1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

Contratista	IDATACUBO S.A.S. NIT No. 900.272.190
Informe de Actividades Nº	***1 de 11***
Periodo	*30/01/2026 a 28/02/2026*
Número del Contrato	*4120 del 29 de enero de 2026*
Objeto:	PRESTAR SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DESTINADO A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS FLUJOS DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN LOS CENTROS DE SERVICIOS DE LA ALCALDÍA DE PEREIRA.
Plazo	*11* meses
Valor Total del Contrato	*$138.000.000*
Valor del Periodo del Informe	*$12.545.455*
Fecha de Inicio	*30/01/2026*
Fecha de Terminación	*31/12/2026*
Proyecto	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para la transformación digital del Municipio de Pereira
Supervisor	Santiago Molina Gómez (Director de Información y Servicios Digitales)
Dependencia	Secretaria de Tecnologías de la Información y la Comunicación

2. DESARROLLO DEL CONTRATO

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Operatividad y Evolución Tecnológica: Garantizar la operatividad, mantenimiento preventivo, correctivo y actualización continua del sistema iTURNOS y sus componentes de agendamiento (Web y App), asegurando su estabilidad, seguridad y plena compatibilidad con la infraestructura de servidores y conectividad del Municipio.	Durante la ejecución del contrato se ha garantizado la disponibilidad y estabilidad operativa del sistema de turnos (iTurnos) y de la plataforma de agendamiento de citas en línea, mediante tareas preventivas y correctivas sobre la infraestructura lógica y física del sistema. Se ha realizado un monitoreo continuo de los servicios desplegados (bases de datos, servidores backend, frontend y API Gateway), verificando el estado de los servicios web, tiempos de respuesta, utilización de recursos del sistema (CPU, RAM, almacenamiento), así como la integridad de los datos y registros de logs. Este monitoreo ha sido automatizado mediante herramientas de observabilidad, lo cual permite identificar cuellos de botella o incidentes antes de que afecten a los usuarios finales.	https://drive.google.com/drive/u/7/folders/1i5YasX2zSr3LLzyv4mz6vmMkHgFjFmtq	*N/A*
2. Soporte Técnico y Niveles de Servicio	Se ha establecido un servicio de soporte técnico continuo a través de múltiples canales: correo	https://drive.google.com/drive/u/7/folders/1i5YasX2zSr3LLzyv4mz6vmMkHgFjFmtq	*N/A*

(ANS): Brindar soporte técnico especializado de segundo y tercer nivel, garantizando canales de atención inmediatos (remotos y presenciales) para la resolución de fallas, cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio.	electrónico, línea telefónica, whatsapp. Este servicio opera bajo los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos y aprobados por la supervisión del contrato, con tiempos de atención y solución diferenciados por criticidad (alta, media y baja). Las solicitudes son registradas, clasificadas y asignadas automáticamente a técnicos especializados según el tipo de incidente (funcional, técnico, acceso, etc.).		
3. Gestión de Infraestructura y Nube: Asegurar el correcto funcionamiento de los servicios de alojamiento (Cloud), garantizando la integridad de las bases de datos y la disponibilidad de la plataforma para ciudadanos y funcionarios.	Se administró la infraestructura en la nube (Cloud) garantizando la alta disponibilidad de los servicios web. Se ejecutaron procesos automatizados de respaldo y supervisión de los motores de bases de datos, garantizando la integridad de la información y la concurrencia ininterrumpida para los usuarios finales.	https://drive.google.com/drive/u/7/folders/1i5YasX2zSr3LLzyv4mz6vmMkHgFjFmtq	*N/A*

4. Actualizaciones de Versión y Seguridad: Desplegar e implementar actualizaciones de versión (Upgrades), parches de seguridad, optimización de código y ajustes de experiencia de usuario en dispensadores y pantallas.	Se realizaron despliegues controlados de nuevas versiones (upgrades) y parches de seguridad provistos por el fabricante. Se optimizó el código fuente y se realizaron pruebas de compatibilidad y mejora de la interfaz de usuario (UX) en los terminales físicos, tales como pantallas de llamado y dispensadores de turnos.	https://drive.google.com/drive/u/7/folders/1i5YasX2zSr3LLzyv4mz6vmMkHgFjFmtq	*N/A*
5. Fortalecimiento de la Multicanalidad: Mantener y optimizar los módulos de agendamiento virtual y la aplicación móvil, integrando notificaciones y recordatorios para facilitar el flujo hacia las sedes.	Se optimizaron los flujos del módulo de la App móvil ciudadana. Se parametrizaron y estabilizaron las franjas horarias, logrando un enrutamiento digital eficiente que ayudará a descongestionar las salas de espera de las sedes físicas.	https://drive.google.com/drive/u/7/folders/1i5YasX2zSr3LLzyv4mz6vmMkHgFjFmtq	*N/A*
6. Desarrollo Evolutivo y Ajustes Específicos: Realizar ajustes de desarrollo, configuración	Mediante metodologías ágiles, se codificaron e implementaron desarrollos a la medida en la plataforma. Se parametrizaron nuevos árboles de servicios y se reestructuraron los flujos de atención	https://drive.google.com/drive/u/7/folders/1i5YasX2zSr3LLzyv4mz6vmMkHgFjFmtq	*N/A*

de nuevos servicios o modificaciones en los flujos de atención conforme a requerimientos técnicos de la supervisión.	ciudadana, dando cumplimiento exacto a los requerimientos técnicos levantados con la Secretaría TIC y la supervisión.		
7. Transferencia de Conocimiento: Capacitar y brindar asistencia técnica al personal administrativo y operativo, asegurando la apropiación de funcionalidades y la interpretación de tableros de control.	Se ejecutaron jornadas de transferencia de conocimiento dirigidas a los perfiles operativos y administradores del Municipio. La asistencia técnica se enfocó en la correcta gestión del sistema de turnos en sus diferentes roles de trabajo.	https://drive.google.com/drive/u/7/folders/1i5YasX2zSr3LLzyv4mz6vmMkHgFjFmtq	*N/A*
8. Expansión e Implementación en Nuevas Sedes: Implementar, configurar y poner en marcha iTURNOS en dos (2) nuevas localidades o centros de atención, garantizando integración con el ecosistema central.	Se llevó a cabo el afinamiento técnico, la configuración lógica y la verificación de los servicios ofertados de la plataforma en la sede designadas por la supervisión (Centro de Empleo). Se sincronizó el hardware local del Centro de Empleo con la arquitectura centralizada del sistema iTurnos sin afectar la operación global del Centro Oportuno.	https://drive.google.com/drive/u/7/folders/1i5YasX2zSr3LLzyv4mz6vmMkHgFjFmtq	*N/A*

9. Protección de Datos y Confidencialidad: Garantizar que el tratamiento de la información se realice bajo estándares de seguridad y en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.	Se aplicaron y supervisaron protocolos de encriptación y control de acceso (RBAC) sobre las bases de datos de la plataforma, asegurando la confidencialidad de los datos de la ciudadanía y cumpliendo rigurosamente con los lineamientos del tratamiento de datos personales dictados por la Ley 1581 de 2012.	https://drive.google.com/drive/u/7/folders/1i5YasX2zSr3LLzyv4mz6vmMkHgFjFmtq	*N/A*

IDATACUBO S.A.S
Contratista
NIT No. 900.272.190

Vo.Bo.
Santiago Molina Gómez
Supervisor