MESA DE SERVICIOS

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

Objeto del Contrato: Prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo con bolsa de repuestos, para los elementos informáticos en la RED CADE y las diferentes sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

INFORMACIÓN GENERAL DE DOCUMENTO	
CONTRATISTA	UT ALCALDIA DE BOGOTÁ MESA 2024 TSG - RICOH
NIT	9018856551
LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	El sitio de ejecución del presente contrato se realizará en las sedes descritas del anexo técnico.
PLAZO DE EJECUCIÓN	35 meses
N° INFORME	20
PERIODO	01-jun-2026/30-jun-2026
SUPERVISOR CONTRATO	Arleth Patricia Saurith Contreras Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

1. INTRODUCCIÓN 7
2. OBJETO 7
3. ALCANCE 7
4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 8
4.1 OBLIGACIÓN 1 8
4.2 OBLIGACIÓN 2 8
4.3 OBLIGACIÓN 3 13
4.4 OBLIGACIÓN 4 13
4.5 OBLIGACIÓN 5 14
4.6 OBLIGACIÓN 6 15
4.7 OBLIGACIÓN 7 16
4.8 OBLIGACIÓN 8 16
4.9 OBLIGACIÓN 9 17
4.10 OBLIGACIÓN 10 18
4.11 OBLIGACIÓN 11 19
4.12 OBLIGACIÓN 12 19
4.13 OBLIGACIÓN 13 20
4.14 OBLIGACIÓN 14 21
4.15 OBLIGACIÓN 15 22
4.16 OBLIGACIÓN 16 22
4.17 OBLIGACIÓN 17 23
4.18 OBLIGACIÓN 18 23
4.19 OBLIGACIÓN 19 24
4.20 OBLIGACIÓN 20 24
4.21 OBLIGACIÓN 21 24
4.22 OBLIGACIÓN 22 25
4.23 OBLIGACIÓN 23 25
4.24 OBLIGACIÓN 24 26
4.25 OBLIGACIÓN 25 26
4.26 OBLIGACIÓN 26 27
4.27 OBLIGACIÓN 27 27

4.28 OBLIGACIÓN 28.....27
4.29 OBLIGACIÓN 29.....28
4.30 OBLIGACIÓN 30.....28
4.31 OBLIGACIÓN 31.....28
4.32 OBLIGACIÓN 32.....28
4.33 OBLIGACIÓN 33.....29
4.34 OBLIGACIÓN 34.....29
4.35 OBLIGACIÓN 35.....29
4.36 OBLIGACIÓN 36.....30
4.37 OBLIGACIÓN 37.....30
4.38 OBLIGACIÓN 38.....31
4.39 OBLIGACIÓN 39.....31
4.40 OBLIGACIÓN 40.....31
4.41 OBLIGACIÓN 41.....32
4.42 OBLIGACIÓN 42.....32
4.43 OBLIGACIÓN 43.....32
4.44 OBLIGACIÓN 44.....32
4.45 OBLIGACIÓN 45.....33
4.46 OBLIGACIÓN 46.....33
4.47 OBLIGACIÓN 47.....34
4.48 OBLIGACIÓN 48.....34
4.49 OBLIGACIÓN 49.....34
4.50 OBLIGACIÓN 50.....35
4.51 OBLIGACIÓN 51.....35
4.52 OBLIGACIÓN 52.....35
4.53 OBLIGACIÓN 53.....35
4.54 OBLIGACIÓN 54.....36
4.55 OBLIGACIÓN 55.....36
4.56 OBLIGACIÓN 56.....36
4.57 OBLIGACIÓN 57.....36
4.58 OBLIGACIÓN 58.....37
4.59 OBLIGACIÓN 59.....37
4.60 OBLIGACIÓN 60.....37

4.61 OBLIGACIÓN 61 38
4.62 OBLIGACIÓN 62 39
5. LISTADO DE LOS ANEXOS 39

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Inventario de sedes y Horario 8
Tabla 2 Horarios Manzana Liévano 10
Tabla 3 Soporte Personal Motorizado 17
Tabla 4 Personal Manzana Liévano 20
Tabla 5 Personal Red CADE 20
Tabla 6 Acompañamientos Actividades Extracurriculares 23
Tabla 7 Documentación Motorizados 23
Tabla 8 Ofrecimientos 26
Tabla 9: Mantenimientos Correctivos Equipos de Computo 30

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Comparativo mensual ANS Asignación.....14
Ilustración 2. Porcentaje de Cumplimiento Mensual.....14
Ilustración 3. Comparativo Mensual ANS de Solución.....15
Ilustración 4. Porcentaje de cumplimiento mensual ANS de Solución.....15
Ilustración 5: Evidencia fotográfica disposición final 38

1. INTRODUCCIÓN

Este informe de gestión mensual corresponde al decimonoveno reporte del contrato 4204000-1314-2024, celebrado entre la Unión Temporal TSG-RICOH y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. El objeto de este contrato es la prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de bolsa de repuestos para los equipos informáticos ubicados en las distintas sedes de la Secretaría General.

A través de este informe, se pretende ofrecer un resumen detallado de las actividades realizadas durante el decimoctavo mes de ejecución del contrato, incluyendo los avances y los servicios prestados, así como la atención a incidencias, el mantenimiento realizado y cualquier otro aspecto relevante que haya impactado el cumplimiento de los términos establecidos.

El presente informe servirá como base para evaluar el desempeño de los servicios prestados y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, asegurando que los servicios sean entregados de acuerdo con los estándares de calidad y en los plazos pactados.

2. OBJETO

El objetivo de este informe de gestión mensual es documentar el resultado de la gestión y el cumplimiento de las obligaciones específicas durante el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 30 de junio de 2026, respecto a la prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de bolsa de repuestos para los elementos informáticos en la RED CADE y las diferentes sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Este informe tiene como propósito evaluar el cumplimiento de los servicios pactados y el desempeño de las actividades realizadas durante este periodo, garantizando que se mantengan los estándares de calidad establecidos en el contrato.

3. ALCANCE

Prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de bolsa de repuestos para los equipos informáticos ubicados en las distintas sedes de la Secretaría General

4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

4.1 OBLIGACIÓN 1

Presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y previo a la suscripción del acta de inicio las hojas de vida del personal mínimo requerido con sus respectivos soportes de acuerdo con lo establecido en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Esta obligación se cumplió al inicio del contrato y los soportes reposan en los anexos del "INFORME DE GESTIÓN 001".

4.2 OBLIGACIÓN 2

Prestar los servicios de soporte técnico en cada una de las sedes relacionadas en el anexo técnico y en los horarios establecidos.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se realiza la prestación de los servicios en las sedes y horarios relacionados a continuación:

Tabla 1 Inventario de sedes y Horario

Sede	Nombre	Dirección	Horario	Soporte
SEDE CENTRO	Edificio Liévano	Carrera 8 No-10-65	Lunes a viernes de 7:00 am a 7:30 pm	Soportes Liévano
SEDE CENTRO	Centro Memoria	Carrera 19B Nro. 24 – 86	Por demanda desde Manzana Liévano	Duvier Andres Alfonso
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Suba	Transversal 126 # 133, 32	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm. Por demanda	Carlos Santos
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Chapinero	Calle 63 # 15, 58	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Oscar Zapata
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Rafael Uribe Uribe	Calle 22 # 14A, 99	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Oscar Zapata
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Kennedy, Patio Bonito	Carrera 86 # 5B – 21	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Duvier Alfonso
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Bosa	Calle 69 A Sur # 92, 47	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Duvier Alfonso

Sede	Nombre	Dirección	Horario	Soporte
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Cuidad Bolívar	Carrera 17 F # 69 A, 32 Sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Sergio Camacho
CENTRO DE ENCUENTRO	Punto de Atención Terminal	Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 Of. 103	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Oscar Zapata
CENTRO DE ENCUENTRO	Punto de Atención Super Cade Engativá	Transversal 113B # 66,51	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Omaira Martinez
RED CADE	Cade Fontibón	Diagonal 16 No. 104 – 51	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Oscar Zapata
RED CADE	Cade Kennedy	Calle 36 Bis Sur N°78K-40	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Duvier Alfonso
RED CADE	Cade La Gaitana	Transversal 126 N°133-32	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Carlos Santos
RED CADE	Cade La Victoria	Diag. 37 Sur N°2-00 Este	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Sergio Camacho
RED CADE	Cade Los Luceros	Carrera 17 F No. 69, 50 sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Sergio Camacho
RED CADE	Cade Patio Bonito	Carrera 87 N° 5 B,21	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Duvier Alfonso
RED CADE	Cade Santa Helenita	Carrera 84 Bis 71B-53	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Duvier Alfonso
RED CADE	Cade Santa Lucia	Avenida Caracas 42-00 sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Sergio Camacho
RED CADE	Cade Servita	Calle 165 N° 8-14	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Oscar Zapata
RED CADE	Cade Suba	Calle 147 B N°91-66	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Carlos Santos
RED CADE	Cade Toberín	Carrera 21 No. 169 – 62 Centro Empresarial Sttugart	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Oscar Zapata
RED CADE	Cade Tunal	Carrera 24 C N° 48-94 Sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Oscar Zapata
RED CADE	Cade Yomasa	Calle 78 Sur N° 14-55	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Sergio Camacho
RED CADE	Super Cade Engativá	Transversal 113 B 66 – 54	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Omaira Martinez Pinto

Sede	Nombre	Dirección	Horario	Soporte
RED CADE	Supercade CAD	Centro Administrativo Distrital, Carrera 30 No. 25-90.	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Brillith Moreno
RED CADE	Supercade Calle 13	Calle 13 N° 37-35	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sábado de 8:00 am a 12 m	Demanda
RED CADE	Supercade Suba	Calle 145 No. 103 B, 90	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Carlos Santos
RED CADE	Supercade Bosa	Avenida Calle 57 R Sur 72-D12	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	William Duarte
RED CADE	Supercade 20 de Julio	Carrera 5 A N° 30 D, 20 Sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Oscar Rivera
RED CADE	Supercade Américas	Av. Cra 86 No. 43, 55 sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Maria Paipa
RED CADE	Supercade Social	Terminal de transporte Salitre Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 local 124	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Oscar Zapata
RED CADE	Supercade Manitas	Carrera 18L # 70B – 50 Sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Jhon Garay

Tabla 2 Horarios Manzana Liévano

HORARIO	L-M-V		MAR-JUE			SOPORTES
Fecha	**Hora de inicio**	**Hora de salida**	**Hora de inicio**	**Hora de salida**	**Hora almuerzo**	**Soporte**
1 al 5 de junio de 2026	6:00 a.m.	4:00 p.m.	6:00 a.m.	3:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Jorge Contreras
1 al 5 de junio de 2026	7:00 a.m.	5:00 p.m.	7:00 a.m.	4:30:00 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Miguel Angel Santiago Reyes
1 al 5 de junio de 2026	7:00 a.m. Archivo	5:00 p.m.	7:00 a.m. Archivo	4:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Jose Mahecha
1 al 5 de junio de 2026	7:00 a.m.Imprenta	5:00 p.m.	7:00 a.m.Imprenta	4:30 p. m.	12:30 p.m. a 1:30 p.m.	Neiver Villadiego-Disponible
1 al 5 de junio de 2026	8:00 a.m.	6:00 p.m.	8:00 a.m.	5:30 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	**Jhon Rios**

1 al 5 de junio de 2026	8:00 a.m.	5:00 p.m.	8:00 a.m.	5:00 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	Cristian Pava - BACKUP
1 al 5 de junio de 2026	9:30 a.m.	7:30 p.m.	10:00 a.m.	7:30 p. m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	Andres Guillermo Silva Cardenas
9 al 12 de junio de 2026	6:00 a.m.	4:00 p.m.	6:00 a.m.	3:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Andres Guillermo Silva Cardenas
9 al 12 de junio de 2026	7:00 a.m.	5:00 p.m.	7:00 a.m.	4:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Jorge Contreras
9 al 12 de junio de 2026	7:00 a.m. Archivo	5:00 p.m.	7:00 a.m. Archivo	4:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Miguel Angel Santiago Reyes
9 al 12 de junio de 2026	7:00 a.m.Imprenta	5:00 p.m.	7:00 a.m.Imprenta	4:30 p. m.	12:30 p.m. a 1:30 p.m.	Jose Mahecha- Disponible
9 al 12 de junio de 2026	7:30 a.m.	5:30 p.m.	7:30 a.m.	5:00 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	**Backup**
9 al 12 de junio de 2026	8:00 a.m.	5:00 p.m.	8:00 a.m.	5:00 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	**Nuevo**
9 al 12 de junio de 2026	8:00 a.m.	5:00 p.m.	8:00 a.m.	5:00 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	**Nuevo**
9 al 12 de junio de 2026	9:30 a.m.	7:30 p.m.	10:00 a.m.	7:30 p. m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	Neiver Villadiego
16 al 19 de junio de 2026	6:00 a.m.	4:00 p.m.	6:00 a.m.	3:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Andres Guillermo Silva Cardenas
16 al 19 de junio de 2026	7:00 a.m.	5:00 p.m.	7:00 a.m.	4:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	**Jose Luis Cardenas**
16 al 19 de junio de 2026	7:00 a.m. Archivo	5:00 p.m.	7:00 a.m. Archivo	4:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Jorge Contreras
16 al 19 de junio de 2026	7:00 a.m.Imprenta	5:00 p.m.	7:00 a.m.Imprenta	4:30 p. m.	12:30 p.m. a 1:30 p.m.	Miguel Angel Santiago Reyes- disponible

16 al 19 de junio de 2026	7:30 a.m.	5:30 p.m.	7:30 a.m.	5:00 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	**Backup**
16 al 19 de junio de 2026	8:00 a.m.	5:00 p.m.	8:00 a.m.	5:00 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	**Nuevo**
16 al 19 de junio de 2026	9:30 a.m.	7:30 p.m.	10:00 a.m.	7:30 p. m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	Jose Mahecha
22 al 26 de junio de 2026	6:00 a.m.	4:00 p.m.	6:00 a.m.	3:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Jose Mahecha
22 al 26 de junio de 2026	7:00 a.m.	5:00 p.m.	7:00 a.m.	4:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Jose Luis Cardenas
22 al 26 de junio de 2026	7:00 a.m. Archivo	5:00 p.m.	7:00 a.m. Archivo	4:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Andres Guillermo Silva Cardenas
22 al 26 de junio de 2026	7:00 a.m.Imprenta	5:00 p.m.	7:00 a.m.Imprenta	4:30 p. m.	12:30 p.m. a 1:30 p.m.	Jorge Contreras
22 al 26 de junio de 2026	7:30 a.m.	5:30 p.m.	7:30 a.m.	5:00 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	**Neiver Villadiego**
22 al 26 de junio de 2026	8:00 a.m.	6:00 p.m.	8:00 a.m.	5:30 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	**Cristian Pava - BACKUP**
22 al 26 de junio de 2026	9:30 a.m.	7:30 p.m.	10:00 a.m.	7:30 p. m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	Miguel Angel Santiago Reyes- disponible
29 al 3 de julio de 2026	6:00 a.m.	4:00 p.m.	6:00 a.m.	3:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Miguel Angel Santiago Reyes
29 al 3 de julio de 2026	7:00 a.m.	5:00 p.m.	7:00 a.m.	4:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Jose Luis Cardenas
29 al 3 de julio de 2026	7:00 a.m. Archivo	5:00 p.m.	7:00 a.m. Archivo	4:30 p. m.	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Jose Mahecha
29 al 3 de julio de 2026	7:00 a.m.Imprenta	5:00 p.m.	7:00 a.m.Imprenta	4:30 p. m.	12:30 p.m. a 1:30 p.m.	Andres Guillermo Silva Cardenas

29 al 3 de julio de 2026	7:30 a.m.	5:30 p.m.	7:30 a.m.	5:00 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	Cristian Pava - BACKUP
29 al 3 de julio de 2026	8:00 a.m.	6:00 p.m.	8:00 a.m.	5:30 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	Adolfo Ortíz
29 al 3 de julio de 2026	8:00 a.m.	6:00 p.m.	8:00 a.m.	5:30 p.m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	Nuevo Soporte
29 al 3 de julio de 2026	9:30 a.m.	7:30 p.m.	10:00 a.m.	7:30 p. m.	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	Jorge Contreras

4.3 OBLIGACIÓN 3

Recibir, gestionar, diagnosticar, documentar, escalar y cerrar las solicitudes a través del sistema de gestión de servicios dentro de los acuerdos de niveles de servicio establecidos en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo comprendido del 1 al 30 de junio de 2026, se realizó la gestión de 2346 solicitudes recibidas en la herramienta de gestión de servicios GLPI, documentando las actividades de diagnóstico, escalamiento y cierre las mismas. Ver anexo 1.

4.4 OBLIGACIÓN 4

Atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes de servicio (requerimientos, problemas e incidentes) sobre los servicios de TIC generadas por los usuarios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se atendieron las solicitudes relacionadas con los servicios TIC de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

La mesa de servicios recibió un total de 917 casos, de los cuales el 99.78% fueron solucionados dentro de los tiempos establecidos en los ANS contractuales.

La totalidad de los casos fueron registrados y documentados en la herramienta GLPI,

asegurando trazabilidad, control y seguimiento continuo.

Se realizaron monitoreos diarios de casos pendientes, control de solicitudes sin documentar y validación de calidad antes del cierre, como parte de la mejora continua del servicio.

4.5 OBLIGACIÓN 5

Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios para cada servicio. Cualquier indisponibilidad será objeto de descuento en los pagos de acuerdo con los ANS.

Desarrollo de la obligación:

ANS DE ASIGNACIÓN: Se recibe un total de 2346 solicitudes de los cuales 2293 se encuentran dentro del ANS establecido y se tiene como porcentaje de cumplimiento el 97.74%

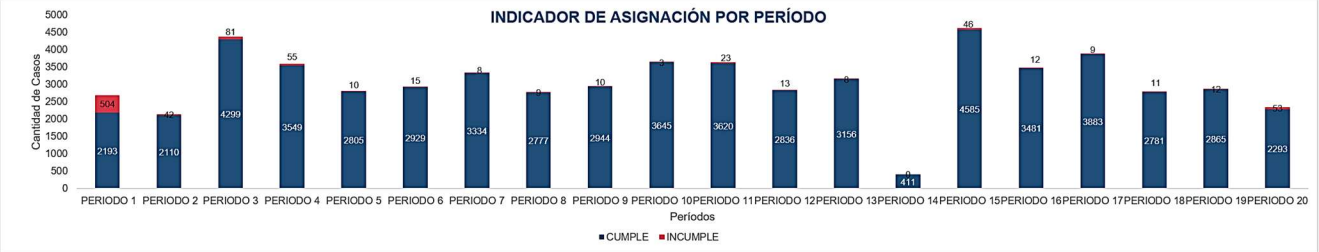


Ilustración 1. Comparativo mensual ANS Asignación

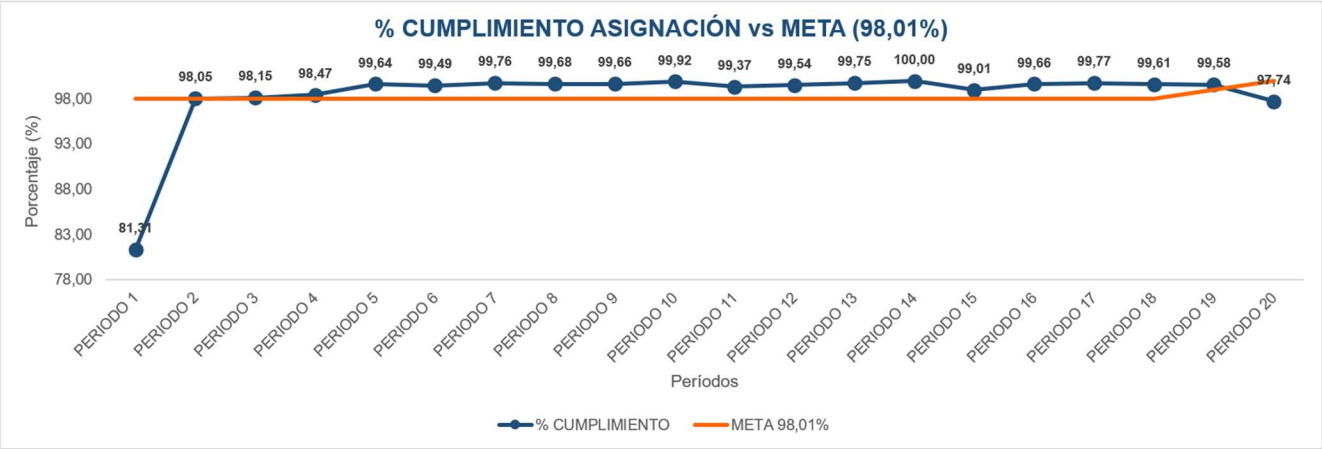


Ilustración 2. Porcentaje de Cumplimiento Mensual

ANS DE SOLUCIÓN: Se recibe un total de 917 solicitudes de las cuales 915 se encuentran dentro del ANS establecido y se tiene como porcentaje de cumplimiento del 99.78% ver detalle en anexo 1.



Ilustración 3. Comparativo Mensual ANS de Solución

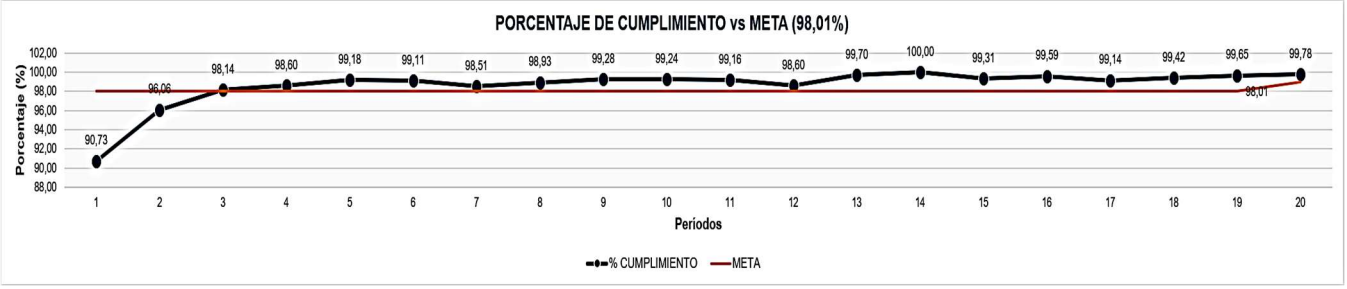


Ilustración 4. Porcentaje de cumplimiento mensual ANS de Solución

El cumplimiento global de los ANS durante el periodo fue del 99.49% para asignación de casos y 99.48% para solución. Se evidencia cumplimiento en todos los niveles de servicio definidos, garantizando atención dentro de los tiempos acordados.

4.6 OBLIGACIÓN 6

Actualizar y gestionar la base de conocimiento de los requerimientos, problemas e incidentes frecuentes en el sistema de gestión de servicios.

Desarrollo de la obligación:

Durante el período se realizó la revisión y gestión de la base de conocimiento asociada a requerimientos, incidentes y problemas frecuentes registrados en el sistema de gestión de servicios. Como resultado de la revisión efectuada, no se identificó la

necesidad de crear nuevos artículos de conocimiento, dado que la información existente continúa siendo suficiente, vigente y adecuada para atender los casos presentados durante el mes.

Se mantuvo el seguimiento y validación de los contenidos disponibles para garantizar su disponibilidad y utilidad como herramienta de consulta y apoyo a la prestación del servicio.

4.7 OBLIGACIÓN 7

Diligenciar y garantizar las listas de chequeo que se requieran para la gestión del soporte de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo para la operación de la mesa de servicios, se utilizaron los siguientes formatos y listas de verificación establecidos:

- FT-259 – Reporte de Mantenimiento
- FT-311 - Autorización Salida de Elementos
- FT- 506 - Control de componentes informáticos
- FT-518 - Actualización de Elementos Informáticos
- FT-858 - Solicitud préstamo de equipos
- FT-725 - Lista de chequeo PC de escritorio y portátiles
- FT-722 - Lista de instalación y desinstalación de Software
- Formato de Borrado seguro
- Formato de Concepto técnico
- Checklist – Reporte de eventos e incidentes de seguridad y privacidad de la información.

4.8 OBLIGACIÓN 8

Documentar el desempeño de la Mesa de servicios a través de un informe mensual que deberá ser entregado al supervisor del contrato tres (3) días hábiles posterior al periodo cumplido.

Desarrollo de la obligación:

Se presenta a la supervisora del contrato el informe 020-4204000-1314-2024-de gestión del periodo, este se remite vía correo electrónico con fecha de 3 de julio de 2026. Ver Anexo 2

4.9 OBLIGACIÓN 9

Garantizar el traslado para los técnicos de soporte a cada una de las sedes en la que se debe prestar el servicio.

Desarrollo de la obligación:

A continuación, se relaciona el personal motorizado con el cual se garantiza el traslado a las diferentes sedes para la atención de los servicios:

Tabla 3 Soporte Personal Motorizado

ZONA	SEDE	Dirección	Soporte técnico
ZONA CENTRO	Centro de Encuentro Chapinero	Calle 63 # 15, 58	Oscar Andres Zapata Guerrero
ZONA NORTE	Centro de Encuentro Suba	Transversal 126 # 133, 32	Carlos Eduardo Santos Pinzón
	Cade la Gaitana	Transversal 126 N°133-32	Carlos Eduardo Santos Pinzón
	Cade Servita	Calle 165 N° 8-14	Oscar Andres Zapata Guerrero
	Cade Toberin	Carrera 21 No. 169 – 62 Centro Empresarial Sttugart	Oscar Andres Zapata Guerrero
ZONA SUROCCIDENTE	Cade Patio Bonito	Carrera 87 N° 5 B,21	Duvier Andres Alfonso Bello
	Centro de Encuentro Kennedy, Patio Bonito	Carrera 86 # 5B – 21	Duvier Andres Alfonso Bello
	Cade Kennedy	Calle 36 Bis Sur N°78K-40	Duvier Andres Alfonso Bello
	Cade Muzu	Carrera 51 F (Autop.Sur) N°43-50 Sur	Duvier Andres Alfonso Bello

	Centro de Encuentro Bosa	Calle 69 A Sur # 92, 47	Duvier Andres Alfonso Bello
ZONA OCCIDENTE	Cade Santa Helenita	Carrera 84 Bis 71B-53	Oscar Andres Zapata Guerrero
	Cade Fontibón	Diagonal 16 No. 104 – 51	Oscar Andres Zapata Guerrero
	SUPERCADE SOCIAL	Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 local 124	Oscar Andres Zapata Guerrero
ZONA OCCIDENTE	Centro de Encuentro Punto de Atención Terminal	Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 Of. 103	Oscar Andres Zapata Guerrero
ZONA SUR ORIENTE	Cade la Victoria	Diag. 37 Sur N°2-00 Este	Sergio Alirio Camacho Vanegas
ZONA SUR	Cade los Luceros	Carrera 17 F No. 69, 50 sur	Sergio Alirio Camacho Vanegas
	Cade Santa Lucia	Avenida Caracas 42-00 sur	Sergio Alirio Camacho Vanegas
	Cade Tunal	Carrera 24 C N° 48-94 Sur	Sergio Alirio Camacho Vanegas
	Cade Yomasa	Calle 78 Sur N° 14-55	Sergio Alirio Camacho Vanegas
	Centro de Encuentro Rafael Uribe Uribe	Calle 22 # 14A, 99	Sergio Alirio Camacho Vanegas
	Centro de Encuentro Cuidad Bolívar	Carrera 17 F # 69 A, 32 Sur	Sergio Alirio Camacho Vanegas

4.10 OBLIGACIÓN 10

Dotar el recurso humano con los elementos establecidos en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Se realizó entrega de los elementos y equipos establecidos en el anexo técnico, al personal más reciente, se relaciona a continuación:

Computador
computador portátil DELL con las características del anexo técnico

Herramientas:

- Disco duro externo de 1 TeraByte
- USB
- Juego de destornilladores
- Limpiador espumoso
- Limpiador de pantalla
- Paño Limpieza
- Manilla antiestática

Comunicación móvil

Teléfono celular y plan de minutos con las características del anexo técnico.

4.11 OBLIGACIÓN 11

Garantizar el perfil del personal durante la duración del contrato. Los cambios de personal deben ser consultados y aprobados por el supervisor del contrato y atender las recomendaciones hechas por este último.

Desarrollo de la obligación:

Para este período se continua con el disfrute de vacaciones del personal de soporte:

Soporte	Fecha Inicio	Fecha Fin	Reemplazo
Carlos Santos	30-06-2026	22-07-2026	Jhonatan Martínez

Nuevos ingresos

Soporte	Fecha Inicio	Reemplazo
Samuel Riveros	30-06-2026	Jhon Rios

4.12 OBLIGACIÓN 12

Abstenerse de instalar y/o reproducir cualquier tipo de software NO autorizado por el Supervisor del contrato en los equipos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor D.C.

Desarrollo de la obligación:

Para el desarrollo de la obligación se realizan las siguientes actividades:

- Para toda solicitud de instalación de software se solicita autorización de la funcionaria encargada de administración de software y la oficial de seguridad de la entidad.

- Se realiza revisión periódica de los equipos con el fin de detectar: Software no autorizado, aplicaciones portables, programas instalados sin la debida autorización.

- Para todo hallazgo se realiza reporte al apoyo a la supervisión del contrato.

4.13 OBLIGACIÓN 13

Proveer una solución de comunicación móvil que cobije a todo el recurso humano del contratista, con cobertura mínima a nivel del Distrito Capital.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la entrega de los equipos de comunicación a todo el personal, a continuación, se relaciona los números asignados para el equipo de mesa de servicio y sitio:

Tabla 4 Personal Manzana Liévano

Ítem	Nombre	Cargo	Celular Corporativo
1	Jenifer Plata Montenegro	Coordinadora	3104794408
2	Yeimy Johana Sandoval Bernal	Gestora de calidad	3104806118
3	Miguel Ángel Santiago	Soporte técnico	3104806183
4	José Mahecha	Soporte técnico	3104793367
5	Jorge Enrique Contreras	Soporte técnico	3104796585
6	Adolfo Ortiz Torres	Soporte técnico	3104792177
7	Andres Guillermo Silva	Soporte técnico	3104805043
8	Neiver Enrique Villadiego	Soporte técnico	3104804062
9	Jose Luis Cardenas	Soporte técnico	3104791162

Tabla 5 Personal Red CADE

ZONA	SOPORTE	CELULAR CORPORATIVO
ZONA NORTE	Carlos Eduardo Santos Pinzón	3104805050
ZONA SUROCCIDENTE	Brillith Moreno Beltrán	3104793282
	Maria Carmenza Paipa Lara	3104801905
	Sergio Alirio Camacho	3104787247

	Duvier Andrés Alfonso Bello	3104806201
ZONA SUR ORIENTE	Oscar Andres Rivera	3104792232
	Jhon Edisson Garay Díaz	3104800832
	Oscar Zapata	3104787247
ZONA SUR	William Eduardo Espinosa	3104792232

4.14 OBLIGACIÓN 14

Entregar una lista con las direcciones, teléfonos, celulares del personal que liderará el servicio, con el fin de garantizar la comunicación de lunes a domingo, durante las 24 horas, así como una relación detallada de los elementos que serán utilizados como equipos de soporte.

Desarrollo de la obligación:

Las direcciones y números telefónicos del personal se encuentran actualizados y se relacionan a continuación:

Nombre	Dirección	Celular Corporativo
Yeimy Johana Sandoval Bernal	Carrera 6 A Este#36-81 T26 Apto 401 Soacha	310 4806118
Jorge Enrique Contreras Monsalve	Transversal 73b # 57r - 89 sur	3104796585
Silva Cardenas Andres Guillermo	Carrera 3 bis este #46a-09 sur	310 4805043
Moreno Beltran Brillith Yurley	Dig 30g 7 d 22 int 153 hogar del sol iwoka	3104793282
Duarte Espinosa William Eduardo	Calle 38B sur 68f-61	310 4798692
Garay Diaz Jhon Edisson	Carrera 18P # 81 - 32 Sur	3104800832
Paipa Lara Maria Carmenza	cra 88 f bis # 51 c 06 sur bosa Brasil	3104801905
Santiago Reyes Miguel Angel	Cra 86G # 33 – 64 Sur Patio Bonito 2	310 4806183
Alfonso Bello Duvier Andres	Kra 78b #43-20 sur	310 4806201
Rivera Vargas Oscar Andres	Dg. 34 Sur # 68 C - 68	3104792202
Adolfo Ortíz Torres	carrera 28 # 65-10 sur	3104792177
Carlos Eduardo Santos Pinzón	CRA 100b #71-21 Álamos Norte	3104805050
Mahecha Chivata Jose Isidro	Calle 72 a #69p-19 barrio las Ferias	310 4793367
Villadiego Ramirez Neiver Enrique	Carrera 9 este #38-75 conjunto terra grande 4 etapa 3 Soacha	310 4804062
Camacho Vanegas Sergio Alirio	Cra6#28-90 Sibaté Cundinamarca	310 4787247

Oscar Andres Zapata Guerrero	Cr45 #71-51sur	310 4792232
Jose Luis Cardenas Rodriguez	Calle 88 Sur # 88 C 90 – Barrio Campo Verde	310 4791162

Se realizó la entrega de los elementos con las siguientes características:

- Disco duro externo de mínimo 1 TeraByte
- Celular con plan de datos y minutos (mínimo 10GB y 200Min)
- Herramientas (Destornilladores, sopladora, Ponchadora, etc)
- Computador portátil con las siguientes características mínimas

COMPUTADOR PORTATIL	
Procesador	Mínimo Intel Core i7 de 64 bits
Memoria RAM	Mínimo 12 GB
Disco Duro	Mínimo 1 TB SATA
Pantalla	mínimo de 14" de alta definición
Puertos	2 puertos USB,
Conectividad	Ethernet Gigabit 10/100/1000; Conector de red (RJ-45); USB 3.0; Toma para auriculares estéreo/micrófono; Lector de tarjetas de memoria,
Software debidamente licenciado por el CONTRATISTA	Windows 10, 64 Bits, Suite de MSOffice version 2016 o superior (word, excel, power point)

4.15 OBLIGACIÓN 15

Hacer el debido uso de los medios y licenciamiento suministrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Durante la operación se realiza control de los medios y licenciamiento cuando se requiere en los casos atendidos utilizando el siguiente formato descargado de Pandora con la versión actualizada: 4204000-FT- 722-LISTA DE INSTALACIÓN DESINSTALACIÓN DE SOFTWARE, el cual queda adjunto en la documentación de cada caso.

4.16 OBLIGACIÓN 16

Prestar el servicio de manera ocasional con el personal de la mesa de ayuda en horas

nocturnas después de las 7:30 p.m. sábado, domingos o festivos en casos especiales que impliquen la prestación de soporte técnico.

Desarrollo de la obligación:

Se llevó a cabo el acompañamiento a las actividades programadas por el equipo de infraestructura de la entidad, incluyendo las relacionadas con, ETB, TIGO UNE, CLARO, VANTI. Estas actividades se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 6 Acompañamientos Actividades Extracurriculares

Fecha	N° Caso	Soporte	Actividad	Horario
01/07/2026	24043	Maria Paipa	Reinicio equipos de Tigo secretaria general	4:30 pm -5:10 pm

4.17 OBLIGACIÓN 17

De realizar el ofrecimiento de los motorizados, el contratista debe entregar la documentación requerida al inicio de actividades, incluyendo seguro obligatorio vigente y certificaciones correspondientes.

Desarrollo de la obligación:

Para este periodo se cuenta con la documentación actualizada que respalda el ofrecimiento de los motorizados y reposa en el Anexo 4 de este informe.

Tabla 7 Documentación Motorizados

NOMBRE SOPORTE TÉCNICO	NO. PLACA	FOTOCOPIA DEL SEGURO OBLIGATORIO	CERTIFICADO DE REVISIÓN TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES	FOTOCOPIA DE LA TARJETA DE PROPIEDAD	FOTOCOPIA DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN
Oscar Zapata	QZI81C	x	x	x	x
Duvier Andres Alfonso Bello	JCS14F	x	x	x	X
Sergio Alirio Camacho Vanegas	HVJ14G	X	X	X	X

4.18 OBLIGACIÓN 18

Cumplir con las normas de seguridad lógica y física acordadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Para garantizar el cumplimiento de la seguridad lógica, se utiliza el formato FT-1000, a través del cual se crean los usuarios de red para los colaboradores de la UT TSG-RICOH, según su perfil. En cuanto a la seguridad física, se solicita habilitación tarjetas de proximidad para el acceso controlado.

4.19 OBLIGACIÓN 19

Asistir a las reuniones de seguimiento en las que se evaluarán los ANS, avances, medidas preventivas y correctivas de los servicios prestados.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se asistió a las siguientes reuniones de seguimiento programadas por la entidad en el marco del contrato 4204000-1314-2024:

- 10/06/2026: Capacitación SATWEB
- 25/06/2026: Transferencia de conocimiento Pandora

4.20 OBLIGACIÓN 20

Disponer para la ejecución del contrato de todos los elementos de protección personal apropiados, incluyendo elementos de bioseguridad en caso de requerirse.

Desarrollo de la obligación:

- Se suministró manillas antiestáticas para las labores que requieran contacto Network testing con componentes electrónicos sensibles, para las demás actividades no fue necesario la entrega de elementos EPP, para el personal nuevo
- Los elementos de bioseguridad, cuando los requieran. "Alcohol y tapabocas".

4.21 OBLIGACIÓN 21

Realizar el suministro y gestión de la bolsa de repuestos y servicios conforme a las necesidades establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación

Para este periodo se solicitaron los siguientes repuestos:

Ítem	Elemento	Cantidad	Vr Unitario IVA Incluido	Valor Total
1	Kit 300k	1	$ 5.928.571,00	$ 5.928.571,00
2	Kit piñones PTR	1	$ 1.142.857,00	$ 1.142.857,00
3	Cilindros originales	4	$ 2.428.571,00	$ 9.714.284,00
4	Kit 1200K	1	$ 7.571.429,00	$ 7.571.429,00
5	Kit cuchilla limpieza ITB	1	$ 278.571,00	$ 278.571,00
6	Barra lubricante ITB	1	$ 350.000,00	$ 350.000,00
7	Kit cepillos limpieza ITB	1	$ 642.857,00	$ 642.857,00
8	Barra lubricante PTR	1	$ 371.429,00	$ 371.429,00
9	Rodillo polishador	1	$ 642.857,00	$ 642.857,00
10	Servicio técnico e Instalación de partes	1	$ 1.285.714,00	$ 1.285.714,00
			Valor por pagar	**$ 27.928.571,00**
			IVA 19%	$ 5.306.429,00
				$ 33.235.000,00

4.22 OBLIGACIÓN 22

Disponer de todo el recurso humano, el software debidamente licenciado, servicios y demás recursos necesarios para la prestación de los servicios requeridos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C en forma oportuna y en las condiciones contratadas por la Entidad.

Desarrollo de la obligación:

Durante el período reportado se garantizaron los recursos humanos, tecnológicos, de software licenciado y demás elementos necesarios para la adecuada prestación de los servicios contratados. La operación se desarrolló de manera continua, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio, tiempos de atención y demás compromisos contractuales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., sin que se presentaran afectaciones en la ejecución de las actividades o en la calidad del servicio prestado.

4.23 OBLIGACIÓN 23

Mantener durante la vigencia del contrato los valores ofertados por servicio, no habrá lugar a reajustes por cambio de vigencia.

Desarrollo de la obligación:

Para este periodo la oferta económica se mantiene.

4.24 OBLIGACIÓN 24

Cumplir durante la ejecución con todos los ofrecimientos adicionales presentados en la propuesta.

Desarrollo de la obligación:

Tabla 8 Ofrecimientos

OFRECIMIENTO	CUMPLIMIENTO
Técnicos adicionales de soporte	Se cuenta en la operación con tres técnicos adicionales.
Técnicos de soporte motorizados	Se cuenta con técnicos motorizados.
Visita de mantenimiento preventivo	Se tiene contemplado la realización del mantenimiento preventivo vigencia 2027 del presente contrato

4.25 OBLIGACIÓN 25

El contratista debe cumplir con la política de seguridad de la información y privacidad de los datos de la Entidad, así como con los requerimientos del SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Desarrollo de la obligación:

Para dar cumplimiento a esta obligación durante el periodo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se realizó borrado seguro a 8 equipos con novedad de traslado, reintegro y reasignación.
- Durante el alistamiento y configuración de equipos nuevos o por traslado, únicamente se realizó instalación de software autorizado por la Entidad.
- Se realizó documentación y recopilación de evidencias en casos de incidentes

relacionados con la seguridad de la información, se emitieron por parte de los técnicos de mesa recomendaciones a los usuarios finales con el objetivo de prevenir ataques o fugas de información. (Protocolo de atención de correos con contenido malicioso / correos con contenido no deseado).

- En los casos de restablecimiento de contraseñas de acceso al Directorio Activo, se proporcionarán exclusivamente contraseñas temporales, exigiendo al usuario su modificación obligatoria en el primer inicio de sesión, de conformidad con las políticas de seguridad de la información de la Entidad.

4.26 OBLIGACIÓN 26

Cumplir con los procedimientos definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que tengan que ver con las actividades propias de la ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Las actividades desarrolladas durante la operación del servicio se ejecutan de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento 2213200-PR-101: Gestión de Incidentes, Requerimientos y Problemas Tecnológicos y la guía 4204000-GS-089: Guía para el Borrado Seguro.

4.27 OBLIGACIÓN 27

Cumplir con el cronograma establecido para la ejecución del mantenimiento, el cual será entregado dentro del mes siguiente a la suscripción del acta de inicio y avalado por el supervisor del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Los mantenimientos preventivos de la vigencia de 2025 se ejecutaron al 100% y están documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, Anexo 4.

4.28 OBLIGACIÓN 28

Vincular o contratar para el mantenimiento preventivo a personas vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva, de acuerdo con la Directiva No. 01 de 2011, si se encuentran en la base de datos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico o certificar que no hay personal calificado.

Desarrollo de la obligación:

Para la vigencia 2025, se cumplió con la obligación de vincular o contratar para el

mantenimiento preventivo a personas vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva, conforme a la Directiva No. 01 de 2011, verificando su disponibilidad en la base de datos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico o certificando la ausencia de personal calificado.

4.29 OBLIGACIÓN 29

Prestar de manera presencial el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica, así como soporte técnico calificado en la instalación, configuración, parametrización y buen funcionamiento del software operacional, ofimático y de los aplicativos de la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo correspondiente a la vigencia 2025, se ejecutaron con el personal calificado para dicha actividad y están documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, anexo 4.

4.30 OBLIGACIÓN 30

Prestar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo con personal diferente al que presta los servicios de la mesa de servicios.

Desarrollo de la obligación:

La ejecución del mantenimiento preventivo se realizó con soportes diferentes a los soportes de operación y están documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, anexo 4.

4.31 OBLIGACIÓN 31

Responder por los daños o pérdidas ocasionadas por descuido, mala manipulación, o no custodia adecuada durante la ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante la ejecución de los mantenimientos preventivos vigencia 2025 se presentó el daño de una pantalla, el cual fue oportunamente subsanado mediante la instalación de un repuesto nuevo y compatible. Todas las actividades y soportes están documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, anexo 4.

4.32 OBLIGACIÓN 32

Garantizar la calidad de los servicios prestados y la originalidad de los repuestos suministrados. Si estos presentan defectos, el contratista deberá cambiarlos sin costo adicional para la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Los consumibles suministrados de la bolsa de repuestos, han sido originales y no han presentado ninguna novedad en la operación.

4.33 OBLIGACIÓN 33

Prestar el servicio de mantenimiento preventivo para todos los equipos relacionados en el numeral "Relación de equipos para mantenimiento preventivo" de este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Los mantenimientos preventivos para la vigencia 2025, se ejecutaron en su totalidad conforme al cronograma establecido y se encuentran documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, anexo 4.

4.34 OBLIGACIÓN 34

Diligenciar el formato suministrado por la Secretaría General, indicando la información de los equipos a los cuales se ha realizado el mantenimiento, y digitalizar dicha información en formato electrónico.

Desarrollo de la obligación:

Para la ejecución de los mantenimientos preventivos vigencia 2025, se empleó el formato de la entidad “4204000-FT-259 Versión 05 MANTENIMIENTO PREVENTIVO” y están documentados en el Informe de Gestión 003-1314-2024, anexo 4.

4.35 OBLIGACIÓN 35

Realizar limpieza interna y externa de los equipos objeto de mantenimiento, informando previamente los elementos a utilizar, en la forma indicada en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Como evidencia de los mantenimientos para la vigencia 2025, se diligenció el formato

"4204000-FT- 259 Versión 05 MANTENIMIENTO PREVENTIVO" el cual contiene la lista de chequeo, de acuerdo con el anexo técnico. Todos los formatos se entregaron de manera física en AZ y de manera digital.

4.36 OBLIGACIÓN 36

Realizar mantenimiento correctivo cuando se requiera, con las especificaciones establecidas en este anexo técnico y previa autorización del Supervisor del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se realizaron los siguientes mantenimientos correctivos:

Tabla 9: Mantenimientos Correctivos Equipos de Computo

Fecha	N° caso	Placa de equipo	Descripción equipo	Falla Presentada	Correctivo Realizado	Técnico Responsable
09/06/2026	22381	30437	HP OptiPlex 990	Alerta de ventilador de la cpu y lentitud	Limpieza interna del equipo, verificación de conexiones eléctricas, configuración de parámetros de ventilación, aplicación de pasta térmica.	Oscar Zapata
10/06/2026	22482	54505	Lenovo 10AEA0QA00	Solicitud de usuario	Formateo y instalación de Sistema	Andres Silva

4.37 OBLIGACIÓN 37

Garantizar la actualización de la información de los equipos ofimáticos logrando la comunicación efectiva con el aplicativo OCS Inventory, consagrando dicha información en el formato suministrado por la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Durante el período se realizaron pruebas al agente GLPI, con el fin de determinar la causa por la cual dejó de reportar. Se indicó al personal técnico realizar las configuraciones correspondientes y se continúa efectuando seguimiento al reporte diario de los equipos.

Se realizó cruce de equipos actualmente reportando con el Agente GLPI, contra el inventario actualizado a febrero, se está en proceso de identificación de los equipos que no reportan para presentar las respectivas novedades al apoyo a la supervisión del contrato.

4.38 OBLIGACIÓN 38

Garantizar el perfecto funcionamiento de los equipos sujetos de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

Desarrollo de la obligación:

Cada vez que se ejecutan actividades de mantenimientos se firman los formatos a satisfacción de los usuarios y se da el visto bueno por parte del cliente.

4.39 OBLIGACIÓN 39

Suministrar todos los insumos necesarios para el mantenimiento preventivo y/o correctivo, y atender solicitudes de cambio si los insumos no son adecuados para la actividad.

Desarrollo de la obligación

Los mantenimientos preventivos vigencia 2025, se realizaron utilizando las herramientas y elementos definidos en el anexo técnico, y se encuentran documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, Anexo 4.

4.40 OBLIGACIÓN 40

Recibir mediante acta los repuestos o elementos considerados como residuos, producto de los mantenimientos realizados durante la ejecución del contrato, según el procedimiento establecido en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

La actividad de recepción mediante acta de los repuestos o elementos considerados como residuos, conforme al procedimiento del anexo técnico, fue realizada al finalizar

los mantenimientos preventivos vigencia 2025 y se encuentra documentada en el Informe de Gestión 011-1314-2024, Anexo 4.

4.41 OBLIGACIÓN 41

Garantizar la continuidad de la prestación del servicio de impresión.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo no se presentó indisponibilidad del servicio de impresión.

4.42 OBLIGACIÓN 42

Prestar el servicio de impresión, escaneo y fotocopiado, incluidos soporte técnico en sitio, mantenimiento de equipos, suministro de insumos, software de control de consumo y otros servicios bajo la modalidad de outsourcing para las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Durante este periodo se realizó la prestación del servicio de impresión. Se anexa informe de impresión. Ver Anexo 3

4.43 OBLIGACIÓN 43

Realizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la solución de impresión, cumpliendo con lo requerido en el anexo técnico y demás documentos contractuales.

Desarrollo de la obligación:

Todos los equipos de impresión en las sedes de la entidad están operativos y funcionando correctamente.

4.44 OBLIGACIÓN 44

Entregar la certificación del fabricante que demuestre que los equipos multifuncionales instalados son nuevos, originales y no remanufacturados, con un año de fabricación mínimo de 2022.

Desarrollo de la obligación:

Se hace entrega de la certificación en el informe de gestión 001 y reposa en el anexo 8 del mismo.

4.45 OBLIGACIÓN 45

Garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos de impresión y accesorios mediante mantenimientos preventivos trimestrales, sin costo adicional para la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

En cumplimiento a la obligación se realizó el mantenimiento preventivo a las impresoras de la entidad que no se encontraban en garantía. El informe detallado se encuentra documentado en Informe de Gestión 018-1314-2024, Anexo 4.

4.46 OBLIGACIÓN 46

Realizar mantenimientos correctivos en los sitios requeridos, incluyendo todos los repuestos y partes necesarias para los equipos multifuncionales.

Desarrollo de la obligación:

Fecha	N° caso	Falla Presentada	Correctivo Realizado	Técnico Responsable
01/06/2026	21528	Impresora no imprime	Se realiza reinstalación de controlador de impresión.	Jhon Rodriguez
02/06/2026	21824	No permite imprimir	Se realiza reinstalación de controlador de impresión, se realiza limpieza interna de partes y componentes.	Jhon Rodriguez
05/06/2026	21850	Atasco de papel	Retiro del papel atascado siguiendo el procedimiento del fabricante. Inspección y limpieza de la ruta de papel. Limpieza de rodillos de alimentación y arrastre.	Jhon Rodriguez

			Verificación del estado de las bandejas y guías de papel. Ajuste de guías para el tamaño de papel configurado.	

Adicionalmente, se realizó mantenimiento correctivo a la impresora Ricoh XXX, ubicada en la sede Imprenta Distrital. El informe correspondiente a la actividad ejecutada se relaciona en el Anexo 4 del presente informe.

4.47 OBLIGACIÓN 47

Disponer de personal y recursos pertinentes para brindar soporte técnico frente a inconvenientes técnicos o funcionales durante la ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se dispuso del personal técnico para la atención de los inconvenientes técnico y funcionales.

4.48 OBLIGACIÓN 48

Garantizar los insumos y consumibles necesarios para las impresoras, incluyendo módulos de alimentación y separación, rodillos, toallas de limpieza, kits de mantenimiento y otros elementos necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se logró la disponibilidad de los consumibles del servicio de impresión. La información se detalla en el informe de Impresión en el anexo 3.

4.49 OBLIGACIÓN 49

Asumir el transporte, cargue y descargue de los equipos e insumos objeto del contrato, en los lugares indicados por el Supervisor del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante el período no se recibieron solicitudes de traslado de equipos de impresión a

ninguna de las sedes, los consumibles requeridos se entregaron en cada una de las sedes indicadas por la supervisión del contrato.

4.50 OBLIGACIÓN 50

Entregar el Certificado de Disposición Final de Residuos Peligrosos, cumpliendo con el Decreto 4741 de 2005 y reglamentaciones aplicables.

Desarrollo de la obligación:

El certificado de Disposición Final de Residuos Peligrosos, se adjuntó en el Informe de Gestión 018-1314-2024, Anexo 5.

4.51 OBLIGACIÓN 51

Proporcionar un manual de uso de los equipos de impresión para todos los usuarios de la Entidad.

Desarrollo de la obligación:

Se hace entrega del manual de uso, en el informe de gestión 001-1314-2024, anexo 9.

Adicionalmente, en el tercer periodo se entrega un manual de usuario más ligero y fácil de comprender, este se encuentra relacionado en el Informe de Gestión 007-1314-2024, Anexo 7.

4.52 OBLIGACIÓN 52

Reemplazar de forma inmediata, sin costo adicional, cualquier equipo de impresión o digitalización defectuoso o que no cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo no se generó ninguna solicitud de cambio de los equipos de impresión.

4.53 OBLIGACIÓN 53

Realizar la facturación mensual discriminada por servicios prestados y cantidades correspondientes, entregándola a la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la facturación del periodo, correspondiente al informe ”**020-4204000-**

1314-2024- comprendido entre el **01/06/2026** al **30/06/2026",** con acta de conciliación por el mes de facturación.

4.54 OBLIGACIÓN 54

Permitir a la supervisión del contrato acceso al software de administración para verificar las unidades consumidas (Clic) y validar la facturación mensual.

Desarrollo de la obligación:

Se dará acceso a la supervisión del contrato al software de impresión, para fines de conciliar facturación.

4.55 OBLIGACIÓN 55

Garantizar que los equipos de impresión y digitalización utilizados sean compatibles con el protocolo IPv6.

Desarrollo de la obligación:

Se garantiza que los equipo cumplen con el protocolo de IPv6.

4.56 OBLIGACIÓN 56

Cumplir con las demás obligaciones necesarias para garantizar la correcta ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

El cumplimiento de las obligaciones se encuentra desglosadas en el presente documento.

4.57 OBLIGACIÓN 57

Dar a conocer al personal asignado el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) de la Entidad y divulgar la cartilla de Gestión Ambiental, soportando estas acciones mediante correos, actas y listados de asistencia.

Desarrollo de la obligación:

Se realizó el proceso de inducción al personal vinculado durante el periodo evaluado.

Como parte de estas actividades, se capacitó a un (1) colaborador nuevo en los procesos, procedimientos y lineamientos institucionales aplicables a la prestación del servicio, incluyendo la socialización del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)

y de la Cartilla de Gestión Ambiental de la Entidad.

La ejecución de estas actividades quedó debidamente registrada mediante los formatos de inducción suscritos por los participantes, los cuales constituyen evidencia de la divulgación y apropiación de los lineamientos ambientales establecidos por la Entidad. (Ver Anexo 5).

4.58 OBLIGACIÓN 58

Entregar informes y documentación de manera digital en cumplimiento de la política de cero papeles de la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

La totalidad de la documentación es entregada en formato digital. La certificación de cumplimiento de la obligación se adjuntó en el Informe de Gestión 018-1314-2024, Anexo 6.

4.59 OBLIGACIÓN 59

Si se requieren equipos nuevos o se sustituye a los existentes, el contratista suministrará los elementos evitando el exceso de empaques, embalajes individuales y garantizando que sean en materiales aprovechables. Cada vez que se suministren los elementos o se realice un cambio de equipo durante la ejecución del contrato, el Contratista deberá presentar el catálogo de los equipos o ficha técnica del producto, verificación visual y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión.

Desarrollo de la obligación:

Durante la ejecución del contrato se fomenta el uso de empaques reciclables, para lo cual se solicita a los proveedores de equipos e insumos que estos sean embalados en cajas de cartón, biodegradables y amigables con el medio ambiente. Las evidencias se encuentran en el repositorio: Informe de Gestión 005-1314-2024 (Ver anexo 5).

4.60 OBLIGACIÓN 60

Si se generan residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de los equipos e insumos suministrados para la ejecución del contrato, el contratista deberá manejar, recolectar, transportar, tratar y/o disponer de estos, según el Decreto 1076 de 2015, demás normas ambientales relacionadas con este tema o la normativa que lo modifique o sustituya. Presentar alianza comercial con una empresa gestora de residuos peligrosos y/o residuos eléctricos y/o electrónicos, que cuente con licencia ambiental que aplique de acuerdo con su actividad. La copia de la alianza comercial y licencia ambiental se deberán entregar una vez se generen residuos

peligrosos y/o residuos eléctricos y/o electrónicos y mantenerse vigente. El contratista deberá realizar la entrega de las certificaciones de entrega al gestor externo autorizado a más tardar dos (2) meses después de entregados los residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo evaluado se realizó disposición final de los residuos correspondientes a repuestos y cambios de partes, a continuación, se relacionan los elementos dispuestos y la evidencia fotográfica. Los soportes de la actividad se encuentran documentados en el Anexo 6 del presente informe.

Tabla 10: Relación RAEE

Sede	Elemento	Cantidad
Liévano	Patch Cord RJ45	25
Liévano	Cable VGA	2
Liévano	Cable de poder	53
Liévano	Multi-toma	2



Ilustración 5: Evidencia fotográfica disposición final

4.61 OBLIGACIÓN 61

Los equipos electrónicos como computadores, impresoras y escáneres que el contratista ponga a disposición para ejecutar las actividades propias del contrato deben contar con la certificación Energy Star. Certificación Energy Star de los equipos

o documento que soporte esta característica y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión. Cada vez que se requiera.

Desarrollo de la obligación:

Se realizó la entrega de la certificación Energy Star en el INFORME DE GESTIÓN 001, en el anexo 10.

4.62 OBLIGACIÓN 62

Configurar los equipos de impresión para que impriman en doble cara de manera automática, así como cumplir con el mayor rendimiento de hojas por tóner. Informes en los que se evidencié esta configuración y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión. Según la periodicidad establecida en el proceso.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la configuración de los equipos de impresión, de acuerdo con las características solicitadas.

5. LISTADO DE LOS ANEXOS

- Anexo 1 ANS
- Anexo 2 Informe de Gestión
- Anexo 3 Informe de impresión
- Anexo 4 Mantenimiento Impresora Imprenta
- Anexo 5 Socialización PIGA
- Anexo 6. Disposición RAEE