SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

“SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN EN VÍA DE LA AUTORIDAD DE TRÁNSITO”

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2021-1602

Informe parcial gestión de proyecto

1 al 31 de marzo de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1 INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO 4

1.1 Datos del contrato 4

1.2 Garantías del Contrato 4

2 OBLIGACIONES GENERALES 5

3 OBLIGACIONES ESPECÍFICOS 18

4 BALANCE ECONÓMICO 31

5 ETAPA DE OPERACIÓN 31

5.1 Consultas al RUNT 31

5.2 Mesa De Servicio 31

5.2.1 Operación de la Mesa de Ayuda 32

5.2.2 Estadísticas del servicio Casos 32

5.2.3 Estadísticas del servicio Planta telefónica 34

6 INDICADORES - CÁLCULO DE ANS PARA EL PERIODO 36

6.1 INDICADOR SOPORTE (SOPORTE DE PLANTA TELEFÓNICA) 36

6.2 INDICADOR SOPORTE TÉCNICO (INCIDENTES REPORTADOS) 37

6.3 INDICADOR DEL SISTEMA CENTRAL 37

6.4 INDICADOR DE CONECTIVIDAD 38

6.5 INDICADOR DE CALIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA 39

6.6 INDICADOR DISPONIBILIDAD DE STOCK DISPOSITIVOS 39

7 FACTURACIÓN DEL PERIODO DEL PRESENTE INFORME 40

8 ESTADO DE LA BOLSA DE HORAS DE CAPACITACIÓN. 40

9 ACTIVIDADES DEL PERIODO EN GESTIÓN. 41

10 ANEXOS 41

TABLA DE ILUSTRACIONES

Tabla 1. Datos generales del contrato 4
Tabla 2 Estado actual de los amparos 5
Tabla 3 Requerimiento Pólizas Todo Riesgo 5
Tabla 4 Valores Ejecutados durante el mes 31
Tabla 5. Estado presupuestal 31
Tabla 6 Estadísticas del servicio Planta telefónica 35

TABLA DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Tipo de casos registrados durante el mes 32
Ilustración 2 Cantidad de casos por Estados 33
Ilustración 3 Cantidad de llamadas registradas 36
Ilustración 4 Bolsa de horas de capacitación) 41

1 INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

El presente documento contiene la información relevante de la fase de operación del contrato de prestación de servicios No. 2021-1602, del periodo comprendido entre el 1 al 30 de marzo del 2026.

1.1 Datos del contrato

FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO	9 de abril de 2021		
OBJETO	SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN EN VÍA DE LA AUTORIDAD DE TRÁNSITO		
NO. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL – FECHA – VALOR	535	14/01/2021	$4.756.434.000
	11	04/01/2022	$11.342.418.270
	4	14/01/2021	$15.142.970.000
	TOTAL		$ 31.241.822.270
NO. REGISTRO PRESUPUESTAL FECHA – VALOR	1429	14/04/2021	$4.756.434.000
	21	10/01/2022	$11.342.418.270
	Nota: para las vigencias posteriores se gestionará la expedición del respectivo CRP		
PLAZO INICIAL	33 meses		
PLAZO TOTAL DEL CONTRATO + ADICIÓN	56 meses 8 dias		
FECHA DE INICIO	22 de abril de 2021		
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	21 de enero de 2024		
FECHA DE TERMINACIÓN PRORROGA	7 de mayo de 2024		
VALOR INICIAL	$ 27.441.270.541		
FECHA DE TERMINACIÓN ADICIÓN	29 de diciembre 2024		
VALOR ADICIÓN 1	$ 4.153.475.469		
VALOR ADICIÓN 2	$ 6.339.348.846		
VALOR ADICIÓN 3	$ 4.438.955.469		
VALOR TOTAL + ADICIÓN	$ 42,373,050,325		

Tabla 1. Datos generales del contrato

1.2 Garantías del Contrato

De acuerdo con lo estipulado en el contrato SKG TECNOLOGIA SAS, constituyó la póliza de cumplimiento No. 128352 y de Responsabilidad Civil Extracontractual No. 8327, a favor de BOGOTÁ – SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD, expedidas por la compañía de seguros SEGUREXPO y las cuales cubren el Contrato No. 2021-1602 con fecha de expedición del 12 de abril y el 15 de abril de 2021, respectivamente.

El estado actual de los amparos es el siguiente:

AMPAROS	**FECHA DE VIGENCIA**		**VALOR AMPARADO**
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento de contrato	09/04/2021	10/04/2025	$ 5,488,254,108.20

Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	09/04/2021	10/10/2027	$ 1,372,063,527.05
Calidad del bien o servicio	09/01/2024	10/10/2025	$ 2,744,127,054.10
Responsabilidad Civil Extracontractual	09/01/2021	10/10/2024	$ 1,372,063,527.05

Tabla 2 Estado actual de los amparos

Las pólizas de todo riesgo de los dispositivos están siendo verificadas para su envió a la supervisión del contrato y cumplir con el requerimiento:

AMPARO	PORCENTAJE SOBRE EL VALOR DEL CONTRATO	VIGENCIA
PÓLIZA TODO RIESGO DAÑO MATERIAL (que ampare los daños y pérdidas ocasionados a los equipos que disponga el contratista para la ejecución del contrato, y que permanecerán en las sedes de la SDM):	Su cuantía deberá ser como mínimo del ochenta y cinco por ciento (85%) del valor de reposición de los dispositivos asignados a la ejecución del contrato.	Esta póliza deberá mantenerse vigente durante la etapa de operación del contrato y deberá renovarse anualmente de acuerdo con el valor de reposición de los dispositivos en servicio.

Tabla 3 Requerimiento Pólizas Todo Riesgo

2 OBLIGACIONES GENERALES

1. Obligaciones generales del contratista	REGISTRO
1. Allegar oportunamente la documentación necesaria para suscribir y legalizar el contrato.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. informa que esta obligación fue cumplida en su totalidad y dentro de los plazos establecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad. Durante la etapa precontractual e inicio del contrato, se allegó toda la documentación requerida para su suscripción y legalización, incluyendo, entre otros: • Certificados de existencia y representación legal. • Copias de documentos de identidad del representante legal. • Certificaciones de antecedentes y documentos administrativos exigidos. • Pólizas de cumplimiento y garantías contractuales en los términos y tiempos requeridos por la Entidad. • Formatos, declaraciones y requisitos legales solicitados en la etapa de inicio.

	La Secretaría recibió y validó la documentación, lo cual permitió la suscripción y posterior legalización del contrato sin observaciones pendientes atribuibles al contratista. En consecuencia, SKG cumplió oportunamente con esta obligación, permitiendo el inicio formal del contrato dentro de los tiempos definidos por la Entidad.
2. Constituir dentro de los cinco (5) días siguientes a la suscripción del contrato la garantía única a favor de la Secretaría en los términos establecidos en este documento, mantenerla vigente durante el término de ejecución y liquidación del contrato por los valores y con los amparos previstos en el mismo.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. certifica que cumplió en su totalidad y dentro de los plazos exigidos con la constitución y entrega de la Garantía Única a favor de la Secretaría Distrital de Movilidad, conforme a los términos, valores, amparos y vigencias establecidos en el contrato y en la normatividad aplicable. La póliza fue radicada dentro de los primeros cinco (5) días posteriores a la suscripción del contrato, cumpliendo con los requisitos técnicos y jurídicos exigidos, incluyendo: • Amparo de cumplimiento contractual. • Amparo de calidad del servicio y de los bienes asociados al proyecto. • Amparo de responsabilidad civil extracontractual, cuando aplica. • Amparo de salarios, prestaciones sociales y demás obligaciones laborales. • Vigencias extendidas correspondientes al término de ejecución y de liquidación. La Secretaría verificó y aprobó la garantía durante la fase de inicio, permitiendo la legalización del contrato y el avance hacia su ejecución. De igual manera, SKG mantiene vigente la garantía durante toda la ejecución y se compromete a su renovación o extensión (si llegare a requerirse) para asegurar cobertura completa hasta la liquidación del contrato.
3. Suscribir el acta de inicio en un término no mayor a 10 días calendario, una vez se haya perfeccionado el contrato y cumplido con los requisitos de ejecución del mismo.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. informa que cumplió de manera estricta con esta obligación, suscribiendo el Acta de Inicio dentro del plazo máximo de diez (10) días calendario contados a partir del perfeccionamiento del contrato y la verificación de los requisitos de ejecución exigidos por la Secretaría Distrital de Movilidad. Una vez la Entidad confirmó: • La perfección del contrato, • La aprobación de la garantía única, • La validación de la documentación contractual allegada por el contratista, el Acta de Inicio fue suscrita oportunamente entre las partes, permitiendo dar apertura formal a la ejecución del contrato sin retrasos atribuibles al contratista. En consecuencia, SKG cumplió en su totalidad con esta obligación contractual, facilitando el inicio de las actividades dentro de los tiempos establecidos.

4. Ejecutar el objeto del contrato cumpliendo con las especificaciones señaladas en el pliego de condiciones, el anexo técnico y demás documentos contractuales y los ofrecimientos adicionales de la propuesta.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. informa que ha venido cumpliendo de manera continua, íntegra y conforme a lo establecido contractualmente con la ejecución del objeto del contrato, atendiendo estrictamente las especificaciones del pliego de condiciones, del Anexo Técnico y de los demás documentos que hacen parte integral del contrato. Desde la firma del Acta de Inicio, el contratista ha adelantado todas las actividades correspondientes a la fase de operación, atendiendo los requerimientos funcionales, técnicos y administrativos estipulados, y garantizando la correcta prestación del servicio de gestión operativa del sistema de comparenderas electrónicas. Asi mismo, en la fase de implementación y ejecución, SKG ha cumplido mes a mes con: • La operación continua del sistema y sus dispositivos. • La actualización, soporte y mantenimiento requerido para asegurar la disponibilidad del servicio. • El cumplimiento de los protocolos de seguridad, protección de datos y gestión de accesos exigidos por la Entidad. • La entrega periódica de los informes operativos, técnicos y administrativos previstos en el contrato. • La atención oportuna de requerimientos de la Secretaría y de los usuarios autorizados. De esta manera, SKG ha dado cumplimiento permanente y verificable a las obligaciones contractuales, garantizando que la operación del sistema se mantenga estable y conforme a lo establecido en los documentos contractuales y en la propuesta presentada.
5. Ejecutar el contrato en forma independiente, bajo su propio riesgo y responsabilidad, con sujeción a las condiciones que se requieran para su cumplimiento.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. informa que ha cumplido de manera continua y responsable con esta obligación desde el inicio del contrato. La ejecución se ha desarrollado: • De forma independiente, sin delegar en terceros responsabilidades no autorizadas. • Bajo el riesgo propio del contratista, asumiendo con diligencia la operación técnica y administrativa del sistema. • Con sujeción estricta a las condiciones contractuales, técnicas y operativas definidas por la Secretaría Distrital de Movilidad. Durante todos los meses de operación, SKG ha gestionado la prestación del servicio garantizando:

	• Disponibilidad permanente de los dispositivos. • Soporte técnico oportuno. • Mantenimiento preventivo y correctivo según lo establecido. • Cumplimiento de los niveles de servicio. • Atención de incidentes y requerimientos dentro de los tiempos definidos. Por lo anterior, se confirma que SKG ha ejecutado el contrato de forma independiente y conforme a las exigencias contractuales, manteniendo la continuidad y funcionalidad del sistema de comparenderas electrónicas.
6. Obrar con lealtad y buena fe, en las distintas etapas contractuales, evitando todo tipo de dilaciones o trabamientos que pudieren presentarse.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. manifiesta que ha cumplido de manera permanente, diaria y verificable con el deber contractual de actuar con lealtad y buena fe en todas las etapas del contrato. Desde el inicio de la ejecución, SKG ha demostrado: • Transparencia en la comunicación con la Secretaría Distrital de Movilidad. • Disponibilidad constante para atender requerimientos, reuniones, ajustes técnicos y solicitudes de información. • Diligencia en la operación diaria del sistema, garantizando continuidad del servicio. • Ausencia total de conductas que generen dilaciones, obstrucciones o trabas en los procedimientos técnicos, operativos o administrativos del contrato. • Colaboración activa en todas las mesas técnicas y espacios de coordinación institucional. Asimismo, SKG ha entregado los informes mensuales y soportes requeridos oportunamente, ha atendido incidencias en los tiempos establecidos y ha facilitado el acceso a información y sistemas cuando la Entidad lo ha solicitado. En consecuencia, se certifica que SKG ha obrado con buena fe contractual y ha evitado cualquier dilación en la ejecución, dando cumplimiento pleno a esta obligación.
7. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión de la ejecución del objeto contractual. Para tal efecto, deberá diligenciar el formato “SGSI-F01 - ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD” del	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. ha cumplido de manera estricta, continua y verificable con la obligación de garantizar la reserva y confidencialidad de toda la información a la que accede en el marco del contrato. Esto incluye datos personales, registros operativos, información técnica del sistema y cualquier otro tipo de información clasificada o sensible gestionada durante la ejecución del proyecto. En desarrollo de esta obligación:

subsistema de seguridad de la información de la SDM.	• La totalidad del personal asignado al contrato ha suscrito el **formato SGSI-F01 – Acuerdo de** Confidencialidad, de conformidad con las políticas del Subsistema de Seguridad de la Información de la Secretaría Distrital de Movilidad. Dichos acuerdos han sido entregados, socializados y se encuentran en poder de la Supervisión, quien cuenta con la versión firmada y actualizada de cada uno de ellos. En consecuencia, se certifica que SKG ha cumplido mes a mes y de manera ininterrumpida con esta obligación contractual, garantizando la protección integral de la información y la debida confidencialidad durante toda la ejecución del contrato.
8. Atender de forma inmediata las sugerencias y recomendaciones establecidas por el(los) supervisor(es) del contrato.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. ha atendido de manera inmediata, oportuna y verificable todas las sugerencias, recomendaciones y requerimientos emitidos por la Supervisión del contrato durante el periodo de ejecución. En cumplimiento estricto de esta obligación: • El contratista participa semanalmente en reuniones de seguimiento, las cuales cuentan con actas y registros formales que evidencian la atención de cada requerimiento emitido por la Supervisión. • Las observaciones operativas, técnicas, administrativas y de seguridad son gestionadas de manera prioritaria, dejando trazabilidad en correos, actas, informes operativos y cierres semanales. • Todas las solicitudes asociadas a procesos de validación, ajustes funcionales, evidencias, soporte documental y procedimientos de operación han sido respondidas en los tiempos determinados por la Supervisión. • Adicionalmente, el contratista ha mantenido comunicación continua mediante los canales oficiales establecidos (correo institucional, plataforma de seguimiento (tablero kamban) y reuniones), asegurando la inmediatez en la respuesta y ejecución de las acciones solicitadas. En consecuencia, se certifica que SKG cumple de forma constante y verificable con la atención integral de todas las recomendaciones emitidas por la Supervisión, garantizando el adecuado desarrollo y control del contrato.

9. Facturar en debida forma las actividades ejecutadas, de conformidad con la forma de pago de establecida para el contrato.	El contratista ha cumplido de manera estricta con la obligación de facturar en debida forma las actividades ejecutadas, conforme a los lineamientos, periodicidad y requisitos establecidos en el contrato y en la forma de pago definida por la Secretaría Distrital de Movilidad. La facturación ha sido elaborada con base en: • Los hitos contractuales acordados. • Las actividades verificadas y ejecutadas durante cada periodo. • Los soportes técnicos y administrativos requeridos por la Supervisión. Adicionalmente, se precisa que el cumplimiento de esta obligación se encuentra reflejado en el **punto 4 del informe mensual – "Balance Económico**", donde se detalla el estado de facturación, actividades ejecutadas, valores facturados y el avance acumulado del contrato. En consecuencia, se certifica que SKG TECNOLOGÍA S.A.S. ha facturado de manera correcta, completa y oportuna, conforme a la normativa contractual y a las instrucciones impartidas por la Supervisión.
10. Pagar por su cuenta y riesgo exclusivos y en forma oportuna todos los salarios, prestaciones legales y extralegales de sus empleados, cumplir con las obligaciones de aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales previstos en la Ley 100 de 1993, ley 1562 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios y el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y demás normatividad que la aclare, adicione o modifique.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. ha dado cumplimiento estricto, permanente y verificable a todas las obligaciones laborales, prestacionales, de seguridad social integral y parafiscales relacionadas con el personal asignado al contrato. Estas obligaciones se atienden mes a mes, garantizando: • El pago oportuno de salarios. • El pago de prestaciones sociales legales y extralegales. • El pago puntual de aportes a seguridad social (salud, pensión, ARL). • El pago de aportes parafiscales (SENA, ICBF y Cajas de Compensación). • El cumplimiento de la normatividad vigente en materia laboral y de seguridad social. Como respaldo de lo anterior, se anexan las certificaciones emitidas por el Revisor Fiscal, donde consta el pago oportuno y completo de las obligaciones anteriormente mencionadas, correspondientes a los periodos de ejecución del contrato. Con lo anterior, se acredita el cumplimiento integral de esta obligación contractual.
11. Suministro de uniformes, elementos de higiene según lo estipulado en el código sustantivo de trabajo y demás normas relacionadas, aspectos tributarios, laborales, de seguridad industrial y salud ocupacional, ambientales y de	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. cumple plenamente con lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo y demás normatividad aplicable en materia laboral, de seguridad industrial, salud ocupacional, gestión ambiental, anticorrupción y obligaciones tributarias. En cumplimiento de esta obligación contractual:

anticorrupción que surjan con ocasión de la suscripción y ejecución del contrato.	• Se suministran los uniformes y elementos de presentación personal requeridos según las funciones del personal vinculado al contrato. • Se proveen los elementos de higiene y protección necesarios conforme a la normativa laboral vigente. • Se da cumplimiento a los estándares de seguridad industrial y salud en el trabajo, de acuerdo con el SG-SST implementado por la compañía. • Se garantizan las obligaciones tributarias y los lineamientos de prevención de actos de corrupción y fraude, conforme a las políticas internas de SKG y a la normatividad distrital y nacional aplicable. Estas medidas son verificables y se ejecutan de manera continua durante toda la vigencia del contrato.
12. Responder por el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y tributarias en los términos de Ley	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. cumple integralmente con todas sus obligaciones fiscales y tributarias conforme a la normatividad vigente. Este cumplimiento es verificable mediante los documentos soporte que se adjuntan mensualmente en cada cuenta de cobro, entre los que se incluyen: • Certificados de retenciones practicadas. • Declaraciones y soportes tributarios exigidos por la normatividad nacional y distrital. • Certificaciones expedidas por el revisor fiscal, cuando aplican. Estos documentos evidencian el cumplimiento oportuno y transparente de las obligaciones tributarias a cargo del contratista, en concordancia con lo establecido en el contrato y en la legislación aplicable.
13. Mantenerse al día en el pago de las obligaciones del Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, relativos al pago de contribuciones parafiscales y aportes a los regímenes de seguridad social en salud y pensiones. Esto deberá acreditarlo con los respectivos soportes de pago.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. se mantiene al día en el pago de todos los aportes al Sistema General de Seguridad Social —salud y pensión—, así como en las contribuciones parafiscales establecidas en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normatividad aplicable. El cumplimiento de esta obligación se acredita mensualmente mediante los certificados correspondientes (certificaciones del revisor fiscal), los cuales son anexados a cada cuenta de cobro presentada ante la Secretaría de Movilidad como parte del paquete documental exigido para el proceso de supervisión y pago.

14. Cumplir con todas las obligaciones legales respecto a seguridad industrial y salud ocupacional, ambientales y de anticorrupción que surjan con ocasión de la suscripción y ejecución del contrato.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. cumple de manera estricta con todas las obligaciones legales aplicables en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), gestión ambiental y prevención de actos de corrupción, conforme al marco normativo vigente en Colombia, incluyendo las disposiciones de la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015, la normativa ambiental aplicable y las directrices en materia de transparencia y anticorrupción. El contratista cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) debidamente implementado, actualiza sus matrices de riesgos, realiza capacitaciones periódicas al personal operativo y administrativo, garantiza el uso adecuado de elementos de protección personal (EPP) y cumple con los protocolos de intervención segura en campo establecidos por la Secretaría de Movilidad. Asimismo, SKG cumple con los lineamientos ambientales en la operación del sistema, ya que no genera residuos ni hace afectación del espacio Publio durante la ejecución del contrato. En materia de anticorrupción, SKG aplica políticas internas de ética y transparencia, y todo el personal vinculado al contrato ha firmado los compromisos correspondientes, incluyendo los acuerdos de confidencialidad y los códigos de conducta exigidos por la SDM.
15. Suscribir las actas y presentar los informes requeridos durante la ejecución del contrato, solicitados por el(los) supervisor(es) del mismo.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. ha dado estricto cumplimiento a esta obligación. Durante toda la ejecución contractual, el contratista ha suscrito oportunamente las actas requeridas y ha presentado los informes solicitados por la supervisión. Las actas de seguimiento operacional y técnico se elaboran semanalmente, documentando las actividades ejecutadas, novedades operativas, evidencias funcionales y el estado de la operación del sistema. Estas actas son remitidas al supervisor para su verificación y archivo. Adicionalmente, SKG presenta de manera mensual el Informe de Ejecución Contractual, el cual incluye, entre otros: • Balance económico, • Estado operativo del sistema, • Soportes de personal, • Evidencias de cumplimiento, • Consolidado de novedades y medidas de mitigación. • ANS Con estos entregables, el contratista garantiza la trazabilidad completa de las actividades desarrolladas y el cumplimiento

	de los requerimientos de supervisión establecidos en el contrato.
16. Conocer y acatar las normas contractuales, Manual de Contratación y Supervisión e Interventoría de la Entidad.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. ha cumplido íntegramente con esta obligación. Durante la etapa de inicio del contrato, la Secretaría Distrital de Movilidad socializó al contratista el marco normativo aplicable, incluyendo las obligaciones contractuales, el Manual de Contratación y el Manual de Supervisión e Interventoría. A partir de dicha socialización, el contratista ha aplicado y observado permanentemente estas disposiciones durante la ejecución operativa del contrato, asegurando que todas las actividades desarrolladas se encuentren alineadas con los lineamientos técnicos, administrativos y normativos establecidos por la Entidad.
17. Mantener actualizada la dirección comercial durante la vigencia del contrato y hasta la liquidación del mismo y presentarse a la Secretaría Distrital de Movilidad en el momento que sea requerido por la misma para la suscripción de la correspondiente acta de liquidación.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. ha cumplido con esta obligación. Durante la vigencia del contrato, cualquier cambio en la dirección comercial o de operación ha sido comunicado oportunamente a la Supervisión mediante los canales formales establecidos. Asimismo, el contratista ha mantenido plena disposición para atender los requerimientos presenciales de la Secretaría Distrital de Movilidad y se presentará cuando sea citado para la suscripción del acta de liquidación, en cumplimiento de lo dispuesto contractualmente.
18. En caso de cualquier novedad, reportar la situación de forma inmediata al(los) supervisor(es) del contrato de manera escrita.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. cumple de manera estricta con esta obligación. Todas las novedades operativas, técnicas, administrativas o de cualquier naturaleza que afecten la ejecución del contrato son reportadas de forma inmediata y por escrito a la Supervisión, mediante los canales oficiales establecidos. Estos reportes se encuentran documentados en correos, actas semanales y comunicaciones formales que hacen parte del archivo del contrato y del informe mensual.
19. Participar activamente en todas las reuniones a las que sea requerido por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. ha cumplido de manera permanente con esta obligación. El contratista participa activamente en todas las reuniones convocadas por la Secretaría Distrital de Movilidad y por la Supervisión del contrato, incluyendo mesas técnicas, reuniones operativas, de soporte, administrativas y de seguimiento. Estas reuniones se realizan semanalmente, conforme a la programación establecida por la Supervisión, y cuentan con la asistencia del equipo técnico y administrativo designado por SKG, garantizando así la articulación continua y la adecuada ejecución del contrato.
20. Responder ante la Secretaría, cuando por causas imputables al contratista o sus	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. cumple con esta obligación, manteniendo control y supervisión permanente sobre todas las actividades operativas realizadas por su personal. A la

dependientes, se causen daños a la Entidad.	fecha, no existen reportes de daños imputables al contratista que hayan sido objeto de reproche o proceso correctivo por parte de la Entidad. Adicionalmente, en las reuniones mensuales de conciliación de niveles de servicio (ANS), se verifica y certifica el cumplimiento de las obligaciones asociadas a la operación segura y al adecuado manejo de los equipos y sistemas a cargo del contratista. Sin embargo, en los casos en que se ha evidenciado alguna afectación en los ANS atribuible al contratista, se ha procedido de manera inmediata con la aplicación de los descuentos correspondientes, conforme a lo establecido contractualmente y a los mecanismos de control definidos por la Secretaría.
21. Acoger el principio de Transparencia que constituya una apuesta por la lucha contra la corrupción, a partir de la publicación de todas las actuaciones que se surtan durante toda la etapa contractual así como la difusión de los incumplimientos (multas, declaratorias de incumplimiento, caducidad del contrato, imposición de cláusula penal) que se lleguen a derivar en desarrollo del contrato suscrito con la Entidad.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. acoge plenamente el principio de Transparencia como eje fundamental en la ejecución contractual y como una apuesta firme por la lucha contra la corrupción. Todas las actuaciones desarrolladas en el marco del contrato han sido realizadas bajo estándares de integridad, apertura y trazabilidad, garantizando que cada proceso, comunicación, entrega. El contratista ha mantenido una conducta ética y transparente en cada etapa del contrato, asegurando que cualquier actuación relevante, incluidos los registros de cumplimiento e incidencias contractuales, sea reportada y documentada conforme a la normativa y políticas institucionales. Esta postura reafirma nuestro compromiso con la legalidad, la buena fe y la gestión pública responsable.
22. Conocer, y acatar las políticas y lineamientos de los Sistemas de Gestión adoptados por la Entidad, en especial los que corresponde a Antisoborno, Calidad, y de Seguridad y Salud en el Trabajo, y lo referente al Código de Integridad de la Secretaría, aplicable al contrato estatal, desde el proceso de selección, hasta la ejecución del contrato y su liquidación en caso de resultar adjudicatario.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. conoce y acata plenamente las políticas, lineamientos y disposiciones de los Sistemas de Gestión adoptados por la Secretaría Distrital de Movilidad, incluyendo —de manera especial— las políticas de Antisoborno, Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, así como el Código de Integridad aplicable a la gestión contractual. Durante el desarrollo del contrato, el equipo operador y administrativo ha mantenido total cumplimiento de estas directrices, sin que se haya presentado incidente, observación o señalamiento alguno relacionado con riesgos de corrupción, integridad, incumplimiento normativo, seguridad laboral o fallas de calidad. Todas las actividades se han ejecutado bajo los principios de legalidad, ética, transparencia y buenas prácticas, en coherencia con las obligaciones establecidas por la Entidad.

	SKG mantiene y continuará manteniendo los controles internos, capacitaciones y protocolos necesarios para garantizar el cumplimiento estricto de estas obligaciones durante toda la vigencia contractual y hasta su liquidación.
23. No ofrecer, prometer, entregar, solicitar, y/o aceptar sobornos, dádivas, recompensas o gratificaciones, al o por parte de un colaborador de la Secretaría (funcionarios, contratistas) con el fin de incidir con las decisiones relacionadas con el desarrollo del contrato en cualquiera de sus etapas.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. cumple estrictamente con las políticas de integridad, ética y antisoborno adoptadas por la Secretaría Distrital de Movilidad y por la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción. Durante la ejecución del contrato, no se ha ofrecido, prometido, entregado, solicitado ni aceptado ningún tipo de soborno, dádiva, recompensa, beneficio o gratificación que pudiera influir en decisiones administrativas o técnicas del contrato, por parte de funcionarios o contratistas de la Entidad. Nuestra organización mantiene protocolos internos robustos para prevenir cualquier conducta asociada al soborno o conflicto de interés, incluyendo controles de cumplimiento, capacitación permanente al equipo operativo y mecanismos de reporte confidencial. A la fecha, no se ha presentado ningún incidente o señalamiento relacionado con esta obligación dentro del contrato en curso. SKG reafirma su compromiso absoluto con la transparencia, la legalidad y la conducta ética, garantizando que todas las actuaciones contractuales se desarrollan bajo principios de honestidad y estricto cumplimiento normativo.
24. Utilizar el personal idóneo, integro y técnicamente capacitado para la ejecución del objeto contractual, en caso de que se evidencie y/o presente alguna conducta presuntamente delictiva y/o irregular, deberá ser retirado de manera inmediata, y presentar un informe detallado de los hechos acaecidos al Supervisor del contrato, máximo al día hábil siguiente.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. ha cumplido estrictamente con esta obligación desde el inicio del contrato. Para tal efecto, todas las hojas de vida, certificaciones y soportes de idoneidad técnica del personal asignado fueron debidamente entregadas, revisadas y aprobadas por la Supervisión en la fase inicial del proyecto. Durante la ejecución del contrato, SKG ha mantenido un equipo calificado, íntegro, y con experiencia comprobada en los procesos operativos, administrativos y tecnológicos asociados al sistema de comparenderas electrónicas. Asimismo, la empresa mantiene protocolos internos de vigilancia disciplinaria y control para prevenir cualquier conducta irregular. Es importante resaltar que no se ha presentado hasta la fecha ningún caso de conducta presuntamente delictiva, irregular o contraria a la ética por parte del personal asignado al contrato. En caso de que llegare a ocurrir una situación de esta naturaleza, SKG procederá —de forma inmediata— al retiro del funcionario involucrado y a la entrega del informe correspondiente dentro del plazo exigido por el contrato.

	SKG reafirma su compromiso con la calidad del recurso humano, la integridad operativa y el cumplimiento estricto de todas las obligaciones contractuales.
25. Contar con la aprobación de los Protocolos de Bioseguridad, que aplican en el desarrollo de su actividad con la finalidad de mitigar, controlar y evitar la propagación de la pandemia por el coronavirus por COVID-19, de conformidad a la Circular externa conjunta No. 0004 del 9 de abril de 2020, expedida por Ministerio de Transporte, Ministerio de Salud Protección Social y Ministerio de Trabajo.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. cumplió en su totalidad con la presente obligación durante la vigencia de la emergencia sanitaria por COVID-19. En la etapa correspondiente, el contratista implementó y aplicó rigurosamente los Protocolos de Bioseguridad exigidos por la normativa nacional, garantizando el uso adecuado de elementos de protección personal, controles de ingreso, medidas de higiene, distanciamiento y monitoreo de síntomas del personal operativo y administrativo. Asimismo, los protocolos fueron debidamente socializados con la Supervisión y se adoptaron todas las medidas requeridas por el Ministerio de Salud y Protección Social para asegurar la continuidad del servicio bajo condiciones seguras. Es importante precisar que, a la fecha, la normativa relacionada con la emergencia sanitaria por COVID-19 ya no se encuentra vigente, dado que el Gobierno Nacional levantó la emergencia y eliminó las restricciones especiales. No obstante, SKG mantiene buenas prácticas de autocuidado y salud ocupacional conforme a su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), garantizando condiciones seguras para el personal y la adecuada ejecución del contrato.
26. Presentar, al Supervisor del contrato y a la hora de suscribir el acta de inicio, los permisos emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en los que se constate que cuenta con autorización para ejecutar las actividades requeridas en el contrato, de acuerdo con la normatividad vigente sobre el manejo de la pandemia del covid-19.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. cumplió de manera integral con esta obligación durante la fase inicial del contrato. Conforme a las disposiciones vigentes relacionadas con la emergencia sanitaria por COVID-19, el contratista presentó al Supervisor todos los permisos y autorizaciones exigidos para esa época por la Alcaldía Mayor de Bogotá y demás autoridades competentes. Es importante precisar que, dado el objeto específico del contrato —operación tecnológica y soporte del sistema de comparenderas—, las actividades no implicaban interacción masiva con usuarios ni ejecución de obra física en vía pública; por lo tanto, los permisos requeridos correspondían a las regulaciones generales de bioseguridad aplicables a cualquier operación administrativa y técnica, tales como protocolos de higiene, uso de elementos de protección personal, controles de acceso y lineamientos generales del Ministerio de Salud.

27. Garantizar que el personal que ejecute el contrato cuente con todos los elementos de Bioseguridad para prevención del COVID-19 establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Trabajo y la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá, para la ejecución de las actividades dentro de las instalaciones de la Seccional de Tránsito y Transporte.	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. garantizó, durante la vigencia de la emergencia sanitaria por COVID-19, que todo el personal asignado al contrato contara con los elementos de bioseguridad exigidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Trabajo y la Secretaría Distrital de Salud. Esto incluyó el uso de tapabocas, gel antibacterial, lavado constante de manos, distanciamiento, control de síntomas y demás medidas establecidas en la normativa nacional y distrital. Asimismo, en concordancia con lo indicado en las obligaciones 25 y 26, se aplicaron las regulaciones generales de bioseguridad vigentes para la época, teniendo en cuenta que el objeto del contrato no implicaba exposición masiva o actividades de alto riesgo, sino labores técnicas y administrativas desarrolladas principalmente en estaciones de trabajo y espacios controlados dentro de la Seccional de Tránsito y Transporte. Durante el periodo aplicable, no se presentaron novedades, incidentes o incumplimientos asociados a protocolos de bioseguridad, y todas las medidas fueron implementadas y verificadas por la Supervisión en la fase inicial del contrato. Una vez la emergencia sanitaria fue levantada por el Gobierno Nacional, el personal continuó operando bajo las buenas prácticas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de SKG.
28. Dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 332 de 2020, "Por medio del cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital"	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. ha dado estricto cumplimiento a las disposiciones del Decreto 332 de 2020, asegurando la participación efectiva de mujeres en las actividades asociadas al contrato, de conformidad con las medidas afirmativas definidas por el Distrito Capital. Durante la etapa inicial del contrato, SKG presentó ante la Supervisión los certificados y soportes requeridos que acreditan el cumplimiento de este requisito, incluyendo la vinculación de personal femenino en diferentes roles operativos, administrativos y de soporte técnico. A lo largo de la ejecución del contrato, la empresa ha mantenido su compromiso con la igualdad de oportunidades y la participación activa de mujeres en el desarrollo de las actividades, en coherencia con la política distrital y con las prácticas internas de inclusión y diversidad del contratista.
29. Atender los lineamientos previstos en la Ley 2040 de 2020. "Por medio de la cual se adoptan medidas para impulsar el trabajo para adultos mayores y se dictan otras disposiciones".	SKG TECNOLOGÍA S.A.S. cumple con los lineamientos establecidos en la Ley 2040 de 2020, promoviendo dentro de sus procesos internos la inclusión laboral de adultos mayores conforme a las disposiciones legales vigentes.

	Durante la etapa inicial del contrato, SKG presentó ante la Supervisión los certificados y soportes requeridos que acreditan el cumplimiento de esta obligación, los cuales reposan en los documentos de legalización y verificación contractual. Asimismo, la empresa mantiene políticas internas de no discriminación y de igualdad de oportunidades, lo que incluye la posibilidad de vincular personal adulto mayor idóneo para el desarrollo de actividades compatibles con el objeto contractual, en línea con la Ley 2040 y las obligaciones aplicables para el Distrito Capital.

3 OBLIGACIONES ESPECÍFICOS

2. Obligaciones específicas del contratista:	**REGISTRO**
1. Prestar el servicio contratado acorde con las especificaciones establecidas en el anexo técnico, los estudios previos, el pliego de condiciones, sus anexos y la propuesta presentada.	El Contratista ha cumplido integralmente con esta obligación, ejecutando el servicio conforme a los lineamientos técnicos y operativos definidos en el pliego de condiciones, el Anexo Técnico, los estudios previos y los ofrecimientos incluidos en la propuesta adjudicada. Este cumplimiento se encuentra debidamente documentado y certificado mediante los informes mensuales de seguimiento, remitidos de manera oportuna a la Supervisión, donde se detalla el comportamiento del servicio, los indicadores operativos, la trazabilidad de actividades y la evidencia del funcionamiento continuo del sistema de comparenderas electrónicas. Cada uno de estos informes demuestra la correcta operación, mantenimiento y disponibilidad del servicio, así como la atención de los requerimientos técnicos emitidos por la Secretaría Distrital de Movilidad para garantizar la eficacia del sistema.
2. Contar con el personal idóneo y necesario para la ejecución del contrato y el ANEXO No. 1 ANEXO TÉCNICO. El contratista deberá presentar para aprobación del supervisor, la documentación que demuestre las calidades del personal idóneo requerido para la etapa de implementación a la firma del acta de inicio y a los 30 días calendario de la firma de esta, se	El Contratista dio cumplimiento estricto a esta obligación. Durante la etapa de inicio del contrato se presentó ante la Supervisión toda la documentación requerida para acreditar la idoneidad, experiencia y competencias del personal asignado a la etapa de implementación, incluyendo hojas de vida, certificaciones y soportes técnicos exigidos por el Anexo Técnico. Dicha documentación fue revisada y aprobada formalmente por la Supervisión, quedando habilitado el equipo operativo para el desarrollo del contrato.

deberá presentar para aprobación del supervisor, el personal para la etapa de operación.	Adicionalmente, dentro del plazo establecido de treinta (30) días calendario posteriores a la firma del Acta de Inicio, el Contratista presentó para aprobación el personal designado para la etapa de operación, cumpliendo con los requisitos de formación, experiencia y perfil técnico exigidos en el contrato. En consecuencia, el Contratista ha garantizado de manera permanente la disponibilidad de personal idóneo, íntegro y técnicamente capacitado para la correcta ejecución del objeto contractual.
3. Garantizar que los integrantes del equipo mínimo de trabajo correspondan al personal aprobado, sin perjuicio que el mismo pueda ser modificado a solicitud del contratista, siempre que cumpla con el mismo perfil exigido, previa aprobación del supervisor del contrato, y en los casos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados. Si el contratista debe realizar el cambio de un profesional está en la obligación de mantener al profesional hasta que provea su reemplazo debidamente aprobado por el Supervisor. El contratista debe garantizar la continuidad y permanencia de los profesionales que laboran para el contrato. El Supervisor tendrá un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles para la revisión y emisión del concepto acerca de la hoja de vida del profesional.	El Contratista ha dado cumplimiento integral a esta obligación contractual. Los integrantes del equipo mínimo de trabajo que actualmente ejecutan el contrato corresponden al personal aprobado por la Supervisión durante la etapa de inicio, manteniéndose su continuidad y permanencia conforme a lo exigido en el Anexo Técnico. Hasta la fecha, no ha sido necesario realizar modificaciones al equipo profesional aprobado, razón por la cual los perfiles autorizados continúan ejecutando sus funciones sin variación, asegurando la estabilidad operativa y técnica del proyecto. En caso de requerirse un cambio de personal, el Contratista reconoce su obligación de presentar oportunamente los soportes y hojas de vida correspondientes, garantizando que los reemplazos cumplan con los perfiles contractuales y que no exista afectación en la ejecución mientras se surte la aprobación por parte de la Supervisión, en los términos previstos por el contrato. En resumen, el Contratista ha cumplido con la obligación de mantener el equipo aprobado, sin interrupciones ni sustituciones no autorizadas, asegurando la continuidad del servicio contratado.
4. El contratista no podrá, dentro del tiempo de ejecución del contrato, cambiar durante la VIGENCIA de manera permanente o transitoria más del 20 % de su personal profesional mínimo, con el objeto de no afectar negativamente la calidad técnica de la prestación del servicio, salvo situaciones de fuerza mayor, so pena de la aplicación de los siguientes descuentos en la	El Contratista ha cumplido plenamente con esta obligación. Durante toda la vigencia del contrato no se ha efectuado ningún cambio, ni permanente ni transitorio, del personal profesional mínimo aprobado para la ejecución del objeto contractual. En consecuencia: • No se ha superado ni siquiera de manera parcial el límite del 20 % establecido contractualmente. • No se ha requerido sustitución por fuerza mayor, caso fortuito o decisión operativa.

correspondiente cuenta mensual.	• No se ha generado ningún evento que implique la aplicación de descuentos, conforme a lo previsto en el contrato. El equipo profesional aprobado se ha mantenido estable, garantizando la continuidad operativa, la calidad técnica del servicio y la adecuada ejecución de las actividades bajo los estándares exigidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.
5. Garantizar durante la ejecución del contrato el cambio de personal por solicitud debidamente justificada del supervisor del contrato, en los siguientes eventos: a) Cuando el desarrollo de sus actividades no sea satisfactorio, o sus actuaciones atenten contra la buena relación con el contratante, o cause algún impacto negativo a la Entidad. b) Por fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados. c) En caso de enfermedad o vacaciones será reemplazado y solo por el tiempo necesario. El caso de estos eventos el contratista deberá sustituir al profesional, en un periodo que no exceda una (1) semana, por otro que reúna, como mínimo, los requisitos de formación académica y experiencia profesional de la persona que será remplazada; igualmente deberá garantizar que ello no impactará ni pondrá en riesgo la ejecución del contrato. El contratista deberá plantear acciones tendientes a recuperar los tiempos, sin que esto se haga a costa del esfuerzo de la Secretaría y asumirá los costos de incurrir en mayores tiempos de ejecución	El Contratista ha cumplido íntegramente con esta obligación durante toda la ejecución del contrato. A la fecha: No se ha recibido por parte del Supervisor ninguna solicitud formal debidamente justificada que exija el cambio de personal, por desempeño insatisfactorio, afectación a la relación contractual o impacto negativo para la Entidad. No se han presentado eventos de fuerza mayor, caso fortuito, incapacidades o vacaciones que requieran reemplazo temporal o definitivo del personal profesional mínimo. El equipo aprobado se ha mantenido activo y operando sin interrupciones, garantizando continuidad, disponibilidad y atención plena a las obligaciones del contrato. En consecuencia, no ha sido necesario activar el procedimiento de sustitución dentro del plazo de una (1) semana, ni se ha generado impacto alguno que ponga en riesgo la ejecución contractual o los tiempos establecidos. El Contratista reitera que, en caso de llegar a presentarse una situación prevista en esta cláusula, cuenta con la capacidad técnica y operativa para garantizar reemplazos idóneos y oportunos, sin trasladar cargas adicionales a la Secretaría Distrital de Movilidad y sin afectar la prestación del servicio.

6. Contar con el personal mínimo exigido, no obstante tendrá que emplear todo el recurso humano que fuere necesario para dar cabal y oportuno cumplimiento al objeto contratado, es decir, deberá cumplir con todas las actividades objeto del contrato.	El Contratista ha cumplido plenamente con esta obligación. Desde la etapa de inicio y durante toda la ejecución del contrato: Se ha mantenido vinculado el personal mínimo exigido en el Anexo Técnico, cuyas hojas de vida fueron presentadas, verificadas y aprobadas por la Supervisión dentro de los plazos establecidos. El equipo técnico y operativo ha permanecido disponible y en ejecución continua, garantizando la atención de todas las actividades definidas en el objeto contractual. Adicionalmente, se ha asignado recurso humano adicional cuando ha sido necesario, a fin de asegurar la prestación eficiente del servicio, la operación diaria del sistema y el cumplimiento oportuno de los requerimientos de la Supervisión. Las cargas operativas, los turnos, los roles y las responsabilidades han sido gestionadas conforme a las necesidades del contrato, sin afectar el nivel de servicio ni la continuidad de la operación. En consecuencia, el Contratista ha cumplido con el personal mínimo exigido y ha dispuesto el recurso humano suplementario requerido, dando cabal y oportuno cumplimiento al objeto contractual y a las actividades previstas en el Anexo Técnico.
7. Garantizar que el personal que tenga a cargo firme el acuerdo de confidencialidad sobre el presente proyecto, anexo que se suministrará por el supervisor del contrato una vez se firme el acta de inicio y/o se apruebe las hojas de vida acorde a los tiempos señalados en el Anexo Técnico.	El Contratista ha cumplido íntegramente con esta obligación. Una vez firmada el acta de inicio y conforme a los tiempos establecidos en el Anexo Técnico: Se remitieron a la Supervisión las hojas de vida del personal asignado, las cuales fueron revisadas y aprobadas. Todo el personal vinculado al proyecto firmó los acuerdos de confidencialidad requeridos, de acuerdo con el formato suministrado por la Supervisión. Los acuerdos fueron entregados en los plazos establecidos y reposan tanto en los archivos del Contratista como en los sistemas de registro documental exigidos por la Supervisión. En consecuencia, el Contratista garantiza que todo el personal autorizado para ejecutar actividades del contrato se encuentra plenamente comprometido con las obligaciones de reserva, confidencialidad y manejo adecuado de la información, en cumplimiento del marco contractual y normativo vigente.

8. Poner a disposición de la Secretaría Distrital de Movilidad los bienes y/o servicios, en la calidad y cantidad en que sean requeridos. Realizando las actividades que considere y contando con los elementos necesarios para garantizar siempre el servicio objeto del contrato.	El Contratista ha cumplido plenamente con esta obligación durante toda la vigencia del contrato. En efecto: Los bienes, servicios y recursos operativos han sido puestos a disposición de la Secretaría Distrital de Movilidad en la calidad, cantidad y oportunidad requeridas. Se han ejecutado todas las actividades necesarias para garantizar la continuidad y disponibilidad del servicio, conforme a las especificaciones del Anexo Técnico y las instrucciones emitidas por la Supervisión. El Contratista ha mantenido los elementos técnicos, logísticos y operativos indispensables para asegurar la prestación permanente y eficiente del servicio objeto del contrato, sin interrupciones imputables al mismo. En consecuencia, la prestación del servicio ha sido garantizada en todo momento bajo los estándares técnicos establecidos y conforme a los niveles de servicio comprometidos.
9. Responder y atender en caso de presentarse incidentes y/o fallas que sean informadas por el personal usuario o que sean detectadas por el contratista y que afecten la prestación del servicio por causas que sean propias de los servicios contratados, manteniendo los registros en el sistema de mesa de servicios, según lo establecido en el Anexo Técnico.	El Contratista ha dado cumplimiento integral a esta obligación. En particular: ➢ Todos los incidentes, novedades operativas y fallas reportadas por los usuarios, así como aquellas detectadas directamente por el Contratista mediante monitoreo interno, han sido atendidas de manera oportuna y conforme a los tiempos establecidos en el Anexo Técnico. ➢ Cada incidente ha sido registrado y gestionado en el sistema de mesa de servicios, manteniendo la trazabilidad requerida y garantizando el cierre técnico adecuado. ➢ El cumplimiento de esta obligación se encuentra documentado y certificado en los informes mensuales entregados a la Supervisión, donde se relacionan los casos atendidos, los tiempos de respuesta y las acciones de solución ejecutadas. En consecuencia, el Contratista ha asegurado la continuidad operativa del servicio y el adecuado manejo de incidentes en estricto cumplimiento de las disposiciones contractuales.
10. Entregar los elementos de la solución tecnológica de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en los pliegos de condiciones, el Anexo No. 1	El Contratista ha cumplido integralmente con esta obligación. Todos los elementos de la solución tecnológica fueron: Presentados, documentados y socializados ante la Supervisión durante la fase de inicio del contrato.

Anexo Técnico y la propuesta presentada por el contratista.	Verificados y aprobados por la Supervisión, de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en los pliegos de condiciones, en el Anexo No. 1 – Anexo Técnico, y en la propuesta adjudicada. Implementados en estricto alineamiento con los parámetros de calidad, compatibilidad, funcionalidad y seguridad definidos contractualmente. La evidencia de este cumplimiento reposa en los actos de aprobación y soportes técnicos entregados y revisados por la Supervisión en la etapa inicial del contrato, así como en los informes mensuales donde se certifica la continuidad operativa de dichos componentes.
11. Asumir los costos de importación, transporte, cargue, descargue y entrega de los bienes para la adecuada prestación del servicio.	En atención al contrato suscrito con la Secretaría de Movilidad, SKG TECNOLOGÍA se permite informar que ha cumplido plenamente con la obligación 11 del contrato, correspondiente a la asunción de los costos de importación, transporte, cargue, descargue y entrega de los bienes necesarios para la adecuada prestación del servicio. Todos los bienes requeridos han sido gestionados y entregados conforme a lo establecido, garantizando su correcta recepción y disponibilidad, sin generar costos adicionales para la Secretaría de Movilidad.
12. Entregar para aprobación del supervisor, a la firma del acta de inicio, el cronograma o plan de trabajo detallado con la documentación y los procedimientos que utilizará para desarrollar el contrato. El cronograma debe incluir las actividades discriminadas para la fase de implementación y transición y la fase de operación.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 12 del contrato, entregando para aprobación del supervisor, en la firma del acta de inicio, el cronograma o plan de trabajo detallado, incluyendo la documentación y los procedimientos que se utilizarían para el desarrollo del contrato. El cronograma, planes y demás documentos fueron presentados y contemplaba las actividades discriminadas para la fase de implementación y transición y la fase de operación, así como todos los entregables requeridos. Cabe destacar que dicha entrega fue aprobada por la supervisión en la etapa inicial del contrato, cumpliendo con lo estipulado en el contrato.
13. Entregar para aprobación del supervisor, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio el plan de capacitación de acuerdo a lo descrito en el Anexo No. 1 Anexo Técnico.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 13 del contrato, entregando para aprobación del supervisor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, el plan de capacitación conforme a lo descrito en el Anexo No. 1 Anexo Técnico. Dicho plan fue aprobado por la supervisión, cumpliendo con los términos y plazos establecidos en el contrato.

14. Entregar dentro del primer mes de ejecución del contrato los tipos de fallas y los procedimientos para soportar la operación de la solución, acorde con los especificado en los Niveles de servicio del Anexo técnico.	KG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido de manera íntegra y oportuna con la obligación 14 del contrato, entregando dentro del primer mes de ejecución los tipos de fallas y los procedimientos para soportar la operación de la solución. La documentación entregada incluyó: ➢ Una clasificación detallada de los posibles tipos de fallas de la solución, indicando su impacto en la operación y prioridad de atención. ➢ Procedimientos claros y estructurados para la identificación, reporte, escalamiento y solución de cada tipo de falla. ➢ Protocolos de soporte técnico alineados con los niveles de servicio acordados, asegurando la continuidad operativa de la solución. Dicha entrega fue recibida por la supervisión durante la etapa de ejecución, sin que se presentaran observaciones, lo que demuestra la adecuada planificación y el compromiso de SKG TECNOLOGÍA con la correcta prestación del servicio. Esto ha permitido que el personal de operación y soporte cuente con herramientas claras y efectivas para gestionar cualquier eventualidad, asegurando la disponibilidad y confiabilidad de la solución durante toda la ejecución del contrato.
15. Deberá subsanar de forma inmediata y sin superar los tres (3) días hábiles, las observaciones identificadas por el supervisor a los documentos y soportes entregados con la suscripción del acta de inicio. El proceso de verificación del contenido de los documentos como hojas de vida del personal y soportes entregados a la suscripción del acta de inicio no podrá superar la tercera versión, en caso de requerir mayor número de revisiones se entenderá que el contratista no cumple con la obligación de contar con el personal y demás requisitos para la ejecución del contrato.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 15 del contrato, subsanando de manera inmediata todas las observaciones identificadas por el supervisor a los documentos y soportes entregados con la suscripción del acta de inicio, sin superar el plazo máximo de tres (3) días hábiles establecido en el contrato. Durante el proceso de verificación del contenido de los documentos, incluyendo las hojas de vida del personal y demás soportes entregados, todas las revisiones se realizaron dentro de las tres versiones permitidas, cumpliendo así con lo estipulado y demostrando que SKG TECNOLOGÍA contaba con el personal calificado y los recursos necesarios para la correcta ejecución del contrato.

16. Garantizar que la información suministrada por los dispositivos pueda ser georreferenciada y almacenada en bases de datos que permitan ser integrados a los sistemas de información que determine la SDM.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 16 del contrato, garantizando que la información generada por los dispositivos pueda ser georreferenciada y almacenada en bases de datos, permitiendo su integración con los sistemas de información de la Secretaría de Movilidad. El cumplimiento de esta obligación se valida diariamente mediante el aplicativo MDM (SOTI), el cual registra y supervisa cada uno de los dispositivos desplegados. La información de georreferenciación se transmite junto con cada comparendo emitido por los agentes en vía, asegurando que los datos sean precisos, oportunos y plenamente compatibles con los sistemas de la Secretaría. Este proceso asegura la integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información, cumpliendo con los requerimientos técnicos y operativos estipulados en el contrato.
17. Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de cada uno de los dispositivos objeto del contrato durante todo el tiempo de ejecución del contrato. El servicio de mantenimiento incluye mano de obra, insumos y repuestos y recolección y entrega de los dispositivos, entre otros.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 17 del contrato, prestando de manera continua el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de cada uno de los dispositivos objeto del contrato durante todo el tiempo de ejecución del mismo. El mantenimiento preventivo se realiza cada seis (6) meses, en los cuales se ha remitido los informes de cada mantenimiento, asegurando la óptima operatividad de los equipos, mientras que el mantenimiento correctivo se efectúa cuando es necesario, atendiendo cualquier eventualidad que pueda afectar el funcionamiento de los dispositivos. Este servicio incluye mano de obra, algunos insumos, recolección y entrega de los dispositivos, cumpliendo así con los requerimientos técnicos y contractuales establecidos.
18. Implementar el plan de capacitaciones aprobado por la supervisión e impartirlo con el personal indicado por la Secretaría, abarcando temáticas sobre la correcta operación, funcionamiento y cuidado de los dispositivos y de los accesorios entregados para la ejecución del contrato.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido de manera íntegra y oportuna con la obligación 18 del contrato, implementando el plan de capacitaciones aprobado por la supervisión y dirigido al personal indicado por la Secretaría de Movilidad. El plan de capacitaciones incluyó: ➢ Temáticas completas sobre la correcta operación, funcionamiento y cuidado de los dispositivos y accesorios entregados para la ejecución del contrato. ➢ Sesiones teóricas y prácticas que permitieron al personal desarrollar competencias concretas para la operación segura y eficiente de los dispositivos.

	➢ Materiales de apoyo y documentación técnica, facilitando la referencia y consulta continua por parte del personal capacitado. ➢ Evaluación y seguimiento de cada sesión, asegurando que los objetivos de aprendizaje se cumplieran de manera efectiva. La implementación de este plan fue aprobada formalmente por la supervisión, confirmando que las capacitaciones cumplieron con los estándares de calidad y cobertura requeridos. Esta actividad ha contribuido a garantizar que el personal de la Secretaría cuente con los conocimientos y habilidades necesarios para optimizar la operación de los dispositivos, reducir riesgos de uso inadecuado y maximizar la eficiencia en la prestación del servicio, alineándose plenamente con los objetivos del contrato.
19. Establecer durante la etapa de transición el procedimiento de reposición de los dispositivos y elementos complementarios del kit que se entrega al agente de tránsito, que incluya el deducible a pagar por los agentes de tránsito en los porcentajes y bajo las condiciones establecidas en el en el Anexo No. 1 Anexo Técnico.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 19 del contrato, estableciendo durante la etapa de transición el procedimiento de reposición de los dispositivos y de los elementos complementarios del kit entregado a los agentes de tránsito. El procedimiento desarrollado incluye: ➢ La definición clara del deducible a pagar por los agentes de tránsito, conforme a los porcentajes y condiciones establecidas en el Anexo No. 1 Anexo Técnico. ➢ Protocolos detallados para la recolección, reposición y entrega de los dispositivos y elementos del kit. ➢ Indicaciones precisas para la gestión de casos de pérdida, daño o mal funcionamiento de los equipos, garantizando la continua operatividad de los agentes y la disponibilidad de los dispositivos. Toda la documentación y los procedimientos fueron entregados y aprobados por la supervisión, cumpliendo así con los requisitos contractuales y asegurando que el proceso de reposición pueda ejecutarse de manera eficiente, transparente y conforme a las normas establecidas por la Secretaría de Movilidad.
20. Previos a la entrega del procedimiento de reposición de equipos, el contratista debe entregar la factura comercial que contenga el costo unitario del dispositivo y los elementos del	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 20 del contrato, entregando en la etapa de inicio del contrato a la supervisión la factura comercial que contiene el costo unitario del dispositivo y de los elementos del kit entregado a los agentes de tránsito, tal como lo estipula el Anexo No. 1 Anexo Técnico.

kit entregado a los agentes, para poder estimar los costos del valor deducible asociado al proceso de reposición, de acuerdo con lo estipulado en el Anexo No. 1 Anexo Técnico.	Esta entrega permitió a la supervisión estimar correctamente los costos del valor deducible asociado al proceso de reposición de los equipos. Cabe destacar que la entrega no recibió observaciones por parte de la supervisión, cumpliendo así con los requerimientos contractuales y facilitando la implementación del procedimiento de reposición de los dispositivos y elementos del kit de manera eficiente y transparente.
21. Garantizar la operación ininterrumpida de todos los dispositivos contratados y que integran la solución, para lo cual deberá contar con un stock, equivalente al 5% adicional a la totalidad de los dispositivos, estuches y lápices digitales en servicio, para efectos de respaldo, que cumplan con las mismas especificaciones técnicas. Por lo tanto, ante cualquier tipo de incidentes por mantenimiento, daño, pérdida, y cualquier tipo de acción que impida la normal operación de uno o varios equipos el contratista ha de garantizar su reposición de manera inmediata en aras de garantizar la prestación ininterrumpida del servicio.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 21 del contrato, garantizando la operación ininterrumpida de todos los dispositivos contratados que integran la solución. Para tal fin, la empresa mantiene un stock adicional equivalente al 5% de la totalidad de los dispositivos, estuches y lápices digitales en servicio, cumpliendo con las mismas especificaciones técnicas para efectos de respaldo. La gestión y seguimiento del stock se realiza de manera constante: en cada informe mensual se envía a la supervisión el listado actualizado de los equipos en stock, y durante las reuniones de seguimiento semanales se revisa la totalidad de los dispositivos en operación, asegurando que cualquier incidente por mantenimiento, daño, pérdida o cualquier otra situación que impida la normal operación sea atendido de manera inmediata, garantizando así la prestación continua y eficiente del servicio.
22. Garantizar durante la ejecución del contrato y de manera permanente las consultas al RUNT que se requieran durante la operación.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 22 del contrato, garantizando durante toda la ejecución del contrato y de manera permanente las consultas al RUNT que se requieran para la operación de la solución. El cumplimiento se realiza de manera constante y sistemática, asegurando que mes a mes se efectúen todas las consultas requeridas según los términos contractuales. Adicionalmente, en cada informe mensual se anexa el detalle de las consultas realizadas, registradas por cada agente y por cada dispositivo, lo que permite a la supervisión verificar de manera precisa y transparente el cumplimiento de esta obligación. Este procedimiento garantiza la disponibilidad, exactitud y oportunidad de la información necesaria para la operación eficiente de los dispositivos y la gestión de los comparendos.

23. Contar con la integración con el RUNT máxime una semana antes del inicio de la etapa de operación. La configuración para realizar consultas al RUNT desde los dispositivos electrónicos debe estar en funcionamiento antes del inicio de la etapa de operación.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 23 del contrato, garantizando que la integración con el RUNT estuviera implementada y funcional máximo una semana antes del inicio de la etapa de operación. La configuración para realizar consultas al RUNT desde los dispositivos electrónicos fue realizada con éxito y puesta en funcionamiento dentro del plazo establecido. Esta integración fue verificada y validada por la supervisión, asegurando que los dispositivos pudieran consultar de manera efectiva la información requerida desde el inicio de la operación, cumpliendo con los términos contractuales y garantizando la continuidad y eficiencia del servicio.
24. Entregar todos los dispositivos, software, herramientas y accesorios objeto del contrato, en perfecto estado de funcionamiento y óptimas condiciones de seguridad, de acuerdo a las especificaciones técnicas exigidas en el Anexo N° 1 Anexo Técnico. Los dispositivos serán entregados al supervisor del contrato designado por la SDM quien a su vez entregará a quien haga las veces de agentes de tránsito de Bogotá. Para tal efecto se suscribirá un acta de entrega, la cual deberá contar con el aval y firma del Supervisor y en la que se indique el dispositivo que se entrega con el número de serie respectivo, así como se deben establecer las responsabilidades a cargo de la Seccional de Tránsito de Bogotá. Los dispositivos se relacionarán por el supervisor del contrato en un formato diseñado para ello con el fin de tener conocimiento y control de la entrada de los dispositivos y a quién fue asignada su operación en vía. Así mismo el supervisor será el encargado de poner en conocimiento y adelantar las investigaciones administrativas y disciplinarias por pérdida, robo o daño del dispositivo, aplicando	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 24 del contrato, entregando todos los dispositivos, software, herramientas y accesorios objeto del contrato en perfecto estado de funcionamiento y óptimas condiciones de seguridad, de acuerdo con las especificaciones técnicas exigidas en el Anexo N° 1 Anexo Técnico. La entrega se realizó durante la etapa inicial del contrato, mediante la suscripción del acta de entrega, la cual contó con el aval y firma del supervisor, detallando los dispositivos entregados con su número de serie respectivo y estableciendo las responsabilidades a cargo de la Seccional de Tránsito de Bogotá. Para mantener el control y seguimiento de los dispositivos, el supervisor del contrato realiza la relación de cada dispositivo en un formato diseñado para tal fin, registrando a quién fue asignada su operación en vía. Adicionalmente, cualquier novedad relacionada con pérdida, daño o cualquier otra situación que afecte los dispositivos es informada inmediatamente a la supervisión mediante los informes correspondientes, asegurando la correcta gestión y aplicación de la normatividad vigente para establecer responsabilidades administrativas o disciplinarias según corresponda.

para el efecto, la normatividad vigente con el fin de establecer la responsabilidad de los funcionarios comprometidos.	
25. Asumir y garantizar el cumplimiento de todas las funciones de soporte técnico, así como las actividades correspondientes de registro, medición de los niveles de servicio y operación pactados con la SDM en el Anexo Técnico.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 25 del contrato, asumiendo y garantizando el cumplimiento de todas las funciones de soporte técnico, así como las actividades correspondientes de registro, medición de los niveles de servicio y operación pactados con la Secretaría de Movilidad en el Anexo Técnico. Para tal fin, se mantiene un control de inventario detallado de cada dispositivo, registrando todas las novedades que se presenten, lo que permite gestionar de manera eficiente las incidencias, realizar seguimiento a las operaciones y asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos contractualmente. Este procedimiento garantiza la disponibilidad, confiabilidad y operatividad continua de los dispositivos, cumpliendo con los requerimientos técnicos y contractuales de la SDM.
26. Presentar un protocolo de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia de covid-19 de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 26 del contrato, presentando oportunamente el protocolo de bioseguridad para mitigar, controlar y garantizar el adecuado manejo de la pandemia de COVID-19, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, durante la vigencia de las restricciones sanitarias. Cabe señalar que dicho protocolo fue implementado en su momento, cumpliendo con los requerimientos contractuales. Actualmente, ya no existen restricciones relacionadas con la pandemia, por lo que las medidas previstas en el protocolo se encuentran en cumplimiento histórico y como registro del cumplimiento contractual durante la emergencia sanitaria.
27. Prevenir el abuso y el acoso sexual hacia las mujeres, promoviendo su denuncia para evitar la violencia basadas en género, en el marco de la ejecución del contrato.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido plenamente con la obligación 27 del contrato, implementando acciones orientadas a prevenir el abuso y el acoso sexual hacia las mujeres en el marco de la ejecución del contrato. Se han promovido mecanismos de sensibilización y denuncia, asegurando que el personal involucrado conozca los canales adecuados para reportar cualquier incidente relacionado con

	violencia basada en género. Hasta la fecha, no se ha registrado ningún evento de este tipo, lo que evidencia la efectividad de las acciones preventivas implementadas. Estas medidas se han llevado a cabo en concordancia con la normativa vigente, contribuyendo a un ambiente laboral seguro, respetuoso e inclusivo, y garantizando el cumplimiento de los compromisos contractuales en materia de equidad y protección de derechos.
28. Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente documento, en el proyecto de pliego de condiciones y demás documentos que hagan parte del proceso.	SKG TECNOLOGÍA informa que ha cumplido de manera íntegra y oportuna con la obligación 28 del contrato, atendiendo cada uno de los entregables relacionados con los equipos, documentación, procedimientos, mantenimiento, capacitación y demás obligaciones contractuales establecidas en el contrato, en el proyecto de pliego de condiciones y demás documentos que hacen parte del proceso contractual. El cumplimiento se ha efectuado de manera organizada y verificable en cada una de las diferentes etapas del contrato, incluyendo: ➢ Etapa de inicio: entrega de cronogramas, planes de trabajo, documentación técnica y protocolos aprobados por la supervisión, así como facturas comerciales y protocolos de bioseguridad durante la emergencia sanitaria. ➢ Etapa de transición: implementación de procedimientos de reposición de dispositivos y kits, establecimiento de inventarios de respaldo, configuración y puesta en funcionamiento de los dispositivos, y entrega de protocolos para garantizar la operación ininterrumpida. ➢ Etapa de operación: prestación continua de mantenimiento preventivo y correctivo, ejecución de capacitaciones aprobadas, validación diaria de georreferenciación de la información, consultas periódicas al RUNT, soporte técnico permanente y seguimiento de los niveles de servicio. Adicionalmente, todas las entregas, reportes y actividades han sido verificadas y validadas por la supervisión, asegurando que se cumpla con los requerimientos contractuales en términos de calidad, oportunidad y operatividad. Esto demuestra que SKG TECNOLOGÍA ha cumplido con la totalidad de sus obligaciones contractuales, garantizando la correcta prestación del servicio y la satisfacción de los objetivos definidos por la Secretaría de Movilidad.

4 BALANCE ECONÓMICO

A continuación, se presenta el balance económico del contrato, Actividades a facturar por el periodo del presente informe:

ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Dispositivos	1020	$ 164,388	$ 167,675,760
Plataforma de servicio	1	$ 287,916,356	$ 287,916,356
Servicio comunicación móvil	1020	$ 54,471	$ 55,560,420
Servicio de soporte 7*24	1	$ 26,808,315	$ 26,808,315
Equipo de trabajo Operación	1	$ 47,009,897	$ 47,009,897
Consultas al RUNT	64,069	$ 719	$ 46,065,611
TOTAL SERVICIO DEL MES			**$ 631,036,359**

Tabla 4 Valores Ejecutados durante el mes

De conformidad con la ejecución presupuestal del contrato el Balance Financiero a corte al 31 de marzo 2026, la ejecución es el siguiente:

VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$	44,887,980,428
VALOR TOTAL EJECUTADO	$	44,656,569,550
VALOR TOTAL PAGOS EFECTUADOS	$	43,906,535,395
SALDO PENDIENTE POR FACTURAR	$	981,445,033

Tabla 5. Estado presupuestal

5 ETAPA DE OPERACIÓN

5.1 Consultas al RUNT

Durante el periodo del 1 al 31 de marzo se realizaron 64.069 consultas al RUNT.

Anexo 1. Consultas al RUNT.

5.2 Mesa De Servicio

5.2.1 Operación de la Mesa de Ayuda

La Mesa de Ayuda será el Punto Único de Contacto (PUC), de atención centralizada para todas las solicitudes, que prestará los servicios asociados al proyecto. La mesa de Ayuda de SKG Tecnología cuenta con los siguientes canales de comunicación para la prestación de nuestros servicios:

- Solicitudes vía correo electrónico a la cuenta helpdesk@skgtecnología.com
- Vía telefónica, marcando al Punto único de atención de la mesa de ayuda tel. 018000183886 en Bogotá.
- Personalmente, a través del personal del proyecto.

5.2.2 Estadísticas del servicio Casos

A continuación, las estadísticas entre el 1 y el 31 de marzo de 2026. Durante este mes para el proyecto solución tecnológica para la gestión en vía de la autoridad de tránsito de Bogotá, se registraron casos. En el gráfico a continuación se puede visualizar que el 87% (78) de los casos registrados durante el mes corresponden a requerimientos, los cuales hacen referencia a solicitudes, no son fallas de la solución; un 8% (7) de los casos corresponden a incidentes; y un 5% (5) de los casos corresponden a casos internos.

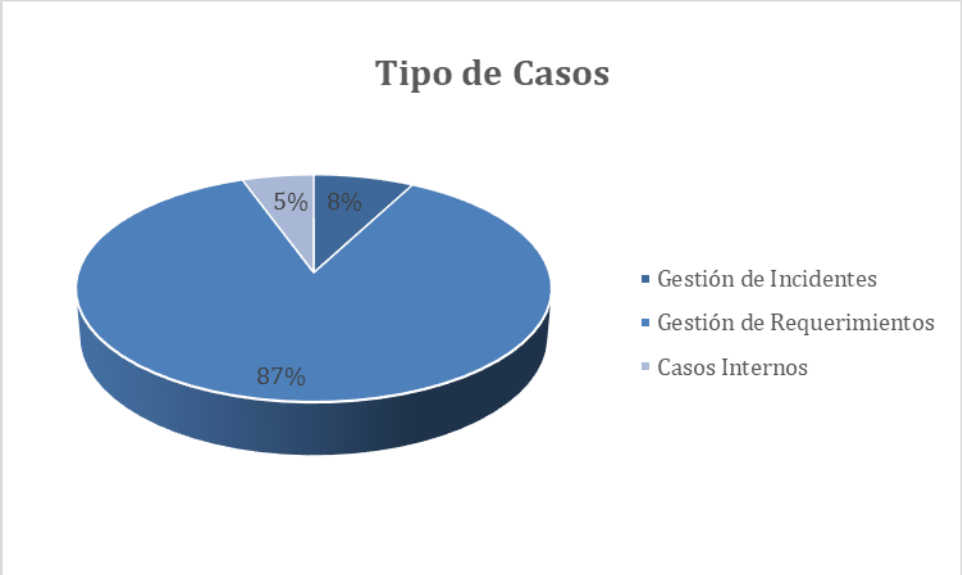


Ilustración 1 Tipo de casos registrados durante el mes

En el Gráfico 2, se observa la cantidad de casos registrados durante el periodo acordado en donde el 26% (23) casos se encuentran en estado "Cerrado" el 72% (65 casos) se encuentra en estado "Solucionado", y el 2% (2 casos) se encuentra en estado "Suspendido"

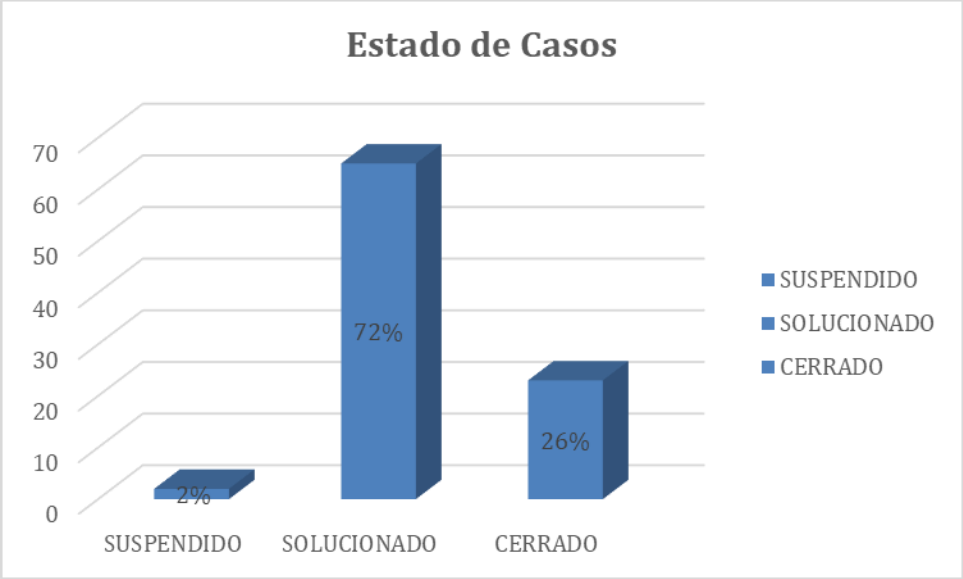


Ilustración 2 Cantidad de casos por Estados

De los 90 casos atendidos, no se venció ningún caso.

Definición de los diferentes estados:

ESTADO	DEFINICIÓN
REGISTRADO	Primer estado del ticket, mediante el cual se registra la solicitud y se genera el número identificador, mediante el cual se identifica en la herramienta de gestión.
EN PROCESO	Estado en el cual el ticket se encuentra en gestión por parte del grupo resolutor encargado.

SUSPENDIDO	Estado en el cual el ticket se encuentra en espera de información o disponibilidad del usuario, para dar continuidad a la gestión del ticket.
MITIGADO	Estado en el cual se da al ticket una solución temporal, mas no definitiva.
SOLUCIONADO	Estado en el cual se deja el ticket cuando ya se ha dado una solución definitiva y tiene 3 días de garantía, en los cuales el cliente puede solicitar reapertura.
CERRADO	Estado en el cual el ticket ya se encuentra solucionado y no hay opción de reapertura.

Anexo 2 Sabana de casos.

5.2.3 Estadísticas del servicio Planta telefónica

A continuación, se relaciona la cantidad de llamadas que ha se han recibido a la línea de atención 018000 opción 1, que está dispuesta para atención del Proyecto solución tecnológica para la gestión en vía de la autoridad de tránsito Bogotá

Fecha	Llamadas contestadas Satisfactoriamente	Abandonada	Total General
1/03/2026	1	0	1
2/03/2026	16	2	18
3/03/2026	15	0	15
4/03/2026	65	4	69
5/03/2026	11	1	12
6/03/2026	14	0	14
7/03/2026	9	0	9
8/03/2026	4	0	4
9/03/2026	14	0	14
10/03/2026	14	0	14
11/03/2026	12	1	13
12/03/2026	32	4	36
13/03/2026	32	2	34
14/03/2026	6	0	6
15/03/2026	3	0	3
16/03/2026	21	1	22
17/03/2026	16	0	16
18/03/2026	15	0	15
19/03/2026	11	1	12
20/03/2026	6	0	6
21/03/2026	6	0	6
22/03/2026	4	0	4
23/03/2026	7	0	7
24/03/2026	10	0	10
25/03/2026	11	0	11
26/03/2026	8	1	9
27/03/2026	7	0	7
28/03/2026	14	1	15
29/03/2026	4	0	4
30/03/2026	7	0	7
31/03/2026	8	1	9
Total	**403**	**19**	**422**

Tabla 6 Estadísticas del servicio Planta telefónica

En el Gráfico 3, se observa la cantidad de llamadas registradas durante el periodo acordado en donde el 95% (403 llamadas) fueron contestadas satisfactoriamente y 5% (19 llamadas) fueron abandonadas por los agentes de tránsito.

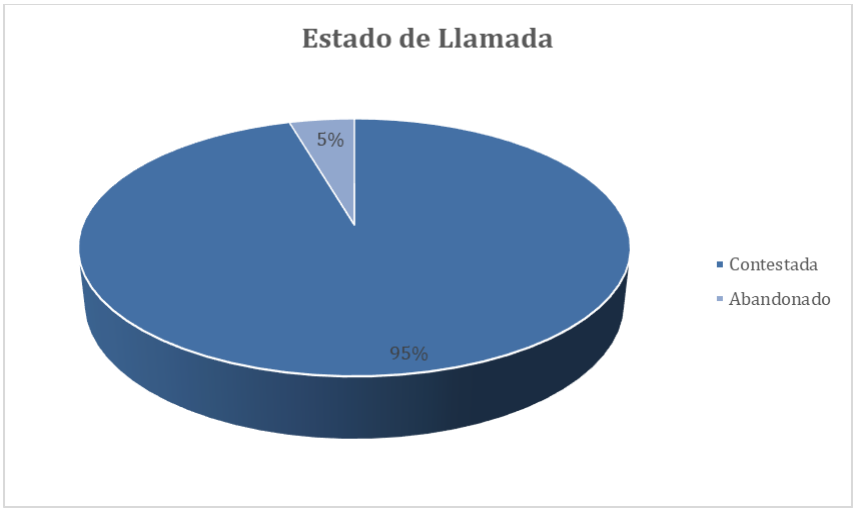


Ilustración 3 Cantidad de llamadas registradas

Anexo 3 Estadísticas de llamadas.

6 INDICADORES - CÁLCULO DE ANS PARA EL PERIODO

A continuación, se presentan los "Niveles de Servicio Mínimos Establecidos" que serán sujeto de validación.

6.1 INDICADOR SOPORTE (SOPORTE DE PLANTA TELEFÓNICA)

INDICADOR: Oportunidad – Respuesta A Solicitudes

NIVELES DE META: Atención en máximo 3 minutos a cualquier solicitud recibida

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Soporte de planta telefónica en el que se indique el tiempo de atención de la llamada o correo electrónico con la respuesta a la solicitud enviada.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO SOPORTE TÉCNICO (SOPORTE DE PLANTA TELEFÓNICA)		
		RESULTADO
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**0 * 0,1 % del valor total mensual por servicio de soporte.**	**N/A**
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: CUMPLIDO		

(Anexo 3.)

6.2 INDICADOR SOPORTE TÉCNICO (INCIDENTES REPORTADOS)

INDICADOR: Oportunidad – Respuesta A Solicitudes

NIVELES DE META: Solución parcial o definitiva a incidentes en máximo 1 hora después de ser reportado por cualquier medio (telefónico o correo electrónico)

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Evidencia de cierre de incidente. El contratista debe entregar un listado de los incidentes atendidos incluyendo fecha y hora de reporte, motivo del reporte, datos de quien reporta, fecha y hora de cierre y descripción de la solución.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO SOPORTE (INCIDENTES REPORTADOS)		
		RESULTADO
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**0 * 0,1 % del valor total mensual por servicio de soporte.**	**10 CASO FUERA DE SERVICIO**
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: CUMPLIDO		

(Anexo 2)

6.3 INDICADOR DEL SISTEMA CENTRAL

INDICADOR: Disponibilidad

NIVELES DE META: El sistema debe tener una operación continua, sin inconvenientes o interrupciones mínimo el 99.9% del tiempo al mes.

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Incidentes generados por caídas del servicio. El contratista debe entregar un listado de los incidentes atendidos incluyendo fecha y hora de reporte, motivo del reporte, datos de quien reporta, fecha y hora de cierre y descripción de la solución.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

Resultado del Indicador: Si el resultado de la ecuación anterior es igual o superior a 0.1, se aplicará el descuento.

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO SISTEMA CENTRAL				
		Descuento	**Formula**	**RESULTADO**
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**>99.9%**	Descuento del 2% del pago mensual por el sistema.	$\frac{0 * 100}{720}$	**0%**
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O				

(Anexo 4)

6.4 INDICADOR DE CONECTIVIDAD

INDICADOR: Disponibilidad

NIVELES DE META: El servicio de conectividad debe tener una operación continua, sin inconvenientes o interrupciones mínimo el 99.6% del tiempo al mes.

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Tickets generados por dispositivos electrónicos que sean solucionados a través del operador de conectividad.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

Resultado del Indicador: Si el resultado de la ecuación anterior es igual o superior a 0.4, se aplicará el descuento.

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO CONECTIVIDAD				
		Descuento	**Formula**	**RESULTADO**
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**>99.6%**	1% del pago mensual por conectividad	$\frac{0 * 100}{720}$	**0%**

RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O

(Anexo 5)

6.5 INDICADOR DE CALIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA

INDICADOR: Calidad

NIVELES DE META: 99.9% de la información transmitida sin errores.

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Formularios enviados entre el dispositivo electrónico y el sistema central o entre el sistema central y Sistema Contravencional transmitidos sin errores.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO CALIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA				
		Descuento	**Formula**	**RESULTADO**
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**>99.9%**	Descuento de 0,01% del pago mensual, máximo a descontar es 5% del valor mensual del sistema central.	**No. Documentos con fallas * 0,01 % del valor total mensual por servicio de soporte.**	**16 casos Reportados**
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O				

6.6 INDICADOR DISPONIBILIDAD DE STOCK DISPOSITIVOS

INDICADOR: Disponibilidad

NIVELES DE META: El contratista debe tener disponible un stock de dispositivos, lápices y estuches del 5% del total de equipos en servicio.

MEDIO DE VERIFICACIÓN: Inventario de dispositivos disponibles. El supervisor hará revisiones periódicas del Inventario.

Según los casos presentados se especificaron de la siguiente manera:

Resultado del Indicador: Si el Stock de dispositivos no cumple con lo requerido, se aplicará un descuento de 0,5% del pago mensual por cada dispositivo faltante en el Stock.

INDICADORES DE NIVELES DE SERVICIO STOCK DISPOSITIVOS				
		Descuento	**Formula**	**RESULTADO**
DISPONIBILIDAD PROGRAMADO	**>100%**	descuento de 0,5% del pago mensual por cada dispositivo faltante en el Stock.	**0 * 0,5 % del total de equipos en servicio.**	**N/A**
RESULTADO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: C U M P L I D O				

(Anexo 6)

7 FACTURACIÓN DEL PERIODO DEL PRESENTE INFORME

ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Dispositivos	1020	$ 164,388	$ 167,675,760
Plataforma de servicio	1	$ 287,916,356	$ 287,916,356
Servicio comunicación móvil	1020	$ 54,471	$ 55,560,420
Servicio de soporte 7*24	1	$ 26,808,315	$ 26,808,315
Equipo de trabajo Operación	1	$ 47,009,897	$ 47,009,897
Consultas al RUNT	64,069	$ 719	$ 46,065,611
TOTAL SERVICIO DEL MES			**$ 631,036,359**
DESCUENTO ANS			$ 755,557
TOTAL A FACTURAR EN EL PERIODO			**$ 630,280,802**

8 ESTADO DE LA BOLSA DE HORAS DE CAPACITACIÓN.

No se realizó una transferencia de conocimiento, cada sesión de 1 hora a los agentes civiles y policía durante el mes.

Los enlaces con los accesos a las carpetas que contienen las actas de asignación de los dispositivos y planillas de asistencia a capacitación, son los siguientes:

Agentes civiles

Actas de asignación: https://drive.google.com/drive/folders/1Uc20cnuq5rpz80-HT4H2k8aL_NM5xt9D?usp=sharing

Planillas de asistencia a capacitación: https://drive.google.com/drive/folders/1LxzBURIXu2qI4b9cQP7x0s2GGicMxVy9?usp=sharing

Policía

Actas de asignación: https://drive.google.com/drive/folders/1H8Cbvad_cF91awd3_5ICmrI8oskhP6ns?usp=sharing

Planillas de asistencia a capacitación: https://drive.google.com/drive/folders/1IIZ8ctOC7ipDuPenZLvsHC31utO1fHof?usp=sharing

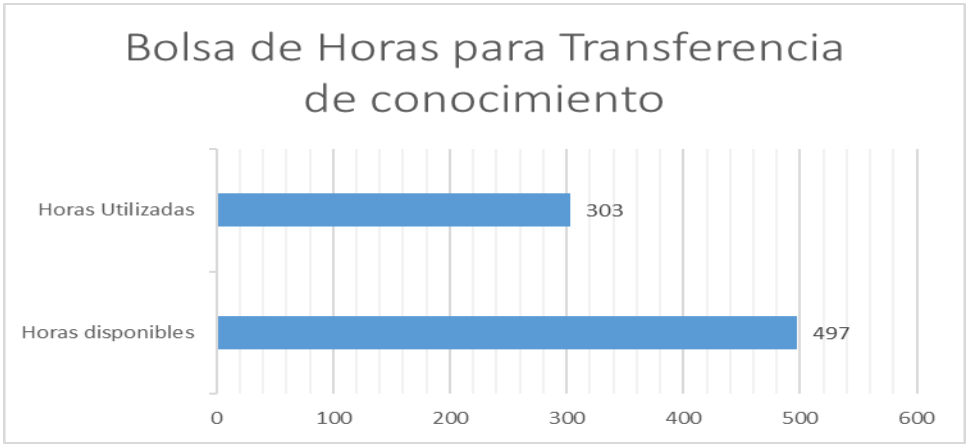


Ilustración 4 Bolsa de horas de capacitación)

9 ACTIVIDADES DEL PERIODO EN GESTIÓN.

ANEXOS

- Anexo 1 consultas al RUNT
- Anexo 2 Informe de Ticket (sabana de casos)
- Anexo 3 Informe planta telefónica
- Anexo 4 Informe Disponibilidad Plataforma
- Anexo 5 Informe Disponibilidad Conectividad
- Anexo 6 Listado IMEI equipos de stock
- Anexo 7 acta No. 253 de comité de seguimiento

- Anexo 8 acta No. 254 de comité de seguimiento
- Anexo 9 acta No. 255 de comité de seguimiento
- Anexo 10 acta No. 256 de comité de seguimiento
- Anexo 11 actas de capacitación