radicado 17-06-2026

Defensa	FORMATO	Página 1 de 4
	INFORME DE EJECUCIÓN DE LA SUPERVISIÓN Y CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	Código: GF-F-037
		Versión: 5
		Vigente a partir de: 20 de febrero de 2026

1	**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL**	SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S
2	**IDENTIFICACIÓN**	830065682-3
3	**CONTRATO N°**	222-2023-MDN-UGG-DA
4	**NÚMERO DE PAGO**	TREINTA (30)
5	**REGIMEN TRIBUTARIO AL QUE PERTENECE**	☒ **RESPONSABLE DE IVA** ☐ **NO RESPONSABLE DE IVA** ☐ **REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN**
6	**CRP:** 1226 de fecha 2026-01-02	☒ **VIGENCIA ACTUAL** ☐ **RESERVA** ☐ **VIGENCIA EXPIRADA**
7	**EJECUCIÓN A PARTIR DE:**	01-Diciembre-2023
8	**FECHA DE FINALIZACIÓN**	31-Julio-2026
9	**OBJETO**	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL EN SITIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A TODO COSTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA (HARDWARE, EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS) Y MESA DE AYUDA CON DESTINO A LA UNIDAD DE GESTION GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.
10	**VALOR TOTAL**	Hasta la suma de TRES MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS CON VEINTIDOS CENTAVOS M/CTE ($3.547.918.335,22) incluido IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que hubiere lugar, distribuidos por vigencias de la siguiente manera:
11	**MODIFICACIONES DEL CONTRATO**	☐ **ADICIÓN** ☐ **REDUCCIÓN** ☐ **PRÓRROGA** ☐ **CESIÓN** ☐ **LIBERACION DE SALDOS** ☐ **OTROS**

VIGENCIA	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
2023	1	MES	$ 97.971.444,63	$ 97.971.444,63
2024	12	MES	$ 105.018.775,14	$ 1.260.225.301,68
2025	12	MES	$ 112.527.360,00	$ 1.350.328.320,00
2026	7	MES	$ 119.913.324,13	$ 839.393.268,91
VALOR TOTAL				$ 3.547.918.335,22

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

12	**FORMA DE PAGO:** **<u>CLÁUSULA QUINTA. - FORMA DE PAGO</u>:** El valor del contrato se pagará, por intermedio de la Dirección de Finanzas de este Ministerio a EL CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C., (Programa Anual Mensualizado de Caja) por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público **<u>en mensualidades vencidas o fracción de mes, para los servicios efectivamente prestados y/o los productos efectivamente, según mensualidades ofertadas por el contratista</u>**, dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación en la Dirección de Finanzas por parte del supervisor del contrato, de los documentos para pago: factura correspondiente, entrada de los bienes al Almacén General del Ministerio de Defensa Nacional, certificado de cumplimiento a satisfacción por parte del Supervisor del contrato designado por EL MINISTERIO y demás trámites administrativos a que haya lugar. Las facturas deben ser presentadas al vencimiento del periodo facturado.	
13	**VALOR DE PAGO SOLICITADO**	$ 119.913.324,13
14	**PERIODO**	01-may-2026 al 31-may-2026
15	**CAMBIO DE CUENTA BANCARIA**	☐ Si ☒ No
16	**N° Y TIPO DE CUENTA BANCARIA DEL CONTRATISTA**	☒ **Ahorros** ☐ **Corriente** **Número:** 007900702734
17	**ENTIDAD FINANCIERA**	BANCO DAVIVIENDA
18	**RESUMEN DE PAGOS**	

N° PAGO	VALOR
1	$ 97.971.444,63
2	$ 105.018.775,14
3	$ 105.018.775,14
4	$ 105.018.775,14
5	$ 105.018.775,14
6	$ 105.018.775,14
7	$ 105.018.775,14
8	$ 105.018.775,14
9	$ 105.018.775,14
10	$ 105.018.775,14
11	$ 105.018.775,14
12	$ 105.018.775,14
13	$ 105.018.775,14
14	$ 112.527.360,00
15	$ 112.527.360,00
16	$ 112.527.360,00
17	$ 112.527.360,00
18	$ 112.527.360,00
19	$ 112.527.360,00
20	$ 112.527.360,00

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

			21	$ 112.527.360,00
			22	$ 112.527.360,00
			23	$ 112.527.360,00
			24	$ 112.527.360,00
			25	$ 112.527.360,00
			26	$ 119.913.324,13
			27	$ 119.913.324,13
			28	$ 119.913.324,13
			29	$ 119.913.324,13
			30	$ 119.913.324,13
			TOTAL, PAGOS	**$ 3.308.091.686.96**
19	**PORCENTAJE DE PAGOS ACUMULADOS**	(3.308.091.686.96 / 3.547.918.335,22) = 93.24 %		

20

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:

Cumplimiento numeral 3.1 REUNIONES E INFORMES MENSUALES DE SEGUIMIENTO, sub-numeral 3.1.2

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CUMPLE
1	Informe No.	SI
2	Contrato No	SI
3	Plantilla de personal	SI
4	Incidentes cumplidos e infringidos	SI
5	Encuesta de satisfacción	SI
6	Incidentes infringidos por analista	SI
7	Consolidados cumplidos e infringidos árbol de servicios	SI
8	Análisis de incidentes infringidos	SI
9	Puntos de red	SI
10	Garantías	SI
11	Conceptos técnicos	SI
12	Equipos dados de baja	SI
13	Mantenimientos	SI
14	Actividades adicionales	SI
15	Inventario de hardware y software	SI
16	Informe de impresiones	SI

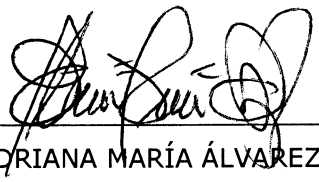
El cumplimiento detallado de las actividades del contratista se evidencia en el informe anexo y en el informe de seguimiento del contrato # 222-2023-MDN-UGG-DA

21

Anexos:

1. Informe de Gestión Contratista
2. Certificación de pago aportes de seguridad social
3. Planilla de aportes de seguridad social
4. Captura de pantalla SECOP II se evidencia estado de los pagos
5. Factura Electrónica # SP 138 del 01-jun-2026 por valor $119.913.324,13 aprobada en la plataforma SIIF
6. Anexo Factura # SP 138 – Valores Facturados

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

22	**FIRMA DEL SUPERVISOR**	
	NOMBRE DEL SUPERVISOR	CR. ADRIANA MARÍA ÁLVAREZ MORENO
	CARGO DEL SUPERVISOR	DIRECTORA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES TICS (E)
23	**FECHA DE EXPEDICIÓN**	Bogotá D.C, 16-jun-2026

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S A S
NIT 830.065.682-3
CARRERA 45 22 A 30 PISO 2
Tel: (031) 6751180
Bogotá - Colombia
comercial@solucionesdeproductividad.com.co
www.solucionesdeproductividad.com.co

Factura electrónica de venta
No. SP 138

Señores	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - UNIDAD GESTION GENERAL - DIRECCION ADMINISTRATIVA		
NIT	899.999.003-1	**Teléfono**	(601) 3150111 - Ext. 000
Dirección	CARRERA 54 No. 26 25 CAN	**Ciudad**	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	01/06/2026, 10:47
Expedición	01/06/2026, 10:47
Vencimiento	01/06/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Vr. Bruto
1	PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL EN SITIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A TODO COSTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA HARDWARE, EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS) Y MESA DE AYUDA CON DESTINO A LA UNIDAD DE GESTION GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, DEL 1 AL 31 DE MAYO DE 2026, DE ACUERDO CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 222-2023 MDN-UGG-DA.	1.00	100,767,499.27	100,767,499.27

Total items: 1

Total Bruto	100,767,499.27
IVA 19%	19,145,824.86
Total a Pagar	**119,913,324.13**

Valor en Letras:
Ciento diecinueve millones novecientos trece mil trescientos veinticuatro pesos m/cte con trece cent.

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Pago a crédito - Cuota No. 001 vence el 2026-06-01 por $ 119,913,324.13

Observaciones:
#$15-01-01-000;222/2023MDN-UGG-DA;adriana.alvarez@mindefensa.gov.co#$

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764083544586 aprobado en 20241118 prefijo SP desde el número 100 al 199 Vigencia: 12 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 9511 Mantenimiento y reparación de computadores y de equipo periférico Tarifa 9,66
CUFE: 524e23d76f5e1966b5dfe2b0bb45b822f2d6c537a81dec278f8de431d432469b353b9befb0ec870f985707ef1f4321d7

Fabricante Software y Proveedor tecnológico: Siigo SAS - Nit 830.048.145-8. Nombre Software: Siigo Nube. Firma electrónica: ver en el XML

Soluciones de Productividad

Bogotá, D. C, junio 16 de 2026

Ingeniero
LUIS FELIPE MARTINEZ GUTIERREZ
Coordinador Grupo Infraestructura y Servicios Tecnológicos - TICS
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Ciudad

VALORES FACTURADOS ANEXO FACTURA # SP 138
CONTRATO 222-2023 MDN-UGG-DA

DESCRIPCION	CIUDAD	COSTO DEL SERVICIO SIN IVA	COSTO DEL SERVICIO CON IVA
Prestación de los servicios de soporte técnico integral en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo de la plataforma tecnológica y mesa de ayuda con destino a la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente a mayo de 2026.	Bogotá	99.086.826,99	117.913.324,13

REQ.	FECHA	CIUDAD	COSTO DEL SERVICIO SIN IVA	COSTO DEL SERVICIO CON IVA
RQ440427	5/05/2026	Ibagué	420.168,07	500.000,00
RQ441637	11/05/2026	Ibagué	420.168,07	500.000,00
RQ440854	6/05/2026	Medellín	420.168,07	500.000,00
RQ440349	5/05/2026	Ibagué	420.168,07	500.000,00
TOTAL				**119.913.324,13**

Cordialmente,

WILSON QUINTERO GARCIA
Gerente de Proyecto
SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.

Soluciones de Productividad

LA SUSCRITA REPRESENTANTE LEGAL
DE SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.
NIT 830.065.682-3

CERTIFICA:

Yo, **GLORIA INES HOYOS CORNELIO** identificada con cedula de ciudadanía No. 51.964.306 de Bogotá, en mi condición de Representante Legal de **SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.** con NIT **830.065.682-3**, debidamente inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá, certifico el pago de los aportes realizados por la compañía correspondiente al mes de mayo de dos mil veintiséis (2026) legalmente exigibles a la fecha de presentación de esta factura, por los conceptos de salud, pensión, riesgos profesionales, caja de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Lo anterior en cumplimiento de los dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Se expide en Bogotá, D. C., el día uno (1) del mes de junio de dos mil veintiséis (2026.)

Soluciones de Productividad

Firmado digitalmente por GLORIA INES HOYOS CORNELIO
Fecha: 2026.06.01 12:15:33 -05'00'

GLORIA INES HOYOS CORNELIO
Representante Legal

compensar | miplanilla.com

REPORTE RESUMEN DE PAGO

Información básica de la planilla

Empresa:	SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD SAS	**NIT:**	830065682
Tipo Planilla:	E	**Periodo liquidación Pensiones:**	abril 2026
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	**Periodo liquidación Salud:**	mayo 2026
Número de Radicación:	79489953	**Total a pagar:**	$9,637,600
Fecha de vencimiento:	22/05/2026	**Total de empleados:**	20
Fecha de Pago:	14/05/2026	**Número de Administradoras:**	13

Detalles del pago

Razón social recaudo:	Compensar OI	**Nit recaudo:**	9998600669427
Descripción:	MiPlanilla.com Pago Proteccion Social	**Medio de Pago:**	Pago Electronico por PSE
Banco:	BANCO DAVIVIENDA	**Número Autorización:**	306143837
Estado de la transacción:	Transacción aprobada		

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-23	860011153	POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS	20		$0	$402,000
230201	800229739	Proteccion (ING + Proteccion)	3		$0	$840,600
230301	800224808	Porvenir	9		$0	$2,521,800
231001	800227940	Colfondos	3		$0	$840,600
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	5		$0	$1,952,800
CCF24	860066942	Compensar Caja de Compensacion Fliar	20		$0	$1,539,900
EPS002	800130907	Salud Total EPS	2		$0	$140,200
EPS005	800251440	Sanitas EPS	3		$0	$210,300
EPS008	860066942	Compensar EPS	5		$0	$488,400
EPS010	800088702	EPS Sura	1		$0	$70,100
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	7		$0	$490,700
EPS037	900156264	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	1		$0	$70,100
EPS041	900156264	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	1		$0	$70,100
						$9,637,600

***Si descontó incapacidades o notas crédito debe informar a la administradora correspondiente los descuentos.**

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

8 Modificaciones del Contrato

9 Incumplimientos

Pago 003	SP 68	13/03/2024 11:09 AM (UTC -5 horas)	03/11/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 004	SP 72	04/04/2024 15:58 (UTC -5 horas)	04/04/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 005	SP 79	05/07/2024 17:41 (UTC -5 horas)	05/08/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 006	SP 82	06/06/2024 20:04 (UTC -5 horas)	06/07/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 007	SP 83	07/02/2024 14:21 (UTC -5 horas)	06/01/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 008	SP 86	08/01/2024 11:06 AM (UTC -5 horas)	08/02/024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 009	SP 89	09/02/2024 7:26 AM (UTC -5 horas)	09/03/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 010	SP 91	10/01/2024 7:21 AM (UTC -5 horas)	10/02/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 011	SP 94	11/01/2024 12:34 PM (UTC -5 horas)	11/05/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 012	SP 100	12/02/2024 9:24 AM (UTC -5 horas)	12/05/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 013	SP 104	17/12/2024 10:15 AM (UTC -5 horas)	18/12/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	88.251.071,55 COP	105.018.775,14 COP	105.018.775,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 014	SP 105	02/04/2025 16:46 (UTC -5 horas)	02/05/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 015	SP 111	03/05/2025 11:17 AM (UTC -5 horas)	03/06/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 016	SP 113	04/02/2025 18:09 (UTC -5 horas)	04/03/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 017	SP 115	05/05/2025 11:00 AM (UTC -5 horas)	05/05/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 018	SP 118	06/05/2025 14:05 (UTC -5 horas)	05/05/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 019	SP 120	07/07/2025 13:06 (UTC -5 horas)	07/08/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 020	SP 121	08/05/2025 10:43 AM (UTC -5 horas)	08/05/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 021	SP 123	09/02/2025 9:37 AM (UTC -5 horas)	09/08/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 022	SP 125	10/03/2025 6:35 AM (UTC -5 horas)	10/07/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 023	SP 128	11/04/2025 11:24 AM (UTC -5 horas)	11/06/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 024	SP 131	12/05/2025 14:45 (UTC -5 horas)	12/11/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 025	SP 132	12/11/2025 13:20 (UTC -5 horas)	12/05/2025 8:00 AM (UTC -5 horas)	94.560.806,72 COP	112.527.360 COP	112.527.360 COP	Pagado	Detalle
Pago 026	SP 134	02/04/2026 10:36 AM (UTC -5 horas)	01/09/2026 12:00 PM (UTC -5 horas)	100.767.499,27 COP	119.913.324,13 COP	119.913.324,13 COP	Pagado	Detalle
Pago 027	SP 135	03/03/2026 14:44 (UTC -5 horas)	10/03/2026 12:00 PM (UTC -5 horas)	100.767.499,27 COP	119.913.324,13 COP	119.913.324,13 COP	Pagado	Detalle
Pago 028	SP 136	04/06/2026 7:51 AM (UTC -5 horas)	10/04/2026 12:00 PM (UTC -5 horas)	100.767.499,27 COP	119.913.324,13 COP	119.913.324,13 COP	Pagado	Detalle
Pago 029	SP 137	05/04/2026 8:11 AM (UTC -5 horas)	05/04/2026 12:00 PM (UTC -5 horas)	100.767.499,27 COP	119.913.324,13 COP	119.913.324,13 COP	Aprobado	Detalle Marcar como pagados

30

Bogotá, D. C. Junio 16 de 2026

Señores
DIRECCION DE TICS
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Ciudad

Asunto: Informe de gestión Contrato 222-2023-MDN-UGG-DA

En atención a la referencia se presenta el informe de gestión realizada por parte del equipo de SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S., en el marco del contrato 222-2023, cuyo objeto contractual es prestar los servicios de soporte técnico integral en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo de la plataforma tecnológica (hardware, equipos eléctricos y electrónicos), y Mesa de Ayuda con destino a la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.

1. Informe No.

Informe No. 30-2026 correspondiente al mes de mayo del año 2026.

2. Contrato No.

222-2023 MDN-UGG-DA

OBJETO: Prestar los servicios de soporte técnico integral en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo de la plataforma tecnológica (hardware, equipos eléctricos y electrónicos) y mesa de ayuda con destino a la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.

3. Plantilla de personal

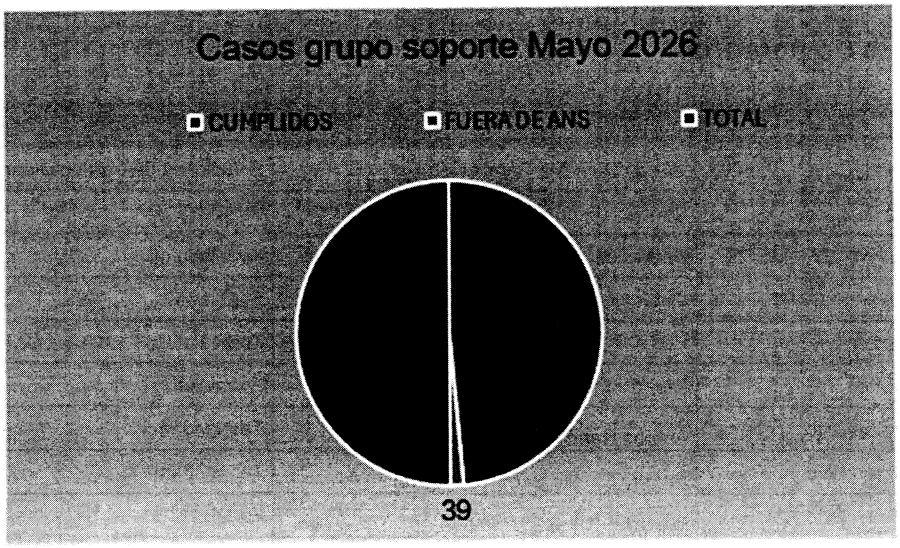
CARGO	NOMBRE	SEDE
Gerente de Proyecto	Wilson Quintero García	Soluciones de Productividad SAS
Coordinador Mesa de Ayuda	Carlos Andres Sema Bermúdez	Fortaleza
Ingeniero Analista – MCSA - MCSE	Bresneider Humberto Narváez Morales	Fortaleza
Ingeniero o Tecnólogo – CCNA	Omar Hernando Llanos Puerto	Fortaleza
Tecnólogo Call Center	Rosalba Chiquito Franco	Fortaleza
Tecnólogo Call Center	Karen Johana Bustamante Rodriguez	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Andres Camilo Calvo Romero	Tequendama
Tecnólogo Soporte en Sitio	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Tequendama
Tecnólogo Soporte en Sitio	Cristhian Ramirez Prieto	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Fortaleza

CARGO	NOMBRE	SEDE
Tecnólogo Soporte en Sitio	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Tequendama
Tecnólogo Soporte en Sitio	Ivan Camilo Ospina Zaldúa	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Christian Alexis Cuevas Villabona	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Danny Esteban Munevar Hoyos	Archivo
Tecnólogo Soporte en Sitio	John Jairo Gomez Moreno	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Daniel Josué Perez Correa	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Faiver Fernando Zamora Lopez	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Stefanny Zuluaga Zubieta	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	William José Vargas Navas	Fortaleza
Tecnólogo Soporte en Sitio	Alcides Rafael Alvarez Julio	Fortaleza

4. Incidentes cumplidos e incidentes fuera de los ANS

Para el periodo del mes de mayo de 2026, fueron creados y gestionados por la mesa de ayuda 1.393 casos en la herramienta de gestión de los cuales 1.354 casos fueron cumplidos y 39 casos gestionados fuera de los ANS establecidos en la herramienta de gestión System Center del Ministerio de Defensa Nacional. Donde se evidencia un cumplimiento del 97,20% del total de los casos y un porcentaje del 2,80% de casos infringidos.

CUMPLIMIENTO	Cantidad de Casos	%
CUMPLIDOS	1.354	97,20%
FUERA DE ANS	39	2,80%
TOTAL	**1.393**	**100%**



5. Encuesta de satisfacción

Durante el periodo del mes de mayo de 2026, se realiza la encuesta en el Forms que reciben los usuarios al cerrar cada caso. ***Encuesta de satisfacción Soporte Mesa de Ayuda***, establecido por el Ministerio de Defensa, obteniendo los siguientes resultados:

Total encuestas aplicadas	6
Periodo evaluado	Mayo 2026

	Pregunta 1.	SI	NO	TOTAL	%
1	¿El servicio solicitado al grupo de soporte se prestó de manera oportuna?	6	0	6	100

	Pregunta 2.	1	2	3	4	5	Total
2	Califique la atención recibida de 1 a 5	0	0	0	0	6	6

6. Incidentes atendidos por analista

A continuación, se detalla la gestión realizada por cada uno de los tecnólogos:

TECNÓLOGO	CUMPLE	NO CUMPLE	CANTIDAD
Cristhian Ramirez Prieto	176	7	183
William José Vargas Navas	169	5	174
Daniel Sttyven Oviedo Camacho	169	2	171
Christian Alexis Cuevas Villabona	153	6	159
Ivan Camilo Ospina Zaldua	110	2	112
Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	104	4	108
Stefanny Zuluaga Zubieta	91	0	91
Daniel Josué Perez Correa	85	1	86
John Jairo Gomez Moreno	64	0	64

TECNÓLOGO	CUMPLE	NO CUMPLE	CANTIDAD
Alcides Rafael Alvarez Julio	54	1	55
Andres Camilo Calvo Romero	51	3	54
Favian Tiberio Ortiz Sanchez	50	1	51
Andrey Camilo Bernal Sandoval	34	4	38
Danny Esteban Munevar Hoyos	33	2	35
Faiver Fernando Zamora Lopez	11	1	12
Cantidad	**1.354**	**39**	**1.393**

7. Consolidados cumplidos e incidentes fuera de ANS árbol de servicios

A continuación, se presenta el consolidado de los casos cumplidos y atendidos fuera de los ANS para el periodo del mes de mayo de 2026 conforme la categorización del árbol de servicios establecido en la herramienta ITSM:

CATEGORÍA	CUMPLIDOS	FUERA DE ANS	TOTAL
Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/General/Backup	7	2	9
Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	69	4	73
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Acrobat/Configurar	30	0	30
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Internet Explorer/Configurar	18	1	19
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Configurar	48	2	50
Gestión Seguridad Informática/Firewall/VPN/Crear	15	0	15
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Dominio/General/Modificar Usuario	3	0	3
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Departamental/Configurar	29	0	29
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Multifuncional/Configurar	17	0	17
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Multifuncional/Configurar Scanner	2	0	2
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Backup	4	1	5
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	46	3	49
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	171	10	181
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Traslado	5	0	5
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Teclado/Configurar	3	0	3
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	2	1	3
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Portátil/CPU/Concepto Técnico	6	0	6
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Red/LAN/Habilitar Punto de Red	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Red/WIFI/Acceso a la Red	11	0	11
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Scanner/Escritorio/Concepto Técnico	5	0	5

CATEGORÍA	CUMPLIDOS	FUERA DE ANS	TOTAL
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Scanner/Escritorio/Configurar	28	0	28
Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	718	11	729
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Portátil/CPU/Configurar	7	0	7
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Otros/Configurar	2	0	2
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Gubernamental/SIIF/Configurar	30	2	32
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Departamental/Concepto Técnico	21	0	21
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Gubernamental/SIIF/Instalar Token	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Cambio	4	0	4
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Monitor/Configurar	32	1	33
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Corporativo/SIATH/Configurar	1	0	1
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Instalar	3	0	3
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Corporativo/SAP/Instalar	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Portátil/CPU/Prestamo	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Servidor/CPU/Configurar	1	0	1
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Corporativo/SGDEA/Configurar	1	0	1
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Corporativo/Intranet/Permisos	1	0	1
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Corporativo/SIATH/Instalar	2	0	2
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Servidor/CPU/Traslado	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Teclado/Cambio	2	0	2
Gestión Seguridad Informática/Antivirus/McAfee/Actualizar	1	0	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Denegar	1	0	1
Gestión Seguridad Informática/Firewall/Paginas/Permisos	0	1	1
Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Impresora/Multifuncional/Concepto Técnico	1	0	1
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Corporativo/SAP/Actualizar	1	0	1
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Google Chrome/Actualizar	1	0	1
Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Google Chrome/Actualizar	1	0	1
TOTAL	1.354	39	**1.393**

Soporte Sedes Jurídicas

Durante el mes de Mayo de 2026 se prestaron servicios de soporte a las sedes jurídicas del Ministerio, tanto de manera remota como presencial. Los servicios prestados de forma presencial inciden en la participación de dichas sedes jurídicas en la distribución del valor de la factura, mientras que los servicios remotos no generan afectación en dicha distribución.

CASO	FECHA	CIUDAD	ACTIVIDAD	SOLUCION
RQ440427	5/05/2026	Ibagué	Configurar programa	Se realiza configuración del programa Microsoft Autenticator, usuario cambia contraseña, funcionando OK.
RQ441637	11/05/2026	Ibagué	Configurar VPN e Hibernación.	Se realiza el ajuste para que el equipo no se suspenda ni hiberne, se realiza la conexión de la VPN y se realizan varias pruebas de conexión las cuales conecta con normalidad, funcionando OK.
RQ440854	6/05/2026	Medellín	Configurar Scanner	Se realiza validación en sitio donde se procede a realizar la instalación y configuración del escáner solicitado, se realizan pruebas de uso con el mismo el cual funciona con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.
RQ440349	5/05/2026	Ibagué	Acceso remoto	Se valida la funcionalidad del acceso remoto en el PC, pruebas funcionando OK.

8. Análisis de incidentes fuera de ANS (relación detallada, tabla, grafica, causas, plan de mejora)

No.	TICKET	CATEGORIA	USUARIO ASIGNADO	URGENCIA	PRIORIDAD
1	RQ440673	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Andrey Camilo Bernal Sandoval	High	High
2	RQ439925	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Gubernamental/SIIF/Configurar	Christian Alexis Cuevas Villabona	High	High
3	RQ441167	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Christian Alexis Cuevas Villabona	High	High
4	RQ441914	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Christian Alexis Cuevas Villabona	High	High
5	RQ444971	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Complementario/Internet Explorer/Configurar	Faiver Fernando Zamora Lopez	High	High
6	RQ441132	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	William José Vargas Navas	Medium	Medium
7	RQ441134	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	William José Vargas Navas	Medium	Medium
8	RQ443722	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Danny Esteban Munevar Hoyos	Medium	Medium
9	RQ443732	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Danny Esteban Munevar Hoyos	Medium	Medium
10	RQ443911	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Andres Camilo Calvo Romero	Medium	Medium
11	RQ439011	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/Permisos/Recursos Compartidos/Habilitar	Christian Alexis Cuevas Villabona	Medium	Medium
12	RQ440343	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
13	RQ438676	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	Christian Alexis Cuevas Villabona	Low	Low

No.	TICKET	CATEGORIA	USUARIO ASIGNADO	URGENCIA	PRIORIDAD
14	RQ443403	Gestión Seguridad Informática/Firewall/Paginas/Permisos	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Low	Low
15	RQ440589	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Andres Camilo Calvo Romero	Low	Low
16	RQ442732	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Christian Alexis Cuevas Villabona	Low	Low
17	RQ442814	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
18	RQ443514	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Low	Low
19	RQ440955	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
20	RQ445298	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/General/Backup	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Low	Low
21	RQ440435	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Daniel Josué Perez Correa	Low	Low
22	RQ439768	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Gubernamental/SIIF/Configurar	William José Vargas Navas	Low	Low
23	RQ436361	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/General/Backup	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Low	Low
24	RQ441465	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
25	RQ441502	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
26	RQ442806	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
27	RQ442792	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/Monitor/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
28	RQ442780	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	William José Vargas Navas	Low	Low
29	RQ442375	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Low	Low
30	RQ442467	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Low	Low
31	RQ443293	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Alcides Rafael Alvarez Julio	Low	Low
32	RQ442955	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Concepto Técnico	William José Vargas Navas	Low	Low
33	RQ443008	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Low	Low
34	RQ444741	Gestión de Sistemas de Información y Aplicaciones/Ofimática/Office/Configurar	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
35	RQ444535	Comunicaciones Unificadas/Correo Electrónico/Outlook/Configurar	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
36	RQ444306	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Backup	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Low	Low
37	RQ445186	Gestión Tecnológica de Entornos de Trabajo/PC Escritorio/CPU/Configurar	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Low	Low
38	RQ441577	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Cristhian Ramirez Prieto	Low	Low
39	RQ441582	Portal Mesa de Ayuda/Solicitud Genérica	Andres Camilo Calvo Romero	Low	Low

Conforme a las revisiones realizadas frente a los casos Fuera de los ANS en el periodo de mayo de 2026, se evidencia que se recibieron casos de infraestructura, estos dependen de gestión previa de especialista del área en apoyo del técnico de la mesa de ayuda, se presentaron casos vencidos por la indisponibilidad no planificada de la herramienta Servicie Manager, se muestra el análisis de cada uno para la respectiva validación de si cumple o no con el ANS:

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION
1	RQ440673	Se procede a informar a la funcionaria como debe realizar el proceso de unión de archivos digitalizados o en .PDF, al igual se informa como realizar proceso de optimización de documento. Se completa caso	Andrey Camilo Bernal Sandoval	No se completa dentro de tiempo ya que al validar con usuaria esta siempre se encontraba ocupada y postergaba proceso de apoyo.
2	RQ439925	Se instalo la última versión del aplicativo, se realizaron pruebas nuevamente para el ingreso, pero persiste la falla "Error no autorizado", se le informa al usuario que debe comunicarse al Siif para que le reestablezcan el usuario.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Usuario debe comunicarse con min hacienda para que verifiquen el erro del aplicativo SIIF.
3	RQ441167	Se completa el caso ya que se realiza el formateo seguro, se borran todas las particiones y se deja con sistema operativo w11.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
4	RQ441914	Se formatea equipo, se borraron las particiones, se instaló sistema operativo W11, se realizó concepto técnico y se devuelve el equipo a la usuaria.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
5	RQ444971	Se valida ip duplicada se realiza reconfiguración queda funcionando ok	Faiver Fernando Zamora Lopez	De parte de Infraestructura de demoran por la nueva IP.
6	RQ441132	Se realiza Backup de toda la informacion, OK	William José Vargas Navas	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
7	RQ441134	Se realiza Backup de toda la informacion, y se pasa al nuevo PC, funcionando OK	William José Vargas Navas	Se realiza instalación de equipo, se agregó al dominio, se inició sesión de su cuenta, se pasó backup, se instalaron aplicaciones office, adobe Reader y demás.
8	RQ443722	Se realiza Backup de toda la informacion, y se pasa al nuevo PC, funcionando OK	Danny Esteban Munevar Hoyos	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
9	RQ443732	Se configura PC NUEVO con los programas requeridos por el MDN, funcionando OK.	Danny Esteban Munevar Hoyos	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
10	RQ443911	Se realiza concepto técnico y formateo del equipo: Se coloca la siguiente descripción: Equipo funciona correctamente y es compatible con la plataforma tecnológica del Ministerio. Se reintegra al almacén y está disponible para reasignación.	Andres Camilo Calvo Romero	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
11	RQ439011	Se instala la carpeta compartida "Transportes", se revisa y tiene permisos para ver, editar y crear. Configurado OK.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Me escalan el caso vencido desde el área de Infraestructura.
12	RQ440343	Se realiza el concepto técnico del PC, OK	Cristhian Ramirez Prieto	Demora en la firma del usuario, no se encontraba en sitio.
13	RQ438676	Se realiza Backup de la informacion y del correo PST, y se realizó concepto técnico	Christian Alexis Cuevas Villabona	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
14	RQ443403	Se realiza validación con la usuaria como indican en infraestructura y se evidencia que ya la está dejando navegar con normalidad se deja el equipo operativo y funcional. Funcionando OK	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Infraestructura se demora en dar los permisos de navegación.

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION
15	RQ440589	Se cambia equipo y se realiza la configuración, se realiza vencimiento de la solicitud ya que se estaba realizando gestión de la comisión del Tribunal Medico con el Ingeniero James. Se realiza validación del equipo y se entrega configurado con la red y toda la información de la funcionaria. Se valida el funcionamiento del equipo OK.	Andres Camilo Calvo Romero	James Alvarado me solicito acompañamiento en Tribunal Medico, por consiguiente, no se atendió a tiempo en Servicie Manager.
16	RQ442732	Se realizo el paso de información del equipo viejo al nuevo. La usuaria confirma que ya tiene todo en el nuevo equipo. Funcionando OK.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
17	RQ442814	Se valida equipo y no detecta la tarjeta ethernet, se restablece red y se asigna IP estática fija. Queda equipo navegando correctamente. Se cierra caso	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Infraestructura se demora en asignarle IP fija al PC.
18	RQ443514	Se solicita direccionamiento del equipo. Se procede a realizar proceso de configuración de adaptador de red. Se confirma navegación sin problemas con la usuaria Se completa el caso.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	No se completa dentro de tiempo ya que se completa hasta que se garantizó el proceso de direccionamiento el cual se solicitó con el RQ443786
19	RQ440955	Se realiza backup de informacion y formateo del disco del PC antiguo, se pasa backup al PC nuevo funcionando OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
20	RQ445298	Se realiza backup de informacion y formateo del disco del PC antiguo.	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
21	RQ440435	Usuario solicita activación de usuario de red, usuario indica que no tiene PC, por lo cual ella indica que se comunicara con su jefe para la gestión del PC nuevo. OK	Daniel Josué Perez Correa	Se queda a la espera de que le asignen PC al funcionario y que se comunique con Mesa de ayuda para la configuración del PC.
22	RQ439768	Se realiza apoyo al usuario, pero genera error del aplicativo SIIF del Ministerio de Hacienda, se solicita al usuario comunicarse con soporte de SIIF. Atendido OK	William José Vargas Navas	Se solicita al usuario comunicarse con soporte de SIIF.
23	RQ436361	Se completa proceso de carga de Backup solicitado. Funcionando OK.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	No se completa dentro de tiempo ya que el funcionario en el proceso de entrega de las copias de seguridad no estuvo disponible y estuvo de viaje.
24	RQ441465	Se realiza backup y concepto técnico del PC, realizado OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
25	RQ441502	Se realiza configuración del correo corporativo, funcionando OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Demora por la contraseña de parte de Infraestructura.
26	RQ442806	Se habilita opción macros correctamente., funcionando OK.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Se pasa varias veces por el puesto de trabajo y funcionario no se encontraba.
27	RQ442792	Se realiza configuración del perfil de usuario en PC portátil, funcionando OK.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Se pasa varias veces por el puesto de trabajo y funcionario no se encontraba.
28	RQ442780	Se realiza formateo del equipo solicitado, OK	William José Vargas Navas	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
29	RQ442375	Se configura correo en el celular personal correctamente. Se cierra caso	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Usuario no se encontraba muchas veces en sede para la configuración.
30	RQ442467	Se realiza migración de informacion al One Drive para los funcionarios, funcionando OK.	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	La informacion esta alojada en un PC de un funcionario el cual muchas veces no

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	JUSTIFICACION
				estaba en sede Tequendama.
31	RQ443293	Se verifica espacio del disco duro y se le indica al usuario que se tiene que hacer backup de toda la informacion, realizado OK.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Demorado por temas eléctricos en la oficina según usuario.
32	RQ442955	Se realiza concepto técnico y Backup de toda la informacion, realizado OK.	William José Vargas Navas	Demora en el traspaso de backup por bastante informacion.
33	RQ443008	Se realiza validación en sitio donde se habla con el usuario para la confirmación de los accesos a las URL de los servidores en donde este confirma que ya tiene el acceso y están funcionando con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Demorado por permisos a las URLs por parte de Infraestructura.
34	RQ444741	Se realiza configuración del programa, usuario verifica OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Se pasa varias veces por puesto de trabajo, usuario no se encontraba.
35	RQ444535	Se realiza verificación del correo, funcionando OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Demora en la licencia por parte de Infraestructura.
36	RQ444306	Se procede a sacar Backups del equipo del usuario con un peso de 18.7GB, y se saca también el .PST del correo con un peso de 20.8GB. Proceso realizado con éxito.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	En el proceso del Backup se apagó el PC. Por consiguiente, se tuvo que volver hacer backup y usuario de red bloqueado.
37	RQ445186	Se realiza configuración de puesto de cómputo, acceso a carpeta compartida y configuración de impresora y escáner.	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Por los nuevos puestos de trabajo se demora en la asignación de puesto y configuración total del perfil de usuario.
38	RQ441577	Se configura perfil de usuario, funcionando OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Demora en la licencia de parte de infraestructura y puesta de Backup total.
39	RQ441582	Se recupera acceso a carpetas compartidas, funcionando OK.	Andres Camilo Calvo Romero	Demora en permisos de acceso de parte de Infraestructura.

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	CUMPLIO SLA	NUEVO ESTADO
1	RQ440673	Se procede a informar a la funcionaria como debe realizar el proceso de unión de archivos digitalizados o en .PDF, al igual se informa como realizar proceso de optimización de documento. Se deja notas de apoyo requerido Se completa caso.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Vencido 6/05/2026	Cumplido 9/05/2026
2	RQ439925	Se instalo la última versión del aplicativo, se realizaron pruebas nuevamente para el ingreso, pero persiste la falla "Error no autorizado", se le informa al usuario que debe comunicarse al Siif para que le reestablezcan el usuario.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Vencido 4/05/2026	Cumplido 4/05/2026
3	RQ441167	Se completa el caso ya que se realiza el formateo seguro, se borran todas las particiones y se deja con sistema operativo w11.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Vencido 8/05/2026	Cumplido 8/05/2026
4	RQ441914	Se formatea equipo, se borraron las particiones, se instaló sistema operativo W11, se realizó concepto técnico y se devuelve el equipo a la usuaria.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Vencido 13/05/2026	Cumplido 13/05/2026
5	RQ444971	Se valida ip duplicada se realiza reconfiguración queda funcionando ok	Faiver Fernando Zamora Lopez	Vencido 28/05/2026	Cumplido 28/05/2026
6	RQ441132	Se realiza Backup de toda la informacion, OK	William José Vargas Navas	Vencido 8/05/2026	Cumplido 15/05/2026
7	RQ441134	Se realiza Backup de toda la informacion, y se pasa al nuevo PC, funcionando OK	William José Vargas Navas	Vencido 8/05/2026	Cumplido 15/05/2026

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	CUMPLIO SLA	NUEVO ESTADO
8	RQ443722	Se realiza configuración de PC nuevo, funcionando OK.	Danny Esteban Munevar Hoyos	Vencido 22/05/2026	Cumplido 25/05/2026
9	RQ443732	Se realiza concepto técnico y backup, funcionando OK.	Danny Esteban Munevar Hoyos	Vencido 22/05/2026	Cumplido 25/05/2026
10	RQ443911	Se realiza concepto técnico y formateo del equipo: PC funciona correctamente y es compatible con la plataforma tecnológica del Ministerio. Se reintegra al almacén y está disponible para reasignación.	Andres Camilo Calvo Romero	Vencido 22/05/2026	Cumplido 22/05/2026
11	RQ439011	Se instala la carpeta compartida "Transportes", se revisa y tiene permisos para ver, editar y crear. Se agregan evidencias.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Vencido 01/05/2026	Cumplido 4/05/2026
12	RQ440343	Se realiza el concepto técnico y backup de toda la informacion.	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido 5/05/2026	Cumplido 8/05/2026
13	RQ438676	Se realiza Backup de la informacion y del correo PST, y se realizó concepto técnico.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Vencido 01/05/2026	Cumplido 12/05/2026
14	RQ443403	Se realiza validación con la usuaria como indican en infraestructura y se evidencia que ya la está dejando navegar con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Vencido 21/05/2026	Cumplido 21/05/2026
15	RQ440589	Se realiza validación del equipo y se entrega configurado con la red y toda la información de la funcionaria. Se valida el funcionamiento del equipo OK.	Andres Camilo Calvo Romero	Vencido 6/05/2026	Cumplido 6/05/2026
16	RQ442732	Se realizo el paso de información del equipo viejo al nuevo. La usuaria confirma que ya tiene todo en el nuevo equipo.	Christian Alexis Cuevas Villabona	Vencido 19/05/2026	Cumplido 19/05/2026
17	RQ442814	Se valida equipo se restablece red y se asigna IP fija. Queda equipo navegando correctamente. Se cierra caso.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido 15/05/2026	Cumplido 15/05/2026
18	RQ443514	Se solicita direccionamiento IP del equipo. Se procede a realizar proceso de configuración de adaptador de red. Se deja en red ok, se confirma navegación sin problemas con la usuaria. Se completa el caso.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Vencido 21/05/2026	Cumplido 28/05/2026
19	RQ440955	Se realiza Backup y formateo del PC.	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido 8/05/2026	Cumplido 11/05/2026
20	RQ445298	Se realiza backup de informacion y formateo del disco del PC antiguo.	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Vencido 29/05/2026	Cumplido 29/05/2026
21	RQ440435	Usuario solicita activación de usuario de red, usuario indica que no tiene PC, por lo cual ella indica que se comunicara con su jefe para la gestión del PC nuevo. OK.	Daniel Josué Perez Correa	Vencido 6/05/2026	Cumplido 6/05/2026
22	RQ439768	Se realiza apoyo al usuario, pero genera error del aplicativo SIIF del Ministerio de Hacienda, se solicita al usuario comunicarse con soporte de SIIF. Atendido OK.	William José Vargas Navas	Vencido 4/05/2026	Cumplido 7/05/2026
23	RQ436361	Se completa proceso de carga de Backups solicitado. Se completa el caso hasta ahora ya que por tiempo de disponibilidad no se logra completar dentro del tiempo. Se deja comentarios.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Vencido 20/05/2026	Cumplido 22/05/2026
24	RQ441465	Se realiza backup y concepto técnico del PC, realizado OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido 12/05/2026	Cumplido 15/05/2026
25	RQ441502	Se realiza configuración del correo corporativo, funcionando OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido 12/05/2026	Cumplido 15/05/2026
26	RQ442806	Usuaria no se encuentra en fortaleza. Se habilita macros correctamente. Se cierra caso	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido 15/05/2026	Cumplido 19/05/2026
27	RQ442792	Se realiza configuración del perfil de usuario en PC portátil, funcionando OK.	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido 15/05/2026	Cumplido 18/05/2026
28	RQ442780	se realiza formateo del equipo solicitado, funcionando OK.	William José Vargas Navas	Vencido 15/05/2026	Cumplido 19/05/2026
29	RQ442375	Se configura correo en el celular personal correctamente. Se cierra caso	Luisa Fernanda Orjuela Valbuena	Vencido 15/05/2026	Cumplido 19/05/2026

No.	TICKET	SOLUCION	USUARIO ASIGNADO	CUMPLIO SLA	NUEVO ESTADO
30	RQ442467	Se realiza migración de informacion al One Drive para los funcionarios, funcionando OK.	Favian Tiberio Ortiz Sanchez	Vencido 14/05/2026	Cumplido 15/05/2026
31	RQ443293	Se verifica espacio del disco duro y se le indica al usuario que se tiene que hacer backup de toda la informacion, realizado OK.	Alcides Rafael Alvarez Julio	Vencido 20/05/2026	Cumplido 22/05/2026
32	RQ442955	Se realiza concepto técnico y Backup de toda la informacion, realizado OK.	William José Vargas Navas	Vencido 19/05/2026	Cumplido 22/05/2026
33	RQ443008	Se realiza validación en sitio donde se habla con el usuario para la confirmación de los accesos a las URL de los servidores en donde este confirma que ya tiene el acceso y están funcionando con normalidad se deja el equipo operativo y funcional.	Ivan Camilo Ospina Zaldua	Vencido 19/05/2026	Cumplido 20/05/2026
34	RQ444741	Se realiza configuración del programa, usuario verifica OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido 27/05/2026	Cumplido 28/05/2026
35	RQ444535	Se realiza verificación del correo, funcionando OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido 26/05/2026	Cumplido 29/05/2026
36	RQ444306	Se procede a sacar Backups del equipo del usuario con un peso de 18.7GB y se saca también el .PST del correo con un peso de 20.8GB. El cual será entregado a la coordinadora Farley de Jesus Cardona Velasquez. Proceso realizado con éxito.	Andrey Camilo Bernal Sandoval	Vencido 26/05/2026	Cumplido 27/05/2026
37	RQ445186	Se realiza configuración de puesto de cómputo, acceso a carpeta compartida y configuración de impresora y escáner.	Daniel Sttyven Oviedo Camacho	Vencido 28/05/2026	Cumplido 29/05/2026
38	RQ441577	Se configura perfil de usuario, funcionando OK.	Cristhian Ramirez Prieto	Vencido 12/05/2026	Cumplido 16/05/2026
39	RQ441582	Se recupera acceso a carpetas compartidas, funcionando OK.	Andres Camilo Calvo Romero	Vencido 12/05/2026	Cumplido 15/05/2026

Después de las validaciones puntuales de cada caso, se solicita exonerar 35 de los 39 casos que incumplen, para que en total 4 casos sean tenidos en cuenta como incumplidos, de ser así se daría un cumplimiento del 99,71% y se incumpliría con el 0,29% de los casos.

9. Puntos de red

Año	Mes	Fecha	Oficina	Traslados	Nuevos
2024	Feb	10-feb-24	Despacho Viceministerio Políticas	4	4
		17-feb-24	Despacho Secretaría General	4	4
		24-feb-24	Despacho Viceministerio Gsed	4	2
		6-feb-24	Normas Técnicas	4	4
	Mar	13-mar-24	Despacho Ministro	0	1
		13-mar-24	Normas Técnicas	16	0
	Abr	02-abr-24	Despacho Ministro	0	1
	May	07-may-24	Sede Jurídica Barranquilla	1	0
		09-may-24	Recepción Indumil	0	1
		24-may-24	Sede jurídica Medellín	1	0

	Jun	06-jun-24	Desmovilizados	1	0
		06-jun-24	Barranquilla	2	0
		14-jun-24	Piso 3 Tequendama	0	223
		14-jun-24	Bienestar Sectorial Tequendama	0	1
		19-jun-24	Casa de la Cultura	1	0
	Jul	19-jul-24	Archivo General	0	1
		31-jul-24	Oficina 305 Tequendama	4	0
	Sep	10-sep-24	Socorro	3	2
	oct	31-oct-24	Tequendama - Atención al Ciudadano	1	0
		31-oct-24	Silog Puente Aranda	9	0
	nov	19-nov-24	Tequendama - Piso 7	39	0
		20-nov-24	Bucaramanga	0	8
		29-nov-24	Medellín	2	0
2025	ene	15-ene-25	Tequendama - 302	1	0
	feb	04-feb-25	Fortaleza - Transportes	2	0
		07-feb-25	Tequendama - Piso 7	3	0
	abr	02-abr-25	Tribunal Medico - Piso 6	3	0
		09-abr-25	Sede Jurídica Cali	0	5
	mayo	13-may-25	Sede Jurídica Armenia	11	0
	mayo	6-may-25	Tribunal Medico - Piso 6	8	0
	Julio	15-jul-25	Fortaleza	6	0
	Noviembre	27-nov-25	Sede Jurídica Pereira	0	3
Total:				**130**	**260**
Disponibilidad:				**130**	**260**
Saldo:				**0**	**0**

10. Garantías

En el periodo de mayo de 2026 se presentaron las siguientes garantías:

Fecha	Usuario	Dependencia	RQ	Serial Equipo	PLACA	TÉCNICO	PARTE
15-may.-26	SI. ANGIE XIMENA ROJAS BELTRAN	Protocolo - Despacho	RQ442745	5CD242CCWS	196581	Stefanny Zuluaga Zubieta	TARJETA DE RED
25-may.-26	Laura Liliana Duran B.	Despacho Secretaria General	RQ444294	5CD047556D	169865	Stefanny Zuluaga Zubieta	Daño puerto de red
15-may.-26	SI. ANGIE XIMENA ROJAS BELTRAN	Protocolo-Despacho	RQ442745	5CD242CCWS	196581	Stefanny Zuluaga Zubieta	Adaptador de Corriente
25-may.-26	Laura Liliana Duran B.	Despacho Secretaria General	RQ444294	5CD047556D	169865	Stefanny Zuluaga Zubieta	Adaptador de Corriente
22-may.-26	DIANA MILENA VANEGAS.	CONTROL INTERNO	RQ444034	5CD047556N	N/A	Alcides Rafael Alvarez Julio	Adaptador de Corriente.

11. Conceptos técnicos

Se realizaron los siguientes conceptos técnicos dentro de los cuales se encuentran conceptos para reparación y entrega a almacén.

RQ	FECHA DE CREACION	TIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	PLACA	MOTIVO TRAMITE
440168	04/05/2026	Computador	Acer	Verition Z 4870 G	DQVTQ AL 000103802E533000	167125	REINTEGRO ALMACEN
440104	04/05/2026	Computador	Lenovo	Tink Stat ion P520	MJ06ZLM6	158550	REINTEGRO ALMACEN
440000	04/05/2026	Computador	Acer	VERITZ 470G	QAL00103802E953000	167090	REINTEGRO ALMACEN
440060	04/05/2026	Computador	Lenovo	M910Z	MJ05WNWQ	153770	REINTEGRO ALMACEN
440468	05/05/2026	Computador	Lenovo	P520 Workstation	MJ06ZLM0	158552	REINTEGRO ALMACEN
440571	05/05/2026	Computador	Acer	Verition Z 4870 G	QAL001103802EC23000	167074	REINTEGRO ALMACEN
440343	05/05/2026	Computador	Acer	Verition Z 4870 G	QAL001103802EC23000	167710	REINTEGRO ALMACEN
440620	05/05/2026	Computador	Acer	Verition Z 4870 G	DQVTQ AL 00103802E743000	167001	REINTEGRO ALMACEN
440889	06/05/2026	Computador	Acer	Verition Z 4870 G	QAL001103802EB03000	166999	REINTEGRO ALMACEN
440939	06/05/2026	Computador	DELL	OPTIPLEX 5250	GRZX7M2	154390	REINTEGRO ALMACEN
440897	06/05/2026	Computador	Acer	Verition Z 4870 G	DQVTQ AL 00103802EE73000	167099	REINTEGRO ALMACEN
439693	06/05/2026	Computador	Lenovo	M910Z	MJ05WEU1	153737	REINTEGRO ALMACEN
440681	06/05/2026	ESCANNER	XEROX	DOCUMATE4440	44GYK70300	119843	REINTEGRO ALMACEN
441064	07/05/2026	Computador	HP	PROSTUDIO 4AIO G11	8CN5520MXV	N/A	REINTEGRO ALMACEN
441074	07/05/2026	Computador	HP	PROSTUDIO 4AIO G11	8CN5520N49	N/A	REINTEGRO ALMACEN
441112	07/05/2026	Computador	Lenovo	M910Z	MJ05WES3	153796	REINTEGRO ALMACEN
441138	07/05/2026	Computador	HP	Computador	8CN2470JZC	198527	REINTEGRO ALMACEN
436593	07/05/2026	Computador	HP	PROSTUDIO 4AIO G11	8CN5520NBB	N/A	REINTEGRO ALMACEN
441062	07/05/2026	Computador	HP	PROSTUDIO 4AIO G11	8CN5520MXP	N/A	REINTEGRO ALMACEN
441066	07/05/2026	Computador	HP	PROSTUDIO 4AIO G11	8CN5520N2K	N/A	REINTEGRO ALMACEN
440895	07/05/2026	Computador	HP	600 G1	MXL4241T5T	114371	REINTEGRO ALMACEN
441043	07/05/2026	Computador	Lenovo	M910Z	MJ05WEYY	153736	REINTEGRO ALMACEN
441110	07/05/2026	Computador	Lenovo	M910Z	MJ05WEU3	153739	REINTEGRO ALMACEN
441060	07/05/2026	Computador	HP	PROSTUDIO 4AIO G11	8CN5520MYO	N/A	REINTEGRO ALMACEN

441058	07/05/2026	Computador	HP	PROSTUDIO 4AIO G11	8CN5520MXF	N/A	REINTEGRO ALMACEN
436592	07/05/2026	Computador	HP	PROSTUDIO 4AIO G11	8CN5520NB7	N/A	REINTEGRO ALMACEN
440986	07/05/2026	Computador	Acer	Verition Z 4870 G	DQVTQ AL 00103802EE23000	166988	REINTEGRO ALMACEN
441307	08/05/2026	Computador	Acer	Verition Z 4870 G	QUAL00103802EEB3000	167041	REINTEGRO ALMACEN
441324	08/05/2026	Computador	Acer	Verition Z 4870 G	DQVTQ AL 00103802E733000	167162	REINTEGRO ALMACEN
441146	08/05/2026	Computador	HP	PROONE 440	8CN2470K22	198705	REINTEGRO ALMACEN
441352	08/05/2026	COMPUTADOR	LENOVO	THINKSTAT ION P520	MJ06ZLM5	158516	REINTEGRO ALMACEN
441382	08/05/2026	PORTATIL	HP	PROBOOK 640 G1	5CG4322LB1	115953	REINTEGRO ALMACEN
441588	11/05/2026	PORTATIL	LENOVO	THINKCENTER M910Z	MJ05WEW5	153744	REINTEGRO ALMACEN
441941	12/05/2026	COMPUTADOR	DELL	OPTIPLEX 7490 AIO	G1WB0M3	195225	REINTEGRO ALMACEN
441927	12/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	DQVTQ AL 001036020D73000	167100	REINTEGRO ALMACEN
441925	12/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 440	8CN24700JQV	198406	REINTEGRO ALMACEN
442138	13/05/2026	PORTATIL	HP	PROBOOK 640 G2	5CG6285BGN	137627	REINTEGRO ALMACEN
442214	13/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 440 G9	8CN2470JLD	198428	REINTEGRO ALMACEN
442212	13/05/2026	TELEFONO CELULAR	IPHONE	6S	N/A	16208	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
441977	13/05/2026	SWITCH	FORCE 10	N/A	DL2E9080010	87550	REINTEGRO ALMACEN
441969	13/05/2026	SWITCH	FORCE 10	N/A	DL2E9080059	87551	REINTEGRO ALMACEN
442214	13/05/2026	PORTATIL	HP	PROONE 440 G9	8CN2470JLD	198428	REINTEGRO ALMACEN
442138	13/05/2026	PORTATIL	HP	PROBOOK 640 G2	5CG6285BGN	137627	REINTEGRO ALMACEN
442085	13/05/2026	COMPUTADOR	LENOVO	TINKCENTER	MJ05WNN8	153771	REINTEGRO ALMACEN
441971	13/05/2026	SWITCH	FORCE 10	N/A	DL2E908007	87555	REINTEGRO ALMACEN
441967	13/05/2026	SWITCH	FORCE 10	N/A	DL2D0090073	74425	REINTEGRO ALMACEN
441958	13/05/2026	SWITCH	FORCE 10	N/A	DL2E9080057	87579	REINTEGRO ALMACEN
441979	13/05/2026	SWITCH	FORCE 10	N/A	DL2E9080046	87577	REINTEGRO ALMACEN
441973	13/05/2026	SWITCH	FORCE 10	N/A	DL2D0090169	74429	REINTEGRO ALMACEN
442295	13/05/2026	COMPUTADOR	LENOVO	M1BKT33A	MJ05WET1	153788	REINTEGRO ALMACEN
442310	13/05/2026	COMPUTADOR	LENOVO	M1BKT33A	MJ05WET6	153787	REINTEGRO ALMACEN
442293	13/05/2026	COMPUTADOR	DELL	OPTIPLEX 5250	GRKV7M2	154321	REINTEGRO ALMACEN
442291	13/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802EEB3000	167041	REINTEGRO ALMACEN
442299	13/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 600 G1	MXL4240ZFY	114392	REINTEGRO ALMACEN

441975	13/05/2026	SWITCH	FORCE 10	N/A	DL2D0350074	74419	REINTEGRO ALMACEN
441570	13/05/2026	ESCANNER	EPSON	DS-860	U6AZ001956	125766	REINTEGRO ALMACEN
442548	14/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	DQVTQ AL 00103802ED83000	167112	REINTEGRO ALMACEN
442461	14/05/2026	COMPUTADOR	DELL	OPTIPLEX 5250	GRRY7M2	154334	REINTEGRO ALMACEN
442544	14/05/2026	COMPUTADOR	HP	ELITE ONE 800 G6	MXL2053QTZ	195586	REINTEGRO ALMACEN
442745	15/05/2026	PORTATIL	HP	PROBOOK 440 G9	5CD242CCWS	196581	TRAMITE ADMINISTRATIVO
442790	15/05/2026	ESCANNER	XEROX	DOCUMATE4440	U6AZ008263	151060	REINTEGRO ALMACEN
442928	15/05/2026	COMPUTADOR	DELL	OPTIPLEX 5250 AIO	GRRV7M2	N/A	REINTEGRO ALMACEN
442701	15/05/2026	COMPUTADOR	APPLE	IMAC	C02P70FMF8J5	122894	REINTEGRO ALMACEN
442877	15/05/2026	COMPUTADOR	LENOVO	M 910Z	MJ05EWV	153792	REINTEGRO ALMACEN
442841	15/05/2026	COMPUTDOR	HP	PROONE 440	8CN2470K56	198727	REINTEGRO ALMACEN
442851	15/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 440 G4	8CG91099BY	N/A	REINTEGRO ALMACEN
443240	15/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802EBC3000	167069	REINTEGRO ALMACEN
442784	15/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802E843000	167102	REINTEGRO ALMACEN
443240	15/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802EBC3000	164069	REINTEGRO ALMACEN
443223	19/05/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 200	TH23U9517G	197090	TRAMITE ADMINISTRATIVO
443242	19/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802E9C3000	167101	REINTEGRO ALMACEN
443223	19/05/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 200	TH23U9517G	197090	TRAMITE ADMINISTRATIVO
443209	19/05/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 200	TH23U950JN	N/A	TRAMITE ADMINISTRATIVO
443234	19/05/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 200	TH23V9517W	N/A	TRAMITE ADMINISTRATIVO
443209	19/05/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 200	TH135950JN	N/A	TRAMITE ADMINISTRATIVO
443257	20/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 600 G1	MXL4240ZFJ	114607	REINTEGRO ALMACEN
443469	20/05/2026	COMPUTADOR	HP	Z620WORKSTATION	2UA4491218	118542	REINTEGRO ALMACEN
443274	20/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802EEE3000	167045	REINTEGRO ALMACEN
443131	20/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 600 G1	MXL3430Q6W	112776	REINTEGRO ALMACEN
443380	20/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802E4B3000	167076	REINTEGRO ALMACEN
443309	20/05/2026	COMPUTADOR	LENOVO	M73Z	MJ02U85Z	125841	REINTEGRO ALMACEN
443431	20/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802EEC3000	166990	REINTEGRO ALMACEN
443287	20/05/2026	COMPUTADOR	HP	440 G9	8CN2380SJK	196961	REINTEGRO ALMACEN
443637	20/05/2026	COMPUTADOR	HP	ELITE ONE 800 G6	MXL2053R0T	195595	REINTEGRO ALMACEN

443455	20/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802EDE3000	166992	REINTEGRO ALMACEN
443304	20/05/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 200	TH94U85045	162960	TRAMITE ADMINISTRATIVO
443295	20/05/2026	IMPRESORA	HP	OFFICEJET 200	THC48506D	N/A	TRAMITE ADMINISTRATIVO
443388	20/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802EC33000	167078	REINTEGRO ALMACEN
443669	21/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802E913000	167006	REINTEGRO ALMACEN
443673	21/05/2026	PORTATIL	HP	PROBOOK 440 G9	5CD242CCXL	196605	TRAMITE ADMINISTRATIVO
443773	21/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 440	8CN2470K3T	198549	REINTEGRO ALMACEN
443675	21/05/2026	COMPUTADOR	DELL	PRO 14	DNKYCG4	202670	REINTEGRO ALMACEN
443335	21/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROBOOK 645 G1	CNU410CYMF	115955	REINTEGRO ALMACEN
443893	22/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 440	8CN2380S5T	196949	REINTEGRO ALMACEN
443885	22/05/2026	PORTATIL	HP	ELITE ONE 800 G6	MXL2053QW2	195574	REINTEGRO ALMACEN
444015	22/05/2026	IMPRESORA	KODAK	I2600	4937454	95932	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
443974	22/05/2026	COMPUTADOR	Acer	Verition Z 4870 G	QAL00103802EE23000	166988	TRAMITE ADMINISTRATIVO
444477	25/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 440 G9	8CN2470K6R	198318	TRAMITE ADMINISTRATIVO
444485	25/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 440 G9	8CN2380S0S	196693	TRAMITE ADMINISTRATIVO
444483	25/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 440 G9	8CN2470K0S	198345	TRAMITE ADMINISTRATIVO
444319	25/05/2026	ESCANNER	EPSON	DS-860	U6AZ008277	151095	REINTEGRO ALMACEN
444294	25/05/2026	PORTATIL	HP	PROBOOK 450 G7	5CD047556D	16986	TRAMITE ADMINISTRATIVO
444408	25/05/2026	COMPUTADOR	DELL	OPTIPLEX 7490 AIO	C5ZBOM3	195230	REINTEGRO ALMACEN
443182	25/05/2026	COMPUTADOR	Acer	VERITION Z4870G	DQVTQAL00103802E693000	167166	REINTEGRO ALMACEN
443911	25/05/2026	COMPUTADOR	Acer	VERITION Z4870G	DQVTQAL00103802E693000	167020	REINTEGRO ALMACEN
444607	26/05/2026	COMPUTADOR	LENOVO	P520 Workstation	MJ06ZLM0	158552	REINTEGRO ALMACEN
444561	26/05/2026	COMPUTADOR	Acer	VERITION Z4870G	DQVTQAL00103802EFD3000	167092	REINTEGRO ALMACEN
444499	26/05/2026	ESCANNER	AVISION	SHEEFTED R AD345	A09810039C630195	166564	REINTEGRO ALMACEN
444617	26/05/2026	IMPRESORA	LEXMARK	C734DN	94227VG	72642	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
444897	26/05/2026	COMPUTADOR	LENOVO	M1BKT33A	MJ05WET7	153742	REINTEGRO ALMACEN
444731	26/05/2026	PORTATIL	LENOVO	THINKPAD X13 G1	PC1N1JC8	195033	REINTEGRO ALMACEN
444736	26/05/2026	PORTATIL	DELL	VOSTRO 3400	DZM98F3	188882	REINTEGRO ALMACEN
444449	27/05/2026	COMPUTADOR	Acer	VERITION Z4870G	DQVTQAL00103802E4D3000	167114	REINTEGRO ALMACEN

444819	27/05/2026	ESCANNER	AVISION	AD370WN	B101871614780006	172654	REINTEGRO ALMACEN
444931	27/05/2026	COMPUTADOR	LENOVO	P520 Workstation	MJ070FS2	158518	REINTEGRO ALMACEN
445275	28/05/2026	MODEM	ALCATEL	N/A	14828005525	165924	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
445273	28/05/2026	DISCO DURO	UNITEC	N/A	7L3029025411	195159	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
445211	28/05/2026	DISCO DURO	ADATA	N/A	7L3029025374	195158	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
445236	28/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 600 G1	MXL4241T5V	114376	REINTEGRO ALMACEN
445231	28/05/2026	COMPUTADOR	HP	PROONE 600 G1	MXL4250Y2L	114459	REINTEGRO ALMACEN
445447	29/05/2026	PORTATIL	HP	6470B	5CG4322L04	115936	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
444975	29/05/2026	ESCANNER	EPSON	DS-860	U6AZ001954	125741	REINTEGRO ALMACEN

12. Equipos dados de baja

Durante el periodo del mes de Mayo de 2026, se observaron 7 elementos de cómputo entre ellos, Teléfono celular, Impresoras, Modem, discos duros y Portátiles por conceptos tecnicos de "Devolución a almacén por baja".

CONCEPTOS DE BAJA MAYO 2026							
RQ	FECHA DE CREACION	TIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	PLACA	MOTIVO TRAMITE
442212	13/05/2026	TELEFONO CELULAR	IPHONE	6S	N/A	16208	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
444015	22/05/2026	IMPRESORA	KODAK	I2600	4937454	95932	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
444617	26/05/2026	IMPRESORA	LEXMARK	C734DN	94227VG	72642	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
445275	28/05/2026	MODEM	ALCATEL	N/A	14828005525	165924	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
445273	28/05/2026	DISCO DURO	UNITEC	N/A	7L3029025411	195159	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
445211	28/05/2026	DISCO DURO	ADATA	N/A	7L3029025374	195158	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA
445447	29/05/2026	PORTATIL	HP	6470B	5CG4322L04	115936	DEVOLUCION A ALMACEN POR BAJA

13. Mantenimientos

En el mes de Mayo de 2026 se efectuaron mantenimientos preventivos de equipos en sedes jurídicas del país, a continuación, se relaciona cuadro.

CIUDADES	COMPUTADOR	PORTATIL	IMPRESORA	ESCANER	PLOTTER	SERVIDOR	SWITCH	TOTAL	EJECUCIÓN
Armenia	2	2	1	1	0	0	1	7	100,00%
Barrancabermeja	1	0	1	1	0	0	1	4	100,00%
Bucaramanga	3	3	1	2	0	0	1	10	100,00%
Carepa	3	0	1	1	0	0	1	6	100,00%
Cúcuta	4	0	1	3	0	0	1	9	100,00%
Ibagué	3	0	1	1	0	0	1	6	100,00%
Medellín	16	0	1	2	0	0	1	20	100,00%
Mocoa	2	0	1	1	0	0	1	5	100,00%
Pereira	1	0	1	1	0	0	1	4	100,00%
Popayán	6	0	2	1	0	0	1	10	100,00%
Socorro	1	0	2	1	0	0	1	5	100,00%
Yopal	3	0	3	0	0	0	1	7	100,00%
TOTAL	45	5	16	15	0	0	12	93	100,00%

14. Actividades adicionales

Durante el mes de mayo de 2026, no se realizaron actividades adicionales a parte de las del objeto del contrato "prestación de los servicios de soporte técnico integral en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo de la plataforma tecnológica (hardware, equipos eléctricos y electrónicos) y mesa de ayuda" con destino a la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.

15. Inventario de hardware y software

Se adjunta informe de Hardware y Software sacado directamente de la herramienta System Center donde se cuenta con el detallado de los equipos que presentan Login en el periodo del mes de mayo de 2026, adicional se comparte archivo de inventario físico tomado directamente en las distintas sedes, y se adjunta el archivo donde se evidencian las cantidades de software instalado en los equipos de Ministerio de Defensa Nacional. Archivos adjuntos en el envío del presente informe.

16. Informe de impresiones

A continuación, se detalla el número de páginas impresas por dependencias de las sedes jurídicas y oficinas de fortaleza del ministerio de defensa durante el mes de mayo de 2026.

- **BOGOTÁ D.C.**

Área	Cantidad
ALMACÉN	2.576
ARCHIVO	33
AYUDANTÍA	687
COMUNICACIÓN SECTORIAL	202
CONTRATISTAS Y DESARROLLADORES	577
CONTROL DISCIPLINARIO	9.279
CONTROL INTERNO	1.457
CONVENIOS CONTRATACIÓN ESTATAL	99
CORRESPONDENCIA PUERTA 8	5.692
DDHH CASA DE LA CULTURA	18
DESPACHO GABINETE	712
DESPACHO GRUPO SEGURIDAD	897
DESPACHO MINISTRO	3.140
DESPACHO PROTOCOLO	1.501
DESPACHO VICEM. ESTRATEG. Y PLANEAC.	275
DESPACHO VICEMINISTERIO GSED	1.049
DIR. DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN DEL SECTOR DEFENSA	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	810
DIRECCIÓN ASUNTOS LEGALES	181
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SECTORIAL	248
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN ESTATAL	53
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ESTRATEGICOS	2.173
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	39
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1.300
DIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	162
DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	2.935
DIRECCIÓN FINANZAS	340
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	685
DIRECCIÓN PLANEAC. ESTRAT. Y FINAN. CORP.	4.653
DIRECCIÓN PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO	1.437
DIRECCIÓN POLÍTICA DEFENSA Y SEGURIDAD	955

DIRECCIÓN RELACIONES INTERNACIONALES	1.931
DITICS 221	1.297
DITICS 225	1.202
FINANZAS	59
GRUPO ADQUISICIONES	7.288
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS	61
GRUPO CONCEPTOS Y PROCESOS	2.340
GRUPO CONTABILIDAD	764
GRUPO CONTROL PRESUPUESTAL	25
GRUPO EDUCACIÓN	1.760
GRUPO LOGÍSTICO	791
LA SOLEDAD - OBISPADO CASTRENSE	9
NEGOCIOS GENERALES	985
NÓMINA	21.550
OBSERVATORIO DDHH	1.761
PROYECTO FORTALEZA	2.913
PUENTE ARANDA - CSIRT	2
PUENTE ARANDA - SILOG	885
SECRETARÍA DE GABINETE	12
SECRETARÍA GENERAL	1.954
SEGURIDAD 227	73
SEGURIDAD NACIONAL	67
SILOG 175	97
SUBSECRETARÍA DE POLICÍA	333
TALENTO HUMANO	8.411
TALENTO HUMANO 222	2.069
TALENTO HUMANO 223	463
TEQUENDAMA - ARTÍCULO 53	307
TEQUENDAMA - ATENCIÓN CIUDADANA	703
TEQUENDAMA - CONTENCIOSO	117
TEQUENDAMA - DESMOVILIZADOS	244
TEQUENDAMA - DESMOVILIZADOS PISO 9	3.449
TEQUENDAMA - GROL	289
TEQUENDAMA - NORMAS TÉCNICAS	1
TEQUENDAMA - OBLIGACIONES LITIGIOSAS	878
TEQUENDAMA - TRIBUNAL MÉDICO	1.178
TRANSPORTES	2.214
GESTION PRESUPUESTAL	569
SOPORTE 218	201
GRUPO DE SEGURIDAD	6

DESP. DEL VICEMINISTRO PARA LAS POLÍTICAS Y ASUNTOS INT.	76
GRUPO ANÁLISIS Y DIFUSIÓN	2
Total general	**113.502**

- **SEDES JURÍDICAS**

Ciudad	Impresiones
ARAUCA	111
ARMENIA	150
BARRANCABERMEJA	137
BARRANQUILLA	483
BUCARAMANGA	381
CALI	748
CAREPA	80
CARTAGENA	357
COROZAL	69
CÚCUTA	250
FACATATIVÁ	118
FLORENCIA	118
IBAGUÉ	224
MADRID	117
MEDELLÍN	742
MOCOA	84
MONTERÍA	214
NEIVA	182
PASTO	227
POPAYÁN	149
QUIBDÓ	117
SANTA MARTA	251
TUNJA	168
VALLEDUPAR	157
VILLAVICENCIO	237
YOPAL	123
TOTAL	**5.994**

- **TOTAL DE IMPRESIONES MAYO 2026**

TOTAL IMPRESIONES MAYO DE 2026
119.496

Cordialmente,

WILSON QUINTERO GARCIA
Gerente de Proyecto
SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD

Defensa

INFORME DE SEGUIMIENTO
CONTRATO # 222-2023-MDN-UGG-DA

MAYO 2026

GRUPO INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS MESA DE AYUDA

FECHA DE EMISIÓN:

16-jun-2026

OBJETIVO

Prestar los servicios de soporte técnico integral en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo de la plataforma tecnológica (hardware, equipos eléctricos y electrónicos), y la operación de la mesa de ayuda para la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.

INTRODUCCIÓN

El informe describe las actividades desarrolladas por el equipo de **Soluciones de Productividad S.A.S.** durante el mes de mayo de 2026, en cumplimiento del contrato 222-2023 MDN-UGG-DA., que incluye la gestión de:

- ✓ Soporte técnico en sitio
- ✓ Mantenimiento de la plataforma tecnológica
- ✓ Atención de incidentes a través de la Mesa de Ayuda
- ✓ Seguimiento a indicadores de servicio y cumplimiento de ANS

Además, presenta el desempeño operativo medido mediante indicadores cuantitativos como el número de casos atendidos, niveles de cumplimiento, satisfacción del usuario y análisis de incidentes.

DESARROLLO TEMÁTICO

El desarrollo del informe se estructura en varios componentes principales:

1. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- ✓ Se gestionaron 1.393 casos en mayo de 2026
- ✓ 1.354 casos cumplidos (97.20%)
- ✓ 39 casos fuera de ANS (2.80%)

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- ✓ Se aplicaron 6 encuestas.
- ✓ El servicio fue percibido como oportuno en la mayoría de los casos (6 de 6 respuestas positivas).
- ✓ La calificación predominante fue de nivel alto (valoraciones iguales a 5).

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

3. GESTIÓN POR ANALISTA

- ✓ Se presenta el detalle de incidentes atendidos por cada tecnólogo.
- ✓ Se evidencia distribución del trabajo y niveles de cumplimiento individual.

4. CATEGORIZACIÓN DE SERVICIOS

- ✓ Los casos fueron clasificados según el árbol de servicios ITSM.
- ✓ Se destacan categorías como:
  - ✓ Solicitudes genéricas de mesa de ayuda
  - ✓ Configuración de equipos de cómputo
  - ✓ Configuración de correo y herramientas ofimáticas
- ✓ Esto permite analizar la demanda y el tipo de requerimientos más frecuentes.

5. SOPORTE A SEDES JURÍDICAS

- ✓ Se prestaron servicios de forma:
  - ✓ Remota
  - ✓ Presencial
- ✓ Se documentan actividades técnicas realizadas en diferentes ciudades (configuración, soporte, validaciones, etc.).

6. ANÁLISIS DE INCIDENTES FUERA DE ANS

- ✓ Se identifican causas principales:
  - ✓ Dependencia de otras áreas (infraestructura, redes)
  - ✓ Indisponibilidad de herramientas (Service Manager)
  - ✓ Demoras en cierre administrativo de tickets
  - ✓ Ausencia del usuario para atención
- ✓ Se documenta cada caso con ticket, solución y justificación.

7. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y ACTIVOS

- ✓ Puntos de red (histórico de traslados y nuevos)
- ✓ Garantías de equipos
- ✓ Conceptos técnicos para retiro o mantenimiento
- ✓ Inventario de hardware y software
- ✓ Reporte de impresiones

8. INDICADORES OPERATIVOS ADICIONALES

- ✓ Total, impresiones mayo 2026: 119.496 páginas
- ✓ Se realizaron mantenimientos preventivos en las sedes jurídicas de armenia, Barrancabermeja, Bucaramanga, carepa, Cúcuta, Ibagué, Medellin, Mocoa, Pereira, Popayan, Socorro y Yopal.
- ✓ Se generaron conceptos técnicos por baja de siete (7) equipos por obsolescencia tecnológica

Sistema de Gestión y Desempeño Institucional

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

ANALISIS Y CONCLUSIONES

Análisis

- ✓ El servicio presenta alto nivel de cumplimiento (97.20%), evidenciando eficiencia operativa.
- ✓ Los casos fuera de ANS no obedecen principalmente a fallas técnicas, sino a:
  - ✓ Procesos administrativos
  - ✓ Dependencia de terceros
  - ✓ Limitaciones operativas (herramientas o tiempos de cierre)
- ✓ El volumen de solicitudes refleja una alta demanda del servicio, especialmente en solicitudes genéricas y configuración de equipos.
- ✓ La percepción del usuario es positiva, según los resultados de satisfacción.

Conclusiones

- ✓ La gestión del contrato es adecuada y eficiente, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos
- ✓ Los incidentes fuera de ANS no representan fallas estructurales del servicio, por lo que se concluye que todos los casos fueron atendidos y solucionados, solicitando que no sean considerados incumplimientos
- ✓ Se identifica la necesidad de:
  - ✓ Mejorar los procesos de cierre de tickets
  - ✓ Fortalecer la coordinación con otras áreas
  - ✓ Mitigar impactos por indisponibilidad de herramientas

FIRMA: *Firma del servidor público que elabora*
ELABORÓ: *Jaime Peña Espinosa*

FIRMA: *Firma del servidor público que aprueba*
APROBÓ: CC Felipe Ducuara

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial