

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES DEL
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS
Nro.130 DE 2026 SYSTEM NET INGENIERÍA
S.A.S.

Bogotá D.C. Junio - 2026

TABLA DE CONTENIDO

| Descripción | Pagina |
|--|--------|
| 1.EQUIPO DEL TRABAJO | 3 |
| 2.ASPECTOS DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO | 3 |
| 2.1 CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO | 3 |
| 2.2 MANTENIMIENTOS REALIZADOS | 3-4 |
| 2.3 REGISTROS DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS Y EN PLATAFORMA | 5-6 |
| 2.4 AVANCES DEL CRONOGRAMA | 5-6 |
| 3. ATENCION A SOLICITUDES DE LA MESA DE SERVICIO - SOPORTE | 7 |
| 3.1.CUMPLIMIENTO DE METAS – ANS | 7-11 |
| 4.EQUIPOS PARA GESTION DE BAJA | 12 |
| 5. REPUESTOS | 13 |
| 5.1 REPUESTOS USADOS | 13 |
| 6.EQUIPOS CON MAL USO | 13 |
| 7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES | 13 |
| 7. ANEXOS | 13 |

1. EQUIPO DE TRABAJO

A continuación, se relaciona el equipo de trabajo dispuesto para el proyecto:

| NOMBRE | CARGO | ROL | PROFESION |
|----------------------------------|----------------------------------|--|---|
| TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO | BASE EN SITIO – COORDINADORA DE LOS MANTENIMIENTOS | TECNOLOGA EN ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION |
| JOSE MANUEL AREVALO TRIANA | TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO | TECNICO EN SITIO | TECNOLOGO EN SISTEMAS |
| JAVIER HERNANDEZ | GERENTE DE PROYECTO | COORDINADOR DE EJECUCION | INGENIERO ELECTRONICO |

2. ASPECTOS DEL MANTENIMIENTO PREV. Y CORRECTIVO

2.1 Cronograma de Mantenimiento Preventivo:

Para el servicio de mantenimiento a equipos de cómputo e impresoras para la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA y en sus diferentes sedes, se sigue el plan de trabajo semanal, acorde al listado suministrado por el Hospital.

Todas las actividades realizadas acorde al objeto del contrato el **SERVICIO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE CÓMPUTO E IMPRESORAS PARA LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA** donde corresponde al mantenimiento Preventivo y Correctivo de:

| EQUIPOS | CANTIDAD |
|------------------------------|----------|
| PRO ONE 400 G1 | 19 |
| PRO ONE 400 G2 | 1 |
| LASERJET ENTERPRISE MFP M527 | 5 |
| LASERJET ENTERPRISE MFP M528 | 1 |
| LASERJET ENTERPRISE MFP 633 | 1 |
| LASERJET PRO-400 M402 DW | 1 |
| LASERJET PRO-400 MFP M425dn | 31 |
| LASERJET PRO M402DW | 1 |
| TOTAL | 60 |

Con adición al contrato se realizan 30 mantenimiento mas así:

| Equipos | Cantidad |
|--|-----------|
| Impresoras HP- LASERJET ENTERPRISE M506 | 1 |
| Impresoras HP LASERJET ENTERPRISE MFP M527 | 1 |
| Impresoras HP LASERJET ENTERPRISE MFP M528 | 1 |
| Impresoras HP LASERJET ENTERPRISE MFP M633 | 1 |
| Impresoras HP LASERJET PRO-400 MFP M425dn | 9 |
| Impresoras HP LASERJET PRO MFP M426 dw | 2 |
| Computadores PRO ONE 400 G1 | 2 |
| Computadores PRO ONE 600 | 8 |
| Computadores VERITON Z4640G | 5 |
| TOTAL | 30 |

2.2 Mantenimientos realizados:

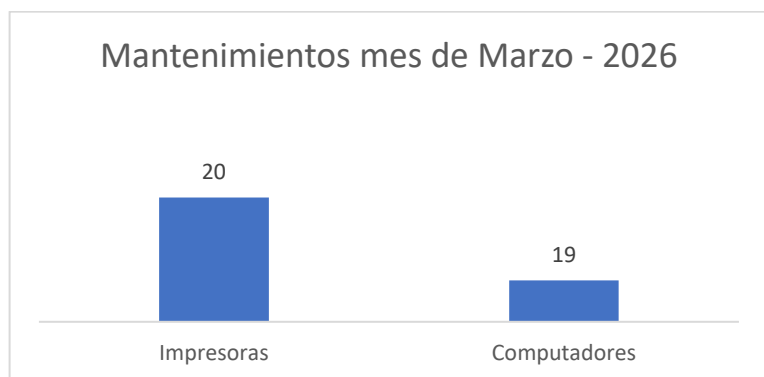
Para todos los mantenimientos realizados aseguramos:

- Soportar los mantenimientos preventivos y correctivos en el aplicativo **HRCATCH** y **GLPI** del Hospital

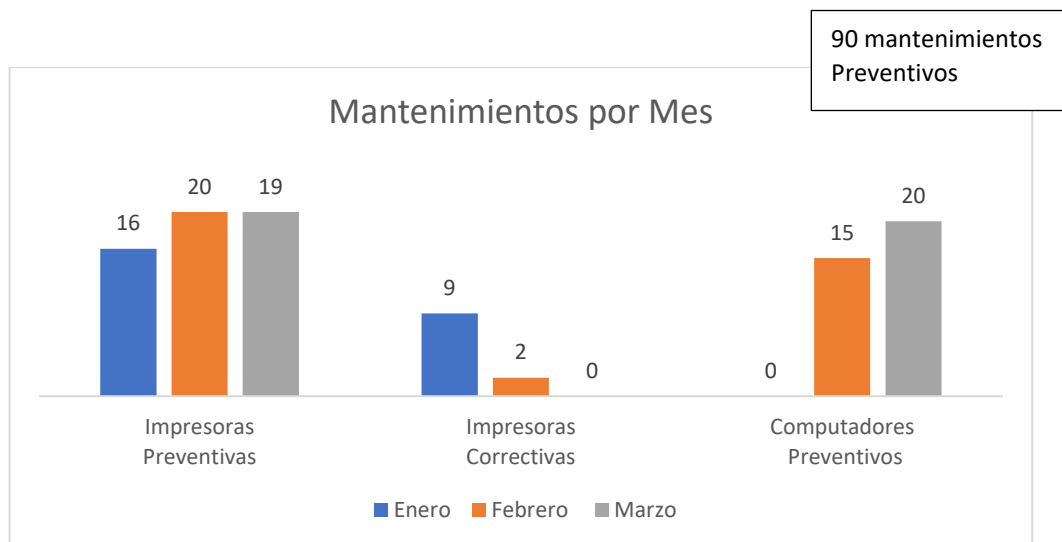
Cantidad de Mantenimientos Preventivos y Correctivos Realizados Por Semana en el mes de marzo:

| Semana | Fecha | Cantidad |
|--------------|-----------------------|-----------|
| Primera | Del 2 al 6 de marzo | 9 |
| Segunda | Del 9 al 13 de marzo | 2 |
| Tercera | Del 16 al 21 de marzo | 18 |
| Cuarta | Del 24 al 28 de marzo | 7 |
| Quinta | Del 30 al 31 de marzo | 3 |
| Total | | 39 |

DISTRIBUCIÓN DE CADA CATEGORÍA DE MANTENIMIENTO:



MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS POR MES



Nota Aclaratoria: Se aclara que los indicadores de mantenimiento presentados en este periodo incluyen un volumen de actividades acumuladas (efecto arrastre) de meses anteriores. Por lo tanto, la cifra reportada no corresponde exclusivamente a las solicitudes generadas en el mes

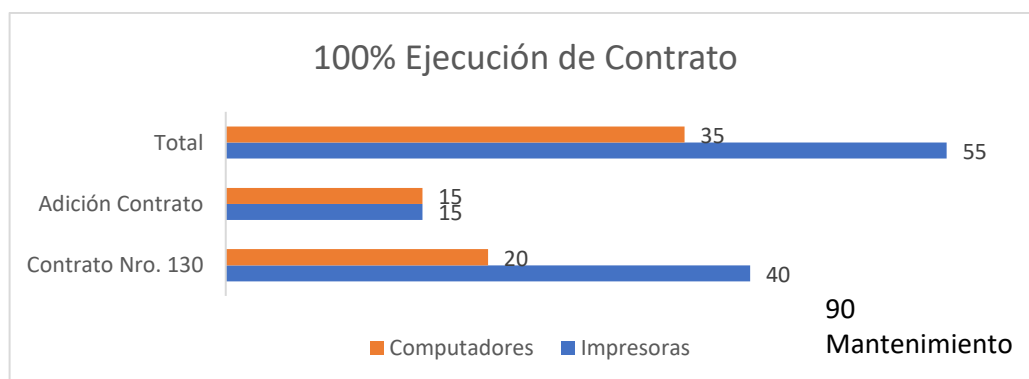
en curso, sino a la ejecución del backlog (cola de trabajo) pendiente, logrando la regularización del servicio.

2.3 Registros de Mantenimientos Realizados y en Plataforma:

Reporte generado desde la plataforma evidenciando 39 mantenimientos preventivos

| # | nombre_tipo_eq | marca | modelo | serie | autor_realizado | fecha | numero_r | observaciones | observaci | rutaentrega | tipo_mantenimient |
|----|----------------|-------|-------------|-------------|------------------------|------------|----------|---------------------------------|--|-------------|-------------------|
| 1 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 400 | MXL5211Q7C | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-02 | 4546 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 2 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 400 | MXL52328Y7 | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-02 | 4550 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 3 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 400 | MXL52328XB | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-02 | 4551 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 4 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 400 | MXL52328XX | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-03 | 4553 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 5 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8H6LKY9 | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-04 | 4555 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 6 | IMPRESORA | HP | LASERJET EN | MXBXCJQ0T | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-04 | 4573 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | N/A | | Preventivo |
| 7 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | PHBVF02577 | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-05 | 4574 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | N/A | | Preventivo |
| 8 | IMPRESORA | HP | LASERJET EN | MXBCK7B1D | DUVAN SORA | 2026-03-05 | 4577 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA ENGR | N/A | | Preventivo |
| 9 | IMPRESORA | HP | LASERJET EN | BRBSL82431 | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-06 | 4579 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | N/A | | Preventivo |
| 10 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8H6LKY9 | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-13 | 4600 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | N/A | | Preventivo |
| 11 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8DF2C22C | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-13 | 4606 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 12 | IMPRESORA | HP | LASERJET EN | MXBCK661YF | MANUEL AREVALO | 2026-03-18 | 4608 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA Y CA | N/A | | Preventivo |
| 13 | IMPRESORA | HP | LASERJET EN | MXFCM218 | MANUEL AREVALO | 2026-03-18 | 4610 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 14 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8H5011B | TATIANA RODRIGUEZ DAZA | 2026-03-16 | 4612 | FALLA EN ACETATO Y RODILLO | FALLA DE ACETATO | | Preventivo |
| 15 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8H501KV | MANUEL AREVALO | 2026-03-19 | 4616 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 16 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8H6LKL8 | MANUEL AREVALO | 2026-03-20 | 4621 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 17 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8F92L0GV | MANUEL AREVALO | 2026-03-20 | 4622 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 18 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL3510H5S | MANUEL AREVALO | 2026-03-20 | 4623 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 19 | IMPRESORA | HP | LASERJET EN | MXBCM6F14 | DUVAN ESTEBAN SORA | 2026-03-21 | 4628 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 20 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8DF2C17V | MANUEL AREVALO | 2026-03-21 | 4629 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 21 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | BRBSJ1M666 | MANUEL AREVALO | 2026-03-21 | 4630 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 22 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8F94V5D5 | MANUEL AREVALO | 2026-03-24 | 4631 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 23 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8F94V5D7 | MANUEL AREVALO | 2026-03-25 | 4632 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 24 | COMPUTADOR | ACER | VERITON Z46 | DQVPGAL00 | MANUEL AREVALO | 2026-03-26 | 4635 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 25 | COMPUTADOR | ACER | VERITON Z46 | DQVPGAL00 | MANUEL AREVALO | 2026-03-25 | 4636 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 26 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | BRBSJ1M669 | MANUEL AREVALO | 2026-03-21 | 4637 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 27 | IMPRESORA | HP | LASERJET PR | CN8H6LKD0 | MANUEL AREVALO | 2026-03-21 | 4638 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA | N/A | | Preventivo |
| 28 | COMPUTADOR | ACER | VERITON Z46 | DQVPGAL00 | MANUEL AREVALO | 2026-03-27 | 4641 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 29 | COMPUTADOR | ACER | VERITON Z46 | DQVPGAL00 | MANUEL AREVALO | 2026-03-30 | 4642 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 30 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL40316GG | MANUEL AREVALO | 2026-03-28 | 4643 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 31 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL40316GJ | MANUEL AREVALO | 2026-03-21 | 4644 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 32 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL4151FV0 | MANUEL AREVALO | 2026-03-21 | 4645 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 33 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL4221SV3 | MANUEL AREVALO | 2026-03-28 | 4646 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 34 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL4242RSL | MANUEL AREVALO | 2026-03-30 | 4647 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 35 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL4242R2TF | MANUEL AREVALO | 2026-03-21 | 4648 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 36 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 400 | MXL5192Q6G | MANUEL AREVALO | 2026-03-21 | 4649 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 37 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL4071F7Z | MANUEL AREVALO | 2026-03-20 | 4650 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 38 | COMPUTADOR | ACER | VERITON Z46 | DQVPGAL00 | MANUEL AREVALO | 2026-03-31 | 4653 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |
| 39 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 400 | MXL6061KJ0 | MANUEL AREVALO | 2026-03-21 | 4654 | LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA CAM | REVISIÓN DE ACTUALIZACIONES , LIMPIEZA DE ARCH | | Preventivo |

2.4 Avances del Cronograma



3. ATENCION A SOLICITUDES DE LA MESA DE SERVICIO- SOPORTE

3.1. Cumplimiento de metas ANS

el cumplimiento ANS así:

Los servicios se han recibido, atendido, gestionado y cerrado el mismo día y la inmensa mayoría dentro del marco de los primeros 60 minutos, donde se ha dado solución a los respectivos casos de soporte informando al personal de sistemas la solución de lo reportado y registrando la actividad en plataforma, cumpliendo así con los **ANS establecidos de manera contractual y con porcentaje de cumplimiento del 97% para el mes de marzo del año en curso.**

Detalle:

| ID | Título | Fecha Apertura | FechaCierre | Observaciones |
|--------|-------------------------------------|---------------------|---------------------|---|
| 69 540 | CAMBIO DE BISAGRA PARA LA IMPRESORA | 06-03-2026 15:06 | 09-03-2026 10:30 | Demora en la asignación por parte de la mesa de ayuda |

Reporte generado desde la plataforma evidenciando 35 solicitudes de la mesa de Servicio:

Fecha de cierre > 28-02-2026 09:12

| ID | Título | Fecha de Apertura | Solicitante - Solicitante | Urgencia | Asignado a: - Técnico | Proyecto | Estado | Categoría | Fecha de cierre | Última actualización |
|--------|---|-------------------|----------------------------------|----------|----------------------------------|----------|---------|--|------------------|----------------------|
| 70 341 | MANTENIMIENTO IMPRESORA | 24-03-2026 18:18 | WALTER ARMANDO Gonzalez | Alta | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 24-03-2026 18:18 | 24-03-2026 18:18 |
| 70 322 | CONFIGURACION DE SCANER | 24-03-2026 12:02 | Adriana Soler Alba | Alta | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Instación/actualización de Software(Office, otros) | 24-03-2026 13:07 | 24-03-2026 13:07 |
| 70 260 | No funciona impresora | 23-03-2026 10:56 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 23-03-2026 11:48 | 23-03-2026 11:48 |
| 70 105 | Solicitud de verificación de órdenes de escaneo en historia clínica | 18-03-2026 19:22 | MARYI LISETH TORRES BOHORQUES | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte Profesional | 18-03-2026 19:22 | 18-03-2026 19:22 |
| 70 102 | No funciona impresora | 18-03-2026 16:00 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 18-03-2026 16:25 | 18-03-2026 16:25 |
| 70 091 | No funciona impresora | 18-03-2026 14:20 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 18-03-2026 14:44 | 18-03-2026 14:44 |
| 70 068 | No funciona impresora | 18-03-2026 11:00 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 18-03-2026 11:35 | 18-03-2026 11:35 |
| 70 062 | No funciona impresora | 18-03-2026 10:10 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 18-03-2026 10:30 | 18-03-2026 10:30 |
| 70 061 | No funciona impresora | 18-03-2026 09:40 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 18-03-2026 10:29 | 18-03-2026 10:29 |
| 70 030 | impresora no funciona | 17-03-2026 11:30 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Alta | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 17-03-2026 11:53 | 17-03-2026 11:53 |
| 70 029 | No funciona impresora | 17-03-2026 11:00 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 17-03-2026 11:51 | 17-03-2026 11:51 |

Fecha de cierre > 28-02-2026 09:12

| ID | Título | Fecha de Apertura | Solicitante - Solicitante | Urgencia | Asignado a: - Técnico | Proyecto | Estado | Categoría | Fecha de cierre | Última actualización |
|--------|---|-------------------|----------------------------------|----------|----------------------------------|----------|---------|--|------------------|----------------------|
| 70 028 | IMPRESORA | 17-03-2026 11:34 | MARYI LISETH TORRES BOHORQUES | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 17-03-2026 11:50 | 17-03-2026 11:50 |
| 69 936 | No funciona impresora | 16-03-2026 08:10 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 16-03-2026 11:26 | 16-03-2026 11:26 |
| 69 920 | ESCANER FUNCIONA CON RESTRICCIÓN | 16-03-2026 08:13 | Santiago Echeverry Pavas | Alta | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 16-03-2026 09:01 | 16-03-2026 09:01 |
| 69 890 | No funciona impresora | 14-03-2026 22:01 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Disponibilidad | 14-03-2026 23:04 | 14-03-2026 23:04 |
| 69 889 | No funciona impresora | 14-03-2026 21:20 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Disponibilidad | 14-03-2026 22:06 | 14-03-2026 22:06 |
| 69 888 | No funciona impresora | 14-03-2026 01:30 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Disponibilidad | 14-03-2026 14:49 | 14-03-2026 14:49 |
| 69 875 | impresora no funciona | 13-03-2026 17:10 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 13-03-2026 17:25 | 13-03-2026 17:25 |
| 69 873 | No funciona ESCANER | 13-03-2026 04:45 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 13-03-2026 17:04 | 13-03-2026 17:04 |
| 69 838 | Solicitud de soporte técnico – impresora clínica de heridas | 13-03-2026 10:23 | ANNKY KATERINE PINEDA LOPEZ | Alta | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 13-03-2026 16:42 | 13-03-2026 16:42 |
| 69 834 | No funciona impresora | 13-03-2026 08:30 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 13-03-2026 09:12 | 13-03-2026 09:12 |
| 69 829 | No funciona impresora | 12-03-2026 22:40 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnologicos | 12-03-2026 23:26 | 12-03-2026 23:26 |

GLPI PDF export - 31-03-2026 - 35 items - 2/4

Fecha de cierre > 28-02-2026 09:12

| ID | Título | Fecha de Apertura | Solicitante - Solicitante | Urgencia | Asignado a: - Técnico | Proyecto | Estado | Categoría | Fecha de cierre | Última actualización |
|--------|-------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|----------------------------------|----------|---------|--|------------------|----------------------|
| 69 805 | No funciona impresora | 12-03-2026 14:45 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnológicos | 12-03-2026 15:13 | 12-03-2026 15:13 |
| 69 755 | No funciona impresora | 11-03-2026 04:10 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnológicos | 11-03-2026 16:36 | 11-03-2026 16:36 |
| 69 753 | No funciona impresora | 11-03-2026 03:40 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnológicos | 11-03-2026 16:34 | 11-03-2026 16:34 |
| 69 728 | No funciona impresora | 11-03-2026 09:20 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnológicos | 11-03-2026 09:42 | 11-03-2026 09:42 |
| 69 726 | No sirve el escáner | 11-03-2026 09:10 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnológicos | 11-03-2026 09:41 | 11-03-2026 09:41 |
| 69 657 | No funciona impresora | 10-03-2026 09:50 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnológicos | 10-03-2026 10:04 | 10-03-2026 10:04 |
| 69 656 | No funciona impresora | 10-03-2026 09:30 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnológicos | 10-03-2026 10:02 | 10-03-2026 10:02 |
| 69 651 | No funciona impresora | 10-03-2026 08:20 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnológicos | 10-03-2026 08:48 | 10-03-2026 08:48 |
| 69 540 | CAMBIO DE BISAGRA PARA LA IMPRESORA | 06-03-2026 15:06 | Yesenia Molina Angel | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte Profesional | 09-03-2026 10:30 | 09-03-2026 10:30 |
| 69 558 | No funciona impresora | 07-03-2026 09:56 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Baja | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Disponibilidad | 07-03-2026 10:58 | 07-03-2026 10:58 |
| 69 421 | No funciona impresora | 04-03-2026 08:40 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Soporte,Asignación , Configuración de Equipos Tecnológicos | 04-03-2026 09:12 | 04-03-2026 09:12 |


GLPI PDF export - 31-03-2026 - 35 items - 3/4




Fecha de cierre > 28-02-2026 09:12

| ID | Título | Fecha de Apertura | Solicitante - Solicitante | Urgencia | Asignado a: - Técnico | Proyecto | Estado | Categoría | Fecha de cierre | Última actualización |
|--------|---------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|----------------------------------|----------|---------|--|------------------|----------------------|
| 69 296 | IMPRESORA Y PUNTOS DE RED | 02-03-2026 08:01 | CARMEN ROSA ALARCON MARTINEZ | Alta | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Instalación/actualización de Software(Office, otros) | 02-03-2026 09:15 | 02-03-2026 09:15 |
| 68 332 | Impresora no funciona | 02-03-2026 11:30 | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | Mediana | TATIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ DAZA | | Cerrado | Disponibilidad | 02-03-2026 11:30 | 08-02-2026 12:31 |


GLPI PDF export - 31-03-2026 - 35 Items - 4/4

4. EQUIPOS PARA GESTION DE BAJA

| # | Registro Fotográfico | Comentarios |
|---|---|---|
| 1 |  | <p>Marca: HP Modelo: LaserJet Pro-400 M401dn Serial: VNG4X09190 Placa: AC-6909</p> <p>Diagnóstico: Durante la revisión técnica realizada al equipo, se identifica una falla en el motor principal, la cual impide el correcto movimiento de los mecanismos internos de la impresora, debido a esta avería el equipo no logra realizar sus funciones básicas de operación, tras las pruebas efectuadas se determina que el daño del motor no es viable de reparar o remplazar, resulta no rentable, afectando directamente la operatividad del equipo. Por lo anterior se recomienda dar de baja</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>a la impresora, ya que la falla detectada hace imposible su funcionamiento normal.</p> |
| 2 |  | <p>Marca: HP Modelo: LaserJet Pro400 MFP M425dn Serial: CNF8H6LLLQ Placa: AF-3297 Diagnóstico: Durante la revisión se evidencia que la impresora cuenta con daño de tarjeta electrónica, daño del módulo de escáner. El daño de estos componentes fundamentales impide su funcionamiento norma, debido a la falta de partes críticas y a la inviabilidad de reparación se recomienda dar de baja al equipo.</p> |
| 3 |   | <p>Marca: HP Modelo: LaserJet Pro-400 M401dn Serial: VNB3K13101 Placa: AC-3778 Diagnóstico: Durante la revisión del equipo se realiza verificación de funcionamiento del sistema de accionamiento, se evidencia que el motor no presenta operación, debido a falla interna que impide su arranque. Adicionalmente al inspeccionar la tarjeta electrónica de control, se observa que se encuentra quemada, presentando daño en sus componentes, lo que impide la correcta comunicación y suministro de energía hacia el motor. Debido a estas fallas, el equipo queda fuera de servicio, por lo cual se recomienda realizar baja del equipo, ya que los componentes principales (motor y tarjeta electrónica) se encuentran averiados.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| 4 |   | <p>Marca: HP Modelo: LaserJet Enterprise M507 Serial: PHBCM6F3KZ Placa: AF-2348</p> <p>Diagnóstico: Durante el proceso de diagnóstico se evidencia que la impresora presenta una falla crítica en la tarjeta principal, la cual genera bloqueo total del equipo, se procede a realizar el remplazo de dicha tarjeta, pero aun así la impresora no restablece su funcionamiento, debido a la persistencia de la falla y a que el equipo no responde a los procedimientos de recuperación se determina dar de baja a la impresora por daño irreversible en la tarjeta electrónica.</p> |
| 5 |    | <p>LASERJET ENTERPRISE MFP M527 Serial: MXBCJCQ0VC Placa: AF-3289</p> <p>La impresora funciona por una sola cara, pero para el requerimiento del Hospital se necesita doble cara y no funciona para doble cara, la falla es originada por el chasis</p> |
| 6 |  | <p>LASERJET ENTERPRISE MFP M527 Serial: MXBCM6F0ZG Placa: AF-1131</p> <p>Presenta problemas en el disco duro, error 93.3267, también requiere cambio de board</p> |

| | | |
|---|---|---|
| 7 |  | <p>LASERJET ENTERPRISE MFP M527 Serial: No inventariada sin placa No tiene disco duro, cubiertas en mal estado, la tarjeta principal no funciona. Equipo inservible</p> |
|---|---|---|

5. REPUESTOS

5.1 Repuestos Usados:

En la siguiente tabla detallamos los repuestos correspondientes a este informe el cual corresponde al mes de marzo del año 2026, como sigue:

| # | nombre_tipo_equipo | marca | modelo | serie | id_sysmtc | Repuestos Proporcionados por el Hospital | Repuestos Proporcionados por System Net |
|----|--------------------|-------|--------------|------------|-----------|--|---|
| 1 | IMPRESORA | HP | LASERJET ENT | MXBCJCQ0TY | 4573 | CAMBIO DE KIT DE ARRASTRE | |
| 2 | IMPRESORA | HP | LASERJET PRQ | PHBVF02577 | 4574 | KIT DE ARRASTRE | |
| 3 | IMPRESORA | HP | LASERJET ENT | BRBSL8Z431 | 4579 | | CAMBIO DE RODILLO Y ACETATO |
| 4 | IMPRESORA | HP | LASERJET PRQ | CNF8H6LK9Y | 4600 | | CAMBIO DE ACETATO Y RODILLO |
| 5 | IMPRESORA | HP | LASERJET ENT | MXBCK661YF | 4608 | KIT DE ARRASTRE | |
| 6 | IMPRESORA | HP | LASERJET PRQ | CNF8H501LB | 4612 | | ACETATO Y RODILLO |
| 7 | COMPUTADOR | ACER | VERITON Z46 | DQVPGAL003 | 4635 | | MEMORIA RAM 4GB |
| 8 | COMPUTADOR | ACER | VERITON Z46 | DQVPGAL003 | 4642 | | MEMORIA RAM DE 4 |
| 9 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL4151FVD | 4645 | | MEMORIA RAM DE 4GB |
| 10 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL4242RTF | 4648 | | MEMORIA RAM DE 4GB |
| 11 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 600 | MXL4071FYZ | 4650 | | MEMORIA RAM DE 8GB |
| 12 | COMPUTADOR | HP | PRO ONE 400 | MXL6061KJ0 | 4654 | | MEMORIA RAM DE 8GB |
| 13 | IMPRESORA | HP | MFP M425dn | CNF8G4V4XJ | AF-0674 | Kit Fusora | |

6. EQUIPOS CON MAL USO

En este mes no se presentan equipos en mal uso.

7. ACTIVIDADES DE ENTREGA DE FINALIZACION Y GESTION DE GARANTIA

Dado que se han ejecutado a cabalidad las actividades del alcance del contrato que corresponden a los servicios de mantenimiento Preventivo, Correctivo y Cierre de casos de la mesa de ayuda, se reportan actividades adicionales en el siguiente resumen en relación con las garantías y **cierre formal del servicio**, como se muestra a continuación:

| # | Modelo | Serie | Placa | Detalle de Revisión | Comentarios Adicionales |
|---|------------------------------|--------------|---------|--|---|
| 1 | LASERJET ENTERPRISE MFP M527 | MXBCK7B1DV | AC-6910 | Impresora con las bases donde se ajusta la unidad fusora recuperadas, es decir son reparadas encontrándose rotas, se reparan, se hacen pruebas y la Impresora se deja operativa, queda funcionando. | |
| 2 | Zebra z band | 61N222400034 | AF 0040 | El equipo no reconoce el cartucho, porque los contactos están en mal estado. | Se recomienda realizar cambio de esta parte. |
| 3 | LASERJET PRO 400 MFP M425dn | CNF8G4V4XJ | AF-0674 | Equipo funcional, con una bisagra rota en la puerta frontal que no afecta su funcionamiento. | Se instala Kit Fusora suministrada por el Hospital. |
| 4 | LASERJET ENTERPRISE M507 | PHBCM6F3KZ | AF-2348 | Se instala cartucho nuevo Suministrado por el Hospital, dejándola operativa la Impresora. | Se instala cartucho nuevo Suministrado por el Hospital |
| 5 | LASERJET PRO 400 MFP M425dn | CNF8H6LLP3 | AF-1303 | Impresora sin ADF, ósea el ADF no funciona, con ruido en un ventilador de extracción, el ADF no toma el papel. | |

8. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Manejar un cronograma de mantenimientos no es nada fácil debido a la naturaleza crítica de la operación hospitalaria, el cronograma queda condicionado por la dinámica propia del Hospital los principales factores de impacto fueron: la baja disponibilidad inmediata de equipos en áreas asistenciales, la necesidad de implementar equipos de respaldo (*backups*) para cada retiro, la movilidad interna estuvo supeditada a los protocolos de bioseguridad y prioridad de pacientes en ascensores, generando tiempos muertos logísticos que no dependen de la gestión técnica, sino del entorno operativo, reprogramación de cronograma por prioridad hospitalaria, lo que hizo que los tiempos de espera fueran prolongados en desplazamientos verticales, priorizando siempre el flujo de pacientes y emergencias en ascensores.

Se recomienda evaluar alternativas como:

- **Virtualización de Escritorios (VDI):** Si el hospital lo permite, proponer que los usuarios trabajen sobre sesiones virtuales. Así, no importa qué el computador físico tengan enfrente; solo inician sesión y su información ya está ahí, eliminando la necesidad de hacer backups locales manuales.
- **Estaciones de Transferencia por Piso:** Establecer un punto pequeño de acopio en cada piso (un cuarto técnico o un área administrativa). El técnico sube una sola vez con 5 backups, los deja ahí, y hace los cambios en ese piso sin tener que ir y venir, subir o bajar al taller principal para llevar y traer cada equipo.
- **Horarios de Tránsito de Baja Densidad:** Programar el movimiento de equipos pesados (como impresoras láser grandes) en las horas de menor flujo de pacientes o cambio de turnos, para que el uso de ascensores sea más ágil.

9. ANEXOS

1. Relación de casos plataforma **GLPI** correspondientes al mes de marzo.
2. Relación de Casos plataforma **HRCATCH** correspondientes al mes marzo
3. Reportes de la revisión de Impresoras por garantía

Atentamente,



JAVIER ALCIDES HERNANDEZ CAMPOS
Representante Legal:
SYSTEM NET INGENIERIA SAS