CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL-CASUR

ACTIVIDADES DESARROLLADAS CORRESPONDIENTES DESDE EL 01 DE JUNIO AL 30 DE JUNIO DEL 2026

ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DE PUESTOS DE TRABAJO, IMPRESORAS, ESCANER,

CONTRATO: CO26000168-GAC de 2026

SOPORTE MESA DE AYUDA

CONTRATISTA: ATS ALL TECHNOLOGICAL SERVICES S.A.S
NIT: 900627060-9

1. Objetivos

Objetivo general:

Garantizar la atención oportuna, eficiente y de calidad a los funcionarios de la entidad, mediante la gestión de solicitudes, incidentes y requerimientos relacionados con la revisión, diagnóstico y reparación de equipos de cómputo, así como la verificación de problemas de acceso a aplicativos, conectividad a internet y recursos compartidos en red.

Objetivos específicos:

- Brindar soporte técnico enfocado en diagnóstico y solución de fallas en equipos de cómputo.
- Registrar, clasificar y hacer seguimiento a todos los requerimientos recibidos a través de la aplicación GLPI.
- Identificar y solucionar problemas que impidan el acceso a aplicativos institucionales desde el equipo del usuario.
- Detectar y corregir fallas de acceso a recursos compartidos en red.

2. Alcance

- El presente informe comprende la gestión realizada durante el periodo del 22 al 30 de abril, incluyendo:
- Recepción y atención de solicitudes a través de la aplicación GLPI como herramienta oficial de gestión de tickets.
- Revisión, diagnóstico y reparación de equipos de cómputo (hardware y software básico).
- Verificación de causas que impiden el acceso a aplicativos institucionales desde los equipos.

- Atención de incidentes relacionados con:
  - Fallas de conectividad a internet
  - Problemas de acceso a recursos compartidos en red
  - Configuraciones básicas del sistema operativo que afectan el funcionamiento del equipo
  - Seguimiento y cierre de los requerimientos registrados en GLPI.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

Instalación y puesta en funcionamiento de impresora multifuncional Lexmark
Se realizó la instalación física, configuración lógica y puesta en funcionamiento de una nueva impresora multifuncional Lexmark destinada a fortalecer las actividades operativas de las dependencias de Radicación y Relacionamiento al Ciudadano. Como parte de la intervención técnica se efectuó la conexión del equipo a la infraestructura tecnológica institucional, configurando los parámetros de red requeridos para su integración dentro del entorno corporativo. Posteriormente se realizó la instalación de controladores, validación de servicios de impresión, escaneo y copiado, así como pruebas funcionales orientadas a garantizar la correcta comunicación entre los equipos de usuario y el dispositivo. Finalmente, se ejecutaron pruebas de operación en diferentes escenarios de uso, validando la estabilidad del servicio y garantizando que el equipo quedara completamente operativo para atender los requerimientos diarios de la entidad.

EVIDENCIA

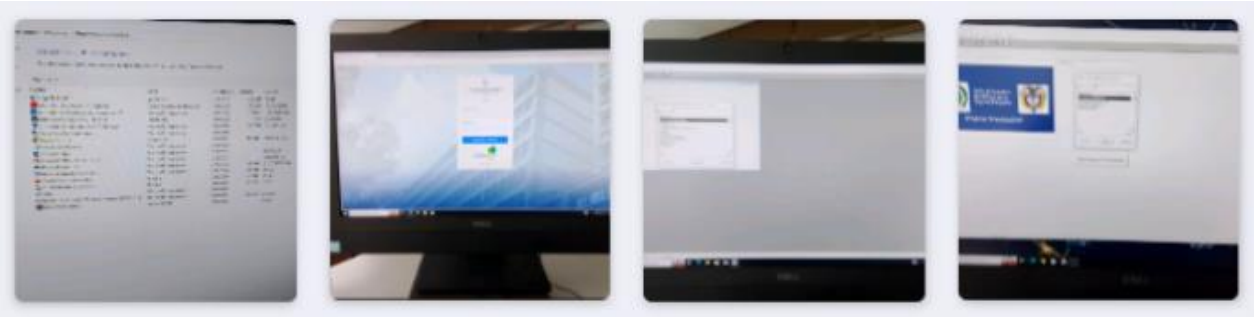


Formateo y alistamiento de equipos de cómputo

Se llevaron a cabo actividades de mantenimiento correctivo y preventivo mediante el formateo y reinstalación del sistema operativo en equipos de cómputo tipo Todo en Uno pertenecientes a las dependencias de Bienestar Social y Gestión Documental, así como en el equipo portátil asignado a la Sala de Juntas Administrativa. Las actividades desarrolladas comprendieron la validación del estado general de los equipos, respaldo de información cuando fue requerido, eliminación de configuraciones obsoletas, instalación limpia del sistema operativo y configuración de parámetros institucionales. De igual forma, se efectuó la instalación y actualización de controladores, aplicativos corporativos y herramientas de productividad necesarias para el correcto desempeño de las funciones de los usuarios. Como parte del proceso de aseguramiento de calidad, se realizaron pruebas de funcionamiento sobre los diferentes componentes de hardware, verificando la correcta operación del sistema, estabilidad del rendimiento y acceso adecuado a los recursos tecnológicos institucionales.

EVIDENCIA

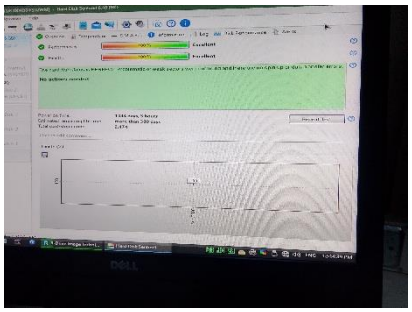
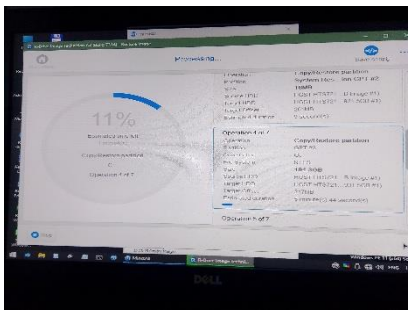
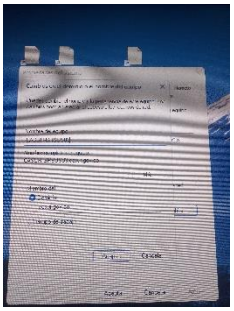
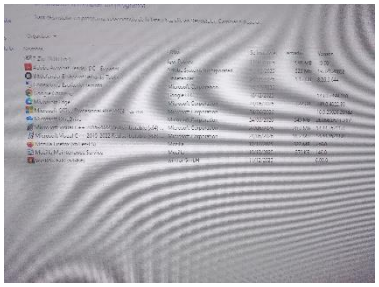
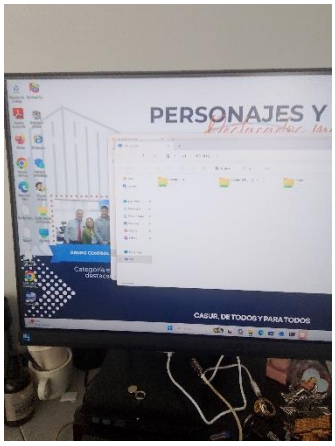




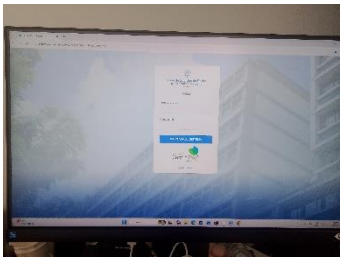
Implementación de imágenes corporativas mediante Ghost

Se realizó la implementación y despliegue de imágenes corporativas utilizando herramientas de clonación de sistemas (Ghost) en equipos Todo en Uno pertenecientes a las dependencias de CITSE, Sostenibilidad, Control Interno Disciplinario, Planeación y Sustituciones. La actividad permitió la estandarización de configuraciones institucionales, garantizando que todos los equipos contaran con las mismas versiones de sistema operativo, aplicaciones corporativas, políticas de seguridad y parámetros de funcionamiento definidos por la Oficina de Tecnología. Este procedimiento contribuyó significativamente a la optimización de los tiempos de preparación de equipos, reduciendo los tiempos de configuración manual y mejorando la administración de los activos tecnológicos de la entidad.

EVIDENCIA





Organización de cableado y verificación de conectividad

Se ejecutaron actividades de organización y adecuación del cableado estructurado y eléctrico en las dependencias de Nóminas, Embargos y Contabilidad. Durante la intervención se identificaron puntos de conexión, se realizó la organización de canalizaciones y cableado visible, se verificó la integridad de los puntos de red y se efectuaron pruebas de conectividad para validar la correcta comunicación con los servicios institucionales. Adicionalmente, se verificó el acceso a internet, recursos compartidos, servicios de impresión y demás componentes de red requeridos para la operación de los funcionarios.

EVIDENCIA

ANTES





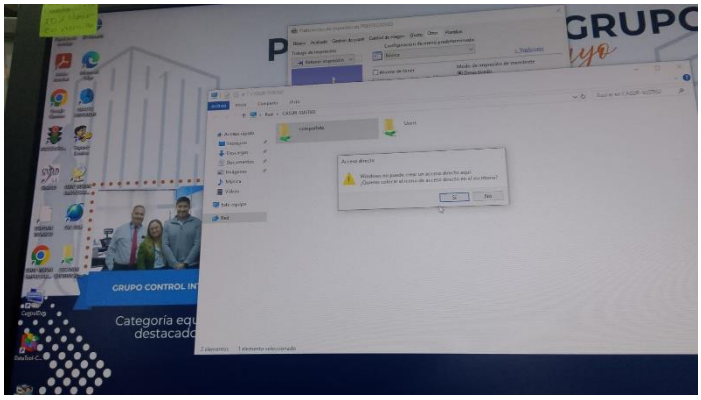
DESPUÉS

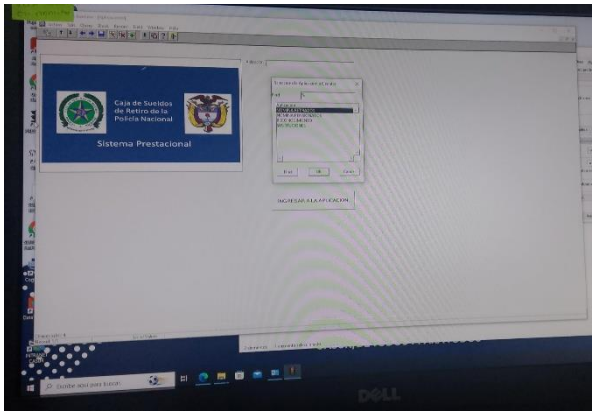



Configuración de usuario nuevo en Sustituciones

Se realizó el proceso de configuración y alistamiento tecnológico para un nuevo funcionario adscrito a la dependencia de Sustituciones. La actividad incluyó la creación y parametrización del perfil de usuario, configuración de credenciales institucionales, asignación de permisos y validación de acceso a los recursos requeridos para el desarrollo de sus funciones. Asimismo, se efectuó la habilitación de accesos directos a carpetas compartidas institucionales.

EVIDENCIA





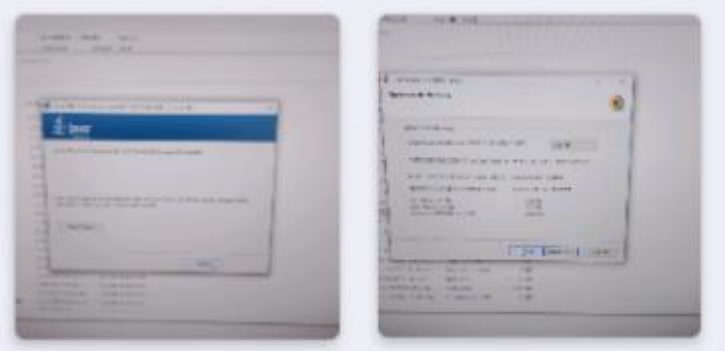
Instalación de SIRECI y solución de confianza en dominio

En la Oficina de Control Interno se realizó la instalación y configuración del aplicativo SIRECI, efectuando las validaciones necesarias para garantizar su correcto funcionamiento dentro del entorno tecnológico institucional. De manera complementaria, se atendió una incidencia relacionada con la pérdida de confianza entre un equipo de cómputo y el dominio institucional, situación que impedía el acceso normal del usuario a la sesión de trabajo. Se ejecutó el procedimiento técnico de desvinculación temporal del dominio y posterior reintegración al entorno corporativo.

EVIDENCIA

SIRECI







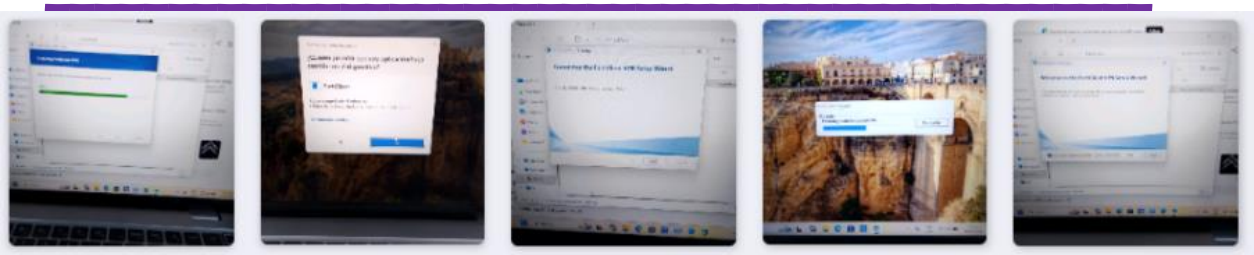
SOLUCIÓN DE CONFIANZA EN DOMINIO

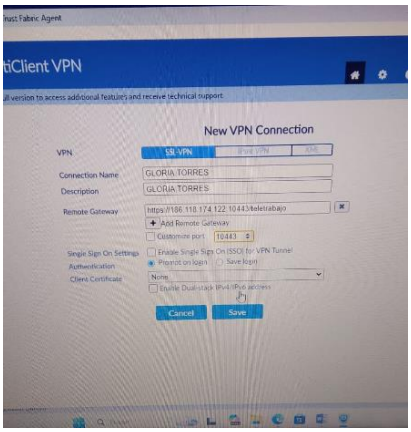


Instalación y configuración de VPN institucional

Se realizó la instalación, configuración y validación del aplicativo VPN institucional en los equipos portátiles asignados a la Dirección y a la Sala de Juntas Administrativa. Durante la actividad se configuraron los parámetros de conexión segura, autenticación y acceso remoto a los recursos tecnológicos de la entidad, verificando posteriormente el correcto funcionamiento.

EVIDENCIA

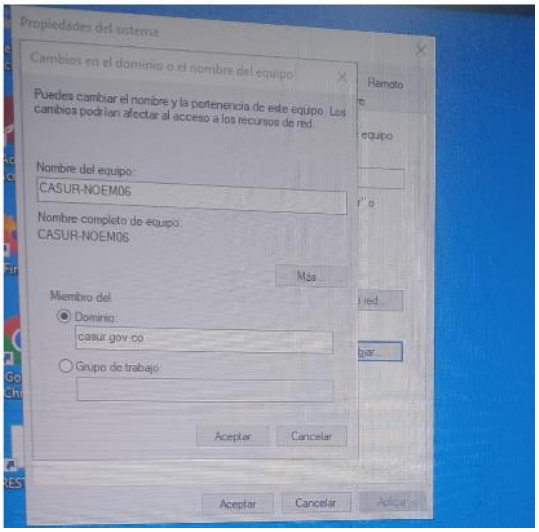


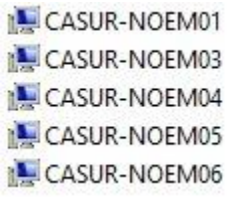


Actualización de nombres de equipos y normalización en Directorio Activo

Se continuó con las actividades orientadas a la actualización y estandarización de los nombres de equipos de cómputo registrados dentro de la infraestructura tecnológica institucional. Esta labor tiene como finalidad mantener la consistencia de los inventarios tecnológicos, optimizar los procesos de administración remota y facilitar la identificación de activos dentro del Directorio Activo.

EVIDENCIA

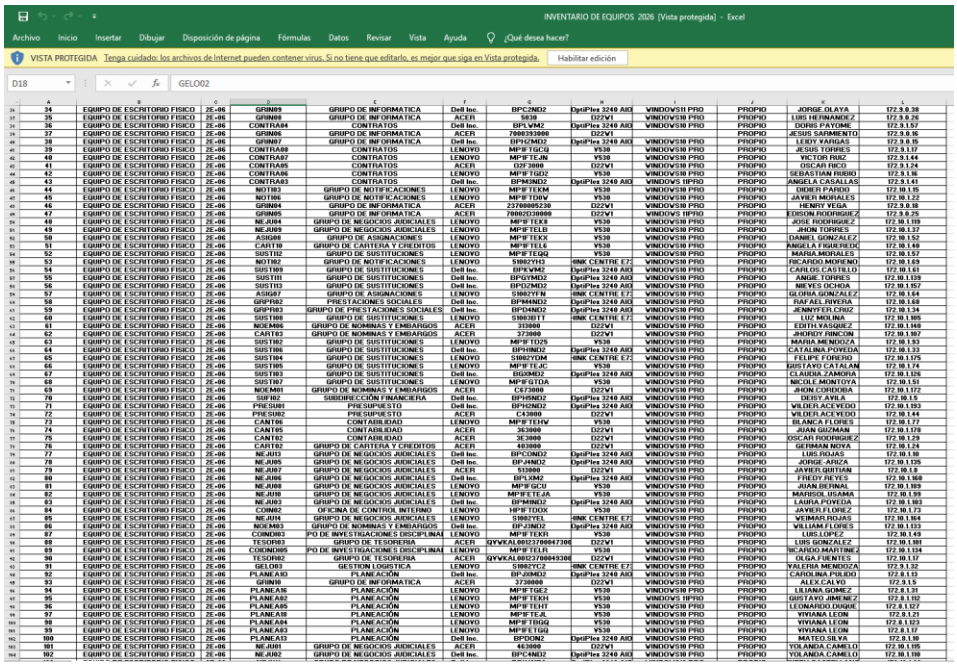




Levantamiento de información para auditoría tecnológica

Atendiendo los requerimientos formulados por el proceso de auditoría, se realizó el levantamiento, consolidación y validación de información correspondiente a aproximadamente 100 equipos de cómputo pertenecientes a diferentes dependencias de la entidad. Las actividades comprendieron la recopilación de características técnicas, inventario de hardware, versiones de software y estado operativo.

EVIDENCIA



Retiro de memorias RAM y discos duros de equipos para baja

Como parte del proceso de disposición final de activos tecnológicos, se realizó la extracción controlada de módulos de memoria RAM y unidades de almacenamiento de equipos que se encuentran programados para baja. La actividad fue ejecutada siguiendo criterios de seguridad informática y gestión de activos, garantizando la protección de la información institucional.

EVIDENCIA

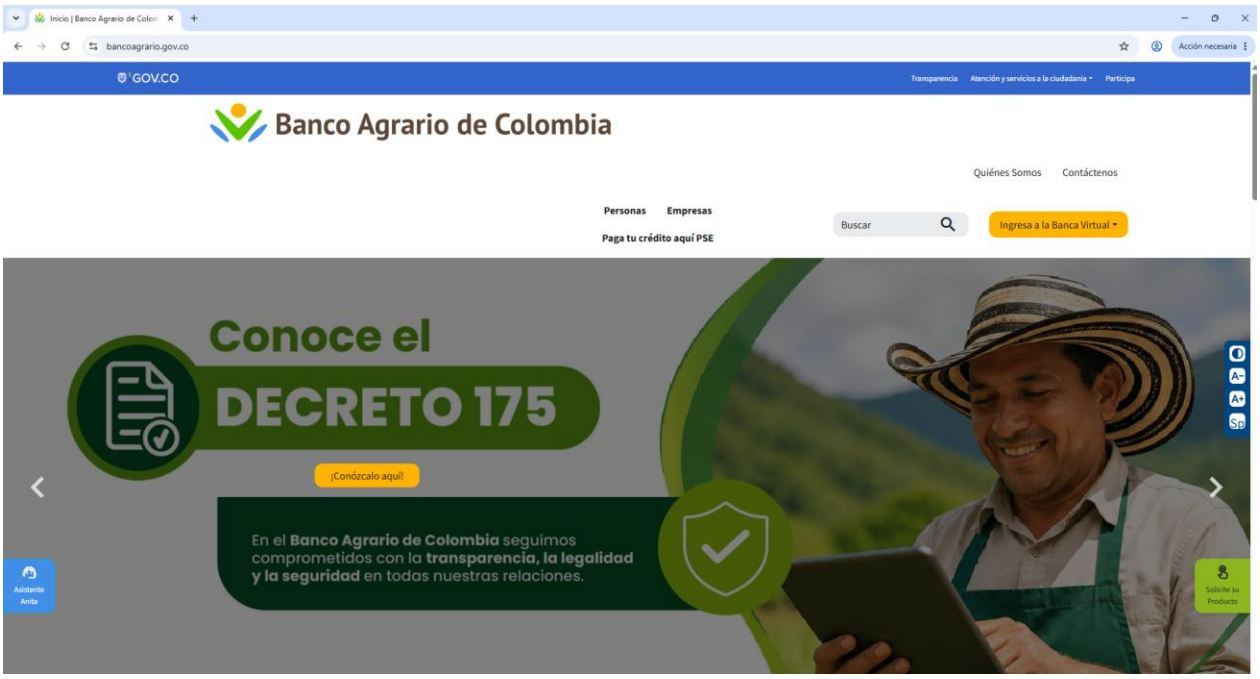


Solución de acceso al portal del Banco Agrario

Se atendió un requerimiento relacionado con dificultades para acceder a funcionalidades específicas del portal del Banco Agrario. Durante el proceso de diagnóstico se identificó que el inconveniente estaba asociado a restricciones o bloqueos presentados por el navegador Mozilla Firefox. Se realizaron pruebas de conectividad y validaciones de compatibilidad, logrando restablecer el acceso mediante Google Chrome y garantizando la operatividad requerida por el usuario.

EVIDENCIA





Cambio de equipo usuario de sustituciones

Atendiendo el reporte realizado por la usuaria del área de Sustituciones, quien manifestó presentar constantes inconvenientes de rendimiento y lentitud en el equipo asignado, se procedió a gestionar el cambio del mismo con el fin de garantizar la continuidad operativa y el adecuado desarrollo de las actividades propias de su cargo.

El reemplazo del equipo se efectuó como medida correctiva orientada a optimizar los tiempos de respuesta de las herramientas de trabajo, mejorar la experiencia de uso y minimizar las afectaciones generadas por el bajo desempeño reportado. Posteriormente, se realizó la entrega y puesta en funcionamiento del nuevo equipo, dejando disponible el acceso a los recursos requeridos por la usuaria para el normal desarrollo de sus funciones.

La usuaria confirmó la recepción del equipo y la correcta operatividad de los servicios necesarios para el desempeño de sus labores.

EVIDENCIA

EQUIPO RETIRADO



QUIPO INSTALADO









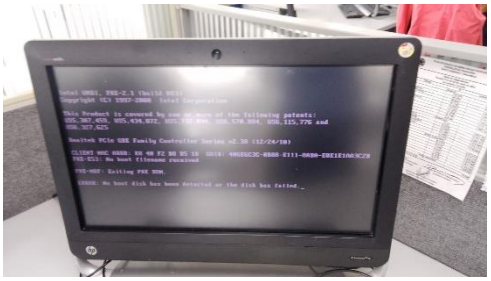
Revisión del equipo del usuario de asignaciones ya que no ingresa al sistema

Se atendió incidente reportado por el usuario del área de Asignaciones debido a que el equipo no lograba iniciar el sistema operativo de manera normal. Durante la atención se evidenció que el dispositivo no reconocía correctamente la unidad de almacenamiento como dispositivo de arranque, por lo que se realizaron validaciones de configuración de inicio (Boot) desde BIOS sin obtener resultados satisfactorios.

Posteriormente, se efectuó una revisión física de los componentes internos asociados al almacenamiento del equipo, realizando el retiro y reinstalación de la unidad de disco con el fin de restablecer la comunicación entre el hardware y la tarjeta principal. Una vez ejecutado este procedimiento, el sistema reconoció nuevamente la unidad de almacenamiento y permitió el arranque normal del sistema operativo.

Se realizaron pruebas de encendido y acceso al sistema, verificando la correcta operación del equipo y la disponibilidad de la información del usuario, quedando el servicio restablecido y operativo al momento de finalizar la atención.

EVIDENCIA





4. ANEXOS

Como soporte complementario de las actividades ejecutadas durante el periodo reportado, se adjunta archivo en formato Excel correspondiente a la exportación y consolidación de los requerimientos gestionados a través de la plataforma GLPI, el cual contiene el detalle de los casos atendidos, seguimiento realizado, estado de cierre y demás información de control utilizada como evidencia de la gestión efectuada por la mesa de ayuda.

Yeison Garzón González
Representante Legal
ALL TECHNOLOGICAL SERVICES ATS

Rafael Alexander Calvo
Recibe

Nelson J. Morales

Nelson Morales
Técnico de soporte
ALL TECHNOLOGICAL SERVICES ATS
Elaboró