se necesito apoyo en el caso al ing Jorge ya que no se contaba con permisos en ciertas carpetas.
40	RQ427616	Se está realizando los conceptos técnicos	José Esteban Piraquive Rojas	Una vez ajustada la prioridad a "baja", el caso fue atendido y completado dentro de los tiempos establecidos para ese nivel de prioridad, sin generar afectaciones al usuario ni retrasos en la resolución final. Por lo tanto, el infracciona miento se origina exclusivamente por la no actualización oportuna de la prioridad, y no por incumplimiento real en la ejecución o atención del requerimiento.
41	RQ427618	Se completa el caso se dará seguimiento por cada equipo un concepto técnico	William José Vargas Navas	Caso no se vence se cerró porque eran varios conceptos tecnicos en un caso. Se crearon casos independientes de acuerdo con el procedimiento
42	RQ428324	Descripción del caso: Activar correo Celular Acciones ejecutadas: Se instala portal empresas. Se instala Outlook Se realiza configuración en portal empresas. Se realiza autenticación. Servicios ok Adicional se informa que se recibe caso vencido.	John Jairo Gomez Moreno	Me la asignan vencida
43	RQ428307	Se realiza validación en sitio donde se procede a realizar la configuración del aplicativo Portal Empresas Intune en el celular personal del usuario el cual es un iPhone y se realiza la configuración de la cuenta en el aplicativo el cual acepta las condiciones del celular estando en las políticas del ministerio se procede a realizar la configuración del correo y se realizan pruebas de uso con el aplicativo y este funciona con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	el caso se pasó vencido de segundo nivel
44	RQ428314	Se activa el correo	Cristhian Ramirez Prieto	Se entrega vencido, por mesa de ayuda segundo nivel
45	RQ428460	Se completa caso de Backup por lo cual se procede a cerrar caso.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Se presenta retraso en el proceso ya que el funcionario no se encontraba en su oficina y pide también un tiempo para validar sus archivos personales.

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION INFRACCION
46	RQ423656	En validación	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Se vence caso porque el usuario no se encontraba en fortaleza
47	RQ423530	el caso esta vencido por que el usuario no estaba ya se solvento el caso	William José Vargas Navas	El caso se escala por vencer se baja prioridad y el caso se vence porque no me dejan cerrar casos de carpetas compartidas cuando los usuarios no se encontraban
48	RQ423582	en proceso se cierra el caso ya que el usuario no llego, se le indica al personal de la oficina que pasen a soporte cuando se encuentre para poder configurarlo	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	no se documentó bien, pero se pasó varias veces y el usuario no llego ya que es contratista, trate de mantener el caso el máximo tiempo posible bajando la prioridad, pero ya para el ultimo día se vence muy temprano y se olvidó cerrar a tiempo. de igual forma cuando el usuario llego que fue a la siguiente semana me contacto y se realizó la gestión
49	RQ423596	ya se asigna ip por parte de Omar pendiente escalar con Erick para dar los permisos Descripción del caso: Configurar SIATH Acciones ejecutadas: Se valida que por cambio de puesto debe conectarse a red wifi ya que no tiene punto de red. Se valida que no deja ingresar al Siath queda conectando al servidor Se valida con infraestructura informan que debe asignar una ip fija para tener los permisos de conexión al siath. Se crea RQ423747 para asignación ip, le asignan ip 172.16.49.253, la cual presenta que se encuentra duplicada. Nuevamente se valida con infraestructura y solicitan crear nuevo caso para asignar otra ip. Se crea RQ424542 asignan ip 172.16.49.102. Se realiza pruebas se conecta a Siath servicios ok.	John Jairo Gomez Moreno	Por el motivo de errores en la asignación ip duplicadas y demora en la colaboración de infraestructura se venció el caso.

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	CUMPLIO SLA	NUEVO ESTADO
1	RQ425153	Terminado, con error en el Service	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido	Cumplido
2	RQ424495	Se cierra y se creara uno nuevo ya que se venció	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
3	RQ422595	el usuario no se encuentra se dará por cerrado el caso	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
4	RQ427037	se realiza revisión el equipo se encuentra en red wifi y ya hay proceso para habilitar punto de red	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Vencido	Cumplido
5	RQ424331	Por solicitud de la Coronel Adriana no se autorizó la entrega de los usuarios en mención 126	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
6	RQ425570	Se valido y el equipo tiene permisos se hizo pruebas agregando una carpeta y eliminandola. Se adjunta evidencias	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
7	RQ405077	Ya se hizo, por William	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	CUMPLIO SLA	NUEVO ESTADO
8	RQ414492	Se realiza el concepto técnico y se entrega copia al funcionario para el trámite de devolución del equipo de cómputo.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Vencido	Cumplido
9	RQ424117	Buenas tardes Se valida caso, Se realiza la Actualización del programa Elogic Monitor 4.4.9.3 a la versión 4.4.9.4 sin inconveniente	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Vencido	Cumplido
10	RQ424115	Buenas tardes Se valida caso, Se realiza la Actualización del programa Elogic Monitor 4.4.9.3 a la versión 4.4.9.4 sin inconveniente	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Vencido	Cumplido
11	RQ422859	el usuario no esta se da po cerrado el caso	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
12	RQ425865	Se organiza cableado	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
13	RQ424546	Se realiza actualización de elogic	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
14	RQ423967	Se realiza validación en sitio donde se procede a realizar la configuración del acceso directo a la carpeta compartida solicitada en el equipo de la usuaria se realizan pruebas de uso con el mismo y este funciona con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Vencido	Cumplido
15	RQ428829	Se validara el lunes	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
16	RQ423701	Se configura scanner correctamente.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
17	RQ423256	Se realiza configuración de Scanner Se configura scanner correctamente.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
18	RQ419403	Se verifica y ya tienen ingreso al correo FINAL Se le da un tiempo prudente para la configuración y se da por alto el evento	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido	Cumplido
19	RQ422933	Buenas tardes Se valida caso Por medio de la presente, se deja constancia de que se realizó el soporte solicitado para la extracción de la información contenida en el CD, atendiendo a la imposibilidad de lectura en los equipos institucionales debido a la ausencia de unidades ópticas. La data fue extraída de manera íntegra, verificada y entregada a la solicitante conforme a los requerimientos definidos. En consecuencia, la solicitud se considera atendida y cerrada de manera satisfactoria.	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Vencido	Cumplido
20	RQ423075	Se verifica cortex y tiene una alarma en falso	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
21	RQ423302	Se configura usuario y se inicia correo electrónico	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
22	RQ424623	En dos ocasiones he ido en busca del funcionario no encontrándolo en su lugar de trabajo.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Vencido	Cumplido
23	RQ424658	Se realiza validación el equipo no está en dominio no tiene ip asignada punto de red no habilitado por dicha razón se creara casos para la habilitación punto de red y asignación ip de parte de infraestructura. Se completa caso para no dejarlo vencer mientras infraestructura nos colabora para continuar con el soporte. Descripción del caso: Configuración Pc Acciones ejecutadas: Se realiza soporte se instalan aplicativos adobe WinRAR office 365 Se nombra equipo Se configura ip fija Se habilita punto de red. Se sube equipo al dominio se indica realizar inicio al usuario para cambiar contraseña. Servicios ok.	John Jairo Gomez Moreno	Vencido	Cumplido
24	RQ424687	Inconvenientes ingreso correo electrónico. Acciones ejecutadas: Se realiza validación el	John Jairo Gomez Moreno	Vencido	Cumplido

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	CUMPLIO SLA	NUEVO ESTADO
		equipo se encuentra conectado la red wifi MDN_CORPORATIVA Se valida con infraestructura informan que se debe migrar el buzón a la nube. Se le informa al usuario que se realizara la migración por parte de infraestructura. Se deja en seguimiento se le baja prioridad mientras migran el buzón. Se valido en infraestructura no han dado respuesta por dicha razón se venció el caso lo completo y seguiré a la espera de la respuesta de parte de infraestructura si migro o no el buzón. Se deja en seguimiento se le baja prioridad mientras migran el buzón. Se realiza validación con el usuario informa que servicios ya funciona correctamente.			
25	RQ424287	Se realiza gestión de la carpeta el día viernes 6 de enero donde se conecta la carpeta compartida \\Filesvr01\Tribunal Medico. Donde quedo faltando los permisos para ingresar a la carpeta personal médico, se adjunta evidencia de la gestión. Donde el coordinador del grupo envía solicitud nuevamente el mismo día, para dicha carpeta y la de otro funcionario. Se realiza cierre de la solicitud vencida ya que se recibe con vencimiento por parte de soporte.	Andres Camilo Calvo Romero	Vencido	Cumplido
26	RQ424333	Se cierra caso debido a que no hay autorización debido a que no cuentan con estudio de seguridad	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
27	RQ425959	Se completan, se gestiona los usuarios de camilo bacca, julieth forero, valentina Loaiza	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido	Cumplido
28	RQ425274	Se inicia usuario, usuario cambia contraseña he ingresa al correo	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
29	RQ425429	Se valida acceso a vpn	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
30	RQ425517	Descripción del caso: Habilitar compartida Acciones ejecutadas: Se realiza configuración de carpeta compartida a la funcionaria Nancy Ruiz. Se valida que la funcionaria Nubis Rodriguez no tiene creado usuario se les solicita enviar el formato y estudios de seguridad. El usuario Julio Gonzalez no se encuentra. Se cierra caso por vencimiento y se continuara nuevas configuraciones con otro nuevo caso.	John Jairo Gomez Moreno	Vencido	Cumplido
31	RQ425108	se realizó configuración de perfil solicitado y se validó la licencia con la doble autenticación, quedó funcionando correctamente. se recibió caso vencido por parte de infraestructura.	Stefanny Zuluaga Zubieta	Vencido	Cumplido
32	RQ425116	se realizó configuración de perfil y se habilito la licencia con la doble autenticación, quedo funcionando correctamente.	Stefanny Zuluaga Zubieta	Vencido	Cumplido
33	RQ425133	se realizó configuración de perfil y se habilito la licencia con la doble autenticación, quedo funcionando correctamente.	Stefanny Zuluaga Zubieta	Vencido	Cumplido
34	RQ426646	Se mapea carpeta compartida correctamente. Se cierra caso	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
35	RQ427341	El equipo se agrega al dominio del ministerio de defensa nacional, se inicia perfil de la usuaria se configura cuenta office 365 se instala escáner y impresora.	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
36	RQ426985	Equipo con almacenamiento lleno.	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
37	RQ426548	11:40 a.m. – Me logro comunicar con el funcionario por vía telefónica. Él indica que, una	Alcides Rafael Alvarez Julio	Vencido	Cumplido

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	CUMPLIO SLA	NUEVO ESTADO
		vez llegue a la oficina, realizará las validaciones correspondientes y me confirmará el correcto funcionamiento del correo. Se cierra caso debido a que el funcionario no se encontraba en la oficina y no se puedo realizar las validaciones remotamente.			
38	RQ427934	Se cierra caso debido a que la funcionaria no devolvió llamada para validación de lo reportado.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Vencido	Cumplido
39	RQ427544	Quedo funcionando correctamente el Ing. Jorge me apoyo con un permiso	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
40	RQ427616	Se está realizando los conceptos técnicos	José Esteban Piraquive Rojas	Vencido	Cumplido
41	RQ427618	Se completa el caso se dará seguimiento por cada equipo un concepto técnico	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
42	RQ428324	Descripción del caso: Activar correo Celular Acciones ejecutadas: Se instala portal empresas. Se instala Outlook Se realiza configuración en portal empresas. Se realiza autenticación. Servicios ok Adicional se informa que se recibe caso vencido.	John Jairo Gomez Moreno	Vencido	Cumplido
43	RQ428307	Se realiza validación en sitio donde se procede a realizar la configuración del aplicativo Portal Empresas Intune en el celular personal del usuario el cual es un iPhone y se realiza la configuración de la cuenta en el aplicativo el cual acepta las condiciones del celular estando en las políticas del ministerio se procede a realizar la configuración del correo y se realizan pruebas de uso con el aplicativo y este funciona con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Vencido	Cumplido
44	RQ428314	Se activa el correo	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido	Cumplido
45	RQ428460	Se completa caso de Backup por lo cual se procede a cerrar caso.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Vencido	Cumplido
46	RQ423656	En validación	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido	Cumplido
47	RQ423530	el caso esta vencido por que el usuario no estaba ya se solvento el caso	William José Vargas Navas	Vencido	Cumplido
48	RQ423582	en proceso se cierra el caso ya que el usuario no llego, se le indica al personal de la oficina que pasen a soporte cuando se encuentre para poder configurarlo	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Vencido	Cumplido
49	RQ423596	ya se asigna ip por parte de Omar pendiente escarar con Erick para dar los permisos Descripción del caso: Configurar SIATH Acciones ejecutadas: Se valida que por cambio de puesto debe conectarse a red wifi ya que no tiene punto de red. Se valida que no deja ingresar al Siath queda conectando al servidor Se valida con infraestructura informan que debe asignar una ip fija para tener los permisos de conexión al siath. Se crea RQ423747 para asignación ip, le asignan ip 172.16.49.253, la cual presenta que se encuentra duplicada. Nuevamente se valida con infraestructura y solicitan crear nuevo caso para asignar otra ip. Se crea RQ424542 asignan ip 172.16.49.102. Se realiza pruebas se conecta a Siath servicios ok.	John Jairo Gomez Moreno	Vencido	Cumplido

Después de las validaciones puntuales de cada caso, se solicita exonerar los 49 casos que están fuera de los **ANS** para que 0 casos sean tenidos en cuenta como atendidos fuera de los ANS, de ser así se daría un cumplimiento del 100%.

9. Puntos de red

Año	Mes	Fecha	Oficina	Traslados	Nuevos
2024	Ene	N/A	N/A	0	0
	Feb	10-feb-24	Despacho Viceministerio Políticas	4	4
		17-feb-24	Despacho Secretaría General	4	4
		24-feb-24	Despacho Viceministerio Gsed	4	2
		6-feb-24	Normas Técnicas	4	4
	Mar	13-mar-24	Despacho Ministro	0	1
		13-mar-24	Normas Técnicas	16	0
	Abr	02-abr-24	Despacho Ministro	0	1
	May	07-may-24	Sede Jurídica Barranquilla	1	0
		09-may-24	Recepción Indumil	0	1
		24-may-24	Sede jurídica Medellín	1	0
	Jun	06-jun-24	Desmovilizados	1	0
		06-jun-24	Barranquilla	2	0
		14-jun-24	Piso 3 Tequendama	0	223
		14-jun-24	Bienestar Sectorial Tequendama	0	1
		19-jun-24	Casa de la Cultura	1	0
	Jul	19-jul-24	Archivo General	0	1
		31-jul-24	Oficina 305 Tequendama	4	0
	Ago	N/A	N/A	0	0
	Sep	10-sep-24	Socorro	3	2
	oct	31-oct-24	Tequendama - Atención al Ciudadano	1	0
		31-oct-24	Silog Puente Aranda	9	0
	nov	19-nov-24	Tequendama - Piso 7	39	0
		20-nov-24	Bucaramanga	0	8
		29-nov-24	Medellín	2	0
	dic	01-dic-24		0	0
2025	ene	15-ene-25	Tequendama - 302	1	0
	feb	04-feb-25	Fortaleza - Transportes	2	0

		07-feb-25	Tequendama - Piso 7	3	0
	abr	02-abr-25	Tribunal Medico - Piso 6	3	0
		09-abr-25	Sede Jurídica Cali	0	5
	mayo	13-may-25	Sede Jurídica Armenia	11	0
	mayo	6-may-25	Tribunal Medico - Piso 6	8	0
2025	Julio	15-jul-25	Fortaleza	6	0
			Total:	**130**	**260**
			Disponibilidad:	**130**	**260**
			Saldo:	**0**	**0**

10. Garantías

En el periodo de febrero de 2026 se presentaron las siguientes garantías

Fecha	Usuario	Dependencia	RQ	Serial R	Serial N	PLACA	TÉCNICO	PARTE
03/02/2026	Yaneth Alexandra Santamaria Mayorga	Grupo Adquisiciones y Servicios	RQ423173	9CP2443LP8	35G98050700650	198664	John Jairo Gomez Moreno	MOUSE
05/02/2026	Natalia Herrera Echeverri	Políticas de seguridad	RQ 424749	9900000005135	3CP4500FQ6	N/A	Stefanny Zuluaga Zubieta	Batería
06/02/2026	Erwin Leonardo Niño Ochoa	Dirección de seguridad ciudadana	RQ424891	9CP108N9L3	35F98055201957	195419	Ivan Camilo Ospina	Teclado
16/02/2026	Kennis Patricia Fernández Gonzalez	Grupo De Cooperación Internacional	RQ424530	CN-065K5F	35G98050703110	195228	John Jairo Gómez Moreno	Mouse
17/02/2026	Ramon Millan Zuniga	Oficina 328	RQ426930	n/a	n/a	136154	William José Vargas	Memoria
17/02/2026	Adriana Buitrago Aguilera	Oficina 421	RQ426996	DC11211029	35G98050700680	167000	William José Vargas	Mouse
18/02/2026	Cristian Camilo Daza	Oficina 324	RQ427284	45J1147	35G98050703123	195644	Alcides Rafael Alvarez	Mouse
24/02/2026	Lina Maria Perez Fierro	Finanzas	RQ428219	INC20079919549	35G98050703120	153755	William José Vargas	Mouse
25/02/2026	William Andres Ferro Bolaños	Almacén general	RQ428782	1039153	35F98055201958	158554	Christian Ramirez Prieto	Teclado

11. Conceptos técnicos

Se realizaron los siguientes conceptos técnicos dentro de los cuales se encuentran conceptos para reparación y entrega a almacén.

RQ	FECHA DE CREACION	TIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	PLACA	MOTIVO TRAMITE
423457	02/02/2026	PC ESCRITORIO	LENOVO	M910Z	MJ05WE16	153787	REINTEGRO ALMACEN
424221	04/02/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 2000	TH23U9517G	197090	AAREGLO IMPRESORA
425312	09/02/2026	PORTATIL	HP	PROBOOK 640G1	5CG52977LN	126488	REINTEGRO ALMACEN
425420	10/02/2026	ESCANER	XEROX	DOCUMATE 4440	42VTK60020	119833	REINTEGRO ALMACEN
426371	12/02/2026	ESCANER	AVISION	AD370 WN	B101548214630716	172706	REINTEGRO ALMACEN
426375	12/02/2026	ESCANER	EPSON	DS-860	U6AZ001958	125751	REINTEGRO ALMACEN
426377	12/02/2026	ESCANER	XEROX	DOCUMATE 4440	44GYK70449	119822	REINTEGRO ALMACEN
426373	12/02/2026	ESCANER	AVISION	AD370 WN	B102211916150079	198949	REINTEGRO ALMACEN
426354	12/02/2026	IMPRESORA	ZEBRA	GK420T	29J173601092	153670	REINTEGRO ALMACEN
426585	13/02/2026	PORTATIL	HP	2000 NOTEBOOK	CND234026P	99189	REINTEGRO ALMACEN
426834	16/02/2026	PC ESCRITORIO	LENOVO	M73Z	MJ05WEW0	153740	REINTEGRO ALMACEN
415826	17/02/2026	PC ESCRITORIO	HP	PRO BOOK 640 G1	5CG6285BGN	137627	REINTEGRO ALMACEN
426721	16/02/2026	ESCANER	EPSON	H552A	V9TK4Z00944	128473	REINTEGRO ALMACEN
426912	17/02/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 2000	TH135950JN		ARREGLO POR DAÑO
427000	17/02/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 2000	TH23U9517G	197090	ARREGLO POR DAÑO
426912	17/02/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 2000	TH135950JN	196511	ARREGLO POR DAÑO
427098	17/02/2026	PORTATIL	APLE	MACBOOK	C02H0VFF1G4	104559	REINTEGRO ALMACEN
427103	17/02/2026	PORTATIL	APLE	MACBOOK	C02514E4G8WP	137491	REINTEGRO ALMACEN
427125	17/02/2026	PORTATIL	APLE	MACBOOK	C02R970RG8WN	136181	REINTEGRO ALMACEN
427096	17/02/2026	PORTATIL	APLE	MACBOOK	C02JH0VEF1G4	104657	REINTEGRO ALMACEN
427322	18/02/2026	ESCANER	HP	OFFICEJET 2000	TH23U9517W	197087	REINTEGRO ALMACEN
427260	18/02/2026	ESCANER	HP	OFFIJET T 100	5MY33FB2939	111913	REINTEGRO ALMACEN
428593	19/02/2026	ESCANER	EPSON	DS-860	U6AZ006987	198096	REINTEGRO ALMACEN

428562	18/02/2026	PORTATIL.	HP	PRO BOOK 640 G1	5CG52977P9	126456	REINTEGRO ALMACEN

12. Equipos dados de baja

Durante el periodo del mes de febrero de 2026, no se dio de baja elementos por parte de la mesa de ayuda.

13. Mantenimientos

En el mes de febrero de 2026 no se efectuaron mantenimientos preventivos de los equipos en ninguna sede jurídica del país.

14. Actividades adicionales

Durante el mes de febrero de 2026, no se realizaron actividades adicionales a parte de las del objeto del contrato "prestación de los servicios de soporte técnico integral en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo de la plataforma tecnológica (hardware, equipos eléctricos y electrónicos) y mesa de ayuda" con destino a la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.

15. Inventario de hardware y software

Se adjunta informe de Hardware y Software sacado directamente de la herramienta System Center donde se cuenta con el detallado de los equipos que presentan login en el periodo del mes de febrero de 2026, adicional se comparte archivo de inventario físico tomado directamente en las distintas sedes, y se adjunta el archivo donde se evidencian las cantidades de software instalado en los equipos de Ministerio de Defensa Nacional. Archivos adjuntos en el envío del presente informe.

16. Informe de impresiones

A continuación, se detalla el número de páginas impresas por dependencias de las sedes jurídicas y oficinas de fortaleza del ministerio de defensa durante el mes de febrero.

- **BOGOTÁ D.C.**

ÁREA	CANTIDAD
NÓMINA	19069
GRUPO CONCEPTOS Y PROCESOS	10467
TALENTO HUMANO	10213
ALMACÉN	5311

ÁREA	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA PUERTA 8	5172
DIRECCIÓN PLANEAC. ESTRAT. Y FINAN. CORP.	4546
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ESTRATEGICOS	3899
DESPACHO MINISTRO	3716
TEQUENDAMA - OBLIGACIONES LITIGIOSAS	3632
CONTROL DISCIPLINARIO	3609
GRUPO ADQUISICIONES	3530
TEQUENDAMA - DESMOVILIZADOS PISO 9	3299
TRANSPORTES	3017
PROYECTO FORTALEZA	2660
SEGURIDAD NACIONAL	2642
NEGOCIOS GENERALES	2588
DIRECCIÓN RELACIONES INTERNACIONALES	2543
OBSERVATORIO DDHH	2418
GRUPO EDUCACIÓN	2113
TALENTO HUMANO 222	2068
DITICS 221	1992
CONTROL INTERNO	1912
GRUPO LOGÍSTICO	1911
PUENTE ARANDA - SILOG	1767
DESPACHO PROTOCOLO	1767
DIRECCIÓN PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO	1762
GESTION PRESUPUESTAL	1612
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1547
DESPACHO VICEMINISTERIO GSED	1448
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1400
SECRETARÍA GENERAL	1387
AYUDANTÍA	1329
DITICS 225	1227
DESPACHO GABINETE	1087
CONTRATISTAS Y DESARROLLADORES	1054
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	1050
TEQUENDAMA - ATENCIÓN CIUDADANA	961
DIRECCIÓN POLÍTICA DEFENSA Y SEGURIDAD	942
GRUPO CONTABILIDAD	847
DIRECCIÓN FINANZAS	764
DESPACHO GRUPO SEGURIDAD	703
TALENTO HUMANO 223	606
DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	507
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SECTORIAL	418
DIRECCIÓN ASUNTOS LEGALES	400
TEQUENDAMA - DESMOVILIZADOS	372
DESPACHO VICEM. ESTRATEG. Y PLANEAC.	334
SOPORTE 218	330
DIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	307
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS	301
COMUNICACIÓN SECTORIAL	295
TEQUENDAMA - ARTÍCULO 53	244
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	232
CONVENIOS CONTRATACIÓN ESTATAL	198
PUENTE ARANDA - CSIRT	167
SUBSECRETARÍA DE POLICÍA	145
SEGURIDAD 227	120
ARCHIVO	115
DESP. DEL VICEMINISTRO PARA LAS POLÍTICAS Y ASUNTOS INT.	107

ÁREA	CANTIDAD
SILOG 175	66
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN ESTATAL	66
SECRETARÍA DE GABINETE	51
FINANZAS	40
DDHH CASA DE LA CULTURA	34
TEQUENDAMA - CONTENCIOSO	30
GRUPO CONTROL PRESUPUESTAL	24
TEQUENDAMA - TRIBUNAL MÉDICO	16
GRUPO DE SEGURIDAD	5
DIR. DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN DEL SECTOR DEFENSA	5
DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CAPITAL HUMANO	2
TOTAL	**130.518**

- **SEDES JURÍDICAS**

CIUDAD	CANTIDAD
O. ARAUCA	26
O ARMENIA	75
O. BARRANCABERMEJA	34
O BARRANQUILLA	39
O BUCARAMANGA	55
O. CALI	68
O. CAREPA	15
O. CARTAGENA	28
O. COROZAL	50
O. CÚCUTA	74
O. FACATATIVÁ	81
O. FLORENCIA	58
O. IBAGUÉ	103
O. MADRID	293
O. MEDELLÍN	664
O. MOCOA	1
O. MONTERÍA	45
O. NEIVA	408
O. PASTO	19
O. POPAYÁN	36
O. QUIBDÓ	1
O. SANTA MARTA	70
O. TUNJA	36
O. VILLAVICENCIO	1

CIUDAD	CANTIDAD
O. YOPAL	9
TOTAL	2.289

- **TOTAL, DE IMPRESIONES FEBRERO 2026**

TOTAL IMPRESIONES FEBRERO DE 2026
132.807

Cordialmente,

WILSON QUINTERO GARCIA
Gerente de Proyecto
SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD