

INFORME MENSUAL DE OBLIGACIONES

Fecha: 13 mayo 2026

Periodo del informe: 07 abril 2026 – 06 mayo 2026



Copyright© 2019 Itelca SAS.
Todos los derechos reservados

Itelca SAS
Calle 94 No.47-25
Bogotá, Colombia
Tel. +57 1 219-4100

1. Control de cambios

VERSIÓN	FECHA (dd-mm-aa)	Descripción del cambio	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	13/03/2026	Emisión	A. Cundumi	V. Oñate	D. Farfán

Contenido

1.	Control de cambios _____	2
2.	Introducción _____	4
3.	Objetivos _____	5
4.	Componente jurídico _____	6
5.	Componente Financiero _____	7
6.	Componente Técnico _____	8
7.	Avance del cronograma. _____	33
8.	Componente SST y Ambiental: _____	34
8.1.	Programa de SST _____	34
8.2.	Reporte de accidentalidad _____	35
9.	Componente administrativo _____	36
9.1.	Gestión de comunicaciones (oficios y comunicados enviados y recibidos durante el mes) _____	36
9.2.	Relación de Informes presentados (semanal, mensual, trimestral) _____	43
9.3.	Base de datos de las actas de reuniones _____	iError! Marcador no definido.
9.4.	Obligaciones generales y específicas del contrato _____	46

2. Introducción

Este informe mensual, correspondiente al período comprendido entre el 7 de abril de 2026 y el 6 de mayo de 2026, expone el cumplimiento de las obligaciones contractuales estipuladas en el contrato SCJ-1975-2024 celebrado entre la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia e ITELCA SAS. En relación con la suscripción de servicios tecnológicos orientados a la optimización de la atención de emergencias y seguridad ciudadana en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), se presentan los avances logrados en cada componente requerido, junto con la documentación soporte que respalda el cumplimiento de los compromisos contractuales.

3. Objetivos

El presente informe tiene como finalidad documentar de manera precisa el avance en la ejecución del contrato SCJ-1975-2024, aportando información organizada sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Este documento certifica tanto la prestación del servicio como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el anexo técnico.

Además, se presenta el estado financiero del contrato, abarcando la ejecución presupuestal y la aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), con el objetivo de verificar la adherencia a los términos de la contratación. En el ámbito técnico, se valida el funcionamiento y la eficiencia de los servicios tecnológicos conforme a las especificaciones del C4 y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

El informe también contempla la revisión de las acciones implementadas en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y el cumplimiento de la normativa ambiental vigente, garantizando condiciones seguras y sostenibles para la operación. Asimismo, se detalla la gestión administrativa, incluyendo la comunicación institucional y la documentación de reuniones y reportes periódicos.

4. Componente jurídico

INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATO	
Contratista	ITELCA SAS
Número del contrato	SCJ-1975-2024
Objeto del contrato	Contratar la suscripción de servicios tecnológicos para la optimizar la atención de emergencias y seguridad ciudadana destinados al número único de seguridad y emergencias NUSE123 de Bogotá del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo (C4)
Aclaratorio N°1	ACLARATORIO Nro. 1 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Nro. SCJ-1975-2024 SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA E ITELCA S.A.S A TRAVÉS DEL PROCESO DE SELECCIÓN Nro. SCJ-SIF-SASI-010-2024 DE LA PLATAFORMA SECOP II.
Clase de contrato	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Suscripción	24 de diciembre 2024
Plazo de ejecución	12 meses desde la firma del acta de inicio.
Primera Prorroga	2 meses 12 días
Adición y Segunda Prorroga	6 meses 12 días
Fecha de inicio	07 de enero 2025
Fecha de terminación	30 de septiembre 2026
Entidad contratante	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Tabla 1. Información básica del contrato

INFORMACIÓN PÓLIZAS					
ASEGURADORA	N° POLIZA	TIPO DE AMPARO	SUMA ASEGURADA	PERIODO DE COBERTURA	
				DESDE	HASTA
SEGUROS DEL ESTADO SA	18-44-101103738	Cumplimiento - Cumplimiento del contrato	2.721.360.000 COP	07/01/2025 00:00	30/09/2027 23:59
		Cumplimiento - Pago de salarios	1.360.680.000 COP	07/01/2025 00:00	30/09/2029 23:59
		Cumplimiento - Calidad del servicio	2.721.360.000 COP	07/01/2025 00:00	30/09/2027 23:59
		Cumplimiento - Calidad de los elementos	2.721.360.000 COP	07/01/2025 00:00	30/09/2027 23:59
	18-40-101076055	Responsabilidad civil extracontractual	875.452.000 COP	07/01/2025 00:00	30/09/2026 23:59

Tabla 2. información de pólizas

5. Componente Financiero

ESTADO FINANCIERO PRESUPUESTAL	
Número del CDP	886
Número del CRP	Certificado de registro presupuestal 1432
Valor del contrato	\$8.874.000.000 COP
Adición y Prorroga	\$4.372.800.000 COP

Valor pagado	\$8.874.000.000 COP
Valor por pagar	\$4.372.800.000 COP
Descuento por ANS	\$0 COP
Porcentaje de avance	70%

Tabla 3. Estado financiero presupuestal

Hitos de pagos:

- **Un PRIMER PAGO**, por el 70% del valor total del contrato, una vez se haya realizado la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la suscripción contratada para la totalidad de los usuarios establecidos, y esta haya sido recibida a satisfacción por la supervisión del contrato todas las características y obligaciones establecidas en el Anexo 1- Especificaciones técnicas y demás documentos del contrato.
- **Nota:** El ítem del **primer pago** de la **Factura BOG16749** emitida el 08 de julio 2025 se realizó su pago el 01 de agosto del 2025.
- **Un SEGUNDO PAGO**, por el 30% restante del valor del contrato, una vez se haya realizado la transferencia de conocimiento mediante la capacitación de mínimo 300 usuarios de la suscripción contratada, lo que corresponde a la Sala Única de Recepción y Agencias de manera práctica, para el manejo de las diferentes solicitudes del Anexo 1- Especificaciones técnicas y demás documentos del contrato.
- **Nota:** El ítem del **segundo pago** de la **Factura BOG16816** emitida el 06 de octubre 2025 se realizó su pago el 30 de diciembre del 2026.
- **Un TERCER PAGO**, un único pago por el 100% de la adición, por tratarse de un servicio de suscripción.

6. Componente Técnico

El presente componente detalla el cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el ANEXO Nro. 01, incluyendo cada funcionalidad y responsabilidad específica.

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
ASPECTOS GENERALES			
	La suscripción de los servicios tecnológicos para la gestión de emergencias y seguridad ciudadana descritos en esta ficha técnica, estarán soportados en una solución cuyo acceso sea a través de internet para los diferentes usuarios (operadores de recepción, operadores de despacho y administradores). Se aclara, que se excluyen las soluciones On Premise.	Cumple	<i>El servicio cumple plenamente con el requisito de ser una solución basada en la nube, accesible a través de internet para diferentes usuarios (operadores de recepción, despacho y administradores). La plataforma no requiere infraestructura on-premise.</i> Evidencia - Obligación Específica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: <i>Publicación Internet servicio RapidSOS.pdf</i>
	Esta solución debe coexistir con los sistemas misionales de telefonía y CAD. En el caso de C4 Bogotá, se utilizan las plataformas PremierOne y VESTA.	Cumple	<i>El servicio RapidSOS coexiste con las soluciones tecnológicas del NUSE de manera correcta.</i> Evidencia - Obligación Específica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: <i>coexistencia de herramientas C4.pdf</i>
Ubicación:			
	La herramienta debe asegurar la ubicación exacta de las llamadas mediante dispositivos móviles, de forma manual por enlace (mensaje de texto y WhatsApp) y/o automática mediante el protocolo AML, una vez ingrese el número telefónico a la solución.	Cumple	<i>El servicio actualmente permite la captura manual de la ubicación, mediante el envío de un enlace por mensaje de texto o WhatsApp. Cuando el usuario hace clic en el enlace, otorga permisos para compartir su ubicación, la cual se transmite de manera inmediata al centro de atención de emergencias.</i> <i>En cuanto a la captura automática mediante el servicio ELS de Google se encuentra funcional mediante protocolo AML e ingresando a cada una de las estaciones de trabajo.</i> Evidencia – Obligación Específica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: <i>Envío de enlace y ubicación automática.pdf</i>
	El tiempo máximo de captura de coordenadas debe ser de 10 segundos, cuando el ciudadano este en movimiento	Cumple	<i>El tiempo máximo de captura de coordenadas depende del mecanismo que se utilice o esté disponible. Ambos métodos de captura de ubicación (manual y automático) ofrecen tiempos de respuesta dentro de los 10 segundos.</i> Evidencia – Obligación Específica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: <i>Tracking.pdf</i>

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Video en vivo:			
	La solución debe asegurar la funcionalidad de video en vivo junto con su audio correspondiente.	Cumple	<i>El servicio de cumple con la funcionalidad de video en vivo con audio integrado, conforme a lo exigido en el requerimiento. Esta funcionalidad la ejecuta el operador enviando un enlace de videollamada al ciudadano (vía mensaje instantáneo o mensaje WhatsApp), quien al hacer clic en el enlace autoriza el uso de la cámara y el micrófono de su dispositivo.</i>
	Lo operadores de la recepción y despacho, al evaluar la necesidad de activar esta funcionalidad, enviarán un enlace al llamante, mediante mensaje instantáneo (mensaje de texto y/o WhatsApp), para que este al hacer clic, autoriza compartir el video en vivo.	Cumple	Evidencia – Obligación Especifica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: <i>Envío de enlace y ubicación automática.pdf</i> <i>En el incidente se evidencia que el servicio cuenta con la funcionalidad de video</i> INCIDENTE 45 IDPYBA 14-04-2026 <i>El cual podrá ser consultado en la plataforma RapiSOS por los usuarios administradores designados por la entidad</i>
Intercambio de mensajes electrónicos instantáneo a través de internet (chat):			
	La herramienta debe asegurar la disponibilidad de la función de intercambio de mensajes electrónicos instantáneos a través de internet.	Cumple	<i>El servicio de cumple con la funcionalidad de chat bidireccional entre operador y ciudadano. El operador envía un enlace, y al hacer clic, el ciudadano autoriza el inicio de la sesión. Los mensajes se transmiten por internet de forma silenciosa, sin notificaciones audibles, garantizando discreción.</i>
	Los operadores de la recepción y despacho, al evaluar la necesidad de activar esta funcionalidad, enviar un enlace al llamante, para que este al hacer clic, autoriza iniciar el intercambio de mensajes electrónicos instantáneo a través de internet.	Cumple	Evidencia - Obligación Especifica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: <i>Chat silencioso.pdf</i> <i>En el incidente se evidencia que el ciudadano interactuando a través de chat silencioso con el operador</i> INCIDENTE 3852 BOMBEROS 28-04-2026 <i>El cual podrá ser consultado en la plataforma RapiSOS por los usuarios administradores designados por la entidad</i>
	Los mensajes instantáneos enviados al ciudadano deben ser sin notificaciones audibles	Cumple	

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Fotos, imagen y video:			
	Lo operadores de la recepción y despacho, al evaluar la necesidad de activar esta funcionalidad, enviarán un enlace al llamante, para que este al hacer clic, autoriza para que el operador reciba mediante el chat, las fotos y videos.	Cumple	<i>El servicio permite al ciudadano enviar fotos y videos, ya sea tomados en el momento o seleccionados desde la galería de su dispositivo, mediante un enlace autorizado por él mismo. Todo el contenido es recibido por el operador a través del chat y almacenado en la solución.</i> Evidencia: <i>En el incidente se evidencia que el ciudadano realiza envío de imágenes.</i> INCIDENTE 31916 CRUE 16-04-2026 <i>El cual podrá ser consultado en la plataforma RapidSOS por los usuarios administradores designados por la entidad</i>
Audio:			
	La solución tiene que garantizar la integridad de audio cuando se active la funcionalidad de video. En consecuencia, el contratista deberá suministrar el medio que se requiere para el uso de esta funcionalidad.	Cumple	<i>El servicio garantiza la activación del audio tanto para el operador como para el ciudadano durante la funcionalidad de video. La interacción se almacena de forma segura y encriptada, asegurando la integridad del audio.</i> Evidencia: <i>En el incidente se evidencia la interacción entre el ciudadano y el operador a través de video con audio.</i> INCIDENTE 31256 CRUE 13-04-2026 <i>El cual podrá ser consultado en la plataforma RapidSOS por los usuarios administradores designados por la entidad</i>
1	CIUDADANO		
	El ciudadano identifica que esta situación de riesgo o que afecta su seguridad, bienestar y convivencia, o percibe una situación similar que afecta la comunidad, procede a reportar el evento a través de un dispositivo (fijo o móvil) a la línea 123. El ciudadano recibe, bien sea por WhatsApp o mensaje de texto, la solicitud de autorización para acceder a la ubicación y demás funcionalidades (video en vivo, mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible, compartir video e imágenes). Este mensaje debe tener el logo que identifique la Línea 123, al igual que la	Cumple	<i>A lo largo de los distintos apartados del componente técnico del presente informe, se verifican y evidencian cada una de las funcionalidades mencionadas: envío del enlace mediante mensaje instantáneo o WhatsApp, recepción por parte del cuidador y autorización para el uso de la ubicación, cámara y micrófono, así como el envío de imágenes, audios, videos e interacción a través del chat silencioso.</i> Evidencia - Obligación Especifica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: <i>Envío de enlace y ubicación automática.pdf</i> <i>Chat silencioso.pdf</i> <i>Tracking.pdf</i>

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	plataforma de bienvenida al que accede el ciudadano para otorgar permisos. El título será proporcionado por la Secretaría. Es necesario que el dispositivo del llamante cuente con datos o esté conectado a internet para utilizar la ubicación. Además, para acceder a las funcionalidades de video en vivo, mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible, e imágenes, es indispensable tener conexión a internet.		Evidencia - Obligación Especifica 27- 1. CIUDADANO: Estado de red.pdf
c	PRIMER RESPONDIENTE / OPERADOR LINEA NUSE 123		
2.1	Interfaz de usuario del operador de recepción		
	La solución recibe el número de teléfono del llamante en VESTA de forma automática; cabe resaltar que esta configuración la debe hacer el contratista.	Cumple	El servicio permite que el número telefónico del ciudadano que realiza la llamada se copie automáticamente en el campo de búsqueda (Search) el servicio. Esta acción filtra y selecciona automáticamente el registro correspondiente, evitando que el operador deba realizar búsquedas manuales. Gracias a esta automatización, el operador puede visualizar de inmediato en el mapa la ubicación del ciudadano, así como los datos asociados. Evidencia – Obligación Especifica 27- 2. PRIMER RESPONDIENTE: Filtrado llamadas.pdf
	La solución recibe la ubicación automática y precisa, a través del protocolo AML, la cual debe reflejarse inmediatamente en el mapa.	Cumple	El servicio recibe la ubicación automática y precisa a través del protocolo AML (Advanced Mobile Location) la cual se refleja de manera inmediata en el mapa. Evidencia – Obligación Especifica 27- 2. PRIMER RESPONDIENTE: Despliegue AML-ELS.pdf
	El operador envía mensaje al ciudadano, bien sea por WhatsApp o mensaje de texto.	Cumple	El servicio permite al operador enviar al ciudadano enlaces interactivos para la autorización de funciones como videollamada en tiempo real o mensajería, utilizando los canales de comunicación disponibles como WhatsApp o SMS. Esta funcionalidad se activa desde la interfaz del operador, permitiendo una interacción rápida, eficiente y segura con el ciudadano, sin requerir instalaciones

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
			adicionales ni pasos complejos por parte del operador Evidencia - Obligación Especifica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: Envío de enlace y ubicación automática.pdf
	La solución recibe la ubicación del GPS del dispositivo móvil del llamante, la cual debe reflejarse inmediatamente en el mapa.	Cumple	La solución está diseñada para recibir automáticamente la ubicación GPS del dispositivo móvil del llamante, la cual se refleja en tiempo real en la plataforma. Evidencia – Obligación Especifica 27- 2. PRIMER RESPONDIENTE: Ubicación GPS Servicio RapidSOS.pdf
	Si la llamada se interrumpe, el operador puede digitar manualmente un número telefónico, inmediatamente la herramienta se despliega.	Cumple	Si la llamada se interrumpe, el servicio permite digitar manualmente un número telefónico para que la solución despliegue los datos relacionados. Evidencia – Obligación Especifica 27- 2. PRIMER RESPONDIENTE: Funcionalidad ELS-Teleport.pdf
	En la duración de la llamada, el operador podrá observar la ubicación del ciudadano cada 10 segundos mientras se mueve.	Cumple	El servicio captura los datos GPS del dispositivo móvil y los presenta en mapas dinámicos, actualizándose automáticamente cada 10 segundos para reflejarlos en tiempo real si se genera desplazamiento del ciudadano durante la llamada. Evidencia - Obligación Especifica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: Tracking.pdf
	La herramienta debe asegurar que solo los usuarios asignados por el C4 puedan acceder simultáneamente a toda la información de la llamada, incluyendo mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible, ubicación, video en vivo, audio y fotos o imágenes.	Cumple	El servicio asegura que solo los usuarios asignados por el C4 puedan acceder a toda la información de la llamada, incluyendo mensajería, ubicación, video en vivo, audio y archivos multimedia. La entidad C4 realizó la definición de permisos y roles, posteriormente fue entregada al contratista para su configuración. La plataforma emplea medidas de seguridad avanzadas, como encriptación de datos, para proteger la información sensible. Actualmente, el C4 cuenta con los roles de superadministrador en la plataforma, lo que le permite gestionar y controlar los accesos según las necesidades operativas. Evidencia – Obligación Especifica 27- 2. PRIMER RESPONDIENTE: Roles y permisos servicio RapidSOS.pdf

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
2.2	Servicio de mapas		
	La solución debe asegurar la creación de mapas por densidades, mostrando las áreas de mayor atención en la ubicación de las llamadas que realicen los ciudadanos a la línea 123, que permita realizar análisis y diagnóstico de lo que pasa en la ciudad. Estos mapas deben realizarse de acuerdo con las variables que solicite el C4.	Cumple	<i>El servicio está diseñado para generar mapas de densidad que identifiquen las zonas con mayor concentración de llamadas, facilitando el análisis y diagnóstico de las situaciones que afectan a la ciudad. Estos mapas son configurables según las variables definidas por el C4, lo que permite una visualización precisa y adaptada a las necesidades operativas.</i> <i>El servicio soporta la creación de mapas geoespaciales dinámicos, construidos a partir de los datos de ubicación obtenidos de las llamadas, lo que permite representar de forma clara y actualizada los puntos críticos de atención.</i> Evidencia – Obligación Específica 27- 2. PRIMER RESPONDIENTE: <i>Mapas de densidades.pdf</i>
	El contratista deberá garantizar que cuando se presente novedad respecto a la ubicación del ciudadano, se requiere gestión ante Google para corregir la inconsistencia detectada; para lo que el contratista entregará soportes (correos electrónicos e informe técnico detallado) al C4 en 48 horas.	Cumple	<i>Se gestiona cualquier inconsistencia en la ubicación del ciudadano detectada en los mapas de Google, entregando los soportes correspondientes (correos electrónicos e informes técnicos) al C4 dentro de las 48 horas siguientes a su detección.</i> <i>A través de su equipo técnico, ITELCA se encarga de reportar ante Google las inconsistencias en las ubicaciones reflejadas en los mapas, según los casos reportados por el usuario (Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia). Esta gestión incluye el envío de correos electrónicos y la documentación del caso a través de su mesa de servicio ARANDA.</i> A corte del presente informe se reportaron 7 casos de inconsistencia de direcciones a Google, de los cuales Google ha generado respuesta a 2 de los reportes. Plazo de respuesta: Se garantiza que los soportes requeridos serán entregados al C4 en un plazo máximo de 48 horas desde la detección de la inconsistencia. Observación: Los tiempos de respuesta y acciones de corrección dependen exclusivamente de la gestión de Google, quedando fuera del control del operador tecnológico.

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
			Evidencia - Obligación Especifica 27- 2. PRIMER RESPONDIENTE: Reportes novedades Google
3	AGENCIAS		
	La solución debe permitir que una vez cualquiera de las agencias que integran el C4, realizada la rellamada, pueda enviar mediante enlace de WhatsApp y/o mensaje de texto, para solicitar autorización al ciudadano y activar las funcionalidades de ubicación, video en vivo, mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible y compartir video o imágenes.	Cumple	El servicio permite que cualquier agencia del C4, al realizar una rellamada, envíe un enlace mediante WhatsApp o mensaje de texto al ciudadano. Este enlace puede ser configurado para solicitar autorización para activar funcionalidades como: -Ubicación precisa del dispositivo. móvil. -Transmisión de video en vivo. - Mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible. -Recepción de videos e imágenes. Evidencia – Obligación especifica 27- 3. AGENCIAS: Funcionalidad RapidSOS Agencias.pdf
4	ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO		
4.1	Herramienta de administración		
	Se debe garantizar el almacenamiento del historial de la información de las llamadas que se reciben y que salen del Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123.	Cumple	El servicio garantiza el almacenamiento seguro e inmodificable del historial de todas las llamadas entrantes y salientes del NUSE 123 durante la vigencia del contrato. Este proceso se monitorea durante la vigencia del contrato. Se dispuso un repositorio para el almacenamiento de la data de manera mensual. Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Data Informes-repositorio.pdf
	El contratista debe garantizar que la información contenida en este módulo es inmodificable y debe permanecer durante la vigencia del contrato.	Cumple	Toda la información es almacenada y permanece inmodificable durante la vigencia del contrato, adicionalmente como se verá en los siguientes numerales esta información es entregada al C4 en su base de datos y registros mensualmente en un repositorio. Permanencia de datos: Los registros se mantienen accesibles y protegidos durante toda la vigencia del contrato, cumpliendo con los requisitos contractuales. (reporte certificación SOC 2) Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Icono data no modificable.pdf

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	De igual forma, se requiere que este módulo cuente con lo siguiente: • Número de llamada • Hora de la llamada • Duración de la llamada • Número de incidente y/o evento • Relación de video, chat, audio e imágenes (cuando aplique). • Coordenadas geográficas (Latitud – Longitud) del dispositivo móvil. Si hay movimiento del ciudadano durante la llamada, debe guardarse la trazabilidad cada 10 segundos. • La herramienta solución debe permitir la visualización de cada uno de los registros que estén ocurriendo en el ese momento. • La plataforma puede comparar y analizar la información ingresada en el sistema en función de variables establecidas por el usuario	Cumple	<i>Todos los campos requeridos en el numeral han sido implementados exitosamente y se encuentran disponibles en la plataforma desde la versión V1.14.0, incluida la duración de la llamada. En el módulo informes del servicio se podrá descargar la data y se evidenciará todos los campos exigidos: número celular, hora y duración de la llamada, número de incidente/evento, relación de medios (video, chat, audio, imágenes), coordenadas.</i> <i>De igual manera en el tablero de Power BI se podrá evidenciar los mismos datos exigidos en el numeral.</i> Evidencia - Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Administración data.pdf
	NOTA: 1. Esta herramienta permitirá la configuración de roles para cada administrador que el C4 defina. El contratista debe garantizar que, según el papel asignado, permita acceder a la información de los eventos creados, mitigando el riesgo de acceso no autorizado y fuga de información de la entidad.	Cumple	<i>El servicio permite gestionar roles y permisos conforme a los lineamientos definidos por el C4 para cada perfil de usuario, ya sea operador, supervisor o administrador de la plataforma. A continuación, se presenta el módulo de administración de roles y permisos.</i> Evidencia – Obligación Específica 27- 2. PRIMER RESPONDIENTE: Roles y permisos Servicio RapidSOS.pdf
	2. La herramienta de administración y monitoreo debe permitir filtrar y extraer todos los eventos creados en la solución mediante aplicación de filtros tales como: • Ubicación AML • Ubicación enviada por link cuando la ubicación no ingresa de manera automática • Estación de origen del evento • Por agencias • Por funcionalidad (video – imágenes - chat – audio) • Fechas • Ubicación • Pruebas (Estas deben tener autorización previa de la Jefatura del C4) • Ambiente training o capacitación	Cumple	<i>La herramienta de administración y monitoreo cumple con los requerimientos establecidos, permitiendo filtrar y extraer eventos mediante criterios como ubicación AML, ubicación enviada por link, agencias, funcionalidades (video, chat, imágenes, audio), fechas, horas y ubicación geográfica. Adicionalmente, se dispone de un ambiente training con cuentas específicas para capacitación, que permite realizar pruebas controladas, generar reportes y consultar los logs detallados por usuario. Esto garantiza trazabilidad de los eventos, gestión diferenciada de entornos de las agencias/capacitación y cumplimiento de los parámetros exigidos en el anexo para la operación.</i>

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	Se necesita consultar y extraer cada uno de los logs que sean realizadas por cada una de las acciones del operador recepción despacho y coadministradores.		Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: <i>Administración y monitoreo.pdf</i>
	3. El contratista debe garantizar el acceso al servicio 7x24x365 en las estaciones de trabajo, de acuerdo con la distribución que el C4 entregue.	Cumple	Alta disponibilidad: El servicio está diseñada con redundancia en servidores y almacenamiento en múltiples zonas de disponibilidad dentro de AWS. Documento de Única Entrega - Informe Mensual 1 /Obligación Especifica 27/ 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Documento RapidSOS-2023-Type 2 SOC 2 + HIPAA-Final Report Pág.22). Se realizan actividades de detección de amenazas, monitoreo de inteligencia de código abierto y cacería de amenazas (threat hunting) para identificar vulnerabilidades y credenciales comprometidas (Pág.6). Existen mecanismos de escalamiento para resolver incidentes en distintos niveles de prioridad. Adicionalmente, se cuenta con mesa de servicio en sitio 7/24 ubicados en la SUR y con acceso remoto a las estaciones de trabajo de las agencias de manera remota. (Pág. 14-16). Se replican los datos en varias ubicaciones geográficas para evitar interrupciones del servicio en caso de fallos de hardware o desastres naturales. Además, los datos almacenados en AWS S3 están distribuidos en diferentes instalaciones aisladas de fallos para mayor resiliencia. (Pág. 6). Acceso desde estaciones de trabajo: Se implementan múltiples capas de geo filtrado (filtros geográficos en ingreso, tránsito y salida de datos) para evitar accesos no autorizados Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: <i>Redundancia.pdf</i>

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
4.2	Herramienta de extracción de datos		
	Según las necesidades operacionales del C4, se requiere que la solución entregue la información hacia una base de datos que determine el C4. Para tal efecto se requiere lo siguiente: Se contarán 60 días desde el establecimiento y configuración del servicio, para que la solución suministre la información de cada evento en una base de datos definida por el C4; así, la información registrada en la interfaz de usuario del operador de recepción y despacho migre automáticamente a una base de datos del C4. NOTA: Se requiere semanalmente entregar informe detallado técnico y administrativo del avance de la integración.	Cumple	<i>La información es entregada a C4 mediante la conexión a la base de datos destinada por el cliente, el API se encuentra funcionado actualmente</i> Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Comunicado entrega API.pdf
4.3	Data asociada con la llamada		
	La solución debe asegurar la integridad, confidencialidad y protección de la información asociada a la llamada. Esta información no puede ser manipulada ni borrada.	Cumple	<i>El servicio registra de manera integral todas las interacciones entre el operador y el usuario, incluyendo video en vivo, audio, chat, imágenes y datos de geolocalización. Esta información se asocia automáticamente con la llamada y el evento generado, garantizando trazabilidad completa.</i> Integridad: La solución protege la integridad de la información mediante el uso de cifrado de datos en tránsito y en reposo con AES-256 y la aplicación de controles criptográficos avanzados, adicionalmente al descargar multimedia queda en formato m3u8 evitando que usuarios no autorizados accedan. Informe mensual 1- Obligación Especifica 27/4.6 Seguridad de la información/Plan seguridad de la información/PLAN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.pdf (numeral4.1) Confidencialidad: Solo usuarios con credenciales verificadas pueden acceder a los datos y control de acceso basado en roles, únicamente los superadministradores pueden acceder al total de la información almacenada. (control de accesos4.2)-Evidencia documento de única entrega - Obligación27/Carpeta seguridad de la información (informe1): Plan seguridad de la información

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	Igualmente, debe asegurar el registro total de las interacciones entre el operador y el llamante, vinculándolas a la llamada y al evento creado (video en vivo, imágenes, chat, audio, ubicación y traza de las geolocalizaciones).	Cumple	El servicio registra de manera integral todas las interacciones entre el operador y el usuario, incluyendo video en vivo, audio, chat, imágenes y datos de geolocalización. Esta información se asocia automáticamente con la llamada y el evento generado, garantizando trazabilidad completa. Evidencia – Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Consulta de eventos.pdf
4.4	Condiciones de almacenamiento		
	La información debe estar accesible y disponible siempre en la estructura definida por el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4.	Cumple	El servicio permite configurar y organizar la información de manera estructurada. La información puede ser consultada a través del buscador ubicado en el módulo informes y el repositorio de la data mensual. Evidencia – Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Data Informes-repositorio.pdf
	Todos los eventos creados en la solución deben contar con redundancia y ser almacenados utilizando protocolos de encriptación, con un mínimo de 256 bits AES	Cumple	Seguridad y encriptación: Todos los datos son almacenados con protocolos de encriptación AES de 256 bits, asegurando redundancia y alta disponibilidad. RapidSOS cifra todos los datos en tránsito y en reposo con AES-256, asegurando que la información esté protegida contra accesos no autorizados. Se emplean certificados TLS/SSL para la transmisión segura de datos el documento seguridad de la información entregado a la secretaria de seguridad está basado en el RapidSOS-2023-Type 2 SOC 2 + HIPAA-Final Report. Documento oficial de auditoría a la herramienta. (Número 4.1) Evidencia de única entrega- Obligación 27 (informe1): Plan de seguridad de la información
	La solución debe garantizar que el almacenamiento de la información sea escalable, seguro y de alta disponibilidad.	Cumple	La solución asegura capacidad escalable para gestionar grandes volúmenes de datos de manera segura. El servicio utiliza AWS S3, RDS y DynamoDB, que proporcionan almacenamiento escalable y redundante, permitiendo manejar grandes volúmenes de información sin degradar el rendimiento, documento entregado a la secretaria estrategia de recuperación y

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
			resiliencia que detalla la estructura de la herramienta y la alta disponibilidad. Evidencia de única entrega - Obligación 27 (informe1): Estrategia de recuperación y resiliencia.
	La herramienta debe asegurar que la gestión de los datos se realice en centros de datos operativos.	Cumple	Centros de datos operativos: La gestión de los datos se realizará en centros de datos operativos certificados para alta disponibilidad del servicio RapidSOS opera en centros de datos en la nube de AWS, los cuales cuentan con certificaciones de alta disponibilidad y cumplimiento normativo. Evidencia de única entrega- Obligación 27 (informe1): Estrategia de recuperación y resiliencia.
	El contratista debe asegurar que, al finalizar el contrato, la información se entregue al C4, conforme a la coordinación con el supervisor del contrato y a la estructura establecida por la entidad.	Cumple	Al término del contrato, toda la información será transferida al C4 conforme a la estructura definida, coordinada con la supervisión de la entidad.
	El contratista deberá entregar la gestión de identidades y accesos para controlar qué perfil puede acceder a la información, según lo solicitado por el C4	Cumple	Gestión de identidades y accesos: El servicio permite el control de accesos según lo solicitado por el C4. Se implementa un sistema de gestión de identidades (IAM) basado en roles y permisos específicos, permitiendo que el C4 defina qué usuarios pueden acceder a diferentes niveles de información (pág. 15). Por solicitud del C4, el acceso a la plataforma quedará restringido exclusivamente a la red NUSE. Esta medida garantiza un uso adecuado de la plataforma y previene posibles usos indebidos. Evidencia – Obligación Especifica 27- 2. PRIMER RESPONDIENTE: Roles y permisos RapidSOS.pdf
4.5	Data a entregar a C4		
	La solución debe asegurar el acceso a la información en tiempo real, en cualquier modo y lugar, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y durante toda la vigencia del contrato	Cumple	El servicio permite el acceso a la información generada por la solución en cualquier momento, según los permisos definidos por el C4. Además, los datos pueden ser consultados desde la herramienta administrativa del C4, facilitando su uso y monitoreo. Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Consulta de eventos.pdf

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	Los datos que se produzcan mediante la solución deben ser entregados mensualmente al C4. El medio de entrega será dispuesto por el contratista.	Cumple	De manera mensual se realiza la entrega de la data mediante un repositorio que se dispuso para el cargue de la data que contiene todas las interacciones mes a mes. Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Data Informes-repositorio.pdf
	La solución debe permitir que la SDSCJ acceda y extraiga los datos para transferirlos a los repositorios del C4, como bodegas de datos y bases de datos entre otros.	Cumple	Actualmente el servicio permite que la secretaria acceda a través de APIs dispuestas para acceder a sus repositorios conectarse para la descarga de información generada durante la vigencia del contrato. Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Comunicado entrega API.pdf
	La data generada por el contratista debe cumplir estrictamente la estructura que se indique por parte del C4, donde se evidencia cada componente de información que se genera para cada uno de los eventos.	Cumple	La data generada en la solución garantiza que los datos entregados cumplan con la estructura establecida por el C4, asegurando la correcta identificación de eventos y la coherencia en la información. Actualmente se encuentra en la matriz de requerimiento en los numeral 9. Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Data Informes-repositorio.pdf
	El contratista debe garantizar el debido almacenamiento y disponibilidad de la información por la vigencia del contrato	Cumple	Almacenamiento y disponibilidad: Los datos son almacenados en infraestructura de AWS con redundancia y alta disponibilidad, asegurando que la información esté protegida contra pérdidas o fallos. Se realizan copias de seguridad automáticas y almacenamiento en múltiples ubicaciones, garantizando recuperación ante desastres. Evidencia de única entrega – Obligación Especifica 27 (informe1): Estrategia de recuperación y resiliencia. En el siguiente documento se valida como acceder a los módulos de informes y consultas de los incidentes generados en el servicio RapidSOS.

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
			Evidencia – Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: <i>Información accesible y disponible.pdf</i>
4.6	Seguridad de la información		
	La solución debe utilizar protocolos de cifrado como TLS para proteger los datos durante la transmisión y cifrado AES para proteger los datos almacenados.	Cumple	<i>El servicio protege los datos en tránsito utilizando TLS 1.2 y superiores para evitar ataques de interceptación o manipulación de datos.</i> <i>Todos los datos almacenados se cifran con AES-256, asegurando que solo los usuarios autorizados puedan acceder a la información. Esta información se encuentra en el documento seguridad de la información entregado a la secretaria.</i> Evidencia de única entrega – Obligación específica 27 (informe1): Plan de seguridad de la información
	El contratista debe garantizar al C4 que la solución cumple con las buenas prácticas, seguro, adecuada gestión eficaz de cambios, entornos de desarrollo, producción y la realización de pruebas.	Cumple	<i>El servicio cumple con buenas prácticas en seguridad, gestión de cambios y separación de entornos. Se dispone de ambientes diferenciados para desarrollo, pruebas y producción, y se aplican controles de acceso y trazabilidad de cambios conforme a los lineamientos del C4.</i> Evidencia de única entrega - Obligación 27 (informe1): Resumen Buenas Prácticas de Ciberseguridad de RapidSOS Evidencia – Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: <i>Entorno sandbox.pdf</i>
	El contratista debe asegurar que la solución cumpla con las normativas establecidas por la entidad a través de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información PO- GT-01 V.6, establecida por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, para la mitigación de riesgos en confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, servicios contratados y otros aspectos que incluye la política.	Cumple	<i>Tanto RapidSOS Inc. como ITELCA S.A.S. cuentan con certificación vigente ISO/IEC 27001:2022, lo que garantiza el cumplimiento de estándares internacionales en seguridad de la información. Adicionalmente, confirmamos que la solución se ajusta a lo establecido en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información PO-GT-01 V.6 de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, mitigando riesgos sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y servicios contratados.</i> Evidencia de única entrega - Obligación específica 14 (informe13) Certificado ISO 27001: 2022.pdf
	Cuando el contratista firme el acta de inicio, debe proporcionar en 2 días	Cumple	<i>Se realizó la entrega del documento RapidSOS-2023-Type 2 SOC 2 + HIPAA-Final Report, el cual</i>

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	hábiles el plan de seguridad de la información, que garantice cómo establecerá el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad. Mencionado plan deberá ser avalado por la entidad.		<i>incluye el Plan de Seguridad de la Información de RapidSOS. Sin embargo, el 11 de febrero se radica el documento Plan de Seguridad de la información resumiendo el documento RapidSOS-2023-Type 2 SOC 2 + HIPAA-FinalReport.</i> Evidencia de única entrega - Obligación específica 27 (informe 1): Plan seguridad de la información.
	El contratista debe garantizar que mensualmente se reunirá con el equipo que determine la entidad, con el fin de analizar y monitorear la solución en términos de seguridad de la información.	Cumple	<i>Durante la ejecución del contrato se realiza reuniones mensuales de seguimiento y control por parte del área de seguridad de la información de la entidad C4.</i> Evidencia Obligación General 28: Actas
	El contratista deberá entregar el documento que trate de la estrategia de recuperación cuando hallan eventos disruptivos; así mismo, se requiere detallar a través de documento la estrategia para los sistemas redundantes y medidas de resiliencia para minimizar el impacto de fallos.	Cumple	<i>El servicio está diseñado para soportar fallos y garantizar continuidad operativa con redundancia en múltiples zonas geográficas.</i> <i>Se implementan estrategias de recuperación ante desastres (DRP) y continuidad del negocio (BCP) para minimizar el impacto de incidentes. A continuación, se muestra el comunicado de entrega del documento estrategia de recuperación con radicado 1-2025-5426.</i> Evidencia de única entrega- Obligación Especifica 27 (informe 1) Estrategia de recuperación y resiliencia.
	El contratista debe garantizar que la solución tenga herramientas de ciberseguridad, que deben ser compatibles con los recursos de la entidad.	Cumple	<i>El servicio utiliza herramientas avanzadas de ciberseguridad como:</i> • CrowdStrike → Protección de endpoints y detección de amenazas. • AWS GuardDuty → Monitoreo continuo y detección de actividades sospechosas. <i>Todas las herramientas de seguridad empleadas en la plataforma son compatibles con sistemas estándar y de fácil integración. A la fecha del presente informe no se ha presentado ninguna incompatibilidad con las herramientas mencionadas.</i> Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO/ Reportes de seguridad: <i>Reportes de seguridad / Weekly Vulnerability & Threat Intelligence.pdf</i>

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
4.7	Capacitación		
	El contratista presentará un plan de capacitación que será avalado por el C4, donde se transferirá conocimiento al personal asignado por la entidad. Este plan, debe involucrar el funcionamiento de la solución y el servicio que se utilizará. Esta capacitación se deberá realizar cada vez que la entidad lo requiera y sin límite de funcionarios.	Cumple	<i>Durante el periodo de tiempo establecido del presente informe, se continúa cumpliendo con el proceso de transferencia de conocimiento al personal asignado por la entidad, de acuerdo con las necesidades operativas y sin límite de funcionarios, tal como lo establece el contrato y bajo demanda del equipo de capacitación del C4.</i> Evidencias – Obligación Específica 7: <i>Planillas Asistencia Capacitación</i>
	Cuando se libere alguna actualización, se debe informar a la supervisión, capacitar y entregar detalladamente por escrito las mejoras de la versión.	Cumple	<i>Actualmente en el C4 cuenta en su ejecución la última versión v1.17.0 del servicio RapidSOS.</i>
4.8	Documentos		
	El contratista deberá entregar informes semanales al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo donde especifique y detalle: Monitoreo para detectar actividades que no son usuales y no autorizadas en puntos de acceso y salida.	Cumple	<i>Se da cumplimiento al requerimiento de entrega de informes semanales al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, en los que se especifica y detalla el monitoreo para detectar actividades no usuales y no autorizadas en puntos de acceso y salida.</i> Evidencia – Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: <i>Reportes de seguridad / Weekly Vulnerability & Threat Intelligence.pdf</i>
	Evaluación de nodos de la red	Cumple	<i>Para el corte del presente informe no se presentó ninguna novedad o alerta en los nodos y servicios de la plataforma RapidSOS. La plataforma cuenta con el módulo de estado donde se puede verificar la funcionalidad y disponibilidad de todos los servicios en tiempo real.</i> Evidencia – Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: <i>Redundancia.pdf</i>
	Estadística diaria, semanal y mensual de la usabilidad de los diferentes aplicativos.	Cumple	<i>Las estadísticas diarias, semanales mensuales se encuentran disponibles en el módulo informes de la herramienta donde el administrador puede consultar por agencia la información o solicitarla a la mesa de servicio.</i> Evidencia – Carpeta informe semanal: Informes semanales de usabilidad de la plataforma.

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	Configurar alertas en tiempo real relacionadas a intrusión y eventos críticos en un sistema IDS/IPS para notificar inmediatamente a la entidad.	Cumple	<i>Las alarmas de seguridad son recibidas por un agente especializado de RapidSOS quien analiza el caso y si procede una notificación del cliente se comunicará en los tiempos acordados al canal oficial de seguridad de la información. A corte del presente informe se aclara que no se ha presentado ningún intento de instrucción detectado por el sistema de RapidSOS.</i>
	Intentos de intrusión no autorizada (cuando se presente debe informarse de manera inmediata al canal de comunicación que indique el C4; de igual forma debe reportarse al correo soporte.tecnico@scj.gov.co de la Dirección TICS de la Secretaría).	Cumple	<i>El canal de monitoreo tiene dentro de su matriz de comunicación el correo: soporte.tecnico@scj.gov.co</i> Evidencia: informes semanales numeral monitoreo.
	Métricas de rendimiento	Cumple	<i>Las métricas de rendimiento se pueden ver a través del módulo reportes de cada agencia en RapidSOS, dichos reportes se pueden descargar y analizar de acuerdo con el periodo de tiempo deseado.</i> <i>En el siguiente documento se consulta de qué manera se puede consultar y descargar las métricas de rendimiento en el módulo reportes del servicio RapidSOS.</i> Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: <i>Información accesible y disponible.pdf</i>
	Reportes de incidentes junto con las acciones correctivas implementadas a través de correo electrónico e informe del incidente con la trazabilidad completa en un tiempo máximo de 24 horas.	Cumple	<i>La sabana de tickets llega al cliente cada semana a través de los informes semanales según lo especificado. Adicionalmente la herramienta notifica la creación de tickets, avances y resolución de estos mediante el correo. A corte del presente informe se han creado 277 casos de los cuales 261 son incidentes y 16 son requerimientos.</i> Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: <i>Sabana de casos Aranda.xlsx</i> <i>En la obligación general 9 se encuentran los informes detallados de todos los casos</i>

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	Evaluación y revisión semanal para la detección de vulnerabilidades y resolución de estas. Se debe especificar la herramienta con que se hace esta evaluación.	Cumple	Las herramientas de monitoreo CrowdStrike y AWS GuardDuty se encuentran activas. a la fecha no se ha presentado vulnerabilidades y tampoco se ha materializado riesgos de seguridad. Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Reportes de seguridad / Weekly Vulnerability & Threat Intelligence.pdf
	Métricas de inactividad cuando el operador de la Sala Única de Recepción o las agencias no empleen la solución	Cumple	El reporte de inactividad de los operadores de encuentra activo dentro del servicio Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Panel de control servicio RapidSOS.pdf
	Métricas de actividad e inactividad del servicio.	Cumple	El servicio de RapidSOS cuenta con un módulo de monitoreo el cual reporta la actividad e inactividad de cada uno de los servicios de la plataforma. Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Redundancia.pdf
	Informe semanal detallando cada una de las acciones y/o actividades que se generaron durante la semana, de acuerdo con el acompañamiento generado para la solución.	Cumple	El reporte detallado de las acciones de soporte se encuentra documentado en los informes semanales generados para la operación, los cuales incluyen la sábana de tickets mencionada como evidencia. En estos informes se describen las acciones realizadas, los estados de los casos y demás información relevante para el seguimiento de los requerimientos. Evidencia – Informes semanales Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Sabana de casos Aranda.xlsx
	El contratista debe proporcionar los manuales necesarios para: el operador, administrador, mesa de ayuda y otros roles que indique el C4, para el funcionamiento de la herramienta	Cumple	Se realizó la entrega de una Guía rápida solicitada por el equipo capacitación de C4. Resumiendo, el uso del ELS para los roles de supervisor y operador. Evidencia (obligación específica 33): Guía Rápida RapidSOSUnite Supervisores Guía Rápida RapidSOSUnite Operadores

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
5	EVALUACIÓN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO		
5.1.	Configuración y puesta en marcha de la solución		
	Tras la firma del acta de inicio, el contratista debe asegurar la configuración de la solución dentro de un tiempo establecido de hasta 15 días hábiles.	Cumple	<i>La solución fue configurada dentro del plazo establecido (15 días hábiles contados a partir del 7 de enero de 2025), es decir, el 29 de enero de 2025. Ese día se realizaron las pruebas de funcionalidad con el cliente a las 00:00 horas. A partir de ese momento, la solución quedó habilitada para prestar servicios de ubicación, videollamada, chat y recepción de imágenes mediante el enlace correspondiente.</i> <i>Durante los diferentes puntos del presente informe se evidencia y demuestra el funcionamiento de las diferentes funcionalidades del servicio RapidSOS a la fecha.</i> Evidencia de única entrega- Obligación Específica 27 (informe 1): Correo con anexo de funcionalidad
	El contratista deberá garantizar a través de certificación, que una vez se active la solución se dispondrá del servicio ELS (Servicio de Localización para Emergencias de Google) en un tiempo de 45 días para Bogotá. Gestión que debe reportar semanalmente al C4 para verificar avance.	Cumple	<i>La solución RapidSOS fue activada el 18 de marzo de 2025. Considerando el plazo establecido y el cumplimiento del requerimiento.</i> <i>Es importante aclarar que la activación del servicio ELS fue proceso progresivo, que incluye la integración con la API del Endpoint y el Rollout del sistema operativo a los dispositivos móviles de la ciudad de Bogotá, labor que es ejecutada directamente por Google, el servicio quedo 100% funcional desde el 30 de abril del 2025</i> Evidencia de única entrega (Informe 4): Certificación entregada por ITELCA SAS.
	El contratista realizará cada actividad y trámite requerido para solicitar el despliegue del servicio AML (Localización móvil avanzada) correspondiente a IOS, para Bogotá. Gestión que debe reportar semanalmente al C4 para verificar avance.	Cumple	<i>Tras recibir el comunicado oficial de la Secretaría, se realizó la gestión correspondiente ante Apple para la activación del servicio AML en dispositivos IOS, a lo cual Apple respondió que este proceso requiere coordinación directa con empresas de telecomunicaciones y entes reguladores nacionales, priorizando una implementación alineada con las autoridades del país. Hasta que no se cumplan estas condiciones, no es posible habilitar el servicio.</i>

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
			Evidencia de única entrega: Carta enviada al C4/ Informes semanales / Informe de avance Google AML.
	El contratista deberá instalar y configurar físicamente el servicio de acuerdo con la necesidad presentada por la Dirección del C4. Se aclara que las Agencias tienen una dirección distinta a la de la Sala Única de Recepción (SUR).	Cumple	Se aclara que físicamente en las estaciones no se requiere instalar aplicativo, sin embargo, con el fin, de facilitar la usabilidad al operador se crearon accesos directos en los navegadores. Evidencia – Obligación Especifica 27- 5. EVALUACIÓN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: Accesos directos servicio RapidSOS.pdf
5.2	Tableros de control		
	Se requiere acceso a un tablero de control, donde se pueda consultar la información en tiempo real de la usabilidad de la solución, para cada usuario y puestos de trabajo, para la Sala Única de Recepción (SUR) y Agencias del C4. Este tablero, debe permitir mostrar la información durante toda la vigencia del contrato, donde se refleje cada usuario activo e inactivo y se pueda filtrar por parámetros de fecha- hora y agencias	Cumple	Se proporciona un tablero de control que permite consultar la usabilidad de la solución para cada usuario y puesto de trabajo. Este tablero incluye: - Visualización de usuarios activos e inactivos. - Filtros por fecha, hora y agencias. - Disponibilidad durante toda la vigencia del contrato. Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Panel de control servicio RapidSOS.pdf
5.3	Otros requerimientos		
	El contratista deberá garantizar por el tiempo de la vigencia del contrato, que la SDSCJ cuente con todas las versiones y actualizaciones del servicio.	Cumple	Durante el periodo de tiempo establecido del presente informe no se generó ninguna actualización al servicio. Actualmente en el C4 cuenta en su ejecución la última versión v1.17.0 del servicio RapidSOS.
	El contratista debe garantizar que la solución no generará afectación con la plataforma tecnológica con que cuenta el NUSE 123 en su normal operación.	Cumple	La herramienta RapidSOS coexiste con las soluciones tecnológicas del NUSE de manera correcta. Se realizan pruebas periódicas con el fin de garantizar el funcionamiento. Evidencia – Obligación Especifica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: coexistencia de herramientas.pdf
	Al firmar el acta de inicio, el contratista debe presentar el funcionamiento de la solución a los proveedores de servicios tecnológicos que apoyan la operación del NUSE 123 y para los demás	Cumple	Se entregó el Welcome Kit Service, el cual incluye la matriz de escalamiento, los canales de comunicación y otros aspectos relevantes para la prestación del servicio, como las instrucciones

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	fabricantes involucrados en la línea de emergencia y seguridad. De igual forma el contratista deberá presentar una matriz de gobierno y de responsabilidad técnica en conjunto con el operador tecnológico del C4 y se deberá cumplir con estricto cumplimiento.		<i>para la generación de requerimientos e incidentes a través de la plataforma ITSM. Adicionalmente, se realizó la socialización de esta información con el operador tecnológico encargado del contrato de soporte de las herramientas del NUSE. A partir de este proceso, se construyó la Matriz de Gobierno que consolida la estructura de atención y gestión del servicio.</i>
	El contratista nombrará un punto de contacto para coordinar los trámites y gestiones relacionados con la ejecución de este contrato.	Cumple	<i>Todos los requerimientos son gestionados a través de mesa de servicio los informes de los requerimientos se encuentran en la carpeta Obligación general 9 del repositorio de la secretaria.</i>
	El contratista debe cumplir los requerimientos solicitados por el C4.	Cumple	Evidencia de única entrega – Obligación 27 (Informe 1): Carpeta 5.3 Matriz de Gobierno y Welcome Kit Service.
	El contratista debe garantizar que el ambiente de producción de la solución no se debe usar para ningún tipo de pruebas. Estas deben garantizarse que su desarrollo se ejecutará en ambiente de pruebas.	Cumple	<i>Se creo un ambiente de pruebas y capacitación el cual se usa para poder hacer cambios y pruebas sin necesidad de involucrar el ambiente productivo.</i> Evidencia – Obligación Especifica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: <i>Entorno sandbox.pdf</i>
	Se debe definir parámetros de estadísticas, criterios como: - Cuando la duración de la llamada es de 0 segundos, estos no se deben tener en cuenta, para no duplicar información -Registro total de eventos - Usabilidad de la herramienta - Se requiere estadísticas de eventos creados por AML vs eventos creados por link enviado al llamante - El contratista debe informar aquellas llamadas que ingresen a la línea 123 fuera de la cobertura para la ciudad de Bogotá	Cumple	<i>Se realiza la entrega a la SDSCJ- C4 de la herramienta de análisis de datos donde se podrán ver y analizar los eventos correspondientes a ELS y el módulo de enlace, ajustados a los parámetros definidos, excluyendo las llamadas con duración de cero segundos para evitar duplicidad de información. La herramienta de análisis de datos incluye el registro total de eventos, su clasificación por tipo (video, chat, audio, imagen y ubicación), así como datos relacionados con la usabilidad de la herramienta. También se presentan comparativas entre los eventos generados por AML y aquellos creados mediante el enlace enviado al llamante.</i> <i>Adicionalmente, las llamadas originadas fuera de Bogotá fueron identificadas y reportadas a través del mapa de densidades. La herramienta se encuentra disponible 7*24 para y a total disposición de la entidad SDSCJ- C4, para que realicen las respectivas consultas deseadas.</i>

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
			Evidencia – Obligación Especifica 27- 5. EVALUACIÓN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: <i>Herramienta estadística datos.pdf</i>
5.4	Soporte técnico		
	El soporte técnico se brindará conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos.	Cumple	<i>La mesa de servicio ITSM Aranda permite monitorear los incidentes o requerimiento del cliente cumpliendo los ANS.</i> Evidencia: Obligación Especifica 27 – 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO <i>Sabana de casos Aranda.xlsx</i>
	El contratista será responsable de proporcionar el soporte solicitado por el C4 durante todo el período del contrato, con una disponibilidad de 24/7/365, en un tiempo de respuesta máximo de 5 minutos, independientemente del canal de comunicación, para suministrar el número de tickets y seguir el caso.	Cumple	<i>Se dispone canales de atención para respuesta dentro de los tiempos acordados en el contrato</i> <i>Dentro de la matriz de escalamiento se asegura tener personal 7X24x365 disponibles para atender al cliente.</i> Evidencia de única entrega- Obligación Especifica 27 (informe1): Carpeta 5.3 Matriz de Gobierno y Welcome Kit Service
	El contratista debe asegurar que el mantenimiento, formación y el servicio de atención al C4 es de 24/7/365.		
	Se requiere soporte técnico en sitio 7x24x365 en sala SUR o donde se requiera de acuerdo con las necesidades de la operación.		
	Se requiere estricto cumplimiento al cronograma de acompañamiento del uso de la plataforma en la sala SUR y agencias.		
	El contratista deberá cumplir en tiempo, modo y lugar cada una de las especificaciones técnicas de la solución; de igual forma, deberá cumplir cada uno de los requerimientos solicitados por el C4, lo cual afectaran los ANS.	Cumple	<i>-El personal de soporte 7x24x365 se encuentra disponible en la sala SUR del C4 y con disponibilidad de desplazamiento a la agencia de acuerdo con el requerimiento y coordinación del cliente.</i> Evidencia: Obligación Especifica 27 – 5. EVALUACIÓN Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO <i>Malla de turnos Mayo 2026.pdf</i> <i>Malla de turnos Mayo 2026 Mesa RapidSOS</i>
	El personal de soporte técnico debe acatar y cumplir con la normatividad del C4 y Agencias para su ingreso. La entidad no se hace responsable de asignar parqueadero al personal que brinda este servicio.		

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	El personal técnico tiene prohibido el ingreso de dispositivos móviles a la SUR y Agencias que conforman el C4; además, debe cumplir con lo estipulado en el acuerdo	Cumple	<i>El personal técnico no usa dispositivos diferentes a los autorizados para el soporte, para ello siempre se solicita por correo electrónico la autorización de herramientas para facilitar soporte.</i> Evidencia de única entrega- obligación Específica 27 (informe1): <i>Correo Requerimiento mesa de servicio</i> <i>El día 23 de enero 2026, se emitió un llamado de atención a los técnicos donde se comprometen al no uso del celular personal y el uso de acuerdo del computador.</i> Evidencia: Obligación Específica 27 – 5. EVALUACIÓN Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO <i>GH-2026-COMUNICADO GENERAL.pdf</i> <i>Llamado de atención general y cumplimiento Técnicos RapidSOS.eml</i>
	Confidencialidad de la información. No puede grabar ni tomar fotografías dentro de las instalaciones, ni acceder a la información con diferentes al monitoreo del servicio.	Cumple	<i>El 20 de marzo 2026 y 01 de abril del 2026 se integraron dos nuevos técnicos a la mesa de ayuda.</i> Evidencia: Obligación General 11. – acuerdos de confidencialidad.
5.5	Acuerdo nivel de servicio		
5.5.1	Generalidades		
	El contratista debe asegurar que la herramienta configurada e instalada en el C4 mantenga un nivel de servicio del 99.999%.	En Proceso	<i>Para garantizar la disponibilidad se realizan conciliaciones de los ANS de acuerdo con el desempeño de la plataforma durante el mes.</i>
	El contratista debe asegurar la existencia de zonas redundantes para mantener todos los servicios de la herramienta. Se deben implementar procedimientos para la recuperación automática, al presentarse alguna falla en el sistema.	Cumple	<i>La solución RapidSOS cuenta con redundancia geográfica y alta disponibilidad que permite la alta disponibilidad de la plataforma RapidSOS</i> Evidencia de única entrega - Obligación Específica 20 (informe1): <i>Estrategia de recuperación y resiliencia</i>
	El contratista debe asegurar la alta disponibilidad del servicio para prevenir la pérdida de información.	Cumple	
	El contratista debe garantizar monitoreo activo de la funcionalidad total del servicio adquirido; así mismo, debe	Cumple	

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	emitir las alertas y reportar al C4 en un tiempo no mayor a 5 minutos presentado el evento.		<i>nodos, servicios o funcionalidad de la plataforma RapidSOS.</i> <i>El servicio RapidSOS cuenta con un módulo de monitoreo que permite informar ante indisponibilidades alguna de las zonas redundantes del servicio. Sin embargo, gracias a su arquitectura de alta disponibilidad y redundancia geográfica se puede asegurar una disponibilidad de 99.999</i> Evidencia - Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Redundancia.pdf
	Si se presenta el traslado y/o desastre en la Sala Única de Recepción (SUR) o en cualquiera de sus Agencias, el contratista debe asegurar que los servicios de la herramienta continúen disponibles. Además, se requiere que la solución pueda ser configurada tantas veces como sea necesario, según las disposiciones operacionales del C4.	Cumple	<i>Al ser una solución SaaS RapidSOS puede estar disponible en cualquier ubicación que indique el cliente, además, es importante mencionar que en las estaciones de trabajo únicamente se establece un acceso directo en el navegador para facilitar la usabilidad de esta.</i> Evidencia - Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Sabana de casos Aranda.xlsx
	El contratista deberá presentar una vez firmado el contrato en un tiempo no mayor a 7 días, un plan de trabajo detallado que involucre planeación, implementación, puesta en marcha, capacitación, soporte que la SDSCJ- C4 crean necesarios. Este plan será verificado y avalado por el C4 una vez cumplan con lo requerido por el C4.	Cumple	<i>El plan de trabajo fue entregado el 07 de enero de 2025 al C4 para su revisión.</i> Evidencia de única entrega – Obligación Específica 27 (informe 1): CONTRATO SCJ-1975-2024- Plan de trabajo y Kickoff de Inicio de Proyecto
5.5.2 Niveles de criticidad			
	Para la suscripción de servicios tecnológicos para la gestión de emergencias y seguridad ciudadana, destinados al Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123 de Bogotá, se definieron los diferentes niveles de criticidad, así:	Cumple	<i>Se incluye en el documento Welcome kit Service todos los niveles de criticidad del contrato, tiempos de atención los cuales para efectos de conciliación de ANS serán revisados.</i>
	Criticidad Alta: Esta criticidad se genera cuando se presenten los siguientes eventos: · Cuando el servicio presenta una interrupción completa. · Cuando se presenta riesgo y vulnerabilidad en la seguridad del	Cumple	Evidencia de única entrega- Obligación Específica 27 (informe 1): Carpeta 5.3 Welcome Kit Service

No	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
	sistema y la información. · Cuando no hay coordenadas del llamante o presente fallas en su ubicación. · Cuando el sistema no permite la interacción de múltiples usuarios. · Cuando la herramienta de monitoreo y control no cuente con la información de un evento en particular, o que esta haya sido modificada		
	Criticidad Media: Esta criticidad se genera cuando se presenten los siguientes eventos: · Cuando el servicio es intermitente y los servicios complementarios no se puede acceder (video – mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible - envío de imágenes y video). · Cuando no hay acceso a la herramienta de monitoreo · Cuando no haya soporte en sitio de manera inmediata (garantizar la disponibilidad del personal técnico en sitio y remoto para la solución de la falla presentada en la sala SUR y Agencias) · Cuando la solución se bloquee algunos de los sistemas de información de la operación.	Cumple	
	Criticidad Baja: Esta criticidad se genera cuando se presenten los siguientes eventos: · Impacto mínimo (interrupción continua del servicio por un tiempo máximo de 5 minutos) en una de las funcionalidades no esenciales (video – mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible - envío de imágenes o video). · Incumplimiento a los compromisos establecidos en las reuniones de coordinación y de seguimiento técnico.	Cumple	

7. Avance del cronograma.

Estado General del Proyecto:

- **Duración total:** 646 días (24 de diciembre de 2024 al 30 de septiembre de 2026).
- **Avance global:** El cronograma tiene un avance planeado del 77% y un avance ejecutado del 77%.

Id	Estado de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predece	% Planeado	% Ejecutado	Responsables
0		Cronograma Implementación Rapid SOS- Version 3.1	646 días	mar 24/12/24	mié 30/09/26		77%	77%	
1		1 Firma de contrato	1 día	mar 24/12/24	mar 24/12/24		100%	100%	SCJ- ITELCA
2		2 Legalización de pólizas y garantías	1 día	jue 2/01/25	jue 2/01/25		100%	100%	ITELCA
3		3 Reunión de Inicio Kick Off y firma del acta de inicio	1 día	mar 7/01/25	mar 7/01/25		100%	100%	SCJ- ITELCA- RAPIDSOS
4		4 Entrega de plan de trabajo general	5 días	vie 3/01/25	mar 7/01/25		100%	100%	ITELCA
5		5 Formalización del cronograma del proyecto	3 días	mié 8/01/25	vie 10/01/25		100%	100%	ITELCA
6		6 Fase 1. Implementación Rapid SOS	114 días	mié 8/01/25	jue 1/05/25		100%	100%	
7		6.1 Gestión activación servicio Google- AML (La implementación del ELS esta sujeto al cumplimiento de los tiempos por parte de Google y su Endpoint)	114 días	mié 8/01/25	jue 1/05/25		100%	100%	
8		6.1.1 Proporcionar una carta firmada para enviarla a Google (Android ELS)	6 días	mié 8/01/25	lun 13/01/25		100%	100%	SCJ
9		6.1.2 Gestión y seguimiento Google	45 días	mar 14/01/25	jue 27/02/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
10		6.1.3 Aprobación de Google al contrato con el Endpoint y RapidSOS	0 días	jue 13/03/25	jue 13/03/25		100%	100%	GOOGLE
11		6.1.4 Reunión técnica con el Endpoint	1 día	jue 20/03/25	jue 20/03/25		100%	100%	GOOGLE-RAPIDSOS-ENDP
12		6.1.5 Configuración Google ELS- Endpoint (La implementación del ELS esta sujeto al cumplimiento de los tiempos por parte de Google y su	45 días	mar 18/03/25	jue 1/05/25		100%	100%	
13		6.1.5.1 Implementación del API por parte de Endpoint	15 días	jue 20/03/25	jue 3/04/25		100%	100%	GOOGLE-ENDPOINT
14		6.1.5.2 Construcción de Endpoint para el C4	15 días	mar 18/03/25	mar 1/04/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
15		6.1.5.3 Pruebas del API en sandbox (ambiente pruebas)	1 día	jue 3/04/25	jue 3/04/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
16		6.1.5.4 Despliegue datos por parte de Endpoint	7 días	vie 4/04/25	jue 10/04/25		100%	100%	GOOGLE-ENDPOINT
17		6.1.5.5 Pruebas funcionales de recibo de datos	21 días	vie 11/04/25	jue 1/05/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
18		6.1.5.6 Pruebas de mapas por densidades	5 días	dom 27/04/25	jue 1/05/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
19		6.1.5.7 Confirmación del finalización del despliegue	0 días	jue 1/05/25	jue 1/05/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
20		6.2 Instalación y configuración	22 días	mié 8/01/25	mié 29/01/25		100%	100%	
21		6.2.1 Registro de nueva cuenta (nombre, correo electrónico y número de teléfono de la persona a cargo)	3 días	mié 8/01/25	vie 10/01/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
22		6.2.2 Proporcionar una cuenta del entorno de desarrollo para las pruebas iniciales	8 días	lun 13/01/25	lun 20/01/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
23		6.2.3 Configuración del portal y jurisdicción (archivo KML de la jurisdicción)	15 días	sáb 11/01/25	sáb 25/01/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
24		6.2.4 Entrega de listado de usuarios	8 días	mié 8/01/25	mié 15/01/25		100%	100%	SCJ
25		6.2.5 Configurar permisos y roles	5 días	jue 16/01/25	lun 20/01/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
26		6.2.6 Configuración de WhiteList	17 días	mié 8/01/25	vie 24/01/25		100%	100%	SCJ
27		6.2.7 Pruebas de conexión y acceso	5 días	sáb 25/01/25	mié 29/01/25		100%	100%	SCJ- ITELCA- RAPIDSOS
28		6.3 Herramienta de administración y tableros de control	17 días	lun 13/01/25	mié 29/01/25		100%	100%	
29		6.3.1 Parametrización y configuración de la herramienta de administración y tableros	13 días	lun 13/01/25	sáb 25/01/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
30		6.3.2 Pruebas y entrega de la herramienta de administración y tableros de control	4 días	dom 26/01/25	mié 29/01/25		100%	100%	SCJ- ITELCA- RAPIDSOS
31		6.4 Pruebas funcionales y ajustes iniciales del servicio excepto AML google	3 días	dom 26/01/25	mar 28/01/25		100%	100%	ITELCA- RAPIDSOS
32		6.5 Configuración estaciones de trabajo producción	2 días	sáb 25/01/25	dom 26/01/25		100%	100%	SCJ
33		6.6 Pruebas de funcionalidad Plataforma (Anexo técnico)	2 días	lun 27/01/25	mar 28/01/25		100%	100%	SCJ- ITELCA- RAPIDSOS
34		6.7 Salida a Producción Servicio excepto AML google	1 día	mié 29/01/25	mié 29/01/25		100%	100%	SCJ- ITELCA- RAPIDSOS
35		6.8 Acta de recibo a satisfacción	1 día	jue 30/01/25	jue 30/01/25		100%	100%	SCJ- ITELCA
36		6.9 Hito de Pago Implementación	0 días	jue 30/01/25	jue 30/01/25		100%	100%	SCJ- ITELCA
37		7 Fase 2. Integración Base de Datos C4	60 días	jue 30/01/25	dom 30/03/25		100%	100%	
38		7.1 Entrega de la información de la base de datos del C4 y de conexión	7 días	jue 30/01/25	mié 5/02/25		100%	100%	SCJ
39		7.2 Realización de la configuración de la integración con la base de datos C4	7 días	jue 6/02/25	mié 12/02/25		100%	100%	SCJ- ITELCA- RAPIDSOS
40		7.3 Proceso de entrega de datos y pruebas	46 días	jue 13/02/25	dom 30/03/25		100%	100%	SCJ- ITELCA- RAPIDSOS
41		7.4 Acta de recibo a satisfacción	0 días	dom 30/03/25	dom 30/03/25		100%	100%	SCJ- ITELCA
42		8 Fase 3. Capacitación	16 días	mar 14/01/25	mié 29/01/25		100%	100%	
43		8.1 Capacitación replicadores, administradores, supervisores- (fabricante)	4 días	mar 14/01/25	vie 17/01/25		100%	100%	PAPIDSOS
44		8.2 Listado de personal a capacitar	1 día	mar 14/01/25	mar 14/01/25		100%	100%	SCJ
45		8.3 Realización del plan de capacitación	2 días	vie 17/01/25	sáb 18/01/25		100%	100%	SCJ- ITELCA- RAPIDSOS
46		8.4 Formación de usuarios finales	10 días	dom 19/01/25	mar 28/01/25		100%	100%	SCJ- ITELCA- RAPIDSOS
47		8.5 Entrega de certificado capacitación	1 día	mié 29/01/25	mié 29/01/25		100%	100%	ITELCA-RAPIDSOS
48		8.6 Acta de recibo a satisfacción capacitación	1 día	mié 29/01/25	mié 29/01/25		100%	100%	SCJ- ITELCA

Id	Estado de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Prede	% Plan	% Ejecuta	Responsables
49		8.7 Hito de pago capacitación	1 día	mié 29/01/25	mié 29/01/246		100%	100%	SCJ- ITELCA
50		9 Fase 4. Mesa de servicio y reportes	15 días	mar 14/01/25	mar 28/01/25		100%	100%	
51		9.1 Socialización y aclaraciones metodología de SLA (ANS)	5 días	mar 14/01/25	sáb 18/01/23FC+6		100%	100%	SCJ- ITELCA
52		9.2 Creación de arbol y categorización del servicio	5 días	dom 19/01/25	jue 23/01/2151		100%	100%	ITELCA
53		9.3 Definición de reportes en la herramienta de gestión	4 días	vie 24/01/25	lun 27/01/2152		100%	100%	ITELCA
54		9.4 Entrega del servicio wellcome Kit	1 día	mar 28/01/25	mar 28/01/253		100%	100%	ITELCA
55		10 Fase 5. Operación y monitoreo	608 días	vie 31/01/25	mié 30/09/2		66%	66%	
56		10.1 Reportes y evaluaciones periódicas	601 días	vie 31/01/25	mié 30/09/234;35;66%		66%		ITELCA
57		10.2 Acta de cierre de operación	0 días	mié 30/09/26	mié 30/09/256		0%	0%	SCJ- ITELCA
58		11 Fase 6. Cierre	1 día	mié 30/09/26	mié 30/09/2		0%	0%	
59		11.1 Entrega final y liquidación del contrato	0 días	mié 30/09/26	mié 30/09/257;53		0%	0%	SCJ- ITELCA
60		11.2 Acta de cierre de proyecto	0 días	mié 30/09/26	mié 30/09/259		0%	0%	SCJ- ITELCA

8. Componente SST y Ambiental:

En cumplimiento con los requisitos establecidos para el proyecto **20241120258 – SSCJ DE**, se han recopilado y entregado los siguientes documentos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST):

8.1. Programa de SST

Se realiza la actualización del programa SST para el proyecto con los siguientes resultados:

CRONOGRAMA 2025 - PLAN DE TRABAJO Y CAPACITACIONES - PROYECTO 20241120258 SSCJ											
NO.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ENTREGABLE	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL	
				P	E	P	E	P	E	P	E
1	GENERALES	Coordinador SST	Evaluación - Documento								
1.1	Sistema de Seguridad Social Integral	Coord. SST	Planilla	100%	100%						
1.2	Entrega de los elementos de protección personal	Coord. SST	Registro de entrega	N/A	N/A						
1.3	Subir documentación Inicial modulo integra Otros requisitos										
1.4	Entregar documentos contractuales al ingeniero y director del proyecto ITELCA										
2	INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO										
2.1	Reporte de incidentes y accidentes de trabajo	Coord. SST	Reporte	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2.2	Investigación de incidentes y accidentes de trabajo	Coord. SST	Investigación	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2.3	Acciones correctivas, preventivas y de mejora continua	Coord. SST	Plan de acción	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2.4	Entrega certificación ARL mensual de accidentalidad.			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	MATRIZ DE PELIGROS										
3.1	Identificación de peligros	Coord. SST	No aplica	100%	100%						
3.2	Identificación de medidas de prevención y control	Coord. SST	No aplica	100%	100%						
3.3	Generación de la matriz de peligros	Coord. SST	Matriz de peligros	100%	100%						
3.4	Identificación de peligros por parte de los trabajadores	Coord. SST	Soporte							100%	0%
4	PLAN DE EMERGENCIA										
4.1	Levantamiento de información	Coord. SST	No aplica								
4.2	Generación de plan de emergencia por sitio	Coord. SST	Documento								
5	EVALUACIONES MEDICAS OCUPACIONALES										
5.1	Realización de evaluaciones médicas ocupacionales	Coord. SST	Examen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%
5.2	Restricciones y recomendaciones médico laboral	Coord. SST	Carta al Trabajador	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%
5.3	Actualización matriz condiciones de Salud	Coord. SST	Matriz Actualizada	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6	INSPECCIONES SST										
6.1	Reporte de actos y condiciones inseguras	Coord. SST	Reporte	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6.2	Inspección Puestos de trabajo ARL	Coord. SST	Reporte	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
8	INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN										
8.1	Inducción SST ITELCA	Coord. SST	Lista de asistencia			N/A	N/A			100%	100%
8.3	Capacitación matriz de peligros y riesgos	Coord. SST	Lista de asistencia								
8.4	Capacitación en el plan de emergencia	Coord. SST	Lista de asistencia					100%	0%		
8.5	Socialización de procedimiento de reporte e investigación	Coord. SST	Lista de asistencia							100%	0%
8.6	Capacitación higiene postural	Coord. SST	Lista de asistencia			100%	100%				
8.9	Prevención del consumo de alcohol y farmacodependencia	Coord. SST	Lista de asistencia								
8.11	Capacitación Gestion de residuos	Coord. Ambiental	Lista de asistencia								
8.12	Capacitación Protocolo de consumos	Coord. Ambiental	Lista de asistencia								
8.13	Encuesta Plan estrategico de movilidad vial	Coord. SST	Soporte respuesta encuesta								

MONITOREO DE RESULTADOS Avance y cumplimiento	CONTROL DE AVANCE	ENE	FEB	MAR	ABR
		100%	100%	50%	67%
	Total mes programado	5	2	2	6
	Total mes avance	5	2	1	4
	Pendiente	0	0	-1	-2
	Sobranje	N/A	N/A	N/A	N/A
	Total año	19			
	Avance programado	26%	11%	11%	32%
	Avance real	26%	11%	5%	21%
	PROGRESO PROGRAMADO	26%	37%	47%	79%
	PROGRESO EJECUTADO	26%	37%	42%	63%
	LOGRO	100%	100%	89%	80%

Ilustración 1. Plan de capacitación e indicadores SST a corte 30 de abril 2026

8.2. Reporte de accidentalidad

A continuación, se presentan los reportes de accidentalidad para el mes de abril 2026 con corte al 30 de abril 2026.

Estos documentos los genera la ARL en el periodo mensual de manera general del primer al último día de mes, estos informes son reportes y no se generan con fecha personalizada.

Medellin, 4 de mayo de 2026

ARL | sura

SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. - ARL SURA S.A.

HACE CONSTAR

Que la empresa ITELCA S A S, NIT N800002942, no presenta accidentes de trabajo desde el 01 de abril de 2026 hasta el 30 de abril de 2026, para los centros de trabajo seleccionados:

Nombre Centro de Trabajo	Código Centro de Trabajo
CEDI	0000BODEGA
CALL CENTER	0000CALL-I
SEDE CASTELLANA	0000000B-I
TAREAS CRITICAS PROYECTOS	0000000B-V
COMERCIALES	00000B-III
PROYECTOS TELECOMUNICACIONES	00B-III-PR

ARL | sura

SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.
ARL SURA S.A.
TASA DE ACCIDENTALIDAD TRABAJADOR DEPENDIENTE
POR CENTRO DE TRABAJO
ABRIL DE 2026 A ABRIL DE 2026

Contrato	094218427	Documento	N800002942
Empresa	ITELCA S A S	Fecha inicio vigencia	01-06-2015

Código	Centro de Trabajo	Ciudad	Sucursal	Clase Riesgo	Afiliados Actuales	Afiliados Expuestos de trabajo	Accidentes de trabajo	Tasa de Accidentalidad
0000000B-I	SEDE CASTELLANA	BOGOTA	PPAL	1	58	56	0	0%
0000BODEGA	CEDI	COTA	PPAL	2	3	3	0	0%
0000000B-V	TAREAS CRITICAS PROYECTOS	BOGOTA	PPAL	4	7	7	0	0%
00B-III-PR	PROYECTOS TELECOMUNICACIONES	BOGOTA	PPAL	3	81	75	0	0%
00000B-III	COMERCIALES	BOGOTA	PPAL	2	8	8	0	0%
Total empresa					157	149	0	0.0%

9. Componente administrativo

9.1. Gestión de comunicaciones (oficios y comunicados enviados y recibidos durante el mes)

Item	ID	Comunicado	Fecha de envío	Numero de radicado
1	Acta de inicio	Se realiza acta de inicio con el cliente para inicio de contrato	7/01/2025	
2	Comunicado secretaria	Solicitud de activación del servicio Android ELS para el C4 Bogotá a través de Rapid SOS	10/01/2025	
3	ITELCA-ELS-001-2025	Este comunicado informó sobre la radicación oficial del proceso ELS ante la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá y la confirmación de recepción de la documentación requerida. Se destacó la importancia de activar este servicio debido a la falta del ELS en Bogotá desde agosto de 2024, y se mencionaron los plazos establecidos por Google para la aprobación.	18/01/2025	
4	ITELCA-ELS-002-2025	Se proporcionó una actualización sobre los avances en el proyecto, destacando la reunión con Google y RapidSOS para discutir los aspectos técnicos de la activación del ELS. También se informó sobre el contacto establecido con la empresa encargada del Endpoint actual en Colombia, y se mencionó la planificación de una reunión para la semana siguiente.	24/01/2025	
5	ITELCA-ELS-003-2025	Este comunicado destacó la continuidad en los esfuerzos de activación del ELS, incluyendo el contacto con el procesador del Endpoint en Colombia y los pasos necesarios para la transmisión de datos. Además, se incluyó como evidencia el correo enviado por Cristian Guzmán, representante de RapidSOS, que resume los acuerdos alcanzados y los próximos pasos.	31/01/2025	
6	ITELCA-BD-001-2025	se incluye como evidencia el correo enviado por Adrián Negron, representante de RapidSOS, el cual resume las actividades realiza hasta a la fecha entre los equipos técnicos: 1. La documentación para la integración de los datos de ELS a través de la API LEI. 2. La URL con los requerimientos mínimos para el desarrollo de la integración. 3. Acceso a la herramienta de pruebas en Sandbox para la validación de la funcionalidad	5/02/2025	
7	ITELCA-ELS-004-2025	Este comunicado destacó la continuidad en los esfuerzos de activación del ELS, se incluye como evidencia la línea de tiempo presentada por Cristian Guzmán, representante de RapidSOS, el cual resume la reunión sostenida y la trazabilidad en el proceso	7/02/2025	
8	Informe Semanal número 5	Informe de la semana del 03/02/2025 al 09/02/2025, el proyecto de implementación de la solución RAPID SOS	10/02/2025	1-2025-5216
9	ITELCA-PSI-001-2025	se realiza entrega del documento PLAN DE SEGURIDAD LA INFORMACIÓN	11/02/2025	1-2025-5425

Item	ID	Comunicado	Fecha de envío	Numero de radicado
10	ITELCA-ERR-001-2025	Se realiza entrega del documento ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA, La capacidad de una organización para recuperarse de eventos disruptivos y garantizar la continuidad operativa es fundamental en la gestión de riesgos tecnológicos, y documentos anexos	11/02/2025	1-2025-5426
11	ITELCA-MDG-001-2025	Matriz de Gobierno y responsabilidad técnico	11/02/2025	1-2025-5427
12	ITELCA-SDMUJER-001-2025	De la manera más atenta, Anexo respuesta generada por ITELCA al requerimiento a lo solicitud de la Secretaría Distrital de la Mujer, en cumplimiento de la obligación establecida en el contrato, en el marco del Decreto 332; la cantidad de personas en el proyecto por género	11/02/2025	1-2025-5428
13	ITELCA-BD-002-2025	Informe de avance # 2 ítem del anexo técnico literal 4.2 Herramienta de extracción de datos- CONTRATO: CTO 1975-2024	12/02/2025	1-2025-5630
14	ITELCA-ELS-005-2025	5. Comunicado No. ITELCA-ELS-07022025 Informe de Avance Google AML 05	14/02/2025	1-2025-6102
15	Informe Semanal N°6	Informe N°6 semana del 10/02/2025 al 16/02/2025	17/02/2025	1-2025-6372
16	ITELCA-BD-003-2025	Informe de avance # 3 ítem del anexo técnico literal 4.2 Herramienta de extracción de datos- CONTRATO: CTO 1975-2024	19/02/2025	1-2025-6816
17	ITELCA-ELS-006-2025	6. Comunicado No. ITELCA-ELS-21022025 Informe de Avance Google AML 06	21/02/2025	1-2025-7259
18	Solicitud activación ELS - SSCJ y C4v120225	SOLICITUD SELECCIÓN DE RUTAS PARA ACTIVACIÓN DE ELS POR PARTE DE GOOGLE.	22/02/2025	1-2025-7263
19	Informe Semanal N°7	Informe N°7 semana del 17/02/2025 al 23/02/2025	24/02/2025	1-2025-7537
20	ITELCA-BD-004-2025	4. Comunicado No. ITELCA-BD-26022025 Informe de Avance Base de Datos	26/02/2025	1-2025-12762
21	Solicitud de modificaciones contractuales V127225	Solicitud de modificación contractual anexo técnico y forma de pago.	27/02/2025	1-2025-12907
22	ITELCA-ELS-007-2025	7. Comunicado No. ITELCA-ELS-28022025 Informe de Avance Google AML 07	28/02/2025	1-2025-13058
23	Informe Semanal N°8	Informe N°8 semana del 24/02/2025 al 02/03/2025	3/03/2025	1-2025-13337
24	ITELCA-BD-005-2025	5. Comunicado No. ITELCA-BD-05032025 Informe de Avance Base de Datos	5/03/2025	1-2025-13773
25	ITELCA-ELS-007-2025	8. Comunicado No. ITELCA-ELS-07032025 Informe de Avance Google AML 08	7/03/2025	1-2025-14184
26	Informe mensual de febrero 2025	Periodo del informe: 07 febrero 2025 – 07 marzo 2025	10/03/2025	1-2025-14413
27	Informe Semanal N°9	Informe N°9 semana del 03/03/2025 al 09/03/2025	10/03/2025	1-2025-14433
28	Solicitud activación Apple	SOLICITUD DE ACTIVACIÓN DE APPLE HELO EN COLOMBIA PARA EL SISTEMA DE RESPUESTA A EMERGENCIAS DE BOGOTÁ.	11/03/2025	1-2025-14505

Item	ID	Comunicado	Fecha de envío	Numero de radicado
29	ITELCA-BD-006-2025	6. Comunicado No. ITELCA-BD-12032025 Informe de Avance Base de Datos	12/03/2025	1-2025-14931
30	Informe semanal N°13	Informe semanal del 31/03/2025 al 06/04/2025	12/03/2025	1-2025-26036
31	Certificación configuración ELSv114325	CERTIFICACIÓN - 5.1 CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA SOLUCIÓN – ANEXO TÉCNICO	14/03/2025	1-2025-15352
32	Comunicado No. ITELCA-BD-14032025- Requerimientos BD-C4v1	Descripción de los detalles técnicos y requerimientos: del anexo técnico literal 4.2 herramienta de extracción de datos y literal 4.5 data a entregar a c4- contrato: CTO1975-2024.	14/03/2025	1-2025-15357
33	Comunicado No. ITELCA-ELS-009-2025	Actualización del proceso de activación del servicio Android Emergency Location Service (ELS) con Google	14/03/2025	1-2025-15364
34	Informe Mensual marzo 2025	informe Mensual de marzo	15/03/2025	1-2025-26509
35	Informe Semanal N°10	Informe N°10 semana del 10/03/2025 al 17/03/2025	17/03/2025	1-2025-15683
36	Comunicado No. ITELCA-BD-007-2025	Informe de avance # 7 ítem del anexo técnico literal 4.2 Herramienta de extracción de datos- CONTRATO: CTO 1975-2024	19/03/2025	1-2025-16155
37	Comunicado No. ITELCA-ELS-21032025 Informe de Avance Google ELS - 10	el informe de avance semanal de la gestión para la activación de Google ELS: Comunicado No. ITELCA-ELS-21032025 Informe de Avance Google ELS - # 10	21/03/2025	1-2025-16614
38	Informe Semanal N°11	Informe N°11 semana del 17/03/2025 al 24/03/2025	25/03/2025	1-2025-22995
39	Comunicado No. ITELCA-BD-008-2025	Informe de avance # 8 ítem del anexo técnico literal 4.2 Herramienta de extracción de datos- CONTRATO: CTO 1975-2024	26/03/2025	1-2025-23207
40	Comunicado No. ITELCA-ELS-011-2025	Actualización del proceso de activación del servicio Android Emergency Location Service (ELS) con Google	28/03/2025	1-2025-23615
41	Informe Semanal N°12	Informe N°12 semana del 24/03/2025 al 31/03/2025	31/03/2025	1-2025-23843
42	Comunicado No. ITELCA-BD-009-2025	Informe de avance # 9 ítem del anexo técnico literal 4.2 Herramienta de extracción de datos- CONTRATO: CTO 1975-2024	2/04/2025	1-2025-24327
43	ACTIVACIÓN DE SERVICIO ELS	ACTIVACIÓN DE SERVICIO ELS	2/04/2025	1-2025-24329
44	Aclaración activación ELS SCJ-1975-2024v1030425	Aclaración activación ELS SCJ-1975-2024v1030425	4/04/2025	1-2025-24627
45	Comunicado No. ITELCA-ELS-012-2025	Actualización del proceso de activación del servicio Android Emergency Location Service (ELS) con Google #12	4/04/2025	1-2025-24817
46	Respuesta al Oficio No. 2-2025-23709	Respuesta al Oficio No. 2-2025-23709 – Presunto incumplimiento del contrato SCJ No. 1975 de 2024	7/04/2025	1-2025-25132
47	Comunicado No. ITELCA-BD-010-2025	Informe de avance # 10 ítem del anexo técnico literal 4.2 Herramienta de extracción de datos	9/04/2025	1-2025-25633
48	Comunicado No. ITELCA-ELS-013-2025	Actualización del proceso de activación del servicio Android Emergency Location Service (ELS) con Google	11/04/2025	1-2025-26032

Item	ID	Comunicado	Fecha de envío	Numero de radicado
49	Comunicado No. ITELCA-ELS-014-2025	Actualización del proceso de activación del servicio Android Emergency Location Service (ELS) con Google #14	25/04/2025	1-2025-28108
50	Informe semanal N°14	Informe semanal del 07/04/2025 al 13/04/2025	25/04/2025	
51	Informe semanal N°15	Informe semanal del 14/04/2025 al 20/04/2025	25/04/2025	
52	Informe semanal N°16	Informe semanal del 21/04/2025 al 27/04/2025	30/04/2025	
53	Comunicado No. ITELCA-BD-013-2025	Informe de avance # 13 ítem del anexo técnico literal 4.2 Herramienta de extracción de datos- CONTRATO: CTO 1975-2024	2/05/2025	1-2025-28892
54	Comunicado No. ITELCA-ELS-015-2025	Actualización del proceso de activación del servicio Android Emergency Location Service (ELS) con Google #15	2/05/2025	1-2025-28894
55	Informe semanal N°17	Informe semanal del 28/04/2025 al 04/05/2025	5/05/2025	
56	Entrega de información	Entrega de información correspondiente al ítem 4.5 del Anexo Técnico del contrato 1975-2024	8/05/2025	1-2025-32640
57	Control de Cambio Cronograma	Ajuste con control de cambio del cronograma del proyecto en la cual se incluye los tiempos definidos por la compañía Google	8/05/2025	1-2025-32644
58	Comunicado No. ITELCA-BD-014-2025	Informe de avance # 14 ítem del anexo técnico literal 4.2 Herramienta de extracción de datos- CONTRATO: CTO 1975-2024	8/05/2025	1-2025-32648
59	Comunicado No. ITELCA-BD-015-2025	De acuerdo con los compromisos del proyecto descrito en el anexo técnico ítem 4.2 Herramienta de extracción de datos, se realiza entrega para llegar al Endpoint y las Api Keys que estarán disponibles para consumir la API en la integración a la base de datos.	9/05/2025	1-2025-33218
60	Comunicado No. ITELCA-Tablero de Control-12052025	Acceso a los tableros de control RapidSOS- CONTRATO: CTO 1975-2024	9/05/2025	1-2025-33481
61	Informe semanal N°18	Informe semanal del 05/05/2025 al 11/05/2025	12/05/2025	
62	Solicitud de modificación del plazo del Contrato SCJ-1975-2024	Solicitud de modificación del plazo del Contrato SCJ-1975-2024	15/05/2025	1-2025-33940
63	Comunicado No. ITELCA-ELS-016-2025	Cierre del proceso de activación del servicio Android Emergency Location Service (ELS) con Google y actualización del despliegue del servicio AML (Localización móvil avanzada) correspondiente a IOS, para Bogotá	15/05/2025	1-2025-33994
64	Comunicado No. ITELCA-BD-016-2025	Cierre de Informe semanales del ítem del anexo técnico literal 4.2 Herramienta de extracción de datos- CONTRATO: CTO 1975-2024	15/05/2025	1-2025-33998
65	Informe semanal N°19	Informe semanal del 12/05/2025 al 18/05/2025	19/05/2025	
66	Comunicado No. ITELCA-ELS-016-2025	Actualización del despliegue del servicio AML (Localización móvil avanzada) correspondiente a IOS, para Bogotá	22/05/2025	1-2025-35158
67	Informe semanal N°20	Informe semanal del 19/05/2025 al 25/05/2025	26/05/2025	

Item	ID	Comunicado	Fecha de envío	Numero de radicado
68	Comunicado No. ITELCA-ELS-017-2025	contrato SCJ-1975-2024:C Actualización del despliegue del servicio AML (Localización móvil avanzada) correspondiente a IOS, para Bogotá	30/05/2025	1-2025-37546
69	Comunicado No. ITELCA-BD-017-2025	Cierre de Informe semanales del ítem del anexo técnico literal 4.2 Herramienta de extracción de datos- CONTRATO: CTO 1975-2024	30/05/2025	1-2025-37548
70	Informe semanal N°21	Informe semanal del 26/05/2025 al 01/06/2025	2/06/2025	
71	Solicitud de modificación del plazo del Contrato SCJ-1975-2024	solicitar formalmente la modificación del plazo contractual del contrato de la referencia, suscrito entre nuestra empresa y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia,	4/06/2025	1-2025-38210
72	Comunicado No. ITELCA-Acta de recibo de cierre Instalación-04062025	CONTRATO: CTO 1975-2024 – Acta de recibo de cierre de la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la suscripción contratada para la totalidad de los usuarios establecidos	4/06/2025	1-2025-38212
73	Informe semanal N°22	Informe semanal del 02/06/2025 al 08/06/2025	09/06/2025	
74	Comunicado No. ITELCA-ELS-019-2025	Actualización del despliegue del servicio AML (Localización móvil avanzada) correspondiente a IOS, para Bogotá	12/06/2025	1-2025-40118
75	Comunicado No. Cierre de Capacitación - 13062025	Cierre de Capacitación	13/06/2025	1-2025-40444
76	Informe semanal N°23	Informe semanal del 09/06/2025 al 15/06/2025	16/06/2025	
77	Informe Mensual mayo 2025	Quinto informe mensual mes de mayo 08/05/2025 a 07/06/2025	17/06/2025	01-2025-40838
78	Informe semanal N°24	Informe semanal del 16/06/2025 al 22/06/2025	23/06/2025	
79	Informe semanal N°25	Informe semanal del 23/06/2025 al 29/06/2025	30/06/2025	
80	Informe semanal N°26	Informe semanal del 30/06/2025 al 06/07/2025	07/07/2025	
81	Informe semanal N°27	Informe semanal del 07/07/2025 al 13/07/2025		
82	Informe RFC WMAgent 2.0.5	SCJ-1975-2024 RFC-160838-10-118 Actualización Versión WMAgent 2.0.5	18/07/2025	
83	Informe semanal N°28	Informe semanal del 14/07/2025 al 20/07/2025	21/07/2025	01-2025-46927
84	Informe Mensual N° 6	Informe mensual de junio	21/07/2025	01-2025-46898
85	Informe Trimestral N° 2	Segundo informe trimestral	29/07/2025	1-2025-48634

Item	ID	Comunicado	Fecha de envío	Numero de radicado
86	Informe semanal N°29	Informe semanal del 21/07/2025 al 27/07/2025	28/07/2025	1-2025-48328
87	Informe semanal N°30	Informe semanal del 28/07/2025 al 03/08/2025	04/08/2025	1-2025-53984
88	Informe Mensual N° 7	Informe mensual de julio 07/07/2025 al 06/08/2025	08/08/2025	
99	Informe semanal N°31	Informe semanal del 04/08/2025 al 10/08/2025	11/08/2025	1-2025-55062
100	Informe semanal N°32	Informe semanal del 11/08/2025 al 17/08/2025	18/08/2025	
101	Informe semanal N°33	Informe semanal del 18/08/2025 al 24/08/2025	25/08/2025	1-2025-64328
102	Informe semanal N°34	Informe semanal del 25/08/2025 al 31/08/2025	01/09/2025	1-2025-65848
103	Informe semanal N°35	Informe semanal del 01/09/2025 al 07/09/2025	10/09/2025	1-2025-67964
104	Informe Mensual N° 8	Informe mensual de julio 07/08/2025 al 06/09/2025	12/09/2025	1-2025-68453
105	Informe semanal N°36	Informe semanal del 08/09/2025 al 14/09/2025	15/09/2025	1-2025-68738
106	Informe semanal N°37	Informe semanal del 14/09/2025 al 21/09/2025	22/09/2025	1-2025-70144
107	Comunicado No. ITELCA-CAP-26-09-2025	Capacitación del Personal en la Herramienta RapidSOS – Contrato SCJ-1975-2024	26/09/2025	1-2025-77381
108	Informe semanal N°38	Informe semanal del 22/09/2025 al 28/09/2025	29/09/2025	1-2025-77647
109	Informe semanal N°39	Informe semanal del 29/09/2025 al 05/10/2025	06/10/2025	1-2025-79030
110	CONCILIACIÓN ANS DE JULIO DE 2025	REFERENCIA: CONCILIACIÓN ANS DE JULIO DE 2025 - CONTRATO SCJ-1975-2024.	10/10/2025	1-2025-80094
111	Acta Capacitación	Acta de Recibo a satisfacción del proceso de capacitación	10/10/2025	1-2025-80095
112	Informe Mensual N° 9	Informe mensual 9 de 07/09/2025 al 06/10/2025	14/10/2025	1-2025-80404
113	Informe semanal N°40	Informe semanal del 06/10/2025 al 12/10/2025	14/10/2025	1-2025-80406
114	Informe Trimestral N° 3	Tercer informe trimestral	14/10/2025	1-2025-80409
115	Informe semanal N°41	Informe semanal del 13/10/2025 al 19/10/2025	20/10/2025	1-2025-81513
116	Informe semanal N°42	Informe semanal del 20/10/2025 al 26/10/2025	27/10/2025	1-2025-82877
117	Informe semanal N°43	Informe semanal del 27/10/2025 al 02/11/2025	04/11/2025	1-2025-84097
118	SOLICITUD DE PRÓRROGA	CONTRATO SCJ-1975-2024 - SOLICITUD DE PRÓRROGA	06/11/2025	1-2025-84463
119	Informe semanal N°44	Informe semanal del 03/10/2025 al 09/11/2025	10/11/2025	1-2025-85051
120	Informe Mensual N° 10	Informe mensual 10 de 07/10/2025 al 06/11/2025	14/11/2025	1-2025-86192
121	Informe semanal N°45	Informe semanal del 10/11/2025 al 16/11/2025	18/11/2025	1-2025-86562

Item	ID	Comunicado	Fecha de envío	Numero de radicado
122	Informe semanal N°46	Informe semanal del 17/11/2025 al 23/11/2025	25/11/2025	1-2025-90303
123	Informe semanal N°47	Informe semanal del 24/11/2025 al 30/11/2025	01/12/2025	1-2025-91257
124	Informe semanal N°48	Informe semanal del 01/12/2025 al 07/12/2025	09/12/2025	1-2025-92428
125	Informe semanal N°49	Informe semanal del 08/12/2025 al 14/12/2025	15/12/2025	1-2025-93277
126	Informe Mensual N° 11	Informe mensual 11 de 07/11/2025 al 06/12/2025	15/12/2025	1-2025-93279
127	Informe semanal N°50	Informe semanal del 15/12/2025 al 21/12/2025	22/12/2025	1-2025-94452
128	Informe semanal N°51	Informe semanal del 22/12/2025 al 28/12/2025	29/12/2025	1-2025-95250
129	Informe semanal N°52	Informe semanal del 29/12/2025 al 04/01/2026	05/01/2026	1-2026-236
130	Informe semanal N°53	Informe semanal del 05/01/2026 al 11/01/2026	13/01/2026	1-2026-1107
131	Informe Mensual N° 12	Informe mensual 12 de 07/12/2025 al 06/01/2026	15/01/2026	1-2026-1656
132	Informe Trimestral N° 4	Cuarto informe trimestral	15/01/2026	1-2026-1658
133	Informe semanal N°54	Informe semanal del 12/01/2026 al 18/01/2026	19/01/2026	1-2026-2150
134	Informe semanal N°55	Informe semanal del 19/01/2026 al 25/01/2026	26/01/2026	1-2026-3085
135	Informe semanal N°56	Informe semanal del 26/01/2026 al 01/02/2026	02/02/2026	1-2026-4066
136	Informe semanal N°57	Informe semanal del 02/02/2026 al 08/02/2026	09/02/2026	1-2026-5173
137	Informe Mensual N° 13	Informe mensual 13 de 07/01/2025 al 06/02/2026	13/02/2026	1-2026-6229
138	Informe semanal N°58	Informe semanal del 09/02/2026 al 15/02/2026	16/02/2026	1-2026-6546
139	SOLICITUD DE PRÓRROGA	Prórroga y Adición Contrato SCJ 1975-2024 - Aceptación ITELCA	16/02/2026	1-2026-6551
140	Informe semanal N°59	Informe semanal del 16/02/2026 al 22/02/2026	23/02/2026	1-2026-8341
141	Informe semanal N°60	Informe semanal del 23/02/2026 al 01/03/2026	02/03/2026	1-2026-9567
142	FORMULARIO DE PRECIOS	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA FORMULARIO DE PRECIOS	04/03/2026	1-2026-10131
143	FORMULARIO DE PRECIOS	Re: Prórroga y Adición Contrato SCJ 1975-2024 - Aceptación ITELCA	04/03/2026	1-2026-10133
144	Informe semanal N°61	Informe semanal del 02/03/2026 al 08/03/2026	09/03/2026	1-2026-10871
145	Informe Mensual N° 14	Informe mensual 14 de 07/02/2025 al 06/03/2026	13/03/2026	1-2026-12038
146	Informe semanal N°62	Informe semanal del 09/03/2026 al 15/03/2026	16/03/2026	1-2026-12373
147	Informe semanal N°63	Informe semanal del 16/03/2026 al 22/03/2026	24/03/2026	1-2026-14941
148	Comunicado	Asunto: Respuesta a solicitud de cambio de personal ñ Contrato SCJ 1975-2024	30/03/2026	1-2026-16114

Item	ID	Comunicado	Fecha de envío	Numero de radicado
149	Informe semanal N°64	Informe semanal del 23/03/2026 al 29/03/2026	30/03/2026	1-2026-16116
150	Informe semanal N°65	Informe semanal del 30/03/2026 al 05/04/2026	06/04/2026	1-2026-16784
151	Informe semanal N°66	Informe semanal del 06/04/2026 al 12/04/2026	13/04/2026	1-2026-18262
152	Informe Mensual N° 15	Informe mensual 15 de 07/03/2025 al 06/04/2026	14/04/2026	1-2026-18470
153	Informe Trimestral N° 5	Quinto informe trimestral	14/04/2026	1-2026-18475
154	Informe semanal N°67	Informe semanal del 13/04/2026 al 19/04/2026	20/04/2026	1-2026-19759
155	Informe semanal N°68	Informe semanal del 20/04/2026 al 26/04/2026	27/04/2026	1-2026-21284
156	Informe semanal N°69	Informe semanal del 27/04/2026 al 03/05/2026	04/05/2026	1-2026-22464

9.2. Relación de Informes presentados (semanal, mensual, trimestral)

Nombre	Desde	Hasta
Informe semanal No 1	07/01/2025	12/01/2025
Informe semanal No 2	13/01/2025	19/01/2025
Informe semanal No 3	20/01/2025	26/01/2025
Informe semanal No 4	27/01/2025	02/02/2025
Informe mensual No1	07/01/2025	07/02/2025
Informe semanal No 5	03/02/2025	09/02/2025
Informe semanal No 6	10/02/2025	16/02/2025
Informe semanal No 7	17/02/2025	23/02/2025
Informe semanal No 8	24/02/2025	02/03/2025
Informe mensual No 2	07/02/2025	07/03/2025
Informe semanal No 9	03/03/2025	09/03/2025
Informe semanal No 10	10/03/2025	16/03/2025
Informe semanal No 11	17/03/2025	23/03/2025
Informe semanal No 12	24/03/2025	30/03/2025
Informe semanal No 13	31/03/2025	06/04/2025
Informe semanal No 14	07/04/2025	13/04/2025
Informe semanal No 15	14/04/2025	20/04/2025
Informe semanal No 16	21/04/2025	27/04/2025
Informe semanal No 17	28/04/2025	04/05/2025
Informe semanal No 18	05/05/2025	11/05/2025
Informe semanal No 19	12/05/2025	18/05/2025
Informe semanal No 20	19/05/2025	25/05/2025
Informe semanal No 21	26/05/2025	01/06/2025
Informe semanal No 22	02/06/2025	08/06/2025
Informe semanal No 23	09/06/2025	15/06/2025
Informe mensual No 5	07/04/2025	06/05/2025
Informe semanal No 24	16/06/2025	22/06/2025
Informe semanal No 25	23/06/2025	29/06/2025

Nombre	Desde	Hasta
Informe semanal No 26	30/06/2025	06/07/2025
Informe semanal No 27	07/07/2025	13/07/2025
Informe semanal No 28	14/07/2025	20/07/2025
Informe mensual No 6	07/05/2025	06/06/2025
Informe Trimestral No 2	07/04/2025	06/06/2025
Informe semanal No 29	21/07/2025	27/07/2025
Informe semanal No 30	28/07/2025	03/08/2025
Informe mensual No 7	07/06/2025	06/07/2025
Informe semanal No 31	04/08/2025	10/08/2025
Informe semanal No 32	11/08/2025	17/08/2025
Informe semanal No 33	18/08/2025	14/08/2025
Informe semanal No 34	25/08/2025	31/08/2025
Informe semanal No 35	01/09/2025	07/09/2025
Informe mensual No 8	07/08/2025	06/09/2025
Informe semanal No 36	08/09/2025	14/09/2025
Informe semanal No 37	15/09/2025	21/09/2025
Informe semanal No 38	22/09/2025	28/09/2025
Informe semanal No 39	29/09/2025	05/10/2025
Informe mensual No 9	07/09/2025	06/10/2025
Informe semanal No 40	06/10/2025	12/10/2025
Informe Trimestral No 3	07/07/2025	06/10/2025
Informe semanal No 41	13/10/2025	19/10/2025
Informe semanal No 42	20/10/2025	26/10/2025
Informe semanal No 43	27/10/2025	02/11/2025
Informe semanal No 44	03/11/2025	09/11/2025
Informe mensual No 10	07/10/2025	06/11/2025
Informe semanal No 45	10/11/2025	16/11/2025
Informe semanal No 46	17/11/2025	23/11/2025
Informe semanal No 47	24/11/2025	30/11/2025
Informe semanal No 48	01/12/2025	07/12/2025
Informe semanal No 49	08/12/2025	14/12/2025
Informe mensual No 11	07/11/2025	06/12/2025
Informe semanal No 50	15/12/2025	21/12/2025
Informe semanal No 51	22/12/2025	28/12/2025
Informe semanal No 52	29/12/2025	04/01/2026
Informe semanal No 53	05/01/2026	11/01/2026
Informe mensual No 12	07/12/2025	06/01/2026
Informe Trimestral No 4	07/10/2025	06/01/2026
Informe semanal No 54	12/01/2026	18/01/2026
Informe semanal No 55	19/01/2026	25/01/2026
Informe semanal No 56	26/01/2026	01/02/2026
Informe semanal No 57	02/02/2026	08/02/2026
Informe mensual No 13	07/01/2026	06/02/2026
Informe semanal No 58	09/02/2026	15/02/2026
Informe semanal No 59	16/02/2026	22/02/2026
Informe semanal No 60	23/02/2026	01/03/2026
Informe semanal No 61	02/03/2026	08/03/2026
Informe mensual No 14	07/02/2026	06/03/2026

Nombre	Desde	Hasta
Informe semanal No 62	09/03/2026	15/03/2026
Informe semanal No 63	16/03/2026	22/03/2026
Informe semanal No 64	23/03/2026	29/03/2026
Informe semanal No 65	30/03/2026	05/04/2026
Informe semanal No 66	06/04/2026	12/04/2026
Informe mensual No 15	07/03/2026	06/04/2026
Informe Trimestral No 5	07/01/2026	06/04/2026
Informe semanal No 67	13/04/2026	19/04/2026
Informe semanal No 68	20/04/2026	26/04/2026
Informe semanal No 69	27/04/2026	03/05/2026

9.3. Base de datos de las actas de reuniones

Nombre	Fecha	Hora
Socializar la estructura de los informes, gestión de pago y SECOP II	23/01/2025	16:30
Acta de inicio contrato	07/01/2025	14:00
Pruebas para recibir número de VESTA	18/03/2025	09:30
REUNION SEGURIDAD DE LA INFORMACION	21/03/2025	09:30
REUNION SEGUIMIENTO - PRESENCIAL C4	09/05/2025	09:00
REUNION SEGURIDAD DE LA INFORMACION	05/06/2025	14:00
Verificación acta de recibo a satisfacción	14/05/2025	15:00
Revisión tableros BI-RapidSOS	15/05/2025	09:30
SST revisión contrato 1975-2025	16/05/2025	10:00
Verificación contrato SCJ 1975	19/05/2025	17:30
Validación aspectos técnicos-Contrato 1975-2024	20/05/2025	17:00
Validación Rapid	22/05/2025	11:00
Verificación tablero de control	22/05/2025	07:00
RAPIDSOS	27/05/2025	11:00
SESION CONTRATO SCJ 1975	28/05/2025	14:30
Seguimiento - operación Aplicativo GEO	04/06/2025	09:00
Verificación presencial en la SUR - Acta Recibo a satisfacción de la Solución	09/06/2025	10:00
Revisión - Plan de trabajo (Capacitaciones - Herramienta GEO)	24/06/2025	08:00
Reunión ANS	26/06/2025	14:30
Actualización de la programación Capacitación para supervisores	27/06/2025	14:00
Pendientes seguimiento contrato 1975-2024	04/07/2025	08:00
Revisión data ELS-Data tableros	16/07/2025	14:30
Revisión WebHub ELS-Extracción de datos	17/07/2025	08:00
Mesa técnica data ELS	30/07/2025	11:00
Capacitación Sub-agencias – Planilla asistencia Obligación Esp. 7	31/07/2025	14:30
Capacitación RapidSOS Enlaces - Planilla asistencia Obligación Esp. 7	06/08/2025	11:00
Seguimiento Seguridad de la información	12/08/2025	08:00
Capacitación de RapidSOS en rol de administrador- Planilla asistencia Obligación Esp. 7	20/08/2025	11:00
Reunión conciliación ANS	27/08/2025	14:00
Capacitación RapidSOS personal nuevo - Planilla asistencia Obligación Esp. 7	27/08/2025	08:00
Capacitación RapidSOS personal nuevo - Planilla asistencia Obligación Esp. 7	27/08/2025	13:00
Revisión Informe mensuales	29/08/2025	11:00

Seguimiento Seguridad de la información	04/09/2025	07:30
Reunión Acta Recibido plan de capacitación	04/09/2025	15:00
Capacitación RapidSOS equipo de capacitación C4- Planilla asistencia Obligación Esp. 7	05/09/2025	08:00
Capacitación RapidSOS equipo monitoreo C4- Planilla asistencia Obligación Esp. 7	09/09/2025	11:00
Verificación informes semanales Cto 1975	18/09/2025	09:00
Verificar tiquets periodo Informe 6 Contrato 1975	23/09/2025	08:00
Revisión técnica solución contrato 1975-2024	26/09/2025	16:00
Verificación de comunicado capacitaciones	02/09/2025	14:15
Reunión seguimiento seguridad de la información	07/10/2025	07:30
Reunión seguimiento seguridad de la información	06/11/2025	07:30
Reunión ANS periodo 9	13/11/2025	17:00
Reunión seguimiento seguridad de la información	05/12/2025	07:30
Reunión ANS Cto 1975 periodo 10	05/12/2025	09:00
Reunión ANS Cto 1975 periodo 11	08/01/2026	15:00
Reunión seguimiento seguridad de la información	22/01/2026	07:30
Reunión ANS Cto 1975 periodo 12	19/02/2026	08:00
Reunión seguimiento seguridad de la información	25/02/2026	07:30
Reunión ANS Contrato 1975-2024 No. 13	13/03/2026	09:30
Reunión seguimiento seguridad de la información	18/03/2026	07:30
Reunión seguimiento seguridad de la información	17/04/2026	07:30
Reunión ANS Contrato 1975-2024 No. 14	13/04/2026	16:00
Reunión ANS Contrato 1975-2024 No. 15	27/04/2026	16:00

9.4. Obligaciones generales y específicas del contrato

N°	Obligaciones Generales	Cumplimiento	Observaciones
1	Suscribir el ACTA DE INICIO una vez se dé cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Cumple	Acta de inicio fue firmada el 07/01/2025 Evidencia de única entrega (Informe 1): Se cuenta con el Acta de Inicio debidamente firmada, como constancia del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución contractual.
2	Acatar la Constitución, la Ley, las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional y Distrital, y demás disposiciones pertinentes.	Cumple	Se cuenta con certificación firmada por la Gerencia, en la cual se manifiesta el cumplimiento permanente de las disposiciones legales y normativas aplicables. Evidencia: Certificación de cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
3	Cumplir con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones técnicas, así como en la propuesta presentada.	Cumple	Se entrega documentación periódica que evidencia el cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en el contrato y la propuesta presentada. Evidencia: Informes mensuales e informes semanales de seguimiento técnico.

N°	Obligaciones Generales	Cumplimiento	Observaciones
4	Dar cumplimiento a las obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social, Salud, pensión, aportes parafiscales, cuando haya lugar, riesgos laborales y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007, la Ley 1562 de 2012, Decreto 1703 de 2002, Decreto 51 O del 5 de marzo de 2003, artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.	Cumple	Se presentan mensualmente los soportes de pago correspondientes al Sistema de Seguridad Social, Salud, Pensión, Riesgos Laborales y Parafiscales. Evidencia: Certificación de aportes emitida por el revisor fiscal o representante legal, en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
5	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, deberá constituir las garantías pactadas en el mismo y proceder a su cargue en la plataforma Secop II.	Cumple	Las pólizas referentes al contrato fueron actualizadas en el mes de abril 2026. Evidencia de única entrega: (Informe mensual 15) ESTADO_CU_18-44-101103738_5 ESTADO_RCE_18-40-101076055_5
6	Garantizar la calidad de los bienes y/o servicios contratados y responder por ello.	Cumple	Durante el periodo del presente informe se garantiza la calidad de los servicios contratados, como constancia se cargan diferentes evidencias referentes al componente técnico. Evidencia: Obligación Específica 27
7	Colaborar con la entidad para que el objeto contratado cumpla y que éste sea el de mejor calidad.	Cumple	Se emitió certificación por parte de la gerencia que respalda el compromiso del contratista con el cumplimiento del objeto contractual y el aseguramiento de su calidad. Evidencia: Certificación de cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
8	Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato la entidad le imparta por conducto del supervisor del contrato, y de manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y en trabamientos que pudieran presentarse.	Cumple	La empresa ha atendido de manera oportuna todas las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato, actuando con transparencia, lealtad y buena fe en cada etapa del proceso contractual. Se han evitado dilaciones o trabas que afecten el desarrollo del contrato. Evidencia: Certificación de cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
9	Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía al supervisor del contrato.	Cumple	Aranda Service Desk la ITSM de la mesa de servicio Rapid - está configurada para la reportar de manera inmediata la creación de cualquier incidente o requerimiento que entre a la mesa de servicio. A corte del presente informe se reportaron 277 Evidencia: informes de tickets.
10	Asumir, por su cuenta y riesgo, todos los costos directos, indirectos, el pago de	Cumple	La empresa asume directamente todos los

N°	Obligaciones Generales	Cumplimiento	Observaciones
	salarios, honorarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal, que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y todos los gastos necesarios para la ejecución del presente contrato.		costos laborales, tributarios y operativos relacionados con la ejecución del contrato, incluyendo el pago de salarios, prestaciones, aportes al sistema de seguridad social y demás obligaciones legales vigentes. Evidencia: Certificación de Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales, como lo establece el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
11	Guardar total reserva de la información que por razón de la ejecución del contrato obtenga. Esta es de propiedad de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y solo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.	Cumple	Para el periodo de este informe no ingreso personal nuevo al proyecto
12	Tener disponible y vincular para la ejecución del presente contrato los elementos, herramientas y el personal requerido para su cumplimiento, de conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones, adendas, anexos, apéndices y demás documentos que integran el presente contrato. En cumplimiento de la Directiva Distrital No. 003 del 2012, el contratista se obliga: a). Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b). Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecuniaria, si es el caso.	Cumple	En la tabla de mencionan los recursos técnicos, físicos y humanos que se requieren para cumplir con el soporte de la herramienta RapidSOS. Evidencia de única entrega (informe1): Recursos de soporte RAPIDSOS Evidencia: Certificación de cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

N°	Obligaciones Generales	Cumplimiento	Observaciones
13	Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 expedida por el alcalde Mayor de Bogotá D.G., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.	Cumple	La empresa da cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011, garantizando que no se vinculan menores de edad en ninguna etapa de la ejecución contractual, conforme a la normativa nacional e internacional que protege los derechos de los niños. Evidencia: Certificación de cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
14	Implementar herramientas para prevenir el abuso y el acoso sexual y promover su denuncia y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato y hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009.	Cumple	Dentro de los documentos se encuentra la información relacionada a el tratamiento del Acoso sexual y violencia de genero. Evidencia de única entrega (informe 13): PROCEDIMIENTO DE CONVIVENCIA LABORAL
15	Dar cumplimiento al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la normatividad vigente y lo establecido por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia frente a este Sistema.	Cumple	La Certificación de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y la calificación de los resultados de estándares mínimos del Ministerio de trabajo, soportan el cumplimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo anuales. Evidencia de única entrega: (Informe 13) estándares mínimos del Ministerio de trabajo y Certificación de cumplimiento del sistema de gestión Circular 003 - LINEAMIENTOS SST PROCESOS CONTRACTUALES
16	Reportar cualquier incidente, accidente o emergencia durante la ejecución del contrato, al supervisor de este y al correo electrónico: salud.trabajo@scj.gov.co. (Cuando Aplique).	Cumple	Los accidentes Laborales se reportarán de acuerdo con el procedimiento adjunto y se realizará la notificación correspondiente. Evidencia: Procedimiento de reporte e investigación de accidentes laborales Para el periodo del mes de abril 2026 no se reportó ningún accidente a la ARL Evidencia: Certificados mensuales de accidentalidad de la ARL.
17	Participar en las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo requeridas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. (Cuando Aplique).	Cumple	Para el periodo de este informe no se participó en ninguna actividad de seguridad y salud en el trabajo de la secretaria distrital de seguridad.

N°	Obligaciones Generales	Cumplimiento	Observaciones
18	Poner a disposición de la Secretaría para el inicio del contrato y durante la ejecución del mismo, copia del certificado de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo junto con los anexos requeridos, en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 o la norma que lo sustituya y de la Resolución 0312 de 2019, tales como: Manual o SG-SST, Plan de Emergencias, Programa de Capacitaciones, Programa de Elementos de Protección Personal, Programa de Inspecciones, Matriz de peligros y riesgos, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Autoevaluación de estándares mínimos de SST bajo la Resolución 312 de 2019 de vigencia anterior y Matriz legal.; todos estos documentos vigentes, actualizados y firmados por el responsable del SG-SST. (Cuando Aplique).	Cumple	Se realiza el cague los documentos requeridos. Evidencia de única entrega (informe 13): estándares mínimos SG. SST, Manual del sistema de gestión integral, Procedimiento inspecciones y reporte actos y condiciones inseguras, Matriz de peligros y riesgos SST, procedimiento de convivencia laboral, Plan de emergencia, PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACIÓN DE AT, IT, EL, Matriz de Requisitos Legales SST, Matriz de Requisitos Legales AMBIENTAL, Matriz de elementos de protección personal, Matriz AIA_ITELCA.
19	Poner a disposición de la secretaria para el inicio del contrato y durante la ejecución de este, el plan de trabajo y cronograma de capacitaciones para la ejecución de las actividades del SG-SST a ejecutar en la vigencia 2024, el cual será firmado por el representante legal y el responsable de SST.	Cumple	Las actividades descritas en el plan de gestión de proyecto de la secretaria de seguridad convivencia y justicia se desarrollaron conforme el programa 2024112058. Para el mes de abril 2026 no se logró la actividad en el cronograma por falta de personal SST, se espera hacer en el próximo informe Evidencia: Programa de gestión Proyecto 20241120258 - SSCJ
20	En caso de ser un proponente adjudicatario extranjero sin sucursal en Colombia deberá gestionar los trámites requeridos ante las entidades competentes para la implementación de lo señalado en el Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 y las demás normas que le apliquen para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual llevará a cabo en un término de veinte (20) días calendario una vez se informe la adjudicación del contrato.	Cumple	Evidencia de única entrega (informe 13): Cámara de Comercio - Itelca registrada como empresa colombiana

N°	Obligaciones Generales	Cumplimiento	Observaciones
21	Controlar y reportar en su entidad o empresa cualquier condición insegura en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Cumple	Para el mes de marzo 2026 no se presenta ninguna condición insegura para reportar Evidencia: Certificado Reporte actos y condiciones inseguras
22	Implementar y dar cumplimiento a las directrices del Decreto 1443 de 2014 "Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST)" y demás normas vigentes de higiene y salud y seguridad en el trabajo. Será responsabilidad del contratista tanto la vinculación del personal como cualquier contingencia que con referencia a dicho personal se pueda presentar durante la ejecución del contrato.	Cumple	Dando cumplimiento 1072 que compila el decreto 1443 del 2014 y otras normas de SST. Itelca hace entrega de los documentos relacionados a su sistema de gestión de calidad en la carpeta 18 del informe 13. Evidencia de única entrega (informe 13): Obligación general 18 Documentos relacionados al SST
23	Dar cumplimiento a los dispuesto en el Artículo 5º del Decreto 332 de 2020 expedido por la alcaldesa Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de prevenir el abuso y el acoso sexual y la obligación de denunciar las violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato. De igual forma evitar el lenguaje escrito, visual y audiovisual sexista. (Cuando Aplique).	Cumple	Evidencia: Comunicado No. ITELCA-SDMUJER-001-2025
24	No ceder ni subcontratar el presente contrato, sin la previa autorización escrita de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Cumple	Actualmente contamos con RAPIDSOS como fabricante de la solución quien es el canal con Google para activar ELS Evidencia de única entrega (Informe 1): Carta de activación a Google
25	Ejecutar sus actividades minimizando los riesgos para la salud y seguridad de su personal y de la población habitante del área de influencia de las plantas de producción, evitando o mitigando la generación de impactos ambientales, en concordancia con las políticas, planes y programas gubernamentales y normas distritales y nacionales.	Cumple	En el manual del sistema de gestión integral esta la información relacionada con la implementación del área SG SST Evidencia de única entrega (informe 13): Manual del sistema de gestión integral (Carpeta 18 Obligaciones generales) Las actividades programadas para este mes, no fueron posible realizarlas ya que el personal de SST se encontraba ausente se espera adecuar las actividades en el próximo mes de mayo Evidencia: programa de gestión y evidencia de las actividades.

N°	Obligaciones Generales	Cumplimiento	Observaciones
26	Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y comerciales presentadas en la propuesta.	Cumple	Certificación por parte de la gerencia dando cumplimiento a la obligación. Evidencia: Certificación de cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
27	Adelantar el cargue de los informes de ejecución a través de la Plataforma SECOP II.	Cumple	Para el mes de ABRIL 2026 nos solicitan cargar informes mensuales 12 y 13 al SECOP II Evidencia: Correos de solicitud SECOP II INFORME 13.png SECOP II INFORME 14.png
28	Suscribir juntamente con la SDSCJ las actas y los demás documentos necesarios para la ejecución del presente contrato.	Cumple	Para el mes de marzo 2026 se realizó el acta de la reunión de seguridad de la información y conciliación de ANS Evidencia: Actas
29	Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.	Cumple	Certificación por parte de la gerencia dando cumplimiento a la obligación. Evidencia: Certificación de cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

Tabla 4. Obligaciones Generales.

N°	Obligaciones Específicas	Cumplimiento	Observaciones
1	Entregar a satisfacción y activar las suscripciones y/o usuarios solicitados y/o ofertados en la propuesta.	Cumple	Para el periodo de este informe se recibió 6 requerimientos de creación de usuarios Evidencia: informes de tickets
2	Presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, el cronograma de instalación y/o despliegue de las suscripciones y Plan de Trabajo de las actividades y capacitaciones a realizar durante la ejecución del contrato, todo para aprobación de la supervisión del contrato.	Cumple	Evidencia (informe 1): Acta de inicio del contrato, plan de trabajo, cronograma de implementación y propuesta de capacitación El 21 de abril se envió el plan de capacitación ELS Evidencia: Informe Hito Capacitación
3	Garantizar la disponibilidad del servicio con un tiempo de actividad mínimo del 99.9999%.	Cumple	Para el periodo de este informe se realizó la conciliación de ANS En la obligación general 28 se encuentra el acta de ANS
4	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo periódicamente, sobre la plataforma de suscripción, sin que esto implique tiempo muertos o fuera de servicio.	Cumple	Durante el mes abril 2026 no se presentaron mantenimientos al sistema.

N°	Obligaciones Específicas	Cumplimiento	Observaciones
5	Proveer e instalar las actualizaciones de los servicios tecnológicos de manera automática o programada, garantizando mejoras en la seguridad y funcionalidad, durante el plazo de ejecución del contrato.	Cumple	Durante el mes abril 2026 no se presentaron actualizaciones al sistema. Actualmente en el C4 cuenta en su ejecución la última versión v1.17.0 del servicio RapidSOS
6	Suministrar actualización o reemplazo de servicios necesarios para el buen funcionamiento de la solución.	Cumple	Durante el mes abril 2026 no se presentaron actualizaciones al sistema. Actualmente en el C4 cuenta en su ejecución la última versión v1.17.0 del servicio RapidSOS
7	Capacitar al personal del C4 en el uso de las tecnologías, incluyendo actualizaciones futuras o cuantas veces así lo requiera la supervisión del contrato durante el plazo de ejecución de este.	Cumple	Se continua el cumplimiento de capacitación bajo demanda del C4. Evidencia: Planillas de asistencias.
8	Ofrecer soporte técnico 24/7/365, con capacidad de atender y resolver problemas: críticos (Offline) en un tiempo máximo de 4 horas, Leves (Intermitencias inferiores a 5 min) en un tiempo máximo de 6 horas y medios (Intermitencias superiores a 5 min) en un tiempo máximo de 5 horas.	Cumple	Se presta soporte técnico continuo 24/7/365, cumpliendo con los tiempos establecidos para la atención y resolución de incidentes críticos, leves y medios. Evidencia: Obligación general 9: reporte individual de tickets generados durante el periodo del presente informe
9	Monitorear continuamente la plataforma para identificar y corregir incidentes de manera proactiva.	Cumple	Se realiza monitoreo continuo de la plataforma con el fin de detectar y corregir incidentes de manera anticipada y eficaz, garantizando la disponibilidad del servicio. Evidencia – Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Redundancia.pdf
10	Implementar medidas de seguridad robustas para proteger la información sensible, conforme la normatividad vigente.	Cumple	El servicio RapidSOS cuenta con protocolos certificados e informes los cuales constatan las buenas prácticas y el compromiso con la seguridad de la información. Evidencia de única entrega (informe 1): documentos de RapidSOS-2023- Type2 SOC2, Buenas prácticas y certificación 27001
11	Asegurar la interoperabilidad con el sistema NUSE 123.	Cumple	Se garantiza la interoperabilidad del sistema contratado con NUSE 123, permitiendo el funcionamiento integrado con los demás aplicativos de la entidad. Evidencia - Obligación Específica 27- 0. ASPECTOS GENERALES: coexistencia de herramientas C4.pdf
12	Garantizar la escalabilidad de la solución para adaptarse al crecimiento de la demanda sin comprometer la calidad del servicio.	Cumple	La solución implementada está diseñada para escalar conforme al crecimiento de la demanda, sin afectar la estabilidad ni la calidad del servicio. Evidencia de única entrega (Informe 1): Documento "Welcome Kit Service", donde se

N°	Obligaciones Específicas	Cumplimiento	Observaciones
			detallan capacidades, soporte técnico, canales de atención y tiempos de respuesta.
13	Desarrollar un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio en caso de fallas críticas o desastres.	Cumple	Se cuenta con una estrategia de continuidad que contempla escenarios de fallas críticas y desastres, con acciones para mantener la operación del servicio. Evidenciade única entrega (Informe 1): Documento de Estrategia de recuperación y resiliencia.
14	Cumplir con las normativas locales y nacionales relacionadas con la gestión de emergencias y protección de datos.	Cumple	La solución cumple con las normativas locales y nacionales aplicables en materia de emergencias y protección de datos personales, respaldada por certificaciones internacionales. Evidencia de única entrega (Informe 13): Certificación ISO 27001 emitida a Itelca.
15	Mantener un registro de incidentes técnicos, fallas del sistema y tiempos de respuesta para auditoría.	Cumple	Se mantiene un registro actualizado de incidentes técnicos, tiempos de respuesta, causas raíz, permitiendo el análisis y trazabilidad de fallas. Evidencia – Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Sabana de casos Aranda.xlsx
16	Proporcionar informes periódicos (mensuales y trimestrales) de desempeño del sistema y del cumplimiento de los niveles de servicio acordados (SLA).	Cumple	Se entregan informes mensuales y trimestrales que detallan el desempeño del sistema, así como el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) establecidos en el contrato. Evidencia: Carpeta con informes mensuales y semanales de operación y desempeño.
17	Actualizar el sistema conforme a los cambios regulatorios que afecten la gestión de emergencias y seguridad ciudadana.	Cumple	Se realiza seguimiento continuo a la normativa vigente y se implementan las actualizaciones necesarias en el sistema cuando los cambios legales o regulatorios lo requieren, garantizando su alineación con los lineamientos en gestión de emergencias. Evidencia: Certificación de cumplimiento emitida por la gerencia y Comunicado No. ITELCA-CGE-001-2025
18	Ofrecer un canal de comunicación directa para notificaciones de incidentes o emergencias.	Cumple	Se dispone de un canal de comunicación directa, diseñado para la notificación oportuna de incidentes e interrupciones del servicio, cumpliendo con los parámetros definidos por la entidad. Evidencia de única entrega (Informe 1): Documento "Welcome Kit Service", que describe los canales de atención, tiempos de respuesta y protocolos de notificación (Carpeta obligación 8).

N°	Obligaciones Específicas	Cumplimiento	Observaciones
19	Proporcionar herramientas de análisis de datos en tiempo real para la toma de decisiones durante emergencias.	Cumple	La herramienta de análisis de datos para toma de decisiones fue socializada y entregada al C4. Incluyendo el módulo de panel de control incluida dentro del servicio RapidSOS Evidencia: Obligación Específica 27- 5. EVALUACIÓN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: Herramienta estadística datos.pdf
20	Garantizar la redundancia del sistema, asegurando la duplicación de recursos críticos para evitar interrupciones del servicio.	Cumple	Se cuenta con una estrategia de recuperación y continuidad que asegura la duplicación de componentes críticos del sistema, minimizando el riesgo de interrupciones. Evidencia de única entrega (Informe 1): Documento "Estrategia de recuperación y resiliencia".
21	Brindar soporte para la configuración personalizada de los sistemas, adaptados a las necesidades del C4.	Cumple	Se brinda soporte especializado para la configuración personalizada de los sistemas, de acuerdo con los requerimientos técnicos del C4, incluyendo soporte en sitio, remoto y de fábrica. Evidencia de única entrega (Informe 1): Documento "Welcome Kit Service", el cual detalla el alcance del soporte, niveles de atención y acompañamiento técnico (Carpeta obligación 8).
22	Realizar pruebas periódicas de la solución adquirida e implementada, incluyendo pruebas de estrés, para asegurar su capacidad de respuesta en situaciones críticas. Estas pruebas se deben realizar con acompañamiento y supervisión del C4.	Cumple	El fabricante genero a modo de prueba la simulación del envío de 200 enlaces simultáneos con el fin de ver el comportamiento de la plataforma, estas pruebas se hicieron bajo el ambiente Sandbox para evitar posibles bloqueos con Meta. Evidencia: Informe resultados pruebas estrés
23	Facilitar la generación automática de reportes de actividades, emergencias atendidas y tiempos de respuesta.	Cumple	Actualmente se tiene construida la herramienta de visualización del estado de la operación complementaria a la entregada por RapidSOS. Además, cada agencia también cuenta con módulo de reportería habilitado por roles para poder visualizar las actividades de la operación e históricos. Evidencia – Obligación Específica 27- 4. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TÉCNICO: Administración data.pdf Administración y monitoreo.pdf Data Informes-repositorio.pdf
24	Asegurar el cumplimiento de políticas de privacidad y protección de datos, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Colombia) y otras normativas.	Cumple	Se garantiza el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normativas vigentes sobre protección de datos personales. La solución implementada contempla mecanismos de manejo seguro de información, respaldados por políticas internas firmadas.

N°	Obligaciones Específicas	Cumplimiento	Observaciones
			Evidencia de única entrega (Informe 1): Política de privacidad firmada.
25	Garantizar la georeferenciación y localización en tiempo real de las emergencias y recursos disponibles.	Cumple	La solución permite georreferenciar en tiempo real tanto las emergencias como los recursos disponibles, mediante funcionalidades manuales y automáticas. Evidencia - Obligación Específica 27- 2. PRIMER RESPONDIENTE: Despliegue AML-ELS.pdf Ubicación GPS Servicio RapidSOS.pdf
26	Garantizar que la configuración de la solución implementada no genere conflictos en los sistemas misionales de las diferentes agencias del C4 (CRUE, Bomberos, Policía, IDIGER, entre otras).	Cumple	La configuración de la solución garantiza compatibilidad con los sistemas misionales de las agencias del C4, sin generar interferencias ni conflictos. Se realizaron pruebas técnicas para validar su coexistencia e interoperabilidad. Evidencia – coexistencia de herramientas C4.pdf
27	Cumplir con todas y cada una de las especificaciones técnicas definidas en el Anexo 1 Especificaciones técnicas y demás documentos que hacen parte integral del proceso de contratación y del contrato.	Cumple	Se da cumplimiento a cada una de las especificaciones técnicas definidas en el Anexo 1, así como en los demás documentos contractuales que integran el proceso de contratación. Evidencia: Documentación técnica referenciada en el Anexo 1 y demás entregables contractuales.
28	Corregir problemas de los servicios tecnológicos que impidan su funcionamiento durante la vigencia de uso de la suscripción.	Cumple	Se garantiza la atención y corrección de fallas en los servicios tecnológicos durante toda la vigencia de la suscripción, conforme a los niveles de servicio pactados y con los tiempos de atención definidos. Evidencia de única entrega (Informe 1): Documento "Welcome Kit Service", que detalla los canales de soporte, niveles de servicio, penalidades y tiempos de respuesta (Carpeta obligación 8).
29	Mantener disponibilidad de atención y canales de comunicación con el supervisor previamente acordado por las partes, durante el periodo de garantía establecido de acuerdo con los requerimientos solicitados en las especificaciones técnicas y demás documentos que hacen parte integral del proceso de contratación y del contrato.	Cumple	Se mantiene la disponibilidad de atención y los canales de comunicación definidos con el supervisor, conforme a los requerimientos establecidos para el período de garantía y según lo dispuesto en los documentos técnicos del contrato. Evidencia de única entrega (Informe 1): Matriz de gobierno, en la que se documentan los canales y responsables definidos para la interacción permanente con la supervisión del contrato.
30	Asumir los costos derivados de las actividades y el personal que vincule para la correcta ejecución del objeto contractual.	Cumple	Evidencia: Certificación de Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales, como lo exige el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002

N°	Obligaciones Específicas	Cumplimiento	Observaciones
31	Realizar la facturación de acuerdo con los precios ofrecidos en la propuesta, verificados por el supervisor del contrato, los cuales deben mantenerse durante la ejecución del contrato.	Cumple	La facturación será realizada conforme a los precios ofertados en la propuesta, previa verificación y aprobación por parte del supervisor del contrato. - La facturación correspondiente al 70% se generó durante el mes de julio y se encuentra paga. -La factura correspondiente al 30% se generó durante el mes de octubre y se encuentra paga. -La factura por prórroga se generó el 04 de mayo del 2026, se espera programación del pago
32	Atender, la solicitud de fallas y/o errores presentados durante la activación y/o uso de la suscripción; dentro de los tiempos estipulados en las especificaciones técnicas y demás documentos que hacen parte integral del proceso de contratación y del contrato.	Cumple	Se garantiza atención 7x24 a través de la Mesa de Servicio para resolver fallas o errores presentados durante la suscripción, dentro de los tiempos definidos en las especificaciones contractuales. Evidencia: Sabana de casos Aranda.xlsx documento de única entrega "Welcome Kit Service" (carpeta obligación 8), e informes mensuales y semanales.
33	Entregar al supervisor del contrato los documentos y manuales en los que se realizan las descripciones funcionales para el uso de las suscripciones y/o usuarios.	Cumple	Se hizo entrega de una Guía rápida solicitada por el equipo de capacitación del C4. Resumiendo, el uso del ELS. Evidencia: guía rápida Operadores y Supervisores SUR ELS
34	Garantizar la calidad y soporte de los servicios contratados.	Cumple	Se mantiene la calidad del servicio mediante atención permanente y disponibilidad continua de la herramienta.
35	Entregar el informe final en el que se describa la totalidad de actividades desarrolladas en el marco de ejecución del contrato.	En proceso	El informe se entregará al final del contrato con el consolidado de todas las actividades mensuales desarrolladas y reportadas
36	Cumplir con la normatividad ambiental aplicable a sus actividades, en específico lo relacionado con la gestión integral de los residuos ordinarios, aprovechables, especiales y peligrosos, sin que la Secretaría le realice requerimiento expreso.	Cumple	Se cumple con la normatividad ambiental vigente, especialmente en lo relacionado con la gestión integral de residuos ordinarios, aprovechables, especiales y peligrosos. El cumplimiento se realiza de manera continua, sin necesidad de requerimiento expreso por parte de la Secretaría. Evidencia de única entrega (Informe 13): Procedimientos internos que describen la implementación del sistema de gestión integral, incluyendo el manejo adecuado de residuos conforme a los lineamientos ambientales aplicables Evidencia: _Respuesta Obligación 36

N°	Obligaciones Específicas	Cumplimiento	Observaciones
37	El contratista deberá reducir al máximo el uso de papel en todas las actividades relacionadas con la ejecución del contrato, priorizando medios digitales para la entrega de informes, manuales y demás documentos. En caso de que sea necesaria la entrega de documentos físicos, estos deberán estar impresos en papel 100% ecológico, reciclado, o en papel fabricado a partir de madera proveniente de plantaciones forestales sostenibles, que cuente con la certificación de manejo forestal responsable (como FSC o PEFC), y que esté 100% libre de cloro elemental (ECF). Adicionalmente, el papel utilizado deberá cumplir con el Sello Ambiental Colombiano, de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana NTC 6019. El contratista deberá presentar los certificados correspondientes que acrediten el cumplimiento de estas condiciones para cada entrega de documentos físicos.	Cumple	Se prioriza el uso de medios digitales para la entrega de informes, manuales y documentación relacionada con la ejecución del contrato. Todos los formatos operativos, comunicaciones e informes se gestionan por medio de plataformas digitales, correos y formularios electrónicos. Únicamente se utiliza papel en los casos en que el C4 proporciona formatos físicos para procesos de capacitación, los cuales permanecen en poder de la Secretaría. Evidencia de única entrega (Informe 13): - Política de gestión integral que incluye la política ambiental. Evidencia: _Respuesta Obligación 37

Alexander Cundumi C.

Alexander Cundumi Carvajal
Líder Mesa de ayuda RapidSOS
Itelca SAS
3142432360
alexander.cundumi@itelca.com.co

Diego Farfan

Diego Farfan
Gerente Operaciones
Itelca SAS
Diego.farfan@itelca.com.co

