

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	 BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
				Versión	01
				Fecha	02/10/2025
				Código	GR-GSE-IME-18-1

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Contrato No. CO1.PCCNTR.8334162

**Informe Mensual de Administración
y Operación TIC**

Período: 01 al 31 de marzo de 2026

Bogotá D.C., 23 de abril de 2026

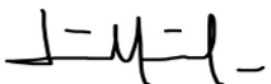
 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

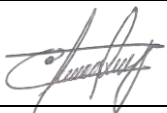
INFORMACIÓN BÁSICA Y LISTA DE DISTRIBUCIÓN

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Proyecto	Prestar el servicio de administración, operación, desarrollo, implementación, soporte y mantenimiento de los Data Center y Mesa de Soluciones de TI, para el Nivel Central, Local e Institucional de la Secretaría de Educación del Distrito -SED.		
Nombre documento	Informe de Ejecución Mensual – Administración Integral de IT, 01 al 31 de marzo de 2026.	Versión documento	1.0

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

De	Fecha	Firma
Juan Manuel Soba Dueñas Gerente de la Prestación del Servicio	23 de abril de 2026	

A	Acción*	Fecha	Firma
Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Revisión	23 de abril de 2026	

* Acciones: Aprobación, Revisión, Archivo, Informativo, Otros (especificar)

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

N.º Ver.	Fecha Ver.	Elaborado por	Revisado por	Descripción
V 1.0	06 de abril de 2026	Camilo Andrés Morales Doncel Director Mesa de Servicios Joe Freddy García García Director Operaciones Data Center Sandra Patricia Sánchez Gestor Procesos ITIL Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Juan Manuel Soba Gerente de la Prestación del Servicio	Documento Inicial, con verificación y validación.

N.º Ver.	Fecha Ver.	Elaborado por	Revisado por	Descripción
V 2.0	23 de abril de 2026	Camilo Andrés Morales Doncel Director Mesa de Servicios Joe Freddy García García Director Operaciones Data Center Sandra Patricia Sánchez Gestor Procesos ITIL Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Juan Manuel Soba Gerente de la Prestación del Servicio	Documento Inicial, con verificación y validación.

CONTROL DE CAMBIOS DEL FORMATO

N.º Ver.	Fecha Ver.	Elaborado por	Revisado por	Descripción
V 1.0	01 de octubre de 2025	Carlos Fabian González Alvarado Gestor de Aseguramiento de Calidad	Juan Manuel Soba Gerente de la Prestación del Servicio	Creación del formato

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	13
2	ALCANCE	13
3	RESUMEN EJECUTIVO	13
	3.1 Aspectos Destacados del Mes	13
	3.2 Desempeño Data Center febrero 2026	31
	3.3 Nivel de Servicio Global:	32
	3.4 Riesgos y Situaciones Críticas:	34
	3.5 Backlog Data Center marzo 2026	34
	3.6 Ejecución Repuestos Data Center	35
4	GESTIÓN OPERACIONAL Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).35	
	4.1 Desempeño Date Center (ANS y Disponibilidad) marzo 2026.....	35
	4.1.1 IS1 ANS Nivel de Atención de Incidentes al Mes-Datacenter.....	36
	4.1.2 IS2 ANS Nivel de Atención de Requerimientos al Mes-Datacenter	37
	4.1.3 IS3-ANS Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA).....	39
	4.1.4 ID1 ANS Nivel de servicios para la disponibilidad de la infraestructura de TI del Datacenter	40
	4.1.5 ID2-ANS Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes.....	42
	4.1.6 IP1-ANS Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista.....	43
	4.1.7 IP2-ANS Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista	44
	4.1.8 IC1-ANS Cantidad de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas en el periodo.....	45
	4.2 Avance en Plan ITIL	45
	4.2.1 Desempeño Mesa de Soluciones TIC febrero de 2026	46
	4.3 Desempeño Mesa de Soluciones TIC marzo de 2026	49
	4.3.1 Recepción Y Atención de Incidentes NCL-A (Nivel Central Y Direcciones Locales) 51	
	4.3.2 Recepción Y Atención de Solicitudes NCL-B (Nivel Central Y Direcciones Locales) 52	
	4.3.3 Recepción Y Atención de Incidentes NI-A (Instituciones Educativas Distritales)	52

4.3.4	Recepción Y Atención de Solicitudes NI-B (Instituciones Educativas Distritales) ...	53
4.3.5	Recepción Y Atención de Solicitudes de Identidad y Acceso	53
4.3.6	Recepción Y Atención de Incidentes SMPZ-A en Localidad de Sumapaz.....	54
4.3.7	Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-B en Localidad de Sumapaz.....	54
4.3.8	Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-C Totuma Alta	55
4.3.9	Disponibilidad de Personal DISP PERS.....	56
4.3.10	Mantenimiento Preventivo OP-MP	56
4.3.11	Verificación de Inventario OP-INV.....	57
4.3.12	Atención a Requerimientos e Incidentes de Cableado Estructurado OP-CE.....	58
4.3.13	Compromisos Adquiridos COMPR.....	60
4.3.14	Diagnostico Y Reparación De Elementos Laboratorio LAB	61
4.3.15	Ticket Mal Categorizados Y Tipificados RECAT	62
4.3.16	Eficiencia en la entrega de Repuestos R-NCL	62
4.3.17	Eficiencia En La Entrega De Repuestos R-NI	63
4.3.18	Eficiencia en la Entrega de Material para la Atención a Incidentes y Requerimientos de Red LAN y Eléctrica Regulada R-MC.....	64
4.3.19	Tiempo para Solicitud de Repuestos R-SR.....	65
4.3.20	Calidad De Repuestos R-RQ	65
4.4	Avance en Plan ITIL	66
4.5	Histórico de Requerimientos e Incidentes	67
4.6	Registros por Canales de Atención	67
4.7	Registros por Tipo de Solicitud	68
4.8	Distribución por Localidad	68
4.9	Trazabilidad y Estado de Casos Registrados	70
4.10	Casos Solucionados y Cerrados.....	71
4.11	Recurrencia “Causa Razón de Cierre”	72
4.12	Backlog de Incidentes y Solicitudes de Servicio.....	73
4.13	Administración del software de impresión.....	74
4.14	Atención a incidentes y requerimientos de red LAN y eléctrica regulada	74
4.15	Gestión de Casos Remitidos a Calidad	75
4.16	Gestión del aseguramiento de Calidad.....	76
4.16.1	ANS RECAT	83
5	GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ACTIVOS (CMDDB/IAT).....	84

5.1	Mantenimientos Preventivos Mesa de soluciones TIC	84
5.2	Mantenimientos Preventivos Datacenter	86
5.3	Mantenimiento Datacenter general.....	87
5.3.1	Mantenimiento Datacenter CDI.....	88
5.3.2	Mantenimiento Datacenter NVC	88
5.3.3	Mantenimiento Datacenter CTD.....	88
5.4	Mantenimiento Networking y Seguridad Perimetral.....	88
5.5	Mantenimiento UPS	90
5.6	Mantenimiento Aires Acondicionados	91
5.7	Mantenimiento Central Telefónica.....	92
5.8	Mantenimiento Control de Acceso	92
5.9	Mantenimiento Planta Eléctrica	92
5.10	INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS, MESA DE SOLUCIONES TIC	93
5.11	INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS (IAT) DATACENTER.....	93
5.12	GESTIÓN DE REPUESTOS Y MATERIALES.....	94
5.12.1	Trámites de Garantías	97
5.12.2	Gestión de Laboratorio	99
6	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y REDES	100
7	FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI - DATA CENTER 101	
7.1	Plan de Trabajo	102
7.2	Prácticas Primarias	103
7.2.1	Gestión de la Continuidad del Servicio, Disponibilidad y Capacidad	103
7.3	Prácticas de Apoyo.....	111
7.3.1	Gestión de Cambios	111
8	APROPIACIÓN FORTALECIMIENTO PROCESOS TI - MESA DE SOLUCIONES	112
8.1	Plan de Trabajo	112
8.2	Prácticas Primarias	113
8.2.1	Activos de Servicios y Gestión de la Configuración	113
8.2.2	Gestión de Niveles de Servicio	114
8.2.3	Mejora Continua	115
8.3	Prácticas de Apoyo.....	116

8.3.1	Gestión de Solicitudes de Servicio.....	116
8.3.2	Gestión de Conocimiento.....	118
9	PLAN DE ARQUITECTURA.....	119
9.1	Plan de Arquitectura: Estado de avance y ejecución del Plan de Arquitectura.....	119
9.2	Consolidado Mensual Plan de Arquitectura.....	119
9.3	Documentos o Productos Entregados	120
9.4	Actividades a demanda	120
10	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAMPAÑAS.....	121
11	PLAN DE MEJORA Y PROYECTOS TI	124
11.1	Plan de Acción para el Próximo Periodo.....	124
12	GESTIÓN DE COSTOS	125
13	ANEXOS	125

  	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026		
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

TABLAS

Tabla 1 Aspectos destacados Datacenter	14
Tabla 2 Evaluación del cumplimiento general de los ANS febrero 2026.....	31
Tabla 3 Evaluación del cumplimiento general de los ANS.....	33
Tabla 4 Descripción IS1 ANS.....	36
Tabla 5 Histórico del cumplimiento de los incidentes 2025	37
Tabla 6 Histórico del cumplimiento de los incidentes 2026	37
Tabla 7 Descripción IS2 ANS.....	38
Tabla 8 Histórico de Solicitudes de Servicio 2025.....	38
Tabla 9 Histórico de Solicitudes de Servicio 2026.....	38
Tabla 10 ANS Nivel de avance del desarrollo de las actividades contratadas.....	39
Tabla 11 Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI	40
Tabla 12 Personal Datacenter marzo 2026.....	43
Tabla 13 Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista	44
Tabla 14 Nivel de servicios para el tiempo en el cual debe llevarse a cabo un cambio en el equipo de trabajo.....	44
Tabla 15 Histórico solicitudes Datacenter 2026	45
Tabla 16 Descripción ANS Obligaciones específicas – Data Center	45
Tabla 17 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC febrero 2026.....	46
Tabla 18 Resumen de indicadores marzo 2026	49
Tabla 19 Descripción NCL-A.....	51
Tabla 20 Descripción NCL-B.....	52
Tabla 21 Descripción NI-A	52
Tabla 22 Descripción NI-B	53
Tabla 23 Descripción IDENT	53
Tabla 24 Descripción SMPZ-A.....	54
Tabla 25 Descripción SMPZ-B.....	55
Tabla 26 Descripción SMPZ-C.....	55
Tabla 27 Descripción DISP PERS	56
Tabla 28 Descripción OP-MP	57
Tabla 29 Descripción OP-INV	58
Tabla 30 Descripción OP-CE	58
Tabla 31 Casos de implementaciones de cableado marzo	59

Tabla 32 Descripción ANS Obligaciones especificas	60
Tabla 33 Descripción ANS Compromisos adquiridos COMPR	61
Tabla 34 Descripción ANS LAB	61
Tabla 35 Descripción ANS RECAT	62
Tabla 36 Descripción ANS R-NCL	63
Tabla 37 Descripción ANS R-NI.....	64
Tabla 38 Descripción ANS R-MC.....	64
Tabla 39 Descripción ANS R-SR	65
Tabla 40 Descripción ANS R-RQ	66
Tabla 41 Descripción ANS Obligaciones especificas – Mesa de Soluciones.....	66
Tabla 42 Medios de Atención Soluciones TIC.....	67
Tabla 43 Casos por Localidad.....	68
Tabla 44 Estados de casos registrados	70
Tabla 45 Cantidad y estado de los Incidentes y Solicitudes de servicio	71
Tabla 46 Top 10 Cantidad de casos cerrados y solucionados por categoría.....	71
Tabla 47 Top 10 Incidentes por causa razón de cierre.....	72
Tabla 48 Top 10 solicitudes por causa razón de cierre	72
Tabla 49 Backlog por estado y tipo	73
Tabla 50 Número de casos por grupo	73
Tabla 51 Estadísticas de consumo marzo 2026.....	74
Tabla 52 Resumen de implementaciones programadas en marzo de 2026	74
Tabla 53 Casos cerrados gestión de calidad.....	75
Tabla 54 Resultados de encuestas a corte al 31 marzo de 2026	77
Tabla 55 Causas de Insatisfacción en las encuestas a corte al 31 marzo de 2026	77
Tabla 56 ANS RECAT verificados.....	83
Tabla 57 Relación Elementos APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025.....	84
Tabla 58 Equipos atendidos en CDI durante marzo 2026	88
Tabla 59 Equipos atendidos en NVC durante marzo 2026.....	89
Tabla 60 UPS atendidos en el CDI periodo marzo 2026	91
Tabla 61 UPS atendidos en el NVC periodo marzo 2026.....	91
Tabla 62 UPS atendidos en el CTD periodo marzo 2026	91
Tabla 63 AA atendidos en el CDI periodo marzo 2026.....	91
Tabla 64 AA atendidos en el NVC periodo marzo 2026	92

Tabla 65 Planta telefónica atendida en el CDI periodo marzo 2026 92
 Tabla 66 Control de acceso atendido en el CDI periodo marzo 2026 92
 Tabla 67 Control de acceso atendido en el NVC periodo marzo 2026 92
 Tabla 68 Planta eléctrica atendidos en el CDI periodo marzo 2026 92
 Tabla 69 Repuestos Aprobados 1 al 31 de marzo de 2026 94
 Tabla 70 Casos de laboratorio marzo de 2026.....99
 Tabla 71 Fortalecimiento e Implementación Procesos TI Data Center 102
 Tabla 72 Apropiación Fortalecimiento Mejora Procesos TI Mesa de Soluciones 112
 Tabla 73 Ingreso de personal..... 121
 Tabla 74 Retiro de personal 122
 Tabla 75 Incapacidades de personal..... 123
 Tabla 76 Licencias de paternidad 123
 Tabla 77 Movimiento de personal 123

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Plan de trabajo proyectado	23
Ilustración 2 Monitores activos creados marzo 2026	24
Ilustración 3 Monitores performance creados marzo 2026	24
Ilustración 4 Evidencia nuevos monitores en WUG	25
Ilustración 5 Performance en WUG monitores	25
Ilustración 6 Correo informando nuevos monitores	26
Ilustración 7 Monitor aplicación	
http://172.16.15.93:1902/forms/frmservlet?config=sicapitalfse_opget	26
Ilustración 8 Correo informando activación monitor	27
Ilustración 9 Monitores PING y DHCP Server	28
Ilustración 10 Evidencia correo notificación WUG diciembre 2025	29
Ilustración 11 Correo de prueba sin aplicación de campos de notificación	30
Ilustración 12 Creación caso soporte WUG	30
Ilustración 13 Feedback soporte WUG en revisión	31
Ilustración 14 Backlog Datacenter marzo 2026	35
Ilustración 15 Incidentes del periodo en Data center	36
Ilustración 16 Solicitudes de servicio del periodo en Datacenter	37
Ilustración 17 Entrega plan de arquitectura 31 octubre 2025	39
Ilustración 18 Disponibilidad centro de datos del 01 al 31 de marzo 2026	41
Ilustración 19 Registro de casos por Canales de Atención	67
Ilustración 20 Casos registrados por tipo del 1 al 31 de marzo de 2026	68
Ilustración 21 WIFI Equipos Personales	81
Ilustración 22 WIFI Equipos Personales	82
Ilustración 23 Casos Recategorizados	83
Ilustración 24 Avance mantenimientos preventivos al 31 de marzo de 2026	85
Ilustración 25 autorización incorporación en el plan de mantenimiento mensual	87
Ilustración 26 Trazabilidad de los trámites de garantías	98
Ilustración 27 Seguimiento a OTIC	99
Ilustración 28 Eventos de Seguridad	101
Ilustración 29 Capacidad de las Prácticas Data Center y Nivel de Madurez del SVS	102

Ilustración 30 Presentación práctica gestión de disponibilidad 104

Ilustración 31 Socialización Disponibilidad Capacidad Continuidad – Data center 104

Ilustración 32 Evaluación Data center 1 105

Ilustración 33 Evaluación Data center 2 106

Ilustración 34 Evaluación Data center 3 107

Ilustración 35 Socialización Disponibilidad Capacidad Continuidad – MDS TIC 107

Ilustración 36 Evaluación MDS TIC 1 108

Ilustración 37 Evaluación MDS TIC 2 109

Ilustración 38 Propuesta socialización OTIC 110

Ilustración 39 Métricas Gestión de Capacidad 111

Ilustración 40 Socialización Gestión de Cambios 111

Ilustración 41 Capacidad de las Prácticas Mesa de Soluciones y Nivel de Madurez del SVS .113

Ilustración 42 Sesiones de seguimiento 114

Ilustración 43 Documentación aprobada por gestores 114

Ilustración 44 Formato Acuerdo de Nivel de Servicio 115

Ilustración 45 Documentación presentada a OAP - ANS 115

Ilustración 46 Escalamiento oportunidades de mejora 116

Ilustración 47 Métricas 116

Ilustración 48 Conceptos técnicos - vida útil activos TIC 117

Ilustración 49 Documentación Gestión de Conceptos Técnicos 117

Ilustración 50 Documentación Gestión Conocimiento 118

Ilustración 51 Solicitud módulo de conocimiento 118

Ilustración 52 Plan de Trabajo de Arquitectura 119

Ilustración 53 Plan de Arquitectura. 119

1 OBJETIVO

Este documento tiene como fin presentar el informe de Gestión y Ejecución del Proyecto desarrollado en **marzo** de 2026, y de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato CO1.PCCNTR. 8334162, celebrado entre la Secretaría de Educación del Distrito y UT Tecnología PS-S3 2025.

2 ALCANCE

Presentar el estado de avance de las actividades de administración, operación y soporte de los Data Center y Mesa de Soluciones de TIC realizadas en el periodo de **marzo** de 2026, incluyendo indicadores de operación y servicios, gestión de incidentes, Solicitudes de servicio, análisis de riesgos y gestión de costos del servicio prestado.

3 RESUMEN EJECUTIVO

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes del informe, destacando los logros alcanzados y los puntos clave de la operación durante el período analizado.

3.1 Aspectos Destacados del Mes

En este informe mensual presenta los aspectos más destacados del mes evaluado, resaltando los logros alcanzados, los hitos de implementación de proyectos y servicios, así como los resultados sobresalientes en las operaciones. Durante este período, se han logrado avances significativos que reflejan el compromiso con la eficiencia y la mejora continua en todas las áreas de trabajo.

Durante el periodo evaluado se ha llevado a cabo la atención de los requerimientos y solicitudes escaladas a Data Center.

Por Datacenter durante el periodo **marzo** 2026, se adelantaron las siguientes acciones:

Tabla 1 Aspectos destacados Datacenter

Evento	Fecha	Evidencia
Se realizo el apoyo en las actividades para entregar el servidor virtual Oracle Replicación (Actividad en proceso)	31 marzo 2026	Re: ENTREGA SERVIDOR VIRTUAL PARA ORACLE REPLICACION RA Rafael Antonio Leon Rincon <rleon@redcomputo.com.co> Para • SERGIO FELIPE GIRALDO CAMACHO; • LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; • RODRIGO BERNAL ABRIL; • GONZALO AVILA AVILA CC • DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURILLO; • MILLER ALEXANDER MORENO GIL; • HASVERTH STIVEN TELLEZ CASTILLO; • JABRO ALBERTO ORDUEZ SALAMANCA; • OMAR ARDILA TORRES; • JOE FREDDY GARCIA GARCIA Haga clic aquí para descargar imágenes: Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje. Ing Sergio buen dia Una pregunta, viendo el mail anexo a este, veo que solicitas: 4 discos del siguiente tamaño: Disco LUN sda: 64GiB, para SWAP Disco LUN sdb: 104GiB en LVM con punto de montaje /oracle Disco LUN sdc: 104GiB en LVM con punto de montaje /grid Disco VIRTUAL vda: 64GiB en LVM de 51GiB y sobre este LVM los siguientes puntos de montaje: / (root partition)15GiB SWAP1GiB /usr10GiB /var10GiB /tmp5GiB /home10GiB /boot1GiB adicionalmente solicitas 12 LUN's de 512GiB RAW cada una adicionalmente solicitas 5 LUN's de 55GiB RAW cada una
Se realizo la organización y limpieza cuartos técnicos NVC.	31 marzo 2026	Informe Limpieza cuartos técnicos JN JUAN NICOLAS HERNANDEZ JIMENEZ Para • JOE FREDDY GARCIA GARCIA CC • SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ; • HENRY RODRIGUEZ ACOSTA; • RAUL ENRIQUE ZAMBRANO MONROY; • CARLOS RAUL VILLEGAS RAPALINO INFORME DE ORGANIZACIÓN CUARTOS TECNICOS NVC.docx 16 MB Buen día Ingenieros, Cordial saludo. Por medio del presente, se remite el informe correspondiente a la limpieza de los cuartos técnicos, en el cual se detalla el estado inicial, las actividades ejecutadas y los resultados obtenidos. Este informe incluye adicionalmente evidencia fotográfica del estado posterior a la limpieza realizada en las sedes. Quedo atento a cualquier observación o requerimiento adicional. Cordialmente, Juan Nicolas Hernandez J. Tecnólogo de Operación 4 Centro de Gestión (San – Back up)
Se realizo el análisis y la entrega de comportamiento de la red después de la implementación de la red wifi.	31 marzo 2026	RE: Compromisos Comité de Operación 26/mar/2026 JF JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para • DOCUMENTADOR_OA; • JORGE IVAN VERGARA SORNOZA; DG_ApoyoSupervision; • JUAN MANUEL SOBA DUENAS; • SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE; • CAMILO ANDRES MORALES DONCEL; y 4 usuarios más CC • DIRECTOR INTERVENTORIA; • INTERVENTOR DATACENTER 1; • INTERVENTORIA MESA 202; • INTERVENTOR DE REPUESTOS; • INTERVENTOR NIVEL CENTRAL; y 9 usuarios más INFORME ANALISIS RED POSTERIOR A IMPLEMENTACION SOLUCION FORTINET.pdf 2 MB El 70% de destinatarios ha abierto este correo. Ver más conclusiones Comentarios Ingenieros buenos días, según compromiso por medio de la presente se remite Informe del análisis de RED posterior a Implementación de la solución Fortinet Wifi. Quedo atento a sus comentarios Cordial Saludo Joe Freddy Garcia Garcia Director de operaciones Datacenter UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 Secretaría de Educación del Distrito Oficina de Tecnología de la información y de las comunicaciones - OTIC

Evento	Fecha	Evidencia
Se realizaron las actividades de revisión de la entrega del servicio WiFi Fortinet en NVC	30 marzo 2026	Entrega Servicio WiFi - Reunión - Calendario ✓ Aceptada 🗑 🔗 📄 📅 Ocupada 📧 📎 📌 Entrega Servicio WiFi JUAN CARLOS PARRA MORENO: Grupo Seguridad SED: y 9 más Lun 30/03/2026, 'de' 2:00 PM a 3:00 PM Reunión de Microsoft Teams Reunión de Teams Resumen de reunión Ver resumen Archivo Transcripción Seguimiento Organizador JUAN CARLOS PARRA MORENO Enviado el Jueves, 26/03/2026 a las 1:38 PM Asistentes Tu respuesta fue "Aceptar" ✓ Aceptada: 3 FG Fabio Garzon Obligatorio C CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO Opcional M MICHAEL SMITH ESPINOSA HERNANDEZ Opcional ✓ Sin respuesta: 7 GS Grupo Seguridad SED Obligatorio J JOE FREDDY GARCIA GARCIA Obligatorio JS JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA Obligatorio O oswaldocastellanos@wexler.com.co Obligatorio S SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ Obligatorio L LUIS ALBERTO CANON MENDIETA Obligatorio OT OMAR ARDILA TORRES Obligatorio Reunión de Microsoft Teams Unirse: https://teams.microsoft.com/join/21854863268713?p=DwNwCXoeYozGkydCQV Id. de reunión: 218 548 632 687 13 Código de acceso: ab9p2Ro9 ¿Necesita ayuda? Referencia del sistema Re: Entrega Servicio WiFi Fortinet JUAN CARLOS PARRA MORENO Para: Fabio Garzon, Oswaldo Castellanos Durque CC: CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO, CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR, CARLOS PAUL VILLEGAS RAPALINO, CESAR AUGUSTO POVEDA COCA y 11 usuarios más Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web. Buenas tardes Ingenieros, Por favor tener presentes la atención de las observaciones descritas en el correo previo, para la entrega el lunes. Cordial Saludo,  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  BOGOTÁ Juan Carlos Parra Moreno
Se realizo la atención de los errores en migraciones de discos no administrados a discos administrados en Azure:	27 marzo 2026	RE: Reminder: Azure unmanaged disk retirement affects Azure Backup for VMs using unmanaged disks WILLIAM ANDRES CARRILLO ENCISO Para: CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ CC: Grupo Microsoft SED, ALAN WILMER COLMENARES BRIONES, JOE FREDDY GARCIA GARCIA, SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web. Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje. Buenas tardes Ing. Camilo, De acuerdo con el escalamiento le informo que este era un tema que se habia trabajado con mucha antelación sin embargo existían unas maquinas virtuales que generaban error al hacer la migración de Disco no administrado a Disco administrado. Las maquinas eran las siguientes: AZLNXXENFED4 AZLNXXMISEDU AZLNXXREACTECO AZLNXXPORTALREVISTADIGITAL AZLNXXMOODLE01 AZLNXXREDA01 Para solucionar el error de estas maquinas se elimino las extensiones aplicadas a las maquinas con error. Luego de eliminar la extensión se aplico la migración de discos no administrados a administrados correctamente. Notifications More events in the activity log → Dismiss all Successfully migrated virtual machine Successfully migrated virtual machine "AZLNXXREDA01" to managed disks 27 minutes ago Successfully migrated virtual machine Successfully migrated virtual machine "AZLNXXREACTECO" to managed disks 6:58

Evento	Fecha	Evidencia
Se realizo el análisis técnico de las quejas de la dirección de contratación	27 marzo 2026	RE: Queja dra Beatriz- Dir de Contratación por problemas en envío de correos ALEXANDER DE JESUS CASTRO BORNACELYS Para: MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ CC: CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ, JOHN EDWIN ORTIZ VARGAS, JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA, OMAR ARDILA TORRES, HENRY ALEXANDER MOYAN MONTENEGRO, JUAN CARLOS PARRA MORENO, INTERVENTORIA MESA 2022, JOE FREDDY GARCIA GARCIA, JUAN MANUEL SOBA DUENAS Cuenta_srojas3.png 284 KB Cuenta_srojas4.png 266 KB Cordial Saludo, Ing. Milena Sandoval Tras auditar los registros de flujo de correo de los últimos 10 días para la usuaria Sandra Liliana Rojas Páez (srojas3@educacionbogota.gov.co), no se detectaron errores ni bloqueos. La cuenta se encuentra plenamente operativa para el envío y recepción de correos externos e internos. Se anexan pruebas técnicas del monitoreo. Quedo atento a cualquier inquietud. Cordialmente. Alexander Castro Bornacellys Ing. Administrador Sistemas Microsoft (1 Onpremises & ICloud 2) UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 Secretaría de Educación del Distrito Oficina de Tecnología de la información y de las comunicaciones - OTIC Contrato No. CO1.PCCNTR.8334162 Teléfono: 316 917 8299 Correo: acastro@educacionbogota.gov.co www.pearlsolutions.com.co De: msandoval@educacionbogota.gov.co <msandoval@educacionbogota.gov.co> Enviado el: viernes, 27 de marzo de 2026 1:09 p. m. Para: soporteSED@educacionbogota.edu.co CC: casierra@educacionbogota.gov.co; jeortiz@educacionbogota.gov.co; jordu@educacionbogota.gov.co; oardila@educacionbogota.gov.co; hmojan@educacionbogota.gov.co; jparram@educacionbogota.gov.co; interv_ms@educacionbogota.edu.co; ggarcia@educacionbogota.gov.co; juan.soba889@educacionbogota.gov.co Asunto: Queja dra Beatriz- Dir de Contratación por problemas en envío de correos Buenas tardes. Les agradezco revisar nuevamente porque la solución dada a la dirección de Contratación no funcionó para garantizar que los correos que se envían y reciben tanto internos como externos, no llegan en algunas ocasiones y no hay forma de identificar cuáles llegan y cuales no, generan problemas de seguridad y riesgos que se pueden materializar ante correos no recibidos.
Se realizo la revisión y documentación de entrega Implementador (Wexler) solución Wifi NVC	27 marzo 2026	RE: Entrega Servicio Wifi Fortinet JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para: JUAN CARLOS PARRA MORENO CC: CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO, CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR, CARLOS RAUL VILLEGAS RAPALINO, Fabio Garzon, CESAR AUGUSTO POVEDA COCA, y 11 usuarios más El 73% de destinatarios ha abierto este correo. Ver más conclusiones Comentarios Ingeniero Juan Carlos Parra buenas tardes. Despues de la revisión de la documentación por parte del equipo del operador tecnológico, tenemos las siguientes observaciones: - Necesidad de un diagrama de topología física de la red o un port mapping, dado que este recurso facilita las labores de troubleshooting y permite disponer de una evidencia clara de la infraestructura, así como de posibles cambios futuros. - Por el partner WEXLER la entrega de los resultados de las pruebas realizadas sobre los siguientes puntos: • Areas sin cobertura • Intermitencias en el servicio de Teams - Así mismo, informar y actualizar en la documentación por parte del proveedor WEXLER los ajustes realizados, así como validar si estos deben mantenerse de forma permanente en la configuración del firewall. Esta información es requerida para el registro de lecciones aprendidas y la definición de acciones preventivas y correctivas. Quedo atento a comentarios Cordial Saludo Joe Freddy García García Director de Operaciones Datacenter UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 Secretaría de Educación del Distrito Oficina de Tecnología de la información y de las comunicaciones - OTIC

Evento	Fecha	Evidencia
Se realizo la atención a las inquietudes del plan de trabajo WUG nuevas fuentes	26 marzo 2026	RE: Reporte plan de trabajo Monitoreo de Servicios DataCenter WUG JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para: JUAN CARLOS PARRA MORENO, CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR, CARLOS ALBERTO ANGEL TOCARRUNCHO, CARLOS RAUL VILLEGAS RAPALINDO, INTERVENTOR DATACENTER 3 y 15 usuarios más El 64% de destinatarios ha abierto este correo. Ver más conclusiones Comentarios Ing. Juan Carlos buen día al respecto de sus preguntas: ¿Por qué no fue posible establecer la comunicación entre WUG y los servicios de Azure a través de la VPN Site-to-Site [S2S]? Rta: Los servicios de App Services en Azure, son servicios que se conectan a través de una ip publica de Azure otorgada automáticamente por Microsoft, por dicha razón no es posible conectarlo en este momento a una vpn s2s. Hasta que no se implemente un Endpoint Private y se cambia la configuración de uso (situación en la que se requiere de presupuesto), por lo anterior y con el fin de avanzar en la implementación de monitores de servicio, se debe mantener de esta manera. ¿Se solicitó y obtuvo la autorización del área de Seguridad para habilitar la salida a Internet desde el servicio de monitoreo? Rta: No se realizo actividad con CSIRT, debido a que la salida a internet se realizo como parte del plan de pruebas según el requerimiento de OTIC para la integración de los monitores Azure en WUG. Por lo tanto y según la investigación realizada, se realizó la configuración correspondiente, definiendo como destinos exclusivamente los servicios de Microsoft, de acuerdo con los requerimientos de la herramienta. Asimismo, a nivel de origen se restringió el acceso únicamente a la dirección IP 172.16.14.13, es decir este habilitado solamente para este origen. En las pruebas realizadas cuando se acotaba la navegación, se genero no funcionamiento de los monitores creados y cuando se lanzó nuevos escaneos en WUG, no se obtuvo el alcance a los servicios Azure. ¿en este caso y según lo informado en este correo se debe realizar alguna gestión adicional para solicitar la autorización o debería suspenderse la conexión mientras se realiza la validación teniendo en cuenta la suspensión del monitoreo en los servicios indicados? La documentación utilizada es: https://docs.progress.com/bundle/whatsupgold-user-help-24-0/page/Azure.html: guía para la creación de monitores Azure en WUG https://statics.teams.cdn.office.net/evergreen-assets/safelinks/2/atp-safelinks.html: Requisitos de firewall desde WhatsUp Gold hacia Azure https://learn.microsoft.com/en-us/azure/azure-monitor/fundamentals/azure-monitor-network-access: Donde se informa que para configurar el acceso a la red para permitir la comunicación con los servicios de Azure Monitor. Azure Monitor endpoint access and
Se apoyaron las actividades de fortalecimiento e implementación de: G. Disponibilidad G. Capacidad G. Continuidad (Gestión procesos ITIL)	30 marzo 2026	De: SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE <sanchezu@educacionbogota.gov.co> Enviado: lunes, 30 de marzo de 2026 12:03 Para: LUIS FELIPE GALEANO CASTRO <lfgaleano@educacionbogota.gov.co>; HONORATO OMANA BASTIDAS <homan@educacionbogota.gov.co>; JOE FREDDY GARCIA GARCIA <jgarcia@educacionbogota.gov.co>; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA <jorduz@educacionbogota.gov.co>; OMAR ARDILA TORRES <oardila@educacionbogota.gov.co> Asunto: Acta 013 FortalecimientoImplementaciónGDisponibilidadGCapacidadGContinuidad Buenas tardes, Ingenieros, remito acta resultado de la sesión realizada el 25 de marzo, agradezco su validación y en caso de no generar comentarios su respectiva firma. Gracias y quedo atenta. Cordialmente, Sandra Patricia Sánchez Ubaque
Se realizo entrega de la descripción de las listas de distribución del dominio GOV y EDU	25 marzo 2026	RE: Solicitud de información (Listas de distribución) HECTOR IGNACIO VARON SERRATO Para: HENRY ALEXANDER MOYAN MONTENEGRO; soporteSED CC: Grupo Microsoft SED; CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ; JASON SMITH CASTRO LEON; OMAR ARDILA TORRES; JOE FREDDY GARCIA GARCIA Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web. Reporte de listas GOV.csv 457 KB Buen día, Ing. @HENRY ALEXANDER MOYAN MONTENEGRO Adjunto esta el listado de las listas de distribución del dominio GOV y EDU Esta es la descripción de las columnas del documento Miembros - Qué es: Lista de usuarios dentro de la DL - Formato: separados por ; Ejemplo: usuario1@sed.bog.co Uso: - Saber quién recibe correos - Auditoría de acceso Nota: - Si está vacío y es dinámica -> es normal

Evento	Fecha	Evidencia
Se realizo el análisis y atención de la queja red social X	24 marzo 2026	RE: Queja Red Social X- Seguridad de la Información de la SED  WILLIAM ANDRES CARRILLO ENCISO Para  MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ CC  HENRY ALEXANDER MOYAN MONTEGREGO  JUAN CARLOS PARRA MORENO;  JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA;  OMAR ARDILA TORRES;  JOE FREDDY GARCIA GARCIA; y 4 usuarios más  informe correos enviados desde posesiondocentes.xlsx 779 KB  [1756667(1)-20260324 - Atencion Caso].docx 2 MB Buenas tardes ing (a). Milena. En atención a su escalamiento se informa lo siguiente: Solicitud: Por solicitud de la dra Julia Rubiano, cordialmente les encargo investigar esta queja que le llegó a la Secretaria de Educación a través de la red social X: https://x.com/nataliatrd/status/2036225579708489863?s=46 De igual forma, les encargo me remitan el día de hoy un informe sobre este caso, dado que debo remitirlo a la jefe Julia. Actividad realizada: De acuerdo con la solicitud recibida se informa que este es un caso habitual de Phishing, en el cual la SED a pesar de los filtros de seguridad no es ajena. Respecto al caso del cual una usuaria reportó por la red social se indica lo siguiente: - La cuenta posesiondocente@educacionbogota.gov.co fue víctima de phishing, aunque la cuenta no fue accedida desde otro país, si fue comprometida, por lo que se ejecutaron las siguientes acciones: a. Todos los correos fueron enviados bajo el asunto Seguridad y Seguridad. b. Inicialmente se bloqueo de la cuenta c. Cierre de todas las sesiones d. Identificación de todos los correos que se enviaron desde dicha cuenta (6067 correos). e. Eliminación de forma permanente de todos los correos. f. Reporte a Microsoft del correo generado g. Bloqueo temporal de la cuenta para hacer más exhaustiva la revisión. Importante: Es importante insistir que los administradores de las cuentas de servicio deben tener filtros de seguridad al utilizar dichas cuentas en equipos que no sean de la entidad, mantener un cambio constante de la contraseña, y estar reportando acciones sospechosas.
Se elaboro y presento el RFC con el Caso 1735859_20260227 organización Datacenter NVC fase 1.	20 marzo 2026	 Mantenimiento datacenter NVC  CESAR UBALDO BAEZ BAEZ; HENRY RODRIGUEZ ACOSTA; y 9 más  Vie 20/03/2026, 'de' 12:00 PM a 12:30 PM   Reunión de Microsoft Teams Desconocido  ☐ Reunión de Teams  Resumen de reunión  Archivo  Transcripción  Ver resumen Buenas tardes. En atención a la solicitud 1735859-20260227, se cita a reunión (no es comité de cambios) que permita identificar posibles riesgos y acordar la programación del mantenimiento al datacenter de Nivel Central. Gracias por su atención y participación. Reunión de Microsoft Teams Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/23113378627960?p=oyNrxYTsD5HgXOe0fu Id. de reunión: 231 133 786 279 60 Código de acceso: tB7Ph92w Seguimiento Organizador  CESAR UBALDO BAEZ BAEZ Enviado el Jueves, 19/03/2026 a las 6:38 PM Asistentes Tu respuesta fue "Aceptar" ✓ Aceptada: 2  COORDINADOR NVC Obligatorio  INTERVENTOR DATACENTER 1 Opcional ✓ Sin respuesta: 8  HENRY RODRIGUEZ ACOSTA Obligatorio  DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURILLO Obligatorio  CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR Obligatorio  JORGE MAURICIO BARRAGAN BOHORQUEZ Obligatorio  JOE FREDDY GARCIA GARCIA Obligatorio  OMAR ARDILA TORRES Obligatorio  JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA Obligatorio  interventoria1 Obligatorio

Evento	Fecha	Evidencia		
		RE: Solicitud reorganización Datacenter NVC Fase 1. JF JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; OMAR ARDILA TORRES; MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ CC HENRY RODRIGUEZ ACOSTA; JUAN MANUEL SOBA DIENAS; JUAN NICOLAS HERNANDEZ JIMENEZ; DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURILLO; SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUÑOZ INFORME PLAN DE ORGANIZACION DATACENTER NVC.pdf 2 MB Ingenieros buenos días, Mediante el presente notifico la creación del caso GESTIÓN DE CAMBIOS 1735859-20260227 en la herramienta DEXON, con el fin de reportar al gestor de cambios la actividad, los posibles riesgos y las ventajas de la actividad de organización del datacenter de la sede NVC descrita en el informe adjunto. GESTIÓN DE CAMBIOS 1735859-20260227 + Historial Detalle historial Clase de Servicio TECNOLOGÍA DE TELECOMUNICACIONES Práctica Servicios de Redes Categoría GESTIÓN DE CAMBIOS Y MONITOREO Estado Pendiente de Cambio Fecha de Recepción 17/03/2026 11:07 AM Asignación Alejandro Subasistencia Comentarios Se realiza trabajo de control de cambio para la actualización de la información de la base de datos de la sede NVC. Otros Comentarios Se realiza trabajo de programación para la realización de la migración correspondiente para dar inicio a la operación de esta actividad.		
Se realizo la revisión y atención en la demora en él envió de correos interventoría	19 marzo 2026	RV: Retrasos envío y recepción de correos con dominio .edu.co JF JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para INTERVENTOR DATACENTER 2; INTERVENTOR DATACENTER 1; INTERVENTOR DATACENTER 3; CESAR AUGUSTO POVEDA COCA Ing. Aurelio buen día, según requerimiento, el especialista de seguridad realizo la validación y los ajustes correspondientes los cuales ya fueron realizados. Por lo anterior solicito de su confirmación si ¿las demoras en los correos aún se están presentando? Quedo atento a comentarios Cordial Saludo Logo of the Government of Bogotá BOGOTÁ Logo of the Ministry of Education EDUCACIÓN Logo of the National University of Colombia NATIONAL UNIVERSITY OF COLOMBIA Joe Freddy Garcia Garcia Director de Operaciones Datacenter UT TECNOLOGÍA PS-S3 2025 Secretaría de Educación del Distrito Oficina de Tecnología de la Información y de las comunicaciones - OTIC Contrato No. C01.PCCTR.8334162 Teléfono: 3245296791 Correo: jgarciaf@educacionbogota.gov.co www.jefreedygarcia.com.co De: CESAR AUGUSTO POVEDA COCA <cposeda@educacionbogota.gov.co> Enviado el: jueves, 19 de marzo de 2026 11:48 a. m. Para: JOE FREDDY GARCIA GARCIA <jgarciaf@educacionbogota.gov.co> Asunto: RE: Retrasos envío y recepción de correos con dominio .edu.co Buenas tardes Cordial saludo En analisis a la situacion presentada los retrasos se debieron a un analisis de archivos adjuntos en formato pdf a traves del fortisandbox enviados desde los origenes dir_interventoria_ms_dc@educacionbogota.edu.co y interv_data_1@educacionbogota.edu.co el cual tenia un delay de escaneo de 30 minutos y la disposicion del correo es aceptada diferida que significa retraso para ser analizado por sandbox A continuacion se relaciona que la conexion es desactivada hacia el sandbox, el test connection se queda en espera indicando que no hay activacion de la caracteristica FortiSandbox FortiSandbox Inspection Statistics...		
Se realizo la atención a bloqueos correos dominio atenea	17 marzo 2026	RE: Urgente! Bloqueo de Correos del Firewall a dominio Atenea AD ALEXANDER DE JESUS CASTRO BORNALEY'S Para MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ CC JUAN CARLOS PARRA MORENO; CESAR AUGUSTO POVEDA COCA; JHONN EDWIN ORTIZ VARGAS; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA; CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ; OMAR ARDILA TORRES; y 2 usuarios más Correo_atenea.png 173 KB Correo_atenea_1.png 342 KB Correo_atenea_2.png 346 KB Buenos dias Cordial Saludo Se realiza traza de seguimiento de mensajes de la cuenta externa descallon@agenciastatena.gov.co, se evidencia que todos los correos llegan a los destinatarios sin ningún inconveniente. Los correos del 9 al 16 de marzo de la cuenta en mencion. De las 8 personas que reciben los correos de la cuenta descallon@agenciastatena.gov.co, se tomó una muestra de recepción de correo de los usuarios Camila Patiño (camila.patiño@educacionbogota.gov.co) y Julia María Rubio (jrubiano@educacionbogota.gov.co). Adjunto evidencias Quedo atento a cualquier inquietud. Cordialmente: Logo of the Government of Bogotá BOGOTÁ Logo of the Ministry of Education EDUCACIÓN Logo of the National University of Colombia NATIONAL UNIVERSITY OF COLOMBIA Alexander Castro Bornacelly's Ing. Administrador Sistemas Microsoft (1 Onpremises & ICloud 2) UT TECNOLOGÍA PS-S3 2025 Secretaría de Educación del Distrito Oficina de Tecnología de la Información y de las comunicaciones - OTIC Contrato No. C01.PCCTR.8334162 Teléfono: 316 017 8259 Correo: acastro@educacionbogota.gov.co www.pearsolutions.com.co		

Evento	Fecha	Evidencia																				
Se realizaron las actividades para la atención de vulnerabilidades.	13 marzo 2026	De: SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ <sgutierrezm@educacionbogota.gov.co> Enviado el: viernes, 13 de marzo de 2026 5:12 p. m. Para: JUAN CARLOS PARRA MORENO <jparram@educacionbogota.gov.co>; LUIS ALBERTO CANON MENDIETA <lcanon@educacionbogota.gov.co> CC: JOE FREDDY GARCIA GARCIA <jgarcia@educacionbogota.gov.co>; GERMAN OCTAVIO ARDILA DIAZ <gardilad@educacionbogota.gov.co>; GONZALO AVILA AVILA <gavilaa1@educacionbogota.gov.co>; SERGIO FELIPE GIRALDO CAMACHO <sgiraldog@educacionbogota.gov.co>; DANIEL EDUARDO PERNETT RODRIGUEZ <daniel.pernet761@educacionbogota.gov.co>; HECTOR IGNACIO VARON SERRATO <hvaron@educacionbogota.gov.co>; ALAN WILMER COLMENARES BRIONES <acolmenares@educacionbogota.gov.co>; HEINER YAMID LOZANO MARTINEZ <hlozano@educacionbogota.gov.co>; GERHART JOAN CASTILLO CORTES <gcastillo@educacionbogota.gov.co>; WILLIAM ANDRES CARRILLO ENCISO <wcarrillo@educacionbogota.gov.co>; LEONARDO FABIO VELANDIA <lvelandia@educacionbogota.gov.co>; JUAN CARLOS AHUMADA MUNAR <jahumadam@educacionbogota.gov.co>; WILLIAM ANDRES CARRILLO ENCISO <wcarrillo@educacionbogota.gov.co> Asunto: RE: Vulnerabilidades. Cordial saludo apreciados Ingenieros. Espero estén bien, el presente correo es para informar el avance que se ha tenido con la mitigación de las vulnerabilidades a continuación se presenta el resumen de ellas Total, vulnerabilidades solventadas 125 por las líneas capa media, DBA Oracle, DBA SQL y Linux: <table><thead><tr><th>Etiquetas de fila</th><th>Cuenta de SOLVENTADA</th></tr></thead><tbody><tr><td>Digiturno</td><td>12</td></tr><tr><td>FUT</td><td>7</td></tr><tr><td>Muvi</td><td>42</td></tr><tr><td>SCAN_BD</td><td>12</td></tr><tr><td>Seleccion_Docentes</td><td>11</td></tr><tr><td>SI_Capital_FSE2</td><td>18</td></tr><tr><td>Simeconoces2</td><td>11</td></tr><tr><td>Traslado_Docentes2</td><td>12</td></tr><tr><td>Total general</td><td>125</td></tr></tbody></table>	Etiquetas de fila	Cuenta de SOLVENTADA	Digiturno	12	FUT	7	Muvi	42	SCAN_BD	12	Seleccion_Docentes	11	SI_Capital_FSE2	18	Simeconoces2	11	Traslado_Docentes2	12	Total general	125
Etiquetas de fila	Cuenta de SOLVENTADA																					
Digiturno	12																					
FUT	7																					
Muvi	42																					
SCAN_BD	12																					
Seleccion_Docentes	11																					
SI_Capital_FSE2	18																					
Simeconoces2	11																					
Traslado_Docentes2	12																					
Total general	125																					
Se realizo la presentación de la postura de la línea de seguridad perimetral para la habilitación de Zoom Meetings	13 marzo 2026	RV: Postura de seguridad para habilitación de Zoom Meetings  JOE FREDDY GARCIA GARCIA Para  JUAN CARLOS PARRA MORENO;  JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA;  OMAR ARDILA TORRES CC: Grupo Seguridad SED;  JUAN MANUEL SOBA DUENAS Mensaje reemitido el 13/03/2026 2:14 p. m. Ingeniero Juan Carlos e Ing. OTIC, según conversación anterior por Teams sobre habilitación y utilización de zoom en la entidad y ante las pruebas realizadas desde ayer jueves por los especialistas de seguridad. En el hilo del correo se encuentra el análisis de riesgos generados por la línea seguridad, se recomienda que en caso de ser aprobado la implementación de zoom solamente se configure en la red WIFI en el ssid VX_SED Se conoce que el día de ayer se genero caso a la mesa y se escaló para autorización de SEDCIRT con el numero 1748278(1)-20260312, del cual estamos atentos a la aprobación, para confirmar las acciones necesarias. Quedo atento a comentarios Cordial Saludo Joe Freddy Garcia Garcia Director de Operaciones Desaster																				
Se realizo el análisis y validación de las políticas SED-WiFi// Configuración NAC	13 marzo 2026	RE: SED-WiFi// Configuración NAC  MIGUEL ANGEL GACHARNA LOPEZ Para  JUAN CARLOS PARRA MORENO; Grupo Seguridad SED;  JOE FREDDY GARCIA GARCIA CC:  Oswaldo Castellanos Duque;  SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ;  JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web. Buenos días realizando validaciones a nivel de Firewall de CDI se confirma que las políticas solicitadas ya se encuentran ejecutadas en los equipos  SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  BOGOTÁ  Pear Solutions  OTIC Miguel Angel Gacharna López Ingeniero de Networking UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 Secretaría de Educación del Distrito Oficina de Tecnología de la Información y de las comunicaciones – OTIC Contrato No. CO1.PCCNTR.8334162 Teléfono: 3105822106 Correo: Miguel.gacharna510@educacionbogota.gov.co www.pearlsolutions.com.co De: JUAN CARLOS PARRA MORENO <jparram@educacionbogota.gov.co> Enviado: viernes, 13 de marzo de 2026 8:02 Para: Grupo Seguridad SED <g_seguridad@educacionbogota.gov.co> Cc: Oswaldo Castellanos Duque <oswaldocastellanos@wexler.com.co>; SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ <sgutierrezm@educacionbogota.gov.co>; JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA <jorduz@educacionbogota.gov.co> Asunto: RE: SED-WiFi// Configuración NAC Buenos días Ingenieros. Si se creó caso, este se puede cerrar la solicitud ya fue gestionada. Cordialmente Ing. Juan Carlos Parra M.																				

Evento	Fecha	Evidencia
Se realizo la actualización y habilitación de los requerimientos del Sistema de control de acceso	9 marzo 2026	RE: Solicitud reversa y habilitación IP - Sistema de control de acceso - Nivel central SD SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ Para CAMILO ANDRES VELASCO TRIANA; HECTOR IGNACIO VARON SERRATO CC JENNY PAOLA BERNAL ROA; Wilson Vallejo Contratista12; dir.tecnologia@totaltechsas.com; ELKIN ALBERTO MARQUEZ BERMEJO; Fernando Munillo; Julian Puentes; Alex Para Tecnico12; y 4 usuarios más lun 9/03/2026 10:06 a. m. Cordial saludo apreciado Ingeniero Camilo Velasco. Espero este bien, procedo a enviar la información solicitada: Buen dia, Se realizan las actualizaciones asi: Controladora Piso 2 Cambio de mac por una nueva [172.16.35.12] Piso2 Properties ? X [172.16.35.12] Piso2 Properties ? X

Fuente: Elaboración propia

Actividad: Proyecto inclusión de monitoreo de servicios en WhatsUp Gold

Conforme a lo acordado en el Comité Operativo del 30 de octubre de 2025, se estableció el compromiso de: *Revisar modelo de monitoreo y plan de mejora herramienta WhatsUp Gold.*

En el comité directivo realizado el 15 de enero 2026 se presentó a la OTIC, el plan de trabajo estimado por el operador tecnológico a fin de avanzar en la inclusión de los servicios a monitorear por WUG.

El plan presentado es:

Ilustración 1 Plan de trabajo proyectado

Plan de trabajo configuración WhatsUp Gold 2026



UT TECNOLOGIA PS-S3 2025

Línea de servicio	Fecha estimada 2026
Microsoft Cloud	16 febrero
Microsoft SQL	13 marzo
Oracle on-premise	30 abril
Linux	30 mayo

Actividades por Línea de servicio

- Investigación activación o configuración protocolo y/o caracterización de monitoreo
- Definición servicio prueba
- Revisión y validación documentación
- Implementación monitor y validación de estadística
- Definición servicios a monitorear en Línea de servicio
- Creación monitores y registro Línea de servicio en WUG de servicios definidos
- Recopilación y análisis estadísticas WUG con nuevos monitores

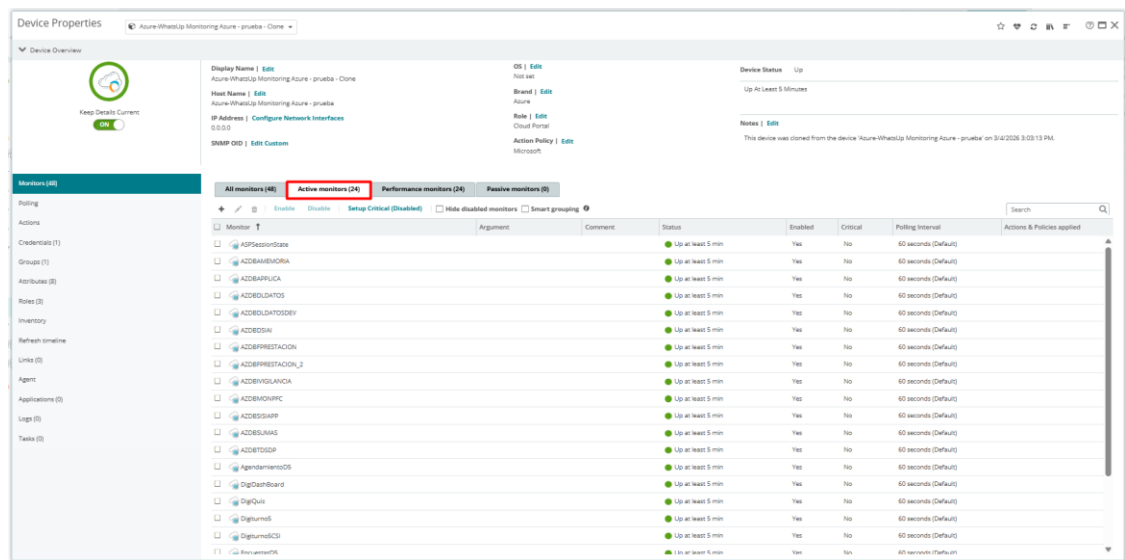
Fuente: Elaboración propia

Posterior a la finalización de las acciones correspondientes en el plan de trabajo para Azure y SQL server.

Se realizó validación para los servicios SQL en nube Azure por lo tanto se procedió realizar la creación en WUG del portal de Azure en la línea de SQL bases de datos con 24 monitores activos (Cloud Resource Monitor) y 24 monitores de performance (Data Space Allocated) para un total de 48 monitores.

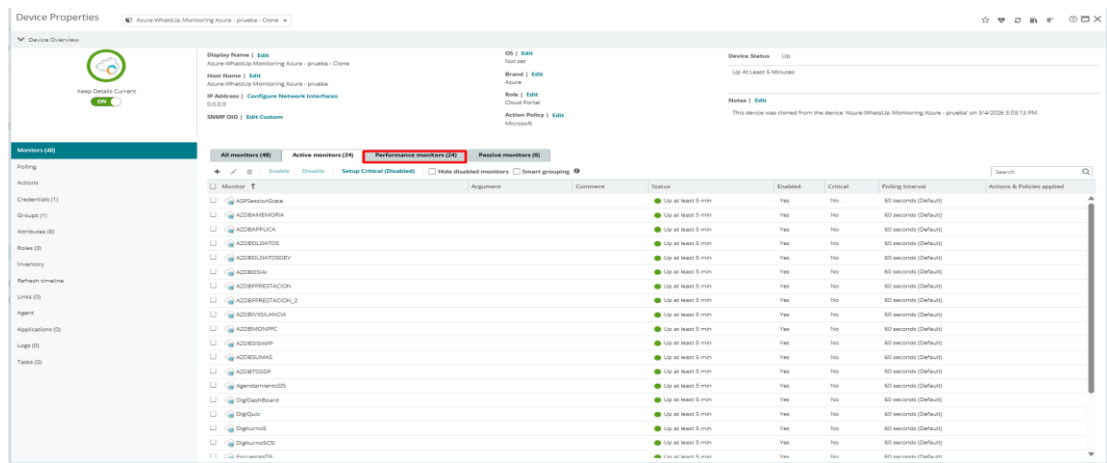
Se dejaron alojados en la línea MySQL debido a que la administración de estas bases de datos le corresponde al equipo de Microsoft SQL así estén sobre la línea de Azure. La creación de los monitores se realizó el 12 de marzo 2026

Ilustración 2 Monitores activos creados marzo 2026



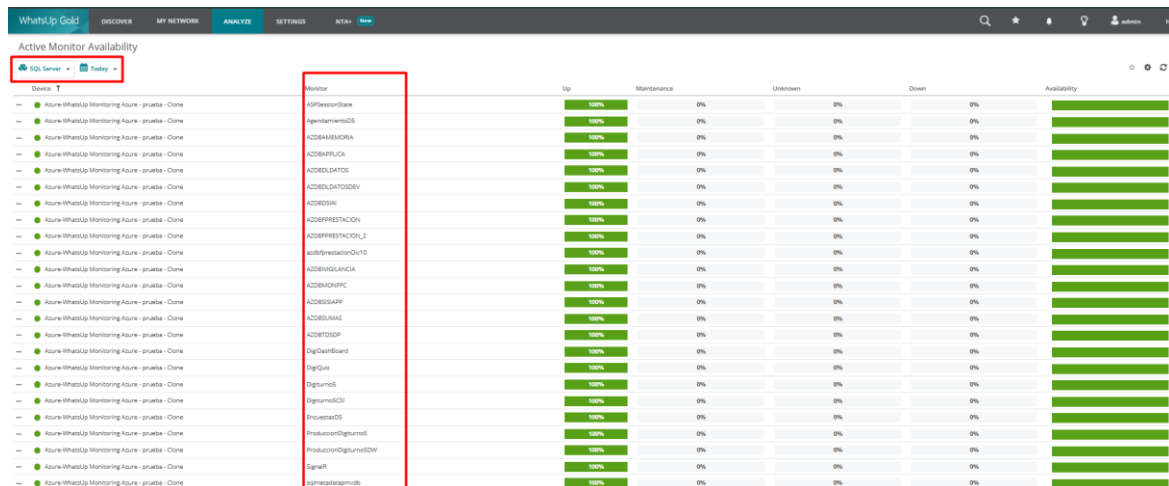
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3 Monitores performance creados marzo 2026



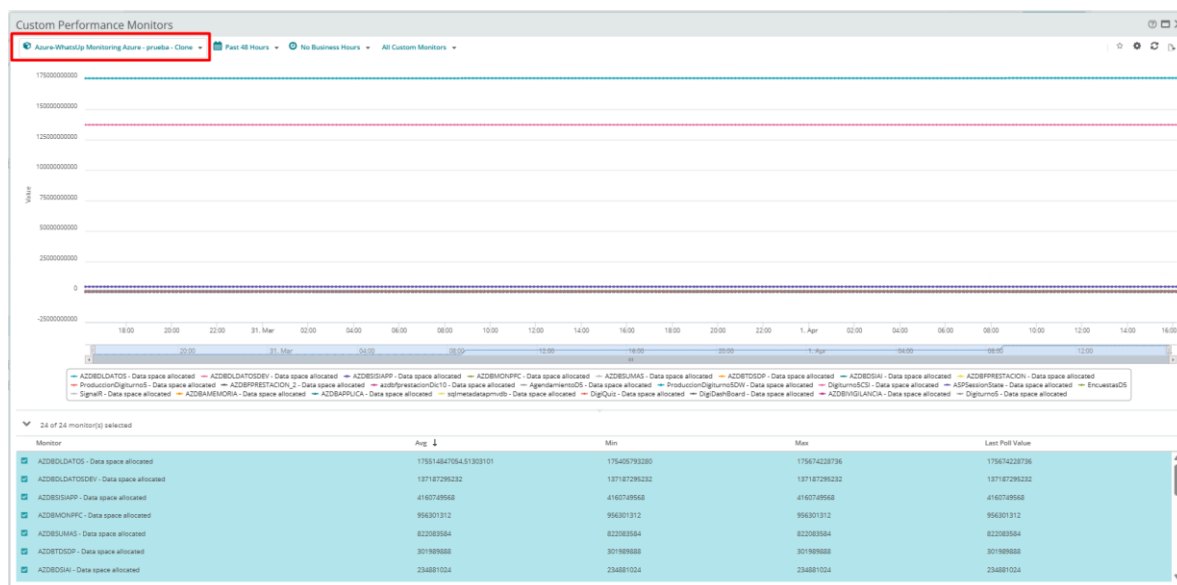
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 4 Evidencia nuevos monitores en WUG



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5 Performance en WUG monitores



Fuente: Elaboración propia

Y se genero el correo a la OTIC-SED el 12 de marzo 2026 informando los nuevos monitores creados.

Ilustración 6 Correo informando nuevos monitores

Asignación nuevos monitores Bases de datos SQL en Portal Cloud de Azure



GERHART JOAN CASTILLO CORTES

Para ● JOE FREDDY GARCIA GARCIA; ● RAUL ENRIQUE ZAMBRANO MONROY

CC ● OMAR ARDILA TORRES; ● LUIS ALBERTO CANON MENDIETA;

● JUAN CARLOS PARRA MORENO; ● SERGIO DANIEL GUTIERREZ MUNOZ;

Grupo Conectividad SED; ● JUAN CARLOS AHUMADA MUNAR;

● WILLIAM ANDRES CARRILLO ENCISO;









12/03/2026



Azuredatabases V2.xlsx

19 KB

Cordial Saludo para todos.

La presente es para informar que se realizó la creación de monitores activos y monitores de rendimiento (performance monitors) en la línea de MySQL de Microsoft, desde el portal Cloud de AZURE, envió tabla de los monitores que se agregaron para su respectiva aprobación.

[illegible]

Fuente: Elaboración propia

Adicional a las acciones realizadas para monitores SQL en nube Azure, se evidenció monitor activo para la aplicación http://172.16.15.93:1902/forms/frmservlet?config=sicapitalfse_opget el cual se encontró desactivado y sin generar métricas constantes del estado activo, por lo cual se realizó activación de este y puesta en marcha nuevamente del monitor dentro del server cdgscwlfr1 con ip 172.16.15.92

Ilustración 7 Monitor aplicación http://172.16.15.93:1902/forms/frmservlet?config=sicapitalfse_opget

Device Properties

Device Overview

Display Name: Edit
csgroup1

Host Name: Edit
172.16.15.82

IP Address: Edit | Configure Network Interfaces
172.16.15.82

SNMP OID: Edit Custom
1.3.6.1.4.1.8072.3.2.15

OS: Edit
Linux

Brand: Edit
Net-scrap

Role: Edit
Managed Device

Action Policy: Edit
(No Action Policy selected)

Device Status: Up
Up At Least 5 Minutes

Notes: Edit
This device was scanned by discovery on 3/7/2023 2:50:51 PM.

Monitors (13)

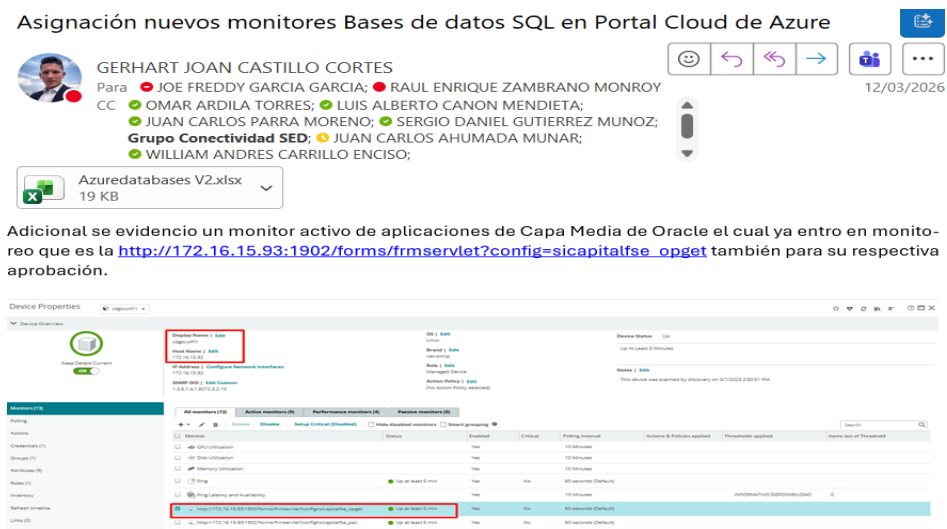
All monitors (13) Active monitors (3) Performance monitors (4) Passive monitors (3)

Monitor	Status	Enabled	Critical	Polling Interval	Actions & Policies applied	Thresholds applied	Items out of Threshold
☐ CPU Utilization		Yes	Critical	10 Minutes			
☐ Disk Utilization		Yes		10 Minutes			
☐ Memory Utilization		Yes		10 Minutes			
☐ Ping	Up at least ...	Yes	No	60 seconds (Default)			
☐ Ping Latency and Availability	Up at least ...	Yes	No	10 Minutes	INFO:BATTYD DISPONIBILIDAD	0	
☐ http://172.16.15.82:1902/forms/firmware/conf/gscaptha_cogpt	Up at least ...	Yes	No	60 seconds (Default)			
☐ http://172.16.15.82:1902/forms/firmware/conf/gscaptha_gac	Up at least ...	Yes	No	60 seconds (Default)			
☐ http://172.16.15.82:1902/forms/firmware/conf/gscaptha_ereids	Up at least ...	Yes	No	60 seconds (Default)			
☐ http://172.16.15.82:1902/forms/firmware/conf/gscaptha_fae	Up at least ...	Yes	No	60 seconds (Default)			
☐ http://172.16.15.82:1902/forms/firmware/conf/gscaptha_fai	Up at least ...	Yes	No	60 seconds (Default)			
☐ http://172.16.15.82:1902/forms/firmware/conf/gscaptha_iave	Up at least ...	Yes	No	60 seconds (Default)			
☐ http://172.16.15.82:1902/forms/firmware/conf/gscaptha_ivae	Up at least ...	Yes	No	60 seconds (Default)			
☐ http://172.16.15.82:1902/forms/firmware/conf/gscaptha_ivai	Up at least ...	Yes	No	60 seconds (Default)			

Fuente: Elaboración propia

La activación del monitoreo se notificó a la OTIC vía correo el 12 de marzo 2026

Ilustración 8 Correo informando activación monitor



Fuente: Elaboración propia

Asi mismo y como parte de las acciones en WUG, en reuniones con el arquitecto de infraestructura del operador tecnologico (Ing. Luis Felipe Galeano) como parte al seguimiento del plan de continuidad, se evidencio la necesidad de monitores criticos en diferentes lineas tecnologicas una de ellas el server DHCP de onpremise en NVC, por lo anterior se crearon 2 monitores activos (PING y DHCP Server) y 4 monitores de performance (Ping latency CPU Utilization, Disk Utilization and memory Utilization) para un total de 6 monitores dentro del Server 172.16.4.20.

Ilustración 9 Monitores PING y DHCP Server

Monitors Library			
+ ✎ 📄 🗑️ Test Import			
Name ↑	Type	Description	Devices using th
▼ Type: Active			
 DHCP Server	Active	Service active monitor	2
 DNS Server	Active	Service active monitor	2
 File Server	Active	Service active monitor	3
 Network Policy Server (RADIUS)	Active	Service active monitor	1
 Server	Active	Service active monitor	1
 SQL Server	Active	Service active monitor	8
 SQL Server (ADK)	Active	Service active monitor	1
 SQL Server (Configuration)	Active	Service active monitor	2
 SQL Server (HDPs)	Active	Service active monitor	1
 SQL Server (SQLEXPRESS)	Active	Service active monitor	1

Fuente: Elaboración propia

The screenshot displays the 'Groups' pane on the left, showing a hierarchical view of discovered devices. The 'SQL_NWC' device is highlighted with a red box. The main pane on the right shows a table of discovered devices, with the 'SQL_NWC' device highlighted by a red box. The table columns are: Display Name, IP Address, Device Role, Operating System, Status, and Brand.

Display Name	IP Address	Device Role	Operating System	Status	Brand
SQL_NWC	172.16.4.14	Windows Server	Windows Server 2012	Up	HP
SQL_NWC2	172.16.4.15	Windows Server	Windows Server 2012	Up	HP
SQL_NWC3	172.16.4.16	SQL Server	Windows Server	Up	Microsoft Corporation
SQL_NWC4	172.16.4.17	SQL Server	Windows Server 2012	Up	Microsoft Corporation
SQL_NWC5	172.16.4.18	SQL Server	Windows Server 2012	Up	Microsoft Corporation

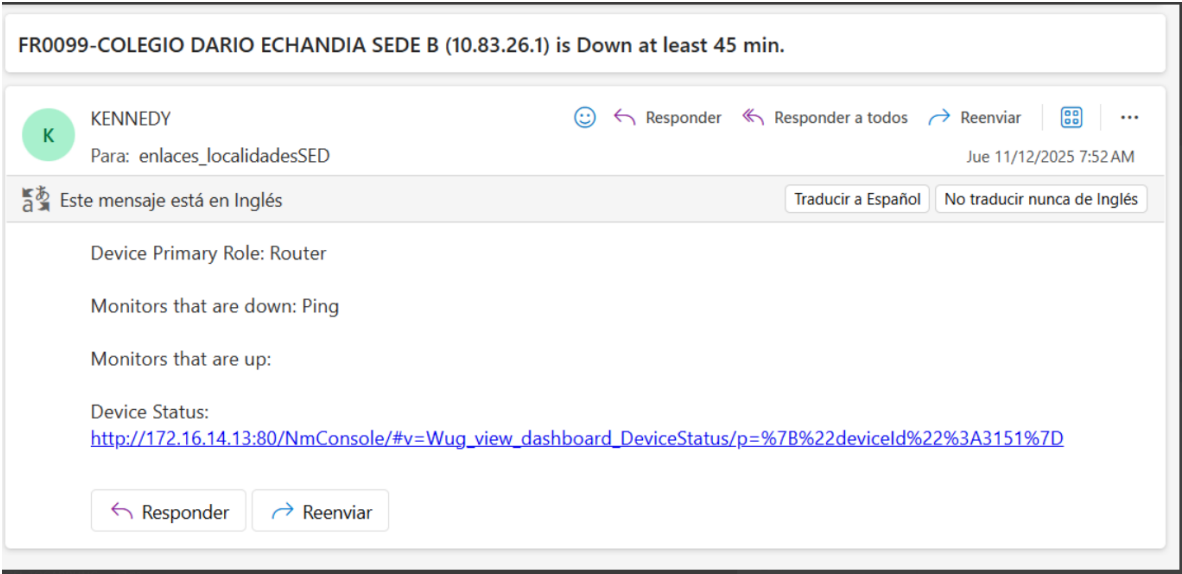
Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior en resumen para el mes de marzo 2026 se crearon 26 monitores activos 28 monitores de performance y se activó un monitor activo.

la Ing. Milena Sandoval reporto que no se estaban nuevamente generando los casos en DEXON al presentarse caída de enlace en las localidades. Al realizar la validación se encontraron inconsistencias en él envió de correos para la creación de incidentes de enlaces caídos en los

colegios. Esta situación fue atendida en el mes de febrero 2026 donde parte de las acciones ejecutas fue la restauración de las credenciales de los correos asignados a las localidades para el envío de estos, se agrega evidencia en la bandeja de envíos que realizaba **WUG** a **DEXON** antes de presentar la falla.

Ilustración 10 Evidencia correo notificación WUG diciembre 2025



Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior y al validar los mensajes que se generan por la herramienta, se realizaron pruebas con el envío del mismo hacia cuentas del equipo de soporte para no generar tanto falsos positivos ni creación de incidencias en DEXON, y se evidenció que, aunque los correos se siguen enviando en el flujo normal programado en WUG, no está incluyendo la descripción del enlace o dispositivo afectado y adicional estaba reportando todos los dispositivos asociados a la localidad, por lo tanto persiste la situación de la no creación adecuada de los casos en DEXON.

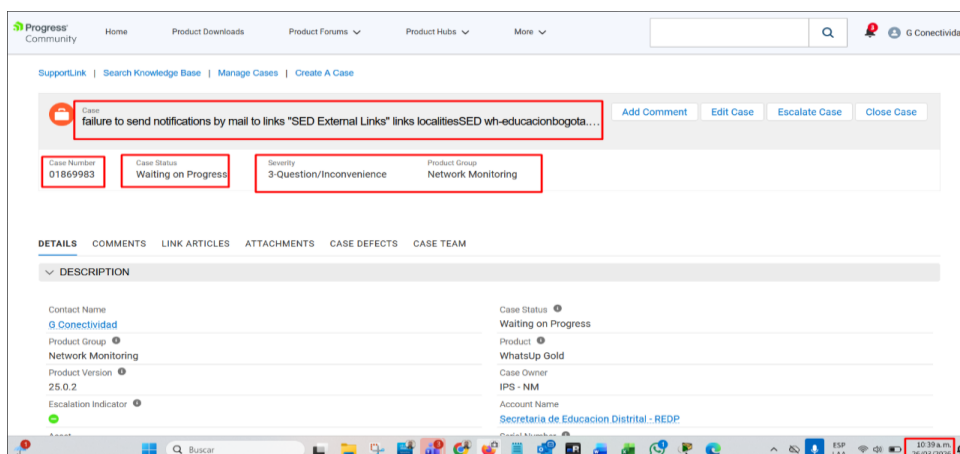
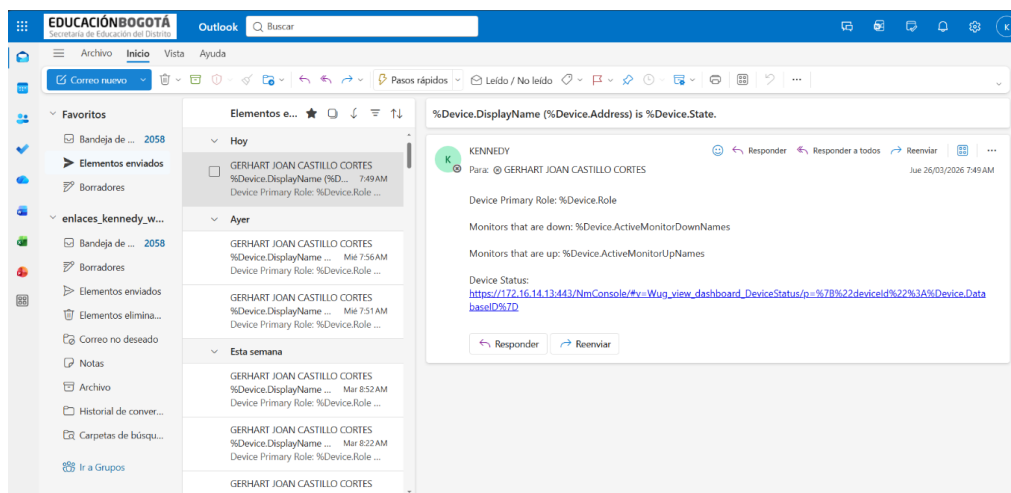
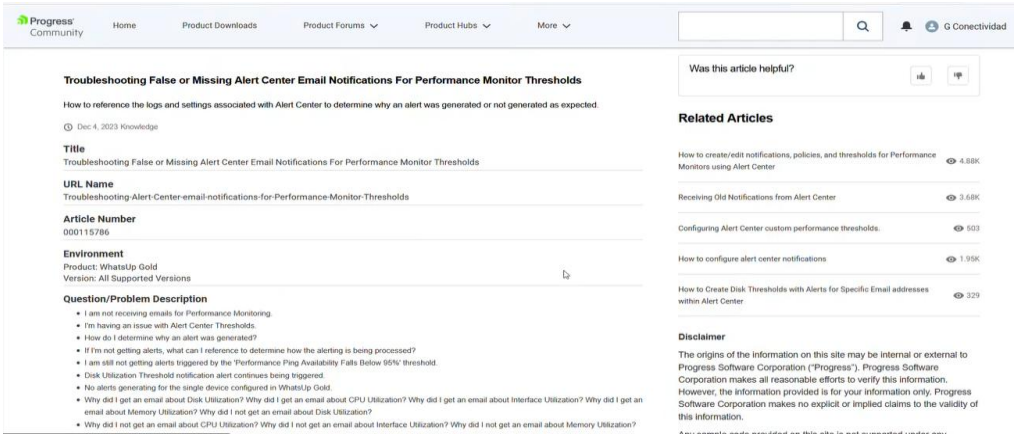


Ilustración 13 Feedback soporte WUG en revisión



Fuente: Elaboración propia

3.2 Desempeño Data Center febrero 2026

A continuación, se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores de Nivel de Servicio (ANS) para el servicio de Data Center requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED) durante el mes de **febrero de 2026**.

Evaluación del cumplimiento general de los ANS en las siguientes tablas se establece semáforo:

- Verde: ANS cumplido.
- Amarillo: ANS en validación.
- Rojo: ANS no cumplido.

Con el anterior esquema visual, se identifica el cumplimiento de los ANS establecidos para Data Center periodo febrero 2026 revisados y acordados con la Interventoría.

Tabla 2 Evaluación del cumplimiento general de los ANS febrero 2026

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO
IS1-ANS	Porcentaje de Satisfacción de Resolución de incidentes (PSI) en el mes.	PSI = (Número de Incidentes solucionados en el mes / Número de Incidentes reportados en el mes) * 100	>= 95%	100.00%

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO
IS2-ANS	Porcentaje de satisfacción de requerimientos (PSR) en el mes	(PSR) = (Número de requerimientos solucionados en el mes / Número de requerimientos reportados en el mes) * 100	>= 95%	98.51%
IS3-ANS	Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA)	ACA = Porcentaje de avance planeado a la fecha de corte – Porcentaje de avance completado a la fecha de corte	Menor o igual al 2%	0.00%
ID1-ANS	Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	% DI = % Up Time + %Maintenance Time - %Down Time	>= 99%	99.95%
ID2-ANS	Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes	% IIR = Número de equipos registrados en la plataforma / Total de equipos de inventario	Mayor o igual al 90% mes uno (1) a mes tres (3) Mayor o igual al 95% mes cuatro (4) a mes seis (6) Mayor o igual al 98% mes siete (7) hasta el final del contrato	*100.00%
IP1-ANS	Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista	N / A	100% de horas disponibles en sitio (o remoto para casos autorizados por la interventoría o supervisión)	98.49%
IP2-ANS	Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista. Día Adicional = DA	DA = Número de días ausente menos quince (15) para cambios programados	Máximo quince (15) días hábiles para cambios programados.	100.00%
IC1-ANS	Cantidad de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas en el periodo.	IC1 = Número de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas	Máximo quince (15) ocurrencias.	100.00%

Fuente: Elaboración propia

* En proceso Dexon

3.3 Nivel de Servicio Global:

A continuación, se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores de Nivel de Servicio (ANS) para el servicio de Data Center requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

(SED) durante el mes de marzo de 2026. Cabe aclarar que los ANS correspondientes a este mes, serán confirmados por la interventoría en abril 2026.

Evaluación del cumplimiento general de los ANS en las siguientes tablas se establece semáforo

- Verde: ANS cumplido.
- Amarillo: ANS no cumplido.

Con el anterior esquema visual, se identifica el cumplimiento de los ANS establecidos para Data Center, Mesa de Soluciones y Repuestos.

Tabla 3 Evaluación del cumplimiento general de los ANS

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR REEVALUADO
IS1-ANS	Porcentaje de Satisfacción de Resolución de incidentes (PSI) en el mes.	PSI = (Número de Incidentes solucionados en el mes / Número de Incidentes reportados en el mes) * 100	>= 95%	100,00%	N/A
IS2-ANS	Porcentaje de satisfacción de requerimientos (PSR) en el mes.	(PSR) = (Número de requerimientos solucionados en el mes / Número de requerimientos reportados en el mes) * 100	>= 95%	98,46%	N/A
IS3-ANS	Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA).	ACA = Porcentaje de avance planeado a la fecha de corte –Porcentaje de avance completado a la fecha de corte	Menor o igual al 2%	0,00%	N/A
ID1-ANS	Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI).	% DI = % Up Time + %Maintenance Time - %Down Time	>= 99%	99,93%	N/A
ID2-ANS	Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes.	% IIR = Número de equipos registrados en la plataforma / Total de equipos de inventario	Mayor o igual al 90% mes uno (1) a mes tres (3) Mayor o igual al 95% mes cuatro (4) a mes seis (6) Mayor o igual al 98% mes siete	100.00%*	N/A

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO	VALOR REEVALUADO
			(7) hasta el final del contrato		
IP1-ANS	Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista.	N / A	100% de horas disponibles en sitio (o remoto para casos autorizados por la interventoría o supervisión)	98,49%	N/A
IP2-ANS	Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista. Día Adicional = DA	DA = Número de días ausente menos quince (15) para cambios programados	Máximo quince (15) días hábiles para cambios programados.	100.00%	N/A
IC1-ANS	Cantidad de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas en el periodo.	IC1 = Número de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas	Máximo quince (15) ocurrencias.	100.00%	N/A

Fuente: Elaboración propia

* Pendiente por Dexon ANS y confirmación por Interventoría

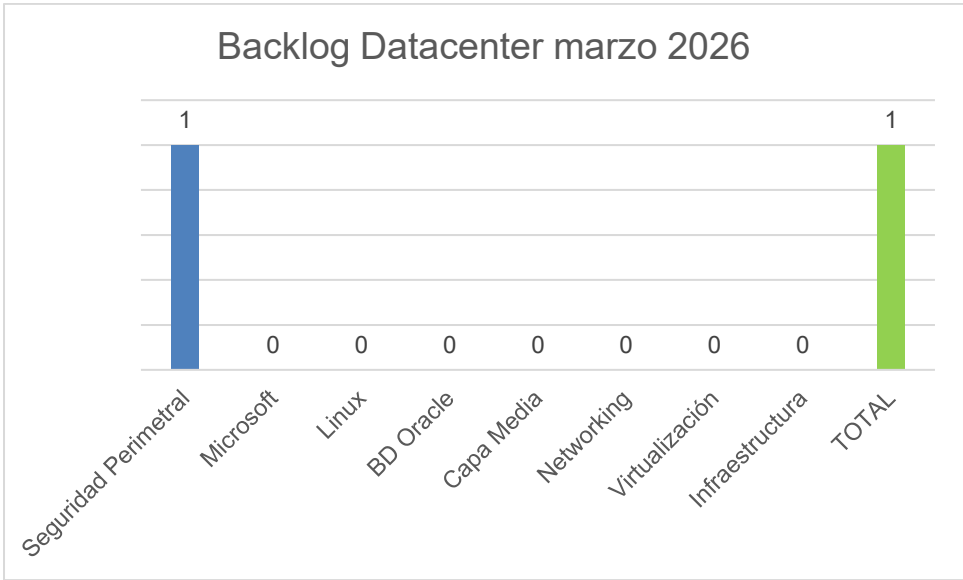
3.4 Riesgos y Situaciones Críticas:

Durante el periodo evaluado correspondiente del 1 al 31 de marzo de 2026, no se registraron eventos asociados a incidentes mayores

3.5 Backlog Data Center marzo 2026

Al corte del 31 de marzo de 2026 se cuenta con un caso (1763090-20260331) en gestión por parte del Datacenter y corresponde a solicitud de desbloqueo de correo por seguridad perimetral el cual se gestionará en abril 2026.

Ilustración 14 Backlog Datacenter marzo 2026



Fuente: Elaboración propia

Anexo_01_Backlog_31_marzo_2026.xlsx

3.6 Ejecución Repuestos Data Center

Durante marzo de 2026, para el Datacenter no se realizó consumo de repuestos.

4 GESTIÓN OPERACIONAL Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Este capítulo se presentará la información detallada y requerida en el numeral 3.3 Nivel de Servicio Global, incluyendo un análisis de los Indicadores con datos y gráficas que permitan visualizar comparativos históricos y mensuales.

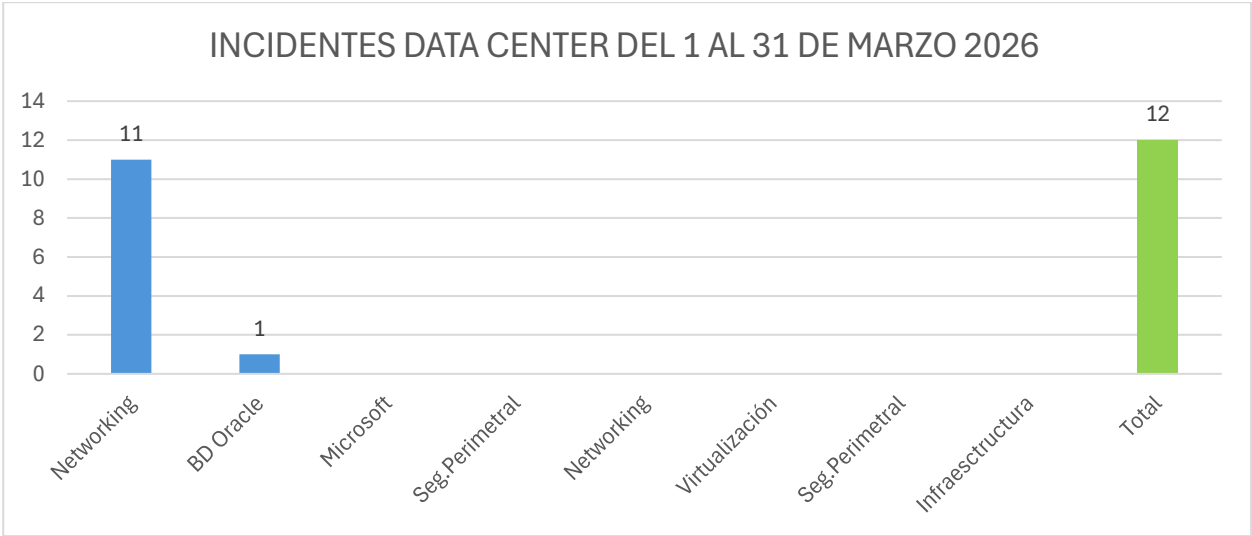
4.1 Desempeño Date Center (ANS y Disponibilidad) marzo 2026

A continuación, se presenta el análisis y cálculo de los ANS establecidos para Data Center correspondientes al periodo marzo 2026, con el fin de ser validados y confirmados por la Interventoría.

4.1.1 IS1 ANS Nivel de Atención de Incidentes al Mes-Datacenter

Para el periodo evaluado, se tiene a continuación la descripción por líneas de incidentes atendidos por el Datacenter:

Ilustración 15 Incidentes del periodo en Data center



Fuente: Elaboración propia

Durante el período a evaluar, se registraron los siguientes incidentes:

De acuerdo con el reporte generado por la herramienta de gestión DEXON, para el cálculo del IS1 ANS durante el período del 1 al 31 de marzo de 2026 el cumplimiento se registra así:

Tabla 4 Descripción IS1 ANS

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	Valor Actual
Nivel de Atención de Incidentes al Mes-Datacenter	IS1 ANS	Porcentaje de satisfacción de resolución de incidentes (PSI) en el mes.	95,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

IS1-ANS = (12/12) * 100% = 100.00%

Anexo_02_IS1_ANS_marzo_2026.xlsx

REEVALUACIÓN: No Se realiza solicitud de reevaluación.

Por lo tanto, el indicador IS1-ANS se cumple para el periodo evaluado.

A continuación, el histórico de cumplimiento de los incidentes atendidos por el Datacenter considerando la aceptación de la reevaluación.

Tabla 5 Histórico del cumplimiento de los incidentes 2025

INCIDENTES 2025			
Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cumple	39	59	23
No Cumple	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Histórico del cumplimiento de los incidentes 2026

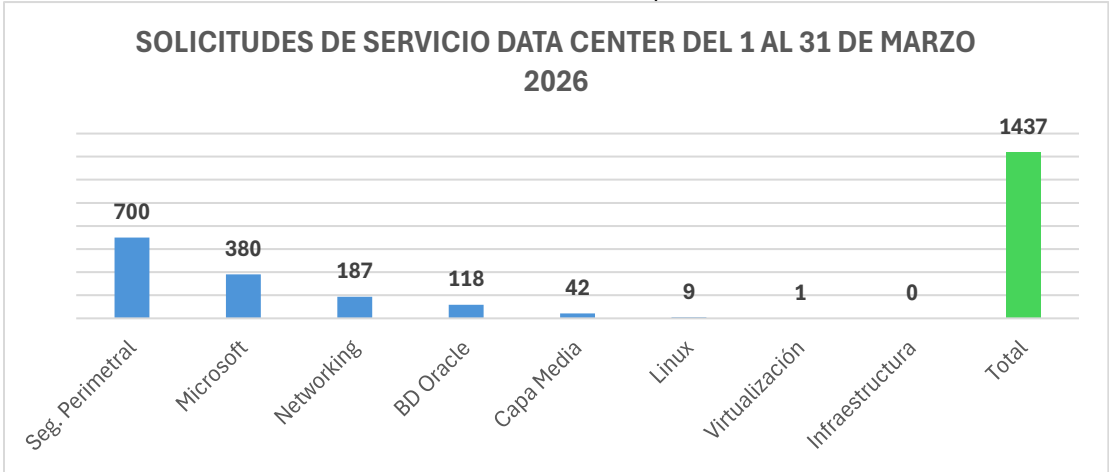
INCIDENTES 2026						
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cumple	14	11	12			
No Cumple	0	0	0			

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 IS2 ANS Nivel de Atención de Requerimientos al Mes-Datacenter

Para el periodo evaluado a continuación la descripción por líneas de requerimientos atendidos por el Datacenter:

Ilustración 16 Solicitudes de servicio del periodo en Datacenter



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el reporte generado por DEXON, el cálculo del IS2 ANS se realizó del 1 al 31 de marzo de 2026.

De acuerdo con el reporte generado por la herramienta de gestión DEXON, para el cálculo del IS2 ANS durante el período del 1 al 31 de marzo de 2026 el cumplimiento se registra así:

Tabla 7 Descripción IS2 ANS				
SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Nivel de atención de requerimientos al mes	IS2 ANS	Porcentaje de satisfacción de requerimientos (PSR) en el mes	95,00%	98,46%

Fuente: Elaboración propia

IS2-ANS = (1415/1437) * 100% = 98,46%

Anexo_03_IS2_ANS_marzo_2026

REEVALUACIÓN: No Se realiza solicitud de reevaluación.

Por lo tanto, el indicador IS2-ANS se cumple para el periodo evaluado.

Durante el período a evaluar se registraron las siguientes solicitudes de servicio y su histórico de servicio.

Tabla 8 Histórico de Solicitudes de Servicio 2025.			
SOLICITUDES DE SERVICIO 2025			
Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cumple	1117	985	854
No Cumple	33	14	7

Fuente: Elaboración propia

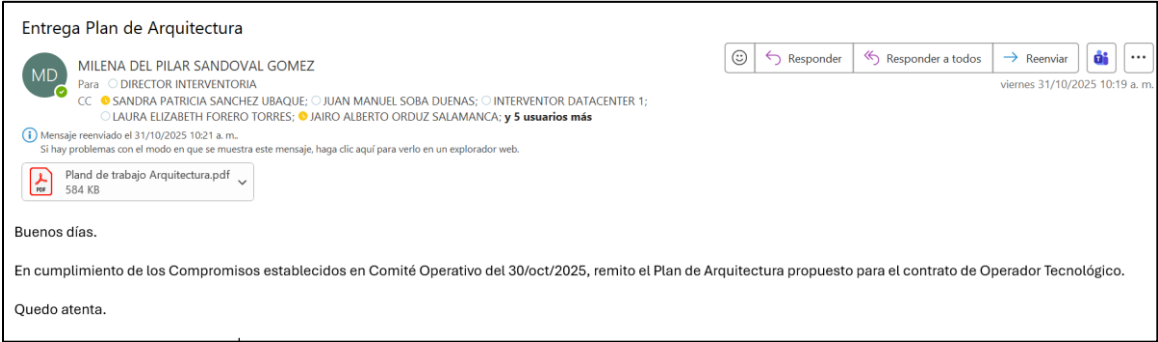
Tabla 9 Histórico de Solicitudes de Servicio 2026.						
SOLICITUDES DE SERVICIO 2026						
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cumple	889	1122	1415			
No Cumple	12	17	22			

Fuente: Elaboración propia

4.1.3 IS3-ANS Nivel de atención en el avance del cronograma aprobado (ACA)

El 31 de octubre 2025 fue enviado por la supervisión de contrato el Plan de Arquitectura propuesto para el contrato de Operador Tecnológico:

Ilustración 17 Entrega plan de arquitectura 31 octubre 2025



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el avance en el plan de trabajo establecido en el plan de arquitectura aprobado para el cálculo del IS3 ANS durante el período del 1 al 31 de marzo de 2026 el cumplimiento se registra así:

Tabla 10 ANS Nivel de avance del desarrollo de las actividades contratadas.

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Nivel de avance del desarrollo de las actividades contratadas	IS3 ANS	Nivel de Avance del cronograma aprobado (ACA)	Menor o igual al 2%	0,00%

Fuente: Elaboración propia

IS3-ANS = 24.10% - 24.10%= 0.00%

La información detallada se encuentra en el capítulo **9 PLAN DE ARQUITECTURA** en la [ilustración 53](#) que corresponde al presente informe.

REEVALUACIÓN: No Se realiza solicitud de reevaluación.
Por lo tanto, el indicador IS3-ANS se cumple para el periodo evaluado.

4.1.4 ID1 ANS Nivel de servicios para la disponibilidad de la infraestructura de TI del Datacenter

Se relaciona la disponibilidad de la infraestructura del Datacenter correspondiente al periodo del 1 al 31 de marzo 2026, con el respectivo anexo.

Tabla 11 Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI

SERVICIO	Nivel de servicios para la disponibilidad de la infraestructura de TI del DATACENTER por mes				
NOMBRE	ID1-ANS				
Descripción	% satisfacción	Time Up	Time Maintenance - Unknown	Time Down	% Cumplimiento
Nivel de disponibilidad de la infraestructura de TI por mes (DI)	>=99%	98,52%	1,41%	0,07%	99,93%

Fuente: Elaboración propia

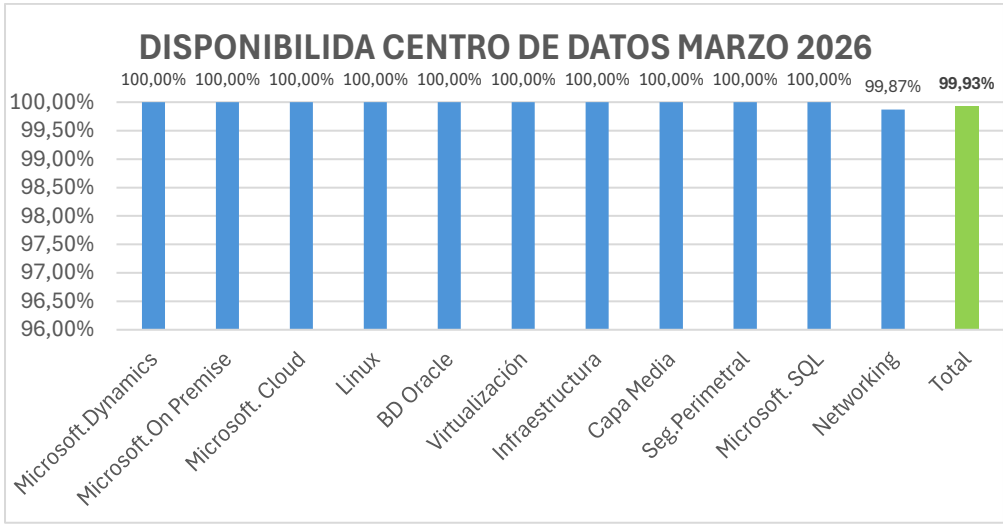
Anexo_04_ID1_ANS_marzo_2026

REEVALUACIÓN: No se realiza solicitud de reevaluación.

Por lo tanto, el indicador ID1-ANS se cumple para el periodo evaluado.

Adicionalmente se relaciona la disponibilidad de la infraestructura del Datacenter desglosada por las diferentes líneas de servicio correspondiente al periodo.

Ilustración 18 Disponibilidad centro de datos del 01 al 31 de marzo 2026



Fuente: Elaboración propia

*Nota: Durante el mes de marzo 2026, se ajustaron los monitores de WUG, los cambios en cantidades son:

Según lo descrito anteriormente en el presente informe se realizó la creación de monitores activos y monitores de rendimiento de MySQL de Microsoft desde el portal Cloud de AZURE, así como también se incluyeron monitores de operación crítica y se realizó activación de un monitor de capa media.

Por lo anterior en resumen para el mes de marzo 2026 se crearon 26 monitores activos 28 monitores de performance y se activó un monitor activo.

Con lo relacionado anteriormente, la diferencia en los monitores activos del mes de enero 2026 a marzo 2026 es:

- Contabilizados en enero 2026: 452 monitores activos.
 - Eliminados en febrero 2026: 23 monitores activos.
 - Creados en febrero 2026: 45 monitores activos.
 - Creados en marzo 2026: 26 monitores activos.
 - Activado en marzo 2026: 1 monitor activo.
- Total, monitores activos en marzo 2026: 500 monitores activos.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN 	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

4.1.5 ID2-ANS Nivel de Registro de información de la infraestructura Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD de TI por mes.

Según lo indicado en el documento APÉNDICE ANS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO en el numeral 2.4.2. Nivel de servicios actualización de equipamiento de la infraestructura de TI de los Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD. Se informa que corresponde al porcentaje de actualización de la información del equipamiento de la infraestructura tecnológica de los Data Centers, e infraestructura red LAN Nivel Central, Centro de Innovación Tecnológica OTIC y Centro para la Transformación Digital OTIC.

Se informa que el módulo DEXON correspondiente no se ha entregado al operador tecnológico, por lo tanto, el indicador ID2-ANS no tiene opción de medición para el periodo evaluado.

Nota: En el documento APENDICE 4 ANS 2025 en el numeral 2.4.2. Nivel de servicios actualización de equipamiento de la infraestructura de TI de los Data Centers, e infraestructura red LAN NVC, CDI y CTD. Se indica:

Primer mes exento de ANS para que se realice la gestión de carga de información y verificación de inventario durante el primer mes.

Por lo anterior no se puede considerar el mes de marzo 2026 como el primer mes exento para el ID2-ANS, se espera tener entrega al operador tecnológico del módulo DEXON probado y en funcionamiento por la SED en el mes de abril 2026 de esta forma este periodo sería el primer mes exento de ANS y en el cual se realizaría la gestión de carga de información y verificación de inventario.

El equipo de trabajo de la línea Infraestructura San-Backup del operador tecnológico está llevando el control de los elementos en administración a través del archivo APÉNDICE 1 **PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025 V 3.0.xlsx** en el cual se están realizando las actualizaciones pertinentes. El archivo se encuentra en la ruta:

UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2. Operación de Servicios de TI > 2.2 DataCenter > 2.2.4. Linea Base (Inventario) > 01. Inventario Plataforma Tecnológica

  	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

4.1.6 IP1-ANS Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista

Al corte del 31 de marzo 2026, el personal presentado y aprobado es:

Tabla 12 Personal Datacenter marzo 2026

CARGO	NOMBRES
DIRECTOR DE OPERACIONES DATA CENTER	JOE FREDDY GARCIA GARCIA
ARQUITECTO DE SOLUCIONES DE INFRAESTRUCTURA TI	GALEANO CASTRO LUIS FELIPE
ARQUITECTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ORQUESTACIÓN DE APLICACIONES	OMANA BASTIDAS HONORATO
INGENIERO ESPECIALISTA EN INFRAESTRUCTURA HIPERCONVERGENTE (HCI)	TELLEZ CASTILLO HASVERTH STIVEN
INGENIERO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SAN – BACKUP	BARRAGAN MURILLO DIEGO ALEJANDRO
ESPECIALISTA EN VIRTUALIZACION	MORENO GIL MILLER ALEXANDER
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS LINUX	COLMENARES BRIONES ALAN WILMER
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT (HYBRID – CLOUD / ON PREMISE)	VARON SERRATO HECTOR IGNACIO
ESPECIALISTA MICROSOFT BASE DATOS SQL	AHUMADA MUNAR JUAN CARLOS
INGENIEROS ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT ON PREMISE	PERNETT RODRIGUEZ DANIEL EDUARDO *
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	CARRILLO ENCISO WILLIAM ANDRES
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT CLOUD	CASTRO BORNACELLYS ALEXANDER DE JESUS
INGENIERO ADMINISTRADOR DYNAMICS Y DEVOPS	ALARCON MEJIA EDWING ERNESTO
INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING	ANGEL TOCARRUNCHO CARLOS ALBERTO
INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING	GUTIERREZ MUÑOZ SERGIO DANIEL
INGENIERO ADMINISTRADOR DE NETWORKING	JEREZ ESCOBAR CARLOS ALEJANDRO
INGENIERO ESPECIALISTA BASES DE DATOS ORACLE	GIRALDO CAMACHO SERGIO FELIPE
INGENIERO BASE DE DATOS ORACLE (ADMINISTRADOR)	AVILA AVILA GONZALO
INGENIERO ADMINISTRADOR DE CAPA MEDIA ORACLE (OAS, WEBLOGIC-JAVA)	ARDILA DIAZ GERMAN OCTAVIO
INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	MORALES GOMEZ EDWIN JAIR
INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	POVEDA COCA CÉSAR AUGUSTO
INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	GACHARNA LOPEZ MIGUEL ANGEL
TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD)	ZAMBRANO MONROY RAUL ENRIQUE
TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD)	ESPINOSA HERNANDEZ MICHAEL SMITH
TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD)	VILLEGAS RAPALINO CARLOS RAUL
TECNOLOGO 2 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO MICROSOFT)	CALDERON ROSADO JUAN PABLO
TECNOLOGO 2 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO MICROSOFT)	ROJAS FLOREZ MICHAEL
TECNÓLOGO 3 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO LINUX).	LOZANO MARTINEZ HEINER YAMID

CARGO	NOMBRES
TECNÓLOGO 4 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO SAN - BACK UP)	RODRIGUEZ ACOSTA HENRY
TECNÓLOGO 4 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO SAN - BACK UP)	HERNANDEZ JIMENEZ JUAN NICOLÁS
TECNÓLOGO 5 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO ORACLE)	CASTILLO CORTES GERHART JOAN

Fuente: Elaboración propia

Notas:

* El ingeniero PERNETT RODRIGUEZ DANIEL EDUARDO tuvo licencia de paternidad desde el 3 al 16 de marzo 2026, retoma labores después de la licencia indicada desde el 17 de marzo 2026.

IP1-ANS= (((31*30)-(1*14))/(31*30))*100% = 98.49%

Tabla 13 Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	CALCULO	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Disponibilidad del equipo de trabajo del contratista	IP1-ANS	N / A	100% de horas disponibles en sitio (o remoto para casos autorizados por la interventoría o supervisión)	98,49%

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, el indicador IP1-ANS se cumple para el periodo evaluado.

4.1.7 IP2-ANS Tiempo para efectuar un cambio necesario en el equipo de trabajo del Contratista

Durante el mes de marzo 2026 los cambios de personal no superaron los 15 días hábiles programados, por lo tanto, no se genera afectación en el indicador:

Tabla 14 Nivel de servicios para el tiempo en el cual debe llevarse a cabo un cambio en el equipo de trabajo

SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	CALCULO	% CUMPLIMIENTO	VALOR ACTUAL
Nivel de servicios para el tiempo en el cual debe llevarse a cabo un cambio en el equipo de trabajo	IP2-ANS	DA = Número de días ausente menos quince (15) para cambios programados	Máximo quince (15) días hábiles para cambios programados.	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, el indicador IP2-ANS se cumple para el periodo evaluado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

4.1.8 IC1-ANS Cantidad de solicitudes inadecuadas y/o soluciones erradas o incompletas o ignoradas en el periodo

Se realiza la verificación del informe de solicitudes de acuerdo con el reporte generado por la herramienta de gestión DEXON y se establece que, para el mes de marzo 2026, se tuvo una atención de 1437 solicitudes atendidas en el periodo de medición las cuales fueron completadas hasta su estado cerrado.

Por lo tanto, el indicador IC1-ANS se cumple para el periodo evaluado.

Tabla 15 Histórico solicitudes Datacenter 2026

SOLICITUDES DE SERVICIO 2026						
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cerrado	901	1139	1437			

La interventoría realizó una auditoría aleatoria del 10 % del IS2-ANS, equivalente a 144 de las 1437 solicitudes totales. Asimismo, se llevó a cabo una revisión adicional de 56 solicitudes para un total de 200, generadas en el mes de marzo 2026, no se evidenciaron solicitudes inadecuadas, soluciones erradas, incompletas o ignoradas durante el periodo.

4.2 Avance en Plan ITIL

El objetivo de este indicador es controlar el avance del desarrollo de las actividades contratadas. Este indicador mide el cronograma del Plan de Fortalecimiento e implementación de procesos TI Data center aprobado por la Entidad, para cada corte mensual de seguimiento, la diferencia entre lo planeado y lo realmente ejecutado.

Se mide mensualmente de acuerdo con la revisión que realice la interventoría respecto al avance del cronograma.

Tabla 16 Descripción ANS Obligaciones específicas – Data Center

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
ITIL	$ITIL = (\text{avance real de mejoramiento} / \text{avance planeado}) * 100$	> 95%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

La base de este indicador es el plan de fortalecimiento e implementación de procesos TI Data center el cual se encuentra en desarrollo, al 31 de marzo de 2026, su medición alcanzó el 48% tanto en el porcentaje completado como en el planeado.

Anexo_5_ FortImpProcesosTIDataCenter_PrimerAñodeEjecuciónV1.1MARZ2026

4.2.1 Desempeño Mesa de Soluciones TIC febrero de 2026

A continuación, se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores de Nivel de Servicio (ANS) para los servicios TIC requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED) durante el mes de febrero de 2026.

Tabla 17 Resumen de ANS Mesa de soluciones TIC febrero 2026

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
NCL-A	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución NC y NL NCL-A: Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido / Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 90%	95,78%
NCL-B	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución. NCL-B Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	97,74%
NI-A	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución del incidente. NI-A: Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	94,06%
NI-B	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución de la solicitud. NI-B: Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%.	>= 95%	97,53%

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	97,41%
SMPZ-A	SMPZ A = (Incidentes normales solucionados en tiempo / Incidentes normales recibidos) * 100%	>= 95%	100%
SMPZ-B	SMPZ-B= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	100,00%
SMPZ-C	SMPZ-C= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	100,00%
DISP PERS	Número de días de ausencia del personal que forma parte del equipo de trabajo mínimo requerido por la SED.	<=2 días	0 días
OP-MP	OP-MP = (Número de mantenimientos en un mes / 8.3% (este valor corresponde al 100% del total de inventario dividido en 12 meses) del valor total de la plataforma tecnológica de la SED) * 100%.	>= 95%	100,00%
OP-INV	OP-INV = (Número de mantenimientos en un mes / 8.3% (este valor corresponde al 100% del total de inventario dividido en 12 meses) del valor total de la plataforma tecnológica de la SED) * 100%.	>= 95%	100,00%
**OP-CE	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 100	>=95%	0%
OP-OEB	OP-OEB = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de vehículos/ 30 días) * 100 Disponibilidad	100%	100,00%
OP-OEC	OP-OEC = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de los elementos de cableado (literal C) / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OED	OP-OED = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de Tablet y servicio telefonía celular para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%

  	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
OP-OEF	OP-OEF = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de chaquetas y carné para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEG	OP-OEG = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de herramientas para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEI	OP-OEI = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de equipos de cómputo / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEJ	OP-OEJ = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de impresoras / 30 días) * 100	100%	100,00%
COMPR	COMPR = (Cantidad de compromisos cumplidos mensual / cantidad de compromisos pactados mensual) * 100	100%	100,00%
LAB	LAB = Total de Incidentes en laboratorio solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes en laboratorio recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	95,12%
RECAT	RECAT= Total de ticket solucionados con categoría y tipificación correcta/ Total, de ticket recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	98,37%
R-NCL	R-NCL = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	75,00%
R-NI	R-NI = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	4,55%
R-MC	R-MC = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%.	>=95%	88,89%
R-SR	R-SR = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número total de ticket creados para solicitud de repuesto) * 100%.	>=95%	100%
R-RQ	R-RQ = (Número de Repuestos devueltos /Número de repuestos entregados dentro del mes) * 100%	> 95%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Esta información se basa en el Apéndice 4 del contrato y en los reportes de gestión generados a través de la herramienta DEXON por la SED-OTIC.

  	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

4.3 Desempeño Mesa de Soluciones TIC marzo de 2026

A continuación, se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores de Nivel de Servicio (ANS) para los servicios TIC requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED) durante el mes de marzo de 2026.

Tabla 18 Resumen de indicadores marzo 2026

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
*NCL-A	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución NC y NL NCL-A: Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido / Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 90%	95,21%
NCL-B	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución. NCL-B Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	97,66%
*NI-A	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución del incidente. NI-A: Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	91,10%
NI-B	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución de la solicitud. NI-B: Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%.	>= 95%	98,15%
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	97,02%
SMPZ-A	SMPZ A = (Incidentes normales solucionados en tiempo / Incidentes normales recibidos) * 100%	>= 95%	100,00%
SMPZ-B	SMPZ-B= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	100,00%
SMPZ-C	SMPZ-C= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	100,00%
DISP PERS	Número de días de ausencia del personal que forma parte del equipo de trabajo mínimo requerido por la SED.	<=2 días	0 días

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
OP-MP	OP-MP = (Número de mantenimientos en un mes / 8.3% (este valor corresponde al 100% del total de inventario dividido en 12 meses) del valor total de la plataforma tecnológica de la SED) * 100%.	>= 95%	100,00%
OP-INV	OP-INV = (Número de mantenimientos en un mes / 8.3% (este valor corresponde al 100% del total de inventario dividido en 12 meses) del valor total de la plataforma tecnológica de la SED) * 100%.	>= 95%	100,00%
*OP-CE	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 100	>=95%	0,00%
OP-OEB	OP-OEB = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de vehículos/ 30 días) * 100 Disponibilidad	100%	100,00%
OP-OEC	OP-OEC = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de los elementos de cableado (literal C) / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OED	OP-OED = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de Tablet y servicio telefonía celular para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEF	OP-OEF = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de chaquetas y carné para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEG	OP-OEG = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de herramientas para todo el personal / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEI	OP-OEI = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de equipos de cómputo / 30 días) * 100	100%	100,00%
OP-OEJ	OP-OEJ = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de impresoras / 30 días) * 100	100%	100,00%
COMPR	COMPR = (Cantidad de compromisos cumplidos mensual / cantidad de compromisos pactados mensual) * 100	100%	100,00%
LAB	LAB = Total de Incidentes en laboratorio solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes en laboratorio recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	96,97%
RECAT	RECAT= Total de ticket solucionados con categoría y tipificación correcta/ Total, de ticket recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	97,91%
*R-NCL	R-NCL = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	80,00%
*R-NI	R-NI = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	8,00%

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
*R-MC	$R-MC = (\text{Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido} / \text{Número de ticket aprobados por la SED}) * 100\%$	$\geq 95\%$	90,91%
*R-SR	$R-SR = (\text{Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido} / \text{Número total de ticket creados para solicitud de repuesto}) * 100\%$	$\geq 95\%$	73,08%
R-RQ	$R-RQ = (\text{Número de Repuestos devueltos} / \text{Número de repuestos entregados dentro del mes}) * 100\%$	$> 95\%$	100,00%

Fuente: Elaboración propia

***Nota:** Indicador ajustado conforme a la medición reportada por la Interventoría el 22 de abril de 2026, en el acta de niveles de servicio del periodo del mes de marzo de 2026, la cual se incorpora para efectos del presente informe, sin perjuicio de las consideraciones técnicas previamente expuestas.

4.3.1 Recepción Y Atención de Incidentes NCL-A (Nivel Central Y Direcciones Locales)

Se mide mensualmente con el reporte NCL-A generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la creación del ticket a través de cualquier canal (Telefónico, Correo o Web) hasta la solución.

Tabla 19 Descripción NCL-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO
NCL-A	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución NC y NL NCL-A: $\text{Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido} / \text{Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición} * 100\%$	$\geq 90\%$	95,21%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 731 incidentes, de los cuales 696 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 35 por fuera del tiempo.

4.3.2 Recepción Y Atención de Solicitudes NCL-B (Nivel Central Y Direcciones Locales)

Se mide mensualmente con el reporte NCL-B generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la creación del ticket a través de cualquier canal (Telefónico, Correo o Web) hasta la solución.

Tabla 20 Descripción NCL-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
NCL-B	Tiempo transcurrido entre la creación del ticket hasta su solución. NCL-B Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	97,66%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 1410 solicitudes, de los cuales 1377 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 33 por fuera del tiempo.

4.3.3 Recepción Y Atención de Incidentes NI-A (Instituciones Educativas Distritales)

Se mide mensualmente con el reporte NI-A generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la creación del ticket a través de cualquier canal (Telefónico, Correo o Web) hasta la solución.

Tabla 21 Descripción NI-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
NI-A	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución del incidente. NI-A: Total de Incidentes normales solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes normales recibidos durante el periodo de medición) *100%.	>= 95%	91,10%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 1776 incidentes, de los cuales 1618 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 158 por fuera del tiempo.

4.3.4 Recepción Y Atención de Solicitudes NI-B (Instituciones Educativas Distritales)

Se mide mensualmente con el reporte NI-B generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la creación del ticket a través de cualquier canal (Telefónico, Correo o Web) hasta la solución.

Tabla 22 Descripción NI-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
NI-B	Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket hasta la solución de la solicitud. NI-B: Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%.	>= 95%	98,15%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 5076 solicitudes, de los cuales 4982 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 94 por fuera del tiempo.

4.3.5 Recepción Y Atención de Solicitudes de Identidad y Acceso

La atención de solicitudes de identidad de acceso para los aplicativos de la Suite Office (restablecimiento de contraseñas), y Sistemas de Información tienen un tiempo máximo de solución de 30 minutos. Para la creación de nuevos usuarios en la Suite Office se tienen un tiempo máximo de solución de 60 minutos.

Este indicador se mide mensualmente con el reporte IDENT, generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket, hasta la solución del incidente.

Tabla 23 Descripción IDENT

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
IDENT	IDENT = (Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	97,02%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 3284 solicitudes de identidad de acceso, de los cuales 3186 fueron gestionados dentro del tiempo establecido y 98 por fuera del tiempo.

4.3.6 Recepción Y Atención de Incidentes SMPZ-A en Localidad de Sumapaz

Se mide mensualmente con el reporte SMPZ-A, generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket, hasta la solución del incidente.

Tabla 24 Descripción SMPZ-A

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
SMPZ-A	SMPZ A = (Incidentes normales solucionados en tiempo / Incidentes normales recibidos) * 100%	>= 95%	100%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 8 incidentes de los cuales fueron gestionados 8 casos dentro del tiempo establecido.

4.3.7 Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-B en Localidad de Sumapaz

Se mide mensualmente con el reporte SMPZ-B, generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket, hasta la solución del requerimiento.

Tabla 25 Descripción SMPZ-B

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
SMPZ-B	SMPZ-B= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	100%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 22 solicitudes de los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido.

4.3.8 Recepción Y Atención de Solicitudes SMPZ-C Totuma Alta

Teniendo en cuenta la geografía de la localidad de Sumapaz, las distancias y el estado de la malla vial, se permitirá un margen más amplio para la atención de incidentes y solicitudes en las sedes de la localidad en particular COLEGIO RURAL TOTUMA ALTA (CED), tendrá un tiempo para atención de incidentes y/o solicitudes de 60 horas hábiles.

Se mide mensualmente con el reporte SMPZ-C, generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calcula el Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket, hasta la solución del requerimiento.

Tabla 26 Descripción SMPZ-C

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
SMPZ-C	SMPZ-C= Total de solicitudes solucionadas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas durante el periodo de medición) * 100%	>= 95%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON no se recibieron solicitudes asociadas a este indicador.

4.3.9 Disponibilidad de Personal DISP PERS

Nivel de cumplimiento del Personal Mínimo Requerido por la SED, en relación con los tiempos definidos para la prestación de los servicios contratados.

Se realiza el conteo de días de ausencia del personal que forma parte del equipo de trabajo mínimo requerido por la SED de forma mensual cotejando con la planilla de aportes a seguridad social.

Tabla 27 Descripción DISP PERS

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO
DISP PERS	Número de días de ausencia del personal que forma parte del equipo de trabajo mínimo requerido por la SED.	<=2 días	0 días

Fuente: Elaboración propia

Durante el periodo en evaluación, se cumplió con la totalidad de las obligaciones y la presencia de personal establecidas en el anexo técnico.

4.3.10 Mantenimiento Preventivo OP-MP

Mide el avance contractual en los mantenimientos preventivos realizados por el CONTRATISTA a la plataforma tecnológica de la SED.

Para lograr el mantenimiento preventivo total de la plataforma tecnológica en un período de un año, se aplicará un enfoque de cobertura progresiva. Los equipos que ya hayan recibido mantenimiento en un mes no deben ser repetidos en los informes de meses posteriores. El objetivo es asegurar que la cobertura sea incremental hasta alcanzar el 100% de los activos al final de los 12 meses.

Se realizará seguimiento mensual con avances incrementales de 8.33 % mensual. Es decir, el primer mes deberá estar actualizado el 8.3%, el segundo mes el 16.60%, etc.

Tabla 28 Descripción OP-MP

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
OP-MP	OP-MP = (Número de mantenimientos en un mes / 8.3% (este valor corresponde al 100% del total de inventario dividido en 12 meses) del valor total de la plataforma tecnológica de la SED) * 100%.	>= 95%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Nota 1: De acuerdo con el Proceso 12-PD-032, la programación y aprobación previa requiere un total de 45 días (35 días para la creación del cronograma y 10 días para la aprobación por parte de la Interventoría y el Apoyo a la Supervisión del contrato), el envío del cronograma se realizó el 7 de noviembre de 2025.

Nota 2: Cabe señalar que, en este periodo, la herramienta de Gestión de Servicios TIC – DEXON se encontraba en fase de parametrización y pruebas. Por lo cual la medición se realizó de manera manual y prorrateada a 135 días de planeación de 37.47% y de ejecución del 42.08%, iniciando el 15 de noviembre de 2025 hasta el 31 de marzo de 2026, cumpliendo la meta del ANS OP-MP.

4.3.11 Verificación de Inventario OP-INV

Mide el nivel de actualización del inventario de la plataforma tecnológica de la SED. El contratista deberá realizar la actualización al APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025 con avances progresivos mensuales de manera que, al cabo de cada año contractual, se logre la actualización del 100% del inventario.

Este indicador se mide mensualmente con la revisión en sitio por Interventoría de cada ítem mencionado.

Los elementos a los cuales se realice la actualización en un mes no podrán ser incluidos en los datos presentados en los meses siguientes, sino que deberá ser progresivo con el fin de tener la totalidad de la actualización de la plataforma tecnológica en un año. Se realizará seguimiento mensual con avances incrementales de 8.30 % mensual. Es decir, el primer mes deberá estar actualizado el 8.3%, el segundo mes el 16.60%, etc.

Tabla 29 Descripción OP-INV

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
OP-INV	OP-INV = (Número de mantenimientos en un mes / 8.3% (este valor corresponde al 100% del total de inventario dividido en 12 meses) del valor total de la plataforma tecnológica de la SED) * 100%.	>= 95%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Nota 1: De acuerdo con el Proceso 12-PD-032, la programación y aprobación previa requiere un total de 45 días (35 días para la creación del cronograma y 10 días para la aprobación por parte de la Interventoría y el Apoyo a la Supervisión del contrato), el envío del cronograma se realizó el 7 de noviembre de 2025.

Nota 2: Cabe señalar que, en este periodo, la herramienta de Gestión de Servicios TIC – DEXON se encontraba en fase de parametrización y pruebas. Por lo cual la medición se realizó de manera manual y prorrateada a 135 días de planeación de 37.47% y de ejecución del 42.08%, iniciando el 15 de noviembre de 2025 hasta el 31 de marzo de 2026, cumpliendo la meta del ANS OP-INV.

4.3.12 Atención a Requerimientos e Incidentes de Cableado Estructurado OP-CE

Mide la efectividad en atención de solicitudes para la instalación de puntos de datos y eléctricos regulados en cable de cobre y de fibra óptica hasta el proceso de certificación de puntos de datos.

En el primer comité de seguimiento mensual se establece el cronograma de ticket a ejecutar para solicitudes de implementación de cableado estructurado. Al finalizar el mes en mención, se verificará en la herramienta de gestión los casos en estado “CERRADO” o “SOLUCIONADO” vs. los programados.

Tabla 30 Descripción OP-CE

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
OP-CE**	OP-CE = (Cantidad de ticket ejecutados / cantidad de ticket pactados mensual) * 100	>=95%	0%

Fuente: Elaboración propia

  	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

En el periodo en evaluación se recibieron un total 13 solicitudes aprobadas por la SED-OTIC, A continuación, se relacionan los casos mencionados:

Tabla 31 Casos de implementaciones de cableado marzo

CASO	SEDE	ESTADO
1674474-20251124	SED/14-LOS MARTIRES/COLEGIO RICAURTE (CONCEJO) (IED)/02_ ANTONIO RICAURTE	SUSPENDIDA SEMANA RECESO**
1676313-20251125	SED/8-KENNEDY/COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA (IED)/01_ CASTILLA	EJECUTADA
1676694-20251126	SED/9-FONTIBON/COLEGIO ANTONIO VAN UDEN (IED)/01_ ANTONIO VAN UDEN	EJECUTADA
1679893-20251201	SED/7-BOSA/COLEGIO CEDID SAN PABLO (IED)/01_ SAN PABLO BOSA	EJECUTADA
1685702-20251210	SED/18-RAFAEL URIBE URIBE/COLEGIO MISAEL PASTRANA BORRERO (IED)/01_ MISAEL PASTRANA BORRERO	APROBADA SED**
1686843-20251212	SED/11-SUBA/COLEGIO ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO (IED)/02_ PRADO PINZON	APROBADA SED**
1681163-20251202	SED/8-KENNEDY/COLEGIO LA CHUCUA (IED)/01_ LA CHUCUA	EJECUTADA
1687918-20251215	SED/18-RAFAEL URIBE URIBE/COLEGIO COLOMBIA VIVA (IED)/01_ NESTOR FORERO ALCALA	APROBADA SED**
1689087-20251217	SED/10-ENGATIVA/COLEGIO JOSE ASUNCION SILVA (IED)/01_ JOSE ASUNCION SILVA	APROBADA SED**
1689261-20251217	SED/18-RAFAEL URIBE URIBE/COLEGIO MANUEL DEL SOCORRO RODRIGUEZ (IED)/01_ MANUEL DEL SOCORRO RODRIGUEZ	EJECUTADA
1690121-20251219	SED/10-ENGATIVA/COLEGIO JOSE ASUNCION SILVA (IED)/02_ SIDAUTO	EJECUTADA
1695178-20260105	SED/7-BOSA/COLEGIO PORFIRIO BARBA JACOB (IED)/01_ PORFIRIO BARBA JACOB	APROBADA SED**
1686737-20251212	SED/8-KENNEDY/COLEGIO EL JAPON (IED)/01_ EL JAPON	EJECUTADA

Fuente: Elaboración propia

**Durante la sesión de programación de implementaciones realizada para el mes de marzo, se pactaron la ejecución de 13 implementaciones, durante la ejecución en el periodo de medición, se presentaron las siguientes novedades ajenas a la normal ejecución del proyecto:

- La implementación 1674474-20251124 no se terminó por permisos de ingreso para ejecutar los días 30 y 31 de marzo.
- Se tuvo el retiro masivo del personal técnico de la ejecución de implementaciones 1685702-20251210, 1686843-20251212, 1687918-20251215, 1689087-20251217 y 1695178-20260105.

4.3.12.1 Cumplimiento De Obligaciones Específicas OP-OEB, OP-OEC, OP-OED, OP-OEF, OP-OEG, OP-OEI, OP-OEJ

Mide el cumplimiento de las obligaciones descritas en el Anexo Técnico numeral 7.1 PERIODO DE EMPALME, literales b), c), d), f), g), i), j).

Se revisa mensualmente con la revisión en sitio por Interventoría de cada ítem mencionado.

Tabla 32 Descripción ANS Obligaciones específicas

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
OP-OEB	OP-OEB = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de vehículos/ 30 días) * 100 Disponibilidad	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OEC	OP-OEC = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de los elementos de cableado (literal C) / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OED	OP-OED = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de Tablet y servicio telefonía celular para todo el personal / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OEF	OP-OEF = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de chaquetas y carné para todo el personal / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OEG	OP-OEG = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de herramientas para todo el personal / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OEI	OP-OEI = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de equipos de cómputo / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%
OP-OEJ	OP-OEJ = (Cantidad de días efectivos de disponibilidad de impresoras / 30 días) * 100	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

La medición de indicadores de operación para este periodo de evaluación se reporta en 100%.

4.3.13 Compromisos Adquiridos COMPR

En el transcurso de la operación, y teniendo en cuenta que el servicio está sometido a procesos de mejora continua, se realizan compromisos de entregas de informes, tareas específicas relacionadas con el objeto del contrato, entré otro, que son acordados en los comités de

operación y comités directivos, y documentados en actas firmadas por las tres partes (Contratista, interventoría y SED).

Se mide mensualmente realizando el conteo de los compromisos que se adquirieron en cada comité vs los compromisos cumplidos.

Tabla 33 Descripción ANS Compromisos adquiridos COMPR

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
COMPR	COMPR = (Cantidad de compromisos cumplidos mensual / cantidad de compromisos pactados mensual) * 100	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo en evaluación y de acuerdo con las actas de comité operativo se adquirieron un total de 3 compromisos los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido.

4.3.14 Diagnostico Y Reparación De Elementos Laboratorio LAB

Este indicador evalúa la eficacia en el proceso de diagnóstico y reparación de elementos en el laboratorio ubicado en las instalaciones del contratista. El tiempo de solución de un ticket desde el estado “LABORATORIO” hasta el estado “SOLUCIONADO” es de 15 días hábiles y el estado “SOLUCIONADO” implicará que el dispositivo se encuentre de nuevo en sitio y funcionando.

Se mide mensualmente con el reporte LAB, generado por el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales y se calculará el Tiempo transcurrido desde la fecha y hora de creación del ticket, hasta la solución del incidente.

Tabla 34 Descripción ANS LAB

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
LAB	LAB = Total de Incidentes en laboratorio solucionados dentro del tiempo establecido / Total de Incidentes en laboratorio recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95,00%	96,97%

Fuente: Elaboración propia

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN 	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

En el periodo en evaluación y de acuerdo con el reporte entregado por la SED-OTIC y obtenido de la Herramienta de Gestión de Servicios TIC - DEXON ingresaron un total de 33 solicitudes de laboratorio, de los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido 32 solicitudes y 1 fuera de los tiempos de atención.

4.3.15 Ticket Mal Categorizados Y Tipificados RECAT

El ANS fue medido con la data remitida, correspondiente al período comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026, evaluando la eficiencia en la categorización de los tickets recibidos. Durante este lapso, se verificó que los casos fueran correctamente clasificados, asegurando que no fueran resueltos con categorías incorrectas, lo cual es clave para una resolución adecuada y eficiente de los mismos.

Tabla 35 Descripción ANS RECAT

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
RECAT	RECAT= Total de ticket solucionados con categoría y tipificación correcta/ Total, de ticket recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	97.91%

Fuente: Elaboración propia

ANS RECAT = (13954 /14252) * 100% = 97.91%

El análisis de los datos proporcionados sobre el RECAT indica que, durante el periodo de medición, se alcanzó un valor medido del 97.91% de tickets solucionados con categoría y tipificación correctas, lo cual supera el objetivo establecido de > 95%.

4.3.16 Eficiencia en la entrega de Repuestos R-NCL

Mide la oportunidad del CONTRATISTA para la entrega del repuesto y/o material aprobado por la SED para dar solución a los incidentes y/o SOLICITUDES de servicio que lo requieran. El porcentaje no satisfactorio de este indicador evidencia deficiencia en la logística de atención. El CONTRATISTA deberá contar con la logística necesaria para entregar los repuestos y/o material en sitio, dentro del tiempo establecido.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN 	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Se genera un reporte en el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales llamado R-NCL con las solicitudes cerradas (Instalación de repuesto), durante el periodo de medición.

El tiempo máximo definido para la entrega del repuesto en sitio por parte del CONTRATISTA es de cuatro (4) horas hábiles (no se contempla la consecución de cotizaciones) siguientes a la aprobación de la compra por parte de la SED para NC y NL.

Tabla 36 Descripción ANS R-NCL

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
R-NCL	$R-NCL = (\text{Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido} / \text{Número de ticket aprobados por la SED}) * 100\%$	$\geq 95\%$	80%

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 5 casos y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales se tuvo 1 caso por vencimiento de tiempos.

4.3.17 Eficiencia En La Entrega De Repuestos R-NI

Mide la oportunidad del CONTRATISTA para la entrega del repuesto y/o material aprobado por la SED para dar solución a los incidentes y/o SOLICITUDES de servicio que lo requieran. El porcentaje no satisfactorio de este indicador evidencia deficiencia en la logística de atención. El CONTRATISTA deberá contar con la logística necesaria para entregar los repuestos y/o material en sitio, dentro del tiempo establecido.

Se genera un reporte en el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales llamado R-NI con las solicitudes cerradas (Instalación de repuesto), durante el periodo de medición.

El tiempo máximo definido para la entrega del repuesto en sitio por parte del Contratista es de ocho (8) horas hábiles (no se contempla la consecución de cotizaciones) siguientes a la aprobación del repuesto por parte de la SED.

Tabla 37 Descripción ANS R-NI

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
R-NI	R-NI = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%	>=95%	8,00%

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 125 casos y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales 10 de ellos se encuentran dentro de los tiempos comprometidos.

4.3.18 Eficiencia en la Entrega de Material para la Atención a Incidentes y Requerimientos de Red LAN y Eléctrica Regulada R-MC

Efectividad en la entrega de repuestos. Tiempo transcurrido entre la aprobación del ticket por parte de la SED y el cierre del ticket hijo por parte del contratista.

El tiempo máximo definido para la entrega del material de cableado en sitio por parte del Contratista es de CINCO (5) días hábiles (no se contempla la consecución de cotizaciones) después de la aprobación del ticket por parte del SED.

Se genera un reporte en el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales llamado R-MC con las solicitudes cerradas (Instalación de repuesto), durante el periodo de medición.

Tabla 38 Descripción ANS R-MC

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
R-MC	R-MC = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido /Número de ticket aprobados por la SED) * 100%.	>=95%	90.91%

Fuente: Elaboración propia

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de eficiencia en la entrega de repuestos se relacionaron 11 casos y solución de diferentes incidentes o requerimientos, de los cuales se tiene 10 casos dentro de los tiempos y 1 caso por fuera de los tiempos.

4.3.19 Tiempo para Solicitud de Repuestos R-SR

El tiempo máximo desde la creación del caso hijo para solicitud de repuesto hasta el estado “APROBACIÓN SED” será de 2 horas y aplica solo para incidentes.

Se genera un reporte en el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales llamado R-SR con el tiempo transcurrido desde la creación de un caso hijo para solicitud de repuesto hasta que se encuentre en el estado “APROBACIÓN SED” durante el periodo de medición.

Tabla 39 Descripción ANS R-SR

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
R-SR	R-SR = (Número de ticket atendidos dentro del tiempo establecido / Número total de ticket creados para solicitud de repuesto) * 100%.	>=95%	73,08%

Fuente: Elaboración propia

Del reporte entregado por la SED-OTIC para el ANS de tiempos para la solicitud de repuestos se relacionaron 26 casos, de los cuales 7 se encuentran en tiempos superiores a 2 horas.

4.3.20 Calidad De Repuestos R-RQ

Mide la calidad de los repuestos y/o materiales entregados por el CONTRATISTA para dar solución a los incidentes y/o requerimientos de servicio que lo requieran. La deficiencia en la calidad de los repuestos, material y/o herramientas generan degradación del servicio para el usuario final de la SED.

Se genera un reporte en el software de administración de los servicios de atención y soporte a los usuarios finales llamado R-RQ con las solicitudes de repuestos reabiertas por falla o mala calidad de los repuestos entregados, durante el periodo de medición.

Tabla 40 Descripción ANS R-RQ

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
R-RQ	R-RQ = (Número de Repuestos devueltos /Número de repuestos entregados dentro del mes) * 100%	> 95%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Para este periodo, no se reportó reaperturas asociadas a repuestos; en consecuencia, no se generaron casos ni archivos para la medición del indicador por parte de la SED-OTIC. Al no existir eventos que evaluar, el indicador se cumple al 100%.

4.4 Avance en Plan ITIL

El objetivo de este indicador es controlar el avance del desarrollo de las actividades contratadas. Este indicador mide el cronograma del Plan de Apropiación, fortalecimiento y mejora de los procesos TI Mesa de Soluciones aprobado por la Entidad, para cada corte mensual de seguimiento, la diferencia entre lo planeado y lo realmente ejecutado.

Se mide mensualmente de acuerdo con la revisión que realice la INTERVENTORIA respecto al avance del cronograma.

Tabla 41 Descripción ANS Obligaciones específicas – Mesa de Soluciones

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)	VALOR REEVALUADO (%)
ITIL	ITIL = (avance real de mejoramiento / avance planeado) * 100	> 95%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

La base de este indicador es el Plan de Apropiación, fortalecimiento y mejora de los procesos TI Mesa de Soluciones el cual se encuentra en desarrollo, al 31 de marzo de 2026 se alcanzó un avance de ejecución del 42% el cual se alinea al avance planeado.

Anexo_6_ AprFortMejoraProcesosTIMesadeSolucionesPrimerAñodeEjecuciónV1.0MARZ2026

4.5 Histórico de Requerimientos e Incidentes

A continuación, se presenta el estado de la gestión de la Mesa de Soluciones TIC del 1 al 31 de marzo de 2026. En este periodo se administraron, operaron y soportaron 12537 casos totales.

En este capítulo incluye el detalle de operación, gestión de incidentes y solicitudes de servicio, de acuerdo con las exigencias del Anexo Técnico.

4.6 Registros por Canales de Atención

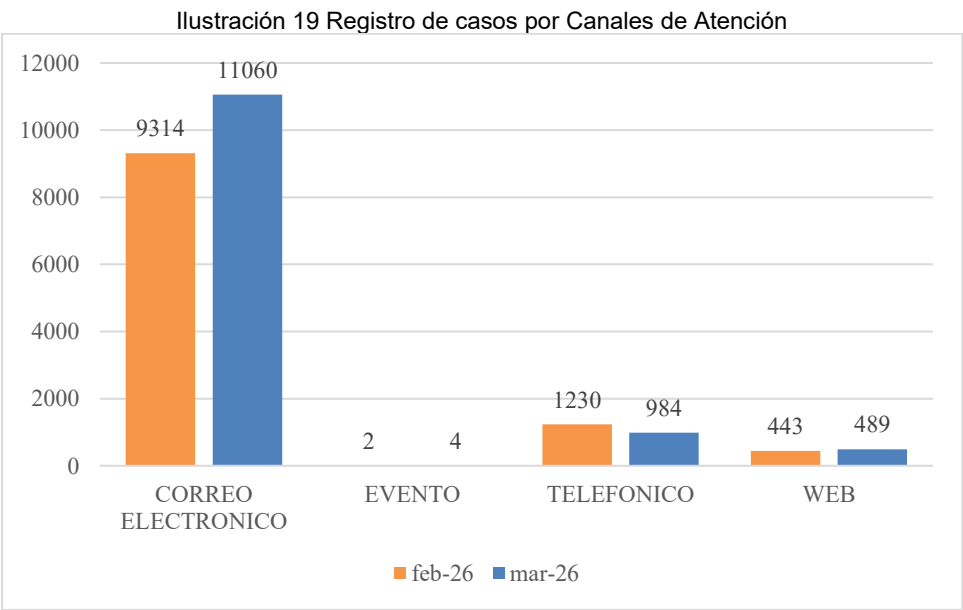
Para la atención de las solicitudes la Mesa de Soluciones TIC de la SED dispone de los siguientes canales:

Tabla 42 Medios de Atención Soluciones TIC

Telefónico
6013241000 ext. 3333
https://mesadeserviciosredp.educacionbogota.edu.co:442/login
Correo electrónico
soportesed@educacionbogota.edu.co

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta el resumen de casos atendidos por canales de atención:



Fuente: Elaboración propia

LOCALIDAD	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SERVICIO	SOLICITUD DEL SERVICIO	TOTAL, CASOS
11-SUBA	165	144	1	497	807
10-ENGATIVA	170	104	0	507	781
5-USME	177	150	1	325	653
4-SAN CRISTOBAL	127	88	1	403	619
18-RAFAEL URIBE URIBE	152	143	1	289	585
16-PUENTE ARANDA	112	60	0	330	502
1-USAQUEN	103	124	0	213	440
6-TUNJUELITO	116	86	0	145	347
9-FONTIBON	69	42	0	201	312
15-ANTONIO NARIÑO	61	25	0	132	218
12-BARRIOS UNIDOS	43	30	0	134	207
14-LOS MARTIRES	34	21	0	98	153
13-TEUSAQUILLO	17	13	0	118	148
3-SANTAFE	38	9	0	72	119
20-SUMAPAZ	12	11	0	29	52
2-CHAPINERO	19	2	0	26	47
22 - CENTRO DE INNOVACIÓN	1	7	0	37	45
23 - UBICACION DESCONOCIDA	8	0	0	32	40
17-LA CANDELARIA	9	6	0	18	33
(EN BLANCO)	0	2	0	5	7
TOTAL, GENERAL	3242	2413	7	6875	12537

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior muestra que la distribución de *tickets* es la habitual para el periodo de medición, donde Nivel Central continúa liderando el volumen de casos con el 24.23% del total, seguido por las localidades de Bosa (9.99%) y Kennedy (9.23%).

Esta tendencia es normal, ya que las tres primeras posiciones corresponden a las áreas más extensas y grandes del distrito.

Nota: Se registraron 47 casos por el canal Dexon Web 4 sin asignación de localidad (Ubicación desconocida y en blanco).

  	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

4.9 Trazabilidad y Estado de Casos Registrados

A continuación, se detallan los estados utilizados para la atención de los casos en la herramienta de gestión DEXON (suministrada por la SED-OTIC):

Tabla 44 Estados de casos registrados

ESTADO	DESCRIPCIÓN
SOLICITUD DE SERVICIO	Estado asignado automáticamente por la herramienta de gestión de servicios TIC – DEXON a los casos registrados a través de las solicitudes remitidas por los funcionarios de la SED a través de correo electrónico o DEXON web.
ABIERTO	Para los casos registrados a través de correo o web es el estado que adquiere una SOLICITUD DE SERVICIO una vez es categorizada y asignada automáticamente al grupo resolutor. Para las solicitudes reportadas vía telefónica es el estado inicial de la solicitud, posterior a la categorización y asignación automática de la herramienta de gestión de servicios TIC del grupo resolutor.
ESCALADO	Estado que indica que el técnico, ingeniero o especialista se apropia de la solicitud para iniciar la atención de este; por lo tanto, da inicio al cálculo del ANS de atención, según aplique.
EN PROCESO	Estado que se debe asignar por el grupo resolutor una vez se inicia el diagnóstico e identificación de la solución a la solicitud del usuario.
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	Casos que cuentan con un escalamiento jerárquico al grupo de especialistas de Nivel 4.
ESCALADO A DATACENTER	Casos que cuentan con escalamiento jerárquico al equipo de DATACENTER.
SOLICITUD DE REPUESTO	Proceso que cuenta con escalamiento Jerárquico en el que se debe contar con la Aprobación para la entrega del repuesto y/o material aprobado por la SED-OTIC en aras a la solución de los incidentes y/o solicitudes de servicio.
CONTINUA CON EL PROCESO	Estado que se activa automáticamente, en el caso padre, cada vez que el caso requiera ser validado y/o el repuesto instalado por el nivel 2 o 3.
CERRADO	Con la resolución a satisfacción de la solicitud registrada, así como la correcta categorización, documentación y cumplimiento de esta, el usuario autoriza el cierre final del caso.
SOLUCIONADO	Resolución de la solicitud de acuerdo con los procesos y procedimientos para su atención que se logra bajo un escalamiento funcional.
REMITIDO A CALIDAD	Estado que se activa automáticamente cuando el usuario activa el check de reapertura en la encuesta de satisfacción al no encontrarse de acuerdo con la solución brindada a la solución del caso.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la distribución de los casos por estado en la herramienta DEXON con corte al 31 de marzo de 2026:

Tabla 45 Cantidad y estado de los Incidentes y Solicitudes de servicio

ESTADO	TOTAL, CASOS
ABIERTO	13
CANCELADO	3
CERRADO	10549
CONTINUA CON EL PROCESO	2
EN PROCESO	51
ESCALADO	48
ESCALADO A DATACENTER	18
ESCALADO A SED	18
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	5
INFORMACION BRINDADA	138
REMITIDO A CALIDAD	2
SOLICITUD DEL REPUESTO	151
SOLUCIONADO	1539
Total, general	12537

Fuente: Elaboración propia

4.10 Casos Solucionados y Cerrados

La data de seguimiento a cierres correspondiente al mes en evaluación indica que, con fecha de corte 31 de marzo de 2026, se logró la solución de un total de 10594 casos, que comprenden tanto incidentes como solicitudes de servicio. Del top 10 de categorías reportadas:

Tabla 46 Top 10 Cantidad de casos cerrados y solucionados por categoría

RANKING	CATEGORIA	TOTAL, DE CASOS
1	SOLICITUD DEL SERVICIO/INFORMATIVO/PROCEDIMIENTOS SED/SOPORTE TECNICO	2519
2	IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	1327
3	SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/PORTATIL/SOPORTE TECNICO	494
4	SOLICITUD DEL SERVICIO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO	413
5	INCIDENTE/HARDWARE/CPU/SOPORTE TECNICO	405
6	INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO	383
7	INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO	364

RANKING	CATEGORIA	TOTAL, DE CASOS
8	SOLICITUD DEL SERVICIO/SEGURIDAD PERIMETRAL/FORTIMAIL/ADMINISTRACION	354
9	SOLICITUD DEL SERVICIO/SEGURIDAD PERIMETRAL/FORTIMAIL/SOPORTE TECNICO	330
10	INCIDENTE/MICROSOFT/SO WINDOWS/SOPORTE TECNICO	323

Fuente: Elaboración propia

4.11 Recurrencia “Causa Razón de Cierre”

El análisis del atributo 'Causa Razón de Cierre' es fundamental para la gestión proactiva del servicio. Este indicador permite identificar las fallas y tendencias más recurrentes, proporcionando insumos estratégicos para la elaboración de planes de mejoramiento y la identificación temprana de problemas estructurales en los servicios TIC.

A continuación, se detalla el top de las causas de cierre, segmentadas por los diferentes tipos de casos (incidentes):

Tabla 47 Top 10 Incidentes por causa razón de cierre

RANKING	CAUSA DE CIERRE	TOTAL, CASOS
1	ERROR EN CONFIGURACION	222
2	BLOQUEO DE PUERTO	218
3	SIN REPARACION	156
4	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL SOFTWARE	152
5	ENLACE CAÍDO	121
6	DAÑO DE DISCO DURO	93
7	ATASCO DE PAPEL	77
8	REINICIOS INESPERADOS DISPOSITIVOS DE RED	62
9	MANTENIMIENTO GENERAL	62
10	DISPOSITIVO EN GARANTÍA	61

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detalla el top de las causas de cierre, segmentadas por los diferentes tipos de casos (solicitudes, identidad y acceso):

Tabla 48 Top 10 solicitudes por causa razón de cierre

RANKING	CAUSA DE CIERRE	TOTAL, CASOS
1	SOLICITUD INFORMACION PROCEDIMIENTOS SED	2528
2	INSTALACION Y/O CONFIGURACION	1186
3	CAMBIO DE CONTRASEÑA	1049
4	SPF\DMARC\DKIM	619

RANKING	CAUSA DE CIERRE	TOTAL, CASOS
5	CONFIGURACION RED INALAMBRICA	258
6	CONFIGURACION EXCHANGE ONLINE PROTECCION	176
7	INFORMACION INCOMPLETA Y/O NO CUMPLE CON POLITICA	176
8	CREACION CUENTA DE CORREO	164
9	INSTALACION Y/O CONFIGURACION LOCAL	108
10	PORTATIL	104

Fuente: Elaboración propia

4.12 Backlog de Incidentes y Solicitudes de Servicio

A corte al 31 de marzo de 2026, quedan un total de 527 casos en proceso, a continuación, se encuentra el resumen de casos por estado:

Tabla 49 Backlog por estado y tipo

ESTADO /TIPO	IDENTIDAD Y ACCESO	INCIDENTE	SOLICITUD DEL SERVICIO	TOTAL
SOLICITUD DEL REPUESTO	0	238	107	345
EN PROCESO	0	24	42	66
ESCALADO	0	6	40	46
ESCALADO A SED	10	4	12	26
ESCALADO A DATACENTER	7	2	9	18
ABIERTO	0	2	11	13
CONTINUA CON EL PROCESO	0	3	2	5
ESCALAMIENTO A PROVEEDOR	0	1	4	5
REMITIDO A CALIDAD	0	0	3	3
TOTAL	17	280	230	527

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestran los casos por grupo o especialistas de atención de los casos con corte al 31 de marzo de 2026:

Tabla 50 Número de casos por grupo

GRUPO ESPECIALISTAS	TOTAL, CASOS
COORDINADORES LOCALES	14
NIVEL 1	37
NIVEL 2	221
NIVEL 3	80
NIVEL 3 CONECTIVIDAD	170
NIVEL 3 IMPRESORAS	4
SOLUCIONADORES	1
Total, general	527

Fuente: Elaboración propia

Nota: Los casos generados en el periodo evaluado estaban en proceso de atención. El dato consolidado de cierres para estos casos será incluido y analizado en el informe del periodo subsiguiente.

4.13 Administración del software de impresión

A corte del 31 de marzo de 2026, se realizó administración, control y estadísticas de impresión. En la siguiente tabla se encuentran las estadísticas de volúmenes de impresión:

Tabla 51 Estadísticas de consumo marzo 2026			
MES	NIVEL CENTRAL	DLES	TOTAL, PÁGINAS
MARZO 2026	12895	4923	17818
FEBRERO 2026	105642	4016	109658
ENERO 2026	80402	1637	82039
DICIEMBRE 2025	76150	2866	79016
NOVIEMBRE 2025	148467	4105	152572
OCTUBRE 2025	148370	3236	151606

Fuente: Elaboración propia

El detalle de consumos se encuentra en los siguientes anexos:

Anexo_19_Informe_impresión_marzo_2026.xlsx
Anexo_20_Consumo_ambiental_marzo_2026.xlsx

4.14 Atención a incidentes y requerimientos de red LAN y eléctrica regulada

Para el periodo del 1 al 31 de marzo de 2026, se programaron las siguientes implementaciones de cableado estructurado y eléctrico:

Tabla 52 Resumen de implementaciones programadas en marzo de 2026		
CASO	SEDE	ESTADO
1674474-20251124	SED/14-LOS MARTIRES/COLEGIO RICAURTE (CONCEJO) (IED)/02_ ANTONIO RICAURTE	SUSPENDIDA SEMANA RECESO**
1676313-20251125	SED/8-KENNEDY/COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA (IED)/01_ CASTILLA	EJECUTADA
1676694-20251126	SED/9-FONTIBON/COLEGIO ANTONIO VAN UDEN (IED)/01_ ANTONIO VAN UDEN	EJECUTADA
1679893-20251201	SED/7-BOSA/COLEGIO CEDID SAN PABLO (IED)/01_ SAN PABLO BOSA	EJECUTADA
1685702-20251210	SED/18-RAFAEL URIBE URIBE/COLEGIO MISAEL PASTRANA BORRERO (IED)/01_MISAEL PASTRANA BORRERO	APROBADA SED**

CASO	SEDE	ESTADO
1686843-20251212	SED/11-SUBA/COLEGIO ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO (IED)/02_PRADO PINZON	APROBADA SED**
1681163-20251202	SED/8-KENNEDY/COLEGIO LA CHUCUA (IED)/01_LA CHUCUA	EJECUTADA
1687918-20251215	SED/18-RAFAEL URIBE URIBE/COLEGIO COLOMBIA VIVA (IED)/01_NESTOR FORERO ALCALA	APROBADA SED**
1689087-20251217	SED/10-ENGATIVA/COLEGIO JOSE ASUNCION SILVA (IED)/01_JOSE ASUNCION SILVA	APROBADA SED**
1689261-20251217	SED/18-RAFAEL URIBE URIBE/COLEGIO MANUEL DEL SOCORRO RODRIGUEZ (IED)/01_MANUEL DEL SOCORRO RODRIGUEZ	EJECUTADA
1690121-20251219	SED/10-ENGATIVA/COLEGIO JOSE ASUNCION SILVA (IED)/02_SIDAUTO	EJECUTADA
1695178-20260105	SED/7-BOSA/COLEGIO PORFIRIO BARBA JACOB (IED)/01_PORFIRIO BARBA JACOB	APROBADA SED**
1686737-20251212	SED/8-KENNEDY/COLEGIO EL JAPON (IED)/01_EL JAPON	EJECUTADA

Fuente: Elaboración propia

4.15 Gestión de Casos Remitidos a Calidad

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026, se recibieron un total de 62 casos remitidos al área de calidad, todos los cuales fueron solucionados dentro de dicho mes. Esto refleja un volumen significativo de solicitudes que requirieron atención y seguimiento por parte del equipo

Cada uno de estos casos fue revisado, atendido y gestionado conforme a los protocolos establecidos, asegurando su resolución dentro de los tiempos definidos. En todos los casos se efectuó un seguimiento riguroso hasta el cierre, el cual se formalizó una vez el funcionario solicitante validó la solución implementada mediante el visto bueno correspondiente. Este procedimiento consolida el compromiso del área de Calidad con la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento de los estándares de servicio, contribuyendo al adecuado desarrollo de las actividades institucionales.

Tabla 53 Casos cerrados gestión de calidad

LOCALIDAD	SOLUCIONADO	EN PROCESO	TOTAL, CASOS
21 - NIVEL CENTRAL	34	0	34
10-ENGATIVA	5	0	5
8-KENNEDY	4	0	4
6-TUNJUELITO	3	0	3
7-BOSA	3	0	3

LOCALIDAD	SOLUCIONADO	EN PROCESO	TOTAL, CASOS
16-PUENTE ARANDA	3	0	3
11-SUBA	3	0	3
19-CIUDAD BOLIVAR	2	0	2
9-FONTIBON	1	0	1
1-USAQUEN	1	0	1
5-USME	1	0	1
12-BARRIOS UNIDOS	1	0	1
4-SAN CRISTOBAL	1	0	1
Total, general	62	0	62

Fuente: Elaboración propia

Evidencia: UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2 Operación de servicios TI > 2.6 Gestión de Calidad > 2.5.8 Remitidos a Calidad > 2026 > febrero > REMITIDO_A_CALIDAD-MARZO_2026

4.16 Gestión del aseguramiento de Calidad

A continuación, se detallan las actividades realizadas durante el periodo del 1 y el 31 de marzo del 2026 de gestión del asegurador de calidad, enfocadas en garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos, la mejora continua de los procesos y la optimización de los recursos. Estas acciones fueron fundamentales para mantener la calidad en los servicios y productos ofrecidos.

- Encuestas de satisfacción

Para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026, se registraron un total de 605 encuestas de satisfacción, las cuales fueron recibidas de diversas localidades con el propósito de obtener una muestra representativa de la opinión de los usuarios sobre la atención y solución de los casos gestionados por el personal de nivel 1 de la mesa de soluciones de TI.

Esta recopilación de datos busca evaluar de manera integral la calidad del servicio proporcionado, permitiendo identificar áreas de mejora y reconocer los puntos fuertes en el proceso de atención.

A continuación, se presentan las estadísticas de las encuestas, organizadas según las preguntas más relevantes.

Tabla 54 Resultados de encuestas a corte al 31 marzo de 2026

	¿Qué tan satisfecho está con la resolución de su caso?	¿Se resolvió su caso de forma satisfactoria?	¿Cómo califica la atención del personal que lo atendió?
Muy satisfecho	399	NA	402
Satisfecho	124	522	135
Insatisfecho	82	83	68

Fuente: Elaboración propia

Al realizar el análisis correspondiente, se identificó que 83 registros de las encuestas reflejaron inconformidad con respecto a la prestación del servicio los cuales se atribuyen a la falta de un resultado positivo en la solicitud realizada.

En la revisión de los tickets se identificaron las siguientes causas, evidenciando que la mayoría de los casos con calificación de insatisfacción corresponden a solicitudes de carácter informativo.

Tabla 55 Causas de Insatisfacción en las encuestas a corte al 31 marzo de 2026

CATEGORÍA COMPLETA	Cantidad de encuestas	Porcentaje (%)
SOLICITUD DEL SERVICIO	54	70,41
INCIDENTE/CONECTIVIDAD Y / O HADWARE	16	16,33
IDENTIDAD Y ACCESO	13	13,27
Total, general	98	100%

Fuente: Elaboración propia

En estos casos se implementaron acciones puntuales: se programaron agendamientos y se realizaron llamadas con los coordinadores de localidad y/o con los usuarios para identificar, validar y atender las causas de su insatisfacción. Paralelamente, se revisó si el equipo cuenta con la formación suficiente en servicio al cliente, manejo de situaciones complejas y resolución de conflictos, y, cuando se identificó la necesidad, se dispuso la realización de capacitaciones complementarias.

Evidencia: UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2 Operación de servicios TI > 2.6 Gestión de Calidad > 2.5.9 Encuestas de Satisfacción > 2026 > enero > Encuesta_MSN-MARZO 2026.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN 	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

- **Refuerzo formativo Localidades**

Se llevó a cabo una visita de calidad al Colegio Nueva Colombia con el objetivo de realizar un acercamiento con la almacenista de la institución, con el fin de identificar y priorizar las actividades que requieren atención inmediata para garantizar el buen funcionamiento de los recursos y equipos dentro del colegio. Durante la visita, se pudo establecer una comunicación efectiva para coordinar las acciones necesarias.

Como resultado de este encuentro, se acordó la elaboración de un cronograma de trabajo detallado para la ejecución de las tareas acordadas, las cuales se llevarán a cabo los días jueves, que han sido designados como jornada de atención en el colegio. Este cronograma incluirá las siguientes actividades prioritarias:

1. **Revisión de las Salas de Informática 2 y 3:** Se realizó un diagnóstico inicial de las condiciones de ambas salas, con el objetivo de determinar si los equipos y las instalaciones cumplen con los estándares necesarios para su correcto funcionamiento y optimización de los recursos tecnológicos.
2. **Revisión de la necesidad para conectar los televisores con cable de red:** Se identificó la necesidad de conectar los televisores de las salas con cables de red para mejorar la calidad de la transmisión de contenidos educativos y evitar posibles fallos de conexión inalámbrica.
3. **Informe sobre los teclados que se encuentran en daño:** Se elaborará un informe detallado sobre el estado de los teclados en las salas de informática que se encuentran en mal estado, para tomar las medidas correspondientes en cuanto a su reparación o reemplazo.
4. **Validación de equipos para solicitud de repuestos:** Se llevará a cabo un proceso de validación de los equipos de la institución para determinar qué equipos requieren repuestos específicos, y posteriormente se gestionará la solicitud de los mismos de acuerdo con las necesidades identificadas.
5. **Concepto técnico para equipos que están en garantía y aquellos que se encuentran en obsolescencia:** Se solicitará un concepto técnico sobre los equipos que aún se encuentran bajo garantía, para asegurar que se realicen las gestiones adecuadas para su reparación o reemplazo. Además, se realizará una revisión de los equipos que han

quedado obsoletos, con el objetivo de determinar su viabilidad en el entorno educativo y sugerir su eventual reemplazo.



En estas visitas se llevó a cabo la verificación de las fichas técnicas de los insumos utilizados en los procesos de mantenimiento. Esta revisión incluyó el análisis detallado de las especificaciones técnicas, condiciones de almacenamiento, procedimientos de aplicación y recomendaciones de seguridad, con el fin de garantizar que los insumos cumplan con los estándares de calidad y eficiencia establecidos. Además, se verificó la correcta alineación de estos productos con los requisitos operativos y de seguridad, asegurando que su manejo sea el adecuado para evitar posibles incidentes y optimizar los resultados de las labores de mantenimiento.



• **Campaña icono Mesa de soluciones OTIC**

Se ha enviado para aprobación la campaña "WIFI Equipos Personales", dirigida a todos los funcionarios de la Secretaría de Educación Distrital (SED), con el propósito de ofrecer soporte para la configuración de la red en equipos personales. Es importante recordar que este servicio está destinado únicamente a la configuración de la red, y no cubre el mantenimiento de los dispositivos. Con esta campaña, buscamos facilitar el acceso a la conectividad adecuada, asegurando un servicio eficiente para todos los funcionarios, mientras se mantiene claro el alcance del soporte técnico proporcionado. Se envió 2 propuestas, las cuales están en proceso de verificación.

Ilustración 21 WIFI Equipos Personales

Opción 1:



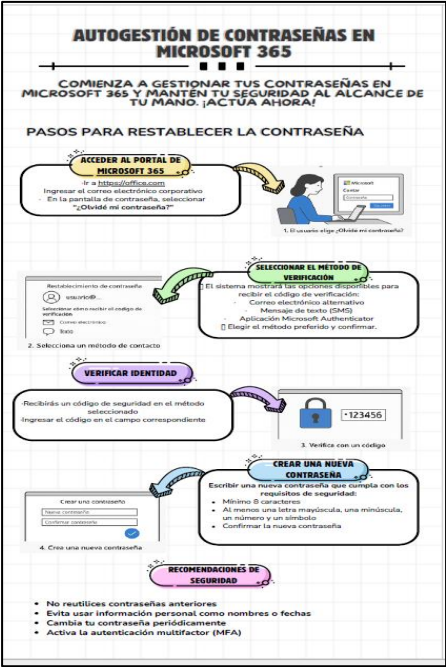
Opción 2:



Fuente: Elaboración propia

Se ha enviado para aprobación la campaña "**Autogestión de Contraseñas en Microsoft 365**", dirigida a todos los funcionarios de la Secretaría de Educación Distrital (SED). Esta iniciativa tiene como objetivo promover el uso de la herramienta de autogestión de contraseñas, permitiendo a los usuarios actualizar, recuperar y gestionar sus contraseñas de manera autónoma. Con esta campaña, se busca mejorar la seguridad y eficiencia en el manejo de accesos a las plataformas de Microsoft 365, facilitando el proceso de recuperación y evitando interrupciones en el flujo de trabajo por problemas relacionados con las credenciales.

Ilustración 22 WIFI Equipos Personales

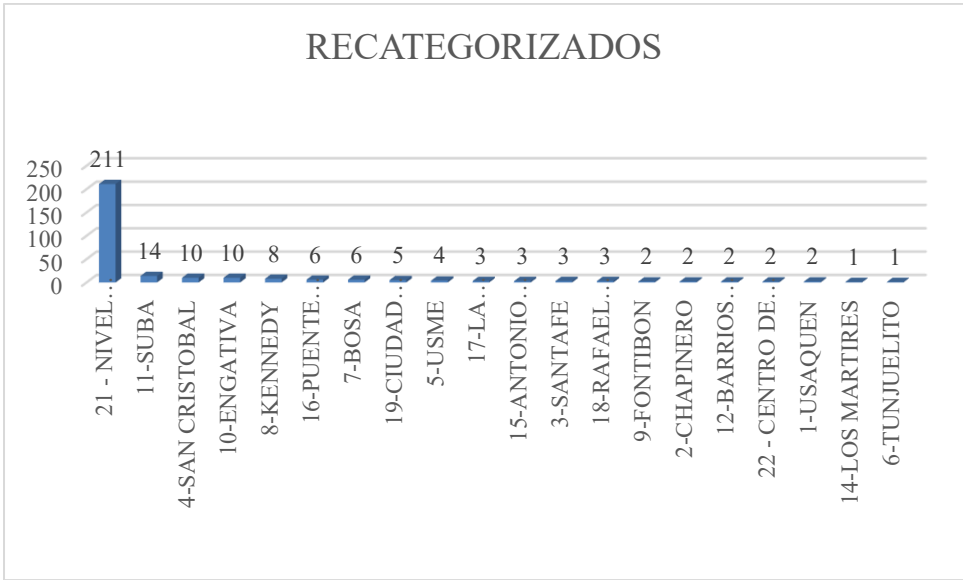


Fuente: Elaboración propia

• **Casos Recategorizados:**

Entre el 1 y el 31 de marzo de 2026, se registraron un total de 298 casos reportados como recategorizados, lo que implicó que se realizará un proceso de revisión y clasificación adicional de incidencias previas para asegurar su correcta asignación. Estos casos serán sometidos a un análisis detallado y revisados de manera conjunta con la interventoría, con el objetivo de validar que la clasificación realizada sea la adecuada y que todas las situaciones estén correctamente registradas. Además, se llevará a cabo un proceso de depuración de posibles novedades, de manera que, si corresponde, se ajusten los casos para reflejar su verdadera naturaleza o urgencia. Este proceso es fundamental para garantizar la precisión en el cierre de los casos y asegurar un adecuado seguimiento, permitiendo mejorar la eficiencia del servicio y el cumplimiento de los estándares establecidos.

Ilustración 23 Casos Recategorizados



Fuente: Elaboración propia

Evidencia: UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2 Operación de servicios TI > 2.6 Gestión de Calidad > 2.5.4 Recategorizados > 2026 > febrero > CASOS_RECATEGORIZADOS-MARZO 2026

4.16.1 **ANS RECAT**

La medición del ANS se realizó con base en el reporte generado por la herramienta Dexon, utilizando la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026, con el propósito de evaluar la eficiencia en la categorización de los tickets. Este reporte se encuentra pendiente de revisión y validación conjunta con la interventoría; en dicha revisión se exceptuarán los casos que, conforme a lo establecido por el indicador, se consideren correctamente categorizados desde el inicio, dado que esta clasificación inicial es determinante para una atención oportuna y el cumplimiento de los plazos definidos.

Tabla 56 ANS RECAT verificados

IDENTIFICACIÓN	CÁLCULO	% SATISFACCIÓN	VALOR MEDIDO (%)
RECAT	RECAT= Total de ticket solucionados con categoría y tipificación correcta/ Total, de ticket recibidos durante el periodo de medición) * 100%.	> 95%	97.91%

Fuente: Elaboración propia

Medición:

ANS RECAT = (13954 / 14252) * 100% = 97.91%
Total, de ticket recibidos durante el periodo de medición = **14252**

Total, de ticket solucionados y cerrados durante el periodo de medición = **13954**

Total, de ticket Recategorizados durante el periodo de medición = **298**

5 GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ACTIVOS (CMDB/IAT)

Este capítulo presenta la gestión de mantenimiento y activos como un componente clave para asegurar la continuidad y eficiencia de los servicios, destacando el uso de la CMDB y el inventario de activos tecnológicos como herramientas fundamentales para el control, seguimiento y toma de decisiones a lo largo del ciclo de vida de los activos.

5.1 Mantenimientos Preventivos Mesa de soluciones TIC

De acuerdo con el Anexo 60_ANEXO TÉCNICO DC-MS 2025_AJUSTADO.pdf, el mantenimiento preventivo debe realizarse a los elementos (computadores, impresoras, rack, video beam, entre otros) que hacen parte de la plataforma tecnológica de la SED en sus niveles Central, Local e Institucional y de acuerdo con en la hoja “Detalle elementos SED MS” del APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025. A continuación, se encuentra el resumen del inventario para intervención:

Tabla 57 Relación Elementos APÉNDICE 1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025

TIPO DE ELEMENTO	CANTIDADES
PORTÁTIL	48673
TECLADO	34939
CPU	32777
MONITOR	32515
TABLET	31375
MOUSE	31237
TELEVISOR	8493
ACCESS POINT	7202
IMPRESORA	4005
SWITCH	2940
VIDEO BEAM	2878
PATCH PANEL	2644
RACK	1933
TODO EN UNO	1920
REGULADOR	1580
PANTALLA INTERACTIVA	670

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN 	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

El detalle de ejecución de los mantenimientos se encuentra en la siguiente ruta:

Evidencia: *Operación de servicios TI > Mesa de Servicios TIC > 2.1.3. Mantenimiento Preventivos > AVANCE MANTENIMIENTO.xlsx*

Nota 2: A la fecha del corte se ha realizado el mantenimiento de 44.787 elementos, sobre un total de 106.452 elementos programados para intervención. Es importante aclarar que el mantenimiento no aplica para televisores, plotters, fotocopadoras, equipos con concepto de baja ni equipos que cuentan con garantía vigente.

Nota 3: El documento referenciado en la ruta se actualiza cada semana.

5.2 Mantenimientos Preventivos Datacenter

De acuerdo con el Anexo_60_ANEXO TÉCNICO DC-MS 2025_AJUSTADO.pdf, el Operador tecnológico deberá proveer el soporte y mantenimiento (preventivo y correctivo) mensual para los siguientes elementos de la plataforma tecnológica, de conformidad con lo detallado en el libro Excel “APÉNDICE MANTENIMIENTO DATA CENTER PROVISTO POR EL CONTRATISTA 2025”, pestaña u hoja denominada “Mto Provisto Contratista DC”.

El 20 de noviembre 2025, la OTIC, respondió a la propuesta enviada por el operador tecnológico de esta forma, se autorizó la incorporación en el plan de mantenimiento mensual los equipos de mantenimiento provisto por el contratista, como reemplazo de los catorce (14) equipos que han salido de producción por obsolescencia o falla.

Ilustración 25 autorización incorporación en el plan de mantenimiento mensual

RE: propuesta de inclusión equipos en plan de mantenimientos SED

JS

JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA

Para

JOE FREDDY GARCIA GARCIA;

JUAN MANUEL SOBA DUENAS;

DIRECTOR INTERVENTORIA

CC

HENRY RODRIGUEZ ACOSTA;

RAUL ENRIQUE ZAMBRANO MONROY;

LUIS ALBERTO CANON MENDIETA;

y 6 usuarios más

20/11/2025

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

NUEVO CUADRO PROPUESTA DE MANTENIMIENTOS NOV 2025.xlsx

26 KB

Buenas tardes respetados ingenieros atendiendo lo establecido en el numeral 6.2.7.2.Mantenimiento y soporte provisto por el contratista para Data Center del documento anexo técnico:

“EL CONTRATISTA deberá proveer el soporte y mantenimiento (preventivo y correctivo) mensual para los siguientes elementos de la plataforma tecnológica, de conformidad con lo detallado en el libro Excel “APÉNDICE MANTENIMIENTO DATA CENTER PROVISTO POR EL CONTRATISTA 2025”, pestaña u hoja denominada “Mto Provisto Contratista DC”

Y teniendo en cuenta que la gestión de soporte y mantenimiento realizada a los equipos de la Entidad es dinámica, dado que se presentan novedades en los mismos en referencia a: Obsolescencia, Bajas, Traslados, Adquisición de nuevos equipos, equipos que salen o entran en garantía entre otras. Se autoriza la incorporación en el plan de mantenimiento mensual los equipos de mantenimiento provisto por el contratista propueatos en el Cuadro Adjunto, como reemplazo de los catorce (14) equipos que han salido de producción por obsolescencia o falla.

Agradecemos realizar el mantenimiento a estos equipos antes de finalizar el mes de noviembre de 2025 y a la Interventoría agradecemos a verificación del mantenimiento y confirmar la evidencias de la ejecución.

Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior los equipos propuestos se incluyeron en el plan de mantenimiento mensual a partir de noviembre 2025.

Los informes de mantenimiento correspondientes a marzo 2026 y se encuentran relacionados en la siguiente ruta:

Evidencia: 2. Operación de Servicios de TI > 2.2 DataCenter > 2.2.5 Mantenimientos Preventivos > 2026 > 03. marzo

El consolidado de equipos atendidos en las jornadas de mantenimiento del periodo es:

5.3 Mantenimiento Datacenter general

Durante el periodo de mantenimiento, se realizaron acciones clave para garantizar su correcto funcionamiento. Esto incluyo la revisión de la infraestructura, equipos y sistemas, con el objetivo de asegurar su operatividad, seguridad y eficiencia.

5.3.1 Mantenimiento Datacenter CDI

- 27 equipos Networking y Seguridad Perimetral
- 3 unidades UPS
- 4 unidades Aire Acondicionado
- 1 unidad planta telefónica
- 1 solución control de acceso
- 1 planta eléctrica Puma100 Kva

5.3.2 Mantenimiento Datacenter NVC

- 44 equipos Networking y seguridad perimetral
- 6 unidades UPS
- 1 unidad Aire Acondicionado
- 1 solución control de acceso

5.3.3 Mantenimiento Datacenter CTD

- 3 unidades UPS

5.4 Mantenimiento Networking y Seguridad Perimetral

La actividad en la sede CDI se realizó el 19 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 58 Equipos atendidos en CDI durante marzo 2026			
CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
Switch IBM	Switch Module – IBM	Interconexión de Blades y storage	N/A
Switch IBM	Switch Module – IBM	Interconexión de Blades y storage	N/A
Switch IBM	Switch Module – IBM	Interconexión de Blades y storage	N/A
Router WAN	Router Cisco ISR 4461	Router WAN privada de CDG Router Cisco ISR 4461	FLM241911EB
Switch Borde	Switch D-Link DG21248T	Switch de acceso Data Center	RZGS1GC000126
Switch Borde	Switch WS-C2960G-48TC-L	Switch de Acceso de CDG	FOC1442Y3DG
Eclousure HP	BLADE HP	16 (6 instalados 10 espacios disponibles)	N/A
Eclousure HP	BLADE HP	16 (16 instalados)	N/A
Back up principal CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213800282
Back up principal CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900200

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
Back up principal CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213800106
Back up principal CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900188
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900155
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213900041
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	CF2ZG213800258
Back up Alterno CDG	HITACHI H5H72121 EMC12T0	Slots 24 HDD	JWXNM212900178
FIREWALL	FORTIANALYZER 1000F	RACK 7 UR 37 -39	FAZ1QFTA20000140
SERVIDOR	HITACHI ADVANCED SERVER DS120	RACK 2 UR 14	QTFCR2938034E
SERVIDOR	HITACHI ADVANCED SERVER DS120	RACK 2 UR 13	QTFCR29380371
SERVIDOR	HITACHI ADVANCED SERVER DS120	RACK 2 UR 12	QTFCR2013013A
SAN	HITACHI PW-F800-DB60C	RACK 2 UR 2 - 7	453522
FIREWALL	FORTIANALYZER 1000E	RACK 7 UR 30 -31	FL-1QE3R16000441
FIREWALL	FORTIWEB 1000E	RACK 5-1 UR 32 -33	NO VISIBLE
FIREWALL	FORTIGATE 2000E	RACK 5-1 UR 30 -31	FGT2KE3916900122
FIREWALL	FORTIGATE 2000E	RACK 5-1 UR 28 -29	FGT2KE3916900209
FIREWALL	FORTIMAIL 3200E	RACK 7 UR 35 -36	FE3Q2ET320000001
FIREWALL	FORTISANDBOX 1000F	RACK 7 UR 33	FSA1KFT619000161

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 17 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 59 Equipos atendidos en NVC durante marzo 2026

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
Seguridad	Firewall Cisco ASA5585- S10P10XK9	Red perimetral interna	JMX1629708Y
Seguridad	IPS CiscoASA-SSP-IPS10-K9		JAD172700Y2
Switch CORE	Cisco CORE-C4507R+E	Swth Core	FOX1621GEMM
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-24TS-L	TB	FOC1621W45E
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622X4M4
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622X4M9
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622X4N9
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Z4SB
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622X4QC
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622X4UQ
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Z4S9
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622X4QH
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622X4W7
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1619X1BJ

CATEGORÍA	MODELO	DESCRIPCIÓN	SERIAL
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622X4VL
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y382
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y38N
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y38Q
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y381
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y385
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y38W
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y39X
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	TB	FOC1622Y3F9
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y38J
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y39E
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y38H
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y3CM
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P3	FOC1622Y3C4
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Sotano	FOC1622Y38L
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y38C
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y3FA
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y3DR
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	Contratos	FOC1622Y3CE
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	TB	FOC1622Y3EV
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	DataCenter	FOC1622Y38F
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-48TD-L	P4	FOC1622Y3BZ
Switch Distri	Cisco WS-C2960S-24TD-L	Sotano	FOC1615Y13G
Switch Distri	Cisco WS-C2960X-48TD-L	Switch de Acceso Atención al ciudadano - Primer Piso NVC	FCW1804A2PX
Equipos Router	Router Cisco 3750	Router Internet (ACTIVO DE ETB)	N/A
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 Expansión	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820HKG
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 Expansión	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820MCB
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 control	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820MCC
IBM Storwizer V7000 NCV	IBM V7000 Expansión	Slots 24 HDD SAS / SSD	7820NWA
Servidor HP	ProLiant DL 360 G7	2 x (Intel Xeon 2.8GHz) 92 RAM HDD 1 X280GB	N/A

Fuente: Elaboración propia

5.5 Mantenimiento UPS

La actividad en la sede CDI se realizó el 19 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

  	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

Tabla 60 UPS atendidos en el CDI periodo marzo 2026

TIPO	MARCA	MODELO	CAPACIDAD	CANT. BATERÍAS	MÓDULOS
UPS	APC	SYMMETRA	60KVA	128	5X10KVA
UPS	VERTIV	LIEBERT eXM100	100KVA	40	3 MODULOS
UPS	VERTIV	LIEBERT eXM100	100KVA	40	3 MODULOS

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 17 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 61 UPS atendidos en el NVC periodo marzo 2026

TIPO	MARCA	SERIE	CAPACIDAD
UPS	TRIPLITE – Piso 1 Torre A	2543FLCPS679400004	80KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 2 Torre A	2543FLCPS679400002	80KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 4 Torre A	AGPS6793	60KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 3 Torre A	AGPS6794	80KVA
UPS	TRIPLITE – Piso 1 Torre B	AGPS6792	60KVA
UPS	PEI - TORRE C Sótano	PEI U315	15KVA

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede CTD se realizó el 20 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 62 UPS atendidos en el CTD periodo marzo 2026

TIPO	MARCA	MODELO	CAPACIDAD	CANT. BATERÍAS	MÓDULOS
UPS	VERTIV	LIEBERT eXM100	40KVA	40	3 MODULOS
UPS	VERTIV	LIEBERT eXM100	40KVA	40	3 MODULOS
UPS	POWEST EA9910 – CTD	YDC3310AS	10 KVA	40	N/A

Fuente: Elaboración propia

5.6 Mantenimiento Aires Acondicionados

La actividad en la sede CDI se realizó el 19 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 63 AA atendidos en el CDI periodo marzo 2026

MARCA	MODELO	CAPACIDAD	UBICACIÓN	TIPO
AA YORK	MHC35P17	33000 BTU	SALA 2 CDG	AIRE DE CONFORT
AA LG	CASSETTE	36000 BTU	SALA UPS VERTIV	AIRE DE CONFORT
AA COMFORTFRESH	UMAX036MR1-000000BN	36000 BTU	DATA CENTER	TIPO INDUSTRIAL
AA COMFORTFRESH	UMAX036MR1-000000BN	36000 BTU	DATA CENTER	TIPO INDUSTRIAL

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 17 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 64 AA atendidos en el NVC periodo marzo 2026

MARCA	MODELO	CAPACIDAD	UBICACIÓN	TIPO
AA LG	CASSETTE	36000 BTU	DATACENTER PISO 2	AIRE DE CONFORT

Fuente: Elaboración propia

5.7 Mantenimiento Central Telefónica

La actividad en la sede CDI se realizó el 19 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 65 Planta telefónica atendida en el CDI periodo marzo 2026

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN EQUIPO	MARCA	MODELO
1	PLANTA TELEFÓNICA	NORTEL	NETWORKSOPTION 11C NTA11BD

Fuente: Elaboración propia

5.8 Mantenimiento Control de Acceso

La actividad en la sede CDI se realizó el 19 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 66 Control de acceso atendido en el CDI periodo marzo 2026

TIPO	MARCA	CAPACIDAD	MÓDULOS
Control de Acceso	ZK-Teco	1 tarjeta	1

Fuente: Elaboración propia

La actividad en la sede NVC se realizó el 17 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 67 Control de acceso atendido en el NVC periodo marzo 2026

TIPO	MARCA	CAPACIDAD	MÓDULOS
Control de Acceso	Control System	1 tarjeta	1

Fuente: Elaboración propia

5.9 Mantenimiento Planta Eléctrica

La actividad en la sede CDI se realizó el 19 de marzo 2026 y los equipos atendidos son:

Tabla 68 Planta eléctrica atendidos en el CDI periodo marzo 2026

DESCRIPCIÓN EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	OPERATIVO
PLANTA ELÉCTRICA	PUMA	Perkins 120KVA	12127744	SI

Fuente: Elaboración propia

5.10 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS, MESA DE SOLUCIONES TIC

De conformidad con las obligaciones establecidas en el Anexo Técnico, es mandatorio actualizar el inventario de todos los elementos que componen la Plataforma Tecnológica de la SED. Esta actividad se integra de manera sistemática con los mantenimientos preventivos realizados por la UT.

Para asegurar la integridad y consistencia del inventario, los procesos operativos deben ser fortalecidos. Esto implica la implementación de mecanismos de sincronización que garanticen que la información cargada en el software de administración de servicios y soporte (atención a usuarios finales) se valide y sincronice apropiadamente con la información gestionada por la Dirección de Dotaciones Escolares.

Paralelamente, el módulo de activos de la herramienta de gestión DEXON está actualmente en fase de implementación, lo cual permitirá una vez puesta en operación el proceso de actualización.

En el Anexo_07_Inventario-SED, se encuentra el detalle del inventario actualizado.

Nota: La información del inventario se suministra actualmente de manera manual. La entrega automatizada de los avances comenzará una vez que se habilite el módulo de activos en Dexon.

5.11 INVENTARIO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS (IAT) DATACENTER

Se informa que el módulo DEXON correspondiente no se ha entregado al operador tecnológico, por lo tanto, el indicador ID2-ANS no tiene opción de medición para el periodo evaluado. Aun así, el operador tecnológico mantiene el control respectivo con los elementos nuevos o que ingresan, así como de los equipos retirados y trasladados con el fin de cargar la información correspondiente en el momento que el módulo se encuentre disponible y así cumplir lo indicado en el APÉNDICE ANS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

El equipo de trabajo de la línea Infraestructura San-Backup del operador tecnológico está llevando el control de los elementos en administración a través del archivo APÉNDICE 1

  	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

PLATAFORMA TECNOLÓGICA 2025 V 3.0.xlsx en el cual se están realizando las actualizaciones pertinentes. El archivo se encuentra en la ruta:

UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 > 2. Operación de Servicios de TI > 2.2 DataCenter > 2.2.4. Línea Base (Inventario) > 01. Inventario Plataforma Tecnológica

En el archivo referido consultar la pestaña **Entrada-Salida de equipos 2026**

Al corte 31 de marzo 2026 no se tuvieron movimientos de equipos

5.12 GESTIÓN DE REPUESTOS Y MATERIALES

Para el periodo de gestión de marzo de 2026, la SED-OTIC se aprobaron repuestos por un valor de \$ 73.565.973,00 (IVA incluido). La siguiente tabla muestra el desglose de los repuestos aprobados:

Tabla 69 Repuestos Aprobados 1 al 31 de marzo de 2026

REPUESTO /MATERIAL	CANTIDA DES
4162-CABLE DE RED UTP CAT 6 RJ45 PANDUIT (METRO)	922
4162-TORNILLOS AUTOPERFORANTES DE 1/2 X 1/4. NACIONAL	290
4162-CHAZO PUNTILLA ¼ 1 1/2 NACIONAL	282
4162-JACK RJ45 CATEGORIA 6 PANDUIT	236
4162-PATCH CORD 3 FT CATEGORIA 6 PANDUIT	180
4162-TORNILLOS Y TUERCAS JAULA DE MONT (TUERCAS Y TORNILLOS PARA RACK)	132
4162-PATCH CORD 5 FT CATEGORIA 6 PANDUIT	115
4162-TORNILLOS CON TUERCA PARA SUJETAR TOMAS ELÉCTRICAS Y FACE PLACE DE 5/32X1/2 CON TUERCA HEXAGONAL NACIONAL	82
4162-PATCH CORD 7 FT CATEGORIA 6 6 PANDUIT	81
4162-CONECTOR RJ 45 CATEGORIA 6 PANDUIT	72
4162-ACCESS POINT TPLINK EAP245 POE INCLUIDO	65
4162-COMBO MOUSE TECLADO GENIUS KM-200	61
4162-ABRAZADERA DOBLE ALA METÁLICA PARA TUBERÍA DE 3/4 NACIONAL	48
4162-CABLE TRENZADO No 12 FASE ROJA CENTELSA	36
4162-CABLE N 8 NEGRO 7 HILOS CENTELSA	36
4162-CABLE DISPLAYPORT MACHO A VGA MACHO CAB-DPV-0952 LONG 1.8 METROS	30
4162-FACE PLATE SENCILLO PANDUIT CAT 6	30
4162-CABLE ENCAUCHETADO 3X10 CERTIFICADO RETIE CENTELS	30
4162-TERMINAL EMT DE 3/4 CROUSE-HINDS	26
4162-DISCO DURO-SATA 2.5 1TB PARA PORTATIL	25
4162-ABRAZADERA DOBLE ALA METÁLICA PARA TUBERÍA DE 1 NACIONAL	22
4162-TECLADO USB GENIUS	21

  	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

REPUESTO /MATERIAL	CANTIDA DES
4162-FACE PLATE DOBLE CATEGORIA 6 PANDUIT	21
4162-CAJA 2400 GALVANIZADA DOBLE FONDO CON TAPA NACIONAL	17
4162-TUBO EMT DE 3/4" COLMENA	17
4162-UNION EMT DE 3/4 CROUSE-HINDS	17
4162-TERMINAL EMT DE 1 CROUSE-HINDS	12
4162-TRAMO DE CANALETA 10X5 DOBLE VÍA, PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22, EL TRAMO ESTÁNDAR ES DE 2.40 CM NACIONAL	11
4162-ORGANIZADOR DEXON 60X60 MARCA PANDUIT	11
4162-TROQUEL ELÉCTRICO 10X5 EN PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22 NACIONAL	10
4162-TERMINAL DE OJO PLANO No.8	10
4162-TUBO EMT DE 1" COLMENA	10
4162-UNION EMT DE 1 CROUSE-HINDS	10
4162-SWITCH ADMINISTRABLE 24 PUERTOS GIGABIT RJ45 CON POE Y 4 PUERTOS DE FIBRA TL-SG2428P (TP-LINK)	10
4162-CINTA ELÉCTRICA AISLANTE NEGRA (ROLLO 20 MTS) 3M	8
4162-TROQUEL DE DATOS 10X5 EN PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22 NACIONAL	7
4162-CONTROLADOR OMARA TP-LINK OC300	7
4162-PATCH PANEL TIPO HERRAJE DE 24 PUERTOS CAT6 *SIN JACK - PANDUIT6464	7
4162-MOUSE USB GENIUS DX-120	6
4162-CARTUCHO MARQUILLADORA DYMO 12MMX4M	5
4162-SSD SOLIDO INTERNO 500GB CRUCIAL	5
4162-ANTENA OMNIDIRECCIONAL PARA ADAPTADOR DE RED WIFI PCI - HEMBRA	5
4162-ESPIRAL PLÁSTICO DE 3/4 X PAQUETE X10 METROS	4
4162-CABLE HDMI DE 1.8 METROS PUNTA AMARILLA ORIGINAL	4
4162-FACE PLATE SENCILLO CATEGORÍA 6A AMP	4
4162-BREAKER MONOFÁSICO ENCHUFABLE DE 20 AMPERIOS SCHNEIDER	4
4162-SWITCH ADMINISTRABLE 48 PUERTOS GIGABIT RJ45 CON P-OE Y 4 PUERTOS DE FIBRA TL-SG3452 (TP-LINK)	4
4162-TRANSCEIVER MODULE 1000BASE-SX SFP TPLINK	4
4162-DISCO DURO SATA 3.5 1TB PARA PC	4
4162-BROCA RANURADA DE TUNGSTENO 1/4 DEWALT/IRWIN/BOSCH	3
4162-CAJA METALICA DE 10X10 DOBLE FONDO CON SUPLEMENTO	3
4162-CAJA DE PASO DE 10X10 CON TAPA SQUARE-D	2
4162-PUNTA ESTRELLA PARA TALADRODEWALT/IRWIN/BOSCH	2
4162-ORGANIZADOR DE 80X80 DEXON PANDUIT	2
4162-PATCH CORD DE FIBRA PANDUIT LC-LC MULTIMODO OM3 2MTS 50/125UM 1GB DUPLEX CON CHAQUETA LSZH	2
4162-TROQUEL DE DATOS 12X5 EN PINTURA ELECTROSTÁTICA Y CALIBRE 22 NACIONAL	2
4162-AMARRES PLÁSTICOS 20CM X 100 UNIDADES DEXSON	2
4162-TOMA CORRIENTE DOBLE (COLOR NARANJA) SIN TAPA LEVITON	2
4162-BREAKER MONOFÁSICO ENCHUFABLE DE 30 AMPERIO SCHNEIDER	2

  	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

REPUESTO /MATERIAL	CANTIDADES
4162-REGULADOR MONOFÁSICO 10 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-TABLERO 6 CIRCUITOS SQUARE-D 75A 120V CAJA (H X W X B) 19X27.7X6.3 CM SCHNEIDER	1
4162-MONITOR LCD DE 26 SAMSUNG/HP	1
4162-BARRAJE DE TIERRA PARA RACK 1/8 X 1 (3MM X 26MM) 15 CM LONGITUD CON TORNILLERIA Y AISLADORES	1
4162-TABLERO DE 12 CIRCUITOS TRIFÁSICO DE SOBREPONER CON PUERTA, CON ESPACIO PARA TOTALIZADOR. SQUARE-D	1
4162-VELCRO X 6 MTS DE ¾ NACIONAL	1
4162-SWITCH NO ADMINISTRABLE PARA RACK 24 PUERTOS GIGABIT RJ45 TL-SG1024D (TP-LINK)	1
4162-REGULADOR MONOFASICO 3 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO Y REGULACIÓN POR TRIACS POWERTRONIC 2024	1
4162-PATCH PANEL TIPO HERRAJE DE 48 PUERTOS CAT6 *SIN JACK - PANDUIT	1
4162-GABINETE RACK DE PISO DE 120X60X60 MULTITOMA Y DOS BANDEJAS	1
4162-PILA PARA BOARD (BIOS) CR-2032 EQUIPO PORTATIL	1
4162-BREAKER INDUSTRIAL DE 3X50 AMPERIOS SCHNEIDER	1
4162-CURVA EMT DE 3/4 FABRICUR	1
4162-BROCA PASA MUROS DE 1/2 X 30 DEWALT/IRWIN/BOSCH	1
4162-ROLLO DE PAPEL CONTAC 3 METRO COLOR AZUL	1
4162-ROLLO DE CINTA DE COLORES VERDE, AZUL, AMARILLO, BLANCO Y ROJO X UNIDAD 3M	1
4162-BROCA PARA LAMINA DE 1/8 DEWAL/BOSH	1
4162-ROLLO DE PAPEL CONTAC 3 METRO COLOR NARANJA	1

Fuente: Elaboración propia

El detalle de cada repuesto y material aprobado en marzo se encuentra en el documento.

[Anexo_8_Detalle_repuestos_marzo_2026.xlsx](#).

La hoja de cálculo incluye todos los datos de la trazabilidad y control de repuestos, tales como:

- Identificación: Repuesto/Material entregado y Cantidad.
- Logística: Fecha de la Solicitud y Fecha de Entrega.
- Asignación: funcionario Solicitante, Ubicación de destino y funcionario que Recibió el repuesto.

Nota: Se deja constancia de que, la U.T. informó formalmente a la Entidad la materialización del riesgo contractual asociado al suministro de repuestos, previsto en la matriz de riesgos, consistente en variaciones en los costos de los insumos por encima del umbral del 20% del valor de la oferta derivadas de fluctuaciones del mercado.

Con ocasión de lo anterior, el contratista acreditó ante la Interventoría y la Entidad la ocurrencia de dichas variaciones, aportando la documentación técnica y de mercado correspondiente. Posteriormente, y atendiendo requerimientos formulados por la Entidad en el marco de las mesas técnicas adelantadas para analizar el evento, se remitió información adicional con el fin de facilitar la verificación de las variaciones reportadas y permitir la adopción de la decisión contractual correspondiente frente al tratamiento del riesgo.

A pesar de lo anterior, a la fecha la Entidad no ha adoptado una decisión frente al tratamiento del riesgo activado. Por el contrario, se ha recibido comunicación en la que se indica que por parte de la supervisión no se emitirá pronunciamiento sobre el particular, circunstancia que mantiene sin resolver un evento expresamente previsto en el esquema de gestión de riesgos del contrato.

Esta situación ha tenido efectos directos en la ejecución, en la medida en que la materialización del riesgo y la ausencia de implementación de su tratamiento han afectado el flujo normal de determinación, adquisición y entrega/instalación de diversos repuestos, impactando el proceso asociado a la Bolsa de Repuestos.

No obstante, y tal como se ha señalado en comunicaciones que hacen parte del expediente del contrato, el contratista ha realizado los esfuerzos operativos razonables para mantener la continuidad de las actividades contractuales, aun en ausencia de la decisión que contractualmente corresponde a la Entidad frente al riesgo reportado.

5.12.1 Trámites de Garantías

Estado y trazabilidad de los trámites de garantías.

Durante el periodo al respecto de los equipos administrados por el Datacenter no se ha realizado gestión de garantías.

En vista de ello, en el mes de noviembre 2025 por el fabricante se dio la aprobación de llevar acabo el despacho de las piezas para el cambio de ambos switches HCI en el cual se reemplazara todos sus componentes a excepción de las fuentes y los ventiladores que serán reutilizados, sin embargo el fabricante indico que se requiere realizar validación con el gerente de cuentas a fin de revisar como se llevó a cabo la renovación del soporte de los switches de la

SED con DELL dado que según las indicaciones que se nos brindó en la sesión el ultimo soporte adquirido es que la entidad no cuenta con un servicio 7x24 en sitio por lo cual el acompañamiento por parte del especialista de DELL que haría el acondicionamiento de los switches solo se podría llevar a cabo en un horario 9 am a 6 pm de lunes a viernes impactando directamente en el horario de producción.

Lo anterior se encuentra en validación por parte de la OTIC debido a que este cambio implicaría interrupción de servicio durante el horario hábil.

Ilustración 26 Trazabilidad de los trámites de garantías



Fuente: Elaboración propia

Durante el periodo evaluado en la reunión Consolidado de Replicación HCI CDI a HCI CTD realizada el 14 de enero 2026 por parte del especialista de la línea de infraestructura se solicitó al Ing. Omar Ardila si ya se conocía determinación del tema, pero se indicó que se está revisando por parte de la OTIC debido a que este cambio implicaría interrupción de servicio durante el horario hábil.

El 27 de febrero 2026, se realizó seguimiento a la OTIC con el fin de continuar con el proceso, al corte del presente informe el operador tecnológico se encuentra pendiente de respuesta.

Ilustración 27 Seguimiento a OTIC

RE: RFC - Actualización de firmware switches HCI

DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN MURIL
Para  CESAR UBALDO BAEZ BAEZ;  OMAR ARDILA TORRES
CC  CARLOS ALEJANDRO JEREZ ESCOBAR;  JOE FREDDY GARCIA GARCIA;
 LUIS ALBERTO CANON MENDIETA; y **2 usuarios más**

Buenos días Ing OMAR e ing Luis,

Dando seguimiento a la actividad requerida de realizar el reemplazo por piezas en los switches del HCI principal dado que no se logro realizar la actualización del firmware y siendo esta la recomendación que nos realizo DELL como plan de remediación continuamos en espera de sus indicaciones debido a que esta actividad solo puede ser llevada por el fabricante en un horario de 9 am a 6 pm sujeto al tipo de contrato de soporte que se estableció por parte de la SED con DELL.

Quedamos atentos a sus comentarios.

Fuente: Elaboración propia

5.12.2 Gestión de Laboratorio

De acuerdo con el reporte generado por la SED-OTIC a través de la herramienta de Gestión de Soporte (DEXON), se solucionaron 33 casos escalados a laboratorio durante el periodo de gestión del 1 al 31 de marzo de 2026.

Tabla 70 Casos de laboratorio marzo de 2026

TICKET	FECHA DE APERTURA	ESTADO
1717388(1)-20260209	9/02/2026 9:07	NO REPARADO
1719902(1)-20260210	10/02/2026 10:13	REPARADO
1721680(1)-20260211	11/02/2026 15:07	NO REPARADO
1723716(1)-20260216	16/02/2026 13:26	REPARADO
1725032(1)-20260216	16/02/2026 11:49	NO REPARADO
1725386(1)-20260216	16/02/2026 14:15	REPARADO
1725691(1)-20260217	17/02/2026 8:44	NO REPARADO
1725977(1)-20260217	17/02/2026 8:33	REPARADO
1726857(2)-20260220	20/02/2026 12:45	REPARADO
1727826(1)-20260218	18/02/2026 15:25	REPARADO
1728687(1)-20260219	19/02/2026 11:17	NO REPARADO
1728946(1)-20260219	19/02/2026 13:13	REPARADO
1729481(1)-20260220	20/02/2026 8:26	REPARADO
1731195(1)-20260223	23/02/2026 13:56	NO REPARADO
1732453(1)-20260224	24/02/2026 14:25	REPARADO

TICKET	FECHA DE APERTURA	ESTADO
1733412(2)-20260225	25/02/2026 12:03	REPARADO
1733935(1)-20260304	4/03/2026 13:28	REPARADO
1734444(1)-20260226	26/02/2026 13:32	REPARADO
1736507(1)-20260302	2/03/2026 10:55	NO REPARADO
1737004(1)-20260302	2/03/2026 12:47	REPARADO
1737525(1)-20260302	2/03/2026 15:53	REPARADO
1738559(1)-20260303	4/03/2026 7:43	REPARADO
1739445(1)-20260304	4/03/2026 12:08	NO REPARADO
1742517(1)-20260306	6/03/2026 14:03	REPARADO
1743629(1)-20260309	9/03/2026 12:49	REPARADO
1744102(1)-20260309	9/03/2026 14:27	REPARADO
1745427(1)-20260310	10/03/2026 15:53	REPARADO
1746565(1)-20260311	11/03/2026 12:36	REPARADO
1747866(1)-20260312	12/03/2026 15:11	REPARADO
1748193(1)-20260317	17/03/2026 15:50	REPARADO
1749428(1)-20260313	13/03/2026 16:31	REPARADO
1749436(1)-20260313	13/03/2026 16:54	REPARADO
1753276(1)-20260318	18/03/2026 13:08	REPARADO

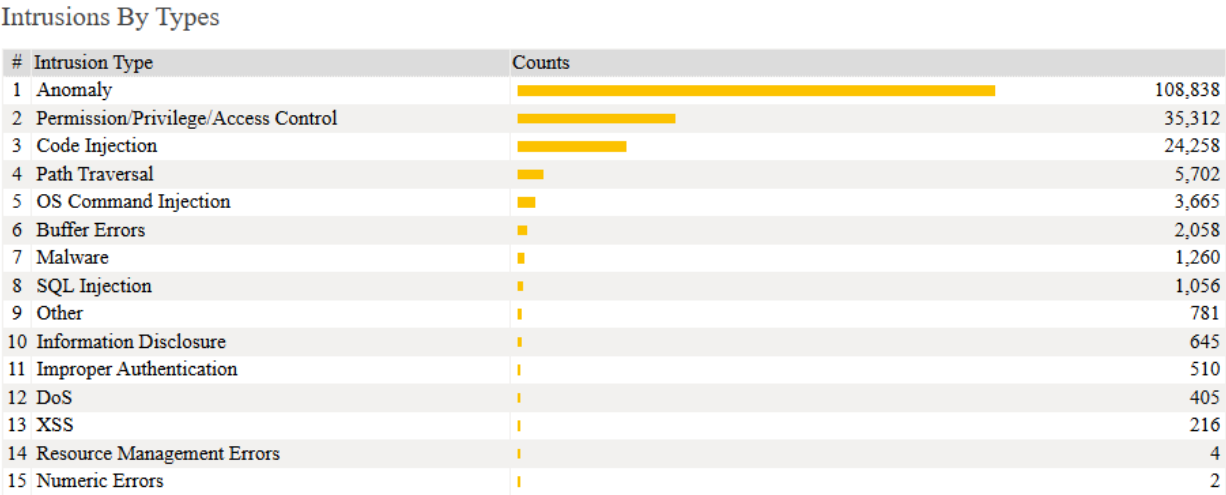
Fuente: Elaboración propia

6 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y REDES

Vulnerabilidad: Informes de vulnerabilidad de los servidores administrados (Núm. 6.4).

- **Eventos de Seguridad:** Informes de eventos de seguridad sobre la plataforma administrada (Núm. 6.4).
- Para el periodo, se presentaron los siguientes eventos de seguridad, por categoría, de acuerdo los registros de la herramienta FortiAnalyzer para las sedes de CDI y NVC.zz

Ilustración 28 Eventos de Seguridad



Fuente: Elaboración Propia

Esta imagen muestra los diferentes tipos de ataques recibidos, así como el número de estos. Es importante resaltar que estos ataques fueron detectados y bloqueados por el Firewall Perimetral para las sedes de CDI y NVC.

La evidencia correspondiente se refiere para el presente periodo en el Anexo 05. IPS Report SED marzo 2026 del informe de Seguridad Perimetral que se encuentra en la siguiente ruta:

Evidencia: Documentos > 02 Operación de servicios TI > 2.2 Datacenter > 2.2.0 Informes > 2.2.0.3 Mensuales > 2.2.0.3.7 Seguridad > 06 marzo 2026 > Evidencias

- **Gestión de Redes y Conectividad:**
 - Direcciones visitadas para identificar aquellas que no ofrecen contenidos de uso educativo o administrativo para los usuarios (Núm. 6.4).
- **Actividades Realizadas:** Resultados sobre tareas programadas (Num. 6.4).

7 FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI - DATA CENTER

Durante el periodo objeto del presente informe se dio continuidad al desarrollo de las actividades de la fase de ejecución del plan de fortalecimiento a realizar durante el primer año de ejecución contractual; así mismo, se desarrollaron actividades relacionadas a las prácticas de apoyo.

7.1 Plan de Trabajo

De acuerdo con las actividades programadas en el Anexo_5_FortImpProcesosTIDataCenter_PrimerAñodeEjecuciónV1.1MARZ_2026.mpp publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 1. Data Center / 2. Plan Avance Mensual, se visualiza que al 31 de marzo de 2026 se encuentran alineados al 48% los porcentajes completado y planeado, evidenciando así el cumplimiento en la ejecución del plan acordado con los gestores de las prácticas TIC de la entidad. En la siguiente tabla se detallan los porcentajes alcanzados por cada práctica los cuales se pueden evidenciar en el Anexo del ítem 4.2 Avance en plan ITIL del presente documento.

Tabla 71 Fortalecimiento e Implementación Procesos TI Data Center

	COMPLETADO	PLANEADO
FORTEALECIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI	48%	48%
FASE DE INICIO	100%	100%
FASE DE PLANEACIÓN	100%	100%
FASE DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO – PRÁCTICAS PRIMARIAS	46%	43%
GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	42%	40%
GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	55%	39%
GESTIÓN DE CAPACIDAD	51%	39%
FASE DE CIERRE DEL PLAN	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detalla en la siguiente ilustración el porcentaje de ejecución planeado, completado, el estado de la capacidad de cada práctica primaria y el nivel de madurez del SVS al 31 de marzo de 2026.

Ilustración 29 Capacidad de las Prácticas Data Center y Nivel de Madurez del SVS

PRÁCTICAS PRIMARIAS	LÍNEA BASE ITIL 4 OCTUBRE 2025		INCREMENTO PROYECTADO ITIL 4 OCTUBRE 2026		NOVIEMBRE 2025			INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	DICIEMBRE 2025				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
	CAPACIDAD	SVS	CAPACIDAD	SVS	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS	
1 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	1,87		2,07		5%	0,01		🟡	11%	11%	0,03		🟢
2 GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	2,21	3,21	2,41	3,41	0%	0,00		🟢	8%	19%	0,03	3,21	🟡
3 GESTIÓN DE CAPACIDAD	0,17		0,37		0%	0,00		🟢	8%	8%	0,02		🟢

PRÁCTICAS PRIMARIAS	ENERO 2026				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FEBRERO 2026				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	MARZO 2026				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ALCANZADA AL 31 MARZO 2026	
	% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		CAPACIDAD	SVS
1 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	20%	20%	0,02		🟢	30%	31%	0,05		🟡	40%	42%	0,03		🟡	2,01	
2 GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	18%	33%	0,08	3,21	🟡	29%	48%	0,06	3,25	🟡	39%	55%	0,01	3,25	🟡	2,39	3,25
3 GESTIÓN DE CAPACIDAD	18%	18%	0,09		🟢	29%	37%	0,05		🟡	39%	51%	0,02		🟡	0,35	

Fuente: Elaboración propia

El detalle de los valores evidenciados en la ilustración inmediatamente anterior, se encuentran relacionados en el archivo CriteriosCapacidadNivelMadurezSVSITILV4DATACENTER_MARZ2026.xlsx publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 1. Data Center / 1. Avance Nivel de Madurez / 1. Cuantificación.

7.2 Prácticas Primarias

Alineados al modelo de madurez ITIL 4 y en común acuerdo con la entidad se definieron tres (3) prácticas primarias sobre las que se dio continuidad en la ejecución de las actividades programadas con el objetivo de incrementar su capacidad y aumentar el nivel de madurez del SVS.

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas durante el periodo objeto del presente informe:

7.2.1 Gestión de la Continuidad del Servicio, Disponibilidad y Capacidad

Tal y como se indicó en el informe del mes anterior, durante el periodo objeto del presente informe en las sesiones de seguimiento se dio continuidad al análisis de la actualización de las versiones de los planes de gestión de disponibilidad y capacidad realizada por los arquitectos de la UT – Luis Felipe Galeano y Honorato Omaña en coordinación con los ingenieros Jairo Orduz y Omar Ardila – gestores OTIC de las prácticas.

Anexo_11_ Acta012FortalecimientoImplementaciónGDisponibilidadGCapacidadGContinuidad

Anexo_12_ Acta013FortalecimientoImplementaciónGDisponibilidadGCapacidadGContinuidad

Contando ya con las presentaciones de las prácticas de gestión de continuidad y capacidad, se estructuró la presentación de la práctica de gestión de disponibilidad y se realizó el 20 de marzo de 2026 la socialización y evaluación de estas tres prácticas al equipo de trabajo del Datacenter.

Ilustración 30 Presentación práctica gestión de disponibilidad



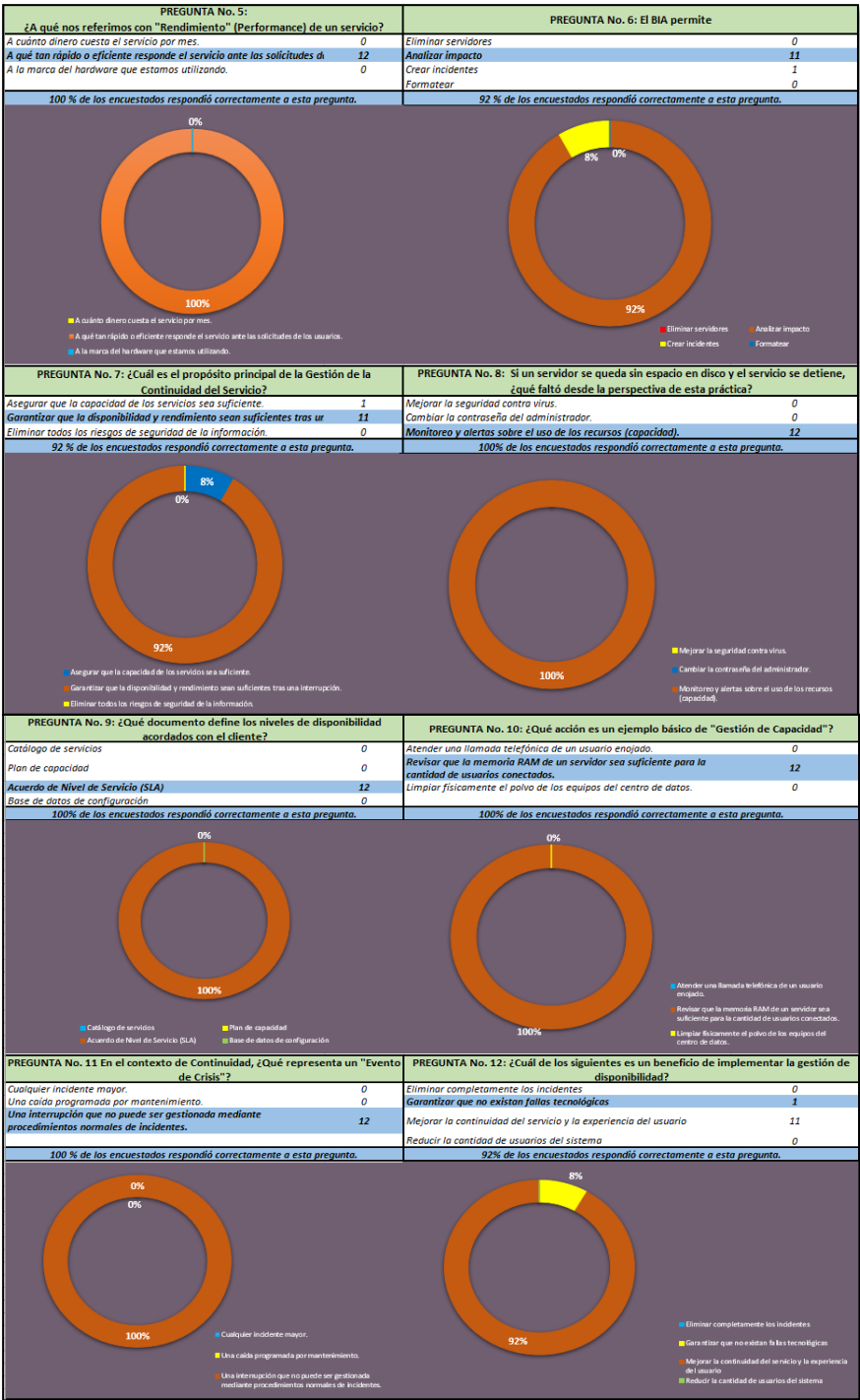
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 31 Socialización Disponibilidad Capacidad Continuidad – Data center



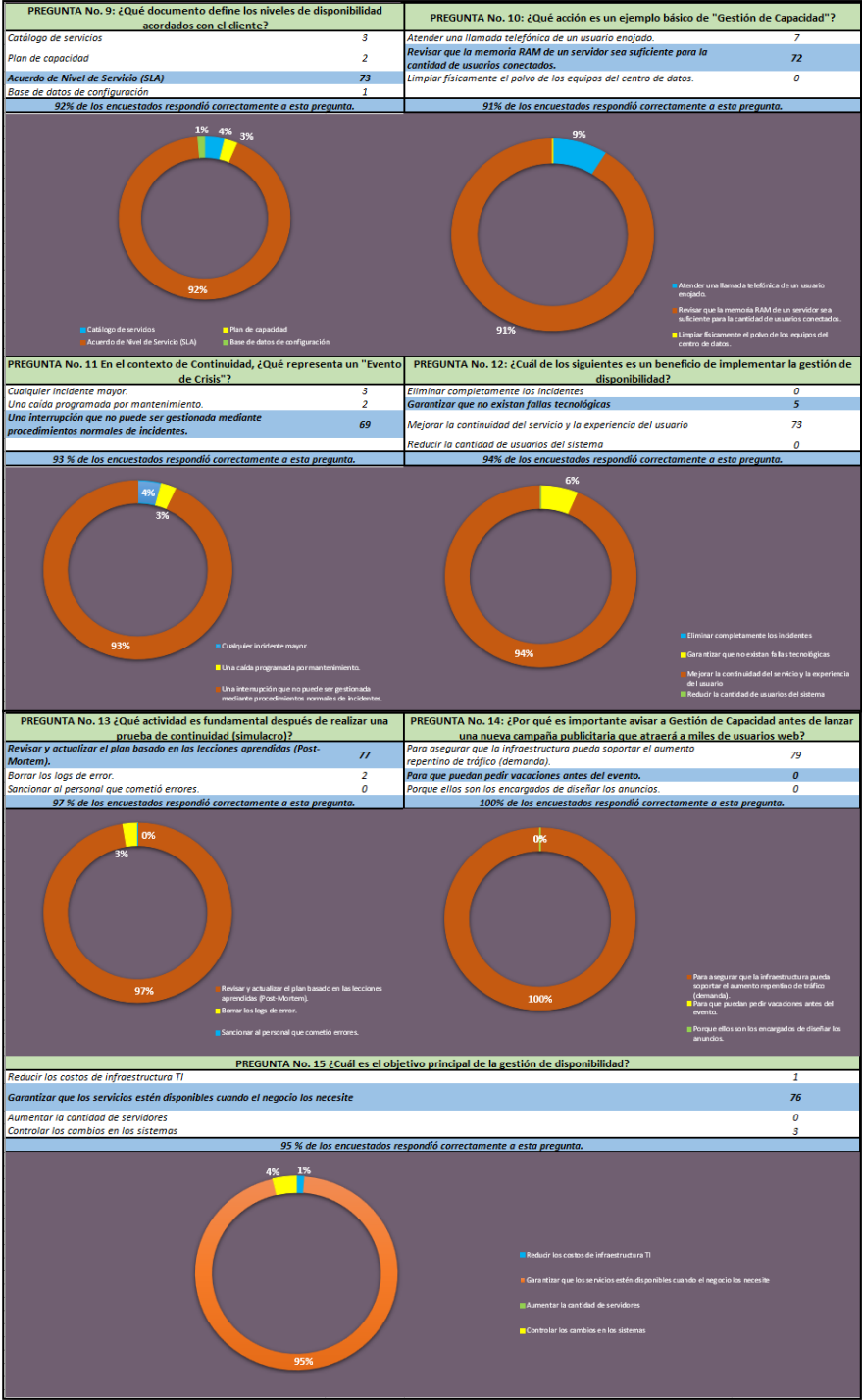
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 33 Evaluación Data center 2



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 37 Evaluación MDS TIC 2



Fuente: Elaboración propia

Con el objetivo de socializar a los funcionarios de la OTIC el estado de la implementación y el fortalecimiento de estas prácticas se remitió a los ingenieros Jairo Orduz y Omar Ardila – gestores, las siguientes imágenes como propuesta para su divulgación.

Ilustración 38 Propuesta socialización OTIC



Fuente: Elaboración propia

Alineados con el fortalecimiento de la práctica de gestión de capacidad se remite a los gestores de las prácticas la propuesta de las métricas para la gestión de capacidad.

Ilustración 39 Métricas Gestión de Capacidad

Propuesta métricas g. capacidad

SANDRA PATRICIA SANCHEZ USAQUE

Para: OMAR ARDILA TORRES, JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA

Responder, Responder a todos, Reenviar, Mar 31/03/2026 16:37

Buenas tardes

Ingenieros, teniendo en cuenta que se encuentran definidos los SERVICIOS TIC CRÍTICOS propongo se implementen unas métricas simples de capacidad (o las que se estimen convenientes) en cuanto a estos servicios y si ustedes lo consideran se solicite se informe su monitoreo en la gestión mensual de la infraestructura que aloja estos servicios, o desconozco el método actual por el cual se está informando o registrando la capacidad de esta infraestructura.

KPI's GESTIÓN DE CAPACIDAD - NIVEL 2				
ITEM	NOMBRE DEL KPI	OBJETIVO	FÓRMULA	META INICIAL
1	Precisión del pronóstico de demanda	Evitar el "sobre-aprovisionamiento" (gasto innecesario de dinero) o el "sub-aprovisionamiento" (riesgo de caída).	Variación porcentual entre la capacidad proyectada vs. capacidad utilizada real.	Mantener una desviación menor al 15%.
2	Índice de Recursos Subutilizados	Reducir costos directos (nube o energía/licenciamiento) mediante el "derecho a la falta" (Right to fail).	Porcentaje de activos de TI (VMs, Bases de Datos, Almacenamiento) con utilización menor al 10% durante 30 días.	Mantener los recursos subutilizados por debajo del 5% del inventario total.
3	Tasa de Errores por Saturación	Evitar que el usuario final experimente lentitud o fallos en momentos críticos (como cierres de mes o promociones). Calidad percibida.	Número de errores de aplicación (HTTP 504, 503 o Timeouts de BD) correlacionados con picos de carga.	Cero errores de este tipo en los servicios definidos como "vitales para el Negocio" (VBP).

Fuente: Elaboración propia

7.3 Prácticas de Apoyo

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas durante el periodo objeto del presente informe a las prácticas de apoyo definidas en conjunto con la Entidad.

7.3.1 Gestión de Cambios

Con el apoyo del ingeniero Joe García – director de operaciones data center se realiza la socialización de las políticas de operación de la práctica, e igualmente, se recuerda el proceso de registro de las solicitudes de cambio en la herramienta de gestión.

Ilustración 40 Socialización Gestión de Cambios.

34:18

CE, CT, MF, DM

Grabación y transcripción

Inicio sesión

EJEMPLO DE DESARROLL.

Práctica Habilitación

Crear

Todas las herramientas

Editar

Convertir

Firma electrónica

Buscar texto o herramientas

Compartir

Preguntar al Asistente de IA

Parece que este documento es largo. Ahorra tiempo leyendo un resumen usando el Asistente de IA.

Ver resumen

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Este procedimiento es controlado por el Profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC (Gestor de Cambios).

2. Las solicitudes de cambio se deben ser registradas en la herramienta de gestión de servicios TIC, el primer día hábil de la semana.

3. El Gestor realizará la evaluación de las solicitudes el segundo día hábil de la semana.

4. Si el cambio a realizar interrumpe los servicios de TIC (Sistemas de Información, Conectividad, Portal WEB y similares), entre el primer y segundo día el responsable del cambio - líder de los servicios debe solicitar al jefe de la OTIC la aprobación de la nota de prensa que anuncia la interrupción.

5. Se realizará el comité de cambios entre el segundo y tercer día hábil de la semana. Estos días también serán aprovechados para realizar la revisión post-implementación (PRI) de cambios ya ejecutados.

6. Con la aprobación del cambio y de la nota de prensa, se debe solicitar a la funcionaria de la OTIC de enlace con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, la creación de la tarea en SharePoint para la publicación de la interrupción en Prensa SED, esto debe hacerse a más tardar el tercer día hábil de la semana.

7. El cuarto o el quinto día hábil se generará y se socializará el calendario de los cambios aprobados en la semana. Los líderes deben informar al gestor de cambios las actualizaciones que surjan al calendario inicial.

8. El fin de semana se ejecutarán los cambios que interrumpen la operación, previa aprobación de la nota de Prensa por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa. Los cambios que se realicen los días hábiles de la semana deberán ser aquellos que no generen impacto para la Entidad, previa aprobación de las dependencias involucradas con los servicios a impactar.

9. Se deberá documentar en la herramienta de gestión de servicios TIC, el resultado del cambio, el día hábil siguiente a la implementación del mismo.

10. El Grupo de Cambios TIC tiene un plazo de dos (2) días hábiles para reunirse, a partir de la recepción de la solicitud. Si no se reúne, se da como aceptado el cambio.

11. El Grupo de Cambios TIC de Emergencia tiene un plazo de cuatro (4) horas para reunirse, contadas desde el momento en que se registra la solicitud de cambio en la herramienta de gestión de servicios TIC.

12. Todos los cambios para los servicios TIC deben ser registradas a través de una solicitud de cambio en la Herramienta de gestión de servicios TIC. Para cambios de escasa importancia o que se repiten periódicamente (Cambios estándar) pueden definirse actividades que no requieran la aprobación por el Grupo de cambios.

13. Las solicitudes de cambios normales y de emergencia podrán ser realizadas únicamente por los líderes técnicos. Todo cambio de prioridad alta o crítica debe ser aprobado por los Grupos (Normal o Emergencia) según corresponda.

14. El Grupo de Cambios TIC está compuesto por los siguientes miembros:

- a. El Líder técnico del(los) sistema(s) de información afectado(s).
- b. El usuario Líder funcional del(los) sistema(s) de información afectado(s), o su delegado.
- c. Director de Operaciones Datacenter.
- d. Director de Mesa de Soluciones de TIC
- e. El Supervisor OTIC Datacenter.

Fuente: Elaboración propia

8 APROPIACIÓN FORTALECIMIENTO PROCESOS TI - MESA DE SOLUCIONES

Durante el periodo objeto del presente informe se dio continuidad al desarrollo de las actividades de la fase de ejecución del plan de fortalecimiento a realizar durante el primer año de ejecución contractual; así mismo, se desarrollaron actividades relacionadas a las prácticas de apoyo.

8.1 Plan de Trabajo

De acuerdo con las actividades programadas en el Anexo_13_AprFortMejoraProcesosTIMDSPrimerAñodeEjecuciónV1.0MAR2026.pdf publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 2. Mesa de Soluciones / 2. Plan Avance Mensual, se visualiza que al 31 de marzo de 2026 la ejecución del plan se encuentra alineado con el avance planeado el cual se establece en 42%, evidenciando así el cumplimiento en la ejecución de las actividades comprometidas. En la siguiente tabla se detallan los porcentajes alcanzados por cada práctica los cuales se pueden evidenciar en el Anexo del ítem 4.4 Avance en plan ITIL del presente documento.

Tabla 72 Apropiación Fortalecimiento Mejora Procesos TI Mesa de Soluciones

	COMPLETADO	PLANEADO
FORTALECIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PROCESOS TI	42%	42%
FASE DE INICIO	100%	100%
FASE DE PLANEACIÓN	100%	100%
FASE DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO – PRÁCTICAS PRIMARIAS	40%	34%
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DE TI	36%	34%
GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	53%	35%
MEJORA CONTINUA	36%	33%
FASE DE CIERRE DEL PLAN	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detalla en la siguiente ilustración el porcentaje de ejecución planeado, completado y el estado de la capacidad de cada práctica primaria y el nivel de madurez del SVS al 31 de marzo de 2026.

Ilustración 41 Capacidad de las Prácticas Mesa de Soluciones y Nivel de Madurez del SVS

PRÁCTICAS PRIMARIAS		LÍNEA BASE ITIL 4 NOVIEMBRE 2025		INCREMENTO PROYECTADO ITIL 4 NOVIEMBRE 2026		NOVIEMBRE 2025				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	DICIEMBRE 2025				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
		CAPACIDAD	SVS	CAPACIDAD	SVS	% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS				
1	GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DE TI	0.46	3,21	1,46	3,41	0%	11%	0,01	3,21	🟡	8%	16%	0,01	3,21	🟡			
2	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	1.91		2,91		0%	0%	0,00		8%	8%	0,02	🟢					
3	MEJORA CONTINUA	0.43		1,43		0%	7%	0,00		8%	12%	0,01	🟡					
PRÁCTICAS PRIMARIAS		ENERO 2026				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FEBRERO 2026				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	MARZO 2026				INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ALCANZADA AL 31 MARZO 2026	
		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		% PLANEADO	% COMPLETADO	CAPACIDAD	MADUREZ SVS		CAPACIDAD	SVS
1	GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DE TI	17%	26%	0,04	3,21	🟡	25%	31%	0,04	3,25	🟡	34%	36%	0,08	3,25	🟡	0,64	3,25
2	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	17%	17%	0,02		🟢	26%	47%	0,43		35%	53%	0,06	🟢		2,44		
3	MEJORA CONTINUA	16%	16%	0,03		🟡	25%	25%	0,11		33%	34%	0,06	🟡		0,64		

Fuente: Elaboración propia

El detalle de los valores evidenciados en la ilustración inmediatamente anterior, se encuentran relacionados en el archivo CriteriosCapacidadNivelMadurezSVSITILV4 MSDS_MARZ2026.xlsx publicado en el sitio SharePoint del contrato 2. Operación de Servicios de TI / 2.3 Procesos ITIL / 2.3.0 Fortalecimiento ITIL / 1. Plan de Fortalecimiento 2025 / 1. Mesa de Soluciones / 1. Avance Nivel de Madurez / 1. Cuantificación.

8.2 Prácticas Primarias

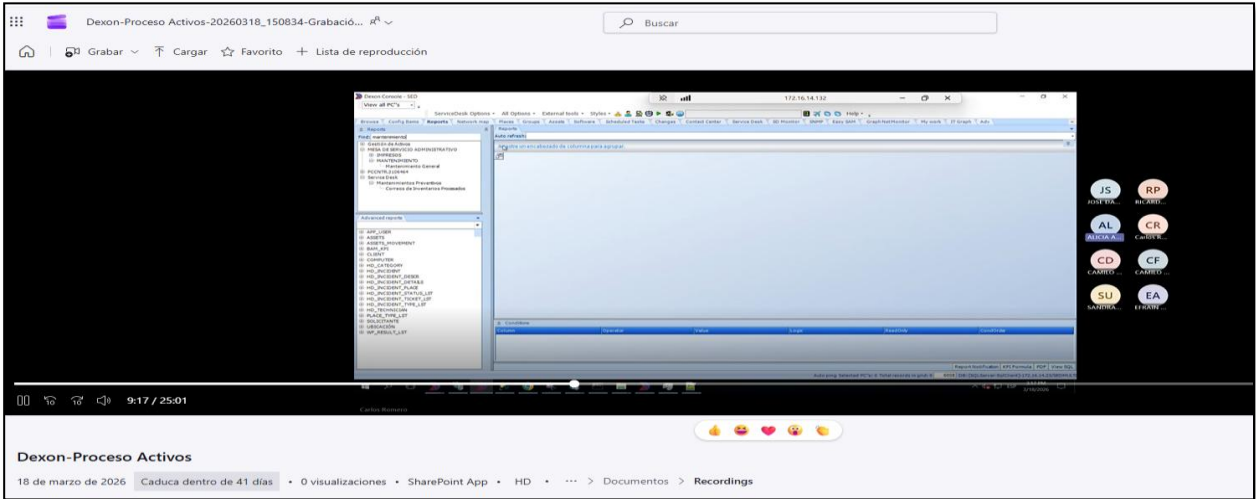
Alineados al modelo de madurez ITIL 4 y en común acuerdo con la entidad se definieron tres (3) prácticas primarias sobre las que se dio continuidad a la ejecución de las actividades programadas, con el objetivo de incrementar su capacidad y aumentar el nivel de madurez del SVS.

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas durante el periodo objeto del presente informe:

8.2.1 Activos de Servicios y Gestión de la Configuración

Se dio continuidad al apoyo requerido en las sesiones de seguimiento realizadas con los ingenieros de la OTIC, de la UT y el proveedor de la herramienta de gestión de servicios TIC con el propósito de validar el avance en el diseño del módulo de gestión de activos el cual al 31 de marzo de 2026 continua en el ambiente de pruebas.

Ilustración 42 Sesiones de seguimiento

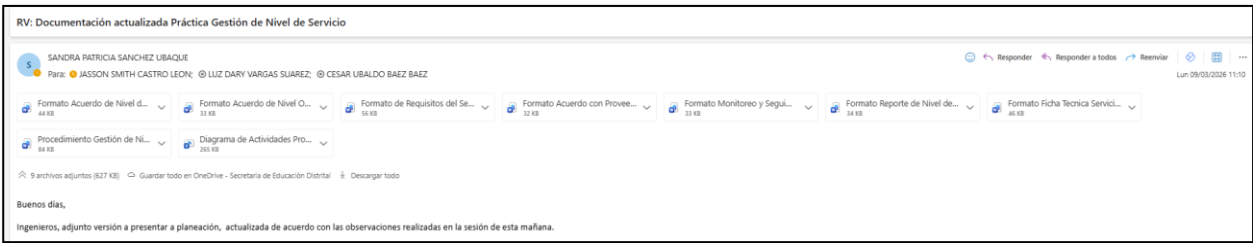


Fuente: Elaboración propia

8.2.2 Gestión de Niveles de Servicio

Posterior a la aprobación de la documentación de la práctica por parte de los ingenieros Jasson Castro y Luz Dary Vargas – Gestores, el 18 de marzo de 2026 en conjunto con el ingeniero César Báez se realizó la presentación de la documentación al funcionario Edgar Ortega de la OAP, con el propósito de que sea publicada en el sistema de gestión de la Entidad a través de la resolución del mes de junio de 2026.

Ilustración 43 Documentación aprobada por gestores



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 44 Formato Acuerdo de Nivel de Servicio

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría de Educación

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO - ANS

OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES OTIC

OBJETIVO: Documentar, formalizar y acordar entre el proveedor del servicio y el cliente los niveles de servicio esperados, medibles y comprometidos, con el fin de garantizar la calidad, el desempeño y el cumplimiento del servicio entregado, alineado a las necesidades de la entidad y la generación de valor.

SERVICIO	<Correo electrónico >	CLIENTE /ÁREA USUARIA	<Área que recibe el servicio>
DUEÑO Y GESTOR DEL SERVICIO	<responsable del valor del servicio / Nombre / Contacto >	PROVEEDOR INTERNO / EXTERNO	<Soporte del servicio>
FECHA INICIO	<Fecha de entrada en operación>	FECHA FIN	

CÓDIGO ANS	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	META	MÉTODO DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	FECHA INICIO	FECHA FIN
<ANS-DIS-001>	DISPONIBILIDAD	<Tiempo activo del servicio>	99.7%	Herramienta de monitoreo	Mensual	Infraestructura	Seleccionar		
	TIEMPO DE RESPUESTA	<Tiempo primera respuesta>	≤ 30 min	Herramienta de gestión de servicios TIC	Mensual	Mesa de Soluciones TIC	Seleccionar		
	TIEMPO DE SOLUCIÓN	<Tiempo incidentes>	≤ 2 horas	Herramienta de gestión de servicios TIC	Mensual	Mesa de Soluciones TIC	Seleccionar		
	CUMPLIMIENTO ANS	<Incidentes dentro del ANS>	≥ 95%	Reporte Herramienta de gestión de servicios TIC	Mensual	Mesa de Soluciones TIC	Seleccionar		

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 45 Documentación presentada a OAP - ANS

Procedimiento Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio

SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE

Para: @ CESAR UBALDO BAEZ BAEZ; @ LUZ DARY VARGAS SUAREZ; @ EDGAR FERNANDO ORTEGA GALAN

Mié 18/03/2026 11:07

Reenvió este mensaje el Vie 20/03/2026 10:52.

Formato Acuerdo con Provee... 32 KB

Formato Acuerdo de Nivel d... 48 KB

Formato Acuerdo de Nivel O... 33 KB

Formato de Requisitos del Se... 34 KB

Formato Ficha Técnica Servi... 45 KB

Formato Monitoreo y Segui... 37 KB

Formato Reporte de Nivel de... 38 KB

Mostrar los 10 datos adjuntos (1 MB)

Guardar todo en OneDrive - Secretaría de Educación Distrital

Descargar todo

Buenos días,

Ingenieros, remito documentación relacionada al procedimiento en asunto validada en sesión.

Fuente: Elaboración propia

8.2.3 Mejora Continua

El 20 de marzo de 2026 se llevó a cabo el acompañamiento a la ingeniera Luz Dary Vargas en el análisis, creación de actividades y escalamiento de las oportunidades de mejora registradas a través de la herramienta de gestión.

CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 8334162

página 115 de 126

Ilustración 48 Conceptos técnicos - vida útil activos TIC

Socialización de la Resolución 001 del 27 de marzo 2026

CARMEN YOLANDA SANCHEZ GALLOO

Para:  MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ;  ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ;  JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ;  SANDRA PATRICIA SANCHEZ USAQUE;  CESAR UBALDO BAEZ BAEZ;  SANDRA LILIANA AVILA RAMIREZ;  LUZ DARY VARGAS SUAREZ

CC:  WILFER ORLANDO VALERO QUINTERO;  EDGAR FERNANDO ORTEGA GALAN

Resolución 001 marzo de 20...

Buen día doctores,

De manera atenta me permito informar que por medio de la Resolución 001 del 27 de marzo de 2026, y de acuerdo con requerimientos realizados por ustedes, fueron afectados, en el Artículo 1, documentos de su área y/o del proceso que lidera, como se muestra a continuación:

1. OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	12-PD-041	Gestión de Solicitudes de Cateo Estructurado	1	Incorporación
Procedimiento	12-PD-042	Gestión de Solicitudes de Servicio TIC Masivas	1	Incorporación
Formato	12-IF-002	Informe de Implementación Solución Red LAN y/o Red Eléctrica Regulada	1	Eliminación (Por solicitud del área mediante requerimiento en resolución # 957 del 23 de enero de 2026)
Formato	12-IF-004	Informe Estudio de Factibilidad Red LAN y/o Red Eléctrica Regulada	1	Eliminación (Por solicitud del área mediante requerimiento en resolución # 956 del 23 de enero de 2026)
Formato	12-IF-063	Informe de Entrega de Implementación de Cateo Estructurado Red LAN y/o Estructurado Red Eléctrica Regulada	1	Incorporación
Formato	12-IF-064	Informe Solicitud de Cateo Estructurado Red LAN y/o Estructurado Red Eléctrica Regulada	1	Incorporación
Formato	12-IF-085	Solicitud de Servicio TIC Masiva	1	Incorporación
Formato	12-IF-086	Certificación de Bienes Interservicios TIC	1	Incorporación

Para consulta, uso y verificación de su cumplimiento, los documentos y la resolución, están disponibles en el aplicativo ISOLUCION, al cual se accede ingresando al portal de la SED [\[Secretaría de Educación del Distrito \(educacionbogota.edu.co\)\]](#) y posteriormente ubicando el link del Aplicativo del Sistema de Gestión (ISOLUCION).

Fuente: Elaboración propia

Se presenta a la OAP y se aprueba la documentación relacionada al procedimiento de gestión de conceptos técnicos.

Ilustración 49 Documentación Gestión de Conceptos Técnicos

RE: Revisión y aprobación por correo electrónico institucional y en el aplicativo isolucion de los documentos 12-PD-043, 12-IF-087 Y 12-IF-088



MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ
jefe
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC
Correo 28 A No. 62-46
Código postal: 111311
PBM: (+57) 343 6870
[www.educacionbogota.edu.co](#)
[Secretaría de Educación del Distrito \(SED\)](#)
Secretaría de Educación del Distrito (SED)

De: CESAR UBALDO BAEZ BAEZ <cbaezb@educacionbogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 25 de marzo de 2026 15:28
Para: EDGAR FERNANDO ORTEGA GALAN <eortega@educacionbogota.gov.co>; ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ <acastrol@educacionbogota.gov.co>; SANDRA LILIANA AVILA RAMIREZ <savila@educacionbogota.gov.co>; SANDRA PATRICIA SANCHEZ USAQUE <ssanchezu@educacionbogota.gov.co>; MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ <msandoval@educacionbogota.gov.co>
Asunto: RE: Revisión y aprobación por correo electrónico institucional y en el aplicativo isolucion de los documentos 12-PD-043, 12-IF-087 Y 12-IF-088

Buenas tardes,

Estoy de acuerdo con lo documentado en el procedimiento 12-PD-043, así como en los formatos asociados 12-IF-087 Y 12-IF-088.

Atentamente,



César Ubaldo Báez
Profesional Especializado OTIC
Av. El Dorado No. 66 - 63
Nivel Central: (+57) 343 41900 Ext.: 3379
Código Postal: 111321
Fax: 315 3448
[www.educacionbogota.edu.co](#)
Información: Línea 195

De: EDGAR FERNANDO ORTEGA GALAN <eortega@educacionbogota.gov.co>
Enviado el: martes, 24 de marzo de 2026 12:39 p. m.
Para: ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ <acastrol@educacionbogota.gov.co>; SANDRA LILIANA AVILA RAMIREZ <savila@educacionbogota.gov.co>; CESAR UBALDO BAEZ BAEZ <cbaezb@educacionbogota.gov.co>; SANDRA PATRICIA SANCHEZ USAQUE <ssanchezu@educacionbogota.gov.co>; MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ <msandoval@educacionbogota.gov.co>
Asunto: Revisión y aprobación por correo electrónico institucional y en el aplicativo isolucion de los documentos 12-PD-043, 12-IF-087 Y 12-IF-088

Cordial saludo, amablemente solicito realizar la validación por correo electrónico institucional, revisión y aprobación en el aplicativo isolucion de los siguientes documentos:

Tipo de documento	Código	Nombre	Versión
Formato (IF)	12-IF-088	Acta Estado de Equipos de Computo_v1	1
Procedimiento (PD)	12-PD-043	Gestión de Solicitudes de Conceptos Técnicos de Activos TIC_v1	1
Formato (IF)	12-IF-087	Solicitud de Concepto de Estado de Equipos de Computo_v1	1

Fuente: Elaboración propia

8.3.2 Gestión de Conocimiento

Durante el mes de marzo de 2026 se concluye la actualización de la documentación de la práctica, la cual se presenta y es aprobada por los ingenieros Jasson Castro y Luz Dary Vargas – gestores; igualmente, se sustenta y remite a la OAP.

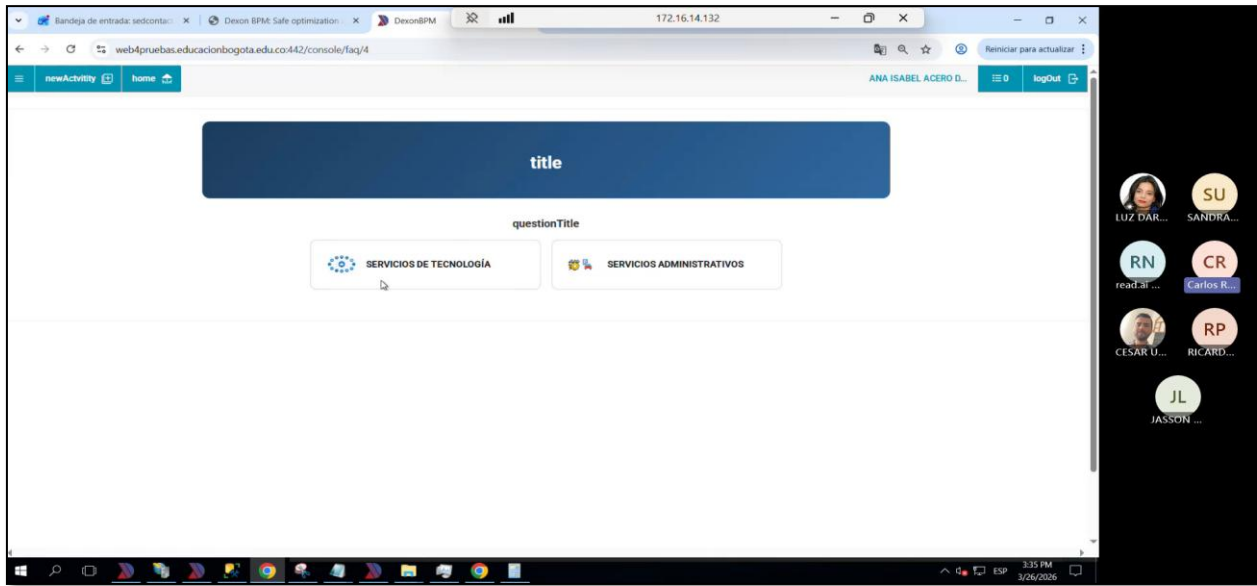
Ilustración 50 Documentación Gestión Conocimiento



Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se brindó el apoyo requerido en la sesión que se realizó con los ingenieros de la OTIC y el proveedor de la herramienta de gestión de servicios TIC con el objetivo de exponer nuevamente las solicitudes relacionadas al módulo de conocimiento en DEXON.

Ilustración 51 Solicitud módulo de conocimiento



Fuente: Elaboración propia

9 PLAN DE ARQUITECTURA

9.1 Plan de Arquitectura: Estado de avance y ejecución del Plan de Arquitectura.

El plan de trabajo de Arquitectura de TI, aprobado por la SED el 31 de octubre de 2025, se encuentra actualmente en ejecución. Este plan contempla la realización de actividades técnicas, metodológicas y operativas orientadas a fortalecer y consolidar el modelo de Arquitectura de TI definido por la Secretaría de Educación del Distrito (SED), mediante la implementación y gobernanza del Continuum de Arquitectura. De manera paralela, se desarrollan las actividades asociadas a las obligaciones contractuales establecidas en el contrato CO1.PCCNTR.8334162, así como aquellas requeridas a demanda por la SED en apoyo a la ejecución de sus procesos.

Ilustración 52 Plan de Trabajo de Arquitectura.

ACTIVIDADES PROPUESTAS	2025			2026												2027											
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Planeacion actividades de arquitectura																											
Preparación y Montaje del Continuum de Arquitectura																											
Levantamiento AS-IS completo																											
Definición del TO-BE (alineado al PETI)																											
Definición del Modelo de Gobierno de Datos																											
Consolidación Ejercicio Arquitectura																											
Actividades a demanda																											
Cierre contractual																											

Fuente: Elaboración propia.

9.2 Consolidado Mensual Plan de Arquitectura

A corte del periodo se tiene un avance del 24.10% en el desarrollo del plan de arquitectura como se observa en la siguiente tabla:

Ilustración 53 Plan de Arquitectura.

PLAN DE ARQUITECTURA	PLANEACION		PORCENTAJE DE AVANCE		DESVIACION
	FECHA INICIO	FECHA FIN	PLANEADO	COMPLETADO	
Actividades de Arquitectura	2-oct-25	31-Dec-27	24.10%	24.10%	0.00%
Planeación Actividades de Arquitectura	2-oct-25	31-oct-25	100.00%	100.00%	0.00%
Preparación y Montaje del Continuum de Arquitectura	4-nov-25	3-feb-26	100.00%	100.00%	0.00%
Levantamiento AS-IS completo	4-feb-26	31-Aug-26	33.48%	33.48%	0.00%
Definición del TO-BE (alineado al PETI)	1-sep-26	4-Aug-27	0.00%	0.00%	0.00%

Definición del Modelo de Gobierno de Datos	18-nov-25	19-Aug-26	39.18%	39.18%	0.00%
Consolidación Ejercicio Arquitectura	4-nov-25	16-Dec-27	24.52%	24.52%	0.00%
Actividades a Demanda	2-oct-25	31-Dec-27	21.31%	21.31%	0.00%
Cierre Contractual	1-Dec-27	31-Dec-27	0.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración propia.

9.3 Documentos o Productos Entregados

En el marco de la ejecución del Contrato CO1.PCCNTR.8334162 y de conformidad con el Plan de Actividades de Arquitectura de TI (versión 4.0), durante el periodo del presente informe se elaboraron los siguientes documentos (entregables):

- Actualización del metamodelo de AE propuesto para la SED, como base conceptual para la construcción, integración y evolución de los modelos de arquitectura institucional, de información, de sistemas de información, de tecnología y de seguridad, asegurando coherencia entre las capacidades, procesos, servicios y componentes que respaldan la estrategia organizacional (PETI).

Anexo_16_AE Metamodelo Propuesto-v4.0.docx

Anexo_18_Metamodelo-SED-v4.6.xlsx
- En desarrollo de las actividades de gestión de arquitectura, se actualizó el documento que define el mecanismo estandarizado para registrar, priorizar, planificar, ejecutar y cerrar las actividades atendidas por el equipo de Arquitectura de TI, de forma que cada iniciativa sea evaluada frente a la arquitectura actual y objetivo; para lo cual se implementó en la herramienta Dexon el formulario correspondiente bajo la solicitud No. 1753657-20260318.

Anexo_15_AE Gestión de Arquitectura de TI y Backlog-v6.docx

Anexo_14_AE Arbol de Categorías -Gestión de Arquitectura de TI-v3.1.pdf

9.4 Actividades a demanda

Durante el mes de marzo de 2026, se trabajó en la atención de las siguientes solicitudes:

- Se realizaron sesiones de trabajo con el administrador de la herramienta Dexon (3 de marzo de 2026).
- Se llevo a cabo la revisión de la arquitectura del sistema de información de Matriculas (3 de marzo de 2026).
- Se realizó la presentación de la arquitectura de microservicios propuesta para la SED (10 y

26 de marzo de 2026).

Anexo_17_Arquitectura Agnostica Microservicios MRAE V2.docx

- Se participó en las mesas de trabajo el seguimiento a la Implementación/fortalecimiento Gestiones de disponibilidad, capacidad y continuidad (11 y 25 de marzo de 2026).
- Se realizaron sesiones de trabajo para validar el cronograma de plan de pruebas de disponibilidad de los servicios críticos de la SED (11 y 25 de marzo de 2026).
- Sesión para la realización de pruebas de almacenamiento en HCI de archivo y custodia de correos electrónicos (13 de marzo de 2026).
- Se realizó mesa de trabajo para la validación de las métricas de capacidad para los servicios de Microsoft Office 365 (19 de marzo de 2026).
- Se actualizaron las guías metodológicas para los stack primario y secundario en conjunto con el equipo de sistemas de información (26 de marzo de 2026).
- Se llevo a cabo la revisión de la arquitectura del sistema de información de Visitas/Alertas de la Dirección de Construcciones (30 de marzo de 2026).

10 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAMPAÑAS

- **Novedades de Personal:**

INGRESO DE PERSONAL

Tabla 73 Ingreso de personal

INGRESOS					
FECHA DE INGRESO	DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	REEMPLAZO
3/03/2026	1016942887	LOPEZ VELANDIA JUAN ESTEBAN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	MARTINEZ ROMERO DIANA YANETH
4/03/2026	1006063359	CARDONA ÁLVAREZ MARIA ALEJANDRA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BARRIOS UNIDOS	MAHECHA CHIVATA JOSE ISIDRO
4/03/2026	1000943590	PEDRAZA BEJARANO EDWIN STIVE	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	GUACARY TRUJILLO DIEGO ALEJANDRO
10/03/2026	1033701223	GONGORA GARCIA GILLES FERLEIN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BOSA	AROCA ORTEGON OSCAR IVAN
12/03/2026	1032435625	TELLEZ ORTIZ MARLON ESTEBAN	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	PEDRAZA BEJARANO EDWIN STIVE
13/03/2026	1012427748	FONSECA CUERVO HAROL YESID	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	TORRES TORRES CESAR ALVEIRO
13/03/2025	1002479703	GOMEZ MENDOZA EDWIN ARLEY	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2	KENNEDY	CARDONA ÁLVAREZ MARIA ALEJANDRA
16/03/2026	1023019427	PARRA MURCIA DANIEL EDUARDO	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BOSA	PERICO ESTUPIÑAN MARLON JAVIER
17/03/2026	79831678	CRUZ DAZA SERGIO AIBEIRO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	ROMERO CONTRERAS LUIS EDUARDO
19/03/2026	1062426456	SÁNCHEZ ESPITIA SAHARAY DANIELA	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2	KENNEDY	GONGORA GARCIA GILLES FERLEIN
20/03/2026	1022374532	PAEZ ROA CHRISTIAN CAMILO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	MARTINEZ MORENO WILLIAM FERNANDO

INGRESOS					
FECHA DE INGRESO	DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	REEMPLAZO
25/03/2026	1109842099	CARRILLO PRECIADO ANGIE DANIELA	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	LEON TAMAYO JOHAN ALBERTO
26/03/2026	1000148313	VELÁSQUEZ CAMELO NICOLÁS	TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2	SUBA	CARDENAS OLIVEROS MARLON
27/03/2026	72288399	ROMAN BLANCO MARIO ALBERTO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	CANO JOHN WILLIAM
28/03/2026	1049634017	AMAYA VACA WILLIAM CAMILO	COORDINADOR DE NIVEL LOCAL - NL E INSTITUCIONAL - NI	PUENTE ARANDA	SALAZAR LOZANO MARIA CAMILA
30/03/2026	1104422834	VIDEZ BAZANTA OSTIN CARLOS	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	CRESPO MARENTES HENNRY FABIÁN
30/03/2026	1001181342	BELTRÁN ANZOLA GIOVANNY ALEJANDRO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	PESTANA MANCHOLA ELIO ALIRIO

Fuentes propias

RETIRO DE PERSONAL

Tabla 74 Retiro de personal

RETIROS								
DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	FECHA INGRESO	FECHA RETIRO	MOTIVO RETIRO	REEMPLAZO	FECHA DE REEMPLAZO
1022341408	MARTINEZ ROMERO DIANA YANETH	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	3/10/2025	2/03/2026	RENUNCIA	LOPEZ VELANDIA JUAN ESTEBAN	3/03/2026
1014252626	MAHECHA CHIVATA JOSE ISIDRO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	7/10/2025	2/03/2026	RENUNCIA	CARDONA ÁLVAREZ MARIA ALEJANDRA	4/03/2026
80212895	GUACARY TRUJILLO DIEGO ALEJANDRO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUARILLAS	3/10/2025	2/03/2026	RENUNCIA	PEDRAZA BEJARANO EDWIN STIVE	4/03/2026
1233906313	CRUZ MORA BRYAN LEONARDO	INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	DATACENTER	17/10/2025	4/03/2026	RETIRO	GACHARNA LOPEZ MIGUEL ANGEL	5/03/2026
1024541462	AROCA ORTEGON OSCAR IVAN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BOSA	3/10/2025	9/03/2026	RENUNCIA	GONGORA GARCIA GILLES FERLEIN	10/03/2026
1006063359	CARDONA ÁLVAREZ MARIA ALEJANDRA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BARRIOS UNIDOS	4/03/2026	10/03/2026	RENUNCIA	GOMEZ MENDOZA EDWIN ARLEY	13/03/2026
1022323632	PERICO ESTUPINAN MARLON JAVIER	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BOSA	13/01/2026	12/03/2026	RETIRO	PARRA MURCIA DANIEL EDUARDO	16/03/2026
79916007	MARTINEZ MORENO WILLIAM FERNANDO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	17/10/2025	13/03/2026	RENUNCIA	PAEZ ROA CHRISTIAN CAMILO	20/03/2026
80859077	TORRES TORRES CESAR ALVEIRO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	9/10/2025	6/03/2026	RENUNCIA	FONSECA CUERVO HAROL YESID	13/03/2026
1013609892	CRESPO MARENTES HENNRY FABIÁN	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	9/10/2025	13/03/2026	RENUNCIA	VIDEZ BAZANTA OSTIN CARLOS	30/03/2026
77104046	ROMERO CONTRERAS LUIS EDUARDO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	3/10/2025	13/03/2026	RENUNCIA	CRUZ DAZA SERGIO AIBEIRO	17/03/2026
79169685	CANO JOHN WILLIAM	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	11/10/2025	12/03/2026	RENUNCIA	ROMAN BLANCO MARIO ALBERTO	27/03/2026
1000943590	PEDRAZA BEJARANO EDWIN STIVE	TECNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	4/03/2026	11/03/2026	RENUNCIA	TELLEZ ORTIZ MARLON ESTEBAN	12/03/2026
80118325	PESTANA MANCHOLA ELIO ALIRIO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	16/10/2026	13/03/2026	RENUNCIA	BELTRÁN ANZOLA GIOVANNY ALEJANDRO	30/03/2026
1000063403	PANCHA VEGA JHAN CARLOS	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	17/10/2025	13/03/2026	RENUNCIA	No se ha podido conseguir reemplazo	Pte
1070012467	CORREDOR ACOSTA DIEGO	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	27/11/2025	16/03/2026	RENUNCIA	No se ha podido conseguir reemplazo	Pte
1070920387	IBÁÑEZ HERNANDEZ LUIS SNEIDER	TÉCNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	22/10/2025	17/03/2026	RENUNCIA	No se ha podido conseguir reemplazo	Pte
1033701223	GONGORA GARCIA GILLES FERLEIN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	BOSA	10/03/2026	18/03/2026	RENUNCIA	SÁNCHEZ ESPITIA SAHARAY DANIELA	19/03/2026
1082370530	CARDENAS OLIVEROS MARLON	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	SUBA	10/12/2025	24/03/2026	RENUNCIA	VELÁSQUEZ CAMELO NICOLÁS	26/03/2026

RETIROS								
DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	LOCALIDAD	FECHA INGRESO	FECHA RETIRO	MOTIVO RETIRO	REEMPLAZO	FECHA DE REEMPLAZO
1023018756	LEON TAMAYO JOHAN ALBERTO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	1/10/2025	24/03/2026	RENUNCIA	CARRILLO PRECIADO ANGIE DANIELA	25/03/2026
1012427748	FONSECA CUERVO HAROL YESID	TECNICO ELÉCTRICO Y DE CABLEADO ESTRUCTURADO	CUADRILLAS	13/03/2026	26/03/2026	RENUNCIA	No se ha podido conseguir reemplazo	Pte
1000929400	SALAZAR LOZANO MARIA CAMILA	COORDINADOR DE NIVEL LOCAL – NL E INSTITUCIONAL – NI	PUENTE ARANDA	11/02/2026	27/03/2026	RENUNCIA	AMAYA VACA WILLIAM CAMILO	28/03/2026

Fuente Propia

INCAPACIDADES DE PERSONAL

Tabla 75 Incapacidades de personal

INCAPACIDADES									
DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	DIAS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	CODIGO DX	TIPO	LOCALIDAD	REEMPLAZO INCAPACIDAD
1078366047	AZA DIAZ CRISTHIAN STIVEN	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	3/03/2026	4/03/2026	J00X	EG	USAQUEN	SIN REEMPLAZO
1074809579	CASTRO ZARATE JAHYDER ESNEYDER	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	7	3/03/2026	9/03/2026	T291	AT	CIUDAD BOLIVAR	SIN REEMPLAZO
1007298007	TIBABUSO SANCHEZ ARON CRISTIAN FELIPE	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	4/03/2026	5/03/2026	S600	ARL	SAN CRISTOBAL	SIN REEMPLAZO
1032472065	HERNANDEZ VILLALOBOS JORGE ANDRES	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	9/03/2026	10/03/2026	K529	EG	ENGATIVA	SIN REEMPLAZO
1032483982	CUESTA CUESTA JHON ALEXANDER	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	9/03/2026	10/03/2026	J028	EG	KENNEDY	SIN REEMPLAZO
80901270	RAMIREZ FORERO RAFAEL ARTURO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	9/03/2026	10/03/2026	S010	ARL	USME	SIN REEMPLAZO
80193039	CALDERON CHANAG HECTOR ALFREDO	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	2	16/03/2026	17/03/2026	J039	EG	RAFAEL URIBE URIBE	SIN REEMPLAZO

Fuente Propia

LICENCIA DE PATERNIDAD

Tabla 76 Licencias de paternidad

LCENCIA DE PATERNIDAD								
DOCUMENTO	NOMBRE	CARGO	DIAS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	TIPO	LOCALIDAD	REEM PLAZO
1123621761	PERNETT RODRIGUEZ DANIEL EDUARDO	INGENIEROS ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT ON PREMISE	14	3/03/2026	16/03/2026	LP	DATACENTER	SIN REEM PLAZO

Fuente Propia

MOVIMIENTOS DE PERSONAL

Tabla 77 Movimiento de personal

MOVIMIENTOS				
DOCUMENTO	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	LOCALIDAD	OBSERVACIÓN
1031153510	GACHARNA LOPEZ MIGUEL ANGEL	INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL	DATACENTER	Pasa al cargo de INGENIERO DE SEGURIDAD INTERNA Y PERIMETRAL en reemplazo de Bryan Cruz Mora desde 5/03/2026
1032483982	CUESTA CUESTA JHON ALEXANDER	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	KENNEDY	Cambia de localidad pasa de Kennedy a Bosa
1032440169	GARZON CABALLERO JULIAN DAVID	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2	NVC	Cambia de localidad pasa de Kennedy a NVC
1024557997	FONSECA LÓPEZ MAIRA ALEJANDRA	TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2-BACKUP	BOSA	Se reincorpora después de su licencia de maternidad como backup desde 30/3/2026

Fuente Propia

- Entrega de recursos para el desarrollo de las labores del personal: Durante el periodo, se realizó la entrega de elementos y herramientas al personal de sitio, con el fin de garantizar que el equipo cuente con los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de sus labores.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

Esta entrega incluyó artículos esenciales para el cumplimiento de las funciones asignadas, conforme a los estándares establecidos, con el propósito de asegurar una operación adecuada y fortalecer el apoyo en las actividades diarias.

11 PLAN DE MEJORA Y PROYECTOS TI

Acciones de mejora: Durante el mes de marzo de 2026, se implementó una serie de acciones estratégicas enfocadas en mejorar los procesos de atención al usuario y la eficiencia operativa dentro de la organización. En particular, se abordaron las siguientes áreas clave:

- En los talleres realizados, se reforzó el proceso de gestión de incidentes y solicitudes, garantizando que el personal tuviera una comprensión clara de las herramientas y procedimientos disponibles para ofrecer un servicio eficiente. Esto contribuyó a mejorar la atención al usuario y a reducir los tiempos de respuesta.
- Además, se realizó la capacitación sobre los procesos al equipo de calidad, con el fin de socializar estos conocimientos al equipo de trabajo de data center y mesa de soluciones. Desde Datacenter se está adelantando por el equipo de trabajo, el cronograma con las fechas estimadas por el operador tecnológico, para la inclusión de monitores de servicios en la herramienta WhatsUp Gold. Estas acciones contribuyeron a optimizar la gestión de cambios y a asegurar una ejecución más consistente de las actividades.
- Por Datacenter se diseñó y presento para autorización Fase 1 para la organización del Datacenter NVC 2 piso, el cual iniciara ejecución en el mes de abril 2026, en este plan se pretende realizar organización y retiro de cableado en punta, así como organización de elementos no operativos
- Por Datacenter se realizó actividad de limpieza y organización de cuartos técnicos de NVC, donde se realizó organización de elementos no correspondientes, organización de materiales, así como retiro de basura y de elementos como tubos y dejados a disposición del personal de servicios generales del piso, esta actividad fue validada por el Ing. Carlos Gomez de la OTIC-SED

11.1 Plan de Acción para el Próximo Periodo

- Se realizarán inspecciones detallada de las condiciones físicas de los espacios de trabajo en los DILE, con el propósito de mejorar la infraestructura y ofrecer un entorno laboral

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  BOGOTÁ	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 UT TECNOLOGIA PS-S3 2025 <table><tr><td>Versión</td><td>01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>02/10/2025</td></tr><tr><td>Código</td><td>GR-GSE-IME-18-1</td></tr></table>	Versión	01	Fecha	02/10/2025	Código	GR-GSE-IME-18-1
Versión	01							
Fecha	02/10/2025							
Código	GR-GSE-IME-18-1							

más seguro y cómodo para todos los colaboradores.

- Además, se avanzará en la inclusión de monitores de servicios en la herramienta WhatsUp Gold, con la colaboración del equipo de Datacenter del operador tecnológico, para optimizar la gestión de cambios y asegurar la ejecución consistente de las actividades.
- Se iniciará las actividades correspondientes a la Fase 1 de la organización del Datacenter NVC 2 piso, en este se pretende realizar organización y retiro de cableado en punta, así como organización de elementos no operativos.

12 GESTIÓN DE COSTOS

En el siguiente documento anexo encontraremos la pre-factura, ejecución presupuestal y oferta económica general de los servicios de: Servicios de administración y operación de TI, vehículos con conductor, servicio de almacenamiento, mantenimiento y soporte, provisto por el contratista Data Center y equipamiento con los valores aprobados del 1 al 31 de diciembre del 2025.

- Anexo_21_Plan_de_ejecución_presupuestal_1al31_marzo_2026.

En el Anexo se encuentra el detalle de la facturación de personal y las respectivas novedades correspondientes.

13 ANEXOS

En la carpeta del informe se incluyen los anexos correspondientes, los cuales están debidamente relacionados y nombrados según lo indicado en el informe.

- Anexo_01_Backlog_31_marzo_2026.xlsx
- Anexo_02_IS1_ANS_marzo_2026.xlsx
- Anexo_03_IS2_ANS_marzo_2026.xlsx
- Anexo_04_ID1_ANS_marzo_2026.xlsx
- Anexo_05_FortImpProcesoTIDataCenter_PrimerAniodeEjecucionV1MAR2026.pdf
- Anexo_06_AprfortMejoraProcesosTIMadeseSolucionesPrimeraAniodeEjecucionV1.0MAR2026.pdf
- Anexo_07_Inventario-SED.xlsx
- Anexo_08_Detalle_repuestos_marzo_2026.xlsx
- Anexo_09_AsistenciaEvaluacionDatacenterCapacidadContinuidadDisponibilidad.pdf
- Anexo_08_Detalle_repuestos_marzo_2026.xlsx

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN 	INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2026	 Pear Solutions UT TECNOLOGIA PS-S3 2025	
		Versión	01
		Fecha	02/10/2025
		Código	GR-GSE-IME-18-1

- Anexo_10_AsistenciaEvaluacionMDSCapacidadContinuidadDisponibilidad.pdf
- Anexo_11_Acta012FortalecimientoImplementacionGDDisponibilidadCapacidadContinuidad.pdf
- Anexo_12_Acta013FortalecimientoImplementacionGDDisponibilidadCapacidadContinuidad.pdf
- Anexo_13_AprFortMejoraProcesosTIMDSPrimerAñodeEjecuciónV1.MAR2026.pdf
- Anexo_14_AE_Arbol_de_Categorias-Gestion_de_Arquitectura_de_TI-v3.1.pdf
- Anexo_15_AE_Gestion_de_Arquitectura_de_TI_y_Backlog-v6.docx
- Anexo_16_AE_Matemodulo_Propuesto-v4.0.docx
- Anexo_17_Arquitectura_Agnostica_Microservicios_MRAE_V2.docx
- Anexo_18_Matemodulo-SED-v4.6.xlsx
- Anexo_19_Informe_impresión_marzo_2026.xlsx
- Anexo_20_Consumo_ambiental_marzo_2026.xlsx