INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORIA

CONTRATO	X	CONVENIO		No. 731 de 2026	FECHA DE TERMINACIÓN: 31 de diciembre de 2026
CONTRATANTE: Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores					CONTRATISTA: CIEL Ingeniería SAS

INFORME PERIÓDICO No. 1

OBJETO

Servicio de mantenimiento y soporte técnico para el sistema de digiturno 5 y el licenciamiento del software de reproducción de contenidos SCALA de las sedes de atención al público del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotario.

OBLIGACIONES

No.	OBLIGACIONES CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL
1	Cumplir con las condiciones del **ANEXO TÉCNICO** y de la **OFERTA ECONÓMICA**, presentados y aprobados, los cuales hacen parte integrante del contrato.	Para los meses de febrero y marzo de 2026, el contratista CIEL INGENIERÍA SAS cumplió con las condiciones del ANEXO TÉCNICO y de la OFERTA ECONÓMICA. Programó la primera visita técnica para el mantenimiento preventivo inicial en las dos sedes de atención al público en Bogotá y el mantenimiento de software.
2	Garantizar la prestación de los servicios de forma oportuna y completa, de acuerdo con lo establecido en el ANEXO TÉCNICO, así como en el Estudio Previo.	El Acta de Inicio se firma entre las partes el 12 de febrero de 2026.
3	Guardar absoluta reserva sobre toda la información que le sea suministrada o que sea conocida con ocasión de la ejecución del contrato.	El día 20 de enero de 2026 se firmó Acuerdo de Confidencialidad entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y Ciel Ingeniería SAS, este documento fue uno de los requisitos para el paquete de documentos solicitados a Ciel Ingeniería SAS en el marco de la ley de garantías y de acuerdo con los lineamientos establecidos por la entidad (Cancillería) para el contrato de prestación de servicios.
4	Aplicar las directrices técnicas mínimas establecidas por la Entidad, referentes a seguridad informática, eléctrica, electrónica y demás, que le sean trasmitidas por la supervisión del contrato.	El contratista CIEL INGENIERÍA SAS, ha aplicado en las visitas técnicas de mantenimiento preventivo de hardware a las sedes de la Calle 12 C y Calle 98 y en los soportes remotos realizados en el mes de marzo las directrices mínimas establecidas por Entidad, atendiendo las recomendaciones y directrices que le han sido transmitidas por la supervisión del contrato.
5	Contar con un equipo de trabajo idóneo para la ejecución de cada una de las actividades propias de cada tipo de mantenimiento y/o	El contratista CIEL INGENIERÍA SAS a través del equipo de soporte y en reunión con el supervisor del contrato Alexander Quintero, ha brindado una agenda programada a través de correos electrónicos, para cada tarea a

	soporte a realizar; así como disponer por su nombre, cuenta y riesgo del personal complementario que requiera para la debida ejecución del contrato.	ejecutar ha asignado un grupo de trabajo idóneo por cuenta del contratista para (mantenimiento preventivo inicial de hardware, soporte técnico para la plataforma de Digiturno 5) que tiene las competencias técnicas con roles y responsabilidades para optimizar tiempos y recursos que se requieren para la debida ejecución del contrato. Las fechas del mantenimiento preventivo inicial se describen a continuación: • Mantenimiento de software: marzo 17 de 2026 en el horario de 4:30 pm a 5:30 pm, se efectuó: 1) Revisión por base de datos que no hay turnos por gestionar 1.1. Detener la aplicación en el IIS 2) Validación tamaño de la base de datos 3) Generación backup de la base de datos 4) Ejecución de los scripts Reconstruir Índices D5, Reconstruir Índices DW y Reducir Log SQL 5) Realizar limpieza de las carpetas log's o MensajesExcepcion en CSI, MPC 6) limpieza a Inetpub path C:\inetpub\logs\LogFiles 7) Pruebas de funcionamiento • Sede calle 98: marzo 19 de 2026 en el horario de 10:00 am a 12:00 del mediodía, actividad mantenimiento preventivo inicial. • Sede calle 12 C: marzo 25 de 2026 en el horario de 8:00 am a 11:30 am, actividad mantenimiento preventivo inicial.
6	Disponer de todas las herramientas, maquinaria y equipos necesarios para la debida ejecución del contrato y según el tipo y nivel de especificidad técnica del tipo de mantenimiento y/o soporte a realizar.	El contratista CIEL INGENIERÍA SAS ha dispuesto por su cuenta en el mes de marzo de las herramientas, maquinaria y equipos necesarios para ejecutar las actividades iniciales del contrato, las cuales se describen a continuación: un mantenimiento preventivo inicial de hardware e inventarios del sistema Digiturno que se realizó en las dos sedes de atención al público, para lo cual el contratista dispuso: Personal técnico calificado que brindó el mantenimiento y desarrollo las siguientes actividades técnicas: **Sede Calle 12 C** MANTENIMIENTO MONITORES/PANTALLAS INDUSTRIALES, Revisión del estado de sujeción del soporte, y limpieza de este., Equipo funcionando correctamente. MANTENIMIENTO PLAYERS DE PANTALLA, Quitar los sellos de garantía y destapar la CPU para hacerle limpieza y soplado., Limpieza de aspas de los disipadores. (Fan),

		Ajuste de conexiones. (DD, RAM, Cables, ETC), Limpieza de sockets de memoria RAM., Tapado de la CPU certificando la instalación de todos los tornillos., Equipo funcionando correctamente. Seriales: Atril: ; Player atril: ; Pantallas: MJ30430032 - MJ30430635 - MJ30433694 - MJ30430163 - MJ30430373 - ; Players: LENOVO ThinkCentre M72e SN: MJ79P3X - LENOVO ThinkCentre M72e SN: MJ79N7C - LENOVO ThinkCentre M72e SN: MJ79P5K - LENOVO ThinkCentre M72e SN: MJ76Y7X - LENOVO ThinkCentre M72e SN: MJ76ZOR - ; Tabletas: - - - - - - - - - ; Otros elementos: . TODOS LOS EQUIPOS ESTAN DESHABILITADOS, LA SEDE NO UTILIZA EL SISTEMA DE DIGITURNO // SE DEJAN TODOS LOS EQUIPOS DESCONECTADOS POR INDICACIONES DEL CLIENTE **Sede Calle 98** MANTENIMIENTO MONITORES / PANTALLAS INDUSTRIALES, Revisión del estado de sujeción del soporte, y limpieza de este., Revisión y ajuste de la presentación del cableado y equipos detrás de la pantalla., Limpieza externa de la pantalla., Validación de conexiones de video, audio y sensor del control remoto., Revisión de estado de los botones de la pantalla, y pruebas de funcionamiento., Prueba de apagado de la pantalla para validar la resolución de imagen y el sonido., Pruebas de funcionamiento., Ajuste de la resolución del monitor., Equipo funcionando correctamente. MANTENIMIENTO PLAYERS DE PANTALLA, Quitar los sellos de garantía y destapar la CPU para hacerle limpieza y soplado., Limpieza de aspas de los disipadores. (Fan), Ajuste de conexiones. (DD, RAM, Cables, ETC), Limpieza de sockets de memoria RAM., Validación del estado del disco duro. (Ejecución del software Crystal), Limpieza de logs y temporales., Tomar datos de red (Dirección IP, Gateway, Mask), Configuración de rendimiento del equipo., Revisión y ajuste de opciones de rendimiento de energía., Revisión y ajuste de conexiones externas., Pruebas de visualización de contenido y llamado de turnos., Equipo funcionando correctamente. MANTENIMIENTO IMPRESORA LASER, Equipo funcionando correctamente. Seriales:

		Atril: ; Player atril: ; Pantallas: 00000114094 / Piso 2 - NO VISIBLE - 301MXHBBH369 / PISO 3 - 301MXEZBH380 / PISO 4 - NO VISIBLE - 301MXBPBH029 / PISO 6; Players: LENOVO ThinkCentre M72e SN: MJ76Y7A / Piso 2 - LENOVO ThinkCentre M72e SN: MJ76Y6R / Piso 2 - LENOVO M70q SN: MJOJW8TX / PISO 3 - LENOVO M70q SN: MJ0JW8WQ / PISO 4 - LENOVO M72e SN: MJOJW8VF / PISO 1 - LENOVO ThinkCentre M72e SN: MJ76Y6M; Tabletas: - - - - - - - - - ; Otros elementos: Televisor 7 - Piso 6 - 301MXJXBH028 - LENOVO ThinkCentre M72e SN: MJ030FA // TELEVISOR 8 - Piso 1 - 00000114092 - TV Sin Player // 3 IMPRESORAS ZEBRAS - PISO 1 - X6T6041925, MXDF083017, MXDF155134. SEDE NO HA USADO EL DIGITURNOEN LOSBULTINOS 2 AÑOS SEGUN INFORMAN EL AREA DE SISTEMAS, PARA LA NOTIFICACIÓNDE TURNOS USAN UN EXCEL INTERNO // PLAYERS DEL PISO 2 Y 6 SE ENCUENTRAN APAGADOS // PLAYER DEL PISO 1, 3 Y 4 ESTAN CON EL EXCEL INTERNO // IMPRESORAS DEL PISO 1 SE ENCUENTRAN DESCONECTADAS INVENTARIO DE EQUIPO Durante el mes de marzo, luego de realizar el mantenimiento preventivo inicial de hardware e inventarios del sistema Digiturno, el contratista Ciel Ingeniería SAS, no reportó a la supervisión del contrato la necesidad de adquirir algún repuesto para reemplazar en alguno de los equipos de hardware que soportan la plataforma Digiturno 5.

OBSERVACIONES

El periodo del informe comprende del 04/02/2026 al 31/03/2026

- En la primera certificación de la vigencia 2026 del servicio del mes de marzo de 2026, suscrita el 12 de mayo de 2026 se tramita para pago de los servicios efectivamente prestados para el periodo. (**mantenimiento preventivo inicial $9.439.368,00**).
- El contratista CIEL INGENIERIA S.A.S., presenta certificación del 13 de abril de 2026 firmada por el Señor Rodrigo Toquica Blanco en calidad de Revisor Fiscal TP-169160-T, donde manifiestan el cumplimiento de los aportes del Sistema de Seguridad Social, Salud, Riesgos Profesionales y Pensiones así como los aportes a las Cajas de Compensación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente a los seis (6) últimos meses, dando cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la Ley 789 de diciembre de 2002 y Art. 1 de la Ley 828 de 2003, para el pago del mes de marzo de 2026.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-054
NOMBRE:	GESTION CONTRACTUAL INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISION Y/O INTERVENTORIA	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 5 de 5

PAGOS REFERIDOS AL PERIODO INDICADO					
No.	**MES**	**VALOR DEL CONTRATO**	**SALDO DEL CONTRATO**	**MENOS EL PAGO CORRESPONDIENTE**	**NUEVO SALDO**
1	N/A	$54.727.684,00	$54.727.684,00	$9.439.368,00	$45.288.316,00

ANEXOS1 (si aplica)

Se incluyen los siguientes pdfs que son pertinentes al periodo del informe:

- CO-FO-05 ACTA REUNION - acta de inicio CN 731 DE 2026 FIRMADA CON CIEL.pdf
- ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD CIEL-MRE A 22072025 FIRMADO.pdf
- MANTENIMIENTO PREVENTIVO HARDWARE DIGITURNO 5 SEDE CALLE 12C AGOSTO-08-2025.pdf
- MANTENIMIENTO SOFTWARE DIGITURNO 5 SEDE SAN CARLOS AGOSTO-22-2025.pdf
- MANTENIMIENTO PREVENTIVO HARDWARE DIGITURNO 5 SEDE CALLE 98 AGOSTO-28-2025.pdf

SEGUIMIENTO DE RIESGOS CONTRACTUALES		
RIESGO DETECTADO EN LA MATRIZ DE RIESGOS	**SEGUIMIENTO REALIZADO**	**OBSERVACIONES ADICIONALES**
Cierre de las sedes	Durante este periodo las sedes estuvieron operativas y funcionales.	N/A
Fallas en la interoperabilidad con los sistemas de información	Durante este periodo el GIT de Servicios tecnológicos monitoreó la operatividad del aplicativo Sitac y Digiturno	Durante este periodo el GIT de Servicios tecnológicos monitoreó la operatividad del aplicativo Sitac y Digiturno y su interoperabilidad estuvo al 100%

Para constancia se firma en Bogotá, a los 9 días del mes de junio de 2026.

NOTA: Certifico que se ha realizado la revisión de los soportes, anexos, y/o productos entregados por el contratista, los cuales evidencian y cumplen a entera satisfacción las obligaciones contractuales relacionadas.

ALEXANDER QUINTERO
ASESOR GIT DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS
Supervisor

[1]El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", y sus decretos reglamentarios actuará bajo la calidad de Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales. La información aquí registrada tiene como finalidad informarle sobre asuntos relacionados con la gestión de la Entidad en desarrollo de nuestras funciones y; para solicitarle que evalúe la calidad de nuestros servicios.

El Titular de los Datos Personales pueda ejercer los derechos que le asisten en el marco de la mencionada Ley a través del correo electrónico; contactenos@cancilleria.gov.co o a la dirección: Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez, Bogotá, Colombia; dirigido a Protección de Datos Personales, Ministerio de Relaciones Exteriores.

Sus datos personales pueden ser transmitidos y/o transferidos a nivel nacional y/o internacional. Mayor información para conocer nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella en http://www.cancilleria.gov.co"