Marquetalia, 25 de mayo del 2025

Señores
Alcaldía Municipal de Marquetalia

Informe de contrato MC-024-2026 mes 4

Contrato No**: MC-024-2026**
Inicio contrato: 11 de febrero de 2026
Clase de contrato: Mínima Cuantía
Municipio: Marquetalia
Objeto del contrato: prestación del servicio de internet simétrico fiable en cada uno de los puntos a contratar, incluido la instalación de equipos soporte técnico y acompañamiento teniendo en cuenta la implementación del protocolo ipv6, para las diferentes dependencias de la alcaldía municipal de Marquetalia caldas, instituciones educativas oficiales, parques y zonas públicas del municipio, que permita el desarrollo de actividades de masificación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para la población vulnerable, víctima, de estratos 1, 2 y 3 del Sisbén, comunidad educativa, comunidad agrícola, pecuaria, garantizar el acceso libre al mundo de la internet, como herramienta indispensable para el fortalecimiento de la competitividad y el desarrollo local.
Supervisor: Claudia Muñoz Duque
Periodo: mayo-2026

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe se elabora con el fin de detallar las actividades de ejecución del contrato, el consumo, la experiencia de las conexiones y las adecuaciones realizadas en los puntos de servicio. Se anexan los PQRS registrados y atendidos durante este periodo, así como las actividades de monitoreo preventivo y actualizaciones técnicas en la topología de la red.

Anexo a este informe se incluyen las gráficas de consumo de las distintas sedes, en las cuales se puede observar de manera general el uso que se da al ancho de banda contratado.

Ficha Técnica

Ítem	Lugar del Servicio	Velocidad (Mbps)	Simetría	Descripción del Requerimiento Técnico y Equipos
1	Edificio la Alcaldía municipal	120	1:1	Suministro en comodato de: 1 SWITCH (≥ 24 puertos RJ45 10/100/1000 Mbps); 12 ENRUTADORES de doble antena (802.11ac, bandas 2.4GHz/5GHz, 1.75Gbps total) con tres antenas externas de 5dBi; UPS (mín. 15 min de autonomía). Entrega con pool de direcciones públicas IPv4/31. Conectividad: Fibra óptica.
2	I.E. Escuela Normal Superior Nuestra Señora de la Candelaria	80	2:1	Suministro en comodato de: 1 Enrutador WIFI (IEEE 802.11ac, hasta 1200Mbps) con gestión y administración de publicidad y autenticación de portal cautivo. Conectividad: Fibra óptica.
3	Parque Risaralda	80	2:1	Suministro en comodato de: 1 Enrutador WIFI (IEEE 802.11ac, hasta 1200Mbps) con gestión y administración de publicidad y autenticación de portal cautivo. Conectividad: Fibra óptica.
4	Institución educativa Antonio María Hincapié	80	2:1	Suministro en comodato de: 1 enrutador (Inalámbrico 300Mbps, ideal para tareas sensibles a banda ancha, encriptación fácil con botón WPS). Conectividad: Fibra óptica.
5	Institución Educativa Juan XXIII	80	2:1	Suministro en comodato de: 1 enrutador (Inalámbrico 300Mbps, ideal para tareas sensibles a banda ancha, encriptación fácil con botón WPS). Conectividad: Fibra óptica.
6	Coliseo Municipal	60	2:1	Suministro en comodato de: 1 enrutador (Inalámbrico 300Mbps, ideal para tareas sensibles a banda ancha, encriptación fácil con botón WPS). Conectividad: Fibra óptica.
7	Institución Educativa Patio Bonito	20	4:1	Suministro en comodato de: 1 enrutador (Inalámbrico 300Mbps, ideal para tareas sensibles a banda ancha, encriptación fácil con botón WPS). Conectividad: Fibra óptica o radioenlace.
8	Institución Educativa La Quiebra	60	2:1	Suministro en comodato de: 1 enrutador (Inalámbrico 300Mbps, ideal para tareas sensibles a banda ancha, encriptación fácil con botón WPS). Conectividad: Fibra óptica.
9	Vereda Alegrías	20	4:1	Suministro en comodato de: 1 enrutador (Inalámbrico 300Mbps, ideal para tareas sensibles a banda ancha, encriptación fácil con botón WPS). Conectividad: Fibra óptica o radioenlace.
10	Vereda El Placer	20	4:1	Suministro en comodato de: 1 enrutador (Inalámbrico 300Mbps, ideal para tareas sensibles a banda ancha, encriptación fácil con botón WPS). Conectividad: Fibra óptica o radioenlace.
11	Edificio del Centro de Convivencia Ciudadana	100	2:1	Suministro en comodato de: 1 SWITCH (≥ 24 puertos RJ45 10/100/1000 Mbps); 5 ENRUTADORES de doble antena (802.11ac, bandas 2.4GHz/5GHz, 1.75Gbps total) con tres antenas externas de 5dBi. Conectividad: Fibra óptica.
12	Dependencia de Casa de la Cultura	60	2:1	Suministro en comodato de: 1 ENRUTADOR de doble antena (802.11ac, bandas 2.4GHz/5GHz, 1.75Gbps total) con tres antenas externas de 5dBi.

13	Corregimiento de Santa Elena	30	4:1	Suministro en comodato de: 1 enrutador (Inalámbrico 300Mbps, ideal para tareas sensibles a banda ancha, encriptación fácil con botón WPS). Conectividad: Fibra óptica o radioenlace.
14	Planta de Beneficio Animal (PBA) municipal finca la Vega	60	2:1	Suministro en comodato de: 1 enrutador (Inalámbrico 300Mbps, ideal para tareas sensibles a banda ancha, botón WPS) y 1 SWITCH (≥ 16 puertos RJ45 10/100/1000 Mbps). Conectividad: Fibra óptica.
15	COSO municipal finca la Vega	20	4:1	Suministro en comodato de: 1 enrutador (Inalámbrico 300Mbps, ideal para tareas sensibles a banda ancha, encriptación fácil con botón WPS). Conectividad: Fibra óptica o radioenlace.

1- **Actividades desarrolladas durante el mes de mayo**

Monitoreo a cada una de las sedes, de esta manera se busca prestar un servicio de calidad y efectivo, suministrando la conectividad necesaria para el desarrollo del municipio de Marquetalia.

Fallas, interrupciones y actualizaciones (Atención de PQRS)

Durante el período cubierto por este informe, el Centro de Operaciones de Red (NOC) de CADCOM **no** registró solicitudes.

Apoyo transmisión evento rendición de cuentas

- **Lugar y fecha:** Normal superior la candelaria22/05/2026 9:21:32 a. m
- **Tipo de solicitud:** Instalación de Router en el teatro del colegio
- **Diagnóstico:** Validación de cableado existente en la zona del teatro
- **Solución:** Se desplazó el personal técnico y realiza la instalación de un router tp-link ARCHER 222B056R04101



Otras novedades

- Soporte Preventivo y Asistencia en Sitio: Informamos que, si bien no se generaron tickets formales a través de la mesa de ayuda (Nivel 1), nuestro

equipo técnico y administrativo brindó acompañamiento directo en las dependencias. Se realizaron asesorías y resoluciones de requerimientos menores de forma remota y presencial, garantizando la satisfacción de los usuarios sin necesidad de generar tiempos de espera por escalamiento de PQRS."

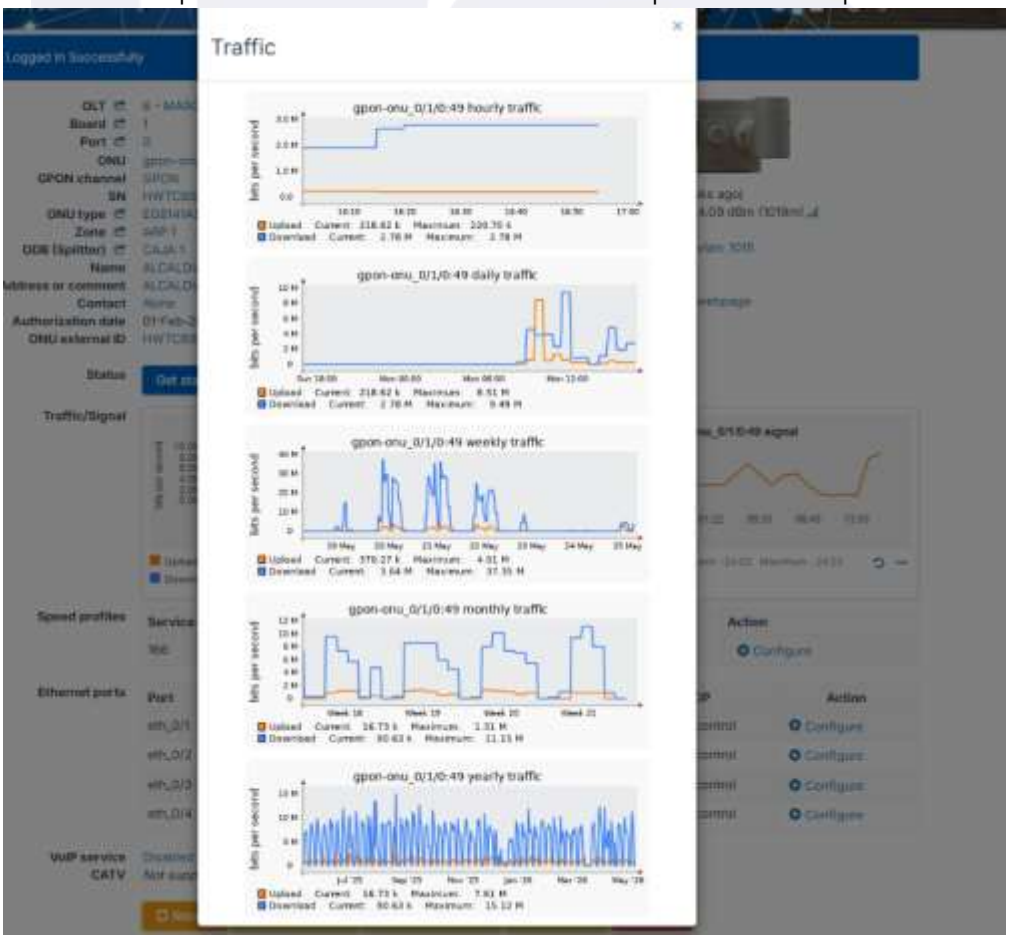
Evidencias Consumo de canales

Graficas de consumo (Graficas de consumo de canal con la herramienta MRTG para todas las sedes)

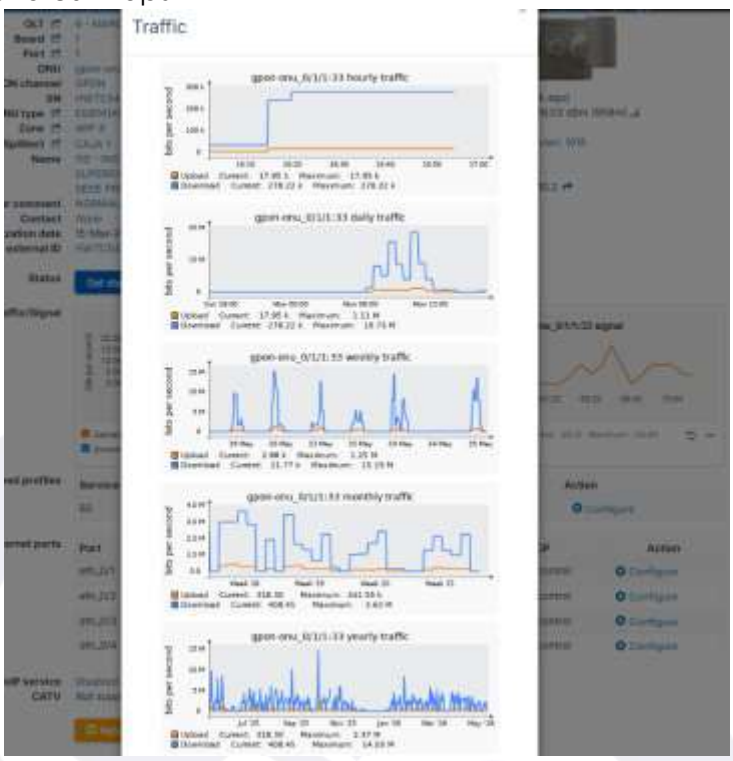
• Se adjuntan las gráficas de consumo de ancho de banda generadas mediante la herramienta de monitoreo MRTG (Multi Router Traffic Grapher) para cada uno de los puntos de servicio. Estas visualizaciones ofrecen una representación del uso del canal a lo largo del tiempo.

NOTA: Todas las gráficas visualizan un promedio en días, semanas y meses y no evidencia los picos o saturación del canal en un momento específico.

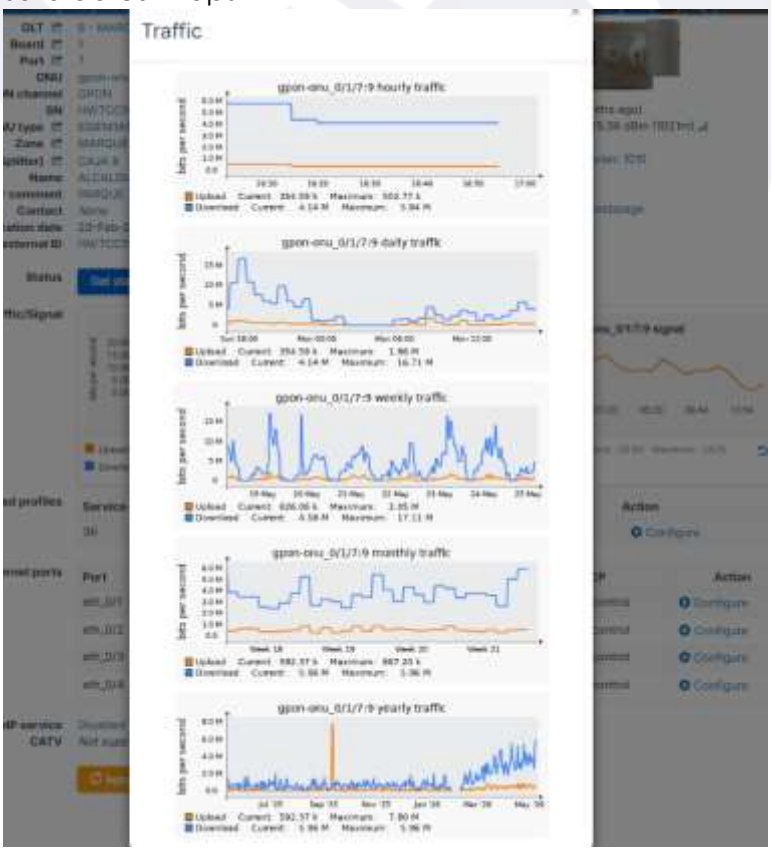
1- Internet simétrico para el Edificio la Alcaldía municipal en fibra óptica – 120 Mbps



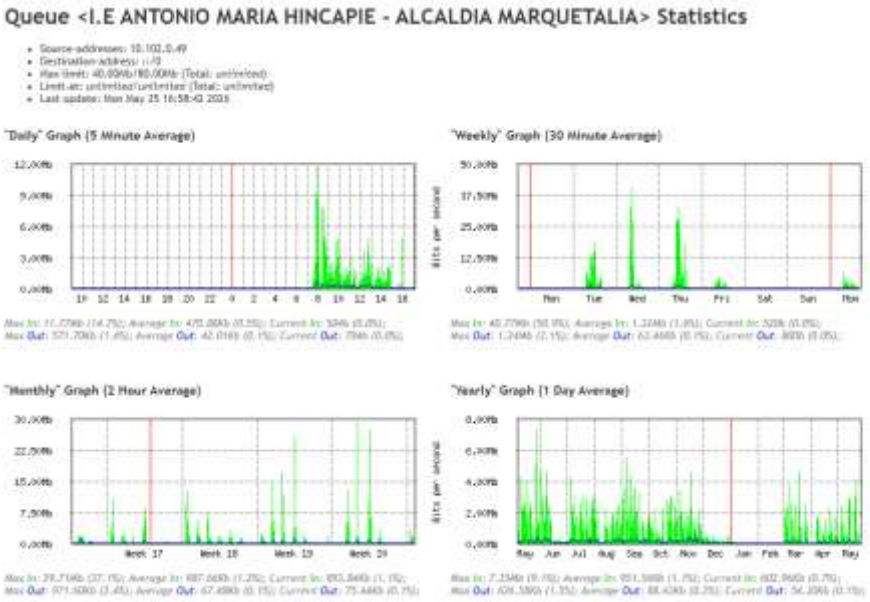
2- Internet WIFI público para la Institución Escuela Normal Superior Nuestra Señora de la Candelaria 80 Mbps



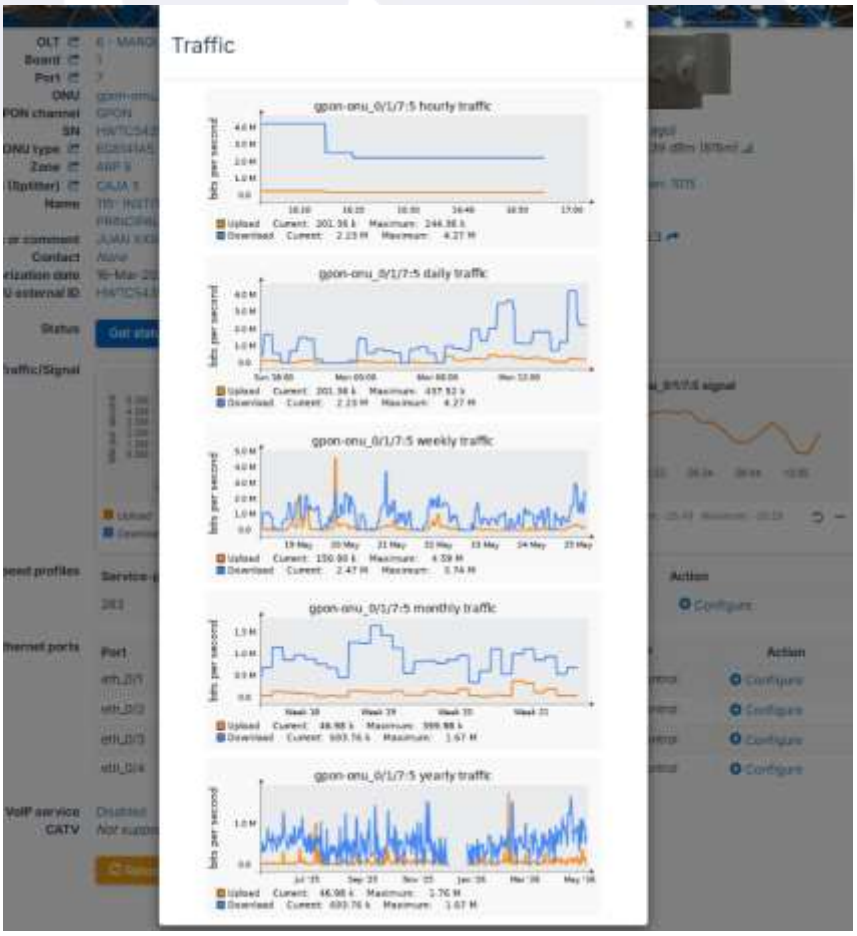
3- ZW Parque Risaralda 80 Mbps



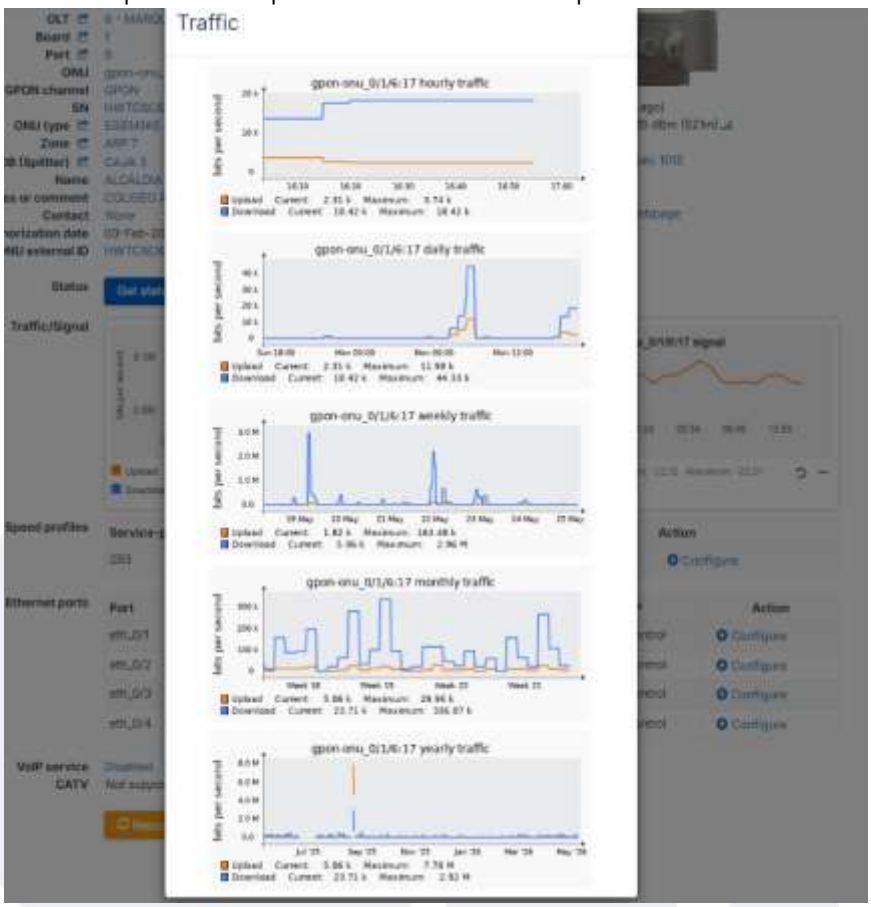
4- Internet WIFI público para la Institución educativa Antonio María Hincapié 80 Mbps



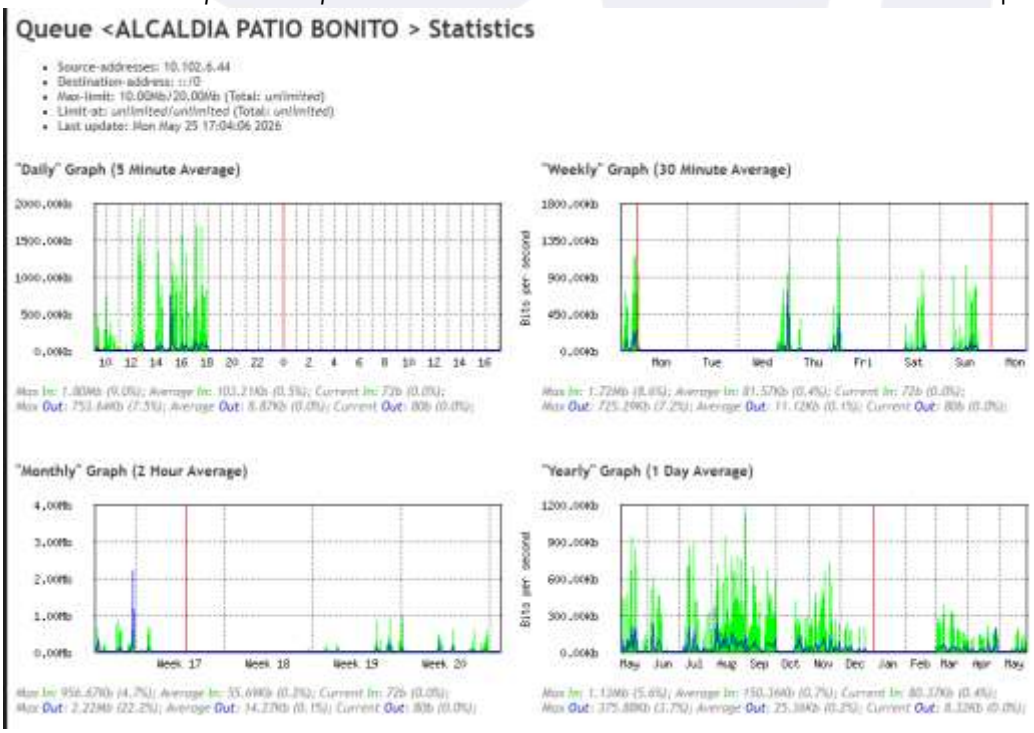
5- Internet Internet en fibra óptica WIFI público para la Institución Educativa Juan XXIII 80 Mbps



6- Internet en fibra óptica WIFI para el coliseo 60 Mbps



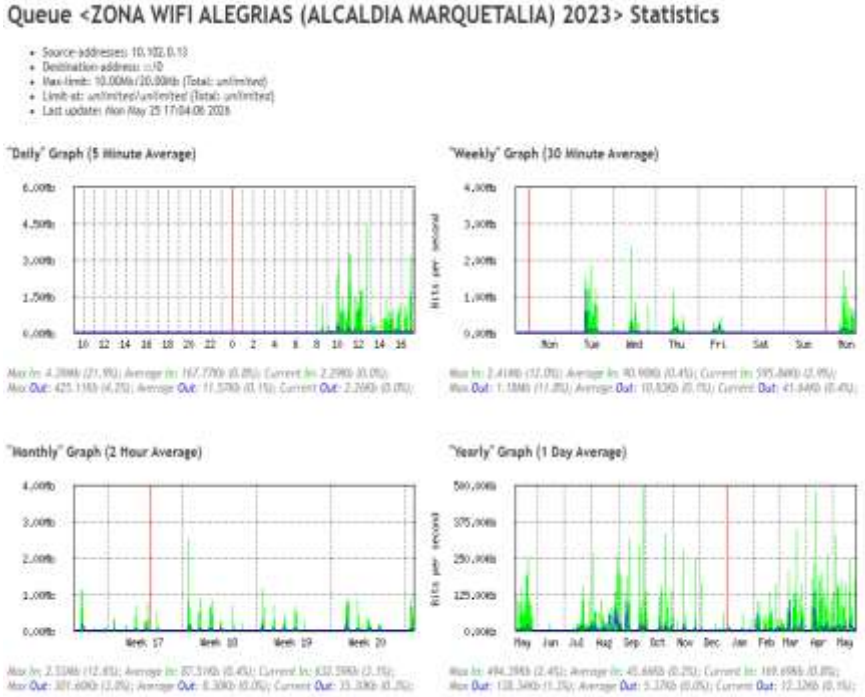
7- *Internet WIFI público para la Institución Educativa Patio Bonito* 20 Mbps



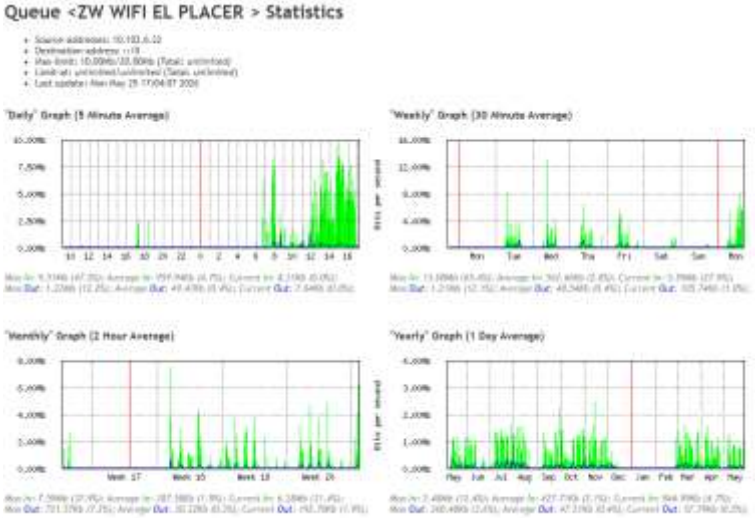
8- *Internet WIFI público para la Institución Educativa La Quiebra 60 Mbps*



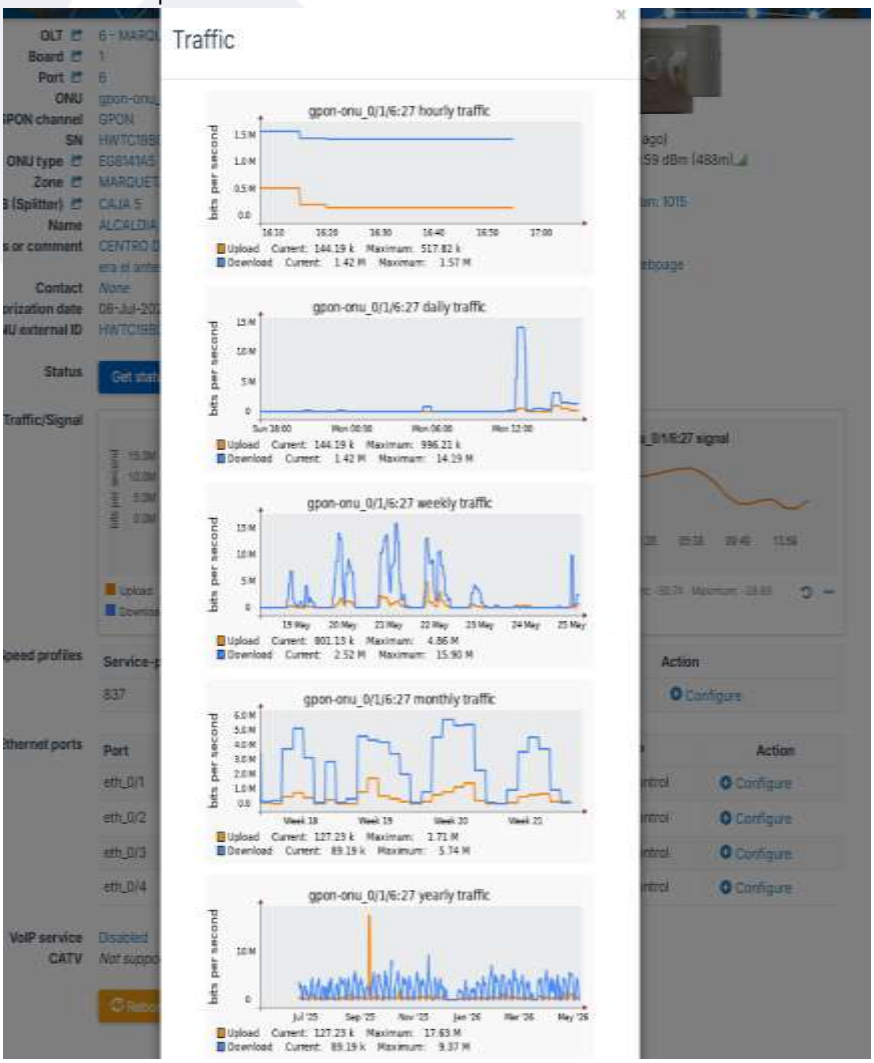
9- *Internet WIFI público para la Vereda Alegrías* 20 Mbps



10- *Internet WIFI público para la Vereda El Placer 20 Mbps*



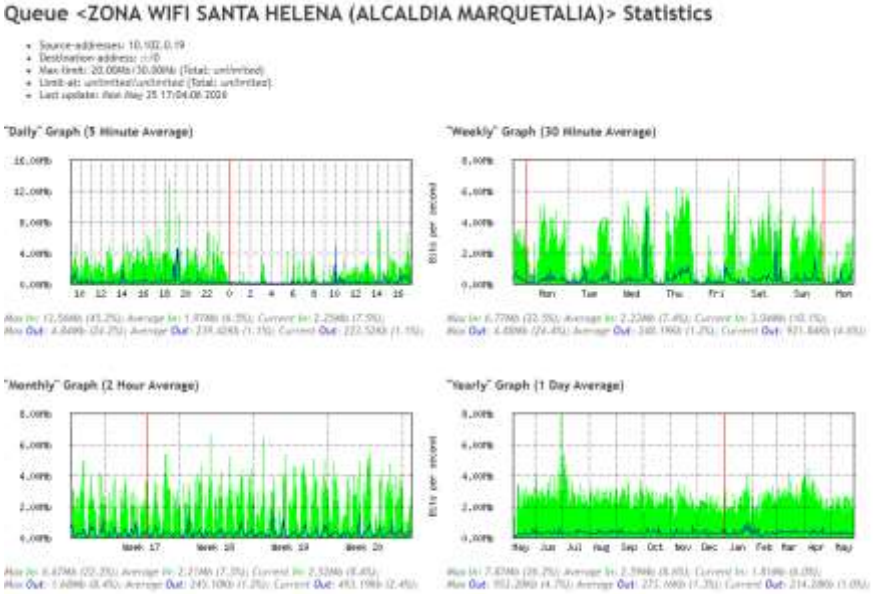
11- Internet simétrico en fibra óptica para el Edificio del Centro de Convivencia Ciudadana. 100 Mbps



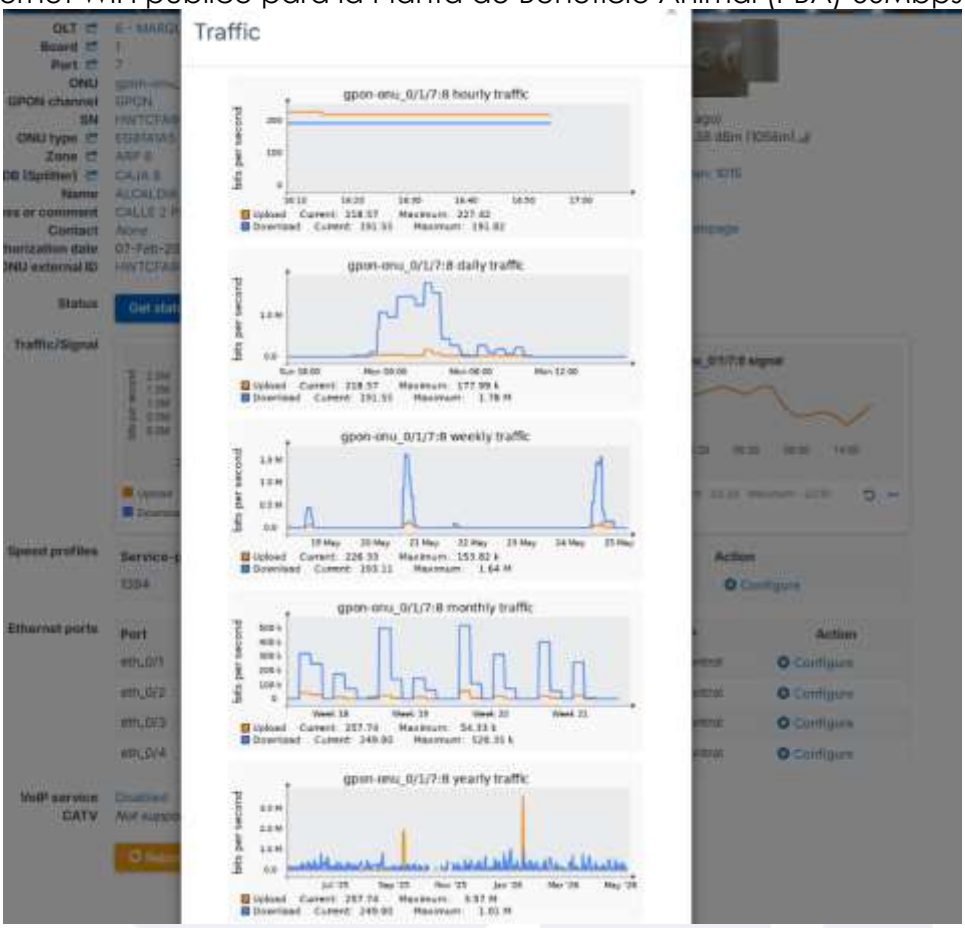
12- Dependencia de Casa de la Cultura 60 Mbps



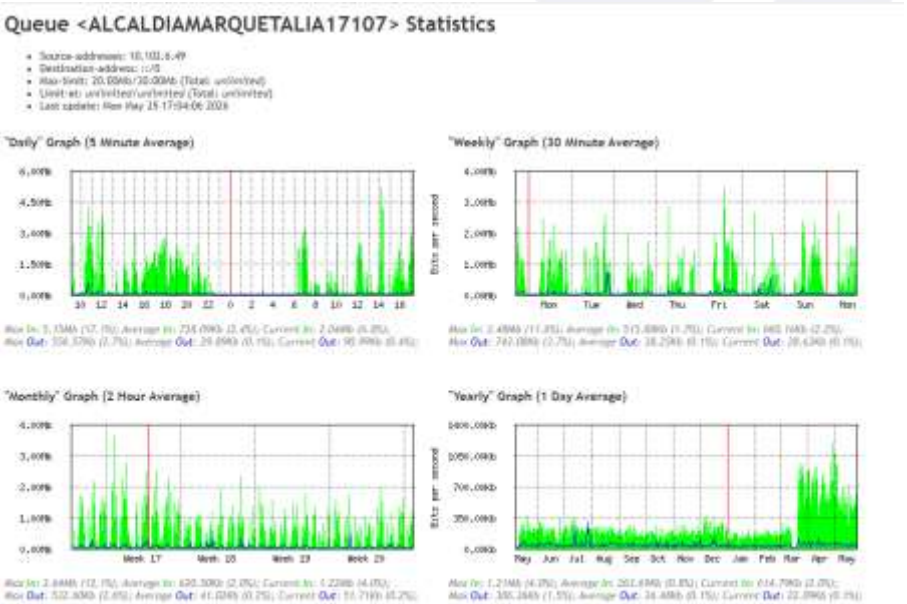
13- Internet WIFI público para en el corregimiento de Santa Elena 30 Mbps



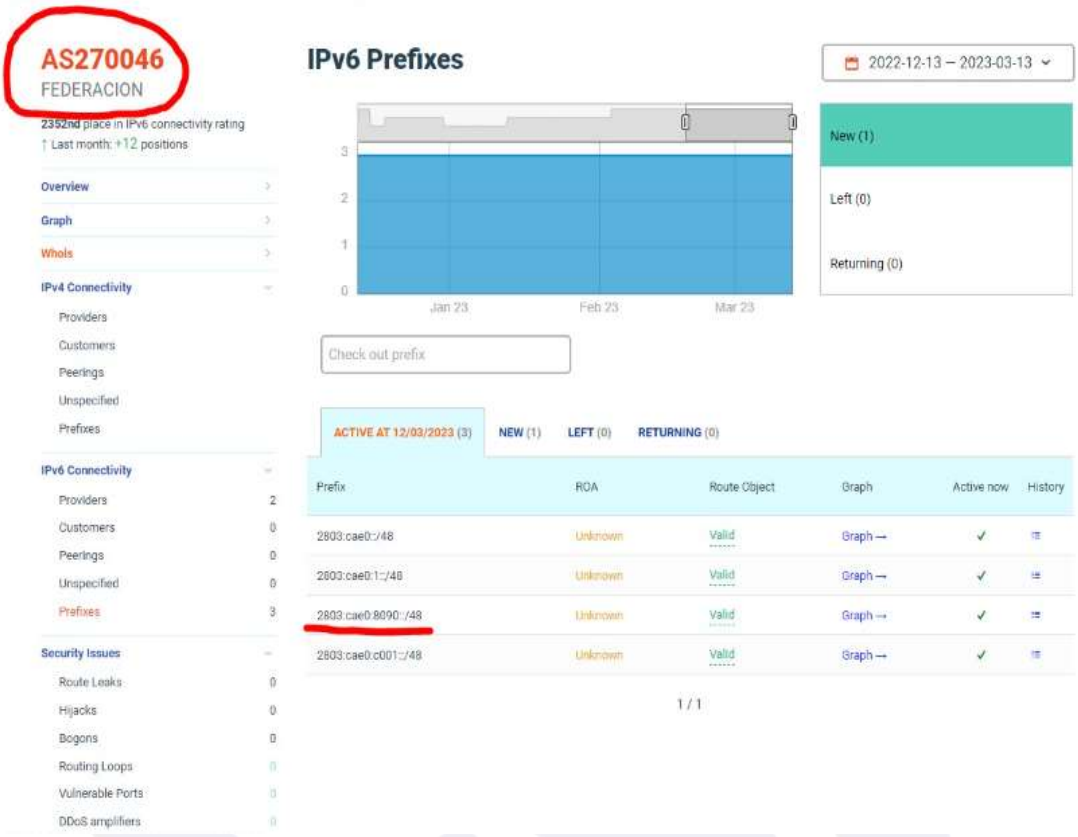
14- Internet WIFI público para la Planta de Beneficio Animal (PBA) 60Mbps



15- Internet WIFI público para el COSO municipal finca la Vega 20 Mbps



16- Enunciamiento de IPV6 del municipio en el Carrier del proveedor y una ipv4/29



Quedamos a su entera disposición para prestarle nuestros servicios en elmomento en que lo requiera.

ESCALAMIENTO CADCOM – OFICINA PRINCIPAL CALDAS

Atención/ Escalamiento Nivel	Descripción procesos ITIL	Teléfono/Whatsapp
Contable	Administración/Contabilidad/Tesorería	mercadeo@cadcom.co facturacion@cadcom.co 312-2476300
1	-Atención básica mesa de ayuda, telefónica, chat o correo electrónico. -Recibir o detectar una incidencia. -Clasificar incidencia. -Brindar soporte inicial a la incidencia. -Priorizar el reporte de acuerdo a su impacto y urgencia -Creación del ticket en el sistema con la respectiva documentación del caso -Revisión básica: Conexión de cableado local, suministro eléctrico de equipos, configuración de equipos, redes wifi, navegador Web, direccionamiento IP local, DHCP, redirección de puertos.	Mesa de ayuda: 018000-196061 310-4091679 310-4093805 WhatsApp: 3193365048 soporte@cadcom.co
2	-Diagnosticar reporte de fallos -Resolver y restaurar el servicio	soporte2@cadcom.co

Atención/ Escalamiento Nivel	Descripción procesos ITIL	Teléfono/Whatsapp
	-Cerrar el caso / Ticket -Mantener gestión, monitoreo, seguimiento y comunicación de los incidentes -Configuración y modificaciones de parámetros de VPN, tunneling y MPLS Conectividad a internet -Pruebas de conectividad radio o FTTH	soportecorporativo@cadcom.co
3	-Gestionar con las diferentes cuadrillas, con inventario, personal de agendamiento y técnicos las acciones a tomar para restablecer el servicio -Supervisión de procesos -Cierre de Ticket en el último nivel de escalamiento -Mediciones de calidad del servicio	rramirez@cadcom.co 311 5791492 p.noriega@cadcom.co 310 4090634 agendamiento@cadcom.co 3216232335

Atentamente,



ANDRÉS FELIPE AYALA PARRA
ÁREA DE OPERACIONES
PQR: agendamiento@cadcom.co
Línea gratuita nacional: 018000-196061
Celulares: 3216232335
Web: www.cadcom.co