

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2		PAGINA [1]
			CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3		VERSION 1

CLASE DE CONTRATO: INTERADMINISTRATIVO					No:	12-394-2025	Del Año:	2025	
CONTRATISTA:		INFOTIC S. A				NIT. No.	900.068.796-1		
PERIODO DEL INFORME:		Desde:	16	03	2026	Hasta:	15	04	2026
			Día	Mes	Año		Día	Mes	Año

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

OBJETO: “GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD QUE SEGÚN EL PROGRAMA DE CONEXIÓN TOTAL EN USO Y APROPIACION DE MEDIOS, NUEVAS TEGNOLOGIAS Y CONECTIVIDAD DE LAS DOCE (12) INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA”.

VALOR DEL CONTRATO: \$488'378.600,°°

NÚMERO COMPROMISO PRESUPUESTAL: 0016 DEL 02 DE ENERO DE 2026

FUENTE DE FINANCIACION	RUBRO		NOMBRE		C.COSTOS	VALOR		VALOR PERIODO	
	2.3.2.02.02.008.2201050.22.08.01.22.79.001		Servicios de accesibilidad a contenidos web para fines pedagógicos (Conectividad)		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	\$ 90.273.864°°		\$ 5.437.964°°	
	2.3.2.02.02.008.2201050.22.08.01.22.80.100		Servicios de accesibilidad a contenidos web para fines pedagógicos (Conectividad)		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	\$ 398´104.736°°		\$ 34.802.969,33	
TOTAL: CUARENTA MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA MIL NOVECIENTOS TREINTA Y TRES PESOS CON TREINTA Y TRES CENTAVOS M/CTE.								\$ 40.240.933,33	
Fecha de inicio	13	01	2026		Fecha de terminación	06	12	2026	
	Día	Mes	Año			Día	Mes	Año	

2. DETALLE DE LA EJECUCIÓN

RECURSOS PROPIOS ICLD	\$ 5.437.964°°	SALDO POR EJECUTAR RECURSOS PROPIOS ICLD	\$ 70.005.089°°
SGP PRESTACIÓN DEL SERVICIO	\$ 34.802.969,33	SALDO POR EJECUTAR SGP PRESTACIÓN DEL SERVICIO	\$ 268'384.577,67
VALOR PERIODO	\$ 40.240.933,33	SALDO POR EJECUTAR	\$ 338.389.666,67

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

No.	Característica requerida	Descripción del requerimiento (OBLIGACIÓN ESPECÍFICA)	ACTIVIDADES EJECUTADAS	AVANCE/ ESTADO DE EJECUCIÓN	
				Periodo (%)	Acumulada a la fecha (%)
1	DEDICACIÓN DEL ENLACE SIN RE-USO	Enlace: Conexión directa entre el punto definido por la Entidad Compradora e Internet. La Entidad Compradora o Colombia Compra Eficiente podrán verificar el cumplimiento en cualquier momento durante la prestación del servicio. Sin re-uso: 1:1 Sin re-uso: 1:1	Se evidenció la prestación de los servicios a través de una interfaz tipo Ethernet Sin re-uso: 1:1, en cuanto que la velocidad de subida como la de bajada están dentro de los parámetros que definen la relación 1:1. Nota: 1- Ethernet (conectores RJ45 / fibra óptica, “lenguaje de las redes Cableadas”, esto implica una conexión física directa al equipo de la institución. 2- Relación de Re-uso 1:1 (Canal Dedicado), el ancho de banda contratado es exclusivo para la institución y No se comparte con otros usuarios (Internet Simétrico). Radicado con número SAC CAR2026ER001413. INFORME No 1 -INFOTIC-2026- Primer Pago: - Cronograma entrega de servicio para el primer periodo, Anexo 1. - Actas de Entrega Digitalizadas e INFORME DE ENTREGA DE SERVICIO SEDES EDUCATIVAS-2026, Anexo 2. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 7, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
2	ANCHO DE BANDA	La entidad compradora podrá elegir entre los siguientes valores de velocidad efectiva de acuerdo a sus necesidades: 1Mbps, 2Mbps, 4Mbps, 6Mbps, 8Mbps, 10Mbps, 12Mbps, 15Mbps, 20Mbps, 25Mbps, 32Mbps, 40Mbps, 50Mbps, 64Mbps, 100Mbps, 128Mbps, 150Mbps, 200Mbps, 256Mbps, 300Mbps, 384Mbps, 400Mbps, 500Mbps y 1Gbps La Entidad Compradora define en la operación secundaria la velocidad efectiva requerida. El Proveedor estipula el precio según lo requerido por la Entidad Compradora. 50 Mbps 1 Gbps.	Se evidenció que la velocidad efectiva contratada es la suministrada, El rango presentado está entre 50 Megas y 256 Megas. Estas velocidades se definieron para la contratación del servicio en el “LISTADO SEDES EDUCATIVAS A BENEFICIAR”. Esta velocidad se su8ministra mediante canales dedicados en Fibra óptica sin reusó y con router de borde con salida ethernet todo de acuerdo a las especificaciones técnicas y los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional. Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 1 - INFORME DE GESTION MENSUAL. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 8, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.	8,24%	30,71%
3	LATENCIA	Mide el tiempo promedio que tarda un paquete IP en ir y volver entre los siguientes puntos: - Desde el router de la Entidad Compradora hasta el NAP Colombia.	Se evidenció que se realizó medición de la LATENCIA del servicio de internet dentro de los rangos establecidos. Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - Latencia, Anexo 6. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 8, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2		PAGINA [3]
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
			VERSION 1

4	PROTOCOLO SNMP	El Proveedor debe garantizar que todos los equipos necesarios, tienen habilitado el protocolo SNMP para poder supervisar el funcionamiento de la red.	Se evidenció que el proveedor garantizó los equipos necesarios para la prestación del servicio, teniendo habilitado el protocolo SNMP para supervisar la red. (Servidor Mikrotik). Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 9 -SEGURIDAD– Activación SNMP. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 9, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
5	ANS	Se aplicarán los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se registran en el documento "ANS Conectividad Terrestre".	Se evidenció la entrega por parte del contratista del informe (Documento), "ANS Conectividad Terrestre". Radicado con número SAC CAR2026ER001413. INFORME No 1 -INFOTIC-2026-Primer Pago: - INFORME DE GESTION MENSUAL-2026, Anexo 4. Y SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 1 - INFORME DE GESTION MENSUAL. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 10, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
6	ELASTICIDAD: CRECIMIENTO DEFINITIVO	Ampliaciones definitivas en el ancho de banda que debe estar en capacidad de soportar el equipo inicialmente instalado. Una ampliación definitiva tiene una duración correspondiente al tiempo restante de servicio según la orden de compra. Nota aclaratoria: Si la Entidad Compradora adquiere un canal de 1G no puede solicitar un crecimiento definitivo. Capacidad de crecimiento: Hasta el 100% sin cambio de equipos.	Para el periodo analizado, NO se solicitó ampliaciones de ancho de banda por parte de la entidad compradora (Secretaría de Educación Municipal / Alcaldía).		
7	CONDICIÓN TRANSVERSAL: CONECTIVIDAD	Hardware y Software	Se evidenció que el proveedor garantizó toda la conectividad física y lógica requerida para la puesta en funcionamiento de los servicios y conectividad contratada en las treinta y siete (37) sedes focalizadas e identificadas en el "LISTADO SEDES EDUCATIVAS A BENEFICIAR". Radicado con número SAC CAR2026ER001413. INFORME No 1 -INFOTIC-2026- Primer Pago: - Informe de Entrega de Servicio (Actas de Entrega de Digitalizadas, Prueba de Verificación de los Servicios, Registro Fotográfico Digital...), Anexo 2. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 11, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

		Acceso Internacional	Se evidenció que el proveedor suministró el ancho de banda del enlace contratado por parte de la entidad compradora en la operación secundaria otorgando todas las funcionalidades y recursos de red necesarios para permitir a los usuarios la interconexión a internet". Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 1 - INFORME DE GESTION MENSUAL. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 11, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		Registro TIC	Se evidenció que el proveedor suministró el Registro TIC vigente durante toda la operación. Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - Registro TIC, Anexo 8. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 12, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		Disponibilidad por departamentos de los servicios de conectividad	Se evidenció que el proveedor está en la capacidad de la prestación del servicio de conectividad en la zona geográfica de las 37 sedes educativas, ya que cuenta con un histórico de prestación del servicio en las sedes beneficiadas en el presente proyecto. El contratista suministró evidencia adicional en el radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - ANEXO 4 – MONITOREO Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 12, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
8	GESTIÓN DE RED	Aislamiento de red	Se evidenció que el proveedor suministró información donde da garantía que el servicio admite controles de aislamiento de red para tráfico entrante y saliente a través de métodos a nivel de capa 2 o 3, mediante routers en las Instituciones Educativas y switches en el centro de datos del proveedor. El contratista suministró evidencia adicional en el radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago, página 8. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 12, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		NAT	Se evidenció que el proveedor suministró información donde da garantía que articula cualquier restricción, condición o requisito de red, como la traducción de dirección de red (NAT), la superposición de direcciones IP y controles de latencia para los procesos de traducción NAT. Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - ANEXO 9 - SEGURIDAD / limitación contenido para adulto		

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

			Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 13, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		Direcciones IP públicas	Se evidenció que el proveedor suministró información donde da garantía que la dirección IP 180.44.98186 fue la dirección asignada en el periodo. Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: INFORME No 3-INFOTIC-2026-tercer pago, página 8. Y que para el mismo periodo NO se realizaron solicitudes de pool de direcciones IPv6. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 13, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		Responsabilidades	Se evidenció que el proveedor suministró información donde da garantía que administra la seguridad de la infraestructura y servicios de los elementos que tiene bajo su responsabilidad para la prestación de servicio. Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - ANEXO 9 SEGURIDAD Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 14, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
9	GESTIÓN DE SEGURIDAD	Seguridad física	Se evidenció que el proveedor suministró información donde da garantía que administra la seguridad de la infraestructura y servicios de los elementos que tiene bajo su responsabilidad para la prestación de servicio mediante un equipo microtik instalado en su centro de datos calle 14 No 6 -46 ofic 401. Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - ANEXO 9 - SEGURIDAD / Seguridad Física. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 15, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		Reporte de incidentes	Se evidenció que en el periodo analizado no se presentaron incidentes de seguridad sobre la infraestructura del proveedor que afecten los servicios de la entidad y/o que interrumpieran el servicio de internet en las Instituciones Educativas. Además, el proveedor colocó a disposición, una mesa de ayuda para generar tickets por indisponibilidades detectadas desde el software de monitoreo del servicio. En donde se evidenció lo siguiente: Reporte de Gestión de la Mesa de Ayuda. (Anexo 3 – Medio Digital).		

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

			- Numero de Ticket generados: 2 Tickets - Tipificación del Requerimiento: 2 Tickets - Numero de Requerimientos Atendidos: 2 Tickets Radicado con número SAC CAR2026ER003621 . INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - INFORME DE GESTION MENSUAL-2026 ANEXO 3 - REPORTE DE GESTION MESA DE AYUDA Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 15, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		Recomendaciones de seguridad	Se evidenció que el proveedor garantizó la seguridad en los servicios de conectividad, siguiendo las recomendaciones establecidas por la Secretaría de Educación Municipal en cada uno de los documentos del proceso basados en los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional. Para apoyar el cumplimiento de este punto, se entregaron 12 (doce) routerboard RB750Gr3. La entrega de estos equipos para mejorar la seguridad se evidencia en: SAC CAR2026ER001413. INFORME No 1 - INFOTIC-2026- Primer Pago. - Acta Entrega. Anexo 10, ROUTER BOARD RB750Gr3. Y en el Radicado con número SAC CAR2026ER002666 . INFORME No 2-INFOTIC-2026-SEGUNDO PAGO: - ANEXO 8 - ACTA ENTREGA - ROUTER BOARD RB750Gr3 Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 16, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
10	SERVICIOS DE OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	Tiempo de prestación del servicio	Se evidenció que el proveedor suministró información donde da garantía que, el tiempo mínimo de contratación de los diferentes servicios, es de 267 días. Esto refrendado en el contrato 12-394-2025 , en el cual se evidencia que el tiempo de ejecución del contrato es de de ejecución 267 días. Radicado con número SAC CAR2026ER001413 . INFORME No 1 -INFOTIC-2026- Primer Pago página 10 Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 16, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		Suspensión del Servicio	Dentro del periodo analizado, NO se solicitó suspensión del servicio.		
		Verificación Legal equipos	Se evidenció que el proveedor suministró información donde da garantía que los utilizados para la prestación de los servicios, fueron adquirido legalmente. Se anexan fotos de la visita y factura de compra del Equipo Mikrotik instalado en la sede del proveedor		

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

		Calle 14 # 6-46 Oficina 401. Radicado con número SAC CAR2026ER001413. INFORME No 1 - INFOTIC-2026- Primer Pago. - Informe de Entrega de Servicio (legalidad de equipos), Anexo 2 Factura servidor. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 17, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
	Preparación para la Migración	Se evidenció que el proveedor suministró información donde da garantía que está en capacidad de operar y administrar los elementos de hardware y software que incluye los servicios de conectividad, esta capacidad del proveedor permitió la entrega de los servicios de internet en cada una de las 37 sedes. Radicado con número SAC CAR2026ER001413. INFORME No 1 -INFOTIC-2026- Primer Pago. - Informe de Entrega de Servicio (Acta de Entrega de Digitalizadas), Anexo 2 Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 18, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
	Personal	Se evidenció que el proveedor dispuso de personal profesional y técnico, durante el periodo analizado. Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: EQUIPO DE TRABAJO, Anexo 2 Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 18, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
	Colaboración entre proveedores	Se evidenció que el proveedor colaboró con la entidad prestando oportunamente y con calidad el servicio contratado. Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 18, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
	Notificación de Incidentes y entrega de informes de indisponibilidad.	Dentro del periodo analizado, NO se presentó la necesidad de hacer Cambios a la infraestructura por parte del Proveedor, para la prestación correcta del servicio contratado. Radicado con SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: Anexo 1. INFORME DE GESTION MENSUAL-2026. Además se evidenció que en el periodo analizado, estuvo disponible la Plataforma WEB para radicación de incidentes menores por parte de los usuarios de las IE y de la		

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

		SEM(www.conexiontotalcartago.com) y reportes críticos al correo conexiontotalcartago@gmail.com y/o al WhatsApp del # celular 315 5642892. Credenciales herramienta de monitoreo de los canales instalados Dirección Web: RouterOS Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 19, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
	Servicio de soporte técnico - enlaces y objetivo	Se evidenció que el proveedor suministró una Plataforma WEB para radicación para los usuarios de las IE y de la SEM (http://www.conexiontotalcartago.com/) para dar gestión y atención de soporte técnico remoto y en sitio para los servicios contratados. . Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 7 - ENTREGA DE CREDENCIALES Adicionalmente se evidenció que el proveedor habilitó los siguientes canales de comunicación para brindar soporte remoto a nivel nacional a través de los siguientes canales: 1. Línea gratuita Nacional: 018000160990. 2. Línea celular y WhatsApp: 3155642892. 3. Correo electrónico: conexiontotalcartago@gmail.com En la plataforma suministrada por el proveedor, se puede evidenciar que se garantiza que los tickets: - Son registrados, clasificados y asignados según su criticidad. - Son resueltos en los tiempos acordados en los ANS. - Tienen un seguimiento adecuado. - Cumplen con los esquemas de escalamiento definidos. - Son documentados con las respectivas evidencias. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 20, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
	Servicio de soporte técnico - Efectividad en la atención de los canales	Se evidenció que el Proveedor garantizó una plataforma WEB y una meza de ayuda donde se tienen parametrizados los tiempos de efectividad en la atención para cada canal detallados en la ficha. Radicado con número SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 7 - ENTREGA DE CREDENCIALES. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 20, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
	Servicio de soporte técnico - Niveles de atención y escalamiento	Se evidenció que el proveedor suministró Plataforma WEB para prestar soporte técnico para el manejo de niveles 1 y 2. (http://www.conexiontotalcartago.com/) (Plataforma WEB). El proveedor habilitó los siguientes canales de		

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

		comunicación para brindar soporte remoto a nivel nacional a través de los siguientes canales: 1. Línea gratuita Nacional: 018000160990. 2. Línea celular y WhatsApp: 3155642892. 3. Correo electrónico: conexiontotalcartago@gmail.com Y asignó un grupo de trabajo de nivel profesional y técnico. Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 2 - EQUIPO DE TRABAJO. ANEXO 7 - ENTREGA DE CREDENCIALES. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 21, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
	Servicio de soporte técnico - Priorización de tickets	Se evidenció que el Proveedor garantizó que los tickets son clasificados y atendidos según su nivel de criticidad (Prioridad 1, Prioridad 2 y Prioridad 3). Este criterio se puede observar en el Reporte de la plataforma web proporcionada por el proveedor. http://www.conexiontotalcartago.com/ Los procesos críticos que permiten delimitar que fallas hacen parte del nivel de criticidad prioridad 1 que fueron informados al proveedor, son los siguientes: 1. Interrupción del servicio de internet • Descripción: La falla que interrumpe completamente el acceso a internet para la institución educativa. 2. Pérdida de conectividad a plataformas educativas esenciales • Descripción: Falla en la conectividad a plataformas o servicios esenciales para la gestión educativa. 3. Baja velocidad o ancho de banda insuficiente • Descripción: Problemas que causan una baja velocidad de conexión o que no se cumple el ancho de banda acordado en el contrato. 4. Fallos en equipos de acceso y red local • Descripción: Problemas en los equipos esenciales para la conectividad, como routers, switches, módems o servidores de acceso a la red. 5. Fallos de seguridad informática • Descripción: Incidentes que afectan la seguridad del sistema de red, como ciberataques o vulnerabilidades críticas en la infraestructura de red. 6. No cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) acordados • Descripción: Incumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución de problemas definidos en el contrato. 7. Problemas con la red de respaldo (Redundancia) • Descripción: Falla en los sistemas de respaldo que deberían garantizar la continuidad del servicio en caso de una caída o fallo en la infraestructura principal. 8. Falla en la provisión de soporte técnico adecuado • Descripción: Cuando el proveedor no ofrece un soporte técnico oportuno o adecuado para solucionar problemas que afectan el servicio de		

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

			conectividad. Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 7 - ENTREGA DE CREDENCIALES. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 22, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.	
		Servicio de soporte técnico - Reportes de gestión	Se evidenció que el proveedor suministró un reporte mensual de mesa de ayuda al supervisor conjuntamente a la orden de compra del periodo 16 de marzo al 15 de abril de 2026, el cual permite monitorear las variables establecidas: Nota: Los registros evidenciados corresponden a: Reporte de Gestión de la Mesa de Ayuda. - Numero de Ticket generados: 2 Tickets - Tipificación del Requerimiento: 2 Tickets - Numero de Requerimientos Atendidos: 2 Tickets- Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - ANEXO 1 - INFORME DE GESTION MENSUAL - ANEXO 3 - REPORTE DE GESTION MESA DE AYUDA. Los informes presentados por el proveedor se ajustan a los parámetros y forma de presentación de los informes de acuerdo con los servicios contratados y son consecuentes con los tiempos de entrega y criterios de aceptación de dichos reportes. .Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 22, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.	
		Revisión de los procesos de gestión de cambios	Se evidenció que el proveedor manifiesta aceptar que Colombia Compra Eficiente o sus delegados revisen sus procesos de gestión de cambios, controles de seguridad, análisis de riesgos, gestión del servicio y mejoras continúa respecto a la gestión de tecnología, seguridad de la información y continuidad del negocio, con el fin de garantizar que las condiciones contractuales están siendo cumplidas mediante la firma del Contrato 12-394-2025. Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 23, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.	
		Calidad del servicio	Se evidenció que el proveedor cumplió con los ANS, tiempos de instalación y demás condiciones establecidas en cada una de las fichas técnicas	

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

			para cada servicio. Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - ANEXO 1 - INFORME DE GESTION MENSUAL. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 23, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		Profesional post-venta para las órdenes de compra de la entidad	Se evidenció que el proveedor asignó a: - La Profesional Andrés Julián Salgado. Cargo: Gerente de Cuenta. Correo Electrónico: gerente.proyectos3@infotoc.co Cel: 317-353 4797 Radicado con número de SAC CAR2026ER001413. INFORME No 1 -INFOTIC-2026- Primer Pago. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 24, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
11	SERVICIOS DE MONITOREO Y REPORTE	Plataforma de detección y monitoreo	Se evidenció que el proveedor cuenta con una herramienta de monitoreo. Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: - ANEXO 4 - MONITOREO. - ANEXO 5 – CALIDAD - ANEXO 6 –LATENCIA - ANEXO 7 ENTREGA DE CREDENCIALES. Credenciales herramienta de monitoreo de los canales instalados Dirección Web: RouterOS Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 24, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		Fallas e Interrupciones	Se evidenció que el proveedor entregó de acuerdo al nivel de servicio contratado. Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 1 - INFORME DE GESTION MENSUAL Periodo 16 de marzo al 15 de abril de 2026. Reporte de Gestión de la Mesa de Ayuda. - Numero de Ticket generados: 2 Tickets - Tipificación del Requerimiento: 2 Tickets - Numero de Requerimientos Atendidos: 2 Tickets Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 25, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

		Reporte de gestión	Se evidenció que el proveedor entregó un reporte de gestión a la Entidad Compradora del entorno, incluido los eventos, la capacidad, la seguridad y la utilización de los diferentes componentes de los servicios de conectividad suministrados. Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: • ANEXO 1 - INFORME DE GESTION MENSUAL. • ANEXO 3 - REPORTE DE GESTION MESA DE AYUDA Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 25, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.	
		Limitación al Acceso de Contenidos	Se evidenció que el proveedor garantiza la limitación al acceso de contenidos identificados en la protección al menor en la conectividad a internet y lineamientos técnicos del ministerio de Educación Nacional, además de que realiza monitoreo y seguimientos periódicos al servicio de internet instalado en cada sede. Filtrado y protección al menor en la conectividad a internet del lineamiento técnico del MEN. Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: Informe de Entrega de Servicio, Anexo 9 SEGURIDAD (LIMITACION CONTENIDO PARA ADULTO). Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 25, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.	
		Periodicidad del reporte general	Se evidenció que el proveedor entregó el reporte de gestión y calidad del servicio y de cada componente que lo constituye, con una periodicidad igual a la frecuencia de facturación. Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 1 - INFORME DE GESTION MENSUAL. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 26, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.	
		Indicadores de Calidad	Se evidenció que el proveedor garantiza el cumplimiento a los indicadores de calidad y disponibilidad de los servicios para cada una de las condiciones y tecnologías conforme a lo establecido en las resoluciones y demás normatividad vigente para tal fin, en cada una de las 37 sedes educativas	

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

			focalizadas. Radicado con número de SAC CAR2026ER003621. INFORME No 3-INFOTIC-2026-Tercer pago: ANEXO 1 - INFORME DE GESTION MENSUAL. ANEXO 3 - REPORTE DE GESTION MESA DE AYUDA ANEXO 4 – MONITOREO Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 26, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
12	OTROS	Señalización	Se evidenció que el proveedor instaló en cada una de las sedes e instituciones educativas dos puntos de señalización (Aviso Externo de Marcación y Aviso Interno) de acuerdo con lo establecido en el lineamiento técnico de la estrategia de conectividad escolar - Conexión Total, expedido por el Ministerio de Educación. Radicado con número de SAC CAR2026ER001413. INFORME No 1 -INFOTIC-2026- Primer Pago. ○ Informe de gestión mensual, Anexo 2. Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 27, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		
		Equipos	Se evidenció que el proveedor dotó a las doce sedes focalizadas, con los equipos ROUTER BOARD RB750Gr3. Lo anterior se evidencia en: SAC CAR2026ER001413. INFORME No 1 -INFOTIC-2026- Primer Pago. - Acta Entrega. Anexo 10, ROUTER BOARD RB750Gr3. Y en el Radicado con número SAC CAR2026ER002666. INFORME No 2-INFOTIC-2026-SEGUNDO PAGO: - ANEXO 8 - ACTA ENTREGA - ROUTER BOARD RB750Gr3 Se anexa a este INFORME DE SUPERVISIÓN el INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL realizado por la SEM, en donde en la página 27, se puede observar mayor ampliación en la descripción de la actividad y/o los registros fotográficos del cumplimiento o imágenes.		

Dio cumplimiento al pago de los aportes de salud y pensiones de conformidad con lo señalado por la Ley.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MAAD.800.18. F34
	INFORME DE SUPERVISIÓN No. 3	VERSION 1

Por lo anterior:

CERTIFICO:

Que el señor **ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ** Identificado con la cédula de ciudadanía No **72´225.558**, representante legal de la **INFOTIC S.A** con NIT. 900.068.796-1 ha venido cumpliendo a satisfacción con el Objeto del Contrato que consiste en “**GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD QUE SEGÚN EL PROGRAMA DE CONEXIÓN TOTAL EN USO Y APROPIACION DE MEDIOS, NUEVAS TEGNOLOGIAS Y CONECTIVIDAD DE LAS DOCE (12) INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA**”, dentro del proyecto.

En constancia de lo anterior, se firma el presente informe el día veinticuatro (24) del mes de abril del año dos mil veintiséis (2026).



LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ

C.C. 16227275

Líder de programa

Supervisor.

Anexo: INFORME EJECUTIVO DEL PROYECTO DE CONEXIÓN TOTAL, EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.

