CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL-CASUR

ACTIVIDADES DESARROLLADAS CORRESPONDIENTES DESDE EL 01 DE MAYO AL 31 DE MAYO DEL 2026

ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DE PUESTOS DE TRABAJO, IMPRESORAS, ESCANER,

CONTRATO: CO26000168-GAC de 2026

SOPORTE MESA DE AYUDA

CONTRATISTA: ATS ALL TECHNOLOGICAL SERVICES S.A.S
NIT: 900627060-9

1. Objetivos

Objetivo general:

Garantizar la atención oportuna, eficiente y de calidad a los funcionarios de la entidad, mediante la gestión de solicitudes, incidentes y requerimientos relacionados con la revisión, diagnóstico y reparación de equipos de cómputo, así como la verificación de problemas de acceso a aplicativos, conectividad a internet y recursos compartidos en red.

Objetivos específicos:

- Brindar soporte técnico enfocado en diagnóstico y solución de fallas en equipos de cómputo.
- Registrar, clasificar y hacer seguimiento a todos los requerimientos recibidos a través de la aplicación GLPI.
- Identificar y solucionar problemas que impidan el acceso a aplicativos institucionales desde el equipo del usuario.
- Detectar y corregir fallas de acceso a recursos compartidos en red.

2. Alcance

- El presente informe comprende la gestión realizada durante el periodo del 22 al 30 de abril, incluyendo:
- Recepción y atención de solicitudes a través de la aplicación GLPI como herramienta oficial de gestión de tickets.
- Revisión, diagnóstico y reparación de equipos de cómputo (hardware y software básico).
- Verificación de causas que impiden el acceso a aplicativos institucionales desde los equipos.

- Atención de incidentes relacionados con:
- Fallas de conectividad a internet
- Problemas de acceso a recursos compartidos en red
- Configuraciones básicas del sistema operativo que afectan el funcionamiento del equipo
- Seguimiento y cierre de los requerimientos registrados en GLPI.

3. Actividades realizadas

Se realizó atención de solicitudes técnicas mediante asignación del aplicativo GLPI, de forma presencial, gestionando entre otros los siguientes tickets:

- **9291 Localización piso 09 informática:** Solicitud revisar equipo ACER identificado con placa 2245052 ya que se recalienta y se apaga

Se realizó mantenimiento preventivo al equipo ACER identificado con la placa 2245052, enfocado en la optimización de su sistema de refrigeración y limpieza general de componentes internos.

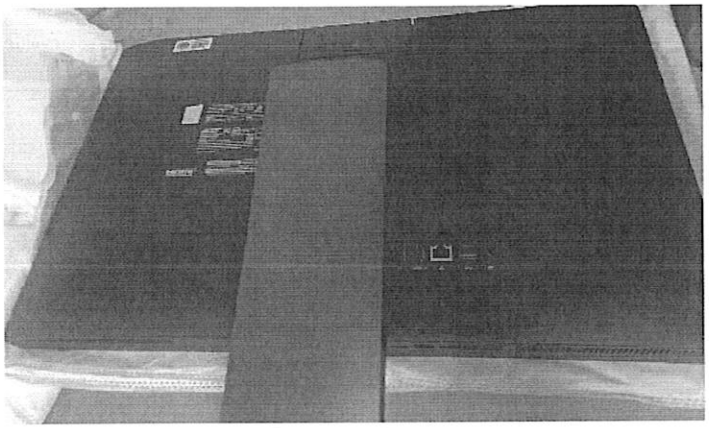
Posteriormente, se llevaron a cabo pruebas de funcionamiento y rendimiento, evidenciando un comportamiento estable del equipo, sin presentarse apagados inesperados ni fallas asociadas a sobrecalentamiento.

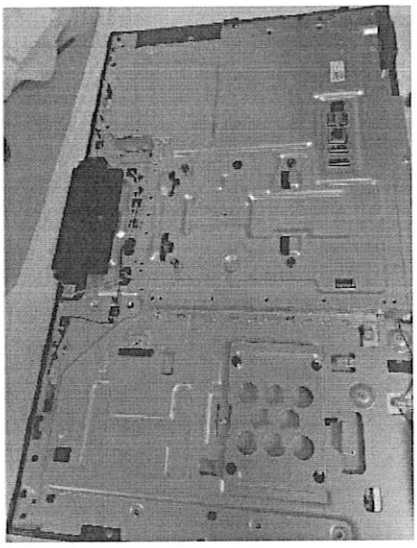
El equipo queda en correcto estado de operación.

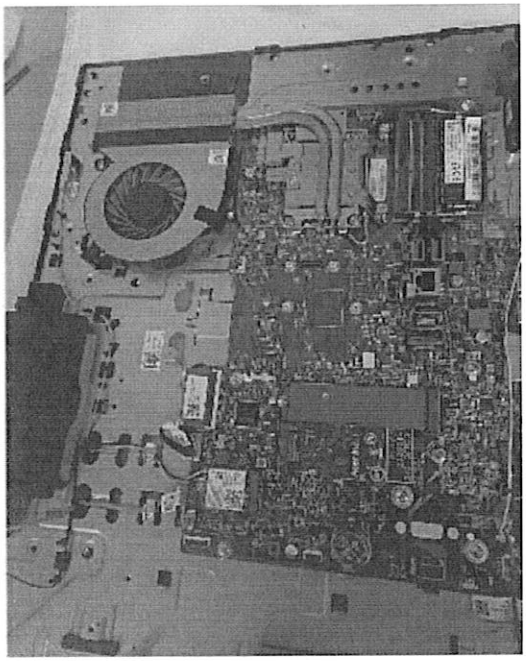
Ats All Technological Services S.A.S

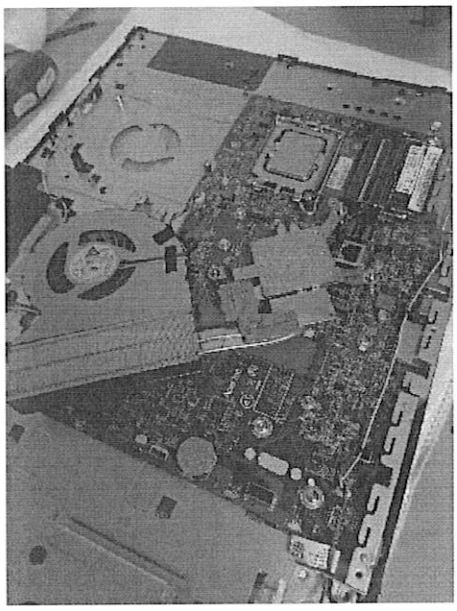
Equipos de Oficina e Informática y Telecomunicaciones

PROCESO DE MANTENIMIENTO



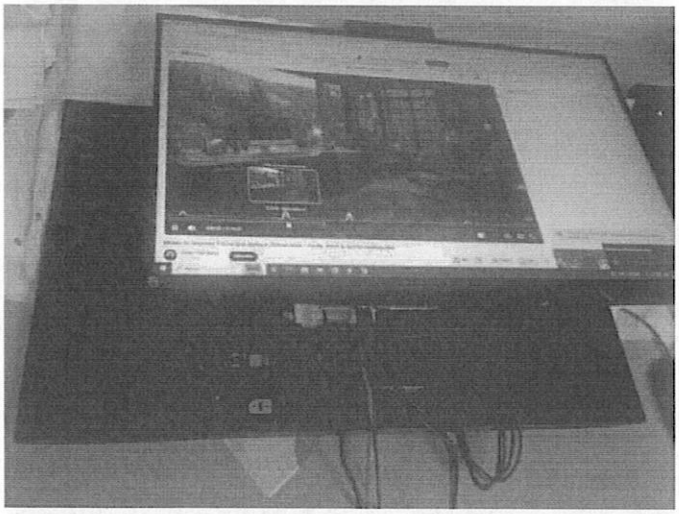


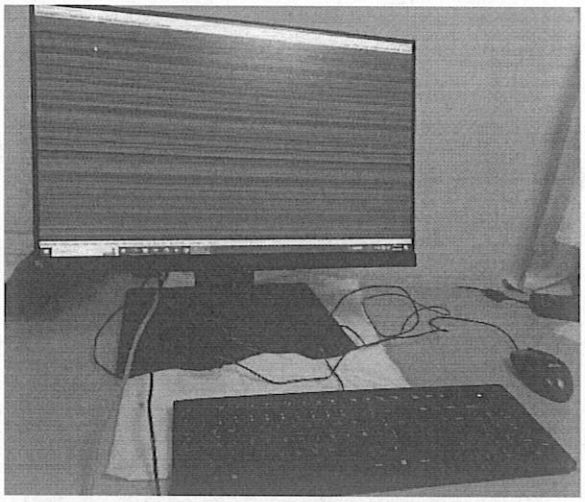




Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

PRUEBA DE FUNCIONAMIENTO Y RENDIMIENTO MEDIANTE VIDEO DE ALTA RESOLUCIÓN Y DURACIÓN, TAMBIÉN MEDIANTE UN TEST DE ESFUERZO

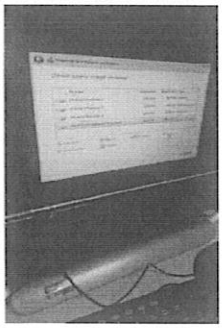


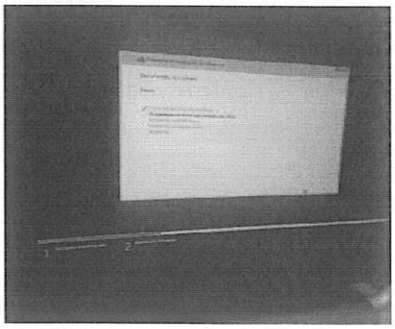


- **9292 Localización piso 09 informática:** De manera atenta se solicita realizar el formateo del equipo asignado a la regional de Barrancabermeja

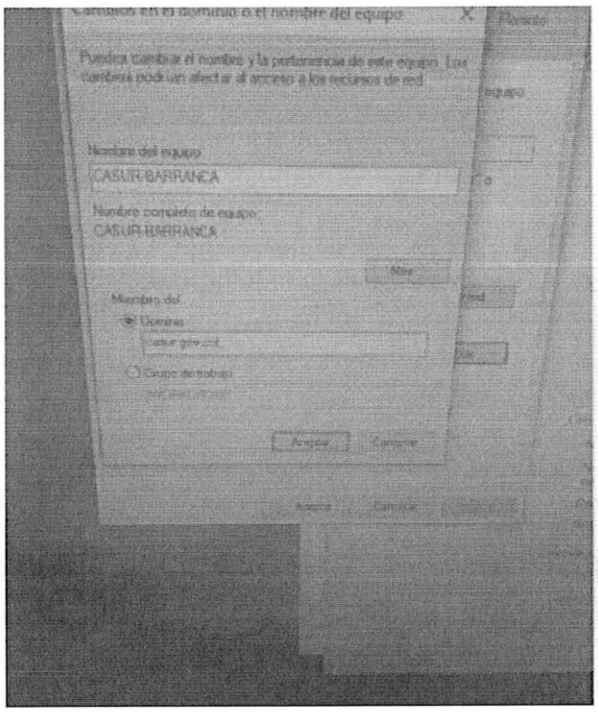
Se ejecutó el proceso de formateo del equipo asignado a la regional de Barrancabermeja, seguido de la instalación del sistema operativo y la configuración de perfiles de usuario conforme a las políticas institucionales. Posteriormente, se realizó la integración del equipo a la infraestructura tecnológica definida, así como la instalación y parametrización de los aplicativos corporativos requeridos. Finalmente, se efectuaron pruebas de validación para verificar el correcto funcionamiento del sistema y de las herramientas instaladas, garantizando la operatividad del equipo y el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

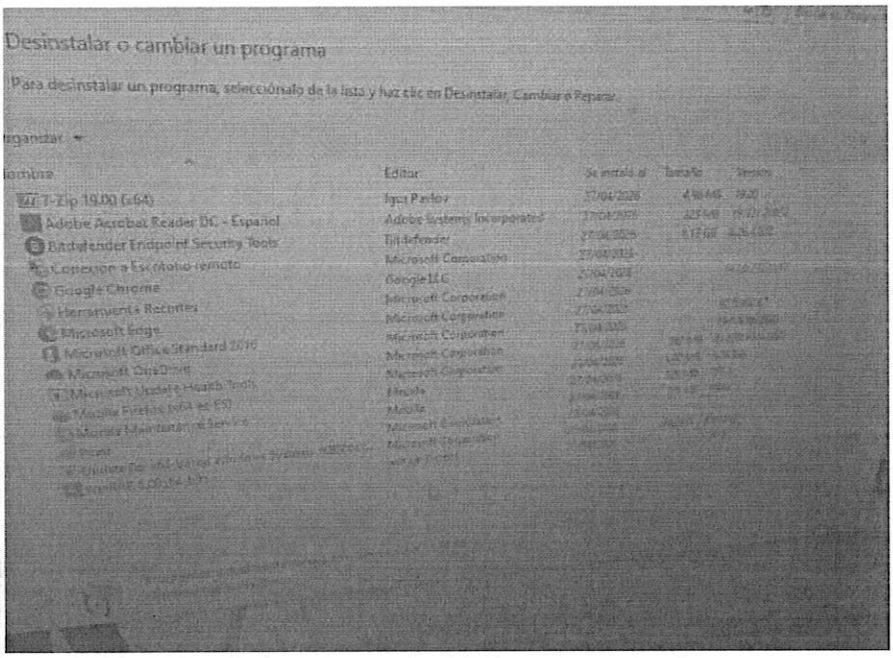
PROCESO DE FORMATEO DEL EQUIPO





CONFIGURACIÓN DE USUARIO Y APLICATIVOS





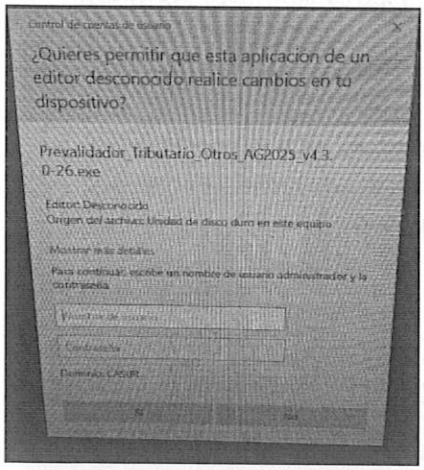
- **9297 Localización piso 10 contabilidad:** Solicitud prevalidador-EXÓGENA DIAN 2025
  permiso para instalar aplicativo de prevalidador de exógena 2025.

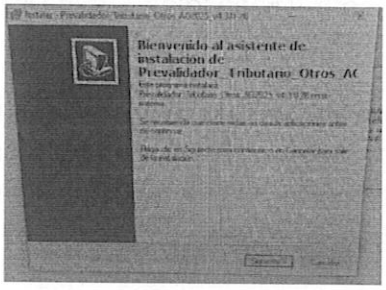
Se llevó a cabo la actualización del aplicativo prevalidador de información exógena, asegurando la correcta implementación de la versión vigente en el entorno de trabajo. Durante el proceso, se realizó la carga y sustitución de los componentes necesarios para su funcionamiento.

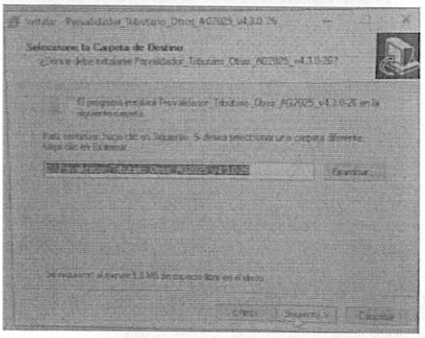
Posteriormente, se efectuaron pruebas de acceso al aplicativo, validando el ingreso exitoso por parte del funcionario mediante sus credenciales, así como la disponibilidad de las funcionalidades principales.

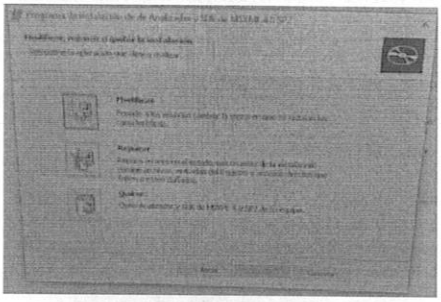
Como resultado, el aplicativo quedó actualizado, operativo y funcionando correctamente, sin presentar novedades durante su ejecución ni en el acceso al sistema.

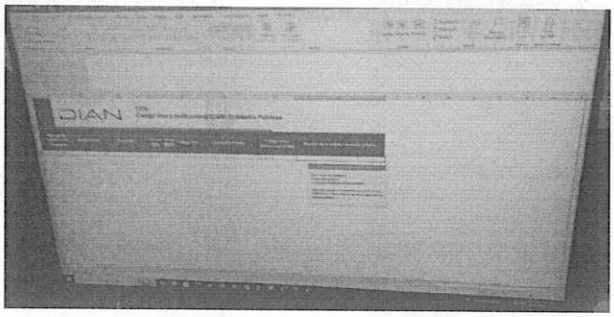
PROCESO DE INSTALACIÓN DEL PREVALIDADOR











Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

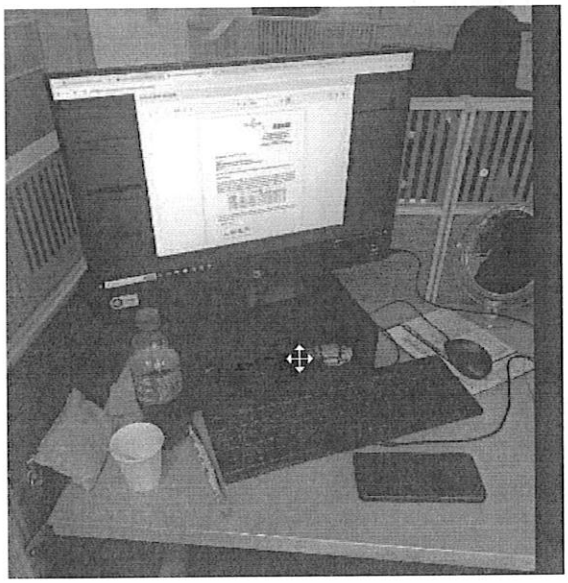
- **9304 Localización piso 11 asesoría jurídica:** Traslado equipos atentamente solicito el traslado de 3 equipos número 2244654 doctora Diana Marcela Bautista – 2241882 Nancy Yiseth Vaca Rojas – 2241895 doctora Juliana Valeria Contreras

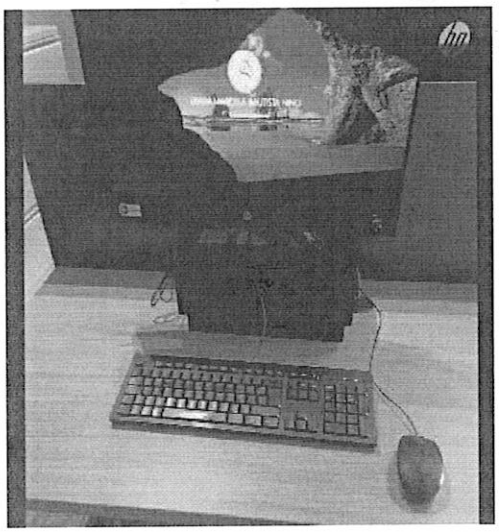
Se realizó el traslado y reubicación de los equipos de cómputo en el área de asesoría Jurídica, debido al proceso de rotación y reorganización de personal en la dependencia. Durante la atención se efectuó la desconexión, traslado e instalación de los equipos en los nuevos puestos de trabajo asignados.

Posteriormente, se validó el correcto funcionamiento de los equipos, verificando conectividad a red, periféricos y acceso de los usuarios, garantizando así la continuidad operativa y el normal desarrollo de las actividades del área. La solicitud fue atendida y ejecutada satisfactoriamente conforme a lo requerido.

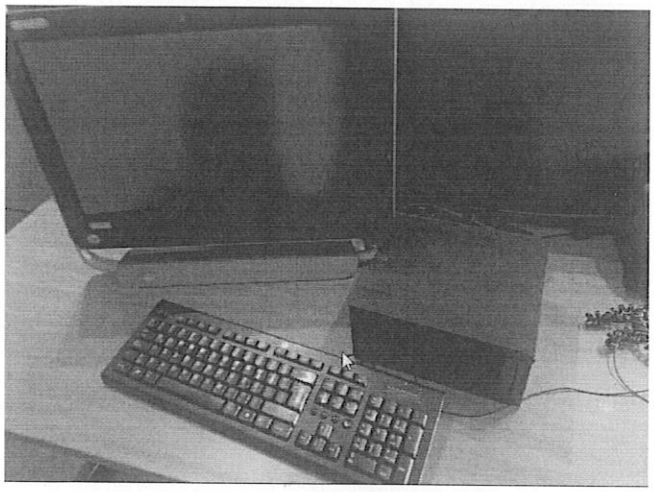
TRASLADO DE EQUIPOS

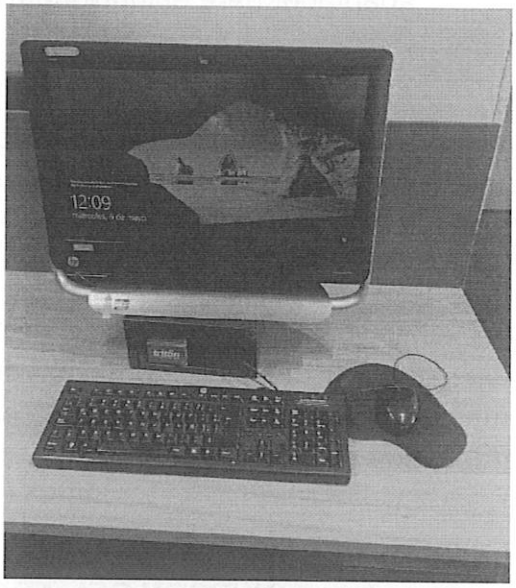
PLACA 2244654



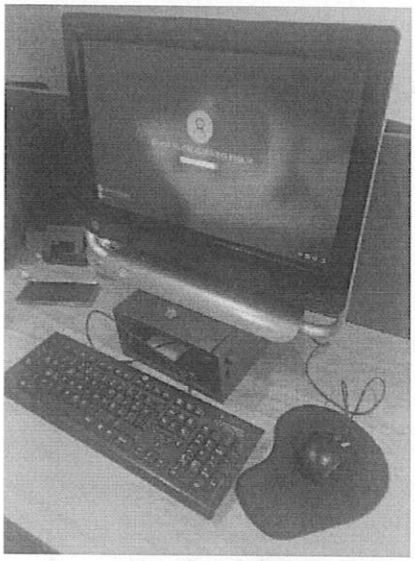


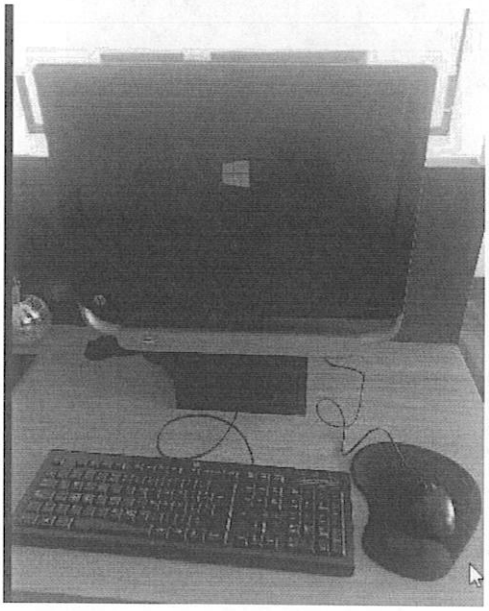
PLACA 2241882





PLACA 2241895





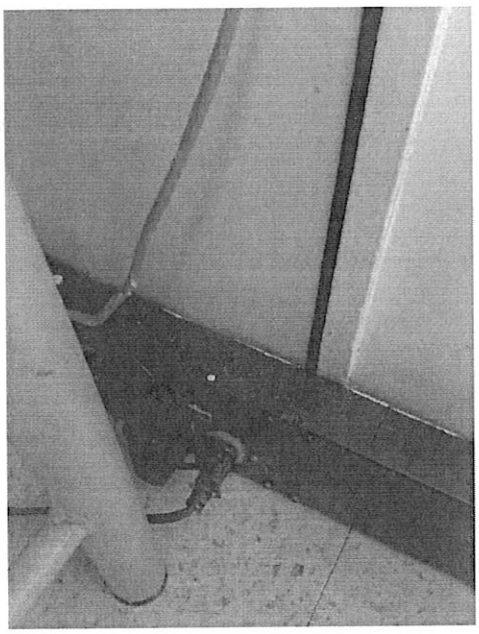
Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

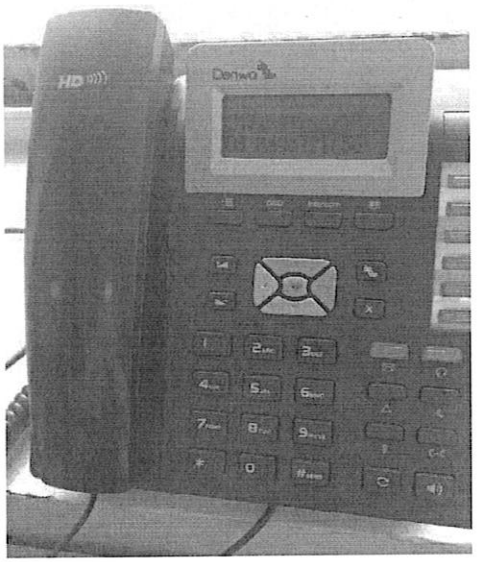
- **9308 Localización piso 09 mantenimiento y servicios generales:** Solicitud de adaptador para el funcionamiento del teléfono fijo.

Se realizó la conexión del adaptador solicitado para el correcto funcionamiento del teléfono fijo institucional. Posteriormente, se efectuaron pruebas de conectividad y comunicación de manera satisfactoria.

Se verificó el reconocimiento del dispositivo por parte del equipo y la correcta operatividad del servicio, descartando fallas de conexión física o configuración. Finalmente, el funcionamiento quedó validado con el funcionario, confirmando operación estable y adecuada del servicio requerido.

CONEXIÓN DEL ADAPTADOR MODELO HW-050100U6W

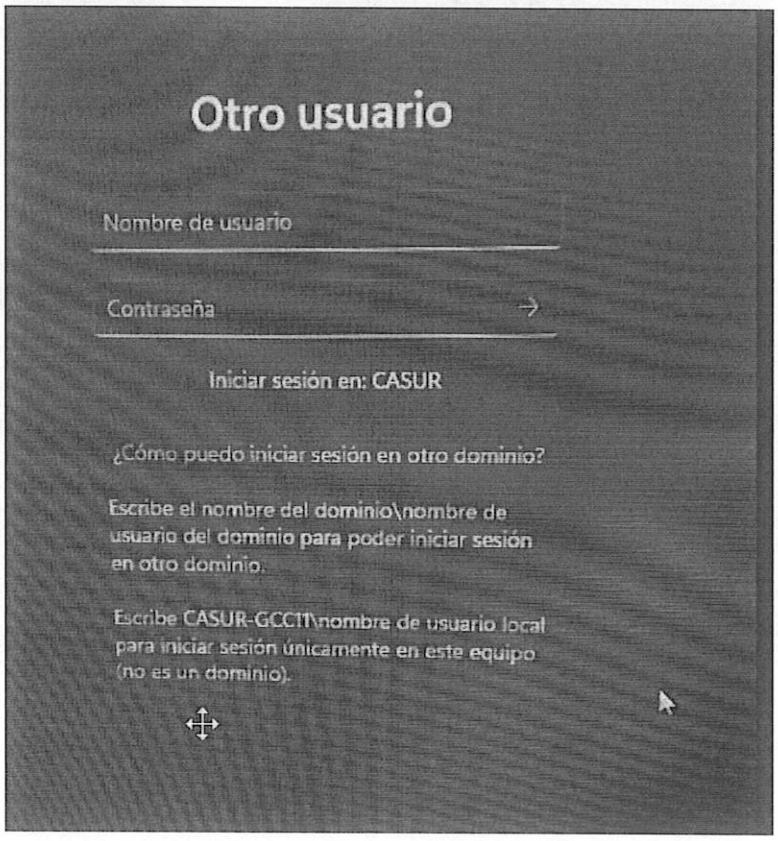




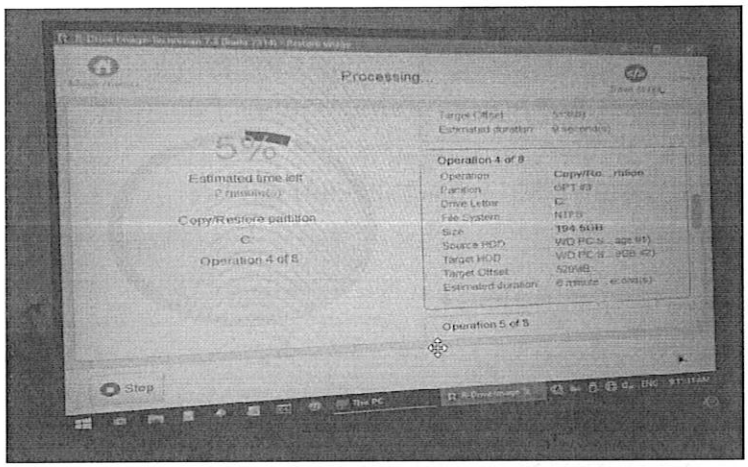
- **9314 localización piso 09 informática:** De manera atenta se solicita realizar el formateo del equipo ACER identificado con placa 2245333, debido a que el sistema presenta lentitud en el rendimiento general, afectando el correcto funcionamiento y desempeño de las actividades realizadas en el equipo.

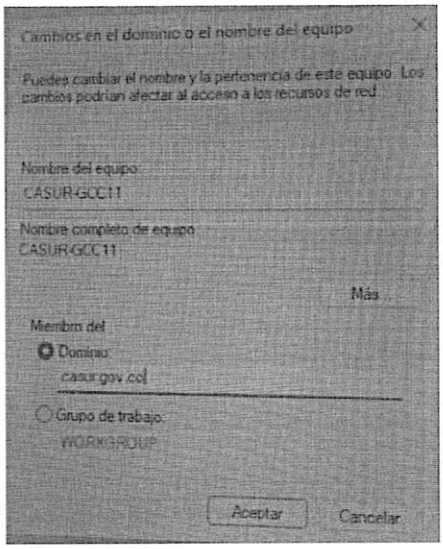
Se realizó el formateo del equipo ACER identificado con placa 2245333, efectuando las respectivas instalaciones y configuraciones necesarias para su correcto funcionamiento. Asimismo, se realizaron ajustes generales del sistema para optimizar el desempeño del equipo, evidenciando mejora en el rendimiento, estabilidad y operatividad general durante su uso.

MIGRACIÓN DE NOMBRE DE HOST

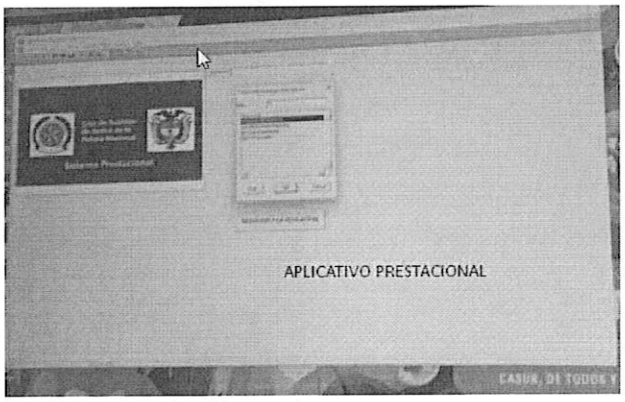


PROCESO DE CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA Y APLICATIVOS









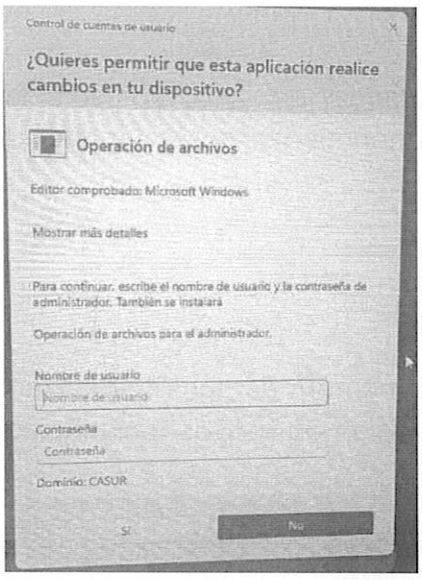
- **9318 localización piso 07 COEST:** Solicito instalación de Plug-in para after effects

Se realizo la respectiva instalación y configuración del Plug-in requerido en el aplicativo, llevando a cabo la integración correspondiente para garantizar su correcto funcionamiento dentro del entorno de trabajo. Posteriormente, se efectuaron pruebas operativas y de compatibilidad, verificando la correcta ejecución de las funcionalidades

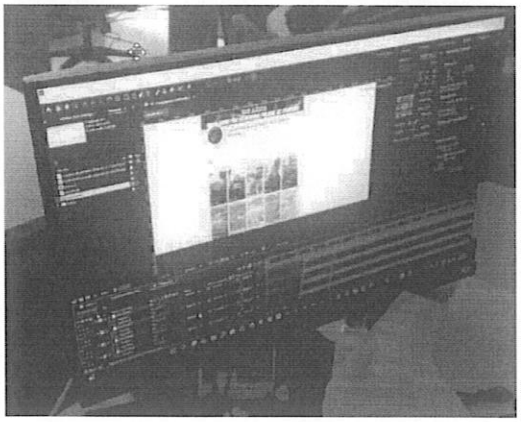
asociadas al complemento instalado, así como la estabilidad del sistema después de la implementación.

Adicionalmente, se validó el acceso y funcionamiento de las herramientas proporcionadas por el Plug-in, confirmando que los procesos relacionados se ejecutaran de manera adecuada y sin presentar novedades. Finalmente, el usuario realizó las pruebas funcionales correspondientes, validando la correcta operación del complemento y confirmando conformidad con la solución implementada.

Instalación De Plug-In Para After Effects







Adicionalmente, se realizaron actividades de administración y soporte sobre la infraestructura tecnológica, entre las cuales se destacan:

• Actualización y ejecución de procesos de limpieza mediante el Sensor de Almacenamiento, con el fin de optimizar el espacio en disco y mejorar el rendimiento de los equipos.

• Asignación y actualización de nombres de equipos de acuerdo con los lineamientos de inventario y nomenclatura establecidos por la entidad.

• Validación de configuraciones del sistema operativo y aplicaciones institucionales para asegurar la continuidad de la operación de los usuarios.

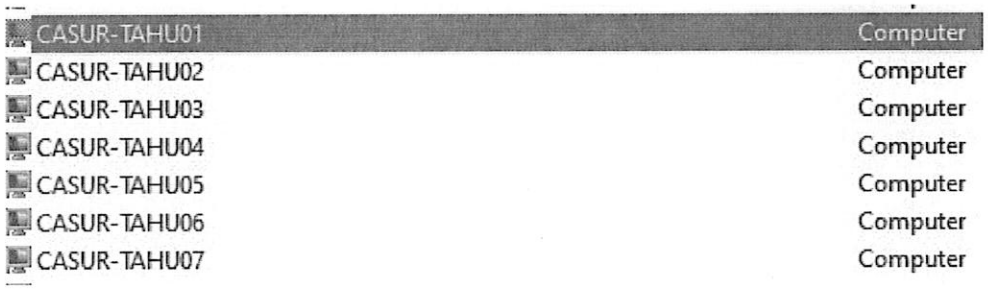
• Acompañamiento técnico presencial para la solución de incidentes y requerimientos reportados a través de los canales definidos por la entidad.

Las actividades anteriormente descritas fueron ejecutadas de acuerdo con las necesidades identificadas durante la atención de los requerimientos y las labores de soporte técnico programadas.

Evidencias fotográficas

Evidencia 1. Actualización de nomenclatura de equipos

Imagen correspondiente a la validación y actualización del nombre de equipo, realizada de acuerdo con los lineamientos de inventario y administración de activos tecnológicos de la entidad.



Evidencia 2. Ejecución del Sensor de Almacenamiento

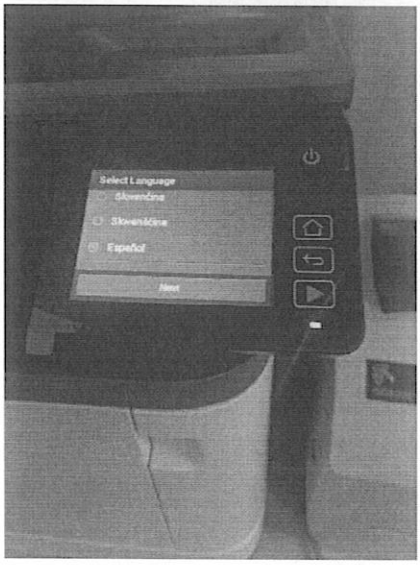
Evidencia de la ejecución de procesos de limpieza y eliminación de archivos temporales mediante las herramientas de administración del sistema operativo, contribuyendo a la optimización del espacio de almacenamiento.

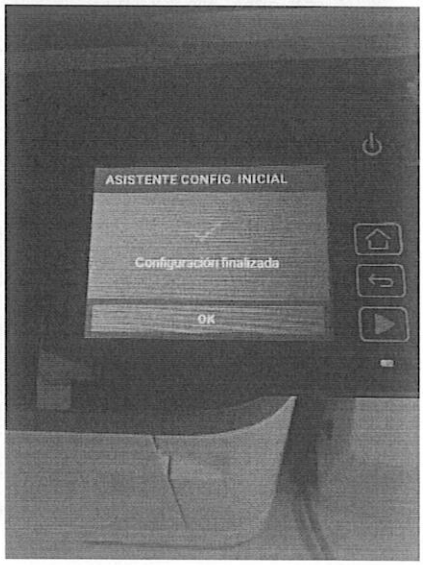
CITSE CASUR-CTS10.png	11/05/2026 2:35 p. m.	Archivo PNG	122 KB
CITSE CASUR-CTS9.png	11/05/2026 2:32 p. m.	Archivo PNG	115 KB
CITSE CASUR-CTS15.png	11/05/2026 2:29 p. m.	Archivo PNG	121 KB
CITSE CASUR-CTS7.png	11/05/2026 2:26 p. m.	Archivo PNG	122 KB
GESTIÓN DOCUMENTAL CASUR-GIF15.png	11/05/2026 2:17 p. m.	Archivo PNG	118 KB

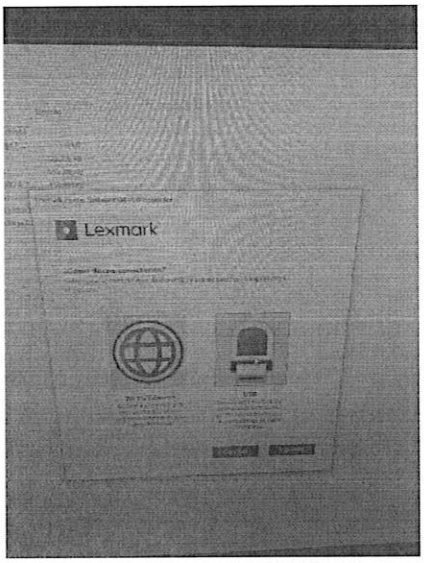
Evidencia 3. Soporte técnico a estaciones de trabajo

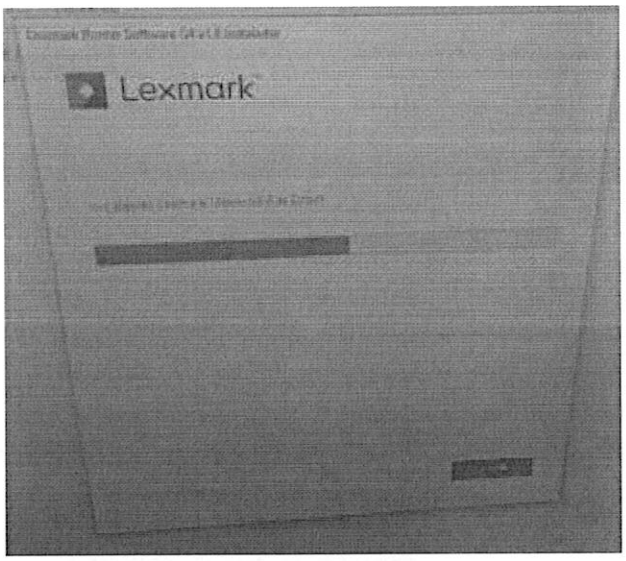
Registro de actividades de diagnóstico, análisis, configuración y validación de funcionamiento realizadas sobre estaciones de trabajo y recursos tecnológicos, en atención a las solicitudes técnicas asignadas. Las labores incluyeron identificación y corrección de incidencias, revisión de parámetros de configuración, validación de acceso a aplicaciones institucionales, actualización de configuraciones del sistema y ejecución de acciones orientadas a restablecer y mantener la correcta operación de los recursos tecnológicos, con el fin de garantizar la continuidad de las actividades de los usuarios y el cumplimiento de los requerimientos de soporte técnico.

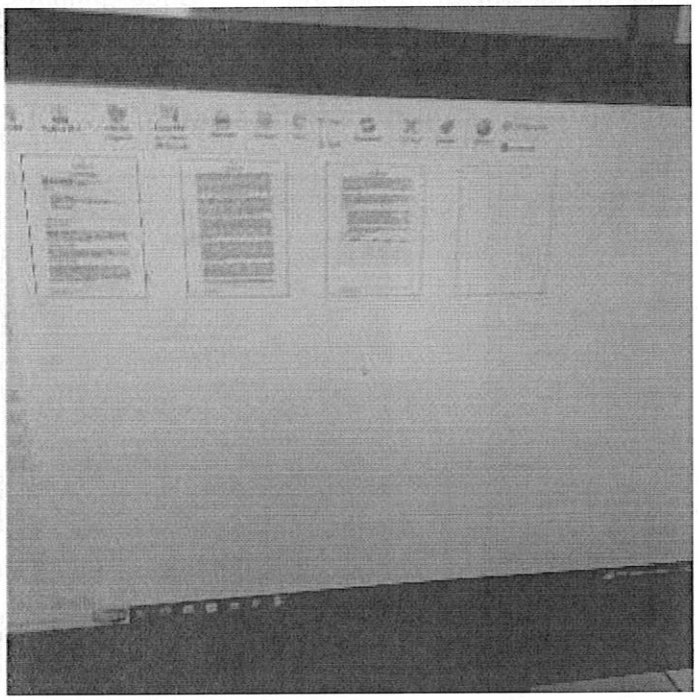
- **Configuración impresora multifuncional Lexmark**





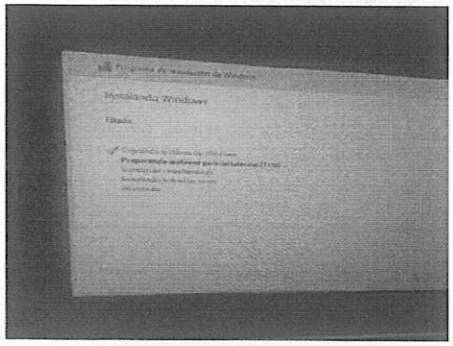
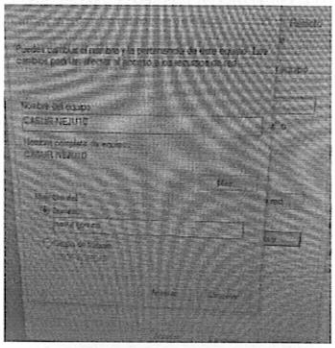
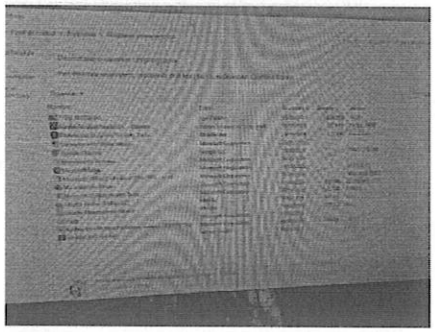
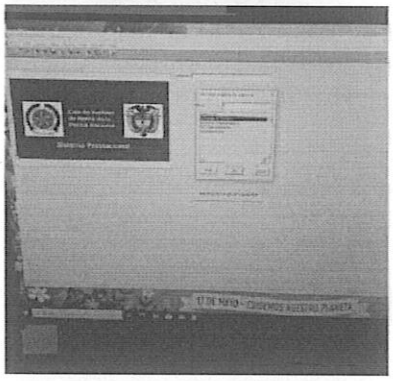
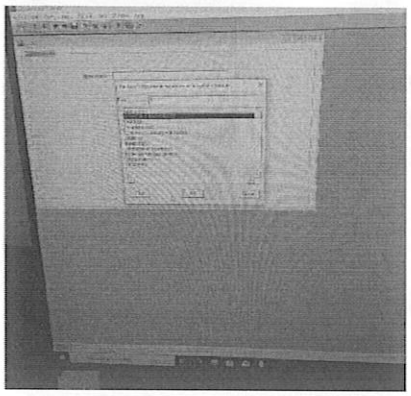






Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com

- **Configuración de estación de trabajo con sus respectivos aplicativos**

- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Se empieza labor de mantenimiento preventivo de los equipos objeto del contrato, para lo cual a fecha 30 de mayo se han realizado un total de ciento doce (111) mantenimientos preventivos

- **NOVEDAD MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

El día 27 de mayo de 2026 se reporta novedad por la funcionaria Fernanda Rodríguez, quien informó que, posterior a la intervención realizada sobre su equipo de cómputo, se evidenció la aparición de una línea en la parte interna izquierda de la pantalla, situación que, según su manifestación, no se presentaba con anterioridad.

El daño que presenta el equipo no corresponde a un mal manejo o manipulación física en el mantenimiento, el daño que presenta es el desgaste de la pantalla que es un común denominador en este tipo de equipos de la marca Lenovo, es decir la línea corresponde a un píxel dañado de la pantalla en sí; lo cual es imposible de que sucede en manipulación de un mantenimiento preventivo, de igual forma al revisar el equipo no presenta ruptura en la pantalla.

Ats All Te:kniliцi:al Servi:es S.A.S

Equipos de Oficina e Informática y Telecomunicaciones

Es de aclarar que el reporte No 9428, se relaciona el equipo de la funcionaria Fernanda Rodriguez, una vez se realiza el informe al precisar en el mismo en donde se establece que se encuentra funcionando correctamente, se debe a que el equipo funciona dentro de los parámetros establecidos y según el daño reportado posteriormente no afecta la funcionalidad del mismo.

De acuerdo a la visita realizada para la revisión del equipo, se establece que esta pantalla será reparada, previa aprobación de retiro del equipo a los talleres, la cual está programada para el día viernes 19 de junio del año en curso.

Yeison Garzón González
Representante Legal
ALL TECHNOLOGICAL SERVICES ATS

Rafael Alexander Calvo
Recibe

Nelson J. Morales

Nelson Morales
Técnico de soporte
ALL TECHNOLOGICAL SERVICES ATS
Elaboró

Calle 66 # 105c-33 Piso 1
Teléfonos: (601) 3749901- 3005569634 – 3102125763
Web: www.atsallservice.com
E mail. ats.technological@gmail.com