



INFORME DE CONTRATISTA Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES / PRODUCTOS CONTRATADOS

Código: A206PR08F01

Versión:01

Fecha: 2020-07-30

Página 1 de 9

NÚMERO DEL CONTRATO:	350-2016
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	Nelson Alexander Castro Carranza
NOMBRE DEL SUPERVISOR:	José Ignacio Español Pérez
DEPENDENCIA:	Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:	01-08-2026
PERIODO DEL INFORME:	Junio de 2026

OBJETO DEL CONTRATO

EL CONTRATISTA se compromete a prestar a la Entidad con plena autonomía técnica y administrativa los servicios de apoyo a la gestión para la atención, diagnóstico y resolución de incidentes y requerimientos de los usuarios institucionales relacionados con servicios de tecnología de la información, asegurando la atención oportuna, el registro adecuado y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, conforme a los lineamientos del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

OBLIGACIONES GENERALES

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS* 1 (SI APLICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN* 2 (SI APLICA)
2.2.1.1. Presentar los informes necesarios y de acuerdo con los requerimientos del supervisor del contrato.	2.2.1.1. Se presenta el informe de actividades correspondiente al periodo del 21 de Mayo al 20 de Junio de 2026.	Informe actividades periodo del 21 de	https://docs.google.com/document/d/1PtJNAcqdIZ6VM6

¹ Diligenciar sólo en caso de que se acuerde la entrega de productos específicos.

² El medio de verificación corresponde a: Número de radicado de Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo- SGDEA, Número del Expediente Virtual o lugar donde se puede acceder a la información que soporta la actividad realizada.

Código: A206PR08F01

Versión:01

Fecha: 2020-07-30

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS* 1 (SI APLICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN *2 (SI APLICA)
		Mayo al 20 de Junio de 2026	QsASHKjdtbcl1QXETM/edit
2.2.1.2. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y presentar los respectivos comprobantes de pago periódico al supervisor, conforme lo establecido por el artículo 50 de la ley 789 de 2002, las Leyes 828 de 2003, 1122 de 2007 y 1562 de 2012, los decretos 1703 de 2002 y 510 de 2003, el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, la ley 1562 de 2012, la ley 1955 de 2019 y las demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.	2.2.1.2. Se realizan pagos de seguridad social y se presentan los respectivos comprobantes de pago correspondiente.	Planillas seguridad social N° 37372390	https://drive.google.com/file/d/1qGVx60RUqSSortspNizjrv5RiZHGBd4P/view?usp=drive_link
2.2.1.6. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación a través de la supervisión del mismo, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.	2.2.1.6. Se atienden los requerimientos e instrucciones durante el periodo reportado por los líderes y supervisor de contrato.	Informe actividades periodo del 21 de Mayo al 20 de Junio de 2026.	https://docs.google.com/document/d/1PtJNAcqdIZ6VM6QsASHKjdtbcl1QXETM/edit
2.2.1.7. Entregar a la supervisión del Contrato los informes que se soliciten sobre cualquier	2.2.1.7. Se elabora el informe de actividades del período correspondiente	Informe actividades periodo del 21 de	https://docs.google.com/document/d/1PtJNAcqdIZ6VM6



INFORME DE CONTRATISTA Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES / PRODUCTOS CONTRATADOS

Código: A206PR08F01

Versión:01

Fecha: 2020-07-30

Página 3 de 9

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS* 1 (SI APLICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN* *2 (SI APLICA)
aspecto y/o resultados obtenidos cuando así se requiera.	entre el 21 de Mayo al 20 de Junio de 2026.	Mayo al 20 de Junio de 2026	QsASHKjdtbcl1QXETM/edit
2.2.1.8. Presentar para cada pago la cuenta de cobro de conformidad con la forma de pago estipulada en el contrato, junto con el informe de ejecución de las obligaciones estipuladas en el contrato.	2.2.1.8. Se presenta la correspondiente cuenta de cobro para este periodo y el correspondiente informe de actividades del periodo reportado.	informe actividades periodo del 21 de Mayo al 20 de Junio de 2026.	https://docs.google.com/document/d/1PtJNAcqdIZ6VM6QsASHKjdtbcl1QXETM/edit
2.2.1.9 Gestionar y mantener actualizado diariamente los trámites asignados por el supervisor del contrato mediante el Sistema de Gestión Documental (ORFEO o el que haga sus veces). De igual forma mantener actualizado y organizado todo el acervo documental o archivos físicos o electrónicos o digitales que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones, de conformidad con las normas y políticas archivísticas de la entidad.	2.2.1.9 Para esta obligación no aplica	N/A	N/A

Código: A206PR08F01

Versión:01

Fecha: 2020-07-30

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS* ³ (SI APLICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN * ⁴ (SI APLICA)
2.2.1.1. Gestionar incidentes y requerimientos de usuarios institucionales mediante el registro, clasificación, diagnóstico, documentación, cierre y control de calidad de tickets en la herramienta de gestión de servicios, garantizando el cumplimiento de ANS, los lineamientos ITIL y las políticas de la OTSI.	informó una participación del 21,85% del total de casos reportados al grupo de soporte Nivel 1. (66) SOLICITUDES ASIGNADAS EN EL PERIODO Solucionados y cerrados 62 abierto y Ejecución 4 (0) INCIDENTES EN EL PERIODO Solucionados 0 pendientes 0 CASOS PERIODOS ANTERIORES Solucionados y cerrados 0	Reporte de casos período 21 de Mayo al 20 de Junio 2026	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JEt2-sEkQGrjaUJB093soYGW7nLi1UNen5OPm6C9eA/edit?gid=0#gid=0

³ Diligenciar sólo en caso de que se acuerde la entrega de productos relacionados con las obligaciones específicas

⁴ El medio de verificación corresponde a: Número de radicado de Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo- SGDEA, Número del Expediente Virtual o lugar donde se puede acceder a la información que soporta la actividad realizada.

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS* ³ (SI APLICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN * ⁴ (SI APLICA)
	En Ejecución 0 Total de casos solucionados (0), Total casos abierto y Ejecución (4). Cabe resaltar que todos fueron gestionados conforme a los lineamientos y procedimientos establecidos por la OTSI. TAREAS (17) (Periodo 21 de Mayo al 20 Junio 2026) (17) Completadas. (0) Espera. (0) Omitidas (0) Pendientes. (0) Aprobadas (0) Rechazadas	Base de datos casos de tareas periodo 21 de Mayo al 30 de Junio 2026	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_6KNmNvK_UUhNh1kLRCWcvbN3udY_AldvZzWgYuxwSDs/edit?gid=340642020#gid=340642020
2.2.1.2. Realizar monitoreo periódico de los servicios tecnológicos institucionales, informar novedades, hacer seguimiento a casos asignados y escalar incidentes y requerimientos a los grupos técnicos correspondientes, asegurando correcta priorización y transferencia de información.	Se verificó el estado de los servicios en las distintas plataformas del Ministerio según el horario establecido, y se documentó el seguimiento en la ruta anexa. Se verificó el estado de los servicios en las distintas plataformas del Ministerio de acuerdo con el	Reporte de monitoreo del periodo 21 de Mayo al 20 de Junio 2026	https://docs.google.com/spreadsheets/d/15nfdZP6ng9Jz7uVYo95TqWiJsqm46Qoe/edit?gid=1539217640#gid=1539217640

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS* ³ (SI APLICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN * ⁴ (SI APLICA)
	horario establecido, y se documentó el seguimiento en la ruta adjunta.		
2.2.1.3. Brindar soporte técnico remoto y presencial a usuarios en hardware, software, conectividad, red, cuentas, periféricos, telefonía IP, firma digital, colaboración, antivirus y videoconferencia; realizar mantenimientos preventivos y correctivos; y gestionar préstamos, asignaciones y traslados de equipos según los procedimientos establecidos.	Durante el periodo reportado, se realizaron 66 casos distribuidos de la siguiente manera: (7) Apoyo y soporte de software. (1) Apoyo y soporte de hardware. (3) Entrega al almacén (15) Eventos de videoconferencia. (1) Configuración de dispositivos móviles. (1) Asignación de periféricos (6) Instalación y configuraciones de impresión (4) respaldo de backup. (4) Alistamiento e asignación de puestos de trabajo () traslados de equipos () Retiro en verificación (4) Asesoría de información General (11) Configuraciones Ofimáticas (7) credenciales de acceso (0) configuración de red institucional (2) configuración del perfil (0) alistamiento de equipos	Se relación los casos de soporte de hardware y software – y otras categorías asociadas a el item 2.2.1.3 durante el periodo 21 de Mayo al 20 de Junio 2026	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1s6MdhU_lY2NKIU70fjVYr4wrhEdLHEX5/edit?gid=564268173#gid=564268173

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS* ³ (SI APLICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN * ⁴ (SI APLICA)
	los cuales se detallan en el anexo. Estos movimientos fueron gestionados siguiendo los procedimientos y formatos establecidos, velando por el buen uso de los equipos y asegurando el control adecuado de los elementos asignados y destinados.		
2.2.1.4. Realizar inducción sobre el uso y buen manejo de los servicios tecnológicos a usuarios nuevos de la entidad y transferencia de conocimiento a usuarios finales en el uso de herramientas y servicios de TI, siguiendo los lineamientos de la OTSI.	La actividad no se llevó a cabo debido a que no se entregaron los equipos de cómputo necesarios, lo cual impidió realizar las inducciones sobre el manejo de las aplicaciones del Ministerio.	N/A	N/A
2.2.1.5. Crear y actualizar documentos (manuales, procesos, procedimientos, guías) de la base de conocimiento de la OTSI solicitados por el supervisor, documentando soluciones aplicadas y contribuyendo a la mejora continua del servicio.	Durante el período reportado, se procedió con la elaboración del instructivo de borrado seguro de medios extraíbles. Actualmente, el documento se encuentra en etapa de pre validación y legalización, bajo los formatos institucionales requeridos para su posterior integración en la Base de Conocimiento de la OTSI. Se anexa el archivo correspondiente para la evaluación realizada .	Borrador del instructivo se borrado seguro.	https://drive.google.com/file/d/1tFVAJRXm_jzpd7h6Fgc5h39oUh6VrSOv/view?usp=drive_link
2.2.1.6. Proponer mejoras continuas en los procedimientos para la prestación del servicio de la mesa de servicios y apoyar la	Esta obligación no se ejecutó para el periodo del reporte. ya que se priorizaron otras tareas de acuerdo con las necesidades	Se realiza respuesta de pqr de	https://docs.google.com/spreadsheets/d/17dd9E



**INFORME DE CONTRATISTA Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES / PRODUCTOS
CONTRATADOS**

Código: A206PR08F01

Versión:01

Fecha: 2020-07-30

Página 8 de 9

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS*³ (SI APLICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN *⁴ (SI APLICA)
ejecución de planes de trabajo relacionados con la operación y soporte de servicios tecnológicos institucionales.	y requerimientos de la oficina de la otsi por autorización del supervisor del contrato .	convocatorias vigentes y cerradas.	_ImGdsJF2Ih0-6 NLoRb2LYBlq0r/ edit?gid=96955 8343#gid=9695 58343
2.2.1.7. Apoyar en la gestión del inventario de activos tecnológicos, realizando registro de equipos, etiquetado, actualización de asignaciones, control de movimientos y devoluciones de equipos institucionales.	Esta obligación no se ejecutó para el periodo del reporte.	NO APLICA	NO APLICA
2.2.1.8. Presentar informes mensuales de actividades realizadas, tickets gestionados y documentados, instructivos, guías solicitadas, justificación de ANS incumplidos y tickets sin cerrar, según los requerimientos del supervisor.	Se presenta informe de actividades del periodo reportado, y se relacionan las evidencias necesarias.	Informe actividades periodo del 21 de Mayo al 20 de Junio de 2026	https://docs.goo gle.com/docume nt/d/1PtJNAcqdI Z6VM6QsASHKj dtbcl1QXETM/ed it
2.2.1.9. Apoyar a la OTSI en actividades asociadas a la gestión de servicios tecnológicos, incluyendo prácticas ITIL, evaluación de soluciones, elaboración de estudios de mercado y fichas técnicas, así como el apoyo técnico en procesos de contratación y ejecución de contratos relacionados con infraestructura TI; garantizando además la aplicación de políticas de seguridad de la información,	Para el periodo comprendido entre el (21 de Mayo al 20 de Junio de 2026) no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación por temas que no hay licitación de presupuestos para realizar compras de impresoras que se requieren en el ministerio.	se brindaron apoyo en respuesta de pqr de convocatorias	https://docs.goo gle.com/spreads heets/d/17dd9E _ImGdsJF2Ih0-6 NLoRb2LYBlq0r/ edit?gid=96955 8343#gid=9695 58343

Código: A206PR08F01

Versión:01

Fecha: 2020-07-30



INFORME DE CONTRATISTA Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES / PRODUCTOS
CONTRATADOS

Código: A206PR08F01

Versión:01

Fecha: 2020-07-30

Página 9 de 9

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS* ³ (SI APLICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN * ⁴ (SI APLICA)
protección de datos personales y confidencialidad, y colaborando con los grupos técnicos y mesa de servicios para la mejora continua de los servicios tecnológicos			

SEGUIMIENTO AL CONTRATO*

*Este cuadro es diligenciado por el Supervisor

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMPROMISOS

Firma del Contratista

Nelson Castro

Nelson Alexander Castro Carranza

Contratista

CC: 1016069234 Bogotá D.C

Revisó: Sandro Álvarez Muñoz

Firma del Supervisor del Contrato

José Ignacio Español Pérez

Asesor Grado 13 - Jefe OTSI (E)

Código: A206PR08F01

Versión:01

Fecha: 2020-07-30