CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL-CASUR

ACTIVIDADES DESARROLLADAS CORRESPONDIENTES DESDE EL 15 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL DEL 2026

ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DE PUESTOS DE TRABAJO, IMPRESORAS, ESCANER,

CONTRATO: CO26000168-GAC de 2026

SOPORTE MESA DE AYUDA

CONTRATISTA: ATS ALL TECHNOLOGICAL SERVICES S.A.S
NIT: 900627060-9

1. Objetivos

Objetivo general:

Garantizar la atención oportuna, eficiente y de calidad a los funcionarios de la entidad, mediante la gestión de solicitudes, incidentes y requerimientos relacionados con la revisión, diagnóstico y reparación de equipos de cómputo, así como la verificación de problemas de acceso a aplicativos, conectividad a internet y recursos compartidos en red.

Objetivos específicos:

- Brindar soporte técnico enfocado en diagnóstico y solución de fallas en equipos de cómputo.
- Registrar, clasificar y hacer seguimiento a todos los requerimientos recibidos a través de la aplicación GLPI.
- Identificar y solucionar problemas que impidan el acceso a aplicativos institucionales desde el equipo del usuario.
- Detectar y corregir fallas de acceso a recursos compartidos en red.

2. Alcance

- El presente informe comprende la gestión realizada durante el periodo del 22 al 30 de abril, incluyendo:
- Recepción y atención de solicitudes a través de la aplicación GLPI como herramienta oficial de gestión de tickets.
- Revisión, diagnóstico y reparación de equipos de cómputo (hardware y software básico).
- Verificación de causas que impiden el acceso a aplicativos institucionales desde los equipos.

- Atención de incidentes relacionados con:
  - Fallas de conectividad a internet
  - Problemas de acceso a recursos compartidos en red
  - Configuraciones básicas del sistema operativo que afectan el funcionamiento del equipo
  - Seguimiento y cierre de los requerimientos registrados en GLPI.

3. Actividades realizadas

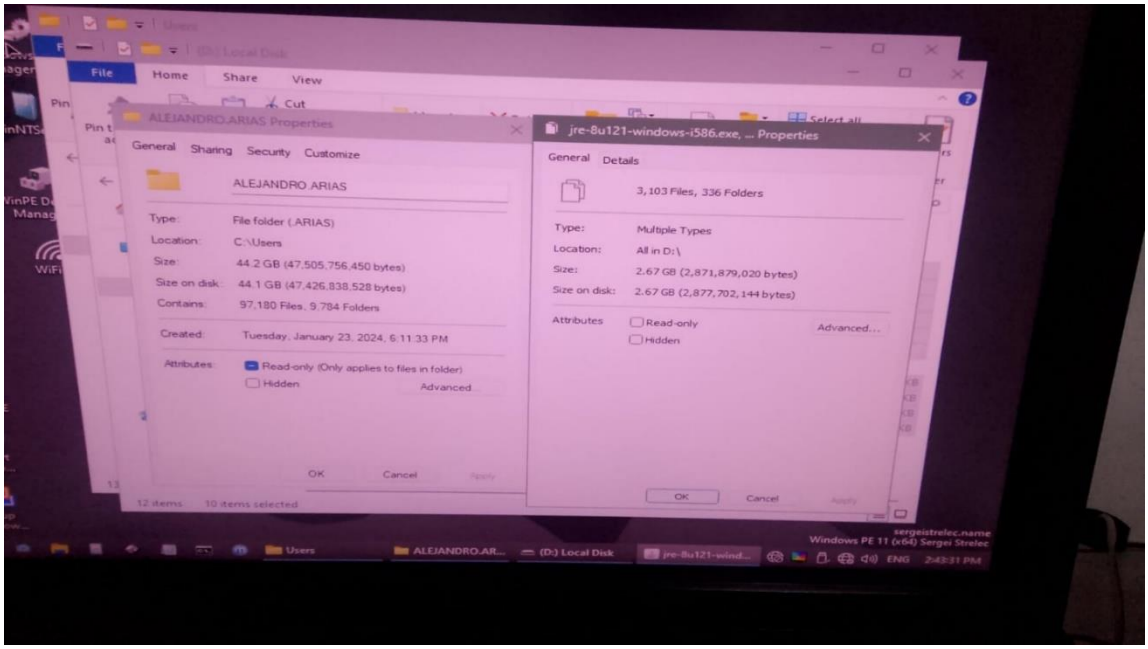
Se realizó atención de solicitudes técnicas mediante asignación del aplicativo GLPI, de forma presencial a los siguientes tickets:

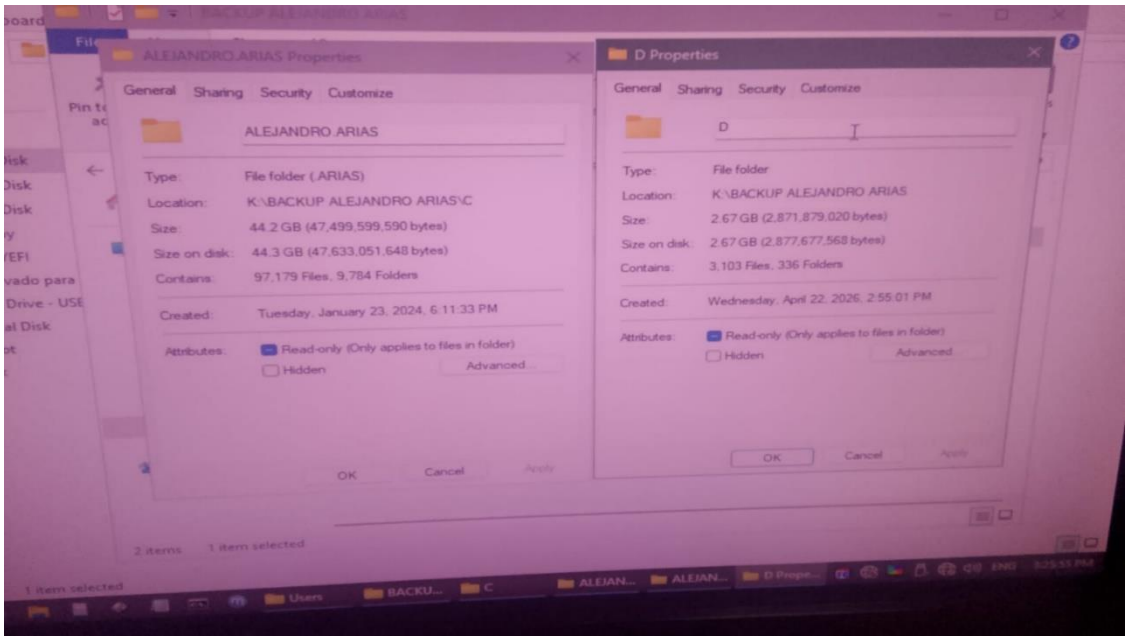
- **9262**: Novedad computador dañado en el área de documental primer piso área archivo sustituciones primer piso Alejandro Arias Aguirre - solicitud recuperación de la información importante en ese equipo

  Se valido el equipo presenta falla de disco duro.

  Se realizó cambio de disco duro, reinstalación y reconfiguración del sistema operativo, del usuario con sus respectivos aplicativos, y se llevó a cabo de forma satisfactoria el backup de la información la cual fue validada con el usuario.

BACKUP DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENCONTRABA EN EL DISCO AFECTADO





CAMBIO DE DISCO



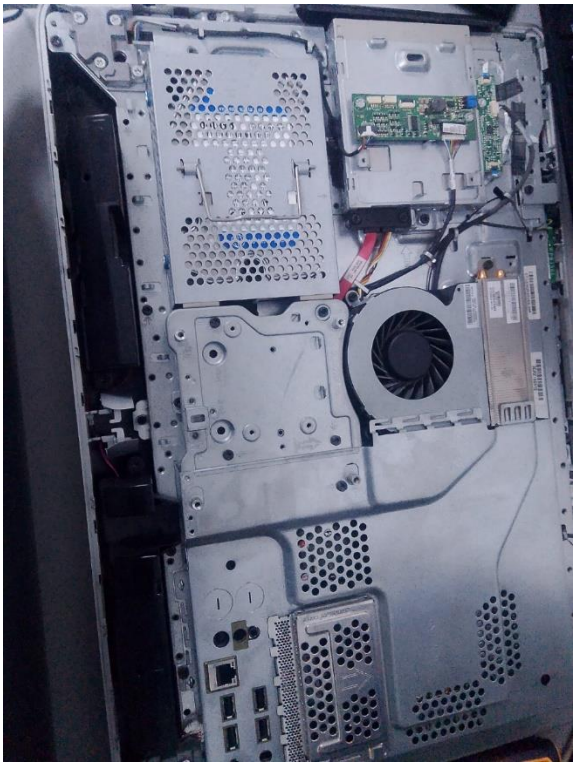
DISCO RETIRADO



Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

DISCO INSTALADO

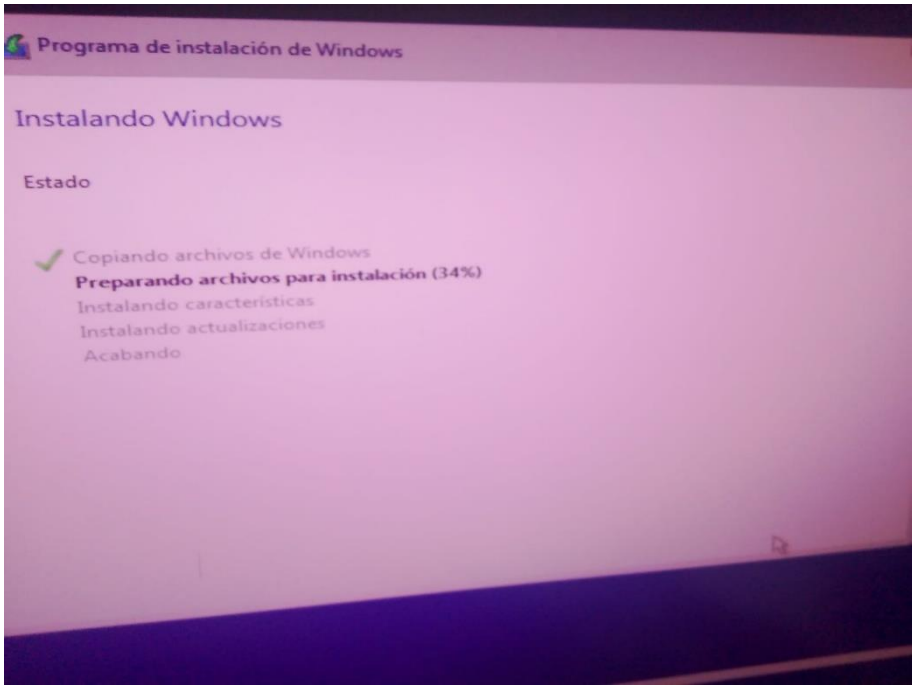




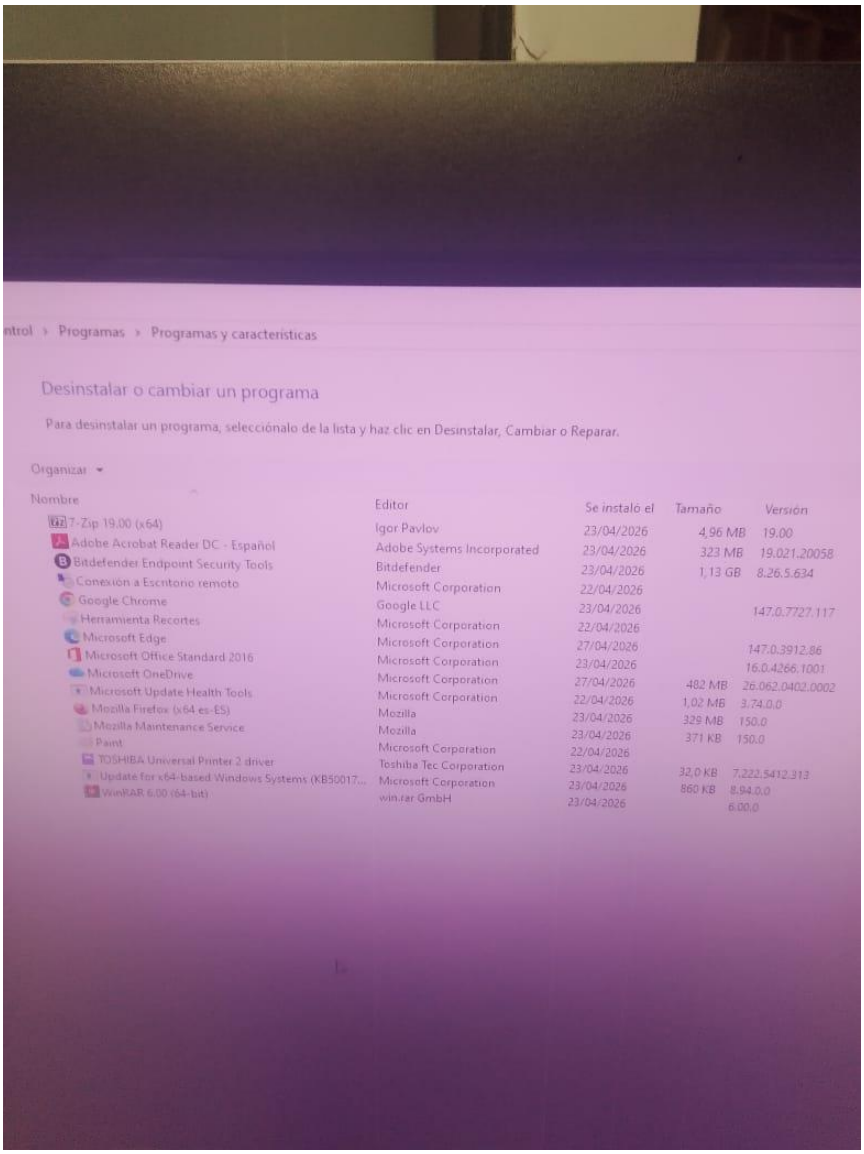
Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com



REINSTALACIÓN Y RECONFIGURACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO, DEL USUARIO CON SUS RESPECTIVOS APLICATIVOS



Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com


ntrol › Programas › Programas y características
Desinstalar o cambiar un programa
Para desinstalar un programa, selecciónalo de la lista y haz clic en Desinstalar, Cambiar o Reparar.
Organizar
Nombre
Editor
Se instaló el
Tamaño
Versión
7-Zip 19.00 (x64)
Igor Pavlov
23/04/2026
4,96 MB
19.00
Adobe Acrobat Reader DC - Español
Adobe Systems Incorporated
23/04/2026
323 MB
19.021.20058
Bitdefender Endpoint Security Tools
Bitdefender
23/04/2026
1,13 GB
8.26.5.634
Conexión a Escritorio remoto
Microsoft Corporation
22/04/2026
Google Chrome
Google LLC
23/04/2026
147.0.7727.117
Herramienta Recortes
Microsoft Corporation
22/04/2026
Microsoft Edge
Microsoft Corporation
27/04/2026
147.0.3912.86
Microsoft Office Standard 2016
Microsoft Corporation
23/04/2026
16.0.4266.1001
Microsoft OneDrive
Microsoft Corporation
27/04/2026
482 MB
26.062.0402.0002
Microsoft Update Health Tools
Microsoft Corporation
22/04/2026
1,02 MB
3.74.0.0
Mozilla Firefox (x64 es-ES)
Mozilla
23/04/2026
329 MB
150.0
Mozilla Maintenance Service
Mozilla
23/04/2026
371 KB
150.0
Paint
Microsoft Corporation
22/04/2026
TOSHIBA Universal Printer 2 driver
Toshiba Tec Corporation
23/04/2026
32,0 KB
7.222.5412.313
Update for x64-based Windows Systems (KB5001716...
Microsoft Corporation
23/04/2026
860 KB
8.94.0.0
WinRAR 6.00 (64-bit)
win.rar GmbH
23/04/2026
6.00.0

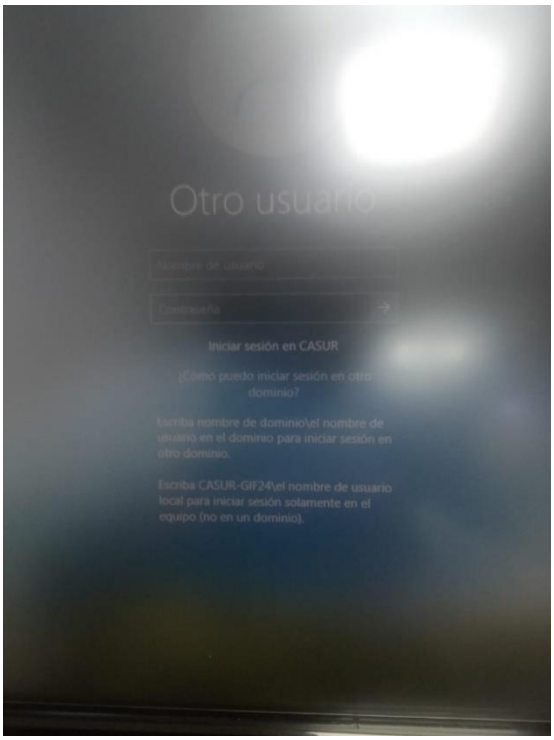
- **9265:** Configuración usuario se requiere configuración de usuario para el computador que cambiaron en mi puesto laboral oficina documental historias laborales.

  Se realizo la configuración de usuario con los respectivos aplicativos y recursos de red requeridos para el desarrollo de las actividades asignadas en la oficina documental historias laborales.

CONFIGURACIÓN DE USUARIO

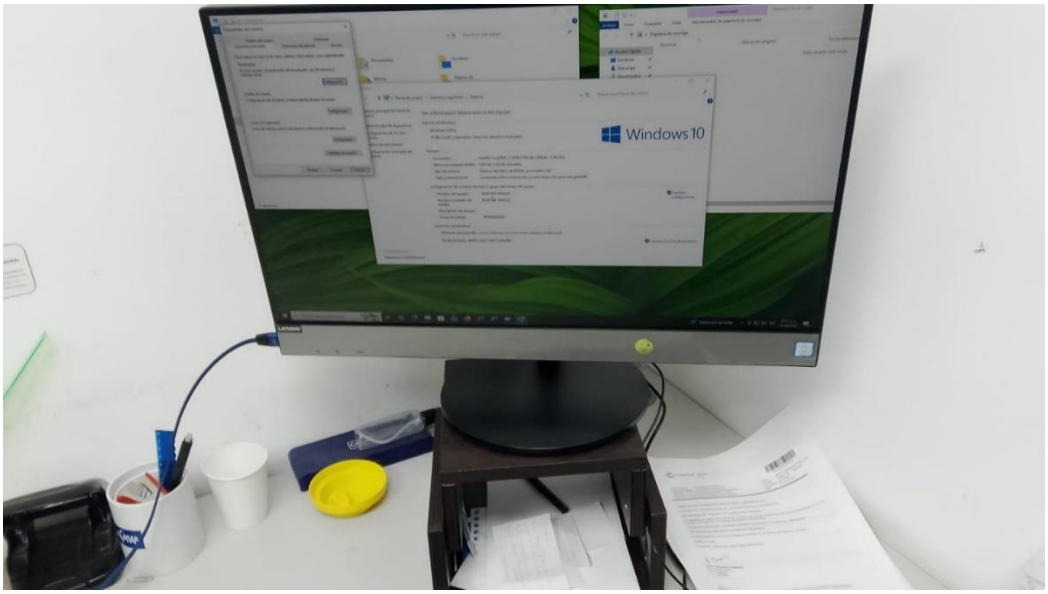
OBTENCIÓN DEL NOMBRE DE USUARIO DEL EQUIPO ANTERIOR

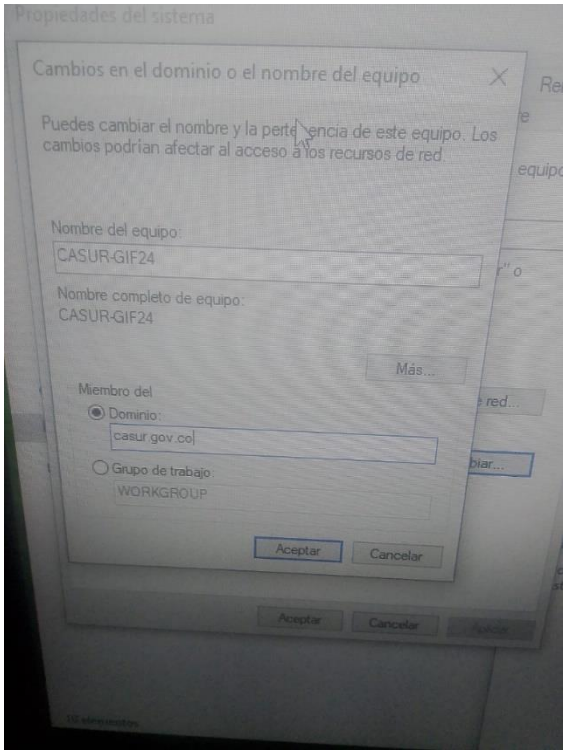
Los cuales se encontraban en el equipo antiguo MSI identificado mediante la placa 2241756 y modelo MS-AC22



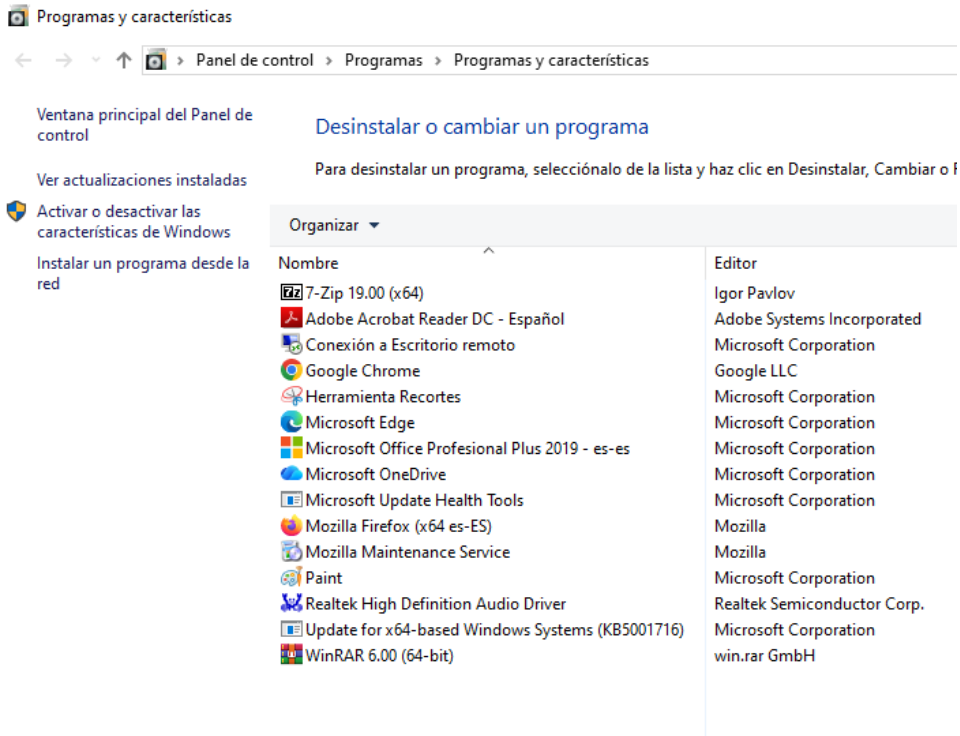
MIGRACIÓN DE DATOS AL EQUIPO NUEVO

Equipo Lenovo V530 identificado con placa 2244924 y serial MP1FTEJE





CONFIGURACIÓN DE APLICATIVOS

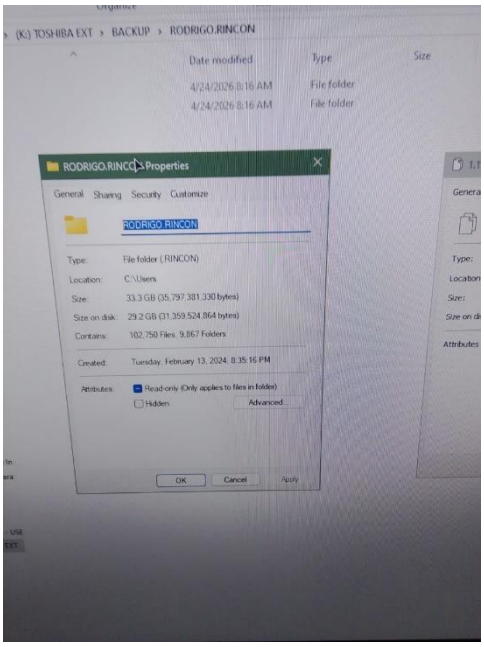


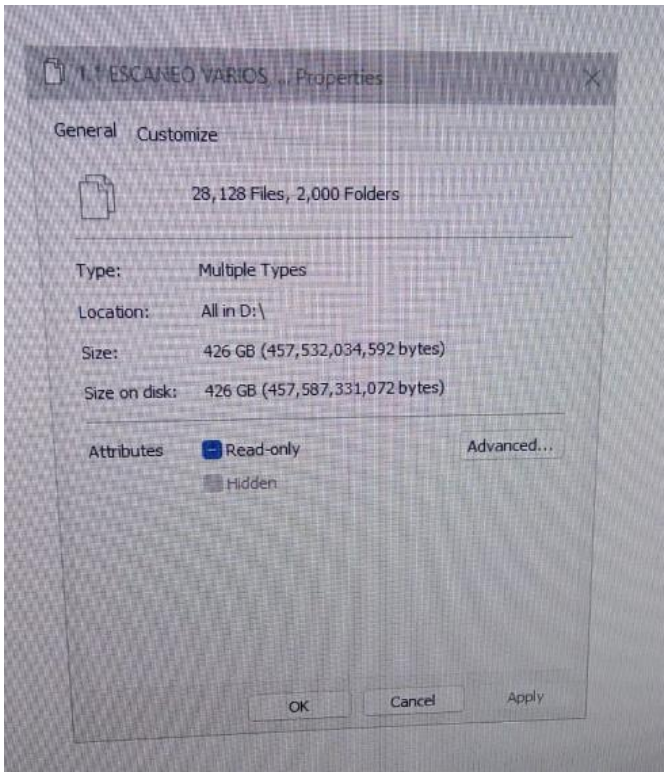
- **9268:** Backup de información Se requiere el backup de información por cuanto el equipo está muy lento.

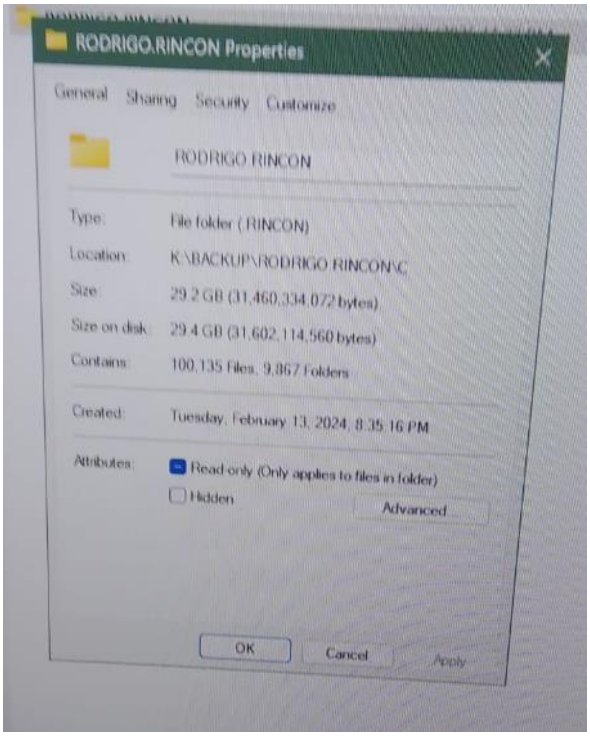
  El equipo presenta bajo rendimiento debido a la alta cantidad de información almacenada directamente en el escritorio, incluyendo múltiples archivos y carpetas de carácter documental, lo cual afecta el desempeño del sistema, e incrementando los tiempos de respuesta y consumo de recursos.

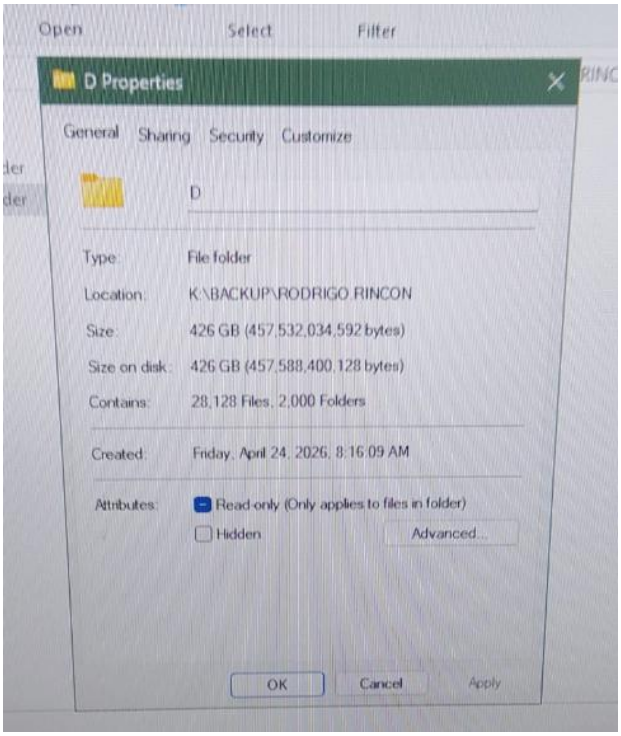
  Como acción correctiva, se realizó backup completo de la información en un disco duro externo, con validación del usuario y resultado exitoso. Se recomienda al usuario iniciar un proceso de depuración y organización de la información, trasladando archivos a rutas estructuradas (como Documentos o unidades externas) para optimizar el rendimiento del equipo.

PROCESO DE BACKUP DE LA INFORMACIÓN DEL EQUIPO AL DISCO EXTERNO ASIGNADO AL FUNCIONARIO









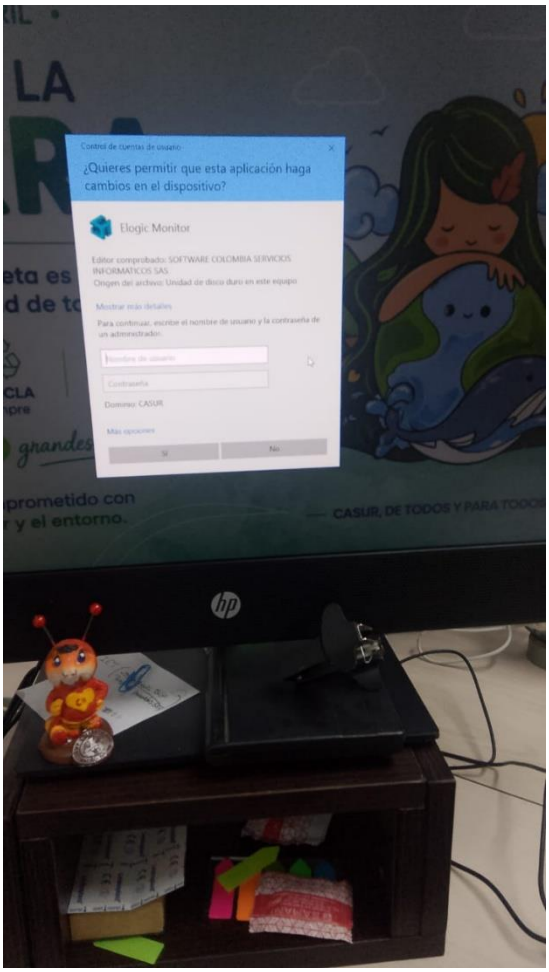
Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

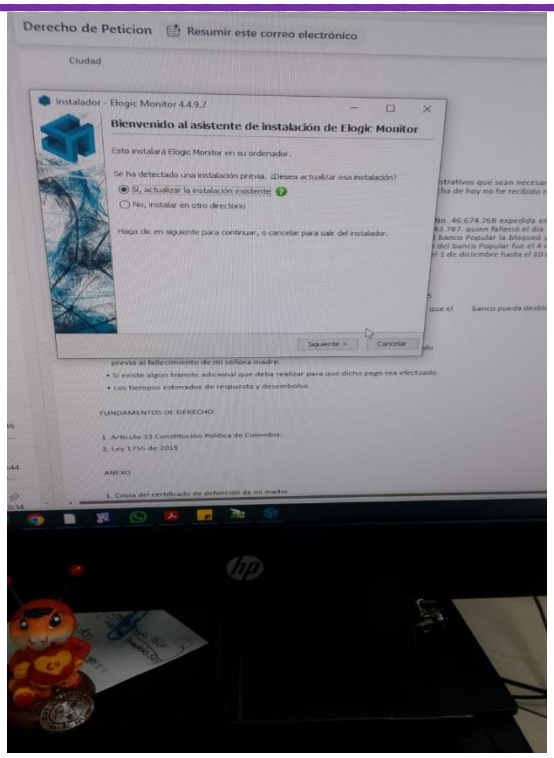
- **9270:** Actualización del software elogic Se solicita la actualización del software elogic ya que no se puede acceder al aplicativo.

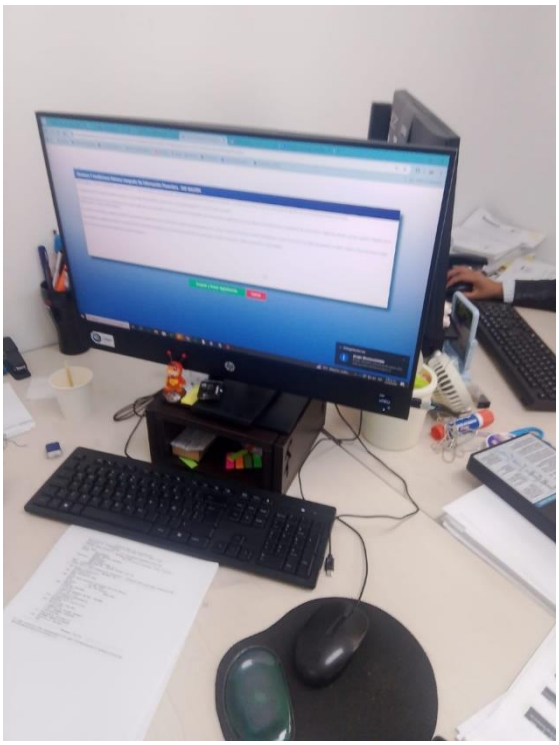
  Se ejecutó el programa de actualización del software *elogic*, el cual permitió instalar la versión más reciente del aplicativo. Posterior a la actualización, se realizaron pruebas de acceso evidenciando que el sistema ya permite el ingreso correctamente.

  Con esta acción se restablece el funcionamiento del aplicativo, permitiendo al usuario continuar con sus actividades en el área de tesorería sin inconvenientes.

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE ELOGIC







Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

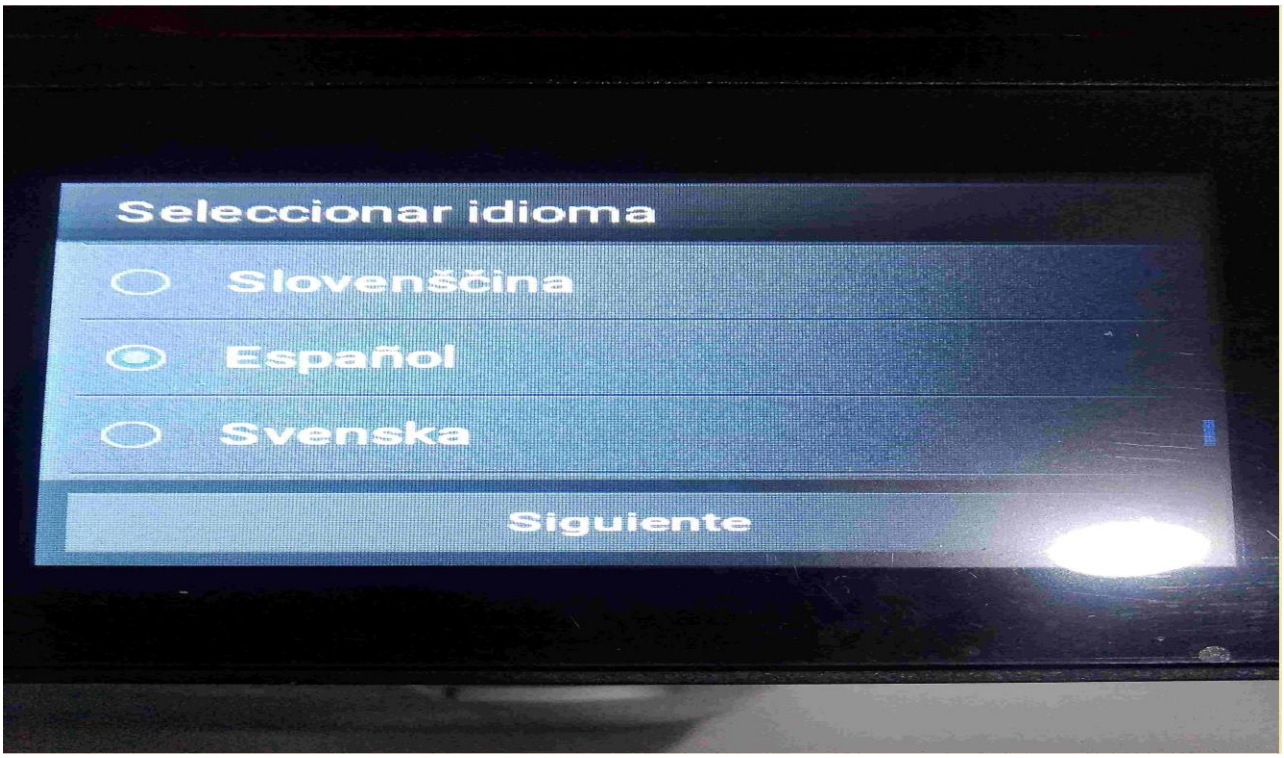
- **9280:** Solicitud para configuración de impresoras y asignación de la carpeta compartida a los funcionarios del área de gestión documental

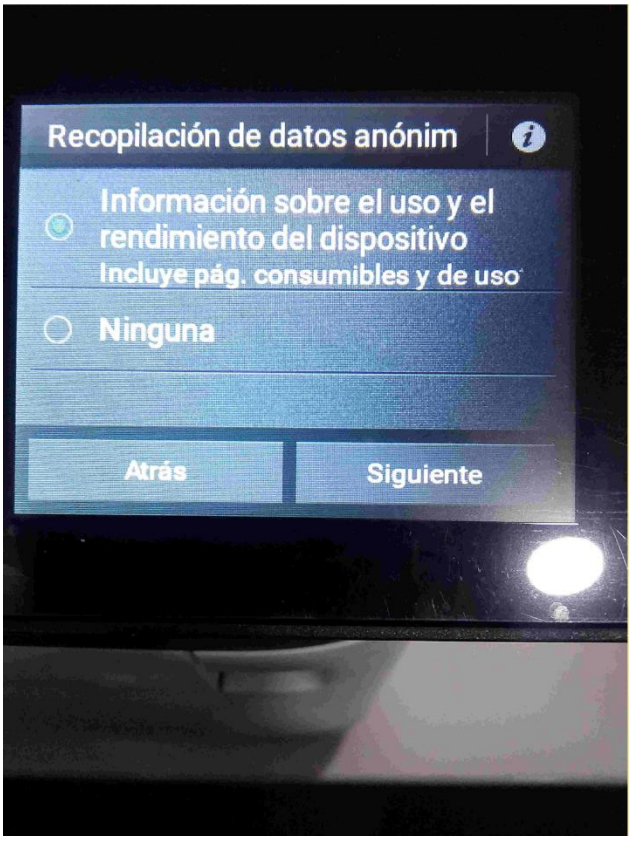
Se realizó la configuración de las impresoras solicitadas para los funcionarios del área de gestión documental. Adicionalmente, se ajustaron los parámetros del escáner, habilitando la función dúplex (doble cara) y el formato de salida en PDF, con el fin de optimizar el proceso de digitalización de documentos.

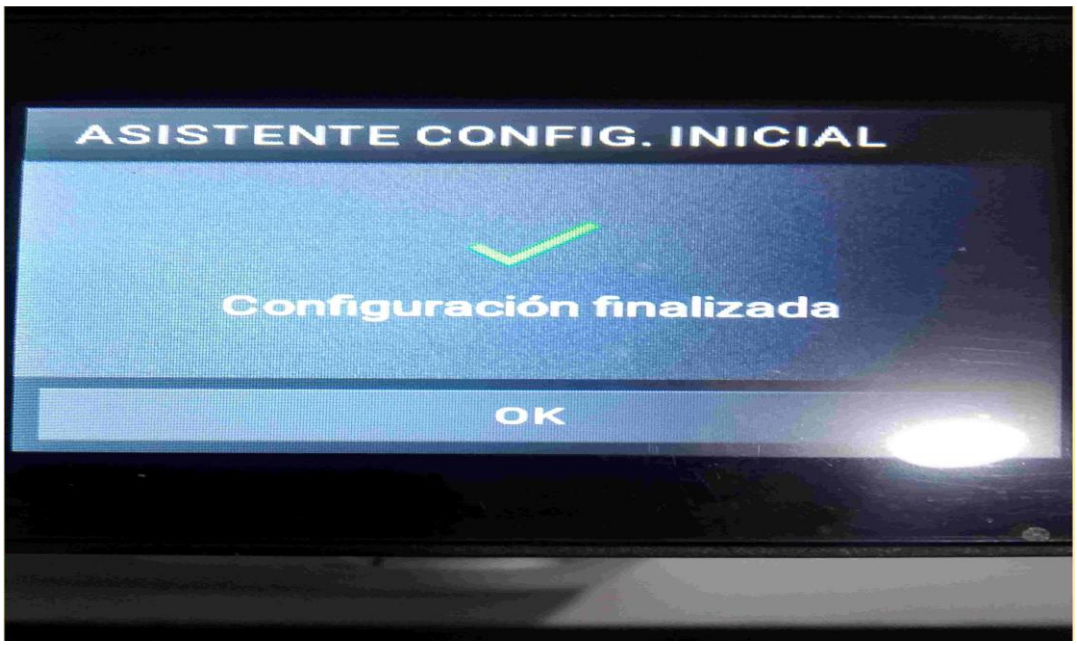
De igual manera, se configuró y validó el acceso a la carpeta compartida para los usuarios de la dependencia, garantizando la correcta visualización de la información, para el desempeño de las actividades asignadas.

Se realizaron pruebas de funcionamiento, confirmando que tanto la digitalización de documentos como el acceso a la carpeta compartida operan correctamente.

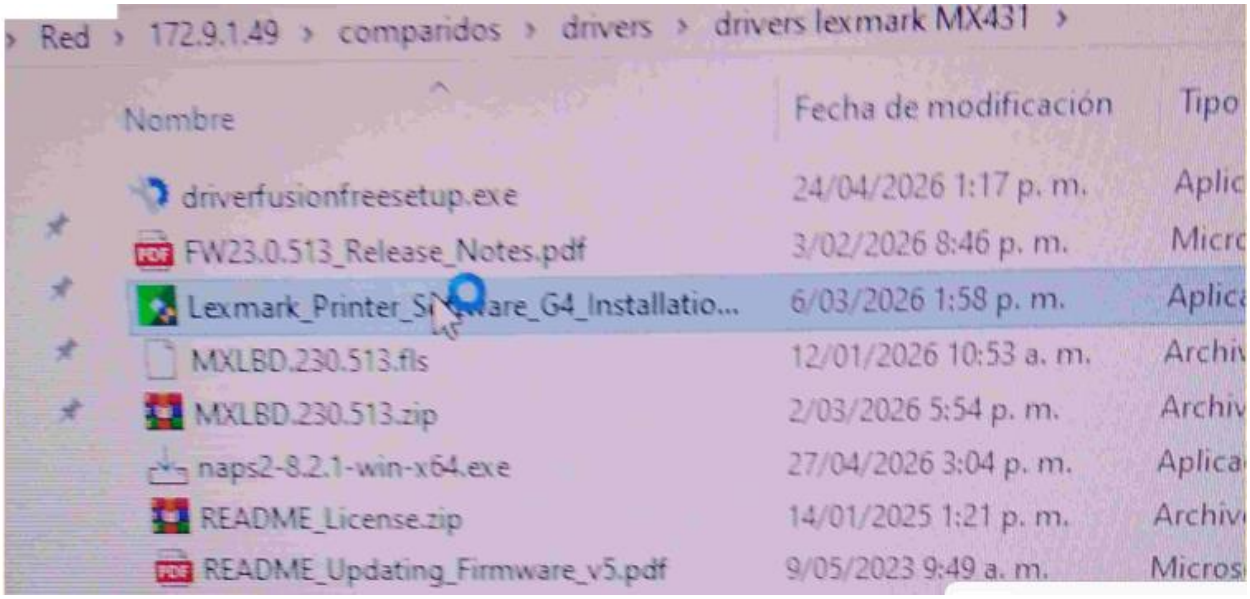
CONFIGURACIÓN DE LA IMPRESORA MULTIFUNCIONAL LEXMARK X431

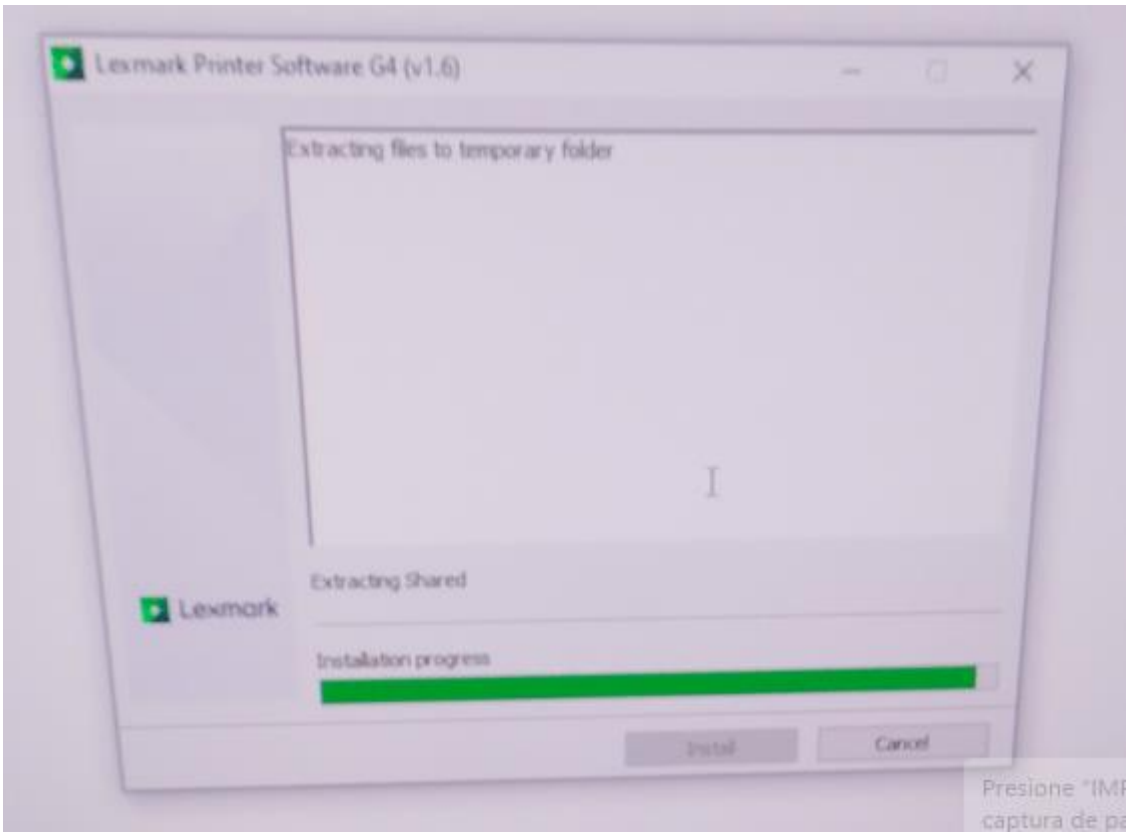




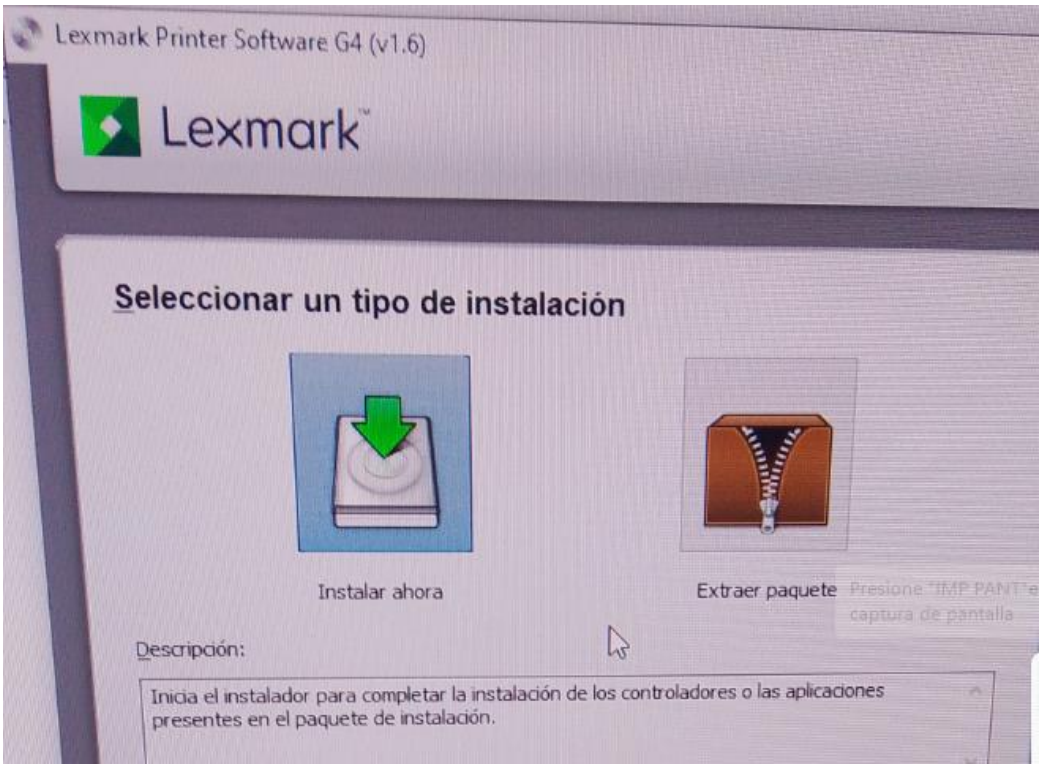


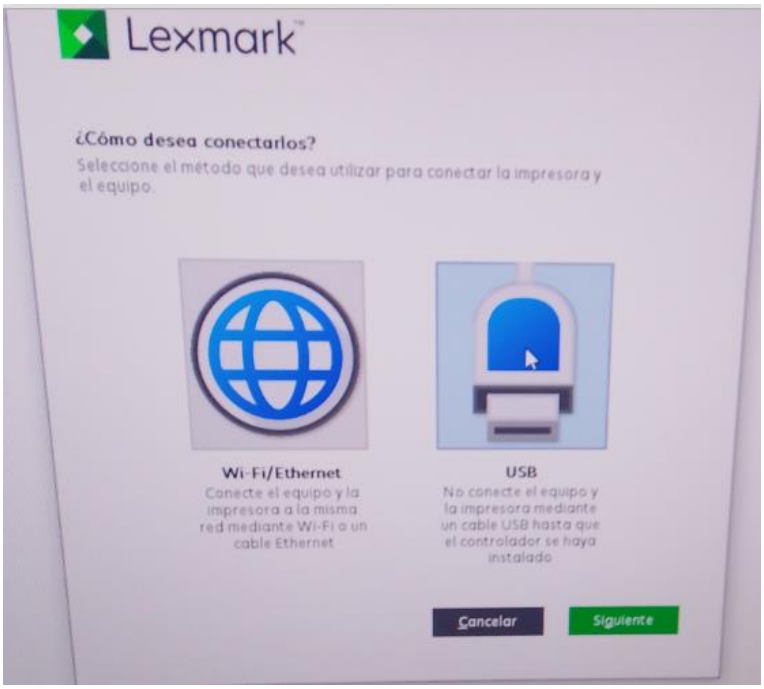
Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

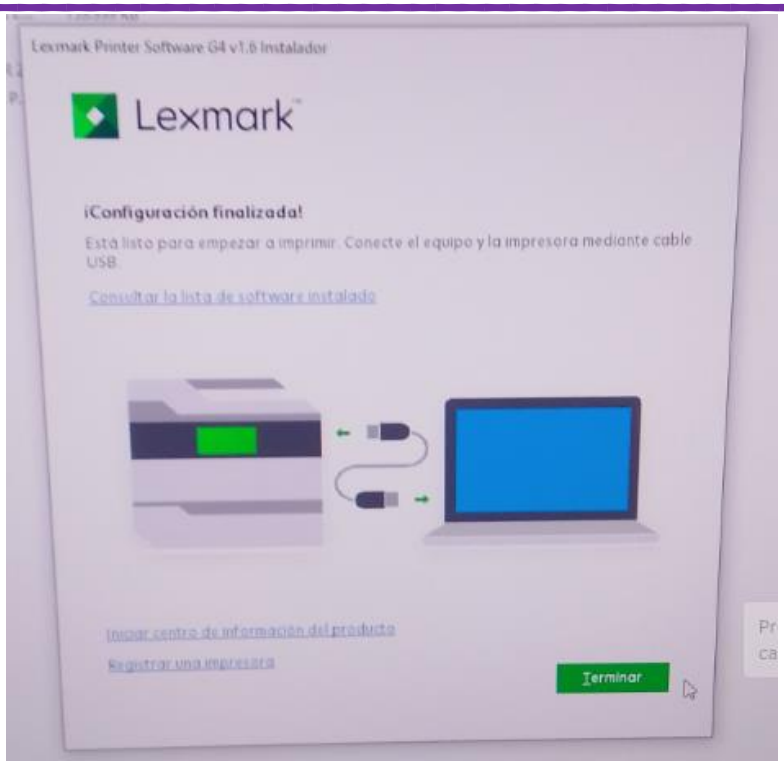




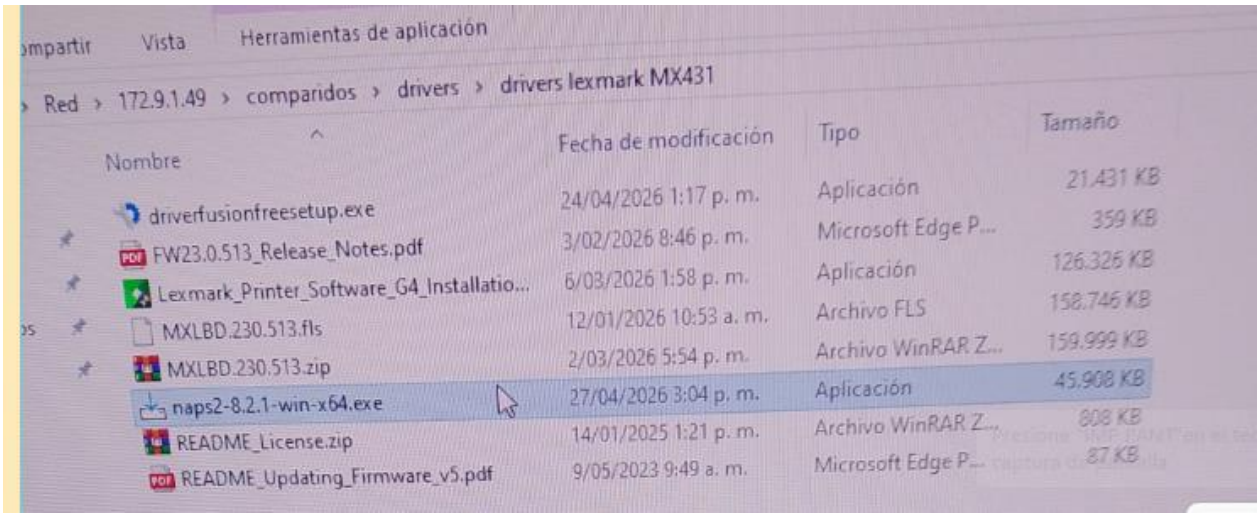
Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

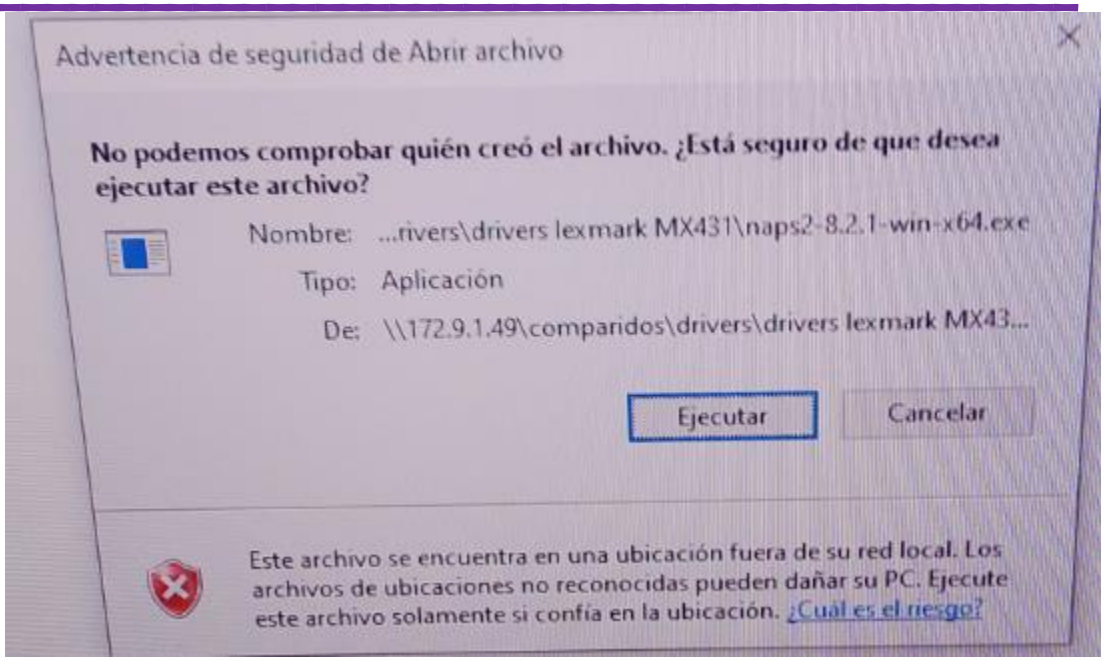

Lexmark Printer Software G4 (v1.6)
Lexmark
Seleccionar un tipo de instalación
Instalar ahora
Extraer paquete
Descripción:
Inicia el instalador para completar la instalación de los controladores o las aplicaciones presentes en el paquete de instalación.

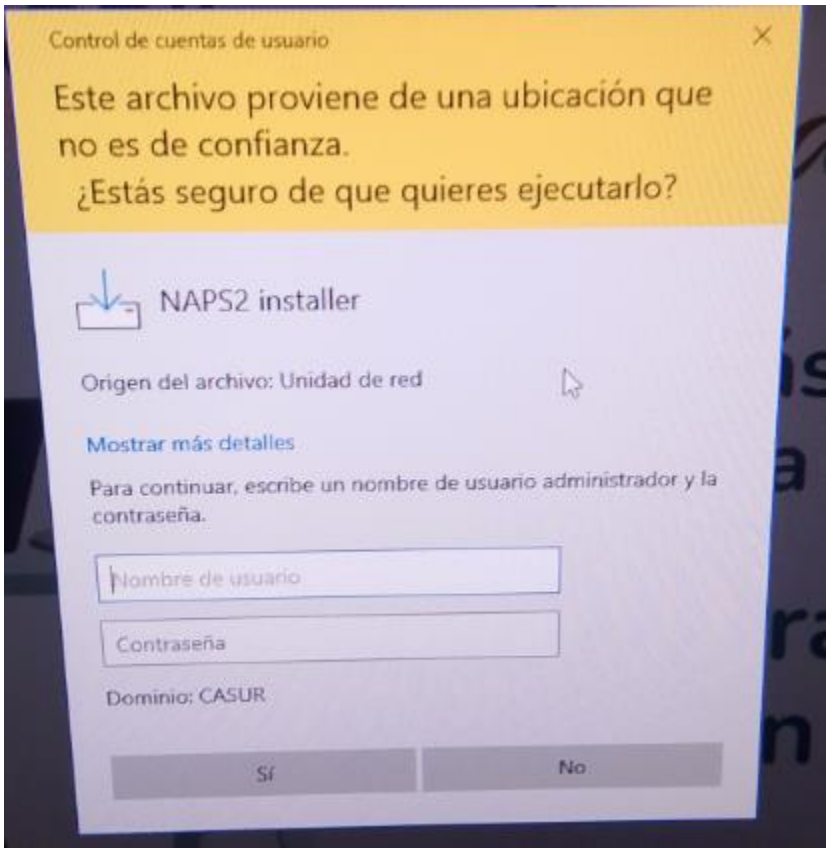

Lexmark
¿Cómo desea conectarlos?
Seleccione el método que desea utilizar para conectar la impresora y el equipo.
Wi-Fi/Ethernet
Conecte el equipo y la impresora a la misma red mediante Wi-Fi o un cable Ethernet.
USB
No conecte el equipo y la impresora mediante un cable USB hasta que el controlador se haya instalado.
Cancelar
Siguiente



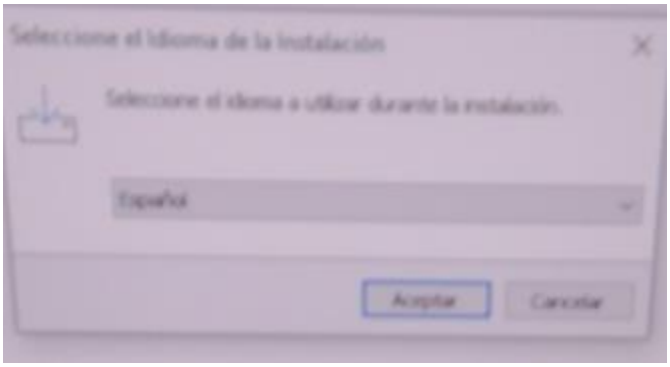
CONFIGURACIÓN SCANNER PARA DOCUMENTOS PDF MEDIANTE EL SOFTWARE NAPS2

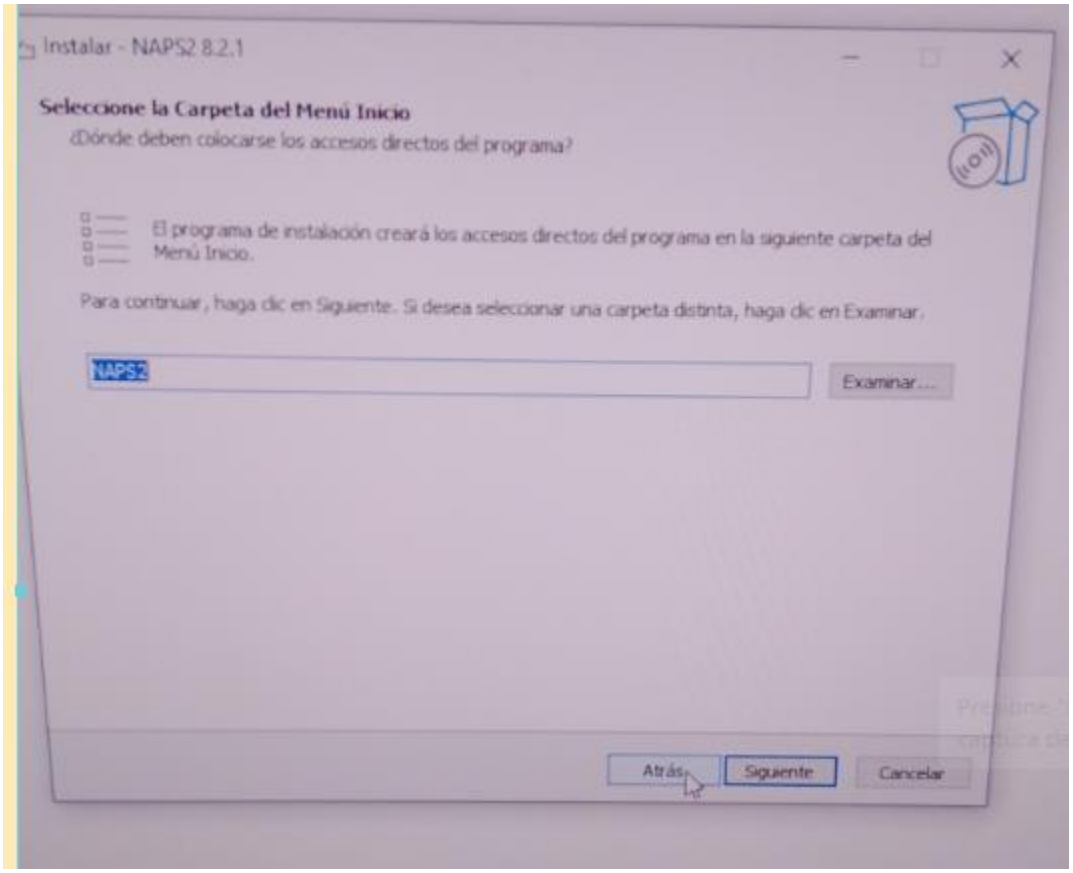


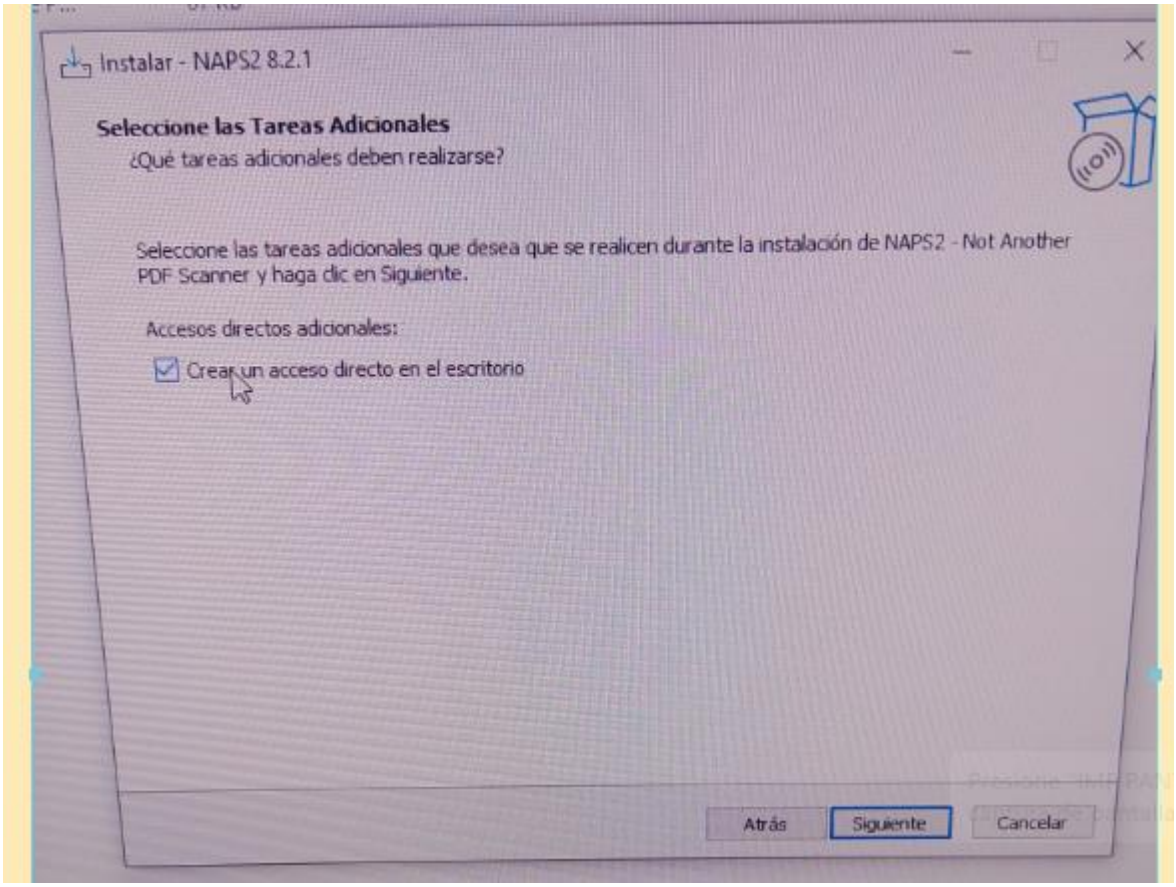


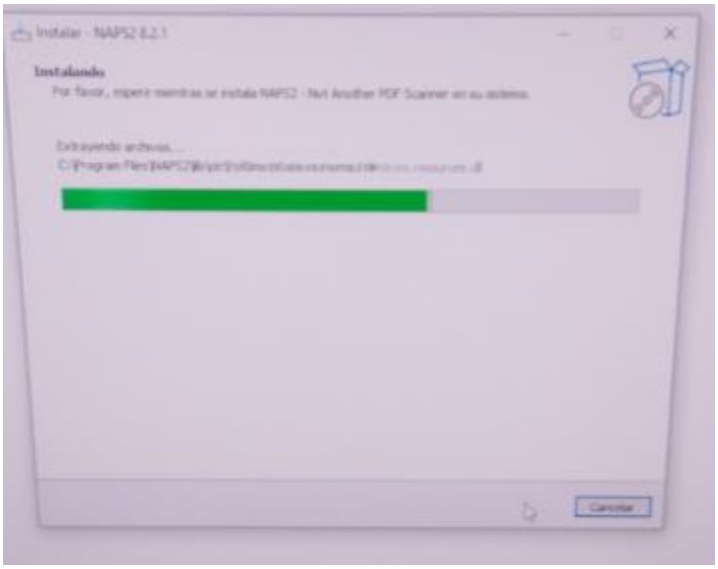


Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

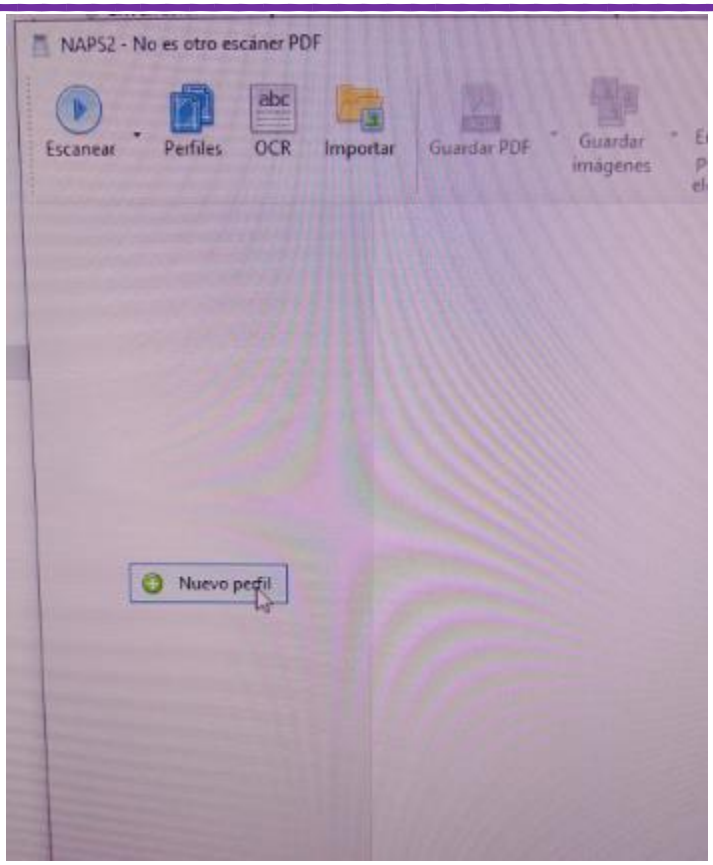

Seleccione el idioma de la instalación
Seleccione el idioma a utilizar durante la instalación.
España
Aceptar
Cancelar

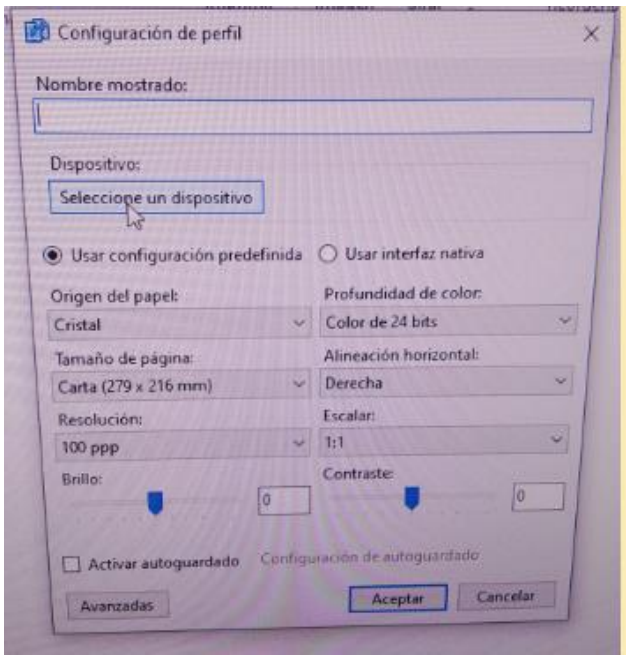

Instalar - NAPS2 8.2.1
Seleccione la Carpeta del Menú Inicio
¿Dónde deben colocarse los accesos directos del programa?
El programa de instalación creará los accesos directos del programa en la siguiente carpeta del Menú Inicio.
Para continuar, haga clic en Siguiente. Si desea seleccionar una carpeta distinta, haga clic en Examinar.
NAPS2
Examinar...
Atrás
Siguiente
Cancelar



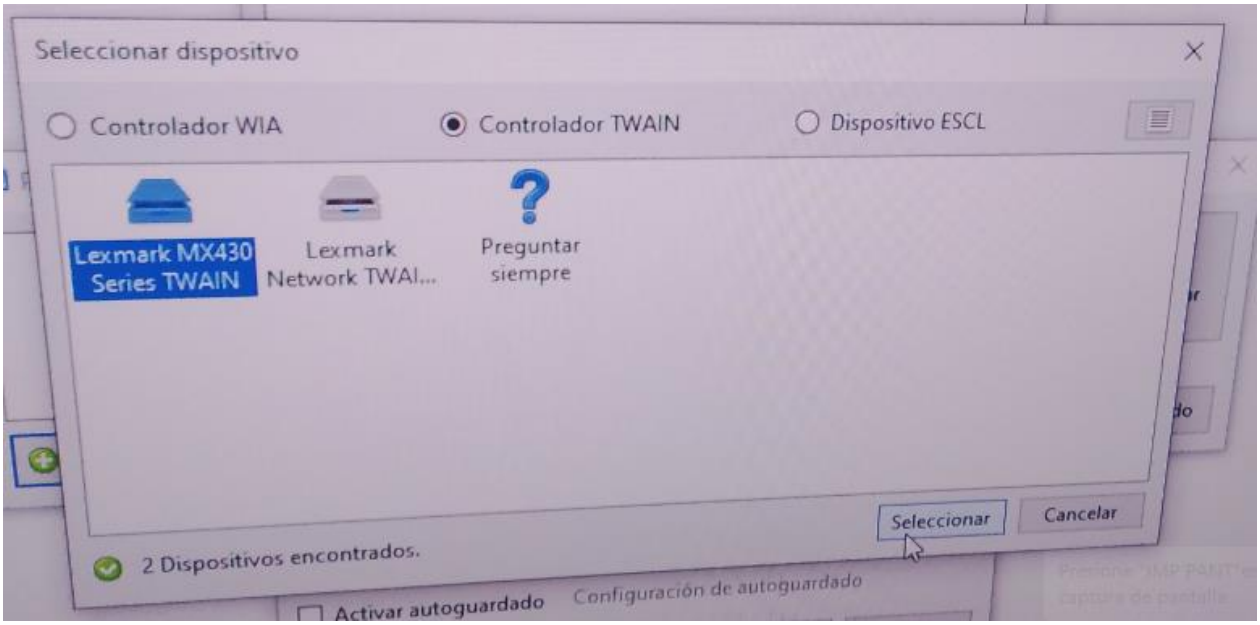


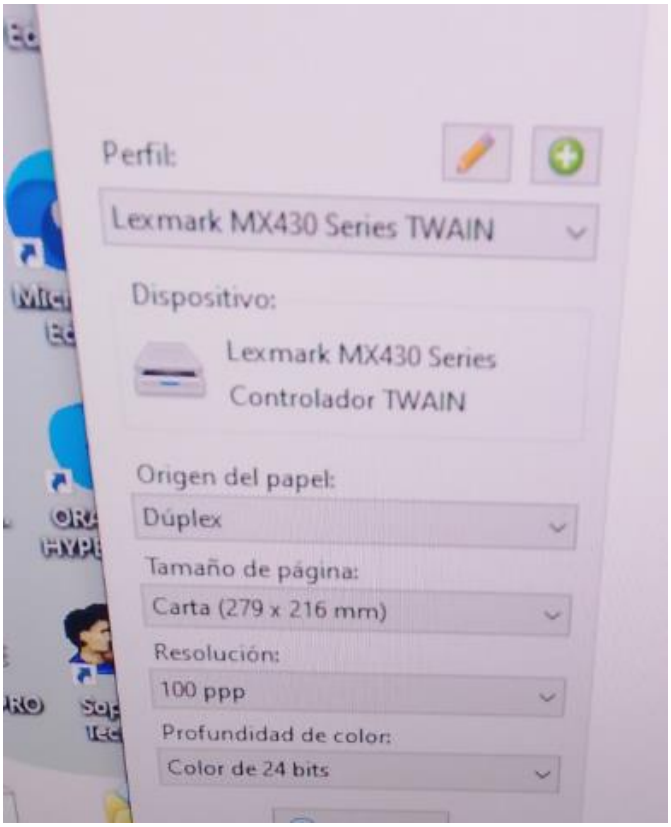
Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com



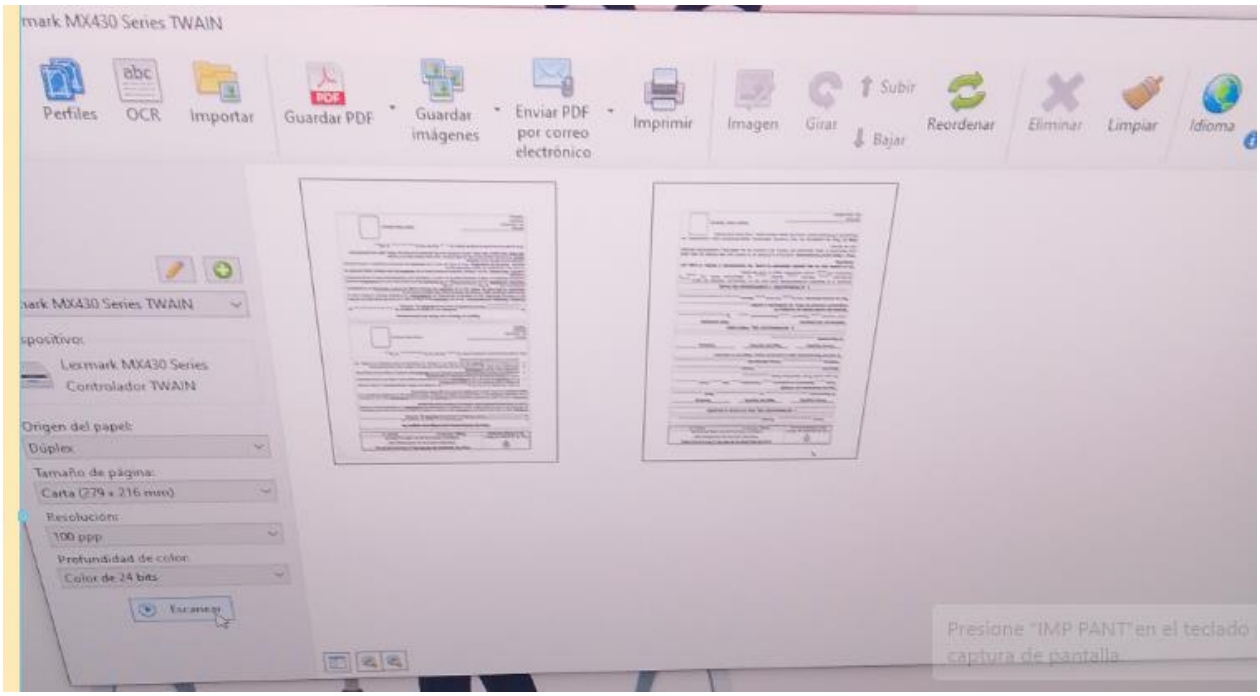


Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com



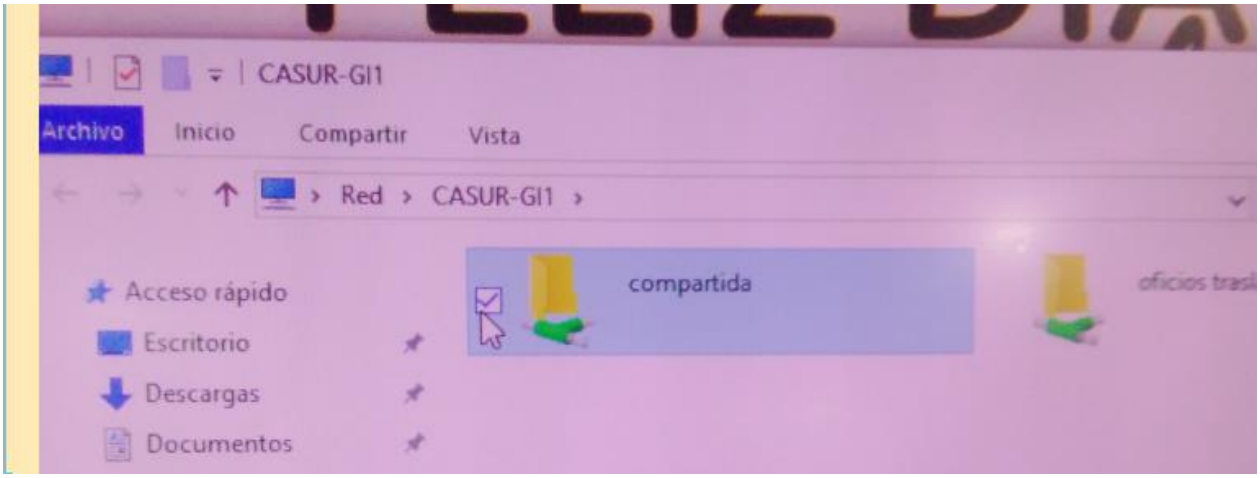


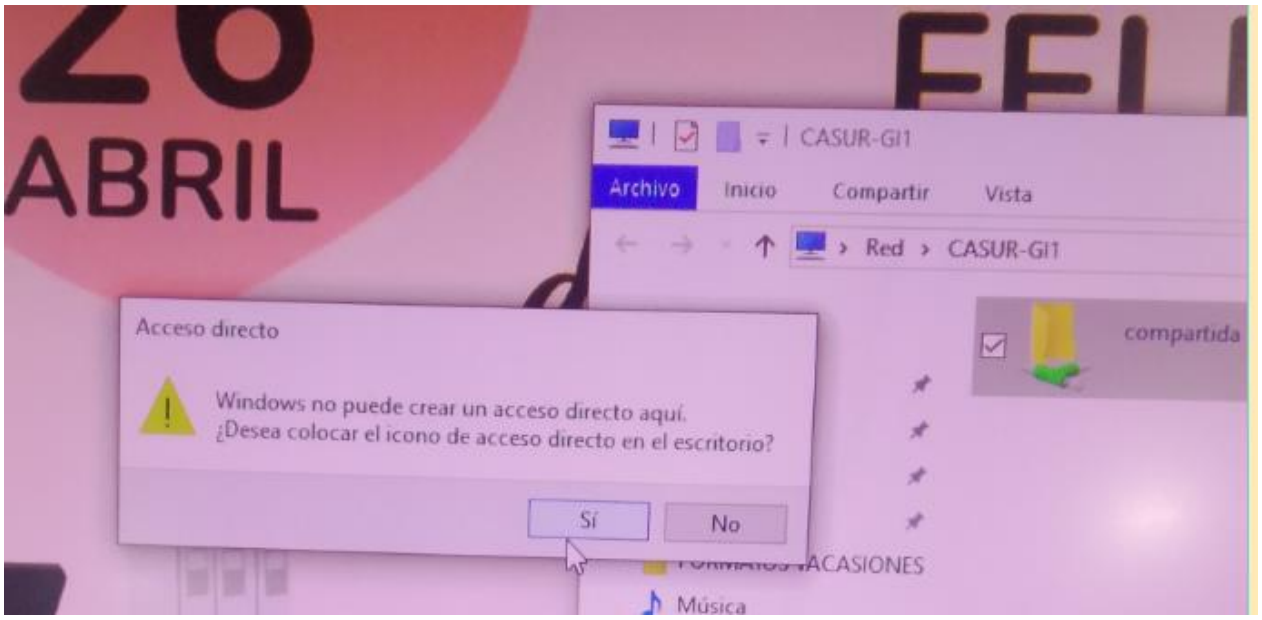
Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com



ASIGNACIÓN DE RECURSOS COMPARTIDOS

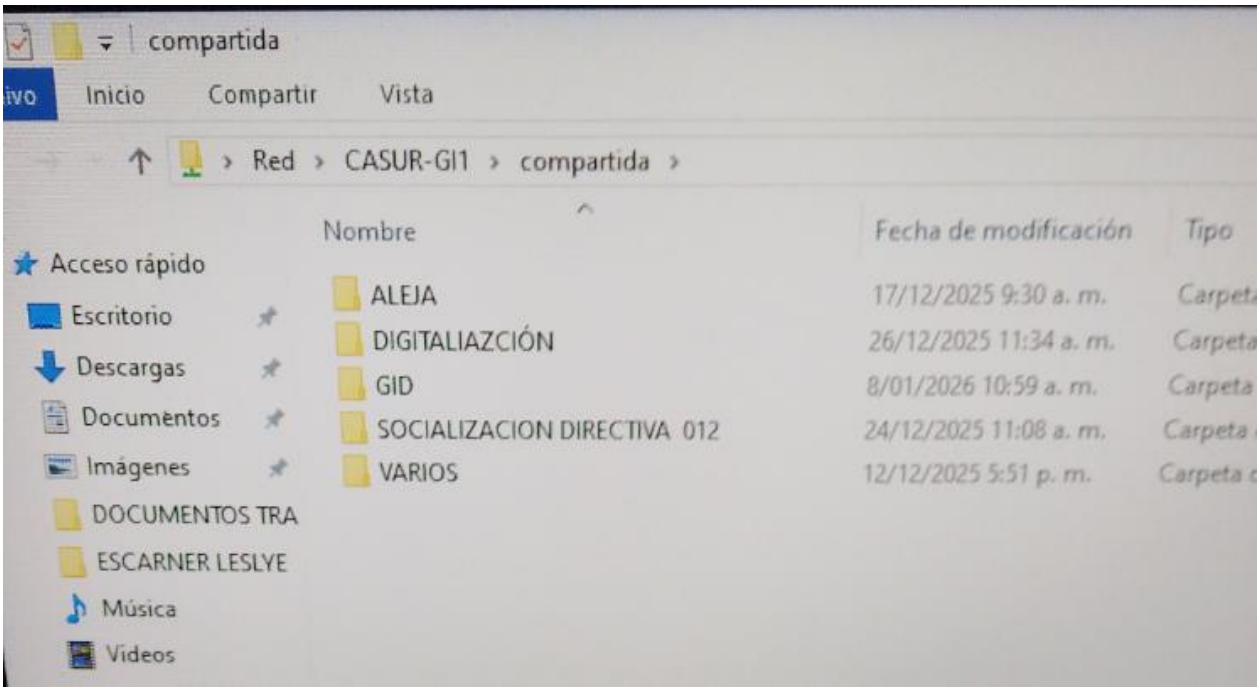






Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com


Ubicación: compartida (\\CASUR-GI1)
compartida (CASUR-GI1) - Acceso directo


compartida
Inicio
Compartir
Vista
Red › CASUR-GI1 › compartida ›
Nombre
Fecha de modificación
Tipo
Acceso rápido
Escritorio
Descargas
Documentos
Imágenes
DOCUMENTOS TRA
ESCARNER LESLYE
Música
Videos
ALEJA
17/12/2025 9:30 a. m.
DIGITALIAZCIÓN
26/12/2025 11:34 a. m.
GID
8/01/2026 10:59 a. m.
SOCIALIZACION DIRECTIVA 012
24/12/2025 11:08 a. m.
VARIOS
12/12/2025 5:51 p. m.

- **9281:** Revisión del portátil de la sala de asesoría ya que no prende

Se verifica que el equipo enciende únicamente con el cargador y no responde al conectar la batería. Se determina falla en la batería, la cual presenta daño interno que impide el correcto suministro de energía. Solución se solicita reemplazo de la batería para restablecer el funcionamiento normal del equipo. A espera de autorización para la adquisición de la batería

Datos del equipo

ACER LATITUDE 3400
Serial D2SCQT2
Placa 2244936







Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

- **9285:** Solicitud revisar equipo porque está muy lento, posiblemente disco duro en mal estado.

El equipo presentó degradación significativa en el rendimiento durante la ejecución de un proceso de respaldo del sistema (backup) el cual lo estaba realizando la funcionaria encargada del equipo. Se reportaron bloqueos frecuentes del sistema y lentitud generalizada.

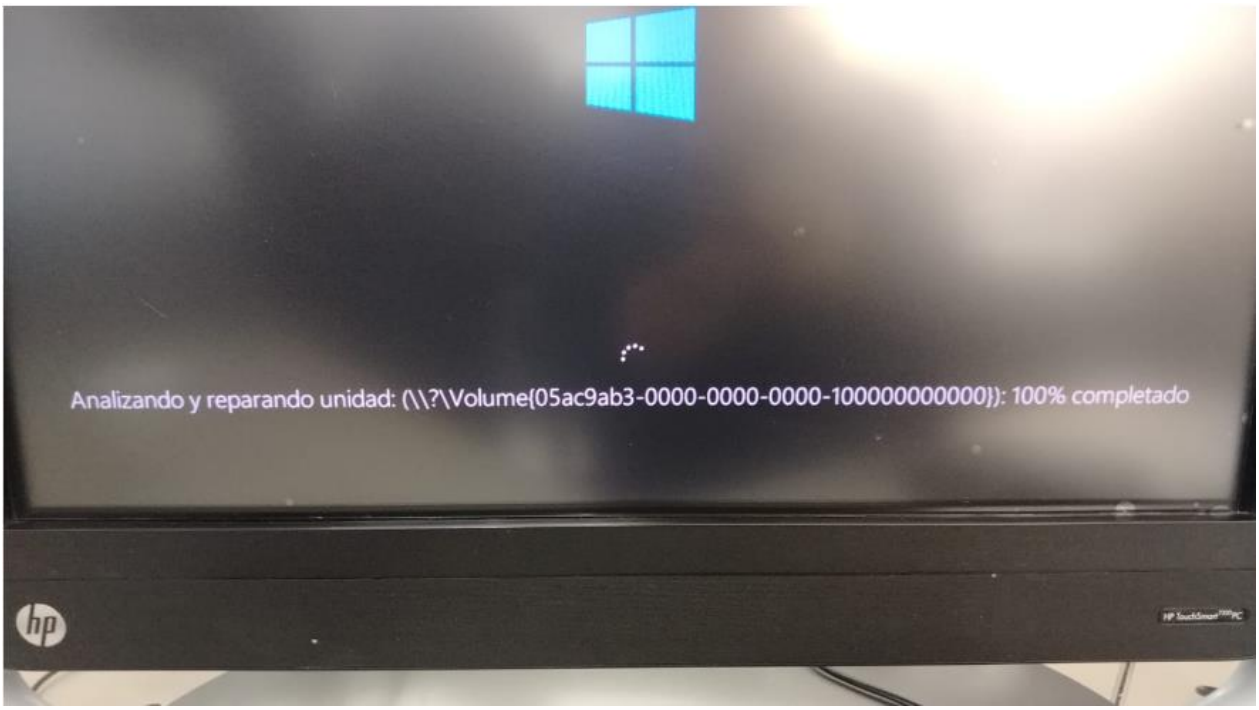
Durante el arranque, el sistema operativo mostró el mensaje:

“Analizando y reparando unidad… 100% completado”

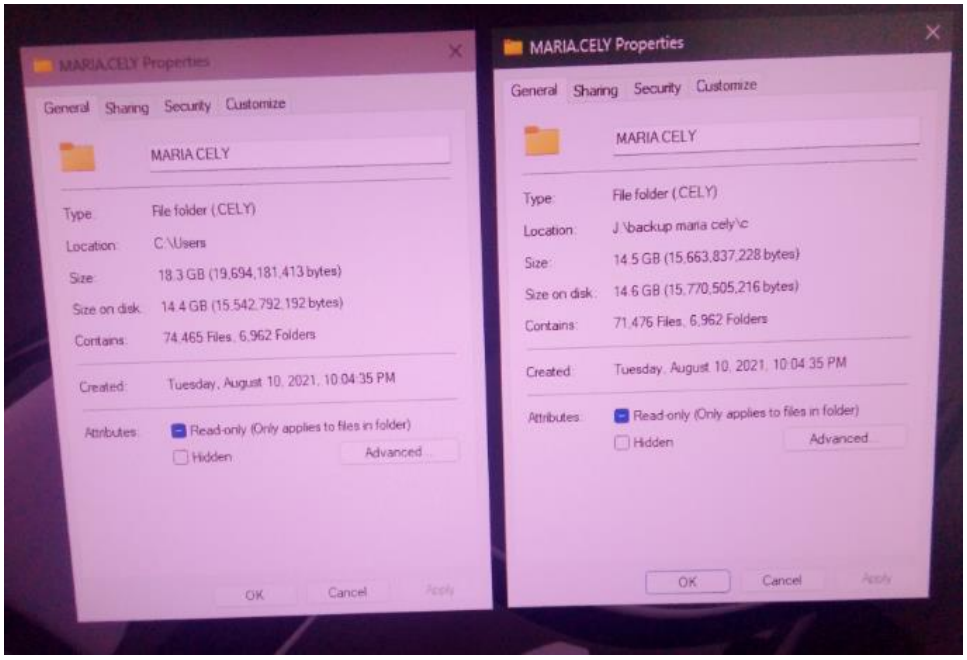
Esto indica que el sistema detectó inconsistencias en la unidad de almacenamiento y ejecutó una verificación automática.

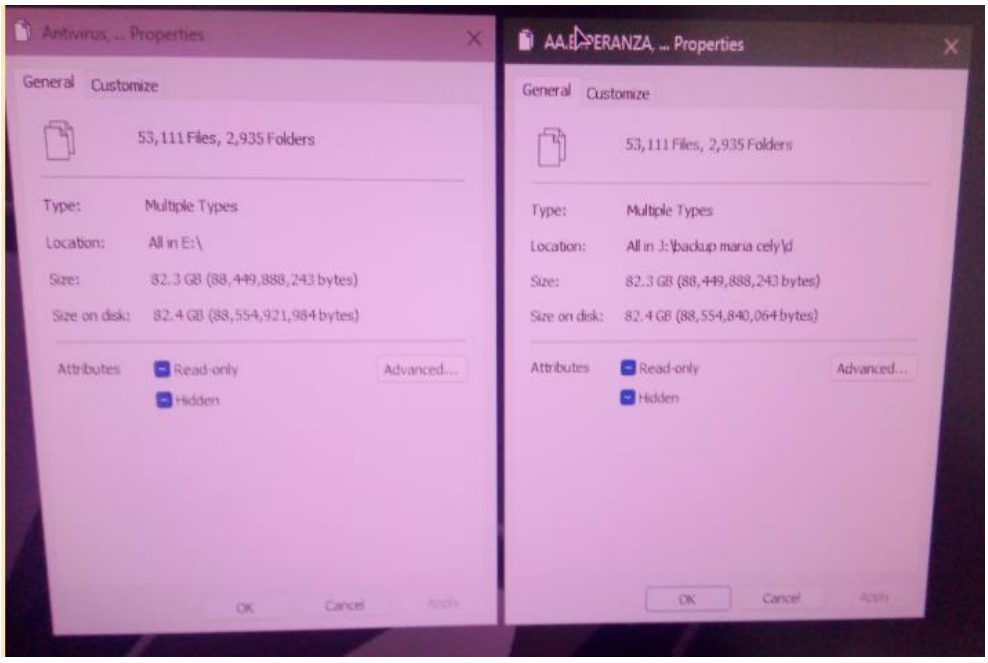
Se realizó cambio de disco duro, reinstalación y reconfiguración del sistema operativo, del usuario con sus respectivos aplicativos, y se llevó a cabo de forma satisfactoria el backup de la información la cual fue validada con el usuario.

PROCESO RELAIZADO EN EL EQUIPO



BACKUP DE LA INFORMACIÓN





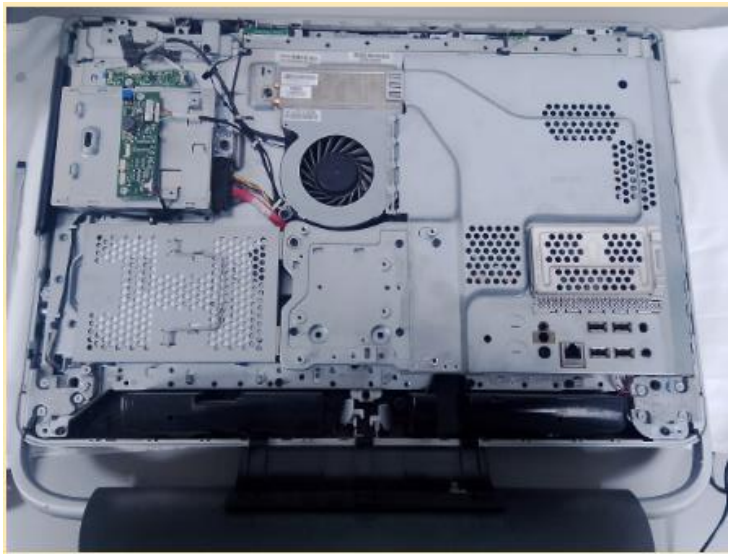
Ats All Technological Services S.A.S

Equipos de Oficina e Informática y Telecomunicaciones

CAMBIO DE DISCO DURO

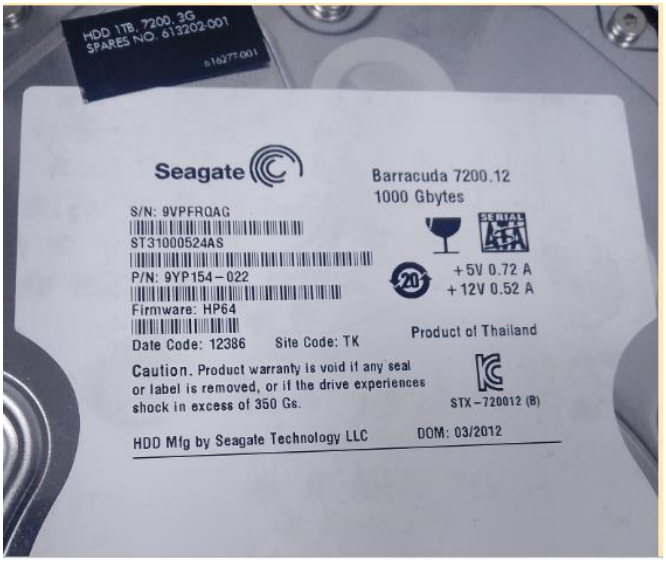






Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

DISCO DURO RETIRADO

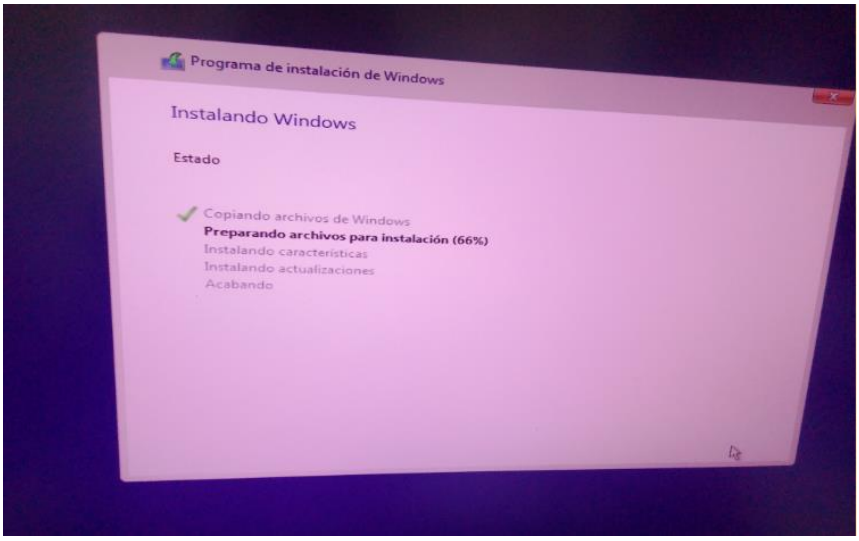


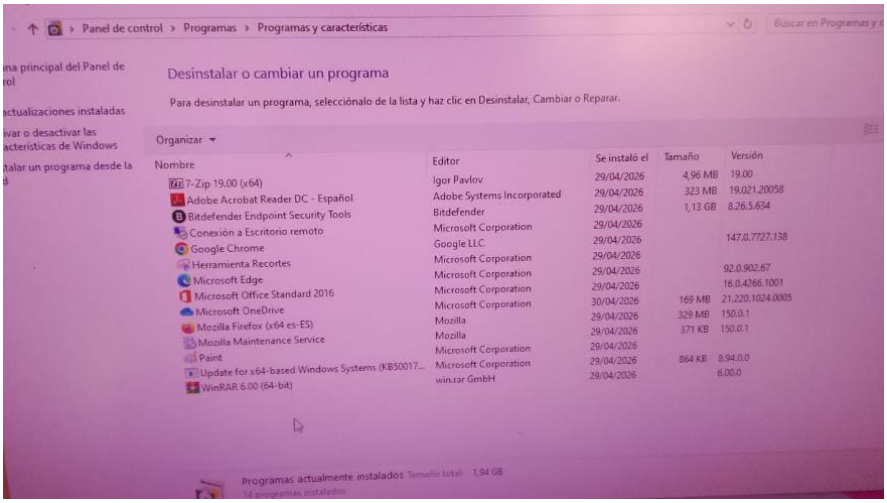
DISCO DURO INSTALADO





REINSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO CON SUS RESPECTIVOS APLICATIVOS





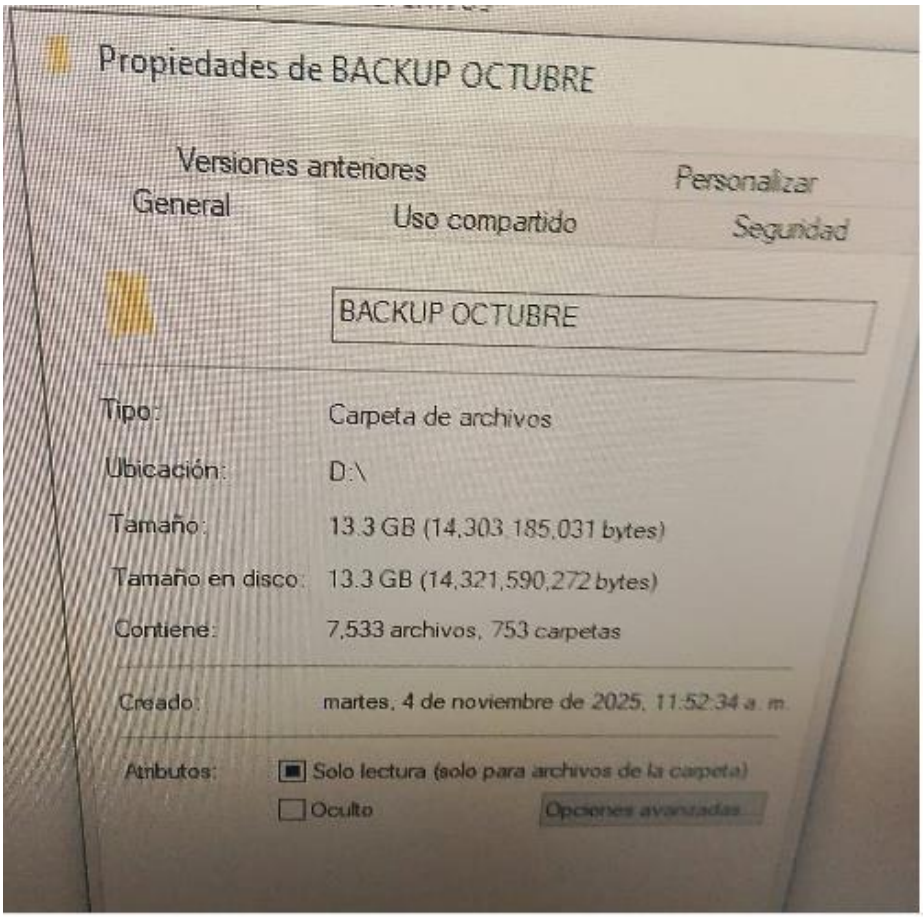
Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

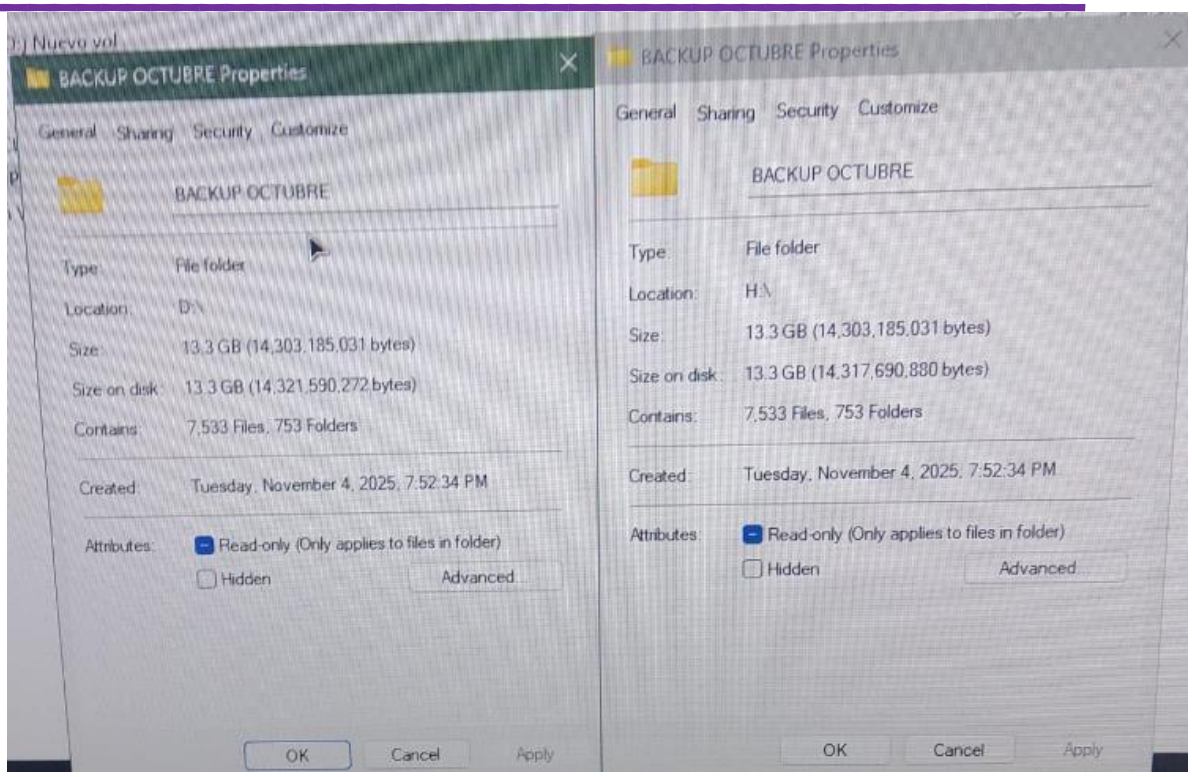
- **9286:** Se solicita realizar el backup de la información que tenía en mi antiguo equipo

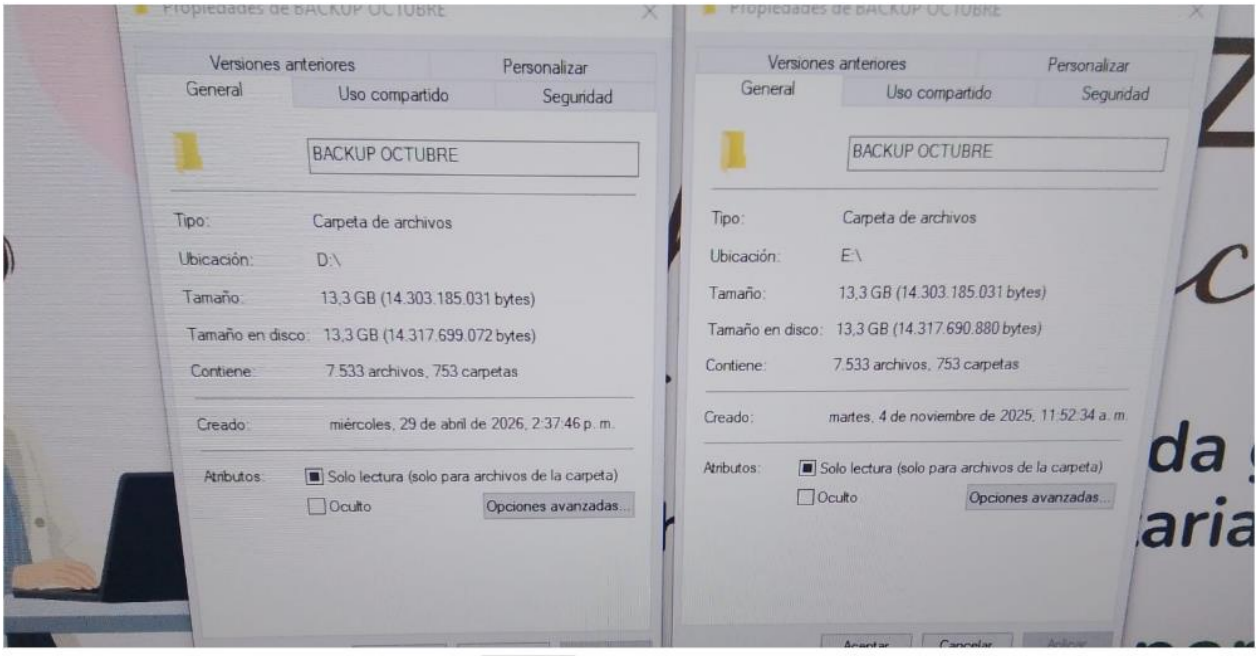
De acuerdo con la solicitud registrada, la usuaria requiere el respaldo de la información contenida en su equipo anterior. Se procede a realizar el backup de la información, el cual es validado directamente con la usuaria, garantizando la integridad y disponibilidad de los datos.

La acción ejecutada da cumplimiento a lo solicitado, asegurando la correcta migración y resguardo de la información del equipo antiguo.

PROCESO DEL BACKUP DEL EQUIPO ANTIGUO Y MIGRACIÓN AL NUEVO EQUIPO







Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

A solicitud del coordinador del área de sistemas, se realiza el levantamiento de direcciones IP de los equipos asignados a coordinadores de área y jefes de dependencias, con el fin de actualizar y validar el inventario de activos tecnológicos.

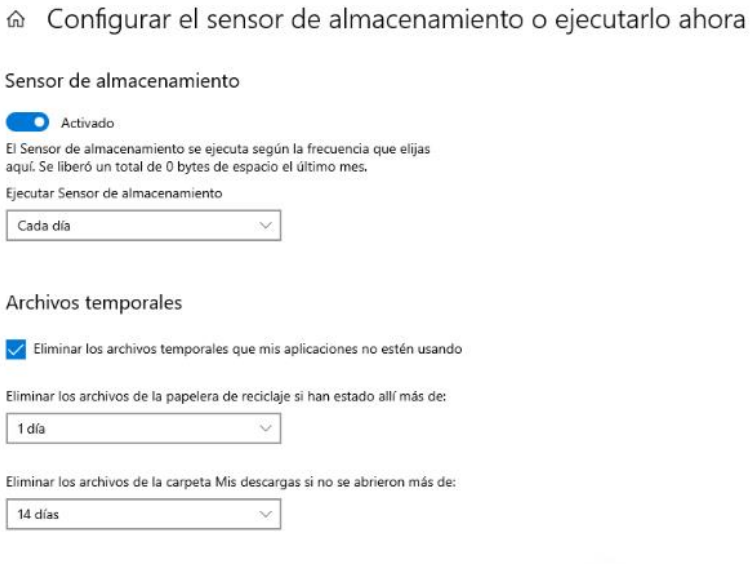
Este proceso permite mantener un control organizado de los dispositivos en red, facilitar la gestión de recursos tecnológicos y asegurar la correcta identificación de los equipos dentro del entorno institucional.

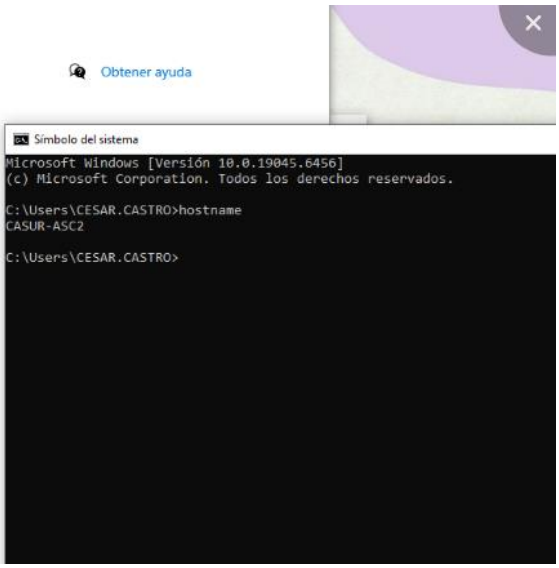
INVENTARIO IP COORDINADORES DE AREA	
DEPENDENCIA	IP
COORDINACIÓN LOGISTICA	172.9.1.163
GRUPO DE ALMACEN Y SUMINISTROS	172.9.1.51
NOTIFICACIONES	172.10.1.92
GRUPO DE CARTERA Y CREDITOS	172.10.1.7
COEST	172.1.1.14
GRUPO DE CONTABILIDAD	172.10.1.49
OFICINA DE CONTROL INTERNO	172.10.1.9
GRUPO DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS	172.9.1.3
GRUPO DE NEGOCIOS JUDICIALES	172.10.1.115
GRUPO DE NOMINAS Y EMBARGOS	172.10.1.172
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	172.9.1.155
SUB DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	172.10.1.144
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	172.10.1.180
GRUPO DE SUSTITUCIONES	172.10.1.97
GRUPO DE TALENTO HUMANO	172.9.1.146
GRUPO DE TESORERIA	172.1.1.14
RELACIONAMIENTO AL CIUDADANO	172.1.1.8
NOMINAS Y EMBARGOS	172.10.1.172
GESTIÓN DOCUMENTAL	172.1.1.45
SOSTENIBILIDAD	172.9.1.147
ASESORIA	172.11.1.21
ASESORIA PORTATIL	172.0.5.66
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	172.10.1.15
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	172.10.1.65
JEFE DE OFICINA ASESORÍA JURÍDICA	172.11.1.22
CITSE	172.1.1.11

A solicitud del ingeniero en jefe del área de soporte técnico, se inicia y ejecuta el proceso de activación de Storage Sense en algunos equipos, con el objetivo de optimizar el rendimiento general de los equipos en Windows, mejorando su eficiencia operativa y asegurando un mejor aprovechamiento de los recursos del sistema.

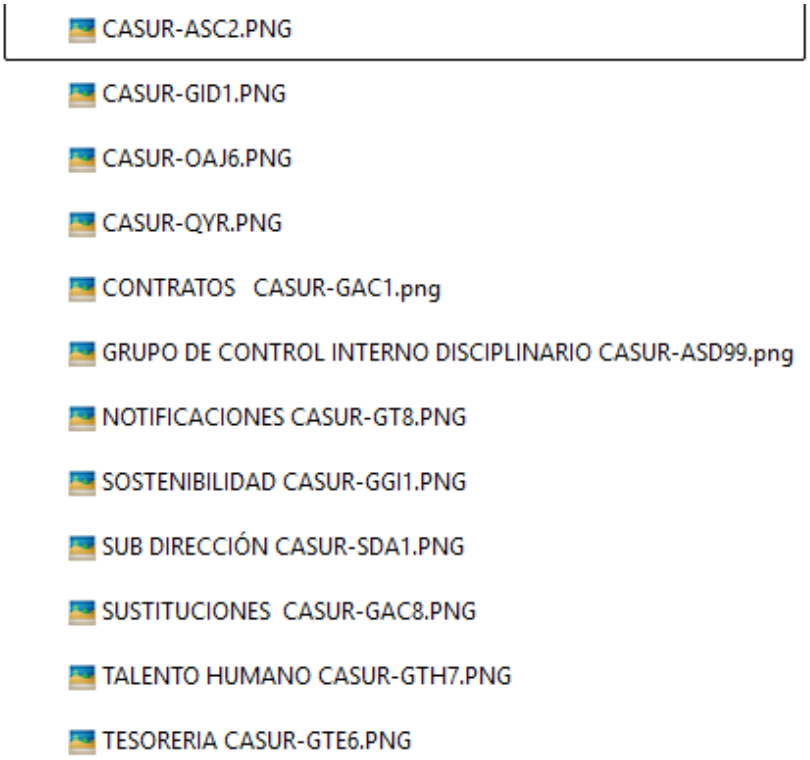
Este proceso se realiza como medida preventiva para mantener un desempeño adecuado y evitar la degradación progresiva del rendimiento en los equipos intervenidos.

EJEMPLO DE CONFIGURACIÓN





EQUIPOS INTERVENIDOS



ANEXOS DOCUMENTALES

Se remiten como archivos anexos los soportes correspondientes a los procesos realizados. En primer lugar, se incluyen los reportes de cambio de dos discos duros, los cuales fueron suministrados por la entidad para su respectiva instalación y puesta en funcionamiento.

De igual manera, se adjunta el reporte relacionado con el cambio de batería, el cual se encuentra pendiente de autorización para su correspondiente gestión.

Adicionalmente, se incluye el archivo en formato Excel con el consolidado de incidencias registradas en el aplicativo GLPI.

Yeison Garzón González
Representante Legal
ALL TECHNOLOGICAL SERVICES ATS

Rafael Alexander Calvo
Recibe

Nelson J. Morales

Nelson Morales
Técnico de soporte
ALL TECHNOLOGICAL SERVICES ATS
Elaboró