CONTRATO:	Contrato de Prestación de Servicios No. 060 de 2025 suscrito entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y la UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES ELECTORALES
CONTRATISTA	**UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES ELECTORALES**
REPRESENTANTE LEGAL (SI APLICA)	EDUARDO ENRIQUE CARRASQUILLA MANCILLA
OBJETO DEL CONTRATO:	Contratar la prestación de servicios para la consolidación y divulgación de resultados electorales para la organización y realización de los procesos electorales a llevarse a cabo en las vigencias 2025 y 2026 a los que se refiere el alcance del objeto, de conformidad con los requerimientos y especificaciones descritos en el Componente Técnico y demás documentos que integran el Pliego de Condiciones, su adenda, la propuesta presentada por el contratista y el clausulado adicional los cuales forman parte integral del contrato electrónico.
CIUDAD:	Bogotá
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO:	03/09/2025
FECHA DE INICIO:	08/09/2025
FECHA DE TERMINACIÓN:	30/07/2026
INFORME NRO.	2
PERIODO DE EJECUCIÓN:	Del 6 al 24 de octubre del 2025
FECHA PRESENTE INFORME:	12 de noviembre de 2025

ACTIVIDADES

Para el cumplimiento de cada una de las obligaciones del Contratista, la ejecución y seguimiento por parte de la supervisión del contrato se desarrolló conforme lo establecido en el Contrato de prestación de servicio 060 de 2025 en las CLÁUSULAS TERCERA Y NOVENA del Contrato, mediante la cual se estableció que, el segundo pago del contrato se hará "una vez realizada la elección de los Consejos Municipales y Locales de Juventud a realizarse el 19 de octubre de 2.025 y entrega de todos los documentos soporte de cumplimiento previa expedición de la certificación a satisfacción de la totalidad de actividades y entregables correspondientes a la vigencia 2.025

Para desarrollo de lo anterior, el contratista acreditó el cumplimiento de cada una de las actividades, de la siguiente forma:

Reportes Ciberseguridad / Acompañamiento PMU

- El contratista hizo entrega de los siguientes boletines acerca de eventos de Ciberseguridad
  - PPC-ID-CCTO060-2025-003-F01-Boletín PMU Portal 191025 0000 0600.pdf
  - PPC-ID-CCTO060-2025-003-F01-Boletín PMU Portal 191025 0700 1300.pdf
  - PPC-ID-CCTO060-2025-003-F02-Boletín PMU Portal 181025 1300 1800.pdf
  - PPC-ID-CCTO060-2025-003-F02-Boletín PMU Portal 191025 0600 1200.pdf
  - PPC-ID-CCTO060-2025-003-F03-Boletín PMU Portal 191025 12-18.pdf
  - PPC-ID-CO-003-F1-PeticionesPortal 19 de Octubre 06_00-12_00.pdf
  - PPC-ID-CO-003-F1-PeticionesPortal Boletín 2 PMU 181025 1800.pdf
  - PPC-ID-CO-003-F1-PeticionesPortal Boletín 2 PMU 181025 1800b.pdf
  - PPC-ID-CO-003-F1-PeticionesPortal Boletín 3 PMU 191025 0600.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F03- Boletín 191025 0600.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F04- Boletín 191025 0600 0800.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F05- Boletín 191025 0800 0900.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F06- Boletín 191025 0900 1000.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F07- Boletín 191025 1000 1100.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F08- Boletín 191025 1100 1200.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F09- Boletín 191025 1200 1300.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F10- Boletín 191025 1300 1400.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F11- Boletín 191025 1400 1500.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F12- Boletín 191025 1500 1600.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F13- Boletín 191025 1600 1700.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F14- Boletín 191025 1700 1800.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F15- Boletín 191025 1800 1900 .pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F16- Boletín 191025 1900 2000.pdf
  - PPC-ID-CTTO060-2025-001-F18- Boletín consolidado 181025 1200 191025 2200.pdf

Capacitación Solución de Medios de Prensa

El contratista realizó la capacitación virtual del Sistemas de descargas para Medios de Prensa el día 14/10 en el horario de 9 a 10hs, a continuación, el resumen que comparte la oficina de Prensa de la RNEC:

Resumen de la sesión	
Título de la reunión	Capacitación descarga archivos de resultados electorales
Participantes que asistieron	35
Hora de inicio	10/14/25, 8:25:45 AM
Hora de finalización	10/14/25, 9:55:33 AM
Duración de la reunión	1 h 29 min 48s
Tiempo medio de asistencia	47 min 11s

Participación por Entidades, de los 35 asistentes:

- 10 participantes de Registraduría
- 1 participante de la Contraloría
- 4 participantes de la UT Soluciones Electorales
- 20 conexiones de los medios de comunicación y prensa invitados a nivel nacional

Alta de Usuarios en Plataforma de Descargas (envío de información)

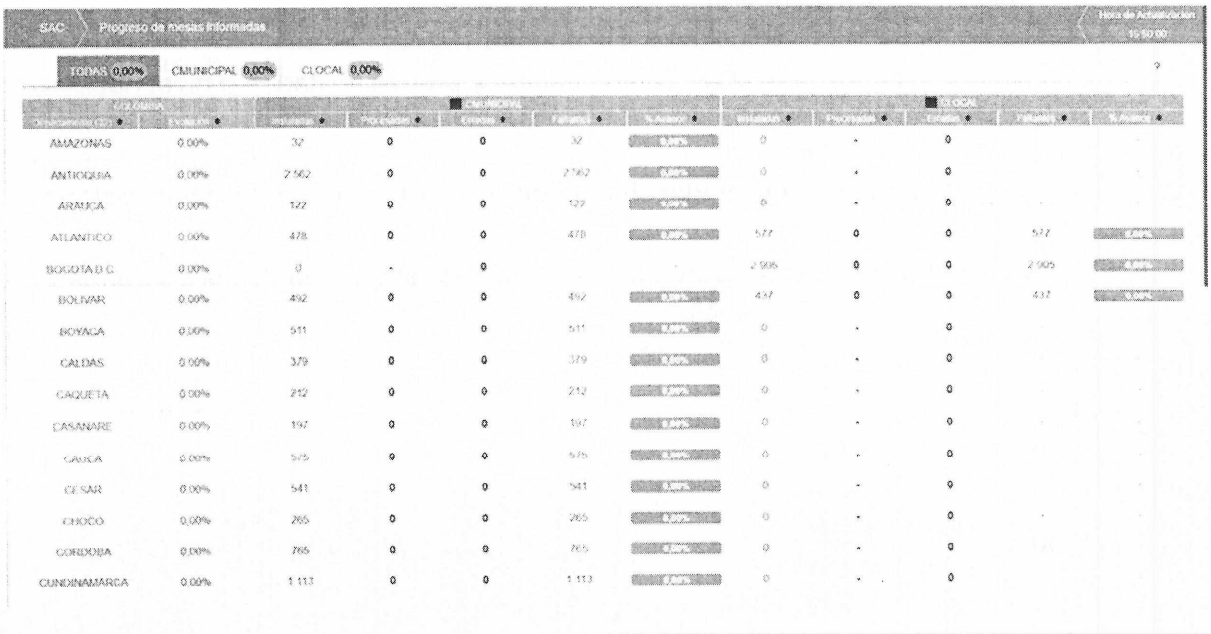
El contratista habilitó los 24 usuarios solicitados por el área de Prensa para los siguientes medios audiovisuales:

- Angular Stereo 97.2 fm
- Caracol Radio
- Contraloría
- En Contexto
- Las2orillas
- Lente Regional
- Llanera.com
- Luis Miguel Marin Sinisterra

- Noticias Uno - NTC Televisión
- NOTICIAS YA
- Noticias YA
- PANORAMA INFORMATIVO CAQUETÁ
- Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC
- Radio Unilatina
- RTVC
- TDI Colombia
- Teleantioquia
- Telemedellin

Sistema de avance de comunicacionesSAC

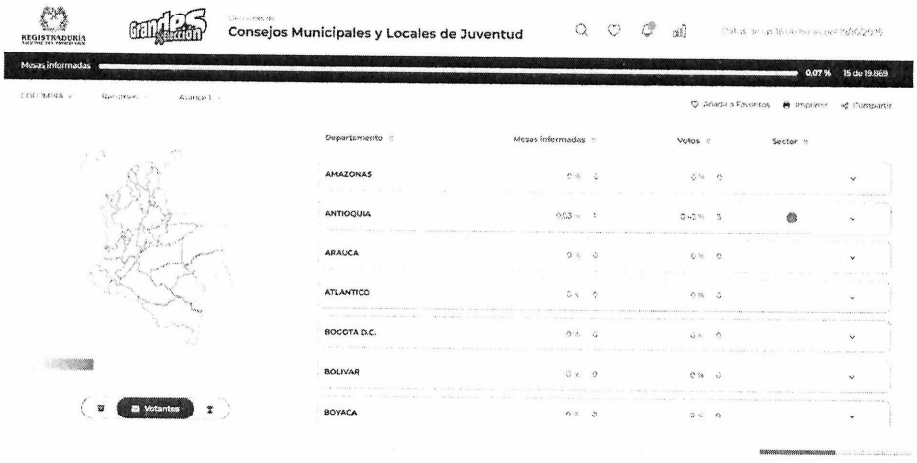
- El contratista habilitó 79 Usuarios Nominales SAC, con doble factor de autenticación
- Se atendieron las correcciones solicitadas por la Supervisión del Contrato en lo referente a columnas a ser visualizadas en vista de Progreso (Mesas Instaladas / Mesas Procesadas / Mesas Erradas / Mesas faltantes)

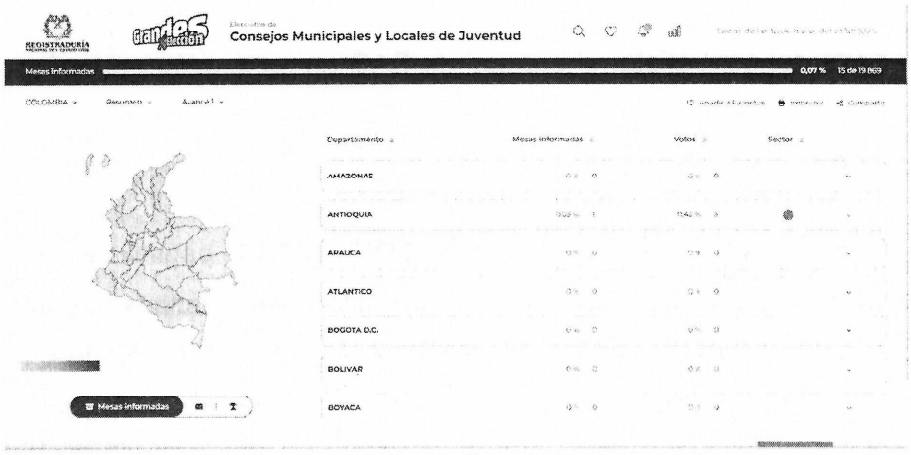


Nota: se recibe por parte del contratista, el manual de SAC en su versión para elecciones CMLJ.

- Página WEB de Resultados y Apps

Se realizó la configuración y despliegue de entorno CDN (AWS) la página de resultados en su versión final y la publicación de APP en los diferentes markets, acorde a la aprobación en ACTA 003 AJUSTES A DISEÑO PÁGINA WEB Y APP DE RESULTADOS - FECHA: 6 DE OCTUBRE DE 2025 de los respectivos contenidos informativos.





Pruebas técnicas y Jornada Electoral

El contratista **UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES ELECTORALES** realizó las siguientes pruebas, con el acompañamiento de las Supervisión del contrato, Contraloría, Auditores de Partidos políticos y Procuraduría:

- 02.10.2025 9AM Prueba de canales de comunicación -CRT-DC-REPO Preconteo
- 04.10.2025 9AM Simulacro 1 CMLJ
- 09.10.2025 Pruebas de carga y estrés Solución de Consolidación y Divulgación Nacional
- 10.10.2025 11 AM Prueba de rendimiento CRT
- 13.10.2025 9AM Prueba de Candidatos
- 16.10.2025 7PM PRUEBA TÉCNICA CONTINGENCIA SERVIDORES PRECONTEO
- 16.10.2025 8AM PRUEBA TÉCNICA DEL 100% CON ROBOT EN CRT

- 17.10.2025 8AM PRUEBA TÉCNICA CONTINGENCIA CRT PRECONTEO.

Realización de Jornada Electoral CMLJ. 19.10.2025 4PM Elección CMLJ

Plan de Lucha contra Abusos Informativos

- Se realizó el 30 de septiembre reunión técnica entre el área de Prensa y el equipo de la UT para Lucha contra abusos Informativos en donde se efectuaron aclaraciones de aspectos técnicos y coordinación metodológica.
- Se recibieron los siguientes informes:

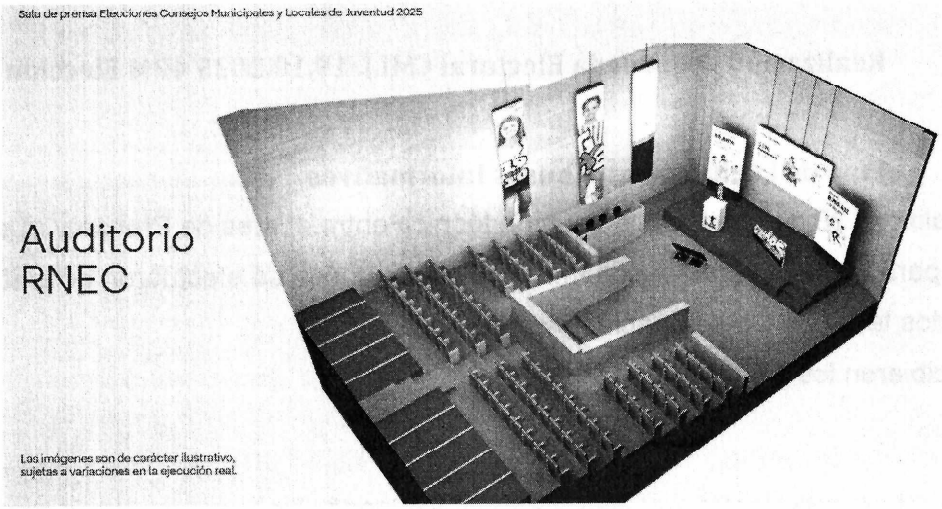
  - Informe de desinformación 3 de octubre 2025_v.0.pptx
  - Informe de desinformación 10 de octubre 2025_v.1.2.pdf
  - Informe de desinformación 13 de octubre 2025.pdf
  - Informe de desinformación 14 de octubre 2025_v.1.pdf
  - Informe de desinformación 15 oct_v.1.pdf
  - Informe de desinformación 16 oct.pdf
  - Informe de desinformación 17 de octubre 2025_v.1.pdf
  - Informe de monitorización 18 octubre de 2025_v.2.pdf
  - 20251020_PostElectoral_Desinformativo.pdf
  - 20251027_Informe de monitorización_Consulta Popular.pdf

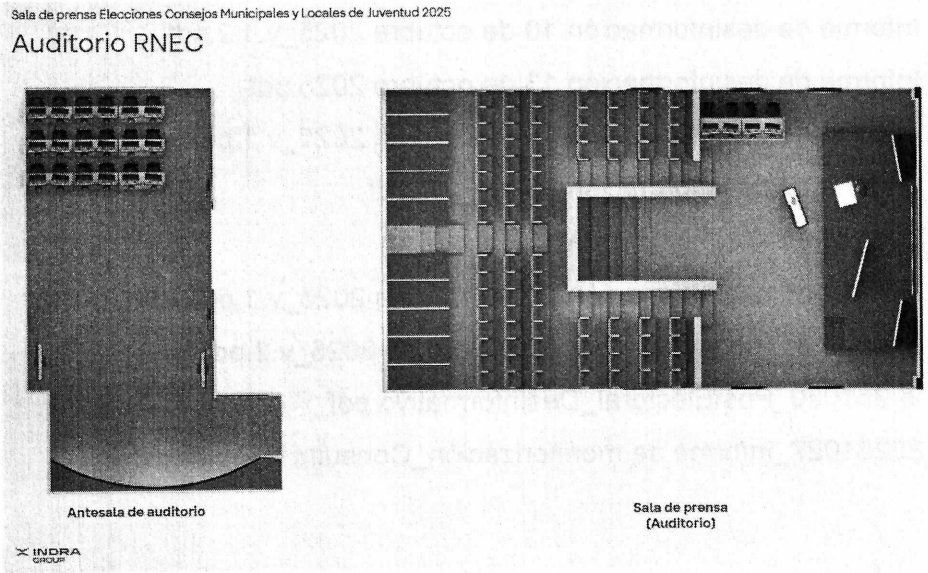
Sala de Prensa – Elecciones CMLJ

Se adecuó la Sala de Prensa en el auditorio de Registraduría según los siguientes documentos aceptados por la Supervisión del Contrato

- Pantallas difusión CMLJ Sala de Prensa v3 10.10.2025

- Sala de prensa CMLJ v2 26.09.2025
- Decoracion sala de prensa v2.1 07.10.2025





Sala de prensa Elecciones Consejos Municipales y Locales de Juventud 2025

Auditorio RNEC

Vista tarima para cámaras central



Sala de prensa Elecciones Consejos Municipales y Locales de Juventud 2025

Auditorio RNEC

Pantalla ntesala



Entrega de software para Custodia

Se realizó el procedimiento de Registro y Custodia de software programas fuentes y ejecutables para las elecciones de Consejos Municipales y Locales de Juventudes de Preconteo detallado en memorando GI-RDE-553 de 2025 el día 17 de octubre de 2025.

- Primer registro de Software – Jornada Electoral CMLJ 19/10 – mañana
- Segundo registro de Software – Jornada Electoral CMLJ 19/10 – finalización de la jornada electoral

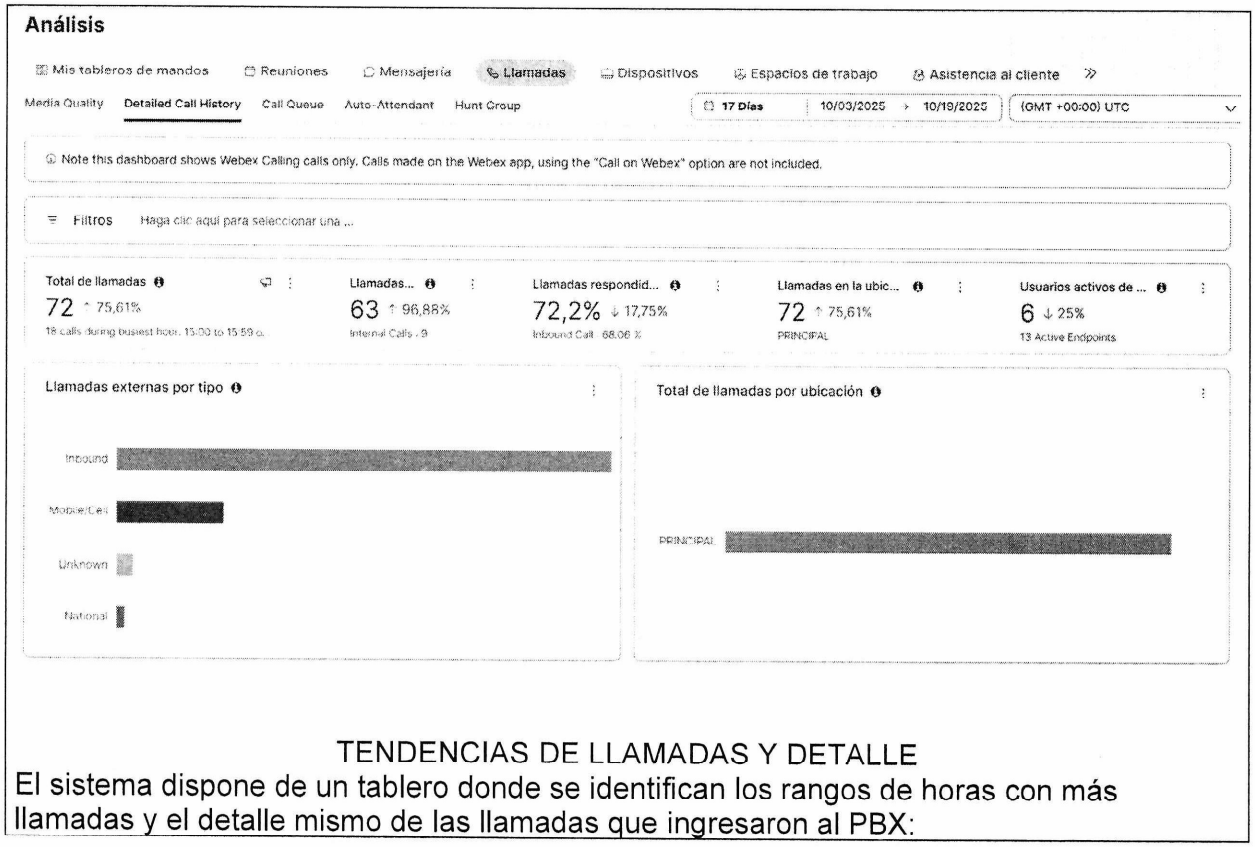
Sistema de Mesa de Ayuda

Para atender la gestión de casos tanto de los sistemas SAC como de la web de descargas habilitada para los usuarios de prensa, se puso a disposición de los usuarios un sistema de mesa de ayuda compuesto por una herramienta de telefonía para acceso telefónico de la misma, un correo electrónico único para recibo de casos de soporte y de un sistema interno (Helpdesk) de registro y seguimiento hasta la solución de los casos recibidos.

Sistema de Telefonía

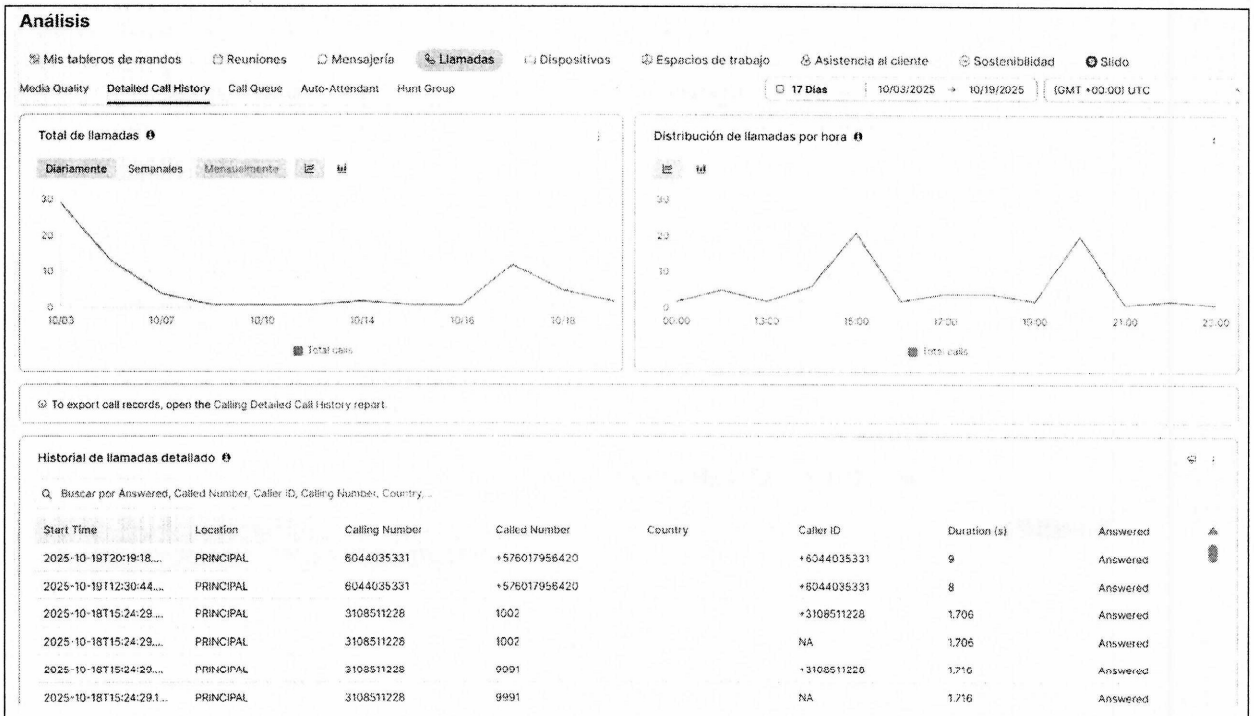
El contratista presenta los informes más relevantes del servicio de atención telefónica durante el periodo del 3 al 19 de octubre, que incluye las dos fechas relevantes de esta primera elección.

TOTAL DE LLAMADAS
Desde que se implementó el servicio de telefonía para la Mesa de ayuda, el sistema ha gestionado 72 llamadas en total, discriminadas de la siguiente forma:



TENDENCIAS DE LLAMADAS Y DETALLE

El sistema dispone de un tablero donde se identifican los rangos de horas con más llamadas y el detalle mismo de las llamadas que ingresaron al PBX:



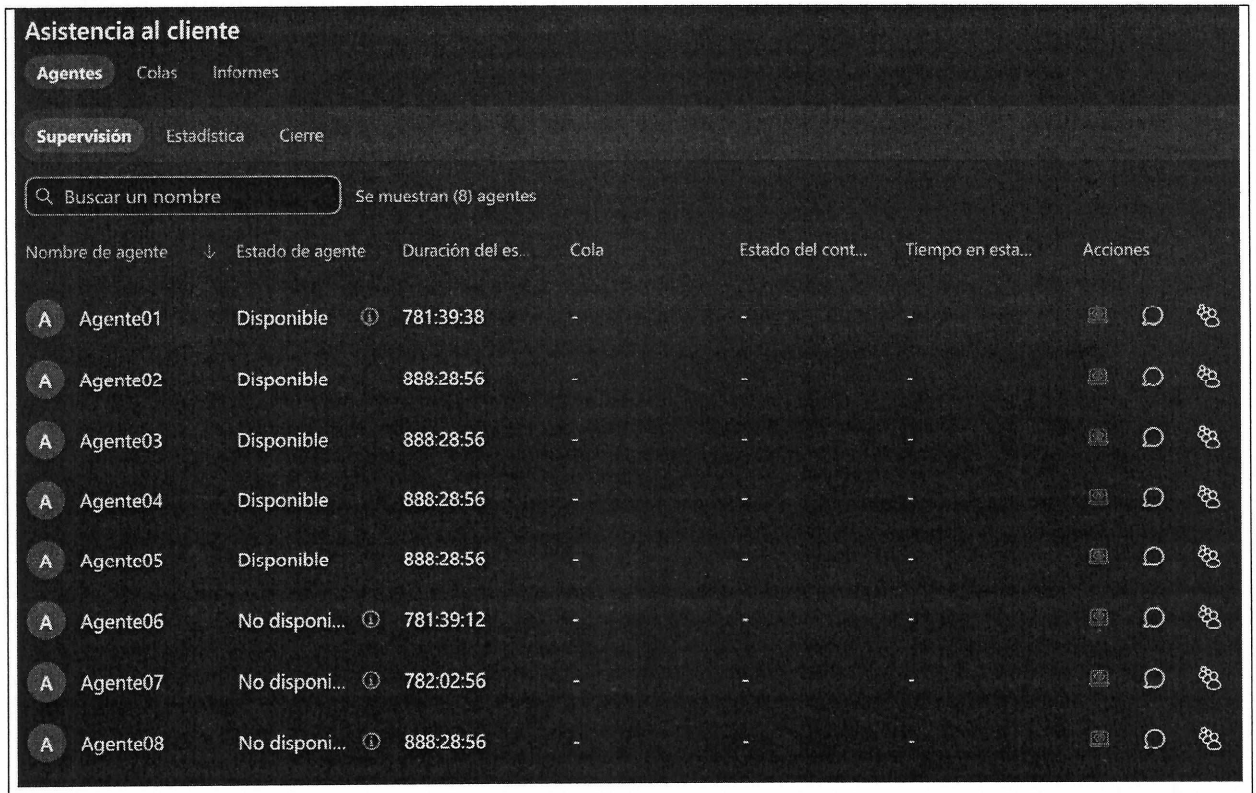
CANTIDAD DE AGENTES CONECTADOS AL SISTEMA

Se muestra que en este periodo se conectaron en promedio 6 agentes diarios al sistema de Telefonía



CANTIDAD DE AGENTES CONFIGURADOS

Se identifican 8 agentes configurados, de los cuales 5 agentes permanecen activos para la atención de llamadas en la cola configurada:

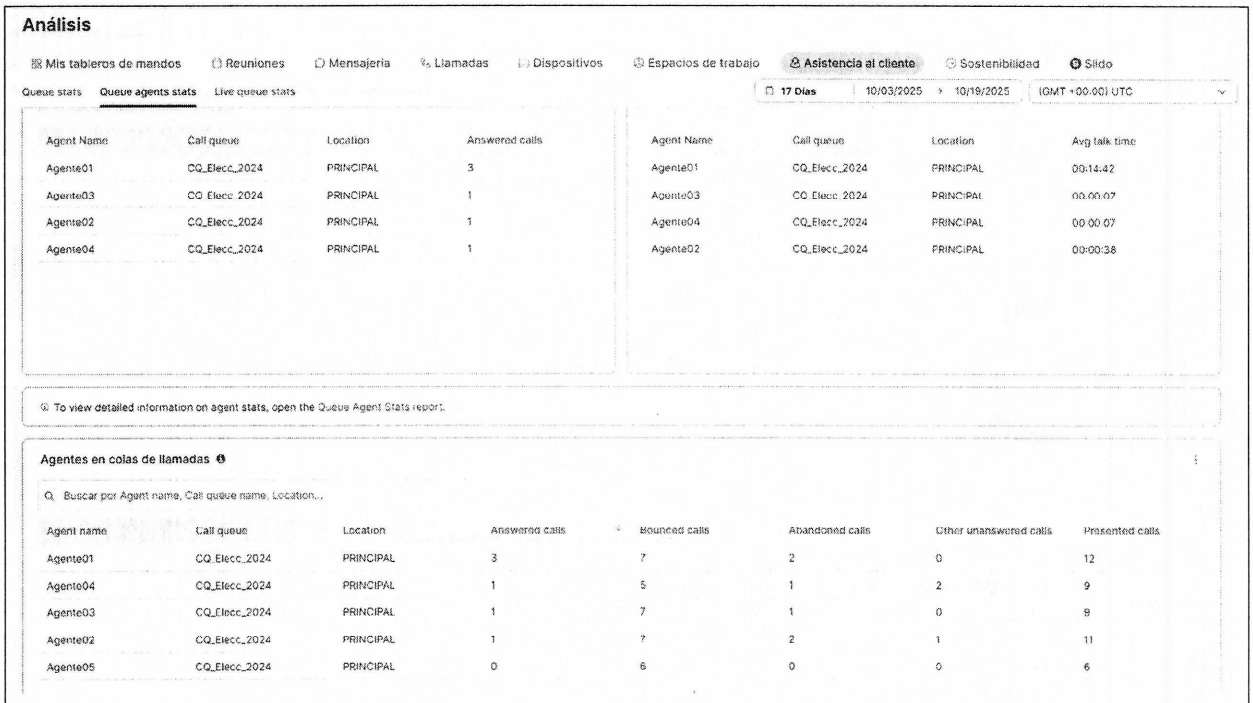


CANTIDAD DE LLAMADAS QUE INGRESARON A LA COLA DE ATENCION

Se muestra un total de 15 llamadas, de las cuales 9 fueron respondidas automáticamente o por agente y 6 fueron abandonadas antes de recibir alguna respuesta, durante este periodo.



DETALLE DE ACTIVIDAD POR AGENTE CONECTADO A LA COLA DE ATENCION DE LLAMADAS



Análisis

Mis tableros de mandos | Reuniones | Mensajería | Llamadas | Dispositivos | Espacios de trabajo | Asistencia al cliente | Sostenibilidad | Slido

Queue stats | Queue agents stats | Live queue stats

17 Días | 10/03/2025 → 10/19/2025 | (GMT +00:00) UTC

Agent Name	Call queue	Location	Answered calls
Agente01	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	3
Agente03	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	1
Agente02	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	1
Agente04	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	1

Agent Name	Call queue	Location	Avg talk time
Agente01	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	00:14:42
Agente03	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	00:00:07
Agente04	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	00:00:07
Agente02	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	00:00:38

To view detailed information on agent stats, open the Queue Agent Stats report.

Agentes en colas de llamadas

Buscar por Agent name, Call queue name, Location...

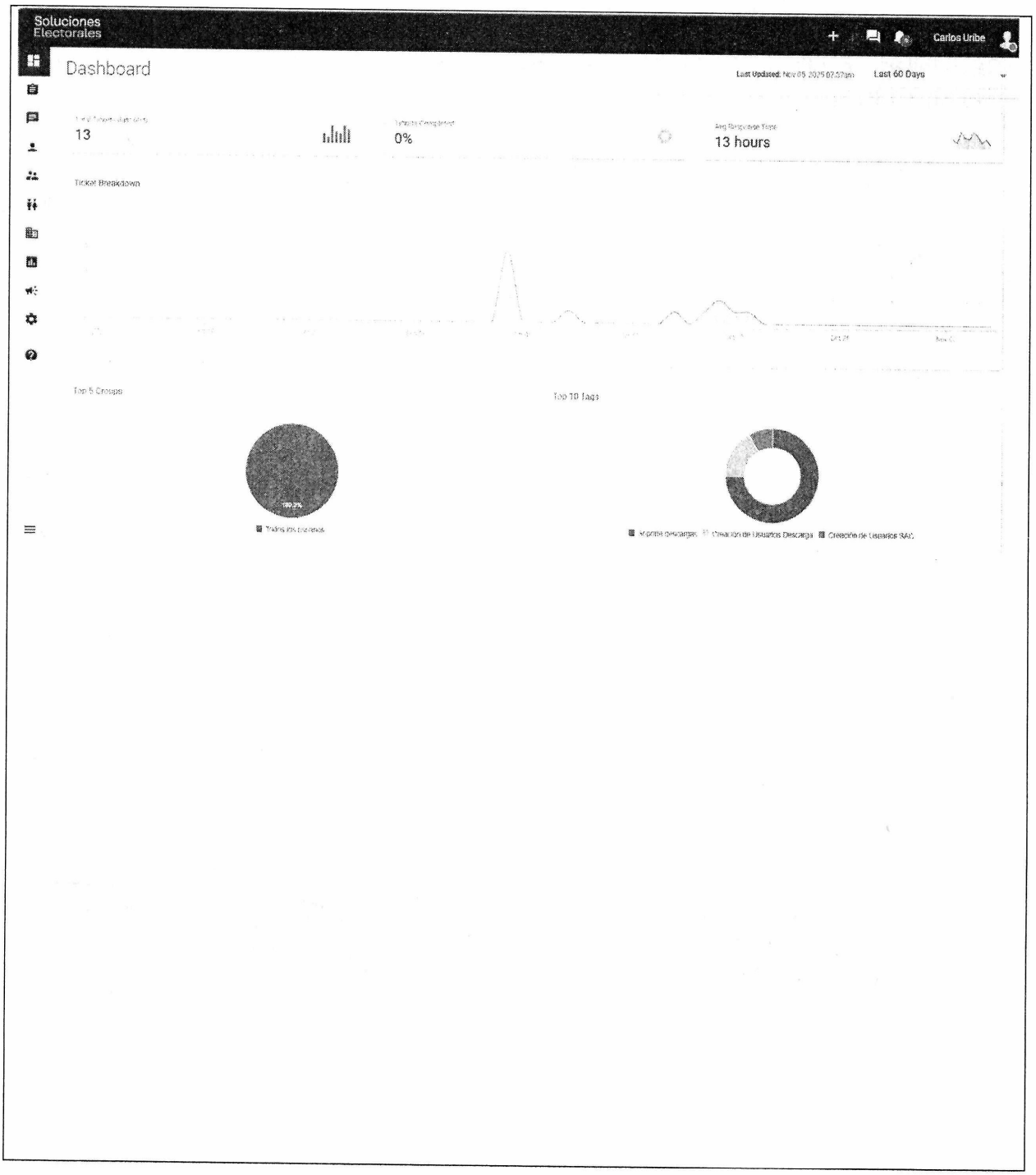
Agent name	Call queue	Location	Answered calls	Bounced calls	Abandoned calls	Other unanswered calls	Presented calls
Agente01	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	3	7	2	0	12
Agente04	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	1	5	1	2	9
Agente03	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	1	7	1	0	9
Agente02	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	1	7	2	1	11
Agente05	CQ_Elecc_2024	PRINCIPAL	0	6	0	0	6

Sistema de registro y seguimiento de casos de mesa de ayuda (Helpdesk)

Informes y datos relevantes registrados en el sistema de HelpDesk que acompaña la gestión de soporte realizada por todos los actores de la mesa de ayuda TI de los sistemas SAC y web de descargas de prensa.

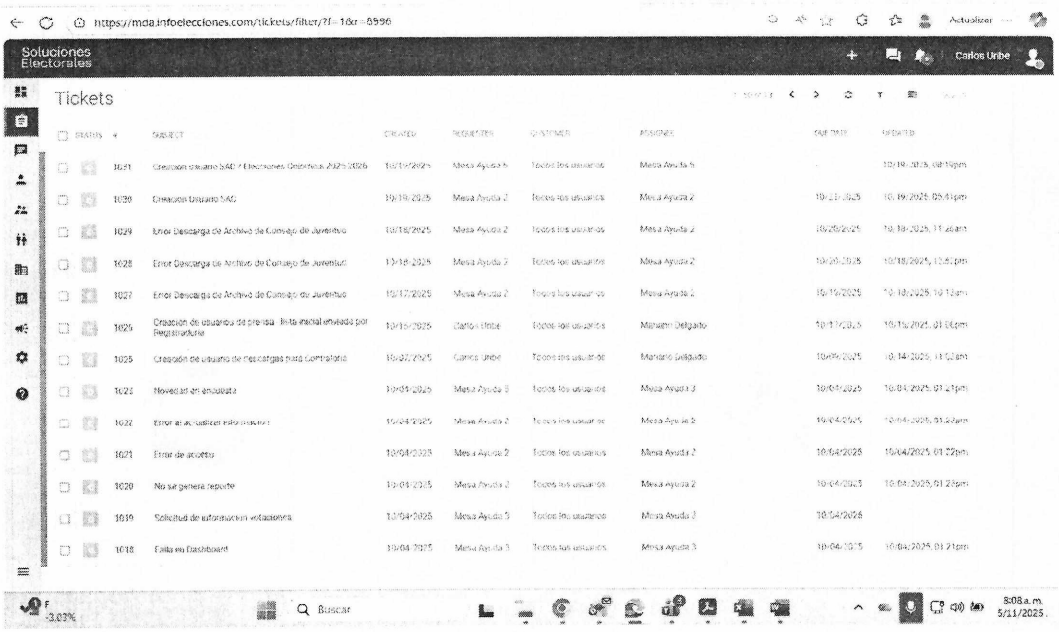
TABLERO RESUMEN DE GESTIÓN ÚLTIMOS 60 DÍAS

Se identifican 13 casos gestionados del 4 al 19 de octubre, con picos precisamente en las dos fechas clave de esta primera elección, el primer pico corresponde al primer simulacro y el segundo pico corresponde al día de la elección.


Soluciones Electorales
Carlos Uribe
Dashboard
Last 60 Days
13
0%
13 hours
Ticket Breakdown
Top 5 Groups
Top 10 Tags

HISTORIAL DE CASOS ATENDIDOS EN LA MESA DE AYUDA

Se detallan a continuación, los 13 casos gestionados y documentados en la herramienta durante este periodo de preparación y ejecución de la elección CMLJ.



En constancia de lo anterior, se firma el presenta informe, a los doce (12) días del mes de noviembre de 2025.

SUPERVISORES

HOSLANDER ADLAI SAENZ BARRERA
Gerente de Informática

JAIME HERNANDO SUAREZ BAYONA
Registrador Delegado en lo Electoral

Elaboró: Betsy María Ospino Plata